

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
Ústav pedagogiky a sociálních studií

Miroslava Citovecká

VI. ročník – kombinované studium

Obor: pedagogika – správní činnost

Žádost jako komunikační nástroj ve veřejné správě
Diplomová práce

Vedoucí práce: Mgr. Pavel Neumeister PhD.

Olomouc 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

Ve Šternberku dne 13.01.2010

Poděkování

Děkuji vedoucímu diplomové práce Mgr. Pavlu Neumeisterovi PhD. za cenné rady, kterými přispěl ke zdárnému napsání této diplomové práce. Dále děkuji Ing. Romanu Sobkuliakovi za odborné vedení a poskytnutí nezbytných materiálů a Ing. Naděždě Studecké, tajemnici městského úřadu, která mi umožnila provést výzkum mezi klienty Městského úřadu ve Šternberku.

Obsah

Úvod	6
1. Obecný úvod a cíl práce	6
1.1 Uvedení do diplomové práce	6
1.1 Cíle práce	8
1.2 Členění diplomové práce.....	9
I Teoretická část.....	10
2 Vymezení a charakteristika základních pojmů.....	10
2.1 Vymezení veřejné správy.....	10
2.1.1 Státní správa.....	11
2.1.2 Územní samospráva.....	12
2.2 Správní úřad.....	14
2.2.1 Správní činnost.....	15
2.2.2 Správní řád.....	17
3 Městský úřad Šternberk	24
3.1 Definice územně samosprávného celku	24
3.1.1 Postavení v rámci veřejné správy	24
3.1.2 Struktura a organizace úřadu	26
3.1.3 Správní oddělení – legislativní rámec, správní činnosti	26
4 Žádost jako hlavní prostředek úřední komunikace	33
4.1 Definice žádostí, právní úprava	33
4.2 Typy žádostí a jejich funkce	34
4.2.1 Žádosti standardní a vlastní	34
4.2.2 Formy podání	35
4.3 Žádosti vydávané v rámci správního oddělení	36
4.3.1 Žádosti matriky	36
4.3.2 Žádosti evidence obyvatel	37
4.3.3 Žádosti na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů	37
4.3.4 Příklad efektivní komunikace	38
5 Základní životní situace	39
5.1 Popis základních životních situací – stručná informace pro občany.....	40
5.1.1 Matrika	40
5.1.2 Evidence obyvatel	41

5.1.3	Občanské průkazy	42
5.1.4	Cestovní doklady	43
II	Praktická část	45
6	Empirický výzkum – evaluace současných formulářů správního oddělení.....	45
6.1	Vymezení zkoumané problematiky.....	45
6.2	Zhodnocení dosavadních poznatků.....	45
6.3	Stanovení cílů, hypotéz a výstupů výzkumu.....	47
6.4	Popis výzkumné procedury.....	48
6.4.1	Metoda výzkumu.....	48
6.4.2	Popis výzkumného souboru, způsob konstrukce výzkumného vzorku	50
6.5	Analýza a interpretace výsledků empirického výzkumu.....	52
6.5.1	Analýza vizuální stránky žádostí.....	52
6.5.2	Analýza srozumitelnosti části A žádostí.....	55
6.5.3	Analýza srozumitelnosti části B žádostí.....	57
6.5.4	Analýza srozumitelnosti části C žádostí.....	59
6.5.5	Analýza možné dostupnosti žádostí.....	62
6.5.6	Analýza přístupu respondentů k vyplňování žádostí	64
6.6	Závěr empirické části	65
6.6.1	Interpretace výsledků výzkumu, nápravná opatření u jednotlivých žádostí.....	65
6.6.2	Způsob publikování a využití výsledků výzkumu	70
	Závěr	71
	Anotace	74
	Prameny a použitá literatura	75
	Seznam příloh.....	79

Úvod

1 Obecný úvod a cíl práce

1.1 Uvedení do diplomové práce

Diplomová práce s názvem „Žádost jako komunikační nástroj ve veřejné správě“ analyzuje problematiku úředních žádostí, prostřednictvím kterých je nutné řešit základní životní situace týkající se každého z nás. Jelikož několik let pracuji ve veřejné správě, rozhodla jsem se své zkušenosti a poznatky zpracovat a dále rozvinout ve své diplomové práci. Působím na pozici vedoucí správního oddělení Městského úřadu Šternberk, kde mám na starosti výkon státní správy na úseku matrik, evidence obyvatel, občanských průkazů a cestovních dokladů. Na výkonu výše uvedené státní správy se podílím jak vedoucí činností, což zahrnuje metodické vedení referentů správního oddělení, tak i formou vyřizování běžných formálních úkonů směrem ke klientům s jejichž požadavky přicházím do styku denně. Na základě své dlouholeté praxe ve státní správě si trůfám tvrdit, že mám dostatek znalostí a zkušeností k tomu, abych mohla objektivně a zodpovědně posoudit a vyhodnotit cíle vytyčené v této diplomové práci.

Úřední komunikace není pro většinu z nás příliš příjemná. Vztah občanů k úředníkům je velmi diferencovaný. Většina občanů se snaží kontaktu s úřady pokud možno vyhnout. Slova úřad a úředník v mnohých lidech evokují spíše nepříjemné pocity, které mohou být ve většině případů způsobeny tím, že občané jsou státními institucemi stále více zatěžováni rostoucími se nároky v oblasti byrokratizace státní správy. Z toho vyplývá, že na úřady obecně nechodíme příliš rádi, protože zde trávíme svůj volný čas, čekáme ve frontách a musíme se zabývat vypisováním různých žádostí a formulářů, jejichž obsahu jen stěží porozumíme, ale bez kterých se téměř žádný úřední úkon neobejde. Mnohdy ani přesně nevíme z čeho tento nepříjemný pocit pramení. Snad z toho, že se setkáme s nepříjemným úředníkem nebo na chodbách či v kancelářích úřadu strávíme příliš mnoho volného času nebo snad z toho, že nebudeme umět vyplnit požadovanou žádost? Z tohoto konstatování vyplývají další otázky, například, zdali je tento pocit oprávněný či nikoliv? Do jaké míry se daří tento „mýtus“ stále platný a jistě opodstatněný zejména z dřívější doby vyvrátit? Jak může organizace úřadu a vlastní činnost úředníka a jeho klíčové kompetence tento negativní pocit rozptýlit? Jak je možné zlepšit komunikaci mezi občanem-klientem a úředníkem? Vzhledem k tomu, že základním komunikačním nástrojem ve veřejné správě je i v dnešní době především písemná žádost, ve které musí klient nejprve vyjádřit své přání či potřebu,

rozhodla jsem se ve své diplomové práci zaměřit na problematiku spojenou s žádostmi, konkrétně na ty, které jsou předmětem pracovní náplně referentů správního oddělení Městského úřadu Šternberk. Lze tedy konstatovat, že se v předložené diplomové práci věnuji jak vizuální podobě žádostí tak i jejich obsahové srozumitelnosti neboť dle mého názoru se oba aspekty významně podílí na úspěšné či neúspěšné komunikaci mezi úředníkem a klientem. Jsem totiž přesvědčena o tom, že právě podání žádosti je prvotním impulsem, který odstartuje pozitivní či negativní komunikaci ve vztahu klient - úředník. Ze své letité praxe úředníka státní správy usuzuji, že pokud občan uslyší slova žádost nebo formulář, mnohým z nich se doslova zatmí před očima. Pokud musím ve vztahu ke klientovi použít známou větu „nejprve si musíte vyplnit žádost“, která je dle úředního postupu pro další úkony nezbytná, mnohým lidem se zdá, že v době masového používání elektronických komunikací a rozvíjejícího se e-governmentu, na jehož zavádění do orgánů státní správy se více než kdy před tím zaměřilo ministerstvo vnitra, je jaksi zbytečná. Jaký je však skutečný postoj občanů k žádostem? Je jejich nelibost vyplňovat formuláře a žádosti opravdu tak velká jak se zpočátku zdá nebo je možné ji určitým osobním přístupem úředníka ke klientovi či jiným způsobem zmírnit?

V současné době se často mluví o efektivní komunikaci. Pod tímto pojmem si většina občanů představuje, že přijde na úřad, stráví zde minimum času a bez větších problémů, vynaloženého úsilí a zbytečných nákladů svou záležitost co nejrychleji vyřídí. V současné době existuje jistě mnoho organizací a agentur, které nabízí státním institucím i úřadům kurzy a školení, které jsou cíleně zaměřeny na problematiku správné komunikace mezi úředníkem a občanem tak, aby jednání probíhalo co možná nejefektivněji. Dle mého názoru je však neméně důležité zabývat se prvotním problémem úřední komunikace a to žádostmi a jejich srozumitelností pro běžného občana, neboť právě v této úvodní části celého úředního úkonu se může celá komunikace mezi úředníkem a klientem dále rozvíjet jak v pozitivní, tak i v negativní rovině. Strukturou a vizuální formou žádostí, které jsou v úřední komunikaci tak zásadní se dle mého názoru do dnešní doby dosud nikdo nezabýval. Může se tedy pro mnohé jednat o zcela nepodstatnou část úředního úkonu, který je automaticky vnímán, jako nutné zlo a proto není nezbytné se jím dále zabývat. Jsou ale opravdu všechny požadované žádosti nezbytné? Není možné v nich některé údaje eliminovat? Není možné přesunout vyplnění některých částí v žádostech z klienta na úředníka? Právě těmito otázkami se ve své práci zabývám a myslím si, že alespoň jednoduchou rekonstrukcí a zjednodušením některých žádostí bych mohla docílit pozitivnějšího vnímání úředníků v očích klientů. Součástí mé práce jsou na jedné straně žádosti, které mají původní podobu, tzn. před úpravou, jedná se o

žádosti, které jsou v současné době předkládány klientům správního oddělení, a dále žádosti nové, upravené, které dle mého názoru budou lépe vyhovovat požadavkům klientů jak vizuálně, tak především i obsahově. Je zde tedy přímé porovnání stavu před úpravou a po úpravě, která vycházela především z výsledků provedeného dotazníkového šetření mezi klienty správního oddělení.

1.2 Cíle diplomové práce

Základním cílem diplomové práce je, zaměřit se na problematiku komunikačních sdělení v rámci výkonu veřejné správy na úseku matrik a evidence obyvatel a to prostřednictvím žádostí. Předmětné žádosti, kterými se zabývám v diplomové práci považuji nejen za významné médium přenosu informací mezi klientem a úředníkem, ale i za prvotní impuls k následné úspěšné komunikaci mezi úředníkem a klientem a z tohoto hlediska je budu i hodnotit. Zaměřila jsem se především na to, jak občané v dnešní době vnímají vyplňování žádostí, jaký druh komunikace preferují, zda a ve kterých částech žádostí mohou mít při vyplňování problém a zda rozumí obsahové stránce žádostí, především tomu, co se po klientech požaduje.

Teoretická část práce se zabývá **popisem současného stavu**, charakteristikou a objasněním základních pojmů ve veřejné správě se zaměřením na Městský úřad Šternberk. V rámci tohoto úřadu byly vybrány a popsány konkrétní žádosti vydávané správním oddělením, které byly i předmětem zkoumání v části empirické.

Empirická část je zaměřena na **evaluaci žádostí**, které jsou hodnoceny z pohledu hlavního prostředku úřední komunikace mezi klientem a úředníkem. Zaměřila jsem se na efektivitu získávání informací prostřednictvím údajů na žádostech a následně jsem provedla podrobnou analýzu a srovnání nejčastěji používaných žádostí na úseku matrik a evidence obyvatel a to v návaznosti na základní životní situace, ve kterých se během života ocitne každý člověk, mnohdy i opakovaně.

Na základě získaných dat, které jsem nashromáždila a následně vyhodnotila prostřednictvím empirického výzkumu jsem provedla **úpravu žádostí** dle potřeb občana. Jednalo se především o jejich redukci či zjednodušení a dále jsem se zaměřila zejména na návodná řešení, jakým způsobem mohou klienti žádosti samostatně a pokud možno bez pomoci úředníka a bez větších problémů vyplnit. Žádosti budou rozmístěny dle požadavků klientů na všechna dostupná místa v rámci úřadu tak, aby byly kdykoliv k dispozici a dále bude umožněno, aby byly žádosti, v případě zájmu klientů, dostupné i mimo prostory úřadu. Bude vytvořeno **informatorium** celého správního oddělení, které bude mít podobu

metodického balíčku a který bude jednoduše, stručně a jasně objasňovat základní postupy nutné při vyřizování záležitostí týkajících se základních životních situací každého občana.

Praktický význam diplomové práce spočívá ve zvýšení efektivity práce správního oddělení Městského úřadu Šternberk. Všechny získané poznatky budu dle možností implementovat do praxe. Upravené žádosti i infortorium zveřejním na všech dostupných místech, zejména však na internetových stránkách města. Závěrem konstatuji, že jsem se snažila docílit zjednodušení úřední agendy správního oddělení, zefektivnit její dostupnost ve vztahu ke klientům a následně zvýšit jejich spokojenost, s čímž souvisí i pozitivnější vnímání úřadu jako celku.

1.3 Členění diplomové práce

Tato diplomová práce je členěna do šesti samostatných kapitol. První kapitola popisuje uvedení do diplomové práce, její cíle a strukturu. Následuje rozsáhlejší celek, **část teoretická**, kterou tvoří tři kapitoly. Teoretická část se ve druhé kapitole věnuje obecnému vymezení a charakteristice některých základních pojmů veřejné správy. Následuje třetí kapitola, která popisuje současný stav a organizaci Městského úřadu Šternberk. Volně navazuje kapitola čtvrtá, která již konkrétně popisuje hlavní předmět diplomové práce, **žádosti**. Věnuje se jejich právní úpravě, specifikaci, typům a hodnocení současného stavu. Pátá kapitola popisuje základní životní situace, ve kterých se během života ocitne každý občan, s návrhy jejich optimálního a časově nejméně náročného řešení na jednotlivých úsecích správního oddělení. Předložená řešení vychází z aktuálních a v rámci platných právních předpisů daných možností správního oddělení Městského úřadu Šternberk. Po převedení do praxe, ve formě stručného infortoria, by měla sloužit k rychlé orientaci občanů ve svých záležitostech a jejich rychlému a efektivnímu vyřízení v rámci správního oddělení městského úřadu ve Šternberku.

Empirická část je součástí šesté kapitoly, která je specifická a zabývá se evaluací současných žádostí správního oddělení Městského úřadu Šternberk. Vymezuje zkoumanou problematiku, stanovuje cíle, hypotézy a výstupy výzkumu, dále popisuje interpretaci výzkumu a nápravná opatření u jednotlivých žádostí. Poslední část kapitoly obsahuje závěr empirického výzkumu a především vizi, která spočívá v převedení získaných výsledků z dotazníkového šetření do praxe a způsob publikování výzkumu.

I Teoretická část

2 Vymezení a charakteristika základní pojmů

V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy, které se vyskytují v jednotlivých kapitolách s cílem poskytnout základní obrys fungování veřejné správy v kontextu konkrétního městského úřadu.

2.1 Vymezení veřejné správy

Pojem veřejná správa není žádným zákonem stanoven ani upraven. Nemá žádnou právní definici. Tento dluh pochází z doby před listopadem 1989, kdy veškerá moc státu byla svěřena do rukou státních orgánů. Pojem sice existoval, ale používal se velmi málo a byl nahrazován pojmem státní správa neboť v té době byl stát jediným nositelem veřejné správy. Vzhledem k výrazné transformaci politického a územního uspořádání po roce 1989 však pojmy státní správa a orgány státní moci přestaly stačit. Řada pravomocí začala postupně přecházet i na vznikající orgány územní samosprávy. Tuto soustavu státních a územních institucí bylo třeba souhrnně a výstižně pojmenovat. Proto se ujal do té doby málo používaný výraz „**veřejná správa**“. Veřejná správa patří v systému dělby veřejné moci (moc zákonodárná, moc výkonná, moc soudní) k moci výkonné.

Veřejnou správu neboli správu věcí veřejných můžeme chápat ve dvojitě smyslu¹ :

- 1) jako **činnost** (spravování) vykonávanou ve veřejném zájmu, řídicí se právním řádem a dozorovanou státními orgány. Mezi tuto činnost patří například školství, zdravotnictví, sociální péče, doprava, činnost správních úřadů.
- 2) jako **instituce** (útvary), které tuto činnost vykonávají.
 - a) přímo – ministerstva, ústřední správní úřady, územní správní úřady, ozbrojené a neozbrojené sbory (Hasičský záchranný sbor, Policie), vysoké školy, nadace, orgány územní samosprávy.²
 - b) nepřímo – Vláda, Parlament, soudy, Veřejný ochránce práv, Nejvyšší kontrolní úřad.

„ Veřejná správa je k veřejnému zájmu cílenou činností státu nebo jiného státem zmocněného subjektu, která není soudnictvím ani zákonodárstvím. Slouží fyzickým osobám bez rozlišení,

¹ BRŮNA, M. *Veřejná správa*. 1. upravené vydání. Benešov : 2003. s. 4

² Jedná se o orgány obcí a krajů, které vykonávají veřejnou správu dle rozsahu, který je na ně přenesen zákonem jako výkon státní správy.

*podnikům státním i soukromým, státu, obcím, krajům, nejrůznějším institucím. Veřejná správa je službou nejširší veřejnosti“.*³

V dnešní době má veřejná správa zcela jiný charakter. Svou moderní podobu si udržuje zejména snahou o maximální přiblížení se k občanům. Stát už není jediným nositelem veřejné správy a mnoho úkolů deleguje⁴ na jiné subjekty. Mezi ty nejvýznamnější patří právě orgány územní samosprávy, které veřejnou správu na základě zákona a v jeho mezích vykonávají.

*„Státní moc lze uplatňovat jen v případech a v mezích stanovených zákonem, a to způsobem, který zákon stanoví „.*⁵

Před rokem 1989 byla veřejná správa realizována ve větší míře pouze formou státní správy. Po roce 1990 se na ní začaly významně podílet obce a po roce 2000 kraje. Můžeme tedy pozorovat velký obrat, který znamenal zcela jiné rozložení sil na poli veřejné správy. V dnešní době spočívá hlavní podíl veřejné správy na nižších a vyšších územně samosprávných celcích, tedy obcích a krajích. *„ Česká republika se člení na obce, které jsou základními územními samosprávnými celky, a kraje, které jsou vyššími územními samosprávnými celky „.*⁶

2.1.1 Státní správa

Státní správa je významnou součástí veřejné správy a jejím hlavním posláním je realizace výkonné moci ve státě. Stát vykonává státní správu zejména prostřednictvím státních orgánů (vláda, ministerstva, ústřední orgány státní správy, veřejné ozbrojené sbory) a je také odpovědný za jejich fungování. Výkon státní správy je vázán zákony, jejichž mez nesmí být při rozhodování překročena. Působí na fyzické i právnické osoby a charakteristické je nerovnocenné postavení subjektů. Při výkonu státní správy vzniká právní vztah, kdy je správní orgán vůči ostatním subjektům správního vztahu vždy v pozici nadřazené. Státní správa má tedy vedle své funkce výkonné i funkci mocenskou ve vztahu k těm, ke kterým směřuje a vůči kterým je vykonávána. Všechny správní úřady jsou zřízeny zákonem a zákon také stanoví jejich působnost.⁷

Členění státní správy

³ BRŮNA, M. *Veřejná správa*. 1. upravené vydání. Benešov : 2003. s. 8

⁴ Přenos pravomocí na základě zákona stanoveným a přesně vymezeným subjektům.

⁵ Listina základních práv a svobod zák. č.2/1993 Sb., článek 2, odst.2.

⁶ Ústava České republiky zák. č.1/1993 Sb.,článek 99

⁷ Ústava České republiky zák. č.1/1993 Sb.,článek 79, odst.1

- ústřední správní úřady – ministerstva a jiné ústřední správní úřady⁸
- specializované správní úřady – finanční úřady, katastrální úřady, úřady práce apod.

K výkonu státní správy patří také působnost a činnost krajů a obcí, kterou vykonávají formou tzv. **přenesené působnosti**⁹. Jedná se například o evidenci obyvatel, občanské průkazy, cestovní doklady, matriky apod. Obsah a rozsah této přenesené působnosti stanoví jednotlivé zvláštní zákony. Za tuto činnost získávají kraje a obce od státu finanční příspěvek.

2.1.2 Územní samospráva

Územní samosprávu vykonávají v České republice obce, kraje a hlavní město Praha. Základní principy fungování územní samosprávy zakotvuje Ústava.¹⁰ Podstatou je zajištění práva na samosprávu. „Zaručuje se samospráva územních samosprávných celků“.¹¹ Samospráva je veřejnou správou, kterou uskutečňují jiné veřejnoprávní subjekty korporativního charakteru – **veřejnoprávní korporace**¹² (v našem případě obce¹³ a kraje¹⁴). Toto právo je pro obce a kraje určující, protože vlastní zainteresovaností mají mnohem větší předpoklady a zájem při řešení svých problémů a při správě svého území než stát. Mohou tedy své záležitosti spravovat samostatně a lépe než stát. V tomto smyslu se jedná o decentralizaci státní moci. Toto tzv. **samosprávné** působení patří mezi stěžejní činnost územních samosprávných celků. Efektivněji tak pečují zejména o rozvoj svého území, vytváří podmínky pro uspokojování aktuálních potřeb svých občanů.

Vedle této samosprávné činnosti však vykonávají kraje a obce ještě činnost **přenesenou**, kdy jde, jak bylo výše uvedeno, o výkon státní agendy, která byla na tyto subjekty přenesena zákonem. Tuto problematiku dále upravuje zákon o obcích a o krajích. V této souvislosti došlo k významné změně po 1.1. 2003 , kdy právě na obce a kraje přešla podstatná část výkonu státní správy ze zaniklých okresních úřadů. Před tímto datem většinu státní správy a s tím spojenou administrativu vykonávaly okresní úřady, které zanikly právě v souvislosti s reformou veřejné správy v roce 2003, kdy se výkon státní správy rozšířil především na obce a tím došlo k jejímu přiblížení a lepší dostupnosti směrem k občanům.

⁸ Zákon č.2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR (kompetenční zákon)

⁹ Přenesení státní správy ze státu na nestátní subjekty např. obce nebo kraje

¹⁰ Blíže hlava sedmá Ústavy

¹¹ Ústava České republiky zák. č.1/1993 Sb.,článek 8

¹² Společenství osob spojených určitými cíli při realizaci veřejných zájmů

¹³ Zákon č.128/2000 Sb., § 2 odst.1, o obcích

¹⁴ Zákon č.129/2000 Sb., § 1 odst.2, o krajích

Přenesenou působnost, kterou zajišťují obce, řeší zákon o obcích¹⁵ v následujícím rozsahu :

- 1) **každá obec** – přenesená působnost v základním rozsahu svěřeném obci vykonávána orgány obce určenými tímto nebo jiným zákonem nebo na základě tohoto zákona, v tomto případě je území obce správním obvodem
- 2) **pověřený obecní úřad** – přenesená působnost v rozsahu svěřeném
- 3) **obecní úřad obce s rozšířenou působností** – jmenovitě určené obce, které vykonávají působnost v rozsahu bodu 1, 2 a více.

Všechny obce s pověřeným obecním úřadem a obce s rozšířenou působností jsou uvedeny v zákoně č.314/2002 Sb.¹⁶ Bližší specifikace a rozsah výkonu státní správy je potom obsažena v tzv. speciálních zákonech, které upravují konkrétní **správní činnosti**. Jedná se např. o živnostenský zákon, stavební zákon, matriční zákon, zákon o evidenci obyvatel a rodných číslech, zákon o občanských průkazech a cestovních dokladech a pod. V případě krajů a hlavního města Prahy platí podobná organizace. Pouze u Prahy je přenesená působnost řešena kromě zákona ještě tzv. Statutem hlavního města Prahy.

Co se týká vzájemného postavení těchto veřejnoprávních korporací vůči sobě a vůči státu z hlediska výkonu veřejné správy, můžeme vysledovat rozdíl mezi výkonem samostatné a přenesené působnosti. V oblasti samostatné působnosti jsou územní samosprávné celky na stejné úrovni. Na sobě i vůči státu jsou zcela nezávislé a samostatné. „*Stát může zasahovat do činnosti územních samosprávných celků, jen vyžaduje-li to ochrana zákona, a jen způsobem stanoveným zákonem*“.¹⁷ Dále je pak specifická úprava obsažena v zákonu o obcích. „*Obec spravuje své záležitosti samostatně (dále jen „samostatná působnost“). Státní orgány a orgány krajů mohou do samostatné působnosti zasahovat, jen vyžaduje-li to ochrana zákona, a jen způsobem, který zákon stanoví. Rozsah samostatné působnosti může být omezen jen zákonem*“.¹⁸ Podobná úprava samostatné působnosti platí i pro kraje.¹⁹

V oblasti přenesené působnosti jsou však obce vůči krajům v postavení podřadném. Krajské orgány totiž plní úlohu odvolacích orgánů. Podobně platí tento princip i v případě

¹⁵ Zákon č.128/2000 Sb., § 61 - § 66e, o obcích

¹⁶ Zákon č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností

¹⁷ Ústava České republiky zák. č.1/1993 Sb.,článek 101, odst.4

¹⁸ Zákon č.128/2000 Sb., § 7 odst.1, o obcích

¹⁹ Zákon č.129/2000 Sb., § 2 odst.1, o krajích

fungování krajů vůči státu. Při výkonu přenesené působnosti jsou orgány kraje podřízeny příslušným resortním ministerstvům.

2.2 Správní úřad

Pojem **správní úřad** vychází primárně z Ústavy, ve které je rozdělena moc výkonná mezi ministerstva a ostatní správní úřady. „*Ministerstva a jiné správní úřady lze zřídit a jejich působnost stanovit pouze zákonem* „²⁰ Přesnou definici toho, co vlastně pojem správní úřad znamená, bychom měli hledat ve správním řádu ²¹, který postup správních úřadů při výkonu veřejné správy vymezuje. Tady však dochází k malé nepřesnosti neboť oficiální pojem správní úřad je zde nahrazen, trochu nepochopitelně, termínem „**správní orgán**“. Dle důvodové zprávy jde o legislativní zkratku, která by měla přesněji vystihovat tento subjekt správního řízení. Jedná se o orgány, které mohou rozhodovat a konat ve správním řízení. Subjekty správního řízení jsou nositeli procesních práv a povinností a mají rozhodující vliv na průběh a výsledek správního řízení.

