

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb**

Společenská odpovědnost a uplatňování etických principů v činnosti Městského úřadu Moravské Budějovice

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **Ludmila Soukupová**

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Věra PLHOŇOVÁ, Ph.D.

Znojmo, 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma „Společenská odpovědnost a uplatňování etických principů v činnosti Městského úřadu Moravské Budějovice“ jsem vypracovala samostatně a veškerou použitou literaturu a další prameny jsem řádně označila a uvedla v příloženém seznamu použité literatury.

Ve Znojmě dne 14. dubna 2013

.....

Ludmila Soukupová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí své bakalářské práce Ing. Věře Plhoňové, Ph.D za obětavý přístup, odborné konzultace a cenné připomínky, kterými přispěla k vypracování této bakalářské práce.



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor	Ludmila SOUKUPOVÁ
Bakalářský studijní program	Ekonomika a management
Obor	Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb
Název	Společenská odpovědnost a uplatňování etických principů v činnosti Městského úřadu Moravské Budějovice
Název (v angličtině)	Social responsibility and enforcement of ethical principles in the activities of the municipal authority Moravské Budějovice

Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem práce je vytvořit přehled vývoje etiky a etického kodexu a poukázat na problematiku uplatňování společenské odpovědnosti a uplatňování etických principů v činnosti Městského úřadu Moravské Budějovice.

Postup práce:

1. Zpracovat literární rešerši na dané téma.
2. Provést dotazníkové šetření mezi klienty a zaměstnanci organizace.
3. Analyzovat zjištěná data a statisticky je vyhodnotit.
4. Navrhnout opatření, která povedou k zefektivnění činnosti organizace.

Metody: Deskripce odborné literatury, výzkum mezi klienty a zaměstnanci, analýza, syntéza a komparace zjištěných dat.

Rozsah práce: 40 - 55

Seznam odborné literatury:

1. BLÁHA, Jiří; DYTRT, Zdeněk. *Manažerská etika*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2003. 155 s. ISBN 80-7261-084-8.
2. DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANICEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 1997. 821 s. ISBN 80-7269-422-3.
3. PAVLÍK, Marek et al. *Společenská odpovědnost organizace: CSR v praxi a jak s ní dál*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 176 s. ISBN 978-80-247-3157-5.
4. PUTNOVÁ, Anna. *Etické řízení ve firmě: nástroje a metody: etický a sociální audit*. 1.vyd. Praha: Grada, 2007. 166 s. ISBN 978-80-247-1621-3.

Datum zadání bakalářské práce: duben 2012

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2013



Ludmila SOUKUPOVÁ
student

Ing. Věra PLHOŇOVÁ, Ph.D.
vedoucí bakalářské práce

prof. PhDr. Kamil FUCHS, CSc.
garant studijního oboru

prof. PhDr. Kamil FUCHS, CSc.
rektor SVŠE Znojmo

Abstrakt

Tato bakalářská práce se zaměřuje na téma společenské odpovědnosti a uplatňování principů etiky, a to především v oblasti veřejné správy. Praktická část se zabývá zkoumáním a zhodnocením uplatnění společenské odpovědnosti a etických principů v činnosti Městského úřadu v Moravských Budějovicích. Vychází ze dvou dotazníkových šetření, jejichž respondenty byli zaměstnanci a klienti tohoto úřadu. Cílem bylo navrhnout opatření, která povedou k zefektivnění činnosti tohoto úřadu.

Klíčová slova

Etika, etický kodex, marketingový výzkum, společenská odpovědnost, veřejná správa.

Abstract

This thesis focuses on the theme of social responsibility and the application of the principles of ethics, especially in the area of public administration. The practical part focuses on researching and analysing the application of corporate social responsibility and ethical principles in activities of this municipality in Moravské Budějovice. It is based on two questionnaire surveys, the respondents were staff and clients of the office. The aim was to propose measures that will lead to more efficient operation of this office.

Key words

Ethic, ethical code, marketing research, corporate social responsibility, public administration.

Obsah

1	ÚVOD	9
2	CÍL A METODIKA	11
3	TEORETICKÁ ČÁST	12
3.1	Etika	12
3.1.1	Historie etiky	12
3.1.2	Etika ve veřejné správě	14
3.1.3	Základní principy etiky ve veřejné správě	15
3.2	Kodexy etiky	17
3.2.1	Historie etických kodexů	17
3.2.2	Podoba etického kodexu	17
3.2.3	Přínos etických kodexů	18
3.2.4	Nevýhody etických kodexů	19
3.2.5	Etický kodex veřejné správy	19
3.3	Společenská odpovědnost	21
3.3.1	Souvislosti vzniku CSR	21
3.3.2	Pojem CSR	22
3.3.3	Charakteristika CSR	23
3.3.4	CSR v prostředí veřejné správy	24
3.4	Veřejná správa	26
3.4.1	Státní správa	26
3.4.2	Samospráva	26
3.5	Marketingový výzkum	27
3.5.1	Proces marketingového výzkumu	27
3.5.2	Metody šetření	28
3.5.3	Dotazník	29
4	PRAKTICKÁ ČÁST	30
4.1	Moravské Budějovice	30
4.2	Městský úřad Moravské Budějovice	31
4.3	Dotazníkové šetření v oblasti společenské odpovědnosti	34
4.3.1	Vyhodnocení dotazníkového šetření mezi zaměstnanci	35
4.3.2	Výsledky výzkumu mezi občany	55
4.3.3	Navrhovaná opatření	61
4.3.4	Náklady spojené s uvedenými návrhy	62
5	ZÁVĚR	64
6	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	66