Správní orgány – orgány moci výkonné, orgány územních samosprávných celků²² a jiné orgány, právnické a fyzické osoby, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy.²³ Všechny vyjmenované subjekty se podílí na realizaci a výkonu veřejné správy. Důležitou podmínkou pro jejich rozhodování je tzv. **příslušnost**.²⁴ Tu přesně vymezuje správní řád a jiné právní předpisy. Jde o jakási pravidla fungování, která jsou závazná jak pro správní orgány, tak pro účastníky řízení. Příslušností se vymezuje předmět, obsah a rozsah činnosti. Tzn. co správní orgán projednává, rozhoduje, realizuje a za co odpovídá. Rozlišujeme tři základní druhy příslušnosti : věcnou, místní a funkční.

- a) **věcná příslušnost** – určuje, který typ správního orgánu a v jakém stupni povede správní řízení. Tzn., že příslušný správní orgán je kompetentní k provedení celého řízení a k vydání rozhodnutí. Správní orgány mohou rozhodovat pouze ve věcech svěřených jim na základě zákona²⁵.
- b) **místní příslušnost** – určuje, který z věcně příslušných správních orgánů bude ve věci rozhodovat. Kritéria této příslušnosti se zpravidla určují místem trvalého pobytu účastníka řízení, místem činnosti, místem podnikání, místem kde se

²⁰ Ústava České republiky zák. č.1/1993 Sb.,článek 79, odst 1

²¹ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

²² Obce, kraje, hlavní město Praha

²³ Zákon č. 500/2004 Sb., §1, odst. 1, správní řád

²⁴ Určení který konkrétní správní orgán v rámci organizační struktury bude rozhodovat

²⁵ Věcnou příslušnost neupravuje přímo správní řád, vychází ze zvláštních zákonů, které upravují jednotlivé správní činnosti

nachází nemovitost, o které se v řízení jedná.²⁶ Jestliže z uvedeného nelze místní příslušnost zjistit, musí ji určit nejbližše společně nadřízený správní orgán.²⁷

- c) **funkční příslušnost** – je stanovena pouze obecně. V případě, že správní řízení provádí územní samosprávný celek, je takto příslušným orgánem v případě kraje krajský úřad a v případě obce obecní úřad.²⁸ Určení jejich konkrétních orgánů příslušných ke správním úkonům vychází z vnitřní organizační struktury²⁹ daného správního orgánu. Např. rada obce, rada kraje, odbory, oddělení .

2.2.1 Správní činnost

„Správní činností se rozumí plnění úkolů v samostatné nebo přenesené působnosti územního samosprávného celku podle zvláštních právních předpisů“.³⁰ K provádění většiny správních činností, které souvisí s výkonem státní správy v přenesené působnosti, je nutným předpokladem složení zkoušky tzv. **zvláštní odborné způsobilosti**. Ta zahrnuje soubor znalostí, vědomostí či dovedností (kompetence), které by měl úředník vykonávající správní činnost ovládat. Seznam správních činností takto podmíněných vždy stanovuje a upravuje, pro danou konkrétní problematiku, prováděcí právní předpis.³¹

V dřívější době se pro činnost úředníka spíše užívalo označení agenda.

Agenda – souhrn úředních činností, které jsou většinou vázány na konkrétní správní činnost.³²

„Správní činnosti stanovené prováděcím právním předpisem zajišťuje územní samosprávný celek prostřednictvím úředníků, kteří prokázali zvláštní odbornou způsobilost“.³³ Bez této odborné způsobilosti, která svým rozsahem mapuje zejména profesní kompetentnost, nemůže úředník správní činnosti v požadovaném rozsahu vykonávat.

Úředník – zaměstnanec územního samosprávného celku podílející se na výkonu správních činností zařazený do obecního úřadu, do městského úřadu, do magistrátu statutárního města.³⁴

²⁶ Zákon č. 500/2004 Sb., §11, odst. 1, správní řád

²⁷ Zákon č. 500/2004 Sb., §11, odst. 2, správní řád

²⁸ Zákon č. 500/2004 Sb., §130, odst. 1, správní řád

²⁹ Na rozdíl od dřívější právní úpravy (zák.č. 71/1967 Sb.) správní řád konkrétně neupravuje, který orgán je k úkonům příslušný

³⁰ Zákon č. 312/2002 Sb., §2, odst. 3, o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů

³¹ Vyhláška č. 512/2002 Sb., o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků

³² Vedral, J. *Obecné principy organizace a činnosti veřejné správy*. IMS: Praha, 2006. s.95

³³ Vyhláška č. 512/2002 Sb., § 21, odst.1, o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků

³⁴ Zákon č. 312/2002 Sb., §2, odst. 4, o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů

Kompetentnost – „*schopnost člověka vykonávat svěřenou kompetenci. Ve veřejné správě je vázána na splnění předpokladů osobnostních a potřebných odborných znalostí pro výkon konkrétní správní činnosti*“.³⁵

Úředníci územních samosprávných celků (obce a kraje) jsou tedy přímými vykonavateli státní správy. Určení rozsahu této činnosti, tedy toho do jaké míry a jaký druh správní činnosti bude příslušný úředník vykonávat, náleží vedoucímu úřadu územně samosprávného celku.³⁶ Zákon o úřednících,³⁷ který nabyl účinnosti k 1.1.2003 blíže specifikuje a upravuje postavení úředníků v rámci veřejné správy. Tento zákon definuje např. podmínky pro zařazení úředníka k výkonu správní činnosti, předpoklady pro vznik pracovního poměru úředníka, podmínky za kterých může být uzavřena pracovní smlouva a to na základě výběrového řízení a jeho průběhu, dále vymezuje základní povinnosti úředníka a definuje také podrobně jeho vzdělávání, které můžeme dle zákona rozdělit na tři fáze:³⁸

- 1) fáze **vstupního** vzdělávání – základní znalosti veřejné správy, územních samosprávných celků, principy jejich fungování, znalosti právních předpisů týkajících se veřejného práva, znalosti v oboru informačních technologií, komunikační dovednosti, základní pravidla etiky a morálky.
- 2) fáze **průběžného** vzdělávání – prohloubení a aktualizace dosažených znalostí a vědomostí včetně znalostí jazykových. Součástí je pravidelná účast na školeních, kurzech či seminářích, která je přesně stanovena v tzv. plánu vzdělávání a limitovaná časovou dotací v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů po dobu následujících 3 let.
- 3) zvláštní **odborná způsobilost** – soubor specifických a odborných znalostí a dovedností, které jsou nezbytné pro konkrétní správní činnost určenou prováděcím právním předpisem a souvisí s danou problematikou. Tato odborná způsobilost se ověřuje zkouškou a prokazuje osvědčením. Úředník je povinen ji vykonat nejdéle do 18 měsíců ode dne vzniku pracovního poměru u organizace.

Podrobný rozsah a specifikace činnosti každého úředníka jsou dále obsaženy v pracovní smlouvě nebo popisu pracovní činnosti.³⁹ Nutno podotknout, že zákon o úřednících se vztahuje pouze na úředníky, nikoliv na ostatní zaměstnance obecního nebo

³⁵ Průcha, J., Walterová, E., Mareš, J. Pedagogický slovník. Praha : Portál, 2004

³⁶ Zpravidla se jedná o tajemníka úřadu či ředitele krajského úřadu

³⁷ Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů

³⁸ Zákon č. 312/2002 Sb., § 19,20,21, o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů

³⁹ Zákon č.218/2002 Sb., o službě státní zaměstnanců ve správních úřadech a o odměňování těchto zaměstnanců a

ostatních zaměstnanců ve správních úřadech (služební zákon) a dále pak Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce

krajského úřadu. Do negativního vymezení tohoto zákona patří např. zaměstnanci zařazení v organizačních složkách či pracovníci podílející se na pomocných, servisních nebo manuálních pracích.

2.2.2 *Správní řád*

Správní řád patří do režimu **správního práva**, které je jedním z odvětví českého práva a které je včleněno do českého právního řádu. Správní právo obsahuje soubor právních norem, které upravují společenské vztahy v oblasti veřejné správy. Typické pro správní právo, na rozdíl od práva soukromého, jsou vztahy nadřízenosti a podřízenosti.⁴⁰ Při interpretaci těchto norem mluvíme o tzv. **správním uvážení a neurčitých pojmech**.

Správní uvážení aplikujeme v případě, že některá oblast správního práva nemá přesně vymezené hranice. Není totiž možné, aby každá oblast lidské činnosti měla svou specifickou právní úpravu. Správní orgán je tedy mnohdy nucen učinit si v dané věci úsudek sám. V rámci správního řízení je tento institut využíván ve velké míře a znamená, že správní orgán má možnost výběru z více správních řešení. Samozřejmě tento způsob postupu správního orgánu platí pouze v těch případech, kdy to právní předpis výslovně umožňuje. Tento postup je typický zejména v případech, kdy se rozhoduje ve veřejném zájmu.

Neurčité pojmy představují také jistou formu správního uvážení. Typické jsou pojmy, které mají spíše obecné vyjádření např. veřejný zájem, veřejný pořádek, veřejné mínění, obecný zájem. Obsah těchto pojmů musí správní orgán analyzovat sám na základě zjištěných, poznaných a popsanych skutečností.

Ačkoliv se v případě správního uvážení a neurčitých pojmů jedná o dva rozdílné instituty, je možné je v rámci správního řízení kombinovat.

Správní řád⁴¹ - je základním právním předpisem, který upravuje postup všech správních orgánů při výkonu veřejné správy. „*Tento zákon upravuje postup orgánů moci výkonné, orgánů územních samosprávních celků⁴² a jiných orgánů, právnických a fyzických osob, pokud vykonávají působnost v oblasti veřejné správy (dále jen správní orgán).*⁴³

Ve sbírce zákonů vyšel dne 24. září 2004 s účinností od 1.1.2006. Zákon je členěn na 8 částí a obsahuje 184 paragrafů. Nahradil tak původní právní předpis č.71/1967 Sb., který bez větší

⁴⁰ Účastník řízení je ve vztahu ke správnímu orgánu vždy ve vztahu podřízeném.

⁴¹ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

⁴² Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů

⁴³ Zákon č. 500/2004 Sb., § 1, odst.1, správní řád

novelizace fungoval účtyhodných bezmála čtyřicet let. Oproti tomuto předpisu má nový správní řád mnohem širší záběr a je více specifický a konkrétní. Jedná se však stále pouze o obecný právní předpis, který má tzv. **subsidiární**⁴⁴ platnost. Tzn., že se použije všude tam, kde zvláštní právní předpis nestanoví jiný postup.⁴⁵ Speciální procesní úprava má tedy vždy přednost, např. zákon o správě daní a poplatků, stavební zákon, zákon o matrikách.

Správní řízení – veškeré řízení prováděné správními orgány⁴⁶, ve kterém se rozhoduje o právech, právem chráněných zájmech nebo povinnostech fyzických či právnických osob.

*„Správní řízení je postup správního orgánu, jehož účelem je vydání rozhodnutí, jímž se 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“.*⁴⁷

Správní řízení tzv. **klasické**⁴⁸ tvoří stěžejní část správního řádu a je upraveno v části druhé, § 9-129. Výsledkem činnosti správních orgánů v klasickém řízení je vydání **rozhodnutí**, které je právně vynutitelné.

Subjekty správního řízení

- 1) **správní orgány** – musí být věcně, místně a funkčně příslušné (např. obecní úřady, krajské úřady, finanční úřady, celní správa)
- 2) **účastníci řízení** – ti, o jejichž právech, právem chráněných zájmech či povinnosti se v řízení rozhoduje, ti kteří tvrdí, že mohou být na svých právech, právem chráněných zájmech nebo povinnostech řízením dotčeni, do doby, než se prokáže opak, nebo ti, kterým zvláštní právní předpis takovéto postavení přiznává.

Způsoby zahájení správního řízení⁴⁹ – určuje zvláštní zákon

- 1) na návrh účastníka řízení – tzv. **řízení o žádosti**.⁵⁰ Podání žádosti patří mezi základní práva účastníka řízení a má předepsané náležitosti. Mělo by být učiněno u věcně, místně a funkčně příslušného správního orgánu. Předmět řízení vymezuje sám

⁴⁴ podpůrnou

⁴⁵ rozdíl od původní úpravy, „nestanoví-li zvláštní zákon jinak“

⁴⁶ myšleno všechny příslušné orgány veřejné správy, tedy nejen v oblasti státní správy, ale i samosprávy

⁴⁷ Zákon č. 500/2004 Sb., § 9, odst.1, správní řád

⁴⁸ takové řízení, jehož účelem je vydání rozhodnutí

⁴⁹ zásada dispoziční – řízení se zahajuje na návrh (řízení o žádosti), zásada oficiality – řízení se zahajuje z moci

úřední

⁵⁰ Zákon č. 500/2004 Sb., § 44, odst.1, správní řád

účastník řízení. Řízení o žádosti je zahájeno dnem, kdy je takovéto podání doručeno věcně a místně příslušnému správnímu orgánu.

- 2) **z moci úřední**⁵¹ – na základě podnětu správního orgánu . Předmět řízení vymezuje správní orgán a řízení je zahájeno dnem, kdy správní orgán učiní vůči účastníku řízení první úkon, resp., kdy je mu toto oznámeno.

Ukončení a výsledek správního řízení

- 1) **přerušeni a zastavení řízení**⁵² – správní orgán tak může učinit kdykoliv a v kterékoliv fázi správního řízení, formou usnesení⁵³. Správní orgán řízení **přerušit** např. z důvodu neodstranění nedostatků v žádosti, neuhrazení správního poplatku, vyskytla se tzv.předběžná otázka⁵⁴, účastník řízení se stal procesně nezpůsobilý. Během přerušeni řízení lhůty neběží a není možné podat proti němu odvolání. Správní orgán řízení **zastaví** např. z důvodu, že žadatel vzal svou žádost zpět, opadl důvod podání žádosti, žadatel zemřel nebo neodstranil ve stanové lhůtě nedostatky žádosti. Tímto se věc považuje za skončenou.
- 2) **rozhodnutí** – je individuální správní akt vydaný správním orgánem, směřující k účastníku řízení a vydávaný zásadně v písemné podobě. „*Rozhodnutím správní orgán v určité věci zakládá, mění nebo ruší práva anebo povinnosti jmenovitě určené osoby nebo v určité věci prohlašuje, že taková osoba práva nebo povinnosti má anebo nemá, nebo v zákonem stanovených případech rozhoduje o procesních otázkách.*”⁵⁵ Rozhodnutí je výsledkem přesného a skutečného zjištění stavu věci v rámci správního řízení. Za tímto účelem je správní orgán povinen, použít všech možných dostupných prostředků k tomu, aby skutečný stav věci před vydáním rozhodnutí spolehlivě zjistil a objasnil. Správní orgán může během řízení využít i různých institutů, které slouží k zajištění průběhu a účelu řízení⁵⁶ např. předvolání, předvedení, předběžné opatření, pořádková pokuta, vykázání z místa jednání.

Druhy rozhodnutí :

- a) konstitutivní – zakládá právo nebo povinnost účastníkům řízení
- b) deklaratorní – deklaruje nebo prohlašuje nějakou skutečnost

⁵¹ Zákon č. 500/2004 Sb., § 46, odst.1, správní řád

⁵² Zákon č. 500/2004 Sb., § 66 a 66, správní řád

⁵³ Rozdíl od dřívější právní úpravy (zák.č.71/1967 Sb.), formou rozhodnutí

⁵⁴ Otázka, která se vyskytla v průběhu správního řízení a správní orgán si o ní nemůže učinit úsudek sám. Řešením je podání podnětu příslušnému jinému správnímu orgánu, který je kompetentní o této otázce Rozhodnout (např.soud). Správní orgán je pak takovýmto rozhodnutím vázán.

⁵⁵ Zákon č. 500/2004 Sb., § 58,59,60,61,62,63, správní řád

⁵⁶ Zákon č. 500/2004 Sb., § 67, odst.1, správní řád

- c) procesní – upravuje procesní otázky během správního řízení

Náležitosti rozhodnutí :

- a) **výrok** – obsahuje přesné vymezení otázky, která byla předmětem správního řízení včetně právních ustanovení, podle kterých bylo v řízení rozhodováno, přesné označení účastníků řízení, odkladný účinek.⁵⁷ V případě, že se účastníkům řízení ukládá rozhodnutím povinnost něco splnit či vykonat, musí být uvedena lhůta ke splnění. Tato část rozhodnutí může obsahovat jeden i více výroků.
- b) **odůvodnění** – správní orgán podrobně uvede, co ho k vydání rozhodnutí vedlo, jak prováděl důkazy, jak je hodnotil, čím se přitom řídil, jak se vypořádal s návrhy a připomínkami účastníků řízení. Odůvodnění není třeba pokud správní orgán vyhoví žadateli v plném rozsahu.
- c) **poučení o opravném prostředku** – velmi důležitá část rozhodnutí, ze kterého musí pro účastníka řízení jasně vyplývat, zda, jakým způsobem, v jaké lhůtě a u kterého správního orgánu se může proti rozhodnutí odvolat. V případě, že odvolání nemá odkladný účinek,⁵⁸ musí být tato skutečnost také v této části rozhodnutí uvedena. Právo účastníka řízení na odvolání proti vydanému rozhodnutí patří mezi jeho základní práva a nesmí být ze strany správního orgánu žádným způsobem opomenuto nebo znejistěno.
- 3) **usnesení** – procesní forma rozhodnutí⁵⁹ správního orgánu, kterou je možné použít v případech stanovených zákonem. Ze stejného důvodu je možné, v zájmu zrychleného řízení, vydat usnesení i bez předchozího řízení. Účinky vydaného usnesení nastávají dnem jeho vydání, oznámením nebo jeho poznamenáním do spisu. Proti usnesení, které se oznamuje účastníku řízení je možné se odvolat, odvolání však nemá odkladný účinek. Proti usnesení, které se pouze poznamená do spisu se není možné odvolat.
- 4) **smír** – způsob rozhodnutí správního orgánu ve sporném řízení. „*Pokud to povaha projednávané věci umožňuje, pokusí se správní orgán o smírné odstranění rozporů, které brání řádnému projednání a rozhodnutí dané věci.*“⁶⁰ Správní orgán tak postupuje v souladu se zásadou „preference smírného řešení“, a zásadou „rychlosti a

⁵⁷ rozdíl od dřívější právní úpravy (zák.č.71/1967 Sb.), uvedeno v poučení o odvolání nikoliv ve výrokové části
⁵⁸ odkladný neboli suspenzivní účinek – institut, který zabraňuje tomu, aby rozhodnutí nabylo právní moci dříve,

než skončí odvolací řízení

⁵⁹ jedná se o nový typ správního rozhodnutí, který se v dřívější právní úpravě (zák.č.71/1967 Sb.), nevyskytoval

⁶⁰ Zákon č. 500/2004 Sb., § 5, správní řád

hospodárnosti, řízení. Obsah smíru musí být obsažen ve výrokové části. Smír je možný v případě, připouští-li to povaha věci. Jde v podstatě o dohodu účastníků řízení ve věcech, které byly předmětem sporu. Podmínkou smírného řešení je protiklad zájmů účastníků řízení. Nezáleží přitom na jejich počtu. Správní orgán musí vždy s navrhovaným smírem souhlasit a o jeho schválení vydá rozhodnutí.

Opravné prostředky – institut, který umožňuje každému účastníku správního řízení, domáhat se přezkoumání vydaného rozhodnutí u nadřízeného správního orgánu. Podstatou je, aby se zabránilo existenci rozhodnutí, které může být vydané nezákonně, tzn., že je v rozporu se zákonem nebo jiným právním předpisem nebo jde o rozhodnutí věcně nesprávné. Pomocí opravných prostředků je možné napadené rozhodnutí nejen přezkoumat, ale i změnit či zrušit. Opravné prostředky rozdělujeme do dvou základních skupin. **Řádné a mimořádné.**

I) **opravné prostředky řádné** – předpokladem užití řádných opravných prostředků je rozhodnutí, které ještě nenabýlo právní moci. V opačném případě nelze řádné opravné prostředky k napadení vydaného rozhodnutí použít. Tyto opravné prostředky směřují proti rozhodnutím vydaným správním orgánem v první instanci. Právo na odvolání patří mezi základní a neopomenutelná práva každého účastníka správního řízení.

1) **odvolání** – řádný opravný prostředek, který je přípustný proti každému rozhodnutí vydané v prvním stupni, pokud není zákonem výslovně vyloučen. „*Účastník může proti rozhodnutí podat odvolání, pokud zákon nestanoví jinak.*“⁶¹ Poučení o odvolání musí být součástí každého rozhodnutí.⁶² Pro účastníka řízení musí být naprosto zřejmé zda se může proti vydanému rozhodnutí odvolat, v jaké lhůtě a u kterého správního orgánu. Neexistence takového poučení by měla za následek nezákonnost vydaného rozhodnutí. Poučení o odvolání musí být i uvedeno i v případě, že se proti rozhodnutí odvolat nelze. K tomu, aby bylo zahájeno odvolací řízení je třeba, aby bylo odvolání **přípustné** a podáno **oprávněnou osobou**. Odvolání se vždy podává u správního orgánu, který napadené rozhodnutí vydal a to do **15 dnů** ode dne jeho oznámení. Rozhoduje o něm nadřízený správní orgán (např. v případě že rozhodnutí vydal městský úřad je odvolacím orgánem krajský úřad). Včas podané odvolání má odkladný činek,⁶³ tzn., že rozhodnutí nemůže nabýt právní moci do doby skončení odvolací řízení.

⁶¹ Zákon č. 500/2004 Sb., § 81, odst. 1, správní řád

⁶² Zákon č. 500/2004 Sb., § 68, odst. 1, správní řád

⁶³ odkladný účinek brání nabytí právní moci nebo vykonatelnosti rozhodnutí

Autoremedura⁶⁴ – o odvolání rozhoduje v některých případech sám správní orgán, který napadené rozhodnutí vydal. Jedná se o naplnění zásady rychlosti a efektivnosti řízení a je zde dán prostor správnímu uvážení. Podmínkou pro uplatnění autoremedury je, že správní orgán vyhoví odvolání v plném rozsahu a ostatní účastníci řízení s tím souhlasí.

- 2) **rozklad**⁶⁵ – patří také mezi řádné odvolací prostředky a směřuje proti nepravomocným rozhodnutím, které vydal ústřední orgán státní správy nebo vedoucí jiného správního úřadu v prvním stupni.⁶⁶ O rozkladu rozhoduje ministr nebo vedoucí jiného správního úřadu, který napadené rozhodnutí vydal na návrh tzv. **rozkladové komise**.⁶⁷ Jinak platí podobná pravidla jako pro odvolací řízení.

II) **opravné prostředky mimořádné** – na rozdíl od opravných prostředků řádných, směřují opravné prostředky mimořádné proti rozhodnutím, která již nabyla právní moci. Je možné tak v pravomocné věci znovu a jinak rozhodnout. Jedná se o dva instituty výjimečné povahy :

- 1) **obnova řízení** – je možná jak na návrh účastníka řízení tak z úřední moci správního orgánu. Podstata spočívá v tom, že se původní rozhodnutí zruší a o věci se znovu rozhoduje. Je však nutné splnit následující podmínky : „ a) *vyšly najevo dříve známé skutečnosti nebo důkazy, které existovaly v době původního řízení a které účastník řízení, jemuž jsou ku prospěchu, nemohl v původním řízení uplatnit, anebo se provedené důkazy ukázaly nepravdivými, nebo b) bylo zrušeno či změněno rozhodnutí, které bylo podkladem rozhodnutí vydaného v řízení, které má být obnoveno, a pokud tyto skutečnosti, důkazy nebo rozhodnutí mohou odůvodňovat jiné řešení otázky, jež byla předmětem rozhodování* .“⁶⁸

- 2) **přezkoumání správních rozhodnutí soudem** – problematika opravných prostředků souvisí s ústavním právem, které je zakotveno v Listině základních práv a svobod.⁶⁹ „ *Kdo tvrdí, že byl na svých právech zkrácen rozhodnutím orgánu veřejné správy, může se obrátit na soud, aby přezkoumal zákonnost takového rozhodnutí, nestanoví-li zákon jinak.*“ Z hlediska výkonu veřejné správy je nejvýznamnější ústavní a správní

⁶⁴ Zákon č. 500/2004 Sb., § 87, odst.1, správní řád

⁶⁵ je nutné užívat název rozklad, protože odvolat se není kam. Jedná se o nejvyšší správní orgán, který nemá nadřízeného

⁶⁶ v dřívější právní úpravě (zák.č.71/1967 Sb..) samostatná paragrafově znění. V novém správním řádu součást § 87 o autoremeduře.

⁶⁷ poradní orgán ministra nebo vedoucího jiného správního orgánu

⁶⁸ Zákon č. 500/2004 Sb., § 100, odst.1, správní řád

⁶⁹ Listina základních práv a svobod, zákon č. 2/1993 Sb.

soudnictví. Soudy přezkouvávají pouze zákonnost vydaných správních rozhodnutí, ne stránku věcnou.

Správní soudnictví – představuje specifický způsob přezkoumání zákonnosti správních rozhodnutí soudem. Vychází přitom z Úmluvy o ochraně lidských práv a základních svobod⁷⁰, dle které má každý občan právo na spravedlivý proces a na projednání své záležitosti před nezávislým a nestranným soudem. Tento institut správního soudnictví byl přesně zakotven a vymezen v novelizaci občanského soudního řádu. V současné době je upraven samostatným zákonem č. 150/2002 Sb., soudní řád správní. Řeší spory o zákonnosti správních rozhodnutí a domáhat se svých práv je možné pouze po vyčerpání všech řádných opravných prostředků upravených správním řádem. Zatímco při správním řízení v režimu správního řízení byl správní orgán vůči účastníkům řízení v pozici nadřazené, v případě projednávání záležitosti před správním soudem, je jejich procesní postavení rovné. Výsledkem rozhodnutí správního soudnictví je rozsudek, kterým se napadené rozhodnutí potvrdí, nebo zruší a věc se vrátí správnímu orgánu zpět k dalšímu řízení. Proti rozhodnutí soudu není přípustný opravný prostředek

Ústavní soudnictví – je další možností přezkoumání pravomocného správního rozhodnutí soudem. Kromě ochrany ústavnosti dbá Ústavní soud i nad dodržováním zákonnosti. Řízení u Ústavního soudu se zahajuje na základě ústavní stížnosti, kterou může podat fyzická či právnická osoba, která tvrdí, že rozhodnutím správního orgánu bylo porušeno její základní právo či svoboda zaručené Ústavou, Listinou základních práv a svobod nebo mezinárodní smlouvou. Účastník řízení musí být při jednání vždy zastoupen advokátem. Výsledkem rozhodnutí Ústavního soudu je nálezný nebo usnesení, kterými je možné rozhodnutí správního orgánu zrušit. Proti nálezu Ústavního soudu není přípustný žádný opravný prostředek. Nejvýznamnější nálezy a usnesení Ústavního soudu jsou publikovány ve Sbírce zákonů a jsou de facto závazné při interpretaci a řešení podobných případů při rozhodování správních orgánů ve správním řízení.

⁷⁰ Úmluva o ochraně lidských práv a základních svobod, č. 209/1992 Sb.

3 Městský úřad Šternberk

Působnost a postavení Městského úřadu Šternberk definuje zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů. Tento zákon se věnuje postavení obcí, jejich občanům, území, hospodaření obce, spolupráci mezi obcemi, orgánům obce. Z hlediska výkonu veřejné správy zákon specifikuje jak samostatnou působnost obcí, tak rozsah a formu přenesené působnosti.

*„Obec je základním územním samosprávným společenstvím občanů, tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce.“*⁷¹ Obec, která má alespoň 3000 obyvatel je **městem**. Město Šternberk má v současné době 13.921 obyvatel. Součástí každé obce jsou tzv. orgány obce. Patří sem zastupitelstvo obce, rada obce, starosta a obecní úřad. Obecní úřad tvoří starosta, místostarosta a tajemník obecního úřadu, pokud je tato funkce zřízena.⁷²

3.1 Definice územně samosprávného celku

Základní principy územní samosprávy jsou založeny v hlavě sedmé Ústavy.⁷³ *„Česká republika se člení na obce, které jsou základními územními samosprávnými celky, a kraje, které jsou vyššími územními samosprávnými celky“*.⁷⁴ Název Územní samospráva upravuje existenci obcí jako základních územních samosprávných celků (blíže zákon o obcích) a existenci krajů jako vyšších územních samosprávných celků (blíže zákon o krajích). Tyto územní samosprávné celky jsou významnými subjekty veřejné správy.

3.1.1 Postavení Městského úřadu Šternberk v rámci výkonu veřejné správy

Veřejnou správu vykonává Městský úřad Šternberk, jako úřad nižšího samosprávného celku, jako obecní úřad obce s rozšířenou působností a to formou samostatné a přenesené působnosti.

V samostatné působnosti ⁷⁵

- spravuje své záležitosti, které jsou v zájmu občanů a obce
- plní úkoly, které mu uložilo zastupitelstvo nebo rada města
- pomáhá výborům a komisím
- usměrňuje po odborné stránce příspěvkové organizace, které zřídil

⁷¹ Zákon č. 128/2000 Sb., § 1, odst.1, o obcích, ve znění pozdějších předpisů

⁷² Zákon č. 128/2000 Sb., § 109, odst.1, o obcích, ve znění pozdějších předpisů

⁷³ Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky

⁷⁴ Zákon č. 1/1993 Sb., článek 99, Ústava České republiky

⁷⁵ Zákon č. 128/2000 Sb., § 109, odst.3, o obcích, ve znění pozdějších předpisů

- rozhoduje v případech stanovených zákonem.

Tyto záležitosti spravuje samostatně a musí se řídit zákony a jinými právními předpisy.

V přenesené působnosti

- vydává nařízení obce
- zajišťuje **výkon státní správy**, která je vždy delegovaná příslušným speciálním zákonem

Rozsah výkonu státní správy se u jednotlivých obecních úřadů liší a ne všechny obce ho vykonávají ve stejném rozsahu. Městský úřad Šternberk vykonává státní správu v rozsahu **obecního úřadu obce s rozšířenou působností**. Jedná se o nejširší možný rozsah zákonem svěřených agend. Jako obecní úřad obce s rozšířenou působností je pro účel výkonu přenesené působnosti označován v zákonech a jiných právních předpisech, obecní úřad, který vedle přenesené působnosti v základním rozsahu a vedle přenesené působnosti v rozsahu pověřeného obecního úřadu, vykonává v rozsahu jemu svěřeném zvláštními zákony přenesenou působnost ve **správním obvodu**⁷⁶ určeném prováděcím právním předpisem.⁷⁷ Platí přitom, že výčet těchto obcí stanoví právní předpis,⁷⁸ stejně tak jako rozsah činností s jejich konkrétním přenesením na jednotlivé typy obecních úřadů, které jsou vždy specifikované ve zvláštních zákonech. Kromě obecního úřadu plní úkoly v přenesené působnosti i jiné orgány obce než obecní úřad, např. rada obce v případě vydávání nařízení obce, jako právního předpisu.

Z hlediska výkonu veřejné správy chápeme úřad jako orgán obce, který plní funkci orgánu úředního typu a který je povinen zajišťovat plnění úkolů v samostatné a přenesené působnosti. Město Šternberk je obcí s rozšířenou působností, které vykonává působnost také pro obce patřící do jeho správního obvodu. Rozloha tohoto správního obvodu je 306,667 km, počet obyvatel k 31.12.2008 23.948 a jeho území je vymezeno těmito obcemi : Město Šternberk, Město Moravský Beroun a obce Babice, Domašov nad Bystřicí, Domašov u Šternberka, Hlásnice, Hnojice, Horní Loděnice, Hraničné Petrovice, Huzová (místní části Arnoltice, Veveří), Jívová, Lipina, Lužice, Komárov, Mladějovice, Mutkov, Řídeč, Strukov, Štarnov, Šternberk (místní části Dalov, Chabičov, Krakořice, Těšíkov), Žerotín.

⁷⁶ Vyhláška MVČR č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností, ve znění pozdějších předpisů, přímo stanovuje názvy obcí, které do příslušného územního obvodu patří

⁷⁷ Zákon č. 128/2000 Sb., § 64, odst.1, o obcích, ve znění pozdějších předpisů

⁷⁸ Zákon č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností

3.1.2 Struktura a organizace úřadu⁷⁹

Základním předpisem, který upravuje vnitřní uspořádání a organizační strukturu Městského úřadu Šternberk je **organizační řád**. Organizační řád řeší postavení, působnost a pravomoc městského úřadu, jako jednoho z orgánů města. Vymezuje jeho pravomoci, působnosti jeho jednotlivých odborů, popis pracovních činností odborů a postavení vedoucích pracovníků.

Městský úřad tvoří starosta, místopředseda (popřípadě místopředsedové), tajemník městského úřadu a zaměstnanci města zařazení do městského úřadu. Počet zaměstnanců stanovuje rada města. Městský úřad se člení na odbory, které se dále mohou členit na oddělení. Odbory a oddělení plní úkoly v samostatné a přenesené působnosti vymezené tímto organizačním řádem a další úkoly, které jim uloží zastupitelstvo nebo rada města.

Starosta – zastupuje město navenek. Za výkon své funkce je odpovědný zastupitelstvu. Plní úkoly jako statutární orgán zaměstnavatele vůči uvolněným členům zastupitelstva města a tajemníkovi.

Místopředseda – zastupuje starostu v době jeho nepřítomnosti. Za výkon své funkce je odpovědný zastupitelstvu města.

Tajemník – je jmenován a odvoláván starostou se souhlasem ředitele krajského úřadu. Tajemník je zaměstnancem města, je nadřazen všem zaměstnancům města, zařazeným do městského úřadu a plní úkoly statutárního orgánu zaměstnavatele. Zabezpečuje plnění usnesení zastupitelstva a rady města, řídí a kontroluje činnost zaměstnanců města zařazených do městského úřadu. Svolává a řídí porady vedoucích odborů a ukládá jim úkoly. Odpovídá za personální rozvoj a odborné vzdělávání úředníků v souladu se zákonem o úřednících samosprávných celků, v souladu s komplexním programem personálního rozvoje a odborného vzdělávání úředníků.

Vedoucí odboru – řídí, organizuje a kontroluje práci příslušného odboru a odpovídá za jeho činnost. Je nadřazený všem zaměstnancům zařazeným do oboru. Vedoucí odboru jmenuje rada města na návrh tajemníka.

Vedoucí oddělení – řídí, organizuje a kontroluje práci příslušného oddělení a odpovídá za jeho činnost vedoucímu odboru. Je nadřazený všem zaměstnancům začleněným do oddělení. Vedoucí oddělení jmenuje tajemník městského úřadu.

3.1.3 Správní oddělení – legislativní rámeček, správní činnosti

⁷⁹ jako zdroj údajů slouží Směrnice SMK, S 55-01, Organizační řád Městský úřad Šternberk

Správní oddělení je součástí odboru vnitřních věcí Městského úřadu Šternberk. V rámci přenesené působnosti vykonává státní správu na úseku **matrik, evidence obyvatel, občanských průkazů a cestovních dokladů**. Od 01.01. 2003 zajišťuje Městský úřad Šternberk komplexní výkon těchto agend, které v souvislosti s reformou veřejné správy v roce 2002, zejména na úseku evidence obyvatel, občanských průkazů a cestovních dokladů, přešly ze zaniklého Okresního úřadu Olomouc právě na Městský úřad Šternberk. V praxi to znamená, že některé činnosti – zejména občanské průkazy a cestovní doklady - byly maximálně přiblíženy nejen občanům města, ale i občanům náležejícím do správního obvodu Městského úřadu Šternberk. Zatímco dříve museli občané kvůli svým záležitostem navštívit okresní město, mnohdy i opakovaně, dnes vyřídí vše na jednom místě ve Šternberku.

Referáty správního oddělení a jejich stručná charakteristika:

I. Matrika – je státní evidence narození, uzavření manželství, vzniku registrovaného partnerství a úmrtí fyzických osob na území České republiky.⁸⁰ Matrika se dělí na :⁸¹

- 1) matriku **narození**, pro kterou se vede kniha narození
- 2) matriku **manželství**, pro kterou se vede knihy manželství
- 3) matriku **registrovaného partnerství**, pro kterou se vede kniha registrovaného partnerství
- 4) matriku **úmrtí**, pro kterou se vede kniha úmrtí

Matriční úřad – matričními úřady jsou obecní úřady, městské úřady, v hlavním městě Praze úřady městských částí, v územně členěných statutárních městech úřady městských obvodů nebo úřady městských částí a pro území vojenských újezdů újezdní úřady, které určí a jejich správní obvody vymezí Ministerstvo vnitra prováděcím právním předpisem. Seznam matričních úřadů je uveden v příloze vyhlášky č. 207/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádí zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Matrikář – oprávněná úřední osoba, která je kompetentní k výkonu přenesené působnosti na úseku matrik. „*Matrikářem může být občan, který je zaměstnancem obce, která má působnost matričního úřadu, prokázal odborné znalosti zkouškou u úřadu s rozšířenou působností nebo*

⁸⁰ Zákon č. 301/2000 Sb., § 1, odst.1, o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů.

⁸¹ Zákon č. 301/2000 Sb., § 1, odst.2, o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů.

krajského úřadu, popřípadě zkouškou zvláštní odborné způsobilosti⁸² na úseku matrik a státního občanství podle zvláštního zákona⁸³.

Matriční úřad Šternberk vede matriční knihy a sbírky listin a zajišťuje komplexní výkon matriční agendy.

1) matrika narození provádí

- zápisy novorozenců do příslušné knihy narození dle předložených dokladů
- určení rodičovství souhlasným prohlášením rodičů před i po narození dítěte
- informování o možnostech užití jmen pro nově narozené děti
- vydávání prvopisů rodných listů
- slavnostní vítání občánků do svazku města

2) matrika manželství provádí

- uzavření manželství
- příjem žádosti snoubenců o uzavření manželství
- zápisy o uzavření manželství do příslušné knihy manželství dle předložených dokladů
- vydávání prvopisů oddacích listů
- vydávání osvědčení pro uzavření církevního sňatku
- vydávání dokladu o právní způsobilosti k uzavření manželství v cizině

3) matrika úmrtí provádí

- zápisy do příslušné knihy úmrtí dle předložených dokladů
- vydávání prvopisů úmrtních listů

Dále matrika vydává druhopisy matričních dokladů (rodné, úmrtní a oddací listy), potvrzení ze sbírek listin a matričních knih, umožňuje oprávněným osobám nahlížení do matričních knih, přijímá žádosti o zápis do zvláštní matriky, provádí dodatečné záznamy do matričních knih, plní oznamovací povinnost vůči oprávněným subjektům, zpracovává a zasílá údaje pro statistická zjištění, vede správní řízení ve věci změny jména a příjmení, přijímá prohlášení o volbě druhého jména, provádí vidimaci a legalizaci, přijímá a eviduje správní poplatky.

Platná právní legislativa na úseku matrik:

- zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

⁸² Zákon č. 312/2002 Sb., § 21, o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů

⁸³ Zákon č. 301/2000 Sb., § 9, odst. 1, o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů.

- vyhláška č. 207/2001 Sb., kterou se provádí zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 40/1993 Sb., o nabytí a pozbytí státního občanství, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 97/1963 Sb., mezinárodním právem soukromém a procesním, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých souvisejících zákonů
- vyhláška č. 36/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu

II. Evidence obyvatel – je státní evidence ve které se vedou údaje o⁸⁴

- 1) státních občanech České republiky
- 2) cizincích s povoleným trvalým pobytem na území České republiky, cizincích s povoleným přechodným pobytem na území České republiky na dobu delší než 90 dnů a občanech Evropské unie, kteří na území České republiky hodlají pobývat po dobu delší než 3 měsíce, podle zvláštního právního předpisu⁸⁵
- 3) cizincích, kterým byla na území České republiky udělena mezinárodní ochrana formou azylu nebo doplňkové ochrany⁸⁶

Všechny údaje v evidenci obyvatel se vedou prostřednictvím **informačního systému evidence obyvatel**. Tento informační systém obsahuje osobní údaje o obyvatelích typu : jméno, příjmení, datum a místo narození, pohlaví, stav, datum a místo uzavření manželství, datum nabytí právní moci rozsudku o rozvodu, datum úmrtí manžela, datum a místo vzniku partnerství, nabytí právní moci rozsudku o zániku partnerství, státní občanství, rodné číslo, rodné číslo manžela, rodné číslo dítěte, údaje o osvojení, adresa místa trvalého pobytu,

⁸⁴ Zákon č. 133/2000 Sb., § 1, odst. 1, o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

⁸⁵ Zákon č. 326/1999 Sb., ve znění pozdějších předpisů

⁸⁶ Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zák. č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů

zbavení či omezení způsobilosti k právním úkonům, zákaz pobytu, údaj o zrušení trvalého pobytu, údaje o rodičích , aj. Správcem tohoto informačního systému je ministerstvo vnitra. Informačními zdroji, zpracovateli a uživateli údajů vedených v informačním systému jsou oprávněné subjekty stanovené tímto zákonem nebo zvláštním právním předpisem. Jedná se např. o krajské úřady nebo obecní úřady obcí s rozšířenou působností.

Mezi další úkoly, které plní evidence obyvatel patří

- přihlašování občanů k trvalému pobytu na základě předložených dokladů
- vydávání potvrzení o trvalém pobytu a jeho změně
- zrušení údaje o místu trvalého pobytu
- ověřování a osvědčování rodných čísel
- zadávání údajů a jejich aktualizace v informačním systému evidence obyvatel
- poskytování osobních údajů z informačního systému evidence obyvatel
- vedení evidence ulic, čísel popisných a orientačních a indexů domů
- příprava stálého seznamu voličů
- výdej voličských průkazů

Důležitým úkolem evidence obyvatel vzhledem ke struktuře své činnosti je také příprava a organizace voleb a to jak voleb komunálních tak i voleb do Parlamentu České republiky a Evropského parlamentu.

Platná právní legislativa na úseku evidence obyvatel :

- zákon č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška č. 296/2004 Sb., kterou se provádí zákon o evidenci obyvatel
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 491/2000 Sb., o volbách do zastupitelstev obcí
- zákon č. 247/1995 Sb., o volbách do Parlamentu České republiky
- zákon č. 62/2003 Sb., o volbách do Evropského parlamentu

III. Občanské průkazy – občanský průkaz je osobním dokladem totožnosti, s vyobrazením podoby svého držitele a dalšími nezbytnými náležitostmi, které přesně vymezuje zákon o občanských průkazech.

„ *Občanský průkaz je veřejná listina, kterou občan prokazuje své jméno, popřípadě jména, příjmení, podobu a státní občanství České republiky, jakož i další údaje v ní zapsané podle tohoto zákona* „.⁸⁷ Každý občan České republiky, který dosáhl věku 15 let a má trvalý pobyt na území České republiky, má povinnost vlastnit občanský průkaz, který je povinen chránit před zneužitím, poškozením, zničením či ztrátou. Orgánem příslušným k vydání občanského průkazu je obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého pobytu žadatele a to na základě předložených dokladů, vyplnění předepsané žádosti a jedné fotografie. Občanský průkaz je možné použít i jako cestovní doklad při cestování do zemí Evropské unie.

Referát občanských průkazů :

- vydává potvrzení o občanském průkazu při jeho ztrátě, odcizení, poškození, zničení, zadrženi neplatného občanského průkazu apod.
- přijímá žádosti o vydání občanského průkazu
- vydává nové občanské průkazy
- rozhoduje o skončení platnosti občanských průkazů
- poskytuje údaje z evidence občanských průkazů
- přijímá do úschovy občanské průkazy občanů při jejich dlouhodobém pobytu v zahraničí nebo občanů, kteří ukončili na území České republiky trvalý pobyt
- vede evidenci občanských průkazů

Platná právní legislativa na úseku občanský průkazů :

- zákon č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška č. 642/2004 Sb., kterou se provádí zákon o občanských průkazech a zákon o cestovních dokladech
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů

IV. cestovní doklady – cestovní doklad je „ *veřejná listina opravňující občana k překračování hranice České republiky přes hraniční přechod, nestanoví-li jinak mezinárodní smlouva, již je Česká republika vázána. Cestovním dokladem občan prokazuje*

⁸⁷ Zákon č. 328/1999 Sb., § 2, odst. 1, o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů

své jméno, popřípadě jména, příjmení, rodné číslo, podobu, státní občanství České republiky a další údaje zapsané nebo zpracované v cestovním dokladu podle tohoto zákona „⁸⁸

Orgánem příslušným k vydání cestovního dokladu je obecní úřad obce s rozšířenou působností dle místa trvalého pobytu občana a to na základě žádosti občana České republiky. Mezi druhy cestovních dokladů patří cestovní pas, diplomatický pas, služební pas, cestovní průkaz, náhradní cestovní doklad Evropské unie a jiný cestovní doklad na základě mezinárodní smlouvy. Městský úřad Šternberk, stejně jako ostatní obecní úřady obcí s rozšířenou působností, je příslušný pouze k vydávání cestovní pasů. Diplomatičké a služební pasy vydává Ministerstvo zahraničnických věcí oprávněným osobám.⁸⁹ Vydávání cestovních průkazů patří do působnosti zastupitelských úřadů České republiky v cizině.

Referát cestovních dokladů zajišťuje :

- příjem žádostí o vydání cestovních dokladů
- zapsání dětí do cestovních pasů rodičů
- vydávání cestovních dokladů oprávněným osobám
- vydávání potvrzení o cestovních dokladech
- správní řízení ve věci odepření vydání či odnětí cestovního dokladu
- vedení evidence cestovních dokladů

Platná právní legislativa na úseku cestovních dokladů :

- zákon č. 329/1999 Sb., o cestovních dokladech a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů
- vyhláška č. 642/2004 Sb., kterou se provádí zákon o občanských průkazech a zákon o cestovních dokladech
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 128/2000 Sb., o obcích, ve znění pozdějších předpisů

⁸⁸ Zákon č. 329/1999 Sb., § 2, odst.1, o cestovních dokladech a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů

⁸⁹ k vydání diplomatického pasu jsou tyto oprávněné osoby např.: prezident republiky, poslanci, senátoři, členové vlády, soudci Ústavního, Nejvyššího a Nejvyššího správního soudu. K vydání služebního pasu : např. nejvyšší státní zástupce, zaměstnanci Ministerstva zahraničnických věcí, zaměstnanci zastupitelského úřadu apod.

4 Žádost jako hlavní prostředek úřední komunikace

V této kapitole se nejdříve pokusím vymezit pojem žádost podle platné právní úpravy. Zaměřím se především na obsah, formy a typy žádostí. Po předchozím obecném vymezení se následně zaměřím na konkrétní žádosti správního oddělení, u kterých budu tyto popsané parametry hodnotit. V rámci správního oddělení uvedu a popíšu konkrétní příklad, dle mého názoru, efektivní komunikace, kdy lze požadovaný úkon vyřídit i bez žádosti.

4.1 Definice žádostí, právní úprava

Žádost – ačkoliv se jedná o velmi známý a v úředním styku i mezi lidmi velmi často užívaný pojem, při vymezení pojmu žádost, bychom měli přesněji používat spíše termín **podání**. Označení žádost užíváme proto, že je nám bližší neboť evokuje potřebu nějakého požadavku nebo žádání o něco. Termín podání je většině občanů cizí a téměř nikdo ho nepoužívá. Ve vztahu ke správnímu oddělení se označení podání vyskytuje pouze ve správním řádu, zatímco speciální zákony používají vždy označení žádost, žadatel. Speciální zákony ale nevymezují co je žádost, pouze stanoví některé její náležitosti. Jediným právním předpisem, který žádost resp. podání obecně vymezuje je správní řád.⁹⁰

Podání – „*je úkonem směřujícím vůči správnímu orgánu. Podání se posuzuje podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označeno. Z podání musí být patrné, kdo je činí, které věci se týká a co se navrhuje. Fyzická osoba uvede v podání jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého pobytu, popřípadě jinou adresu pro doručování* „.⁹¹ Obecně tedy platí, že každý procesní úkon, který směřuje od žadatele ke správnímu orgánu, můžeme označit jako podání, v našem případě tedy žádost o něco. Z obsahu takového podání musí být zřejmé, o co žadatel žádá nebo co navrhuje. Přičemž nezáleží ani tak na přesném označení věci, ale spíše na obsahu podané žádosti. V případě nejasností, nepřesností či nedostatků uvedených v žádosti je správní orgán povinen pomoci žadateli tyto nepřesnosti odstranit. Žádost je jedním z nejčastěji používaných prostředků komunikace mezi úředníkem a občanem. Týká se téměř všech druhů úřadů, všech občanů, kterékoliv historické epochy, jakéhokoliv problému. Každý z nás se během svého života s nějakou žádostí setkal, musel ji vyplnit nebo s ní nějak naložit. Právě prostřednictvím žádosti občan úřadu něco sděluje nebo o něco žádá. Žádost potřebujeme snad ke všemu a v každé situaci. I v dnešní velmi moderní a elektronické době, je písemná žádost nezbytným předpokladem k uspokojení našich formálních potřeb a požadavků. Neznám téměř žádný správní úkon, který by se bez řádně

⁹⁰ Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

⁹¹ Zákon č. 500/2004 Sb., § 37, odst.1,2, správní řád, ve znění pozdějších předpisů

vyplněné žádosti obešel. Jistě, musím na druhou stranu uznat, že není možné provádět úřední úkony jaksi shůry, bez jasného zadání požadavku ze strany občana-žadatele od kterého požadavek na správní úkon směřuje. Troufám si ale tvrdit, že určitě ne všechny žádosti jsou v dnešní době nutností a že je možné je nahradit. Při analýze žádostí správního oddělení bych chtěla poukázat na to, že u některých činností to opravdu jde. Že je skutečně možné žádost buď vůbec nepožadovat, nebo požadovat, ale za předpokladu, že ji vyplní sám úředník, nikoliv občan, který ji pouze opatří svým podpisem. Tuto formu komunikace považují pro občany za velmi přijatelnou a příjemnou. Neznamena vůči klientům žádnou zátěž, stačí pouze předložit doklad totožnosti a podepsat se. Občané se necítí obtěžováni ze strany úředníka a ještě ocení jeho ochotu a vstřícnost. Nutno ovšem říci, že tady až tak nezáleží na vůli úředníka, zda žádost bude vyžadovat či nikoliv, ale na současné platné právní legislativě, která ve většině případů nutnost a formu předkládaných žádostí přímo stanovuje.

4.2 Typy žádostí a jejich funkce

Obecně se dá říci, že v rámci správního oddělení rozeznáváme dva **typy** žádostí :

- 1) prvním typem jsou žádosti státní, standardizované, tedy žádosti přesně dané, předepsané a neměnné, do kterých nesmí správní orgán žádným způsobem zasahovat nebo je měnit – žádost o vydání občanského průkazu, cestovního dokladu, přihlašovacích lístky k trvalému pobytu, dotazník k uzavření manželství
- 2) druhým typem žádostí jsou žádosti vlastní, které si může správní orgán vytvářet sám a může je také dle potřeby měnit či doplňovat – žádost o druhopis matričního dokladu, žádost o změnu jména a příjmení, žádost o zrušení trvalého pobytu

Hlavní **funkcí** všech těchto žádostí je :

- 1) aby správní orgán prostřednictvím požadovaných údajů přesně zjistil obsah sdělení, která k němu ze strany klienta prostřednictvím žádosti směřují
- 2) archivace údajů v nich uvedených

4.2.1 Žádosti standardní a vlastní

- 1) žádosti **standardizované**, státní - tyto žádosti jsou vydávány ústředním orgánem státní správy. V případě správního oddělení se jedná o ministerstvo vnitra. Tyto žádosti mají jednotnou formu, barevné rozlišení a přesné, zákonem vymezené požadované údaje. Některé typy žádostí (například žádosti o vydání občanského

průkazu), mají dokonce přesně stanovenou gramáž papíru. Tyto žádosti nesmí správní orgán nijak měnit nebo doplňovat. Žádosti je třeba podávat pouze na přesně stanoveném originálním tiskopise. Tento způsob podání má své opodstatnění zejména v jejich dalším elektronickém zpracování. Hlavní funkcí těchto žádostí je zdroj osobních údajů a jejich následná archivace, která je z časového hlediska velmi dlouhodobá. Nevýhodou státních žádostí je nemožnost elektronického nebo poštovního podání. Velký důraz se klade i na neporušení žádostí a jejich vzhledu. Není možné je přeložit, pokrčít či jinak poškodit, jinak musí být žadatelem vyplněny znovu.