Monografie.....	66
Zákony, předpisy.....	67
Odborné časopisy.....	67
Internetové zdroje	68
Seznam tabulek	68
Seznam obrázků.....	68
Seznam grafů.....	68
7 PŘÍLOHY	71

1 ÚVOD

Společenská odpovědnost firem - Corporate Social Responsibility (ve zkratce dále CSR) se stala v průběhu 20. století doprovodnou filosofií podnikání a znamená takový způsob vedení firmy a budování vztahů s partnery, který přispívá ke zlepšení dobré pověsti a zvýšení důvěryhodnosti podniku. S nástupem 21. století se její role postupně vyhranila a získala nebývale na významu. Pod vlivem nových trendů si společenská odpovědnost razí úspěšnou cestu nejen v oblasti podnikání, ale i v oblastech sociální sféry. Můžeme být svědky nového chápání CSR, jejího dotváření, ale i respektu k jejímu poslání a cílům, které si předsevzala naplňovat.

Ne vždy podnikatelé považovali společenskou odpovědnost za natolik důležitou oblast pro rozvoj podnikání, aby se jí trvale a soustavně věnovali. Nicméně koncept společenské odpovědnosti se zrodil, stal se součástí podnikatelského vědomí a postupně získal své odpůrce a příznivce. Samotný vývoj CSR se nezastavil a pokračuje často nepřímou cestou s mnohými překážkami a omyly ve svém progresu dál. I v současnosti není CSR u nás všemi podniky dostatečně vnímána. Najdou se i kritikové, kteří se netají snahou myšlenku CSR diskreditovat a její zastánce přehlížet, či dokonce vytěsnit na periferii zájmů podnikatelské činnosti.

Problematika společenské odpovědnosti firem již dávno není otázkou jen velkých společností a nadnárodních koncernů. Mimo podnikatelské prostředí představuje velmi důležitou sféru, kde by se měl koncept CSR uplatňovat, také veřejná správa, která svými aktivitami podstatně ovlivňuje všechny tři oblasti CSR (ekonomickou, sociální a environmentální). Výkon veřejné správy je službou občanům. Občané mají právo vyžadovat, aby úředníci plnili úkoly s co nejlepšími výsledky, s co nejmenším vynaložením veřejných financí a s respektem k občanům. Mezi přínosy zavedení principů CSR do praxe organizace veřejné správy patří především dobrá pověst úřadu, posilování odpovědnosti vůči občanům, lepší vztahy se zájmovými skupinami, loajálnost zaměstnanců úřadu a efektivnější využívání veřejných prostředků. Společenská odpovědnost je v případě veřejné správy definována jako souhrn všech činností, postupů a výsledků, které obec realizuje pro uskutečnění své vize a jde nad rámec poslání a povinností, uvedených v zákonech.

Etika ve veřejné službě je v současnosti velmi diskutovaným tématem. Zájem o tuto problematiku sice přirozeně vývoj veřejné služby doprovází, neboť etika úředníků přímo ovlivňuje kvalitu služeb poskytovaných úřadem, avšak v posledních desetiletích je možné sledovat ve vývoji veřejné správy tendence k výrazným změnám. Ty se potom odráží i v přístupu úředníků k etice. Důraz na morální postoje úředníků je dán především jejich velmi specifickým postavením. Úředníci vykonávají státní správu v přenesené působnosti pro občany, a proto by veškeré jejich jednání mělo být v souladu s veřejným zájmem. Bohužel je většinou veřejný zájem těžce specifikovatelný, a proto se zde objevuje prostor, který je velmi snadno zneužitelný a i proto je státní služba vymezena zákonem, který klade silný důraz na odpovědnost, loajalitu a etiku.

Téma mé bakalářské práce je mi blízké, protože již několik let pracuji na městském úřadě a mám tedy možnost sledovat všechny probíhající změny, od reforem veřejné správy, zavádění nových nástrojů kvality a také etiky a etických kodexů do praxe přímo na pracovišti. Téměř denně jsem ve styku s občany, kteří ode mě očekávají, že před nimi podám nejen dobrý pracovní výkon a že k nim budu objektivní, nezávislá při rozhodování, ale také budu vystupovat slušně, s ochotou a trpělivostí. Myslím si, že přijetí etických kodexů do veřejné správy je velmi důležité, ale bohužel ještě stále dochází k podceňování jejich přínosu, a proto jejich začleňování není v popředí zájmu veřejných institucí.

2 CÍL A METODIKA

Hlavním cílem této bakalářské práce je vytvořit přehled vývoje etiky a etického kodexu a dále pak poukázat na problematiku uplatňování společenské odpovědnosti a etických principů v činnosti městského úřadu, konkrétně na Městském úřadě v Moravských Budějovicích.

Díličními cíly, které budou doplňovat hlavní cíl, bude zjistit povědomost zaměstnanců městského úřadu o zodpovědném chování zaměstnavatele a zjistit vnímání společenské odpovědnosti městského úřadu občany patřícími do jeho působnosti.

Metodika práce bude vycházet z dat zjištěných marketingovým výzkumem na základě dotazníků rozdaných mezi zaměstnanci Města Moravské Budějovice a občany. Zjištěná data budou statisticky vyhodnocena. Výsledky budou znázorněny pomocí tabulek a grafů.

Na základě zjištěných a vyhodnocených údajů budou formulovány závěry a navrhnutá vhodná doporučení, která by měla vést ke zlepšení sledované problematiky.