- 2) žádosti **vlastní** – tyto žádosti jsou vydávané příslušným správním orgánem, upravují konkrétní správní činnost a vztahují se na specifický správní úkon. Jejich forma nemusí být striktně dodržena a obsah žádosti má spíše doporučující charakter. Neexistují žádné standardy jak mají tyto žádosti vypadat. Jsou limitované pouze speciálními zákony, které stanovují jejich základní rámec. Správní orgán si je tak může sám měnit či doplňovat. Výhodou těchto žádostí je, že pokud občan nemá takovouto žádost k dispozici, může ji podat i volnou písemnou formou, osobně nebo poštou a správní orgán je povinen takovéto podání přijmout. Hlavní funkcí těchto žádostí je také jejich archivace, která se však vztahuje na mnohem kratší časový úsek než v případě žádostí státních.

4.2.2 Formy podání

Žádost nebo-li podání je možné učinit třemi následujícími způsoby, které blíže specifikuje správní řád.⁹²

- 3) **ústně** – nepříliš častá forma podání. Je možné ji učinit do protokolu přímo na správním úřadě. Správní orgán nesmí takovouto žádost odmítnout a trvat např. na písemném podání. Uplatňuje se spíše v klasickém správním řízení.
- 4) **písemně** – vzhledem k velkému počtu žádostí a vzhledem k nutnosti podání standardizovaných žádostí, se v rámci správního oddělení jedná o nejčastější formu podání. Správní orgán v případě nejasností pomáhá klientům přímo na místě odstranit případné nedostatky.
- 5) **elektronicky** – nepříliš častá forma podání, která musí mít své náležitosti, zejména podepsání zaručeným elektronickým podpisem. V případě jiné formy

⁹² Zákon č. 500/2004 Sb., § 37, odst.4, správní řád, ve znění pozdějších předpisů

elektronického podání, např. faxové, bez zaručeného elektronické podpisu, je nutné takovéto podání do 5 dnů potvrdit výše uvedenými způsoby. Tato forma podání však není možná u standardizovaných žádostí např. při podání občanských průkazů či cestovních dokladů.

4.3 Žádosti vydávané v rámci správního oddělení

Vzhledem k širokému rozsahu správních činností a velkému počtu klientů, kteří denně navštěvují Městský úřad Šternberk, je počet vydávaných a používaných žádostí v rámci správního oddělení velký. Toto množství je také možné odvodit od toho, že správní oddělení řeší základní životní situace klientů, které se dotýkají každého z nás a není možné se jim vyhnout. Např. ztráta dokladů, sňatky, narození, úmrtí, přihlášení se k trvalému pobytu, cesta do zahraničí apod.

4.3.1 Žádosti matriky

- 1) **žádosti standardizované** – na úseku matriky se využívají minimálně. Jedná se pouze o předtištěnou žádost s názvem dotazník k uzavření manželství. V ostatních případech se jedná o žádosti vydávané matričním úřadem.
- 2) **žádosti vlastní** –matriční úřad si tyto žádosti vytváří sám, neexistuje jednotná vizuální nebo obsahová úprava. Při tvorbě těchto žádostí je snahou matričního úřadu, aby tyto žádosti byly jednoduché, stručné, výstižné a přitom obsahovaly požadované údaje a nezatěžovaly příliš občany. Do této skupiny patří např. žádost o druhopisy matričních dokladů, žádost o vydání potvrzení ze sbírky listin a matričních knih, žádost o vydání osvědčení k uzavření církevního sňatku, žádost o vydání osvědčení o právní způsobilosti k uzavření manželství, žádost o povolení uzavřít manželství na jiném vhodném místě a mimo stanovenou dobu, žádost o prominutí předložení vysvědčení o právní způsobilosti k uzavření manželství, žádost o povolení nahlédnout do sbírky listin a matriční knihy, žádost o zápis druhého jména, žádost o zápis matriční události do zvláštní matriky, žádost o zápis příjmení ve formě, která neodpovídá pravidlům české mluvnice, žádost o upuštění druhého příjmení za trvání manželství, žádost o změnu jména a příjmení.

Všechny vyjmenované žádosti (mimo žádost o změnu a příjmení) patří do skupiny tzv. zkráceného správního řízení. Žadatel předloží vyplněnou žádost s osobními údaji a po ověření správnosti uvedených skutečností je požadovaný správní úkon proveden. Tomuto

celkem jednoduchému úkonu odpovídá i struktura žádostí, které jsou stručné, jednostránkové a jedná se o vyplňování předem nadepsaných kolonek s osobními údaji, které většinou každý občan zná. S vyplňováním těchto žádostí nebývá problém, pokud však nastane, stačí krátká konzultace s oprávněným úředníkem. Komunikace prostřednictvím těchto žádostí je velmi rychlá a efektivní.

Složitější situace ale nastává v momentě tzv. klasického správního řízení, které je náročné a zdlouhavé a žádost není možné vůči klientům příliš konkretizovat. Jedná se například o změnu jména a příjmení. Vzhledem k tomu, že se ve správním řízení rozhoduje správní orgán, zda na základě předložených zjištění žádosti vyhoví či nikoli, záleží velmi na skutečnostech, které žadatel sám uvede, zejména v odůvodnění žádosti. Právě tuto nejnáročnější část musí žadatel volnou formou formulovat sám vlastními slovy. Tady velmi často nastává problém. Nezbytná je i osobní konzultace s úředníkem neboť na žádosti chybí návodné řešení a klienti neví jaké skutečnosti mají do žádostí uvést.

4.3.2 Žádosti evidence obyvatel

Vzhledem k nepříliš náročné agendě evidence obyvatel, není počet žádostí na tomto úseku velký. Formu standardizovaných žádostí upravuje vyhláška č.296/2004 Sb., žádosti vlastní si vytváří evidence obyvatel sama na základě zákona a v jeho mezích.

- 1) **žádosti standardizované** – žádost o přihlášení k trvalému pobytu -přihlašovací lístek k trvalému pobytu, žádost o výdej dat z informačního systému evidence obyvatel.
- 2) **žádosti vlastní** – žádost o přidělení domovního čísla, žádost o vydání voličského průkazu, žádost o zápis do zvláštního seznamu voličů, žádost o zrušení údaje o místu trvalého pobytu.

V případě žádosti o zrušení trvalého pobytu se opět jedná o složitější správní řízení, kdy může nastat problém ze strany klienta v případě nedostatečně odůvodněné žádosti. Opět je nezbytná konzultace s úředníkem.

4.3.3 Žádosti na úseku občanských průkazů o cestovních dokladech

Hlavní náplní správních činností na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů je vydávání těchto osobních dokladů oprávněným osobám na základě předložené žádosti. Jedná se vždy o žádosti standardizované,⁹³ tedy ty, které jsou neměnné, centrálně vydávané

⁹³ Vyhláška MVČR č. 642/2004 Sb., kterou se provádí zákon o občanských průkazech a zákon o cestovních dokladech, ve znění pozdějších předpisů

a není možné je nijak měnit či doplňovat. Pozitivní na těchto žádostech je to, že mají jednotný vizuální styl, jsou pěkně barevně rozlišené a tím i přehledné. Obsahují pouze základní osobní údaje (jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlaví, stav, státní občanství, adresa trvalého pobytu) se kterými nemá občan při vyplňování problém. Nevýhodou těchto žádostí je pouze to, že je v současné době není možné podat elektronicky ani poštou a klient tak musí navštívit správní úřad osobně. Důležité je také dbát na jejich čistotu a vzhled (nesmí se přeložit) a to s ohledem na jejich následné elektronickému zpracování. Velká změna ohledně vyplňování žádostí, nastala v roce 1.9.2007 na úseku cestovních dokladů. Od této doby, nemusí klienti vyplňovat žádné žádosti. V případě, že žádají o cestovní pas s biomerickými údaji, žádost o vydání tohoto pasu za ně vypíše na základě předložených dokladů elektronickou formou úřednice, která jim rovněž pořídí i fotografii. Klienti se tak pouze usadí ve fotokabince a úřednice provede veškeré požadované úkony za ně. Je tedy možné konstatovat, že komunikace prostřednictvím žádostí na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů by měla být téměř vždy bezproblémová.

4.3.4 Příklad efektivní komunikace

Jen v krátkosti bych ještě chtěla zmínit jednu činnost správního oddělení, která je relativně nová a kterou považuji, s ohledem na problematiku žádostí, za příklad efektivní komunikace směrem ke klientům. Jedná se o agendu Czech Point. Tato agenda je součástí správního oddělení od ledna 2008. Jedná se o kontaktní místo, které umožňuje občanům získávat ověřené výpisy z centrálních evidencí na jednom místě. Síť těchto míst se neustále rozšiřuje a stává se tak dostupnou pro širokou veřejnost. Jedná se většinou o obecní úřady, pošty apod. Do té doby bylo nezbytné, aby občan kvůli požadovaným dokladům navštěvoval příslušné druhy správních orgánů na různých místech i v různých městech. Zpočátku byl při zavedení této agendy její rozsah omezen na vydávání ověřených výpisů z pouze tří centrálních evidencí. Jednalo se o :

- výpis z katastru nemovitostí
- výpis z obchodního rejstříku
- výpis ze živnostenského rejstříku

V současné době nabízí agenda Czech Point kromě výše uvedených ještě tyto komponenty :

- žádost o zřízení datové schránky
- rejstřík trestů
- registr živnostenského podnikání

- oznámení o zneplatnění přístupových údajů
- insolvenční rejstřík
- informační systém odpadového hospodářství
- o veřejných zakázkách
- centrální registr řidičů
- autorizovaná konverze na žádost

Za příklad efektivní komunikace považuji pracoviště Czech Point z těchto důvodů :

- 1) je přístupná široké veřejnosti z hlediska velké počtu pracovišť a rozsáhlé pracovní doby
- 2) klient vše vyřídí na jednom místě
- 3) stačí pouze nahlásit základní údaje (v případě veřejných evidencí) nebo předložit doklad totožnosti (v případě neveřejné evidence – rejstřík trestů) a požadovaný úkon je proveden
- 4) klient nemusí vyplňovat žádnou žádost, toto za něj učiní pracovník kontaktního místa

5 Základní životní situace

V této kapitole se pokusím zmapovat základní životní situace občanů v návaznosti na správní činnosti správního oddělení. Tyto životní situace se týkají osobních dokladů občanů a s tím spojené vyřizování těchto záležitostí. Vzhledem k tomu, že výčet těchto činností je obsáhlý, zaměřím se jen na ty, které jsou nejčastější a týkají se většího množství klientů a jejich každodenních potřeb. Bude nastíněna jejich stručná charakteristika a optimální postupy řešení ve vztahu ke správnímu oddělení. Tyto postupy poskytnou klientům základní a přehlednou informaci o dané problematice s návrhem jejich optimálního řešení. To znamená označení životní situace, její základní charakteristiku (sestavenou na základě nejčastějších dotazů klientů), zda a kde je možné podat příslušnou žádost, zda a v jaké výši je třeba uhradit správní poplatek a pod. Cílem této charakteristiky bude to, aby občan sám bez pomoci úředníka dostal pokud možno kvalitní a srozumitelnou prvotní informaci o záležitosti, kterou potřebuje vyřídit, nebyl odkázán na jiné mnohdy nepřesné informační zdroje a nebyl zatěžován pouze výčtem množství právních předpisů, kterým nemůže příliš rozumět. Tímto jednoduchým postupem by mělo dojít ke zrychlení a zefektivnění komunikace mezi klientem a úřadem.

5.1 Popis základních životních situací – stručná informace pro občany

5.1.1 Matrika

Vydávání matričních dokladů – druhopisy. Mezi matriční doklady patří **rodný list, oddací list** a **úmrtní list**. Oprávněnou osobou k vyřízení těchto dokladů je : fyzická osoba, které se zápis týká, člen její rodiny (manžel, manželka, rodiče, děti, prarodiče, vnuci, sourozenci, zplnomocněný zástupce k převzetí dokladu). Oprávněná osoba musí vždy prokázat svou totožnost a žádat na základě písemné žádosti. Předepsané formuláře nejsou stanoveny. Žádost může být formulována i volnou formou s uvedením základních osobních údajů. Tzn. jméno, příjmení, datum a místo narození, adresa trvalého pobytu. O matriční doklady je možné žádat osobně a získat je tak na počkání nebo si požádat písemnou formou, v tom případě bude matriční doklad zaslán na doručenkou do vlastních rukou na adresu uvedenou žadatelem. Orgánem příslušným k vydání matričních dokladů je matriční úřad podle místa kde matriční událost nastala (podle místa narození, místa uzavření manželství, místa úmrtí) . Zákonná lhůta k vyřízení žádosti je maximálně do 30 dnů (běžná lhůta pro vyřízení je však jeden týden). Za vydání druhopisu matričního dokladu je třeba uhradit správní poplatek ve výši 100,-Kč. Poplatek se vybírá v hotovosti v kanceláři matriky, v případě vyřízení záležitosti poštou, poštovní poukázkou.

Změna jména a příjmení – každá fyzická osoba, které byl vydán matriční doklad, má povinnost užívat při úředním jednání jméno, popřípadě jména a příjmení, která má uvedena na tomto matričním dokladu. Jméno, popř. jména, nebo příjmení lze fyzické osobě změnit pouze na základě její žádosti, případně na základě žádosti jejich zákonných zástupců. Změna jména se nepovolí, žádá-li osoba mužského pohlaví o změnu na jméno ženské, nebo naopak. Dále není možné povolit změnu jména na jméno zkomolené, domácké, zdrobnělé, nebo jméno, které má žijící sourozenec společných rodičů. Změna příjmení se povolí pouze tehdy, jedná-li se o příjmení hanlivé či směšné, nebo je-li proto vážný důvod. Změna jména nebo příjmení se nepovolí v případě, že je to v rozporu se zájmy či potřebami nezletilého dítěte. O změnu jména nebo příjmení žádá zletilá fyzická osoba nebo její zákonný zástupce a to na matričním úřadu dle místa trvalého pobytu žadatele. Žádost, která není předepsaná může být formulována volnou formou, ale musí obsahovat následující údaje : jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo žadatele, místo jeho trvalého pobytu, údaj o státním občanství a odůvodnění. Vzhledem ke skutečnosti, že na změnu jména nebo příjmení není právní nárok je odůvodnění žádosti klíčové neboť na základě uvedených důvodů posuzuje správní orgán oprávněnost takto podané žádosti. Zákonná lhůta pro vyřízení žádosti

je do 30 dnů. Správní poplatek v případě změny příjmení hanlivého nebo směšného činí 100,- Kč, v ostatních případech uhradí žadatel 1.000,-Kč. Poplatek se hradí hotově v kanceláři matriky.

Vidimace a legalizace – ověřování listin a podpisů v rámci správní agendy městských a obecních úřadů. **Vidimace** –ověřování shody opisu nebo kopie s listinou. Správní úřad ověří, že fotokopie pořízená z originální listiny naprosto souhlasí s tímto originálem. **Legalizace** – ověření pravosti podpisu žadatele před ověřující osobou. Vidimaci a legalizaci je možné provést výhradně na žádost fyzické osoby, která je však pouze ústní. Podstatou vidimace a legalizace je opatření listiny tzv. legalizační doložkou. Při vidimaci a legalizaci neodpovídá ověřující osoba za správnost ani pravdivost údajů uvedených na listinách. **Vidimace se neprovede**, pokud vidimovaná listina doslovně nesouhlasí s originálem, jedná-li se o listinu jejíž jedinečnost nelze nahradit, např. občanský průkaz, cestovní doklad, zbrojní pas, řidičský průkaz, rybářský lístek, lovecký lístek, vojenská knížka, vkladní knížka, šek, směnka, cenný papír, los, sázenka, geometrický plán, rys nebo technická kresba. Dále nelze vidimovat listinu cizojazyčnou nebo listinu opatřenou plastickým razítkem či textem. **Legalizace se neprovede** pokud o ni žádá ověřující osoba, která legalizaci provádí, je-li podpis vyhotoven jinak než latinkou, je-li podpis na prázdné listině, a jedná-li se o cizojazyčnou listinu. Vidimaci a legalizaci provede kterýkoliv krajský, městský či obecní úřad na základě ústní žádosti, v případě vidimace při předložení originálu listiny, v případě legalizace za osobní účasti žadatele a po předložení dokladu totožnosti (občanský průkaz, cestovní doklad). Vidimace a legalizace se provádí na počkání, po uhrazení správního poplatku, který činí 30,- Kč za každou vidimovanou stranu a 30,-Kč za každý legalizovaný podpis.

5.1.2 Evidence obyvatel

Přihlášení k trvalém pobytu – každý občan České republiky může mít pouze jedno místo trvalého pobytu na území České republiky a to v objektu, který je určen k bydlení, ubytování nebo individuální rekreaci. Tento objekt musí být označen číslem popisným (dům, ubytovna) nebo evidenčním (např. chata), popřípadě číslem orientačním. Údaj o místu trvalého pobytu je pouze evidenčním údajem a nezakládá občanovi žádné právo k bytu nebo domu. O změnu místa trvalého pobytu žádá občan starší 15 let, za občana mladšího 15 let žádá zákonný zástupce. Žádost je třeba podat na předepsaném originálním tiskopise „Přihlašovací lístek k trvalému pobytu,, a to na ohlašovně obecního úřadu podle místa nového trvalého pobytu . K žádosti o změnu trvalého pobytu musí občan předložit platný občanský průkaz, doklad o

vlastnictví bytu nebo domu (nájemní smlouva, výpis z katastru nemovitostí) a v případě, že není vlastníkem nemovitosti i úředně ověřený písemný souhlas oprávněné osoby (vlastníkem nemovitosti) s ohlášenou změnou trvalého pobytu. Správní poplatek, který je možné uhradit v sídle ohlašovny činí 50,- Kč za každou přihlašovanou osobu. Děti mladší 15 let jsou od správního poplatku osvobozeny.

Zrušení údaje o místu trvalého pobytu – institut, který slouží k tomu, že na návrh oprávněné osoby může příslušná ohlašovna obecního úřadu zrušit údaj o místu trvalého pobytu jiné osoby. Ohlašovna rozhoduje ve správním řízení na návrh vlastníka objektu nebo jeho vymezené části, který musí výše uvedené skutečnosti prokázat (např. svědeckou výpovědí). Současně musí být splněny dvě zákonné podmínky :

- 1) zaniklo užívací právo občana k bytu nebo domu nebo jeho vymezené části
- 2) občan tento byt nebo dům nebo jeho vymezenou část neužívá

V případě, že ohlašovna žadateli vyhoví a vydá rozhodnutí o zrušení údaje o místu trvalého pobytu, je po nabytí právní moci tohoto rozhodnutí místem trvalého pobytu občana o němž vedla správní řízení, adresa sídla ohlašovny, která o zrušení pobytu rozhodovala.

Žádost, kterou podává oprávněná osoba (vlastníkem nemovitosti, nájemce) není zákonem jednotně předepsaná. Postačí ji napsat volnou formou, vlastními slovy, ale je nutné ji řádně zdůvodnit. Doba vyřízení žádosti činí do 30 dnů, správní poplatek se nehradí.

5.1.3 Občanské průkazy

Občanský průkaz – je veřejná listina, která obsahuje základní osobní údaje občana a vyobrazení jeho podoby. Občanský průkaz je povinen mít každý občan starší 15 let, s trvalým pobytem na území České republiky. Občanský průkaz je dokladem totožnosti i cestovním dokladem pro cestování do zemí Evropské unie. Žádost o vydání občanského průkazu může podat osoba starší 15 let, za osobu mladší tak učiní zákonný zástupce. Žádost je třeba podat na zákonem stanoveném tiskopisu s originálním podpisem, doložit ji potřebnými doklady (např. matriční doklady, dosavadní občanský průkaz) popřípadě jinými listinami osvědčující skutečnosti zapisované do občanského průkazu (rozsudek o rozvodu, doklad o změně trvalého pobytu) a jednou fotografií. . Místo žadatele může podat žádost o vydání občanského průkazu i jiná osoba na základě plné moci. V případě převzetí občanského průkazu tak může učinit pouze jeho držitel. Žádost se podává u kteréhokoliv matričního úřadu bez ohledu na trvalý pobyt žadatele, vyzvednout vyhotovený občanský průkaz je možné na kterémkoliv matričním úřadu, který žadatel v žádosti uvede. Správní

poplatek za vydání občanského průkazu za průkaz poškozený, zničený, ztracený, odcizený činí 100,-Kč. Vydání prvního občanského průkazu občanu staršímu 15 let nepodléhá správnímu poplatku. Lhůta pro vyřízení občanského průkazu je do 30 dnů. Platnost občanského průkazu je 5 let při vydání prvního občanského průkazu a 10 let při vydání dalšího občanského průkazu.

5.1.4 Cestovní doklady

Cestovní doklad – je veřejná listina, která obsahuje základní osobní údaje občana a vyobrazení jeho podoby. Opravňuje občana České republiky k překročení státní hranice České republiky. Vlastnit cestovní doklad není povinností, ale právem každého občana. V současné době se vydávají dva druhy cestovních pasů :

- 1) cestovní pas **se strojově čitelnými údaji** a s nosičem dat s biometrickými údaji. Tyto cestovní pasy se vydávají občanům :
 - a) ve věku do 15 let s dobou platnosti na 5 let
 - b) starším 15 let s dobou platnosti na 10 let
- 2) cestovní pas **bez strojově čitelných údajů** a bez nosiče dat s biometrickými údaji. Tyto cestovní pasy se vydávají občanům kteří žádají :
 - a) o vydání cestovního pasu ve lhůtě kratší než 30 dnů
 - b) o vydání cestovního pasu na zastupitelském úřadu ve lhůtě kratší než 120 dnů.Doba platnosti těchto cestovních pasů je pouze 6 měsíců.

O vydání cestovního dokladu žádá občan České republiky starší 15 let, který však musí do doby své zletilosti předložit souhlas zákonného zástupce s jeho úředně ověřeným podpisem. Tento podpis se nevyžaduje v případě osobní účasti zákonného zástupce při podání žádosti. Za občana mladšího 15 let žádá zákonný zástupce. Žádost o vydání cestovního pasu bez strojově čitelných údajů a bez nosiče dat s biometrickým údajem se předkládá na zákonem stanoveném tiskopisu a dokládá se potřebnými doklady a dvěma fotografiemi (tzv. rychlý pas). Tyto pasy však mají pouze omezenou platnost a to ½ roku. Správní poplatek je stanoven na 1.000,- Kč u dětí do 15 let a 1.500,-Kč u osob starších 15 let, lhůta pro vyřízení je do 15 dnů. V případě žádosti o vydání cestovního pasu se strojově čitelnými údaji a s nosičem dat s biometrickými údaji není třeba vypisovat žádnou žádost ani přikládat fotografii. Občan se pouze osobně dostaví na příslušný obecní úřad obce s rozšířenou působností s potřebnými doklady, kde oprávněný pracovník vyplní žádost elektronicky za

občana a současně pořídí i jeho fotografii. Platnost tohoto cestovního pasu je u dětí mladších 15 let 5 let u osob starších 15 let je platnost 10 let. Správní poplatek u dětí do 15 let je 100,- Kč o osob starších 600,-Kč. Lhůta pro vyřízení tohoto pasu je do 30 dnů. Úřadem příslušným k vydání tohoto dokladu je obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého pobytu občana.

II PRAKTICKÁ ČÁST

6 Empirický výzkum – evaluace současných formulářů správního oddělení

6.1 Vymezení zkoumané problematiky

Předmětem zkoumání byly jevy, které mají přímou souvislost s problematikou komunikace prostřednictvím žádostí v rámci výkonu státní správy. Na základě vlastní praxe v rámci správního oddělení Městského úřadu Šternberk, jsem se věnovala problematice komunikačních sdělení prostřednictvím předkládání žádostí sloužících k výkonu státní správy na úseku matrik a evidence obyvatel. Žádost byla z hlediska výzkumu považována za významné médium přenosu informací.

Odrazem dat získaných prostřednictvím empirického výzkumu bude praktický výstup práce, který bude mít podobu metodického balíčku – informatoria, které bude sloužit jako návodné řešení při orientaci v základních životních situacích občanů, kteří s ohledem na tyto situace musí komunikovat se správním oddělením, které tvoří matrika, evidence obyvatel, cestovní doklady a občanské průkazy. Popis těchto základních životních situací považuji za velmi důležité, neboť se dotýkají každého občana.

Celá práce bude mít praktický význam v tom, že výrazně přispěje ke zefektivnění komunikace ve vztahu občana k veřejné správě a to na konkrétním – správním – oddělení Městského úřadu Šternberk. Toto zlepšení se odrazí ve formě zjednodušení agendy, snížení zátěže ze strany občana a zvýšení jeho spokojenosti.

6.2 Zhodnocení dosavadních poznatků o problematice

Žádost je základním předpokladem jakéhokoliv úkonu ve veřejné správě. Téměř žádný správní akt se bez ní neobejde. S tím souvisí i fakt, že většina občanů nemá návštěvy úřadů a vyplňování žádostí příliš v oblíbě. Dosavadní dlouholetá praxe mě utvrzuje v tom, že je nezbytné, aby žádosti byly co nejjednodušší a pro občana co nejsrozumitelnější. V takovém případě je občan ochoten žádost bez problémů vyplnit. Pokud se však jedná o žádost, jejíž formulace je složitá, obsahuje velké množství údajů a je vícestránková, dochází k tomu, že ve většině případů se snižuje ochota občana si takto obsáhlý formulář přečíst a následně správně vyplnit.

Na úřadech se občan většinou setká se dvěma typy žádostí. Jde o žádosti státní, které jsou standardizované, jednotně upravené. Jsou často složitější, vícestránkové a není možné je měnit či doplňovat. Druhým typem žádostí jsou žádosti vlastní, tedy ty, které si správní

orgán v rámci výkonu své správní činnosti, vytváří sám. Tyto žádosti sice musí obsahovat požadované údaje, ale daný úřad je může flexibilně a dle potřeby měnit či doplňovat. Jsou vizitkou každého úřadu.

Tuto část diplomové práce jsem zpracovala na základě výsledků vlastního dotazníkového výzkumu. Předmětem zkoumání byly pouze tzv. **žádosti vlastní**. Jedná se o ty žádosti, které jsou vytvořené samotným správním úřadem, které vznikají z podnětu správního orgánu v rámci jeho správní činnosti. Nejedná se tedy o žádosti státní, které jsou centrálně předepsané, standardizované. Tyto státní žádosti se používají v rámci správního oddělení na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů, kde tvoří asi 80 % všech přijatých žádostí. Na úseku evidence obyvatel je to asi 50%. Žádosti vlastní se používají především na úseku matrik – asi 70 % a u evidence obyvatel je to asi 50 %. Tyto vlastní žádosti je možné dle potřeby přiměřeně měnit či doplňovat. V praxi se však s touto možností bohužel příliš nesetkáváme.

Statistika počtu podaných žádostí v rámci správního oddělení

	2005	2006	2007	2008
Matriční doklad	676	698	753	805
Změna příjmení	7	8	12	8
Zrušení trvalého pobytu	47	73	96	122

Ke zkoumání byly vybrány tři nejpoužívanější žádosti. Dvě z úseku matrik – **Žádost o vydání matričního dokladu** a **Žádost o změnu jména, příjmení** a jedna z úseku evidence obyvatel – **Žádost o zrušení trvalého pobytu**. Aby bylo možné všechny tři žádosti porovnat, byly opticky rozděleny do třech podobných částí. Část A, část B a část C. Ačkoliv se jedná o tři rozdílné žádosti, jejich struktura je podobná. Část A – předmět žádosti, co občan požaduje, část B – údaje o žadateli, část C – odůvodnění žádosti.

Žádosti, které jsem v rámci správního oddělení zařadila do průzkumu se týkají základních životních situací, ve kterých se může ocitnout každý občan. Patří do kategorie žádostí vlastních, tedy vytvořené vlastním správním úřadem. Z mého hlediska se jedná o

žádosti, které nepatří zrovna mezi ty nejsložitější, protože obsahují z větší části osobní údaje o žadateli a ty většinou každý občan zná. K drobným problémům ale přece jen dochází. Jedná se zejména o prostor, který není předvyplněn kolonkami a nabízí místo pro vyjádření se klienta tzv. volnou formou. Zde téměř vždy vyvstává otázka co má klient uvést. Vzhledem k absenci jakéhokoliv návodného řešení není občan většinou schopen sám, bez pomoci úředníka, takovouto žádost vyplnit. V případě, že by chtěl žádost vypsát doma, bude mít asi problém. Toto se týká především starších lidí, kterým vyplňování žádostí příliš nevdá, ale pouze v případě, že si s ní ví rady. Ze strany mladých lidí je problém zcela opačný. Mnohdy vůbec nechápou, proč v dnešní době rozvoje informačních technologií a internetu mají nějaké žádosti vypisovat.

6.3 Stanovení cílů, hypotéz a výstupů výzkumu

Cílem výzkumu bylo:

Hlavní cíl:

- Zjistit, v jakých ohledech občanům nevyhovuje současná podoba žádostí

Vedlejší cíle:

- Zjistit, zda jsou občané spokojeni s vizuálním zpracováním žádostí
- Zjistit, zda jsou pro občany srozumitelné jednotlivé části žádostí
- Zjistit, kde by občané chtěli, aby tyto žádosti byly dostupné
- Zjistit, jak občané obecně vnímají vyplňování žádostí

Formulování hypotéz

1) Věcná hypotéza

Občané jsou spokojeni s vizuálním zpracováním žádostí

Statistická hypotéza

Podíl občanů, kteří jsou spokojeni s vizuálním zpracováním žádostí je ve věkové kategorii nad 65 let vyšší než ve věkové kategorii do 25 let.

2) Věcná hypotéza

Občané mají při vyplňování žádostí problém vyjadřovat se vlastními slovy

Statistická hypotéza

Podíl občanů, kteří mají při vyplňování žádostí problém vyjadřovat se vlastními slovy je ve věkové kategorii do 25 let vyšší než ve věkové kategorii nad 65 let

3) Věcná hypotéza

Občané preferují dostupnost žádostí na internetových stránkách

Statistická hypotéza

Podíl občanů, kteří preferují dostupnost žádostí na internetových stránkách je ve věkové kategorii do 25 let vyšší než ve věkové kategorii nad 65 let

4) Věcná hypotéza

Vyplňování žádostí považují občané za zbytečné papírování

Statická hypotéza

Podíl občanů, kteří považují vyplňování žádostí za zbytečné papírování je ve věkové kategorii do 25 let vyšší než ve věkové kategorii nad 65 let

Výstupem empirického zkoumání jsou zjištění:

- 1) Ve které části žádostí mají respondenti problém při vyplňování žádostí
- 2) Zda jim vyhovuje či nevyhovuje vyjadřovat se volnou formou
- 3) Jak hodnotí vizuální stránku žádostí
- 4) Kde by pro ně měly být žádosti dostupné
- 5) Zda považují vyplňování žádostí za zbytečné papírování

Součástí výzkumu bylo předložení kompletních výsledků zkoumání v takové formě, aby byla využitelná pro teoretické zobecnění i pro praktické využití. Výsledky výzkumu budou převedeny do praxe formou zjednodušených žádostí s návodným řešením, které budou distribuovány občanům na místa, které si k tomu sami určí a která jim nejvíce vyhovují. Tyto žádosti budou také uveřejněny na internetových stránkách městského úřadu spolu s popisem dalších základních životních situací s cílem osvětlit občanům danou problematiku a poradit jim jak se mají v dané problematice orientovat. Například při ztrátě osobních dokladů. Tyto situace budou také publikovány v městském časopise a informačním zpravodaji.

6.4 Popis výzkumné procedury

6.4.1 Metoda výzkumu

Byla použita matematicko-statistická metoda.

Pro způsob empirického zkoumání a testování hypotéz byl zvolen kvantitativní přístup, který je založen na sběru dat, jejich analýze a interpretaci. Byla použita statistická procedura s aplikací **matematicko-statistických metod**, které se používají při zkoumání hromadných společenských jevů, statistických zákonitostí a zpravidla zahrnují velký počet případů.

Použitá technika: dotazník

Vlastní provádění výzkumu, tedy **sběr dat** byl proveden formou vyplňování **dotazníků** respondenty. Jde o techniku, která je efektivní, protože umožňuje zachytit dostatečný počet respondentů v poměrně krátkém čase. Tito respondenti odpovídali písemně na tištěný formulář, který měl pouze jednu stranu, obsahoval celkem osm otázek, byl anonymní a časově nenáročný. Při tvorbě otázek jsem vycházela ze své dlouholeté praxe a snažila jsem se je formulovat tak, abych do nich soustředila možné problémy, se kterými se setkáváme a tím dosáhla stanovených cílů. Otázky byly jednoduché, uzavřené, omezené na volbu z předem připraveného souboru kategorií. Ty nabízely soubor alternativ odpovědí, ze kterých si respondenti vybírali.

Oslovení respondenti hodnotili tři druhy žádostí. Žádost o druhopis matričního dokladu, Žádost o změnu příjmení a Žádost o zrušení trvalého pobytu. Aby bylo možné tyto žádosti srovnat a přesně zjistit, kde může ze strany občanů nastat problém, byly rozděleny do třech částí. Část A, část B a část C.

- Část A obsahovala údaje o názvu správního úkonu, tedy označení věci a údaje o osobě, ke které tento úkon směřuje.
- Část B obsahovala osobní údaje o žadateli
- Část C se týkala odůvodnění žádostí.

Vzhledem k tomu, že dotazník byl celkem jednoduchý, stručný a otázky byly jasně formulovány, proběhla celá akce poměrně rychle a bez problémů. Všichni oslovení respondenti dotazník dobrovolně a ochotně vyplnili.

V rámci přípravné fáze výzkumu, která předcházela realizační části, byl proveden pilotní výzkum. Sestavený dotazník jsem v rámci pilotního výzkumu předložila deseti potenciálním respondentům s cílem ověřit srozumitelnost, relevantnost a logickou souvislost otázek, které dotazník obsahoval. Snažila jsem se otázky formulovat tak, aby byly co nejvíce jednoduché, srozumitelné, časově nenáročné a aby co nejvíce vystihovaly danou problematiku. Větší část dotazníku považovali respondenti za srozumitelnou. Otázky, které se jevily jako nejednoznačné, byly přeformulované. Po drobné úpravě byla konečná verze dotazníku použita v uskutečněném výzkumu.

Základní soubor zahrnoval 112 oslovených respondentů. Dotazníky v počtu 112 kusů jsem distribuovala přímo v budově Městského úřadu Šternberk klientům, kteří navštívili osobně správní oddělení – úsek matriky a evidence obyvatel. Osobním předáním dotazníků byla zajištěna jejich 100% návratnost.

Po sběru dat následovalo jejich přepsání do elektronické podoby a jejich **analýza**. Data byla zkontrolována a tříděna dle zvolených kategorií. Při jejich analýze jsem použila matematicko-statistické metody. Odpovědi na jednotlivé otázky byly zpracovány pomocí počítače v tabulkovém editoru MS Excel a následně byly tříděny a vyhodnocovány. Výsledky měření byly zaznamenány do grafů a tabulek. Byly popsány názvem a proměnnými. Výsledky uvedené v % jsem následně převedla do slovního vyjádření a porovnávala jsem je se vstupní teorií.

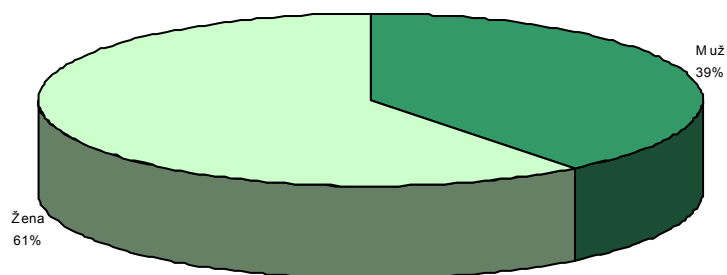
Dotazníkové otázky:

- 1. otázka :** Jak jste celkově spokojen (a) s vizuálním zpracováním formuláře ?
 - 2. otázka :** Jak je pro Vás srozumitelná část A formuláře ? Víte přesně, co se chce po Vás vyplnit ?
 - 3. otázka :** Jak je pro Vás srozumitelná část B formuláře ? Víte přesně co se chce po Vás vyplnit ?
 - 4. otázka :** Působí Vám ve formulářích problémy vyjadřovat se volnou formou (část C) ?
 - 5. otázka :** Kde by měly být žádosti dostupné ? Označte jednu možnost, která by Vám nejvíce vyhovovala.
 - 6. otázka :** Vyplňování takovýchto formulářů podle Vás je :
- Následující dvě otázky byly pouze doplňující pro účely vyhodnocení dotazníků. Týkaly se rozdělení respondentů do skupin podle věku a pohlaví.

6.4.2 Popis výzkumného souboru a způsob konstrukce výzkumného vzorku

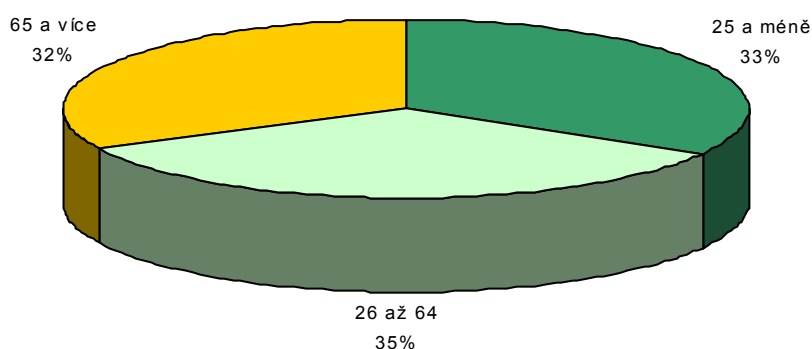
Předmětem výzkumu byla skupina respondentů, rozdělena na muže a ženy a zařazena do tří věkových skupin. 1. skupina 25 let a méně, 2. skupina 25-64 let, 3. skupina 65 let a více. Jejich celkový počet byl 112. Výběr respondentů na základě věkové struktury měl své opodstatnění. Předpokládala jsem totiž, že každá věková skupina bude mít specifický přístup k žádostem a úřední komunikaci vůbec. Vybraná skupina respondentů byla přímým uživatelem služeb správního oddělení – úseku matrik a evidence obyvatel Městského úřadu Šternberk a měla trvalý pobyt ve správním obvodu obce s rozšířenou působností. Tato podmínka byla zaručena tím, že respondenti byli osloveni v příslušné kanceláři městského úřadu, kde také vyplňovali předmětný dotazník. Pokud při jeho vyplňování potřebovali pomoc, byla jim poskytnuta. Většina dotazovaných byla pohlaví ženského, což souvisí s tím, že úřední záležitosti častěji vyřizují ženy, než muži.

Zastoupení mužů a žen při vyřizování žádostí



Z hlediska věkové kategorie se potvrdilo rovnoměrné zastoupení ve všech věkových kategoriích, což je způsobeno tím, že se jedná o záležitosti, které musí občan na úradě vyřizovat téměř po celou délku svého života.

Věkové kategorie



Časový harmonogram výzkumu

Výzkum byl realizován v prvním čtvrtletí roku 2009.

Zahájení: 10.ledna 2009

Ukončení: 20.února 2009

Vyhodnocení: od 21. února do 20. března 2009

Organizační, materiální a finanční zabezpečení výzkumu

Po dohodě a schválení tajemnicí městského úřadu byl výzkum proveden v budově Městského úřadu Šternberk, obce s rozšířenou působností, na odboru vnitřních věcí, správním oddělení, v kanceláři matriky a evidence obyvatel.

Výzkum jsem provedla sama, jako pracovnice výše uvedeného úřadu.

Náklady - náklady s tímto výzkumem spojené byly zanedbatelné a hradila jsem je z vlastních prostředků:

- papír 100 Kč
- pořízení fotokopii 150 Kč.

6.5 Analýza a interpretace výsledků empirického výzkumu

6.5.1 Analýza vizuální stránky žádostí

Vizuální stránka u všech posuzovaných žádostí je bohužel podobná – nejednotná. Každá žádost, i když pochází ze stejného oddělení, je jiná. Žádosti nemají jednotnou vizuální formu a působí nesourodě. To se týká jak vzhledu žádostí, tak především jejich barevného provedení. Proto tedy zejména z hlediska ekonomického je většina žádostí ne příliš barevně vydařená, převládá pouze barva papíru a mnohdy jde o ne zrovna dobře čitelné několikáté kopie. Ještě nikdy jsem se ve své dlouholeté praxi nesetkala s vlastní žádostí daného úřadu, která by byla vylepšena jakýmkoliv barevným efektem.

Jako první jsem tedy zjišťovala, jak jsou respondenti spokojeni se vzhledem a přehledností uvedených žádostí. Zajímalo mě, jak na ně na první dojem žádost působí. Za tímto účelem obsahoval dotazník tuto otázku, abych zjistila, zda je vzhled žádostí nějakým způsobem určující.

Otázka č. 1

Jak jste celkově spokojen (a) s vizuálním zpracováním formuláře

Tato otázka se může zdát na první pohled zbytečná, neboť nemá přímý vliv na efektivní komunikaci mezi občanem a úředníkem. Za důležitou ji však považuji z toho důvodu, že pěkný vzhled žádostí a hlavně jejich přehlednost a stručnost může vyvolat přinejmenším dobrý „první dojem“, příjemný pocit a chuť se takovouto žádostí vůbec zabývat. Jde o úvodní vstup a první krok ke komunikaci s úředníkem.

S vizuální formou žádostí souvisí i určitá prezentace daného úřadu, firemní kultura, jeho identita. Ta je dána mnoha symboly, které slouží k jeho identifikaci. Bylo by jistě velmi

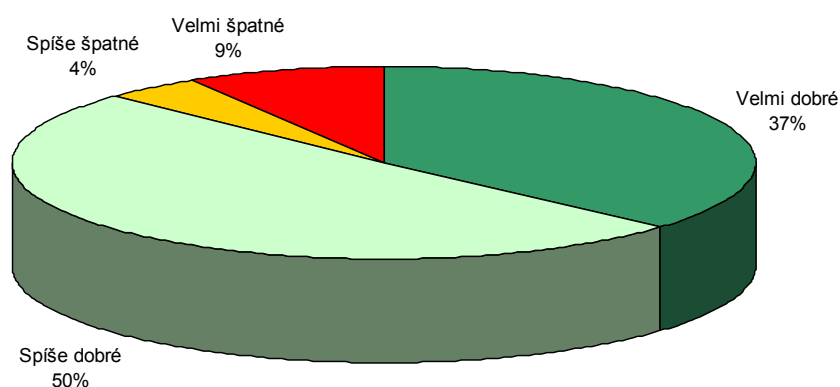
vhodné, kdyby všechny žádosti v rámci jednoho úřadu byly alespoň ve své úvodní části stejné a jednotné. Aby měly svůj jednotný vizuální styl, který se bude například vyznačovat jednotnou grafickou úpravou všech písemností a tiskovin. V komerční sféře se s tímto jevem setkáváme běžně. Ve veřejné správě už tak běžnou záležitostí není. Přitom jednotný vizuální styl přispívá k pozitivnímu zviditelnění organizace.

V případě předmětných žádostí jde např. o umístění barevného nebo alespoň černobílého loga úřadu v záhlaví, uvedení názvu úřadu, jeho adresy, názvu příslušného odboru, označení žádosti a kontaktu na odpovědného pracovníka. Při porovnání předmětných žádostí se totiž zjistilo, že ačkoliv se jedná o žádosti v rámci jednoho oddělení daného městského úřadu, každá z nich je po vizuální stránce jiná. Např. neodpovídá typ či velikost písma, což sice není chyba, ale nepůsobí to dobře. Neexistuje žádný standard, vnitřní ani vnější předpis, který by žádosti vytvářené jednotlivými úřady po stránce vizuální upravoval.

Co se týká množství požadovaných údajů k vyplnění, je jich spíše více než méně. Některé údaje jsou zbytečné a klient se tak v takové žádosti po krátké době ztratí a nemá chuť něco sáhodlouze vypisovat. Dle mého názoru je nezbytně nutné, aby žádost měla pokud možno pouze jednu stranu. Vícestránkové žádosti jsou dopředu určeny k tomu, že běžný občan je většinou sám nevyplní.

Celkovou spokojenost s vizuální podobou formulářů vyslovilo **87% respondentů**. Nespokojenost s vizuální úrovní vyjádřilo pouze 13 % respondentů.

Spokojenost respondentů s vizuálním zpracováním formulářů



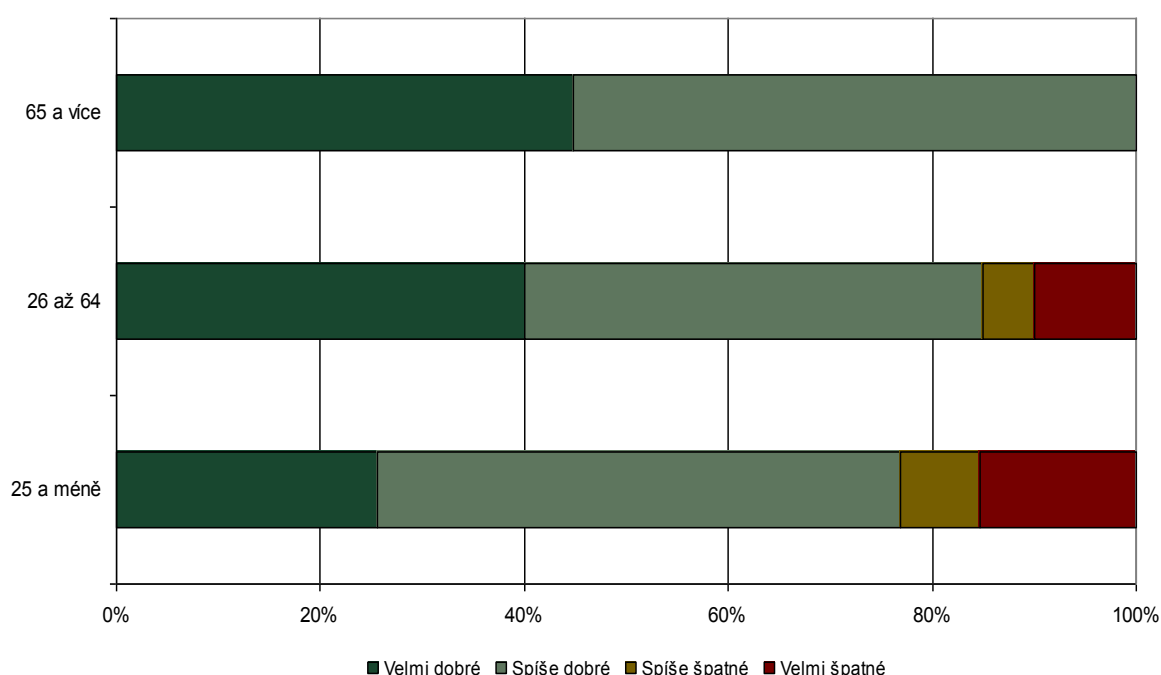
Z uvedených odpovědí je zřejmé, že pro drtivou většinu občanů je stávající vzhled žádosti přijatelný, i když pouze třetina jej považuje za velmi dobrý. Celkově lze však konstatovat, že

vysoký podíl kladného hodnocení vzhledu žádostí je trochu překvapivým zjištěním, protože ve většině lidí nevyvolává jakákoliv žádost či formulář příliš pozitivní reakce. Z toho by se dalo usuzovat, že podíl spokojených občanů nebude tak vysoký a to u téměř všech věkových kategorií. Zdá se, že občané nepovažují vzhled žádostí za problém a nezáleží jim až tak na tom, jak žádost vypadá, o čemž svědčí poměrně vysoké procento spokojených občanů. Spokojenost může pramenit i z toho, že na první pohled jsou žádosti stručné, tedy jednostránkové.

Hodnocení z hlediska věku

Větší míra spokojenosti se projevuje u občanů nad 25 let. Věková kategorie nad 65 let dokonce nevyužila v žádném případě hodnocení spíše nebo velmi špatné. Ve věkové kategorii do 25 let, zjištění ukázalo, že pouze 12% oslovených respondentů je nespokojených, tento výsledek je vzhledem k věkové kategorii velmi překvapivý, jelikož před provedením průzkumu by se dalo očekávat, že mnohem vyšší procento nespokojenosti bude právě u této věkové skupiny občanů. Vysoké procento tak tvoří odpovědi velmi a spíše dobré 78%. Tento výsledek je překvapující, i vzhledem k tomu, že mladí lidé jsou většinou k jakýmkoliv žádostem ve formě písemného dokumentu velmi skeptičtí a preferují spíše možnosti elektronické komunikace bez přímé osobní účasti.

Hodnocení z hlediska věku respondentů



6.5.2 Analýza srozumitelnosti části A žádostí

Druhá dotazníková otázka se týkala již přímo pochopení či nepochopení toho co má občan vyplnit. Předmětem průzkumu byla část A žádostí – tedy co občan požaduje, název správního úkonu a pro jakou osobu tento úkon žádá. Zda jde o fyzickou osobu, které se úkon přímo týká nebo je to člen rodiny (manžel, rodiče, dítě, prarodiče, vnuk, sourozenci), zplnomocněný zástupce.

Otázka č. 2

Jak je pro vás srozumitelná část A formuláře? Víte přesně, co se po Vás chce vyplnit?

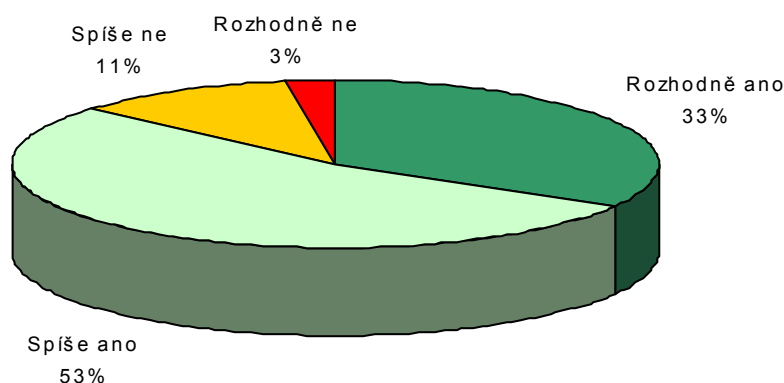
V této části jsem předpokládala větší problém ze strany občanů zejména při označení věci, tedy toho, co žádá. Vzhledem k tomu, že požadovaný úkon není v názvu žádosti jednoznačně formulovaný, nemusí občan vždy pochopit, že žádost, kterou vyplňuje, je správná. V případě, že k předání žádosti dochází přímo v kanceláři úřadu a je doplněna příslušným komentářem ze strany úředníka, je pro klienta žádost srozumitelnější, k tomuto zjištění jsem dospěla přímo z vykonávané praxe. V případě, kdy si občan převezme příslušnou žádost např. na chodbě úřadu, by mohl nastat problém. Ten se může projevit zejména u žádosti o změnu příjmení a žádosti o zrušení trvalého pobytu. Kolonky nejsou jasně formulované a jsou příliš univerzální. V případě žádosti o druhopis matričního dokladu musí zase občan pochopit, jaký druh matričního dokladu žádá. Zda se jedná o rodný list, oddací list či úmrtní list. Všechny tyto možnosti jsou totiž součástí jednoho formuláře pod souhrnným označením matriční doklad a občan nemusí vědět, co tento pojem znamená. Má sice dále na výběr jednu z požadovaných možností, ale dochází zde k nedorozumění a ve většině případů se snaží o vyplnění všech nabízených možností ve formuláři, i když se jej tyto dále netýkají.

Osobní údaje - také osobní údaje se mohou týkat jiné osoby, než je osoba žadatele, což z uvedených žádostí jasně nevyplývá. Osoba žadatele totiž nemusí být totožná s osobou, ke které směřuje správní úkon. Bratr např. žádá o rodný list své sestry, otec ruší trvalý pobyt svého syna, matka žádá o změnu příjmení pro svou dceru.

Výsledky dotazníkového šetření mě překvapily poměrně nízkým procentem respondentů, kteří se vyjadřovali spíše nebo rozhodně nerozumíme, co máme vyplnit. Jejich podíl tvořil pouze 14 %. Zde jsem předpokládala o něco vyšší procento.

Pro **86% respondentů** je část A, která obsahuje označení správného úkonu a osobní údaje toho, koho se žádost týká srozumitelná. Toto vysoké procento spokojenosti spojují především s osobním převzetím žádostí a příslušným komentářem ze strany úředníka. Z průzkumu však také vyplynulo, že 53% respondentů, kteří zvolili odpověď spíše ano ukazuje na jistý stupeň nejistoty. Tato nejistota může pramenit z toho, že pokud by si mohli žádost stáhnou např. z internetu lze očekávat, že formulář jako celek pro ně nebude zcela srozumitelný a nastane reálná situace, kdy mohou udělat chybu a bez pomoci úředníka dále žádost nevyplní. Vzhledem k tomu, že žádosti však nejsou momentálně přístupné na jiných místech než v kanceláři úředníka, považují odpověď spíše ano za velmi uspokojivý výsledek, neboť drobný problém při vyplňování může být ihned vyřešen. V případě problému má tedy klient možnost se zeptat, čehož se plně využívá.