3 TEORETICKÁ ČÁST

3.1 Etika

S pojmem „etika“, který je odvozen od řeckého slova „ethós“, znamenající mrav, zvyk¹, se v současné společnosti setkáváme stále častěji, a to nejen ve veřejném sektoru, ale i v sektoru soukromém. Existuje velké množství publikací zabývajících se pojmem etika, ale v žádné nenalezneme jednotnou definici etiky obecně, ani etiky ve veřejné správě, což je podle mě dáno především tím, že etika prošla historicky dlouhým vývojem.

Etika se soustřeďuje na morální chování nebo společenské normy, hodnoty a víru, co je správné a špatné, dále na principy, filozofii, směrnice a podmínky, které ovlivňují morální volby.²

„Etiku většinou chápeme jako nauku o lidských záměrech, jednáních a vztazích z hlediska jejich dobrých nebo zlých důsledků pro člověka jako jedinečnou osobnost, pro společnost jako celek i pro veškerou skutečnost, s níž je člověk v kontaktu. Předmět etiky se potenciálně týká veškerého lidského počínání. Etika ovšem nemůže rozhodovat za nikoho, jak se má chovat. Nepředstavuje pravidla chování jakožto mravní normy, ale studuje je, zkoumá mravní postoje, aby ukázala předpoklady, možnosti a důsledky určitého způsobu jednání a s nimi spojených závazných předpisů.“³

3.1.1 Historie etiky

Historii etiky můžeme rozdělit do tří velkých historických období - starověk, středověk a novověk po současnost.

Pro starověk „západní civilizace“ (500 př. n. l. – 500 n. l.) jsou charakteristické hodnoty a myšlení starověkého Řecka, řecké městské státy, přímá demokracie, a především řecká filozofie. Etika starověku všeobecně souvisí s filozofickým myšlením, v rámci kterého existovala všechna epistémé – poznání. Všeobecně lze říct, že před Sokratovské období je charakteristické hledáním odpovědí na otázky podstaty světa a života. Významnou roli

¹ PUTNOVÁ, Anna et al. *Etické řízení ve firmě: nástroje a metody: etický a sociální audit*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. 166 s. ISBN 978-80-247-1621-3., s. 41

² BENN, Suzanne; BOLTON, Dianne. *Key Concepts in Corporate Social Responsibility*. 1st ed.. London: SAGE, 2011. 246 p. ISBN 978-84787-928-8., p. 13

³ VANĚK, Jiří. *Principy obecné, ekonomické a informační etiky*. 1. vyd. Brno: Eurolex Bohemia, 2005. 246 s. ISBN 80-86861-54-6., s.9

tu sehrává polyteizmus – mnohobožství, kdy bohové jsou vnímáni jako, kteří bdí nad tím, jak se realizuje osud, nejsou tedy ani původci morálky. V tomto období výrazně dominuje fyzici nad nomo – příroda nad konvencí⁴. Nejvýznamnějším představitelem starověké etiky je Aristoteles, kterého lze považovat za jejího zakladatele. Aristotelova etika je etikou štěstí, blaženosti, jež představuje cíl života a zároveň největší dobro. Zdůrazňoval, že nejvyšší ctnosti dosáhne člověk umírněností. Ideálem Aristotelovy etiky je občan s bohatě rozvinutými vztahy⁵. Dalšími z představitelů tohoto období, o kterých bych se ráda zmínila, je Sokrates, podle kterého mravní chování člověka musí začít hledáním každého sám v sobě a realizací přes sebe samého a Epikuros, který se zabýval etikou ve smyslu učení o mravnosti.

Středověké etika (5. - 15. století) je úzce spojena s křesťanstvím. Jedním z představitelů je Aurélius, podle kterého existuje absolutní dobro, zatímco absolutní zlo neexistuje. Na rozdíl od starověkých filozofů Aurélius staví morálku mimo jednotlivce a ztotožňuje ji s boží vůlí. Druhý představitel tohoto období Tomáš Akvinský dělí etiku na monastiku (jednotlivé činy jsou zaměřeny k nejvyššímu cíli), ekonomiku a politiku⁶.

Vývoj etiky v novověku (15. století – současnost) se zaměřuje více na hledání pravdy a hodnot uvnitř člověka. Etika v tomto období není pouze o člověku, ale není ani pouze o Bohu a vztahu člověka k němu, ale má objektivně – subjektivní charakter. Hlavními mysliteli této epochy jsou Thomas Hobbes, Baruch Spinoza a Immanuel Kant. Thomas Hobbes tvrdil, že člověk je spojovacím článkem mezi státem a společností. Podle Hobbse existuje nevyhnutelný zákon, a to zákon sebezáchovy, na základě kterého člověk předepisuje morální normy, které jsou základem lidské morálky. Morálka podle Spinozy je v souladu s jeho celkovým učením má podstatu v přírodě, rozumu a člověku. Úlohu etiky v odstraňování afektu, který mu brání přirozenosti. Kantovské pojetí etiky spočívá v rozdělení morálky na objektivní status, na to, co se nachází mimo člověka, a subjektivní status, tedy to, co je uvnitř jednotlivce. Podle Kanta je povinností všech jednat na základě mravního zákona. 19. a 20. století je charakteristické velkým rozvojem civilizace, na což přirozeně reaguje i etika, ve které se i přes její neustálý návrat do minulosti objevují nové tendence. Etické koncepce jsou utvářené pod dobovým vlivem jednotlivých událostí

⁴ GEFFERT, Richard. *Etika vo verejnej sprave*. 1. vyd. Košice: Univerzita Pavla Josefa Šafárika v Košiciach, 2010. 132 s. ISBN 978-80-7097-826-9., s. 42

⁵ GEFFERT, Richard. *Etika vo verejnej sprave*. 1. vyd. Košice: Univerzita Pavla Josefa Šafárika v Košiciach, 2010. 132 s. ISBN 978-80-7097-826-9., s. 45-46

a přirozeně je ovlivňují jednotlivé ideologie např. liberalismus, komunismus, fašismus, sociální demokracie aj. V tomto období se etikou zabýval např. významný sociolog August Comte, který ji považuje za součást sociologie. Pro Friedricha Nietzscheho je nejvyšší hodnotou život a hovoří o člověku, který ztrácí víru v Boha a tím ztrácí v moderním světě oporu v hierarchii hodnot vlastního života⁷.