Hodnocení srozumitelnosti části A žádostí



Hodnocení z hlediska věku

Z hlediska věku měla nejmenší problém skupina respondentů ve věkové kategorii nad 65 let. Pro 95% dotazovaných je tato část rozhodně nebo spíše srozumitelná a rozumí tomu, co mají vyplnit. Je to dáno především větší zkušeností starších občanů. Je také možné, že se již někdy v životě s takovou žádostí setkali.

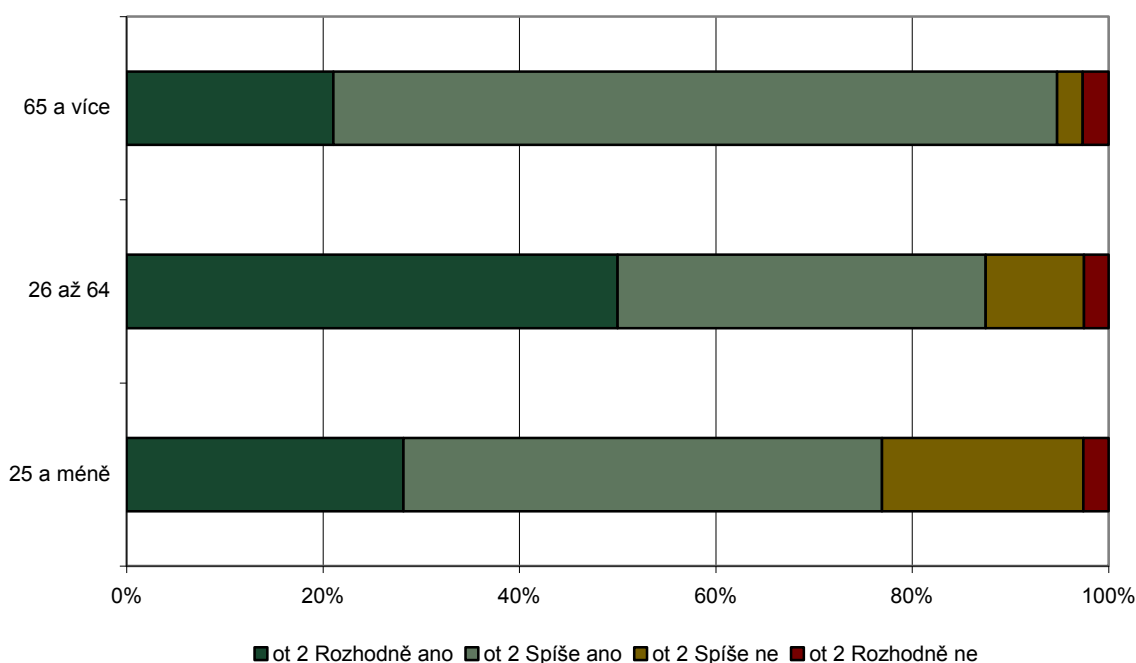
Největší problém se projevil u věkové kategorie do 25 let, kdy podíl těch, kteří spíše či rozhodně nerozumějí, tvoří asi 25%.

Mladí uvádí nejnižší míru srozumitelnosti a současně chtějí dát formuláře na internet, což představuje potenciální komplikace a rozčilování, protože nebudou mít možnost konzultace při vyplňování, tedy v případě, že sami chybně vyplní formulář, který bude dostupný na

internetu a následně jej budou muset na úřadě opravit, prohloubí to jejich kritický přístup k vyplňování formulářů, což se může negativně projevit i v následné komunikaci s úředníkem.

Zajímavý je podíl respondentů pro které jsou údaje rozhodně nesrozumitelné a jsou pro všechny věkové kategorie stejné. Tvoří asi 5%.

Hodnocení z hlediska věku respondentů



6.5.3 Analýza srozumitelnosti části B žádostí

Třetí otázka se týkala dle mého názoru nejjednodušší části žádostí a to osobních údajů

Otázka č. 3

Jak je pro vás srozumitelná část B formuláře? Víte přesně, co se po Vás chce vyplnit?

Do části B jsem ve všech typech žádostí zařadila údaje o žadateli. Tuto část tedy vyplňuje přímo osoba, které se žádost bezprostředně týká, která ji přímo vyplňuje. Jde o označení této osoby, její osobní údaje. Při vyplňování této části žádosti jsem nepředpokládala, že se u respondentů objeví větší problémy s vyplňováním žádosti, neboť základní údaje o sobě tedy, jméno, příjmení, datum a místo narození, adresa trvalého pobytu

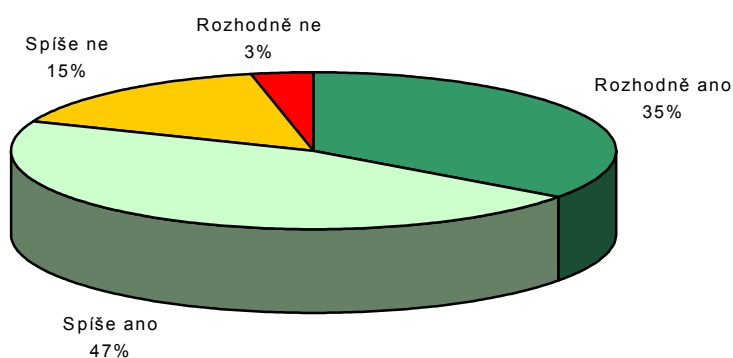
nebo číslo občanského průkazu, většinou každý občan zná. Problém může být pouze v případě, že dotyčný neví, že je právě tímto žadatelem.

Vzhledem k tomu, že se jedná o část žádostí, která obsahuje především osobní údaje, a ty by měl každý občan znát, a předmětné kolonky jsou nadepsané, neprojevíly se ze strany občanů větší problémy. O tom svědčí i výsledku průzkumu, kdy se spíše ano a rozhodně ano vyjádřilo **82% respondentů**.

Menší problém se vyskytuje u žádostí o vydání matričního dokladu, kde jsou v této části uvedeny rozsáhlejší požadované údaje. Žadatel totiž musí navíc kromě osobních údajů vyplnit i údaje o dokladu totožnosti, jeho číslo, kým byl doklad vydán a kdy. Tato část žádostí však může být eliminovaná, a není tudíž nutné, aby ji vyplňoval sám občan, ale její vyplnění může být přesunuto na úředníka. Ten na základě prokázání totožnosti příslušné údaje vyplní sám. Podobně je možné postupovat i v části určující právní nárok žadatele. Tuto část většinou žadatel nikdy nevyplní, protože uvedenému pojmu nerozumí. Rovněž část o uhrazení správního poplatku bude z této části vyňata. U každé části bude umístěn odkaz, zda příslušnou část vyplňuje žadatel či úřední osoba.

Jinak jsou kolonky jasné, stručné a přehledné což se prokázalo i ve výzkumu.

Hodnocení srozumitelnosti části B žádostí



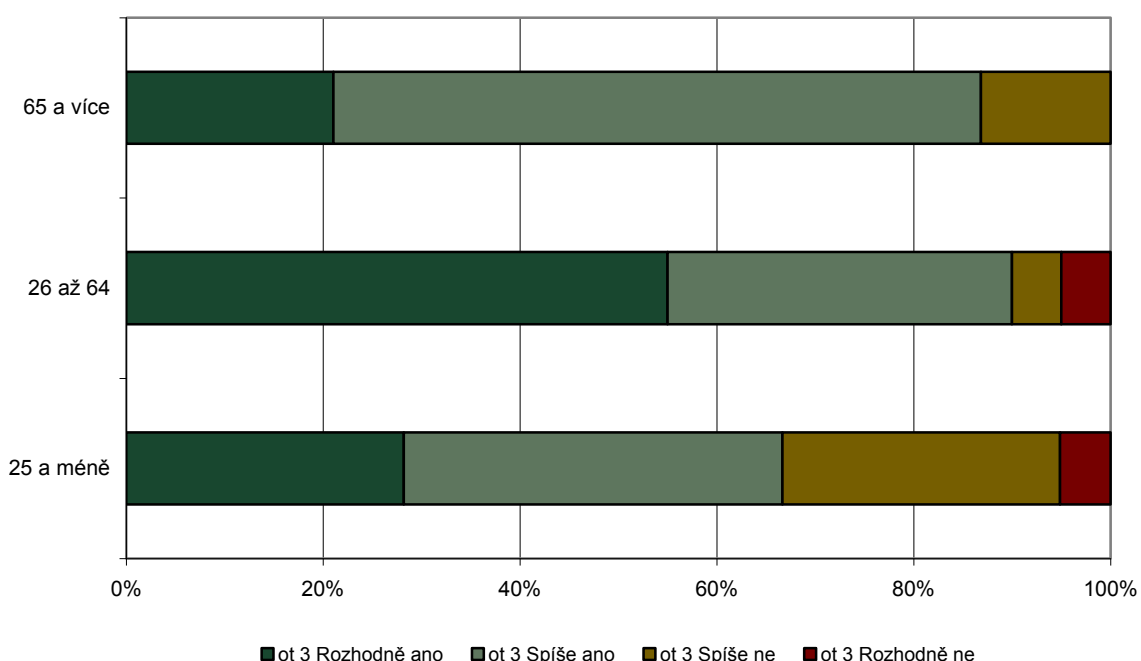
Hodnocení z hlediska věku

Z hlediska věku se opět projevil největší problém se srozumitelností s částí B žádosti u věkové kategorie do 25 let, kdy volbu možností spíše ne, rozhodně ne preferovalo 32% respondentů, odpovědi rozhodně či spíše ano zvolilo 68% respondentů. U věkové kategorie

26-64 let plných 90% respondentů zvolilo možnosti rozhodně ano, spíše ano a ve věkové kategorii 65 let a více odpovědělo překvapivých 85% rozhodně ano, spíše ano, což je celkově velmi vysoký podíl kladných odpovědí.

Je zajímavé, že lidé, ve věkové kategorii 65 let a více nezvolily k odpovědi možnost rozhodně ne, z výsledku lze tedy usuzovat, že budou mít s vyplněním předmětné části žádostí menší problémy než ostatní věkové kategorie.

Hodnocení z hlediska věku respondentů



6.5.4 Analýza srozumitelnosti části C žádostí

Čtvrtá otázka se zaměřila na tu část žádostí, která je z hlediska vyplňování ze strany klientů nejsložitější neboť vyžaduje od žadatele písemný projev volnou formou .

Otázka č. 4

Působí vám ve formulářích problémy vyjadřování volnou formou (část C)?

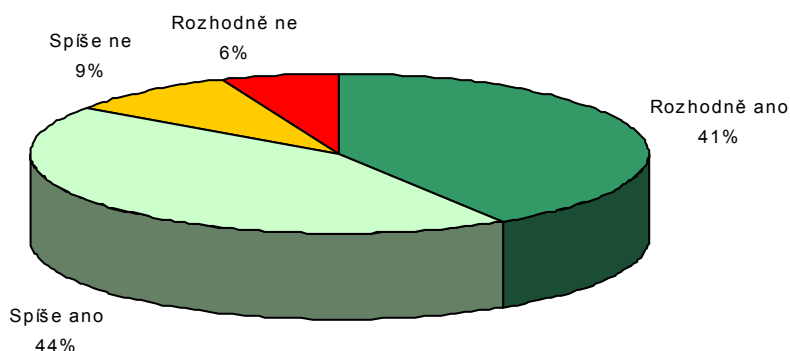
V případě žádostí o druhopis matričního dokladu je zdůvodnění, které musí žadatel vypsát nejjednodušší a stačí jednoslovné vyjádření. např. ztráta. V případě žádostí o zrušení trvalého pobytu a změny příjmení je jednoslovné zdůvodnění nedostačující a je nutné, aby

žadatel odůvodnil svůj požadavek podrobněji a výstižněji. Odůvodnění u těchto dvou žádostí lze považovat za klíčové, neboť na něm závisí, zdali správní orgán, který se žádostí zabývá, klientovi vyhoví či nikoli. Jedná se o proces, který je veden formou správního řízení a na základě správného a dostatečného odůvodnění je žádost posuzována. Nedostatečnost odůvodnění může negativně ovlivnit průběh celého správního řízení. V případě přímé komunikace s úředníkem je možné problém s popisem dostatečného odůvodnění odstranit. Úředník je schopen žadateli, na základě zjištěných skutečností poradit s formulací požadovaného zdůvodnění. Pokud si však klient vyzvedne formulář žádosti mimo úřední místnost, může nastat situace, kdy si s vypsáním odůvodnění neporadí.

Při hodnocení odpovědí, které se týkaly části žádostí C, jsem očekávala, že respondenti budou mít s názorem na vyplnění větší problémy. Jde o tu část žádostí, ve které klient zdůvodňuje, proč daný úkon požaduje. Nevyplňuje zde žádné předepsané kolonky, ale má pouze vlastními slovy vyjádřit důvod k podání žádosti. Jedná se tedy o část, která neobsahuje žádný návod na řešení a možnost jakým způsobem má postupovat. Musí tedy čerpat z vlastních znalostí, vyjadřovat se pokud možno stručně jasně a výstižně, což se v praxi projevuje jako velký problém hlavně u mladých lidí s nedostatečnou slovní zásobou.

Na základě výsledku dotazníkového šetření došlo k potvrzení mých předpokladů, protože většina respondentů u hodnocení této části žádosti uvedla, že má problémy s vyplněním odůvodnění, což jasně dokazují odpovědi spíše, či rozhodně ano, kdy oslovení respondenti, kteří si zvolili tuto možnost odpovědi, mají problém vyjadřovat se volnou formou. Této možnosti odpovědi využilo 85 % respondentů. Lze se tedy domnívat, že hlavním důvodem vysokého procenta odpovědi, které jasně dokazují možné problémy s vyplněním odůvodnění pramenící z neznalosti právních předpisů nebo z neznalosti dané problematiky.

Hodnocení srozumitelnosti části C žádostí

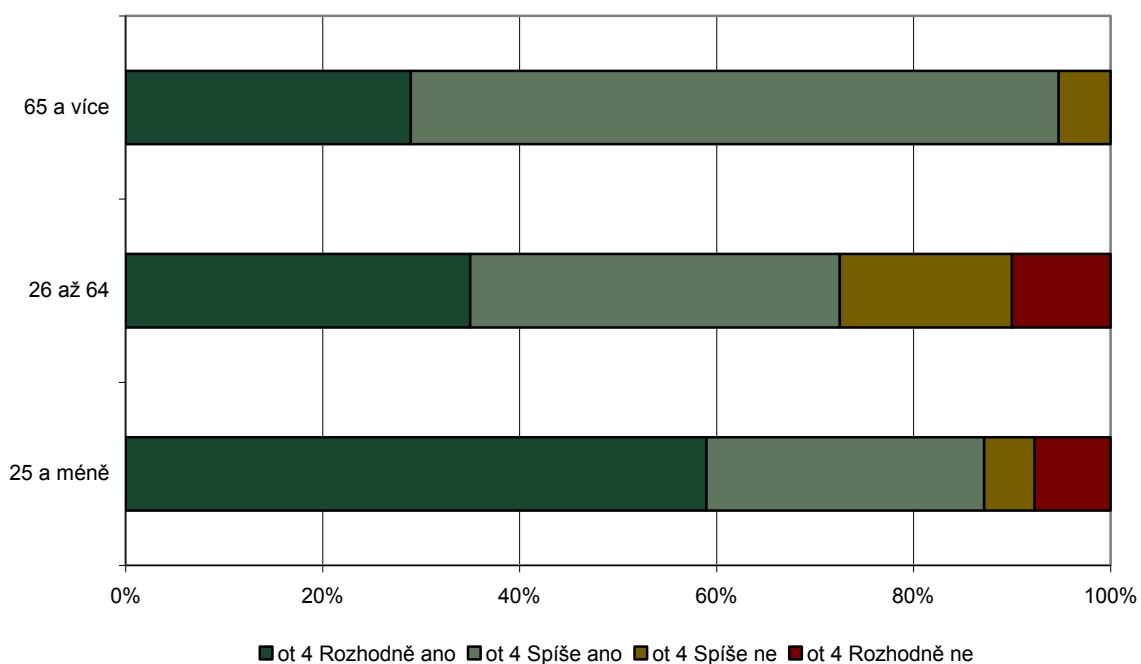


Hodnocení z hlediska věku

Z hlediska věku respondentů šetření ukázalo, že největší problém s uvedením řádného odůvodnění mají občané ve věku 65 a více, což potvrzují zvolené možnosti rozhodně ano, spíše ano, které jsou v odpovědích zastoupeny **94%**. Vysoké procento volby těchto odpovědí lze přisoudit nedostatečné orientaci starších občanů v dané problematice a to především v potřebě jasně a výstižně odůvodnit svůj požadavek a nebo, že uvedený správní úkon musí být jakkoli odůvodněn. Tato skutečnost může být přisuzována i ztíženým přístupem starších občanů k internetu, který v současné době nabízí možnost co nejjednodušším způsobem získat požadované informace. Možnosti získávat informace tímto způsobem jsou dostupnější pro mladé lidi a lidi v produktivním věku. Domnívám se tedy, že i omezený přístup starších občanů k elektronickým informacím je jedním z hlavních důvodů neznalosti uvedené problematiky.

Z šetření dále vyplynulo, že podobně jako u věkové kategorie lidí 65 let a více zvolilo možnost rozhodně ano, spíše ano velmi vysoké procento lidí do 25 let a to asi 87%. Tento výsledek mě nepřekvapil, jelikož se v praxi velmi často setkávám s negativním přístupem mladých lidí cokoli vyplňovat a hlavně odůvodňovat. Dalším faktorem, který může být příčinou při vyjadřování volnou formou je omezený písemný projev, který se projevuje u lidí ve věkové kategorii do 25 let, který přisuzují jejich omezené slovní zásobě, tuto domněnku mohu potvrdit z vlastní praxe.

Hodnocení z hlediska věku respondentů



6.5.5 Analýza možné dostupnosti žádostí

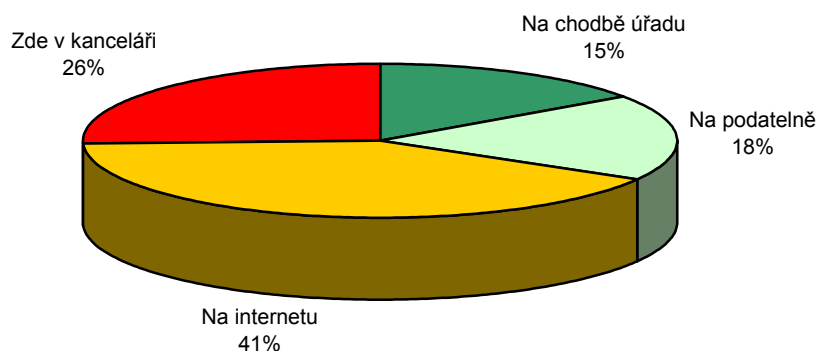
K formulování této otázky mě přivedla dosavadní praxe, kdy jsou všechny předmětné žádosti dostupné pouze v kanceláři úředníka. Tento postup má své opodstatnění. Při osobním předání klientovi je totiž možná přímá komunikace s úředníkem o požadovaném úkonu a je možné předejít tak případnému nedorozumění s vyplněním. To se týká především žádosti o změnu příjmení a žádosti o zrušení trvalého pobytu, které jsou z hlediska správního řízení složité. Je však tato praxe v dnešní době pro občana přijatelná a dostačující?

Otázka č. 5

Kde by měly být žádosti dostupné? Označte jednu možnost, která by vám nejvíce vyhovovala

Vzhledem k tomu, že v současné době je přístup k internetu zcela běžný a počet domácností, které jsou vybaveny elektronickými komunikačními prostředky dynamicky vzrůstá, očekávala jsem, že si tuto možnost, tedy dostupnost žádostí na internetu, zvolí největší procento respondentů. Tato domněnka se opravdu ve výsledcích dotazníkového šetření potvrdila. Přístup k žádostem na internetových stránkách zvolilo 41 % respondentů. Na druhém místě zůstala možnost vyzvednout si formulář přímo v kanceláři úředníka, kterou zvolilo 26% oslovených. Zbylé dvě možnosti tzn. přístup k žádostem na podatelně úřadu nebo na chodbě úřadu zvolilo téměř stejné procento oslovených respondentů: tedy 18 % tvoří možnost vyzvednutí formulářů na podatelně a 15% na chodbě úřadu. Tyto dvě varianty jsou efektivní a flexibilní, zejména s ohledem na provozní dobu podatelny, protože žádosti dostupné na tomto místě si mohou klienti vyzvednout i mimo pracovní dobu, po kterou je úředník na svém pracovišti nepřítomen nebo pokud se na pracovišti nezdržuje z jiného důvodu např. školení apod. V případě, že by však občan potřeboval poradit, je nutné, aby se osobně spojil s úředníkem. Možnost vyzvednutí žádosti na podatelně je tak více efektivní pro občany, kteří se již v dané problematice správního úkonu orientují.

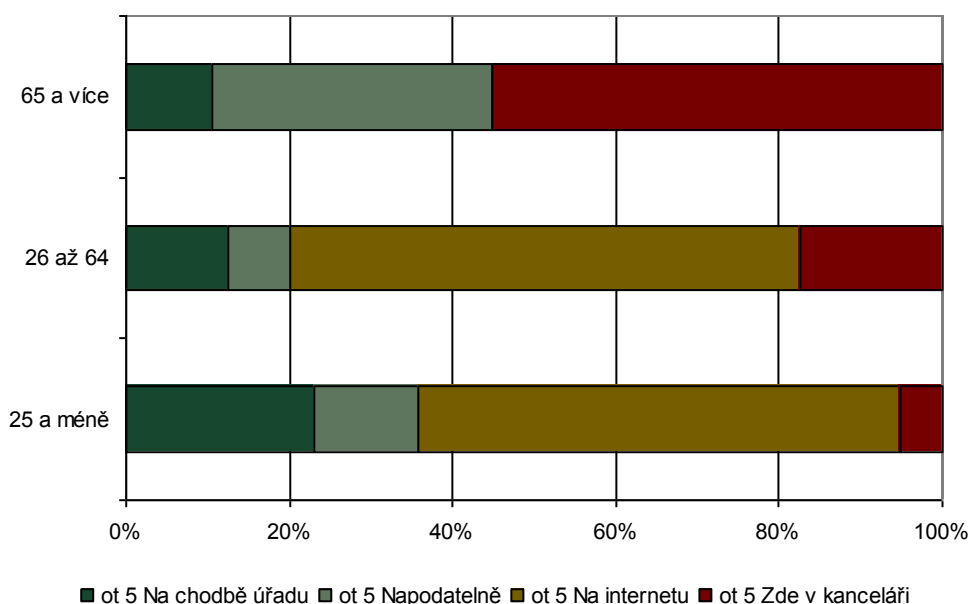
Možnosti dostupnosti žádostí



Dle zjištěných skutečností, které vyplynuly z dotazníkového šetření, lze konstatovat, že z hlediska věkových skupin je pro kategorii respondentů do 25 let nejlepší možností přístupu k žádostem internet, tuto možnost k odpovědi zvolilo 58% oslovených. Také 62% respondentů ve věkové kategorii 26-64 let ve svých odpovědích zvolila možnost dostupnosti žádostí na internetu. Z výše uvedených výsledků průzkumu jsem však očekávala, že procentuelní podíl možnosti zvolit si dostupnost žádosti na internetu u věkové kategorie do 25 let bude dosahovat minimálně 80% a tím bude výrazně převyšovat ostatní věkové kategorie. Průzkum ukázal, že lidé v mladším a produktivním věku vyhledávají většinu informací právě na internetu a získávání informací na úřadech považují za ztrátu času. Je zajímavé, že ve věkové kategorii nad 65 let možnosti dostupnosti žádostí na internetu nevyužil ve svých odpovědích ani jeden z respondentů, což ukazuje na skutečnost, že starší lidé spíše preferují možnost přímé komunikace s úředníkem.

Odpovědi, které nabízely možnost vyzvednutí formuláře přímo v kanceláři by využilo pouze 5% respondentů do 25 let a 18 % respondentů ve věkové skupině 26-64 let. Oproti tomu věková kategorie nad 65 let tuto možnost výrazně preferuje a to 58%. Lze se tedy domnívat, že skupina starších lidí se nebrání přímé komunikaci s úředníkem. Výsledky průzkumu mohou souviset také s faktem, že starší lidé mají cestu k internetu poněkud ztíženou a nedisponují přístupům k elektronickým komunikačním prostředkům tolik, jako mladší populace. Tato potřeba se se vzrůstajícím věkem a po ukončení ekonomické aktivity ještě více snižuje. Průzkum dále ukázal, že dostupnost formulářů v kanceláři by preferovalo 32% respondentů na podatelně a pouze 10% na chodbě. Výsledky dotazníkového šetření mohou potvrdit i z vlastní praxe, kdy především starší občané mnohem raději navštíví úřad osobně a mnoho z nich také přivítá ochotu úředníka při samotném vyplňování žádostí.

Hodnocení z hlediska věku respondentů



6.5.6 Analýza přístupu respondentů k vyplňování žádostí

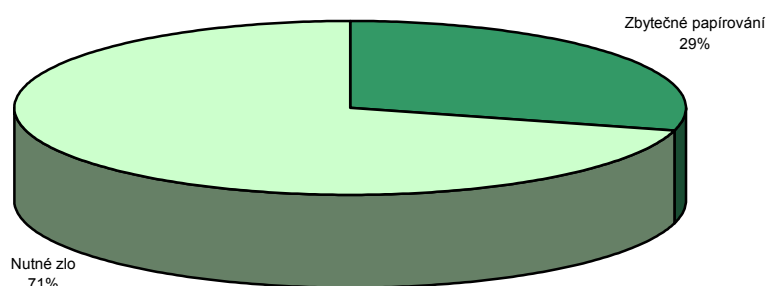
Otázka č. 6

Vyplňování takovýchto formulářů podle vás je:

I když se v současné době stále více hovoří o elektronizaci veřejné správy a to především se zaváděním nových služeb v této oblasti, nadále přetrvává nutnost, aby občan vyplnil písemnou žádost, na základě které mu může být ze strany úřadu vydán požadovaný dokument. Vyplnění žádostí je tedy v současné době jedním z hlavních úkonů proto, aby mohl být jeho požadavek ze strany správního úřadu kladně vyřízen. Žádost je tedy nejen komunikačním nástrojem mezi občanem a úřadem, ale je zejména nezbytným podkladem k tomu, aby požadovaný úkon mohl být učiněn, což upravují i právní předpisy, kterými se správní úřad musí řídit.

Výsledky průzkumu ukázaly, že většina respondentů je ochotna vyplnit formuláře žádostí i přesto, že tento úkon považují za někdy nepříjemný, ale nutný, bez kterého nelze v současných podmínkách fungování veřejné správy s požadavkem uspět. Pouhá jedna třetina respondentů uvedla, že se jedná o zbytečné papírování, které by mohlo být odstraněno. Na základě výsledků průzkumu se domnívám, že dvě třetiny respondentů jsou srozuměni s nutností vyplňovat žádostí, protože tyto úkony jsou součástí jejich běžného života.

Přístup respondentů k vyplňování žádostí

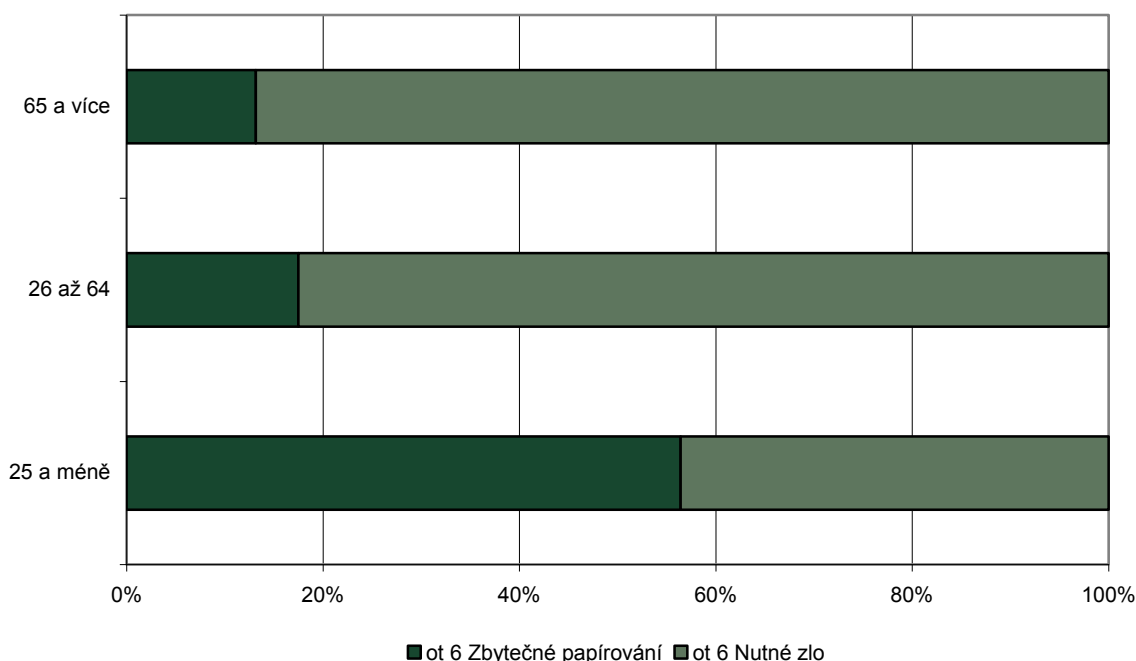


Hodnocení z hlediska věku

Z hlediska věku projeví největší pochopení pro vyplňování žádostí věkové kategorie respondentů 26 až 64 let a 65 let a více, kdy přes 80% lidí uvedlo, že vyplňování žádostí je nepříjemné, ovšem nutné a jsou si vědomi toho, že bez něj by při vyřizování svých požadavků neuspěli. Vysoké procento těchto odpovědí lze přisuzovat větším životním

zkušenostem lidí, kteří spadají do uvedených věkových kategorií a také tomu, že vyplňování žádostí je pro ně zcela přirozeným jevem, který je provází po celý život. Oproti tomu 58% respondentů ve věkové kategorii 25 let a méně považují vyplňování žádostí za zbytečné a mohlo by být odstraněno. Výsledek dotazníkového šetření u této věkové skupiny respondentů mě nepřekvapil, protože dle mého názoru většina mladých lidí není ochotna přijmout skutečnost, že by v době rozvinutých informačních technologií měli vyplňovat jakékoli formuláře. Další problém spatřuji v jejich neznalosti s fungováním veřejné správy, což je vzhledem k jejich věku pochopitelné.

Hodnocení z hlediska věku respondentů



6.6 Závěr empirické části

6.6.1 Interpretace výsledků výzkumu, nápravná opatření u jednotlivých žádostí

Shrnutí výsledků šetření s vizuálním zpracováním žádostí – vlastní komentář :

Předpokladem formulování této otázky byl fakt, že se v praxi příliš nesetkáváme se skutečností, že by občané připomínkovali vzhled a formu žádostí. Přesto mě tato otázka zajímala, zejména proto, že vzhled žádostí by mohl mít dle mého názoru u občanů jistý vliv

na vnímání úřadu jako celku. Stávající žádosti, které jsou na správním oddělení občanům k dispozici však jednotný vizuální styl nemají.

Má domněnka však nebyla podložena výsledkem dotazníkového šetření, kdy podíl spokojených občanů se současným vzhledem žádostí byl mnohem vyšší než podíl občanů nespokojených. Přičemž větší skupina občanů kladně hodnotící formuláře byla z věkové kategorie nad 25 let, ve věkové skupině nad 65 let dokonce ani jeden z respondentů neuvedl negativní hodnocení. Rozhodujícím faktorem tohoto výsledku může být skutečnost, že se jedná o žádosti, které jsou na první pohled stručné a přehledné. Vzhled žádostí tedy není pro skupinu respondentů vyjadřujících se pozitivně prioritou. Případná změna a nápravné opatření tedy nebude vycházet z podnětu občana, ale z podnětu správního orgánu.

Popis současného stavu:

Všechny posuzované formuláře nemají jednotný vizuální styl – příliš stručné označení správního orgánu bez uvedení adresy, chybí jakýkoli estetický prvek a označení úřední osoby s uvedením kontaktu, není zachován typ a velikost písma.

Návrh nápravného opatření

- 1) hlavička formuláře, která obsahuje označení správního orgánu, sídlo a adresu – umístění v levé horní části formuláře
- 2) logo města Šternberka alespoň v černobílém provedení – umístění v pravé horní části formuláře
- 3) uvedení kontaktní osoby ve tvaru jméno, příjmení, číslo telefonu – umístění v horní části formuláře
- 4) dodržení jednotného typu a velikosti písma
- 5) faxové spojení, emailová adresa a odkaz na internetové stránky Města – umístění v levém dolním rohu formuláře

Shrnutí výsledků šetření se srozumitelností části A žádostí – vlastní komentář

V hodnocení této části A žádostí se ze strany respondentů neprojeví větší problémy. Uvedené kolonky jsou většinou jasné a stručné. Případné nesrovnalosti jsou způsobeny spíše nejednoznačným formulováním předmětu správního úkonu, což je možné velmi rychle napravit a zajistit tak větší zpřehlednění žádostí. V případě žádostí o druhopis matričního dokladu bude označení doplněno o konkrétní název požadovaného dokladu např. – duplikát

rodného listu, oddacího listu, úmrtního listu. U žádostí o změnu příjmení bude uvedeno např. – nezletilého dítěte. K redukci dojde také u názvu žádostí o zrušení pobytu. Místo „Žádost o zrušení údaje o místu trvalého pobytu „ bude uvedeno pouze „Žádost o zrušení trvalého pobytu“. Každá žádost bude tedy přímo směřovat k jednomu konkrétnímu úkonu, aby nedocházelo k záměně a žádost byla jednoznačná.

Popis současného stavu:

Názvy formulářů, tedy označení požadovaných správních úkonů jsou příliš obecně charakterizovány.

Návrh nápravného opatření

- 1) konkretizovat označení matriční doklad - uvedení o jaký typ žádosti se jedná – rodný list, oddací list, úmrtní list – umístění v záhlaví žádosti
- 2) změna příjmení – označení konkrétní osoby – nezletilé dítě – umístění v záhlaví žádosti
- 3) zrušení trvalého pobytu – zjednodušení názvu

Shrnutí výsledků šetření se srozumitelností části B žádostí – vlastní komentář

Závěrem lze konstatovat, že část B žádostí neobsahuje údaje, s jejichž vyplněním by respondenti měli mít větší problém. Vzniklé nesrovnalosti, které je možné pozorovat spíše u věkové kategorie mladších lidí, byly způsobeny nesrozumitelností uvedených pojmů zvláště u žádostí týkajících se vydání matričních dokladů. Problémy s vyplňováním tohoto typu žádostí lze dle mého názoru eliminovat a to tak, že formuláře žádostí budou v části B u typu žádostí o vydání matričního dokladu zredukovány. Údaje o dokladu totožnosti, právního nároku žadatele a správního poplatku budou přesunuty do části, C, kterou dále již vyplňuje za žadatele úředník. V žádosti bude jasně označeno, které údaje vyplňuje žadatel a které vyplňuje úředník U žádosti o zrušení trvalého pobytu bude místo dosavadních požadovaných údajů: já, níže podepsaná, narozena dne, trvale bytem tvořící z hlediska estetického vnímání žádosti jednu kolonku, která se může jevit žadateli jako nepřehledná, doporučuji tyto údaje zpřehlednit tak, že budou v žádostech vyznačeny samostatně pod sebou. Stejný postup úpravy bude realizován i u všech ostatních žádostí. U všech žádostí bude jednotnou formou uvedeno a nadepsáno: jméno, příjmení, datum a místo narození, místo trvalého pobytu apod. Bude se jednat o jediné údaje, které vyplňuje žadatel a budou obsaženy v části B žádosti.

Popis současného stavu:

Údaje obsažené v žádostech o vydání matričního dokladu jsou formulovány dle současných legislativních nároků, ale laicky nesrozumitelné (žadatel, doklad totožnosti, právní nárok žadatele).

Nepřehledné řešení kolonek u žádosti o zrušení údaje o místě trvalého pobytu.

Návrh nápravného opatření

- 1) matriční doklad – jasné uvedení osoby, která kolonku vyplňuje (žadatel, úřední osoba) – umístění za názvem kolonky v závorce
- 2) přesunutí vyplňování údajů ze strany žadatele na úřední osobu – doklad totožnosti, vydán dne a kým, právní nárok žadatele, úhrada správního poplatku.
- 3) trvalý pobyt – estetická úprava kolonek, zpřehlednění

Shrnutí výsledků šetření s částí C žádostí , vyjadřování se volnou formou – vlastní komentář

Z výše uvedených skutečností a na základě výsledků šetření lze konstatovat, že pro většinu respondentů je část C žádosti problémová a drtivá většina respondentů by měla problém s jejím vyplněním. Ví sice v hrubých rysech jaký úkon požadují, ale nejsou schopni jej jednoznačně formulovat. V této části žádosti totiž není jasně popsán a uveden jednoznačný údaj, na který má žadatel odpovědět, ale musí zde volnou formou zdůvodnit, na základě čeho svůj požadavek uplatňuje.

Domnívám se, že problémy s vyplněním této části žádosti je možné odstranit tím, že žadatelům bude poskytnut podrobný návod, jak příslušnou část v žádosti vyplnit.

Formuláře žádosti budou přepracovány tak, aby žadatel byl schopen sám bez pomoci úředníka požadované sofistikované odůvodnění do žádosti napsat. Na základě tohoto zjištění předkládám v příloze vlastní návrh upravených žádostí, ve kterých je návod jak postupovat při vyplňování odůvodnění.

Popis současného stavu:

U všech typů žádostí je pouze vynechán prostor s označením zdůvodněte.

Návrh nápravného opatření

- 1) matriční doklad – uvedení výběru možností – ztráta, zničení, odcizení, sňatek, úmrtí, vyřízení OP, podání žádosti o důchod, jiné – žadatel vybere možnost a zatrhne
- 2) změna příjmení a trvalý pobyt – uvedení stručného řešení k vyplnění – umístění - v poznámce pod čarou

Shrnutí výsledků šetření s dostupností žádostí – vlastní komentář

Z nabízených možností dotazníkového šetření, které se týkaly preference dostupnosti žádostí, je možné konstatovat, že hodnocení dopadlo dle očekávání. Většina dotazovaných respondentů a to 41 % upřednostňuje získání žádostí bez osobní návštěvy úřadu. Tato možnost je přijatelná zejména pro věkové kategorie do 25 let a 26-64 let. Tento fakt je spojen zejména se snadným přístupem k internetu pro mladé lidi a osoby v produktivním věku. Starší lidé o možnost elektronické formy vyplnění žádosti neprojeví zájem. Naopak je pro ně přijatelnější osobní návštěva úřadu a obdržení žádostí přímo v kanceláři, kde mohou využít možnosti získat příslušné informace ze strany úředníka.

Popis současného stavu:

Všechny posuzované žádosti jsou v současné době dostupné v příslušné kanceláři správního oddělení – matrika, evidence obyvatel.

Návrh nápravného opatření

Žádosti budou dostupné na :

- 1) internetové stránky Města
- 2) chodba Městského úřadu
- 3) podatelny

Shrnutí výsledků šetření s přístupem k vyplňování žádostí – vlastní komentář

Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že většina respondentů a to zejména v produktivním věku a senioři přistupují k vyplňování žádostí s pochopením i přesto, že tento úkon považují za nepříjemný. Tuto skutečnost lze považovat za velmi příznivé zjištění. Negativní hodnocení u věkové kategorie respondentů 25 let a méně, kteří v 58% vyjádřili svůj přístup k vyplňování žádostí tak, že se jedná o zbytečné papírování, které by mohlo být odstraněno, není překvapujícím zjištěním.

Za stanovených podmínek fungování veřejné správy není možné v současné době problém s vyplňováním žádostí jakkoli řešit.

6.6.2 Způsob publikování a využití výsledků výzkumu

Na základě výsledků průzkumu budou všechny formuláře správního oddělení změněny tak, aby byla zefektivněna komunikace mezi úředníkem a občanem. Formuláře budou zpřehledněny, vizuálně sjednoceny, budou eliminovány některé údaje, jejichž vyplnění lze přesunout z žadatele na oprávněnou úřední osobu.

Po projednání s tajemnicí Města Šternberka budou formuláře zpřístupněny na internetových stránkách Města Šternberka, budou k dispozici na všech podatelkách a chodbách úřadu, a v Městském informačním centru.

Závěr

V diplomové práci „Žádost jako komunikační nástroj ve veřejné správě“, jsem se zabývala, jak je z názvu tématu patrné, úřední komunikaci. Jednalo se především o komunikaci mezi klientem (žadatelem) a úředníkem a to z hlediska základního předpokladu, kterým je bezesporu vyplňování úředních žádostí.

Téma diplomové práce jsem si zvolila především s ohledem na své profesní zkušenosti v oblasti státní správy, kde již řadu let pracuji jako vedoucí oddělení správních činností, konkrétně se jedná o agendy matriky, evidence obyvatel, občanských průkazů a cestovních dokladů. Náplní mé práce je mimo jiné i každodenní nutnost požadovat od klientů neustálé vyplňování a předkládání různých žádostí k tomu, aby mohly být následně uspokojeny jejich potřeby vyplývající z různých životních situací, které je potřeba řešit.

Hlavní cílem, na který jsem se ve své práci zaměřila, bylo, zajímat se o problematiku komunikačních sdělení v rámci výkonu státní správy na úseku matrik a evidence obyvatel prostřednictvím požadovaných žádostí. Zajímalo mě, jak je pro klienty vyplňování předepsaných žádostí únosné a srozumitelné a zda mají při vyplňování žádostí nějaké problémy. Diplomovou práci jsem rozčlenila do dvou základních bloků. První blok obsahuje teoretickou část, druhý praktickou. V teoretické části jsem nejprve nastínila základní principy fungování veřejné správy a vymezila jsem zde základní pojmy, se kterými se při výkonu správních činností každý úředník běžně setkává. Po obecném vymezení veřejné správy jsem se již konkrétně zaměřila na Městský úřad Šternberku, popsala jsem jeho základní charakteristiku a fungování a následně jsem se věnovala přímo správnímu oddělení a jeho žádostem, které byly hlavním předmětem výzkumného šetření. Závěr teoretické části, která slouží především jako krátký vstup a uvedení do problematiky, je zpracován pro potencionální klienty správního oddělení Městského úřadu ve Šternberku a to jednoduchou a srozumitelnou formou tak, aby v případě zájmu pochopili danou problematiku a byli schopni se v ní alespoň základně orientovat.

Do části druhé, praktické jsem vybrala tři konkrétní žádosti správního oddělení, které jsou z hlediska klientů frekventované a z hlediska úředníků problematické. Jednalo se o Žádost o druhopis matričního dokladu, Žádost o změnu jména a příjmení a Žádost o zrušení trvalého pobytu. Tyto žádosti jsem podrobila analýze v rámci dotazníkového šetření, abych zjistila možné nedostatky, které by se mohly jevit jako překážka v úřední komunikaci ze strany klientů. Kromě obsahu, srozumitelnosti a množství požadovaných údajů mě zajímala i vizuální stránka žádostí. Osobně si totiž myslím a to s ohledem na své dlouhodobé pracovní

zkušenosti úředníka státní správy, že i vzhled a rozsah žádostí hraje při ochotě klientů je vyplňovat určitou roli. Záměrně jsem do průzkumu zařadila jeden výtisk, dle mého názoru, jednoduché žádosti. Jednalo se o Žádost o vydání matričního dokladu. Tuto žádost jsem považovala pro klienta za dostatečně srozumitelnou a velmi dobře vyplnitelnou. Do protikladu k této žádosti jsem postavila dvě žádosti složitější a sice Žádost o změnu jména a příjmení a Žádost o zrušení trvalého pobytu. Zatímco u první žádosti se jedná pouze o vyplňování nadepsaných kolonek u dalších dvou žádostí je třeba kromě vyplnění kolonek připojit i vlastní komentář požadované skutečnosti. Překvapilo mě, jak vyplynulo z dotazníkového šetření, že i při vyplňování jednoduchých žádostí vznikly u klientů určité pochybnosti. Jasně se tak ukázalo, že jakékoli subjektivní hodnocení složitosti, či naopak jednoduchosti žádostí z pohledu úředníka nemusí být ve vztahu ke klientům objektivní a směřodonné. Dle mého názoru je nezbytné i při vytváření těchto „jednoduchých“ žádostí zvažovat především pohled občana-klienta a neupřednostňovat pohled profesionální. Váhání a nevědomost v případě zbylých dvou žádostí, tzn. žádosti o změnu příjmení a žádosti o zrušení trvalého pobytu, jsem naopak očekávala a v dotazníkovém šetření se tento fakt i potvrdil. Tato východiska pak byla určující při úpravě žádostí ve vztahu ke klientům.

Odrazem dat vycházejících z dotazníkového šetření bylo přepracování předmětných žádostí tak, aby byl každý klient sám schopen požadované žádosti vyplnit, porozumět jim a obešel se bez pomoci úředníka.

Ačkoliv jsem přesvědčena, že úřední komunikace v rámci správního oddělení Městského úřadu Šternberk nevykazuje závažnější nedostatky a probíhá dle viditelné reakce klientů velmi dobře, výsledky dotazníkového šetření jasně prokázaly, že je nutné nastavený systém směrem ke klientům dále optimalizovat a zlepšovat. Odrazem získaných poznatků, které ve své diplomové práci dále rozvádím, bude má snaha o jejich aplikaci do praxe a to ve velmi krátkém časovém horizontu několika týdnů. Jedná se především o praktické prosazení níže uvedených změn s ohledem na technické a organizační možnosti správního oddělení Městského úřadu Šternberk a s ohledem na požadavky, které vyplynuly z dotazníkového šetření respondentů.

Jedná se konkrétně o tyto kroky s praktickým dopadem na klienty :

- 1) přepracování a doplnění žádostí tak, aby byly pro klienty co nejsrozumitelnější a byly schopni si je sami, pokud možno bez pomoci úředníka vyhledat a vyplnit**
- 2) rozšíření žádostí na všechna dostupná místa – podatelny, chodby úřadu, internet, informační centrum**

3) vytvoření a zveřejnění pro klienty srozumitelného návodu – infortoria, které bude sloužit k rychlé orientaci při řešení základních životních situací.

Výčtem těchto kroků prokazují, že cíle diplomové práce byly naplněny nejen formou teoretických zjištění, ale i praktickým dopadem na veřejnost potažmo na klienty správního oddělení Městského úřadu Šternberk. S tím souvisí i zvýšení efektivnosti úřední komunikace správního oddělení Městského úřadu Šternberk prostřednictvím požadovaných žádostí. Je totiž i v dnešní době bohužel nezbytné, vyplňování žádostí od klientů požadovat, aby jejich požadavky, vyplývající z různých životních situací, mohly být bez větších problémů vyřešeny.

Anotace

Předmětem diplomové práce „Žádost jako komunikační nástroj ve veřejné správě“ je podrobit analýze některé žádosti vydávané v rámci správního oddělení městského úřadu Šternberk, s cílem upravit tyto žádosti na základě provedeného šetření tak, aby byly pro klienty přístupné a srozumitelné a aby se tak staly co nejefektivnějším prostředkem komunikace mezi úředníkem a klientem při vyřizování záležitostí týkajících se základních životních situací každého z nás.

Annotation

The subject of the graduation thesis “ A request as a communication tool in public service” is to analyse some requests released by the administrative department of the municipality Šternberk with the aim to adjust these requests on the basis of the completed research in order to make them more understandable and accessible to clients and in order to be highly effective means of communication between a clerk and a client while handling matters concerning basic life situations of all of us.

Prameny a použitá literatura

I. Monografie :

- 1) FILIP, J. *Ústavní právo České republiky*. I.díl. Základní pojmy a instituty. Ústavní základy ČR. 3. vydání. Brno : Masarykova univerzita a nakladatelství Doplněk, 1999
- 2) FORET, M. *Komunikace s veřejností*. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 1994. ISBN 80-210-1034-7
- 3) GROSPÍČ, J., LOUDA, T., VOSTRÁ, L. a kol. *Územní samospráva v České republice a Evropě*. Plzeň : Aleš Čeněk, 2007
- 4) HENDRYCH, D. a kol. *Právní slovník*. Praha: C.H.Beck, 2003. ISBN 80-7179-740-5.2.
- 5) HENDRYCH, D. *Správní věda – Teorie veřejné správy*. 2. doplněné a rozšířené vydání. Praha : ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-248-8
- 6) HOLOUŠOVÁ, D., KROBOTOVÁ, M. *Diplomové a závěrečná práce*. Olomouc : Univerzita Palackého, 2001. ISBN 80-244-0458-3
- 7) CHRÁSKA, M. *Základy výzkumu v pedagogice*. Olomouc : Vydavatelství Univerzity Palackého, 1998. ISBN 80-7067-798-8
- 8) KOPECKÝ, M. *Právní postavení obcí. Základy obecního práva*. 1. vydání. Praha : Codex Bohemia, s.r.o., 1998
- 9) KOUDELKA, Z. *Průvodce územní samosprávou*. Praha : Linde Praha a.s, 2003
- 10) KOUDELKA, Z. *Samospráva*. Praha, Linde Praha a.s., 2007
- 11) KOUDELKA, Z., ONDRUŠ, R., PRŮCHA, P. *Zákon o obcích (obecní zřízení). Komentář*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha : Linde, 2004
- 12) MATRASOVÁ, E., ŠLAUF, V. *Zákon o obcích (obecní zřízení) včetně prováděcích předpisů a komentářem*. 2 aktualizované a doplněné vydání. Praha : Polygon, 2003
- 13) ONDRUŠ, R. *Správní řád. Nový zákon s důvodovou zprávou a poznámkami*. 1. vydání. Praha : Linde, 2005
- 14) ONDRUŠ, R. a kol. *Správní řád. Komentář*. Praha : Linde, a.s., 2003
- 15) POMAHAČ, R. *Průvodce veřejnou správou*. 1. vydání. Praha : OISV, 1999. ISBN 80-85866-42-0
- 16) POMAHAČ, R. VIDLÁKOVÁ, O. *Veřejná správa*. 1 vydání. Praha : C.H.Beck, 2002. ISBN 80-7179-748-0

- 17) POMAHAČ, R. *Průvodce veřejnou správou*. ISV – nakladatelství, 1999. ISBN 80-7179-74-80
- 18) PRŮCHA, P. *Správní právo. Obecná část*. 4. dopl. a opr. vydání. Brno : Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-2763-0
- 19) PRŮCHA, P. *Základy správního práva a veřejné správy*. 1. vydání. Brno : Masarykova univerzita, 1992. ISBN 80-210-0511-4
- 20) PRŮCHA, P., MRKÝVKA, P., SKULOVÁ, S. *Vybrané kapitoly ze správní vědy*. Masarykova univerzita, 1993. ISBN 80-2100-77-37
- 21) ŠLAUF, V. a kol. *Správní řád. Komentář*. 1.vydání. Praha : Linde, 1993
- 22) VLÁČIL, J. *Veřejná správa*. Praha : Linde, 2002. ISBN 80-7201-379-3

II. Časopisecká literatura

- 1) HAMPLOVÁ, J. *Když je veřejná správa pod jednou střechou*. Moderní obec, 2005, č.8
- 2) KOLMAN, P. *Postavení a působnost obce*. Správní právo, 2004, č.5-6
- 3) POSTRÁNECKÝ, V. *Reforma veřejné správy v České republice. In Reforma veřejné správy v teorii a praxi*. Plzeň, Aleš Čeněk, s.r.o., 2004
- 4) PRŮŠA, L. *Vliv reformy veřejné správy v ČR na postavení obcí jako samosprávných celků. In Reforma veřejné správy v teorii a praxi*. Plzeň, Aleš Čeněk, s.r.o., 2004
- 5) VEDRAL, J. *Nový správní řád a územní samospráva*. Správní právo, 2005, č.1

III. Právní předpisy

- 1) Ústavní zákon České národní rady č.1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů
- 2) Ústavní zákon č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů
- 3) Usnesení předsednictva České národní rady č. 2/1993 Sb., o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky, ve znění pozdějších předpisů
- 4) Vyhláška č. 36/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu
- 5) Vyhláška č. 207/2001 Sb., kterou se provádí zákon o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- 6) Vyhláška č. 296/2004 Sb., kterou se provádí zákon o evidenci obyvatel

- 7) Vyhláška č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností
- 8) Vyhláška č. 512/2002., o zvláštní odborné způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů
- 9) Vyhláška č. 642/2004 Sb., kterou se provádí zákon o občanských průkazech a cestovních dokladech
- 10) Zákon č.21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů (zákon o ověřování)
- 11) Zákon č. 36/1960 Sb., o územním členění státu, ve znění pozdějších předpisů
- 12) Zákon č. 71/1967 Sb., o správním řízení (správní řád), ve znění pozdějších předpisů
- 13) Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů
- 14) Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů
- 15) Zákon č.133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- 16) Zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- 17) Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- 18) Zákon č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností
- 19) Zákon č. 320/2002 Sb., o změně a zrušení některých zákonů v souvislosti s ukončením činnosti okresních úřadů
- 20) Zákon č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů
- 21) Zákon č. 329/1999 Sb., o cestovních dokladech a o změně zák.č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů
- 22) Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
- 23) Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů

IV. Internetové zdroje

- 1) Česká společnost pro jakost. *Principy komunikace mezi veřejnou správou a občany*. [online]. Poslední revize : 16.06.2009 [cit.2009-01-25]. Dostupné z <http://www.benchmarking.cz/caf/NejlepsiPraxe/NejlepsiPraxeEdit.aspx?id=20>.
- 2) POSTRÁNECKÝ, J. *Vybrané aspekty vývoje veřejné správy v ČR*. Národní konference „Efektivní stát, partner samosprávy“ c2005, [online].poslední revize : 16.06.2009 [cit.2009704].Dostupné z http://www.estat.cz/share/estat.cz/docs/konference/prednaska_postranecky.pdf.
- 3) POTŮČEK, M. *Kvalita ve veřejné správě*. Deník obce. [online]. Poslední revize 16.06.2009.[cit.2009-05-02].Dostupné z <http://denik.obce.cz/go/clanek.asp?id=6157019>
- 4) TRNKA, D. *eGovernment News 2008*. MVČR [online]. Poslední revize : 16.06.2009. [cit.2009-02-02]. Dostupné z <http://www.mvcr.cz/clanek/verejna-sprava-modernizace-verejne-spravy.aspx?q=cHJupte%3d>
- 5) *Hexagon veřejné správy*. [online]. [citované 30.11.2007]. Dostupné z <http://denik.obce.cz/go/clanek.asp?id=6268300>
- 6) Ministerstvo vnitra www.mvcr.cz

Seznam příloh

- Příloha č. 1 - Žádost o druhopis matričního dokladu
- Příloha č. 2 - Dotazník k žádosti o druhopis matričního dokladu
- Příloha č. 3 - Přepřacovaná žádost o vydání druhopisu matričního dokladu
Duplikát rodného listu
- Příloha č. 4 - Přepřacovaná žádost o vydání druhopisu matričního dokladu
Duplikát oddacího listu
- Příloha č. 5 - Přepřacovaná žádost o vydání druhopisu matričního dokladu
Duplikát úmrtního listu
- Příloha č. 6 - Žádost o změnu jména, příjmení
- Příloha č. 7 - Dotazník k žádosti o změnu příjmení
- Příloha č. 8 - Přepřacovaná žádost o změnu příjmení
- Příloha č. 9 - Žádost o zrušení trvalého pobytu
- Příloha č. 10 - Dotazník k žádosti o zrušení trvalého pobytu
- Příloha č. 11 - Přepřacovaná žádost o zrušení trvalého pobytu
- Příloha č. 12 - INFORMATORIUM – návodné řešení

Příloha č.1

***Městský úřad Šternberk
Odbor vnitřních věcí-matrika***

Č.j.:

Sp.zn.:

Datum podání:

Žádost o vydání matričního dokladu

Žádám o vydání matričního dokladu pro použití : v ČR – v cizině /uved'te stát .