Obecně lze tedy říct, že kořeny evropské etiky jsou již v antice, kde etika směřovala ke ctnosti a ke zdatnosti. Již v 5. a 4. stol. př. n. l. bylo veškeré vzdělání člověka zaměřeno eticky, a kdo jej nectil, nemohl v budoucnosti uspět v intelektuálním ani veřejném životě. Na antickou etiku navázala židovská a křesťanská etika. Podle mého názoru nás křesťanská etika ovlivňuje nejen svým "desaterem", ale i svým učením o lásce a úctě k bližnímu. Židovská etika se zabývala spíše otázkou rodiny, sociálních problémů a spravedlnosti⁸.

3.1.2 Etika ve veřejné správě

Etiku ve veřejné správě většinou chápeme jako aplikování etických standardů do veřejnosprávních činností. V každém politickém systému kvalita vlády a její správy reflektuje standardy nebo hodnoty společnosti. V zastupitelských demokraciích tyto hodnoty obecně zahrnují očekávání, že struktura a organizace vlády a správy bude podněcovat spravedlnost, čestnost a rovnost a že chování a rozhodování úředníků veřejné správy bude v souladu s tímto očekáváním. „Obecně platí, že etika veřejné správy je jednou z tradičních, klasických hodnot veřejné správy, která je především zaměřena na vymezení správného od nesprávného a dobrého od špatného. Z dalších klasických hodnot veřejné správy můžeme za etické hodnoty s jistotou označit zejména integritu, nestrannost, čestnost, slušnost a odpovědnost“⁹.

Zájem o etiku ve veřejné správě v posledních desetiletích značně vzrostl, takže toto období je v zahraniční odborné literatuře nazýváno přímo léty etiky. V souvislosti s tím stojí za zmínku správní reformy nazývané New Public Management (NPM), ke kterým došlo počátkem 80. let minulého století nejdříve v angloamerických státech, odkud se rozšířily

⁶ GEFFERT, Richard. *Etika vo verejnej sprave*. 1. vyd. Košice: Univerzita Pavla Josefa Šafárika v Košiciach, 2010. 132 s. ISBN 978-80-7097-826-9., s. 51

⁷ GEFFERT, Richard. *Etika vo verejnej sprave*. 1. vyd. Košice: Univerzita Pavla Josefa Šafárika v Košiciach, 2010. 132 s. ISBN 978-80-7097-826-9., s. 52-57

⁸ DOLISTA, Josef; JEŽEK, Roman. *Etika zaměstnance veřejné správy*. 1. vyd. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2006. 122 s. ISBN 80-86708-20-9., s. 15

⁹ Ministerstvo vnitra České republiky. *Manuál pro personalisty* [online]. 2008, [cit. 2011-11-24]: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/personalistika/02_kapitola.pdf>. ISSN 1211-1244.

i do evropských států. Reformní vlna NPM byla orientována zejména na růst ekonomiky, efektivnosti a účinnosti (v angličtině zvaná tři E: Economy, Effectiveness and Efficiency) veřejné správy, což vyvolalo obavy, že ostatní hodnoty veřejné správy budou potlačeny. Ve správně-teoretické, ale i politologické, ekonomicko-správní či sociologicko-správní literatuře se tak začaly stále častěji objevovat studie vycházející z poznání nutnosti zakotvit etiku (tedy čtvrté E) do cílového zaměření správních reforem¹⁰.

Ve veřejném sektoru je etické chování postaveno na základě „držby úřadů. Veřejné úřady ztělesňují závazky a povinnosti, které odrážejí složitou soustavu ústavních, právních a politických odpovědností chování veřejné správy. Úředníci zažívají každý den konflikty a dilema, které toto množství závazků a odpovědnost přináší. Svědomití držitelé úřadů nemohou být pouhými figurkami, protože se od nich vyžaduje rutinní výkon uvážení. Stále jsou voláni k tomu, aby využívali vlastních zdrojů morálního uvažování pro provedení tvrdé volby. Nemohou se oprostít od této morální povinnosti a při výkonu svých úředních povinností jednat tak, jako by byli soukromými osobami. Umístění základů etického chování do odpovědnosti spojené s držením úřadu nevylučuje roli individuální etické reflexe a volby, ale při výkonu této volby se od úředníků vyžaduje“¹¹.

3.1.3 Základní principy etiky ve veřejné správě

Ve veřejné správě je těsná vazba mezi etikou a ostatními tradičními hodnotami, zejména odpovědností; pokud není chování úředníka odpovědné, lze jej stěží označit jako etické. Jako konkrétní příklad lze uvést „činnost Komise pro vyšetření standardů chování ve veřejném životě, která byla zřízena ve Spojeném království v 90. letech minulého století, za vlády Johna Majora. Komise, pod vedením lorda Nolana, ve své výsledné zprávě z r. 1994 stanovila sedm principů chování veřejných úředníků, o kterých byla přesvědčena, že se vztahují ke všem aspektům veřejného života:

- Nezištnost - veřejní úředníci musejí rozhodovat výhradně ve veřejném zájmu a nikoli, aby získali finanční nebo jiné materiální výhody pro sebe, svoji rodinu nebo svoje přátele.

¹⁰ PUTNOVÁ, Anna et al. *Etické řízení ve firmě: nástroje a metody: etický a sociální audit*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. 166 s. ISBN 978-80-247-1621-3., s. 141

¹¹ CHAPMAN, Richard A. *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2003. 263 s. ISBN: 80-86429-14-8. s., 191-192

- Integrita - úředníci se nesmějí dostat pod finanční nebo jiný závazek jednotlivců nebo organizací, kteří by je mohli ovlivňovat při výkonu jejich úředních povinností.
- Objektivnost - při výkonu veřejné činnosti, včetně jmenování, uzavírání smluv, doporučování jednotlivců k odměnám a dávkám, musejí úředníci rozhodovat podle zásluhy.
- Odpovědnost - za své rozhodování a svoji činnost jsou úředníci odpovědní veřejnosti a musejí se podrobit příslušné kontrole.
- Otevřenost - při svém rozhodování a veškeré činnosti musejí úředníci jednat tak otevřeně, jak jen možno; musejí zdůvodnit svoje rozhodnutí a mohou omezit informace pouze tehdy, vyžaduje-li to širší veřejný zájem.
- Čestnost - úředníci jsou povinni deklarovat všechny své soukromé zájmy vztahující se k jejich veřejným povinnostem a podniknout kroky k vyřešení konfliktů způsobem chránícím veřejný zájem.
- Vedení - každý veřejný úředník má prosazovat a podporovat tyto principy vedením a vlastním příkladem¹².

K udržení a zdokonalení etického chování úředníků ve veřejné správě se většinou uvádí tři způsoby:

- vydání písemných pravidel, především kodexů etiky zaměstnanců veřejné správy
- vzdělávání před nástupem do zaměstnání a další školení při výkonu veřejné služby
- vliv příkladu nadřízených pracovníků v zaměstnání

Jako další nástroj pro dodržování etických principů ve veřejné správě lze chápat i zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. Zásady a principy, které podporují či jsou v souladu s obecnými etickými principy, zakotvuje také zákon č. 500/2004 Sb., Správní řád, který nabyt účinnosti dnem 1. ledna 2006. V § 4 Správního řádu se uvádí, že „veřejná správa je službou veřejnosti. Každý, kdo plní úkoly vyplývající z působnosti správního orgánu, má povinnost se k dotčeným osobám chovat zdvořile a podle možností jim vycházet vstříc“.¹³

¹² Ministerstvo vnitra České republiky. *Manuál pro personalisty* [online]. 2008, [cit. 2011-11-24]: <http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/personalistika/02_kapitola.pdf>. ISSN 1211-1244.

¹³ Zákon č. 500/2004 Sb., Správní řád, § 4.

3.2 Kodexy etiky

Důležité dokumenty jak ve veřejné, tak i v soukromé sféře představují kodexy etiky. Převládá názor, že kodexy etiky ve veřejné správě (především ve státní správě) vznikly jako odpověď na stále větší požadavky občanů po větší zodpovědnosti, efektivnosti, neporušenosti, etických standardech a porozumění veřejných úředníků pro požadavky občanů. Aplikace podnikatelských hodnot a praktik ve veřejné správě v souvislosti s reformou Public Management ovlivňuje nejenom etické hodnoty, jako je bezúhonnost, ale stejně tak i demokratické hodnoty, jako je neutralita. Například ustanovování manažerů ze soukromého sektoru na pozice vedoucích správních úřadů a zvýšená mobilita pracovníků mezi veřejným a soukromým sektorem ohrožuje politickou neutralitu zejména tím, že zvyšuje možnost stranickosti a protekce. Proto vzrůstá význam kodexů chování nebo kodexů etiky pracovníků ve veřejné správě.¹⁴

3.2.1 Historie etických kodexů

Etické kodexy nejsou záležitostí teprve posledních let. Za první etický kodex v historii lze označit tzv. Hippokratovu přísahu, která byla zformulována přibližně před 2400 lety. Podle ní měli lékaři nezištně pomáhat nemocným, zachovávat lékařská tajemství aj. Během dějin lidstva vzniklo mnoho kodexů etiky, například kodexy, které upravují chování mistrů a tovaryšů. Znamé jsou také kodexy života mistrů a studentů na univerzitách ve středověku nebo upravujících mravy uvnitř mnišských řádů. V naší nedávné minulosti by pokus vytvořit tzv. morální kodex budovatele komunismu, jehož základním posláním mělo být vybudování komunistické společnosti.

Etické kodexy se neustále vyvíjely a jejich uplatnění bylo stále širší. Dnes se již vyskytují ve všech oblastech společenského života.¹⁵

3.2.2 Podoba etického kodexu

Kodexy etiky mohou mít různý obsah i podobu. V některých zemích existují kodexy etiky platné pro všechny pracovníky ve veřejné službě, v jiných jsou vydávány speciální kodexy

¹⁴ POMAHAČ, Richard; VIDLÁKOVÁ, Olga. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2002. 278 s. ISBN 80-7179-748-0., s. 143

¹⁵ BLÁHA, Jiří; DYTRT, Zdeněk. *Manažerská etika*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2003. 155 s. ISBN 80-7261-084-8., s. 98

etiky jednotlivými ministerstvy, případně dalšími jednotlivými orgány veřejné správy. V prvním případě je charakter kodexu etiky obecnější, zahrnující obecné hodnoty a kritéria, v druhém případě může jít o podrobnější úpravu, reflektující konkrétní potřeby a problémy určité instituce.