Rodný list :

Jméno a příjmení.....

Datum a místo narození.....

Oddací list :

Jméno a příjmení ženicha

.....

Jméno a příjmení nevěsty.....

Datum a místo uzavření manželství

.....

Úmrtní list :

Jméno a příjmení.....

Datum a místo úmrtí

.....

část A

Údaje o žadateli :

Jméno a příjmení

.....

Datum a místo narození trvalý pobyt.....

Doklad totožnosti vydán kým

..... dne.....

Žadatel byl poučen o nutnosti a postupu při získání vyššího ověření vydaného dokladu, je-li vydán pro použití ve státě, se kterým nemá ČR uzavřenou dvoustrannou mezinárodní smlouvu ani konzulární úmluvu.

Adresa žadatele pro
doručení.....

Právní nárok žadatele byl ověřen podle § 25 zák.č.301/2000 Sb., žadatel je :

- fyzickou osobou, které se zápis týká
- člen její rodiny : manžel, rodiče, děti, prarodiče, vnuci, pravnuci, sourozenci
- zplnomocněný zástupce k převzetí dokladu

správní poplatek ve výši 100,-Kč byl uhrazen dne

dokladu.....

originál dokladu převzal dne

podpis žadatele

část B

Důvod podání žádosti

.....

část C

Dotazník k žádosti o vydání matričního dokladu

Jak jste celkově spokojen(a) s vizuálním zpracováním formuláře?

1. Velmi dobré
2. Spíše dobré
3. Spíše špatné
4. Velmi špatné

Jak je pro vás srozumitelná část A formuláře? Víte přesně, co se po vás chce vyplnit?

1. Rozhodně ano
2. Spíše ano
3. Spíše ne
4. Rozhodně ne

Jak je pro vás srozumitelná část B formuláře? Víte přesně, co se po vás chce vyplnit?

1. Rozhodně ano
2. Spíše ano
3. Spíše ne
4. Rozhodně ne

Působí Vám ve formulářích problémy vyjadřování volnou formou (část C)?

1. Rozhodně ano
2. Spíše ano
3. Spíše ne
4. Rozhodně ne

Kde by měly být žádosti dostupné? Označte jednu možnost, která by vám nejvíce vyhovovala.

1. Na chodbě úřadu
2. Na podatelně
3. Na internetu
4. Zde v kanceláři

Vyplňování takovýchto formulářů podle vás je:

1. Zbytečné papírování, které by mohlo být odstraněno.
2. Někdy nepřijemné, ale je to nutné. Bez něj to nejde.

Jste?

- 1. Muž
- 2. Žena

Jaký je váš věk?

- 1. 25 let a méně
- 2. 26 až 64 let
- 3. 65 let a více

Příloha č. 3

Město Sternberk
Městský úřad Sternberk
Odbor vnitřních věcí
Horní náměstí 16
785 01 Sternberk



ŽÁDOST O VYDÁNÍ MATRIČNÍHO DOKLADU – DUPLIKÁT RODNÉHO LISTU

Kontaktní osoba :

Datum podání :

Miroslava Citovecká 585086549

Žádám o vydání rodného listu na jméno a příjmení (**vyplní žadatel**)

.....
Datum a místo narození

.....
Důvod podání žádosti (zatrhněte) : ztráta, zničení, odcizení, sňatek, úmrtí, vyřízení
občanského průkazu, podání žádosti o důchod, jiné

Údaje o žadateli (**vyplní ten, kdo o matriční doklad žádá**)

Jméno a příjmení

Datum narození

Trvalý pobyt

Adresa pro doručení (vyplňte pouze v případě, že neobdržíte doklad osobně)

.....
Podpis žadatele

Doklad totožnosti (**vyplní úřední osoba**)

Druh dokladu vydán kým dne

Další údaje vyplní úřední osoba

Právní nárok žadatele byl ověřen dle §25 zák.č. 301/2000Sb., žadatel je :

- fyzickou osobou, které se zápis týká
- člen její rodiny – manžel, manželka, děti, rodiče, prarodiče, vnuk, sourozenec
- zplnomocněný zástupce

Správní poplatek ve výši 100,-Kč byl uhrazen a originál matričního dokladu převzal

osobně dne č.dokladu.....

tel.: +420 585 086 549

fax: +420 585 012 953

e-mail: citovecka@sternberk.cz

www.sternberk.eu

Příloha č. 4

Město Sternberk
Městský úřad Sternberk
Odbor vnitřních věcí
Horní náměstí 16
785 01 Šternberk



ŽÁDOST O VYDÁNÍ MATRIČNÍHO DOKLADU – DUPLIKÁT ODDACÍHO LISTU

Kontaktní osoba :
Miroslava Citovecká 585086549

Datum podání :

Žádám o vydání oddacího listu na jméno a příjmení (**vyplní žadatel**)

.....
Datum a místo uzavření manželství

.....
Důvod podání žádosti (zatrhněte) : ztráta, zničení, odcizení, sňatek, úmrtí, vyřízení občanského průkazu, podání žádosti o důchod, jiné

Údaje o žadateli (**vyplní ten, kdo o matriční doklad žádá**)

Jméno a příjmení

Datum narození

Trvalý pobyt

Adresa pro doručení (vyplňte pouze v případě, že neobdržíte doklad osobně)

.....
Podpis žadatele

Doklad totožnosti (**vyplní úřední osoba**)

Druh dokladu vydán kým dne

Další údaje vyplní úřední osoba

Právní nárok žadatele byl ověřen dle §25 zák.č. 301/2000Sb., žadatel je :

- fyzickou osobou, které se zápis týká
- člen její rodiny – manžel, manželka, děti, rodiče, prarodiče, vnuk, sourozenec
- zplnomocněný zástupce

Správní poplatek ve výši 100,-Kč byl uhrazen a originál matričního dokladu převzal

osobně dne č.dokladu.....

tel.: +420 585 086 549

fax: +420 585 012 953

e-mail: citovecka@sternberk.cz

www.sternberk.eu

Příloha č. 5

Město Sternberk
Městský úřad Sternberk
Odbor vnitřních věcí
Horní náměstí 16
785 01 Sternberk



ŽÁDOST O VYDÁNÍ MATRIČNÍHO DOKLADU – DUPLIKÁT ÚMRTNÍHO LISTU

Kontaktní osoba :

Datum podání :

Miroslava Citovecká 585086549

Žádám o vydání úmrtního listu na jméno a příjmení (**vyplní žadatel**)

.....
Datum a místo úmrtí

.....
Důvod podání žádosti (zatrhněte) : ztráta, zničení, odcizení, sňatek, vyřízení

občanského průkazu, podání žádosti o důchod, jiné

Údaje o žadateli (vyplní ten, kdo o matriční doklad žádá)

Jméno a příjmení

Datum narození

Trvalý pobyt

Adresa pro doručení (vyplňte pouze v případě, že neobdržíte doklad osobně)

.....
Podpis žadatele

Doklad totožnosti (vyplní úřední osoba)

Druh dokladu vydán kým dne

Další údaje vyplní úřední osoba

Právní nárok žadatele byl ověřen dle §25 zák.č. 301/2000Sb., žadatel je :

- fyzickou osobou, které se zápis týká
- člen její rodiny – manžel, manželka, děti, rodiče, prarodiče, vnuk, sourozenec
- zplnomocněný zástupce

Správní poplatek ve výši 100,-Kč byl uhrazen a originál matričního dokladu převzal

osobně dne č.dokladu.....

tel.: +420 585 086 549

fax: +420 585 012 953

e-mail: citovecka@sternberk.cz

www.sternberk.eu

Příloha č. 6

Městský úřad
Šternberk

Ve Šternberku dne :

Žádost o změnu příjmení

na příjmení

část A

Údaje žadatele :

Jméno, příjmení, rodné příjmení

Datum a místo narození

Rodné číslo

Trvalý pobyt
.....

Státní občanství

část B

Odůvodnění žádosti :

.....
Podpis žadatele

Přílohy :
OP žadatele
Rodný list, popř. oddací list

část C

Dotazník k žádosti o změnu příjmení

Jak jste celkově spokojen(a) s vizuálním zpracováním formuláře?

- 5. Velmi dobré
- 6. Spíše dobré
- 7. Spíše špatné
- 8. Velmi špatné

Jak je pro vás srozumitelná část A formuláře? Víte přesně, co se po vás chce vyplnit?

- 5. Rozhodně ano
- 6. Spíše ano
- 7. Spíše ne
- 8. Rozhodně ne

Jak je pro vás srozumitelná část B formuláře? Víte přesně, co se po vás chce vyplnit?

- 5. Rozhodně ano
- 6. Spíše ano
- 7. Spíše ne
- 8. Rozhodně ne

Působí Vám ve formulářích problémy vyjadřování volnou formou (část C)?

- 5. Rozhodně ano
- 6. Spíše ano
- 7. Spíše ne
- 8. Rozhodně ne

Kde by měly být žádosti dostupné? Označte jednu možnost, která by vám nejvíce vyhovovala.

- 5. Na chodbě úřadu
- 6. Na podatelně
- 7. Na internetu
- 8. Zde v kanceláři

Vyplňování takovýchto formulářů podle vás je:

- 3. Zbytečné papírování, které by mohlo být odstraněno.
- 4. Někdy nepřijemné, ale je to nutné. Bez něj to nejde.

Jste?

- 3. Muž
- 4. Žena

Jaký je váš věk?

- 4. 25 let a méně
- 5. 26 až 64 let
- 6. 65 let a více

Příloha č. 8

Město Sternberk
Městský úřad Sternberk
Odbor vnitřních věcí
Horní náměstí 16
785 01 Šternberk



ŽÁDOST O ZMĚNU PŘÍJMENÍ NEZLETILÉHO DÍTĚTE

Kontaktní osoba :
Miroslava Citovecká 585086549

Datum podání :

Žádám o povolení změny příjmení pro své nezletilé dítě :

Jméno a příjmení

Datum a místo narození.....

Trvale bytem

Rodné číslo státní občanství

Na nové příjmení
.....

Údaje o žadatelce (matka dítěte, která o změnu žádá)

Jméno a příjmení

Datum a místo narození

Trvale bytem

Doklad totožnosti (OP, CD)

Podpis žadatelky

Odůvodnění žádosti : na zadní stranu žádosti stručně popište proč žádáte o změnu příjmení pro své dítě.

Př. Dne ... jsem uzavřela nové manželství s panem..... Vzhledem k tomu, že jsem přijala příjmení po manželovi, který žije se mnou a mou dcerou/synem ve společné domácnosti, chci, aby toto příjmení neslo i mé dítě. To se změnou příjmení souhlasí a výslovně si ho přeje.

tel.: +420 585 086 549
fax:: +420 585 012 953
e-mail: citovecka@sternberk.cz
www.sternberk.eu

Příloha č. 9

V.....dne.....

Žádost o zrušení údaje o místu trvalého pobytu

Podle § 12 odst.1 písm.c) zák.č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Já, níže podepsaná
Nar.....trvale bytem.....

část A

jako :

oprávněná osoba uvedená v § 10 odst.6písm.c) zák. o evidenci obyvatel

Žádám tímto o zrušení údaje o místu trvalého pobytu

p.....
nar.....

na adrese

část B

z důvodu :

Skutečnost, že jsem osobou oprávněnou k podání tohoto návrhu dokládám

.....
vlastnoruční podpis navrhovatel

část C

Dotazník k žádosti o zrušení trvalého pobytu

Jak jste celkově spokojen(a) s vizuálním zpracováním formuláře?

- 9. Velmi dobré
- 10. Spíše dobré
- 11. Spíše špatné
- 12. Velmi špatné

Jak je pro vás srozumitelná část A formuláře? Víte přesně, co se po vás chce vyplnit?

- 9. Rozhodně ano
- 10. Spíše ano
- 11. Spíše ne
- 12. Rozhodně ne

Jak je pro vás srozumitelná část B formuláře? Víte přesně, co se po vás chce vyplnit?

- 9. Rozhodně ano
- 10. Spíše ano
- 11. Spíše ne
- 12. Rozhodně ne

Působí Vám ve formulářích problémy vyjadřování volnou formou (část C)?

- 9. Rozhodně ano
- 10. Spíše ano
- 11. Spíše ne
- 12. Rozhodně ne

Kde by měly být žádosti dostupné? Označte jednu možnost, která by vám nejvíce vyhovovala.

- 9. Na chodbě úřadu
- 10. Na podatelně
- 11. Na internetu
- 12. Zde v kanceláři

Vyplňování takovýchto formulářů podle vás je:

- 5. Zbytečné papírování, které by mohlo být odstraněno.
- 6. Někdy nepřijemné, ale je to nutné. Bez něj to nejde.

Jste?

- 5. Muž
- 6. Žena

Jaký je váš věk?

- 7. 25 let a méně
- 8. 26 až 64 let
- 9. 65 let a více

Příloha č. 11

Město Sternberk
Městský úřad Sternberk
Odbor vnitřních věcí
Horní náměstí 16
785 01 Sternberk



ŽÁDOST O ZRUŠENÍ TRVALÉHO POBYTU

Kontaktní osoba :
Miroslava Citovecká 585 086 549

Datum podání :

Žadatel

Jméno a příjmení.....

Datum a místo narození.....

Místo trvalého pobytu.....

Žádám o zrušení údaje o místu trvalého pobytu pana/paní :

Jméno a příjmení.....

Datum a místo narození.....

Místo trvalého pobytu.....

Zdůvodnění žádosti ¹ :

Podpis žadatele :.....

¹ Př : Uvedte jaký je Váš vztah k bytu – např.nájemce, vlastník, jak dlouho se dotýčný v bytě nezdržuje a neužívá jej, za jakých okolností se dotýčná osoba odstěhovala a zda má v předmětné nemovitosti osobní věci, kde momentálně bydlí, jak došlo k zániku nájmu bytu – např.odebrání souhlasu, rozsudkem soudu. Dále je třeba prokázat neužívání objektu – výpovědí dvou svědků.

Příloha č. 12

Návod na řešení základních životních situací
INFORMATORIUM

MATRIKA

Název životní situace
druhops matričního dokladu – rodný, oddací, úmrtní list
Oprávněná osoba – žadatel
fyzická osoba, které se doklad týká, člen její rodiny – manžel, rodiče, prarodiče, děti, vnuci
Místo podání žádosti
matrika dle místa narození, uzavření sňatku, úmrtí
Forma podání
písemná žádost volnou formou, osobně i písemně poštou
Náležitosti žádosti
základní osobní údaje – jméno, příjmení, datum a místo narození, úmrtí, uzavření manželství, adresa pro doručení
Způsob podání
osobně i písemně poštou
Využití elektronické služby
není zatím možné řešit elektronickou formou
Potřebné doklady
doklad totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas)
Správní poplatek
100,-Kč
Místo uhrazení správního poplatku
kancelář matriky
Způsob uhrazení správního poplatku
v hotovosti, popřípadě poštovní poukázkou
Zákonná lhůta pro vyřízení
do 30 dnů
Možnost zastoupení
ano, na základě písemné plné moci
Základní právní předpis
zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Název životní situace
změna jména a příjmení
Oprávněná osoba – žadatel
občan České republiky nebo cizinec s trvalým pobytem na území České republiky starší 18 let, případně zákonný zástupce
Místo podání žádosti
matrika dle místa trvalého pobytu žadatele
Forma podání
písemná žádost volnou formou, osobně i písemně poštou
Náležitosti žádosti
základní osobní údaje – jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, státní občanství, podrobné odůvodnění
Způsob podání
osobně i písemně poštou
Využití elektronické služby
není zatím možné řešit elektronickou formou
Potřebné doklady
doklad totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), rodný, případně oddací list žadatele, doklad o státním občanství, souhlas nezletilého staršího 15 let, písemný souhlas druhého rodiče
Správní poplatek
100,-Kč v případě změny příjmení hanlivého, směšného, zkomoleného, při svěřením dítěte do pěstounské péče. 1.000,-Kč v případě změny jména a příjmení v ostatních případech
Místo uhrazení správního poplatku
kancelář matiky
Způsob uhrazení správního poplatku
v hotovosti, popřípadě poštovní poukázkou
Zákonná lhůta pro vyřízení
do 30 dnů
Možnost zastoupení
ano, na základě písemné plné moci
Základní právní předpis
zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů

Název životní situace
vidimace a legalizace (ověřování listin a podpisů)
Oprávněná osoba – žadatel
vidimace (ověřování listin) – kterákoliv osoba legalizace (ověřování podpisu) – osoba, která chce legalizovat svůj podpis
Místo podání žádosti
kterýkoliv obecní úřad pověřený vidimací a legalizací
Forma podání
žádost se nepodává
Náležitosti žádosti

Způsob podání

Využití elektronické služby
není zatím možné řešit elektronickou formou
Potřebné doklady
vidimace – originál listiny a její fotokopie legalizace doklad totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), listina na níž má být podpis legalizován
Správní poplatek
vidimace – 30,-Kč za každou stranu, legalizace – 30,-Kč za každý podpis
Místo uhrazení správního poplatku
kancelář matriky
Způsob uhrazení správního poplatku
v hotovosti
Zákonná lhůta pro vyřízení
bezodkladně
Možnost zastoupení
vidimace – kdokoliv bez pověření legalizace – zastoupení není možné
Základní právní předpis
zákon č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu (zákon o ověřování)

EVIDENCE OBYVATEL

Název životní situace
přihlášení k trvalému pobytu
Oprávněná osoba – žadatel
občan ČR starší 15 let nebo jím pověřený zmocněnec na základě úředně ověřené plné moci
Místo podání žádosti
obecní úřad dle místa nového trvalého pobytu
Forma podání
písemná žádost na předepsaném tiskopisu „Přihlašovací lístek k trvalému pobytu“
Náležitosti žádosti
základní osobní údaje – jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, předchozí a nová adresa trvalého pobytu, údaje o vlastníkově nemovitosti
Způsob podání
osobně
Využití elektronické služby
není zatím možné řešit elektronickou formou
Potřebné doklady
platný občanský průkaz, doklad o vlastnictví (výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva)
Správní poplatek
50,-Kč za každou osobu starší 15 let
Místo uhrazení správního poplatku
kancelář evidence obyvatel
Způsob uhrazení správního poplatku
v hotovosti
Zákonná lhůta pro vyřízení
bezodkladně
Možnost zastoupení
ano, na základě úředně ověřené písemné plné moci
Základní právní předpis
zákon č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o evidenci obyvatel), ve znění pozdějších předpisů

Název životní situace
zrušení údaje o místě trvalého pobytu
Oprávněná osoba – žadatel
vlastník objektu (dům, byt) nebo jeho vymezené části
Místo podání žádosti
obecní úřad dle místa trvalého pobytu
Forma podání
písemná žádost volnou formou, osobně i písemně poštou
Náležitosti žádosti
základní osobní údaje vlastníka objektu a o osoby, které se pobyt ruší (jméno, příjmení, datum a místo narození, adresa trvalého pobytu), řádné odůvodnění
Způsob podání
osobně, písemně poštou
Využití elektronické služby
není zatím možné řešit elektronickou formou
Potřebné doklady
platný občanský průkaz, doklad o vlastnictví (výpis z katastru nemovitostí, nájemní smlouva), doklady prokazující zánik užívacího práva a neužívání objektu (svědecká výpověď)
Správní poplatek

Místo uhrazení správního poplatku

Způsob uhrazení správního poplatku

Zákonná lhůta pro vyřízení
do 30 dnů
Možnost zastoupení
ano, na základě úředně ověřené písemné plné moci
Základní právní předpis
zákon č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o evidenci obyvatel), ve znění pozdějších předpisů

OBČANSKÉ PRŮKAZY

Název životní situace
vyřízení občanského průkazu
Oprávněná osoba – žadatel
občan ČR starší 15 let
Místo podání žádosti
kterýkoliv matriční úřad
Forma podání
písemná žádost na předepsaném tiskopisu
Náležitosti žádosti
základní osobní údaje – jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, státní občanství, stav, adresa trvalého pobytu, fotografie
Způsob podání
osobně
Využití elektronické služby
není zatím možné řešit elektronickou formou
Potřebné doklady
dosavadní občanský průkaz, doklad potvrzující nový údaj (oddací list, úmrtní list, rozsudek o rozvodu)
Správní poplatek
100,-Kč za vydání OP za průkaz poškozený, zničený, ztracený, odcizený. V případě výměny dosavadního platného OP za nový se správní poplatek nehradí (změna pobytu, stavu)
Místo uhrazení správního poplatku
kancelář občanských průkazů
Způsob uhrazení správního poplatku
v hotovosti
Zákonná lhůta pro vyřízení
do 30 dnů
Možnost zastoupení
ano – v případě podání žádosti na základě písemné plné moci ne – v případě převzetí nového občanského průkazu
Základní právní předpis
zákon č.328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů

CESTOVNÍ DOKLADY

Název životní situace
vydání cestovního pasu s biometrickými údaji
Oprávněná osoba – žadatel
občan ČR starší 18 let
Místo podání žádosti
obecní úřad obce s rozšířenou působností dle místa trvalého pobytu žadatele
Forma podání
žádost se nepodává na úředním tiskopisu – je elektronicky zpracovaná příslušným úředníkem
Náležitosti žádosti
žadatel pouze podepíše elektronicky zpracovanou žádost
Způsob podání
osobně
Využití elektronické služby
není zatím možné řešit elektronickou formou
Potřebné doklady
občanský průkaz
Správní poplatek
100,-Kč za vydání cestovního pasu občanům mladším 15 let 600,-Kč za vydání cestovního pasu občanům starším 15 let
Místo uhrazení správního poplatku
kancelář cestovních dokladů
Způsob uhrazení správního poplatku
v hotovosti
Zákonná lhůta pro vyřízení
do 30 dnů
Možnost zastoupení
ne
Základní právní předpis
zákon č.329/1999 Sb., o cestovních dokladech, ve znění pozdějších předpisů

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Miroslava Citovecká
Katedra:	Pedagogika s celoškolskou působností
Vedoucí práce:	Mgr. Pavel Neumeister PhD.
Rok obhajoby:	2010

Název práce:	Žádost jako komunikační nástroj ve veřejné správě.
Název v angličtině:	A request as a communication tool in public service.
Anotace práce:	Předmětem diplomové práce „Žádost jako komunikační nástroj ve veřejné správě“ je podrobit analýze některé žádosti vydávané v rámci správního oddělení Městského úřadu Šternberk, s cílem upravit tyto žádosti na základě provedeného šetření tak, aby byly pro klienty přístupné a srozumitelné a aby se staly co nejefektivnějším prostředkem komunikace mezi úředníkem a klientem při vyřizování záležitostí týkajících se základních životních situací každého z nás.
Klíčová slova:	Žádost, komunikace, veřejná správa, městský úřad, správní oddělení, klient, úředník, životní situace.
Anotace v angličtině:	The subject of the graduation thesis “A request as a communication tool in public service” is to analyse some requests released by the administrative department of the municipality Šternberk with the aim to adjust these requests on the basis of the completed research in order to make them more understandable and accessible to clients and in order to be highly effective means of communication between a clerk and a client while handling matters concerning basic life situations of all of us.
Klíčová slova v angličtině:	A request, communication, public service, municipality, administrative department, client, clerk, life situations.
Přílohy vázané v práci:	Žádosti Dotazníky Informatorium
Rozsah práce:	79 stran
Jazyk práce:	čeština