V obecné podobě mohou kodexy etiky obsahovat například minimální standardy chování zabývající se těmito otázkami:

- přijímáním darů a jiných požitků (např. odměn, plateb, pohoštění)
- zneužíváním úředních informací
- užíváním služebního majetku či zařízení
- prospěchem ze služebních cest
- užíváním hromadných kreditních karet
- prací mimo veřejnou službu
- restrikcí platící pro případné další zaměstnání po ukončení veřejné služby
- zvláštními podmínkami (povolením) při odchodu z veřejné služby do ziskového sektoru
- účastí na politickém dění
- prací pro vládní organizace
- prací pro veřejné instituce
- konfliktem zájmů¹⁶

3.2.3 Přínos etických kodexů

Etický kodex má mnoho přínosů a kladů pro organizaci i okolí. Může pomoci manažerům hodnotami firmy. Kodex je směnicí v situacích, kdy není zcela zřejmé, jaké jednání je etické nebo vhodné. Dává manažerům návod pro jednání s externími partnery, v řízení a kontrolování vztahů a v komunikaci se zákazníky, dodavateli a dalšími zainteresovanými skupinami. Kodexy dále zlepšují firemní finanční výsledky, zvyšují pracovní morálku zaměstnanců, jejich hrdost a loajalitu. Zvyšují srozumitelnost záměrů, zájmů a cílů organizace, důvěryhodnost managementu, otevřenost a čestnost komunikace uvnitř firmy.

¹⁶ POMAHÁČ, Richard; VIDLÁKOVÁ, Olga. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2002. 278 s. ISBN 80-7179-748-0., s. 143

Prispívají k uspokojování potřeb akcionářů a omezují neetické, nevhodné požadavky spolupracovníků na manažery organizace.¹⁷

Většina vyspělých demokratických států již takové kodexy přijala. Přitom nezáleží na tom, mají-li nebo nemají-li tyto státy současně zákony o státní službě. Někdy mají kodexy povahu závazné právní normy a jindy ne. Je obtížné zhodnotit, které řešení je výhodnější: zda, když je kodex etiky právní normou a jeho eventuální změna či doplnění je sice obtížnější, ale jeho ustanovení jsou snáze vynutitelná. Na druhé straně, pokud nemá kodex povahu právní normy, pak chování úředníka, které není v souladu s jeho ustanoveními, není sice právně sankcionovatelné, ale lze jej zveřejnit a potřebná úprava a změna kodexu je jednodušší a rychlejší.

3.2.4 Nevýhody etických kodexů

Existují ale i nevýhody etických kodexů. K jejich slabým stránkám patří především neúčinnost a to, že jsou špatně vynutitelné, formální a příliš obecné:

- pokud je kodex příliš obecný, nemusí zohledňovat skutečné problémy firmy v praxi
- pokud je naopak kodex příliš rozsáhlý, může vybízet k různým interpretacím, mnohoznačnosti, tj. zaměstnanci se v něm mohou ztrácet
- přímé formulace v etických kodexech mohou způsobit, že pracovník nevidí důvod, proč jsou formulovány právě takto, nedostane žádné vysvětlení
- pro některé zaměstnance nemusí být formulované morální normy dostatečnou autoritou, protože jsou výtvorem lidí
- kodexy mohou působit jako obranný mechanismus a zakrývat vlastní pochybení a odpovědnost

Kvalitní kodex etiky je také závislý na tom, kolik se při jeho tvoření věnuje kvalifikované odpovědnosti. V opačném případě bych doporučila jej vůbec nepřijímat.

3.2.5 Etický kodex veřejné správy

Historie etického kodexu ve veřejné správě sahá do roku 2001, kdy byl schválen usnesením č. 270. Tehdy Zemanova vláda uložila vydat ministrům a přednostům okresních

¹⁷ BLÁHA, Jiří; DYTRT, Zdeněk. *Manažerská etika*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2003. 155 s. ISBN 80-7261-084-8., s. 101-102

úřadů etický kodex. Původní kodex nebyl závazný pro všechny úřady a orgány státní správy a každý jednotlivý orgán si mohl vytvořit svůj vlastní etický kodex, který by lépe odpovídal specifickým požadavkům a nárokům na zaměstnance.

Podobná praxe se očekává i v souvislosti s novým Etickým kodexem úředníků a zaměstnanců veřejné správy, který 9.5.2012 schválila vláda ČR. Nový kodex obsahuje 14 článků a nahradil původní kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě. Největší změnou oproti původní, stručnější podobě, je záruka pro oznamovatele prohrěšků a hrozba možné výpovědi z práce za porušení pravidel. Nový kodex nastavuje jasná pravidla, aby bylo všem úředníkům a zaměstnancům veřejné správy zřejmé, v jakých případech by se mohli dostat do střetu soukromého zájmu se zájmem občanů a jak se v takové situaci zachovat. Tento dokument garantuje kvalitní služby úředníků a zaměstnanců veřejné správy. Materiál má za úkol také minimalizovat korupční jednání a obsahuje protikorupční preventivní opatření.

Kodex je nezbytným minimem v oblasti etiky a jeho doplnění nebo rozšíření je plně v kompetenci jednotlivých úřadů. „Úředník a zaměstnanec veřejné správy se například musí vyvarovat vztahů vzájemné závislosti a nepatřičného vlivu jiných osob, jež by mohly ohrozit jeho nestrannost“¹⁸, čímž dochází k omezení klientelistických a nepotistických vlivů.

Dokument připravený ministerstvem vnitra mimo jiné uvádí, že úředník „nesmí při svém rozhodování a v souvislosti s rozhodováním přijímat ani vyžadovat dary či jiná zvýhodnění pro sebe nebo někoho jiného“¹⁹, tzn., že by neměli lidé na podporu svých žádostí úředníkům nosit například květinu či bonboniéru. „Jakékoli korupční jednání nebo podezření na takové jednání, o kterém se úředník a zaměstnanec veřejné správy dozvěděl hodnověrným způsobem, je úředník a zaměstnanec veřejné správy povinen oznámit svému nadřízenému nebo orgánu činnému v trestním řízení“²⁰ stanovuje etický kodex. Ale ten, kdo nahlásí korupci ve státní správě, by neměl mít obavu o svoje místo. V kodexu

¹⁸ Ministerstvo vnitra České republiky. EGOVERNMENT. *Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy* [online]. 2012 [cit. 2012-12-14]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/.../extremismus-a-eticky-kodex-eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy.aspx>>. ISSN 1211-1244., článek 7, odstavec 3

¹⁹ Ministerstvo vnitra České republiky. EGOVERNMENT. *Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy* [online]. 2012 [cit. 2012-12-14]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/.../extremismus-a-eticky-kodex-eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy.aspx>>. ISSN 1211-1244., článek 7, odstavec 1

²⁰ Ministerstvo vnitra České republiky. EGOVERNMENT. *Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy* [online]. 2012 [cit. 2012-12-14]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/.../extremismus-a-eticky-kodex->

je uvedeno: „Poukáže-li úředník a zaměstnanec veřejné správy oprávněně na neetické chování, nebude mít jeho jednání negativní důsledky v pracovněprávních vztazích.“²¹ Etický kodex pro veřejnou správu dodává, „že zásadní porušování bude posuzováno jako porušení zákoníku práce, respektive pracovního řádu se všemi z toho vyplývajícími důsledky“²². Úředník a zaměstnanec má podle kodexu vykonávat „veřejnou správu na vysoké odborné úrovni, kterou si prohlubuje průběžným studiem, s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty a bez jakýchkoli předsudků, v souladu se zásadou rovných příležitostí bez ohledu na barvu pleti, pohlaví, národnost, náboženství, etnickou příslušnost nebo jiné charakteristiky“²³. Rozhodování úředníků má být takové, aby nemohlo být objektivně vnímané jako nespravedlivé.

Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy musí mít zapracovaný do vlastních vnitřních předpisů ministerstva a ústřední správní úřady. Pro hejtmany, primátory a starosty má doporučující charakter.

3.3 Společenská odpovědnost

Sociální odpovědnost se stala v poslední době hodně frekventovaným pojmem používaným pro sociální aktivity, které jsou nad rámec sociální povinnosti. Klasickým příkladem sociálního chování jsou veřejně prospěšné aktivity, zaměřené na zabezpečování budoucích potřeb společnosti a na ovlivňování vlády, aby pro tyto záměry tvořila vhodné legislativní podmínky.²⁴

3.3.1 Souvislosti vzniku CSR

Otázka společenské odpovědnosti je velmi složitá a během posledních padesáti let živelně vznikaly různé teoretické proudy. Někteří autoři zasazují vývoj společenské odpovědnosti už do období rozvoje akciových společností a domnívají se, že tyto otázky byly v řadě

eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy.aspx>. ISSN 1211-1244., článek 7, odstavec 1 eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy.aspx>. ISSN 1211-1244., článek 7, odstavec 4

²¹ Ministerstvo vnitra České republiky. EGOVERNMENT. *Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy* [online]. 2012 [cit. 2012-12-14]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/.../extremismus-a-eticky-kodex-eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy.aspx>>. ISSN 1211-1244., článek 14>, odstavec 2

²² Ministerstvo vnitra České republiky. EGOVERNMENT. *Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy* [online]. 2012 [cit. 2012-12-14]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/.../extremismus-a-eticky-kodex-eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy.aspx>>. ISSN 1211-1244., článek 13

²³ Ministerstvo vnitra České republiky. EGOVERNMENT. *Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy* [online]. 2012 [cit. 2012-12-14]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/.../extremismus-a-eticky-kodex-eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy.aspx>>. ISSN 1211-1244., článek 3, odstavec 1

případů akceptovány již v 19. století. Od konce druhé světové války se toto téma široce rozvíjí.²⁵ Od počátku šedesátých let se význam slov „společenská odpovědnost“ radikálně změnil.²⁶ Od druhé poloviny 20. století lze postupně zaznamenávat zásadní změny v očekávání společnosti ve vztahu k podnikání. Na firmy už veřejnost přestává nahlížet jako na nezávislé subjekty, které jsou odpovědné pouze svým akcionářům a vlastníkům. Také společenská odpovědnost manažerů nespočívá jen v maximalizaci zisku pro své akcionáře. V současné době slábne role církví a státu, tedy tradičních garantů společenské odpovědnosti. Firmy začínají pocítovat určitý závazek angažovat se ve prospěch společnosti, ve které působí, neboť i ony jsou součástí občanské společnosti, která je ke svému fungování potřebuje. Začíná být zřejmé, že bez jejich zapojení (včetně malých a středních podniků) nebudou představitelé jednotlivých zemí nacházet řešení, která by byla trvale udržitelná. I proto nabývá problematika CSR v posledních letech stále většího významu, a to nejen ve světě, ale i v České republice²⁷.

3.3.2 Pojem CSR

Podstatou pojetí sociální odpovědnosti je důraz na vstřícné chování organizací. V tomto smyslu lze za sociálně odpovědnou považovat organizaci, která se snaží uspokojit požadavky zájmových skupin, a to bez ohledu na to, zda dobrovolně nebo nedobrovolně²⁸.

Značná šíře konceptu společenská odpovědnost firem (dále jen CSR) způsobuje velmi vysokou terminologickou nejednotnost v této oblasti. Také pro pojem společenská odpovědnost neexistuje žádná jednotná celosvětová definice, což je způsobeno především tím, že CSR je založena na dobrovolnosti a nemá striktně vymezené hranice. V důsledku toho existuje mnoho definic a přístupů k vymezení tohoto pojmu.²⁹

Tři nejznámější definice CSR:

²⁴ DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANICEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 1997. 821 s. ISBN 80-7269-422-3., s. 131

²⁵ PUTNOVÁ, Anna et al. *Etické řízení ve firmě: nástroje a metody: etický a sociální audit*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. 166 s. ISBN 978-80-247-1621-3., s. 125

²⁶ DRUCKER, Peter F. *Management: Tasks, responsibilities, practices*. 1st ed. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2001. 575 p. ISBN 0-7560-4389-7., p. 260

²⁷ PAVLÍK, Marek et al. *Společenská odpovědnost organizace: CSR v praxi a jak s ním dál*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 176 s. ISBN 978-80-247-3157-5., s. 21

²⁸ DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANICEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 1997. 821 s. ISBN 80-7269-422-3., s. 131

²⁹ PAVLÍK, Marek et al. *Společenská odpovědnost organizace: CSR v praxi a jak s ním dál*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 176 s. ISBN 978-80-247-3157-5., s. 18

„CSR je dobrovolné integrování sociálních a ekologických hledisek do každodenních firemních operací a interakcí s firemními stakeholders.“ Dokument Evropské komise (Zelená kniha).

„CSR je kontinuální závazek podniků chovat se eticky, přispívat k ekonomickému růstu a zároveň se zasazovat o zlepšování kvality života zaměstnanců a jejich rodin, stejně jako lokální komunity a společnosti jako celku.“ World Business Council for Sustainable Development.

„CSR je způsob podnikání, který odpovídá či jde nad rámec etických, zákonných, komerčních a společenských očekávání.“ Business for Social Responsibility.³⁰

Podle Michaela Hopkinse se „CSR zaměřuje na jednání zúčastněné firmy etickým nebo společensky odpovědným způsobem. Etickým nebo společensky odpovědným způsobem označujeme chování přijatelné v civilizované společnosti. Sociální systém zahrnuje zejména ekonomickou a environmentální odpovědnost. Zúčastněné strany existují jak v rámci firmy, tak i mimo ni. Širším cílem společenské odpovědnosti je vytvářet stále vyšší životní úroveň, při zachování ziskovosti společnosti, pro lidi jak uvnitř, tak i v jejím okolí.“³¹

3.3.3 Charakteristika CSR

Obecně přijímané teze, týkající se CSR, je postavena na třech základních pilířích: ekonomickém, sociálním a environmentálním.

Ekonomická oblast v pojetí společenské odpovědnosti představuje:

- vypracování etického kodexu nebo podobného dokumentu, upravujícího chování firmy
- transparentní chování
- trvalý dialog s akcionáři
- protikorupční politiku
- ochranu duševního vlastnictví

³⁰ PAVLÍK, Marek et al. *Společenská odpovědnost organizace: CSR v praxi a jak s ním dál*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 176 s. ISBN 978-80-247-3157-5., s. 19

³¹ HOPKINS, Michael. *Corporate Social Responsibility & International Development*. 1. vyd. London: Earthscan, 2007. 243 s. ISBN 1-84407-356-4., s. 15-16

- definování vztahu k zákazníkům a dodavatelům

V sociální oblasti pak společenská odpovědnost zahrnuje:

- trvalý dialog a spolupráci se stakeholders
- rozvoj lidského kapitálu se zřetelem na zdraví a bezpečnost zaměstnanců
- péči o vyvážený pracovní a osobní život zaměstnanců
- rovné příležitosti (nejen ve vztahu mužů a žen, ale i různých typů znevýhodněných skupin)
- dodržování lidských práv na pracovišti
- zákaz dětské práce
- rozvoj lidského kapitálu
- dobročinnost firmy
- firemní filantropie

Environmentální oblast je zaměřena na:

- vytvoření ekologické politiky firmy
- ekologickou výrobu, produkty a služby (standardy řady ISO 14000 a EMAS)
- ochranu přírodních zdrojů
- aktivity vedoucí ke snižování negativních dopadů na životní prostředí³²

Důležitý v CSR je dialog s tzv. stakeholders (tj. všechny zainteresované osoby či skupiny osob uvnitř i v okolí organizace – např. zákazníci, zaměstnanci, zástupci státní správy a samosprávy, zájmové skupiny, média, ...) a jejich zapojování do CSR.

3.3.4 CSR v prostředí veřejné správy

Koncept CSR vnímá organizaci veřejné správy jako odpovědného partnera v oblasti ekonomické stability, ochrany životního prostředí a sociálního rozvoje. Uvědomění si vlastní společenské odpovědnosti znamená závazek úřadu přispívat sociálnímu, ekonomickému a environmentálnímu rozvoji společnosti, a to nad úroveň požadovanou zákonem. CSR je koncept, kdy se úřady otevřeně hlásí ke své spoluzodpovědnosti za stav a chod společnosti a který vychází z předpokladu, že žádný úřad nefunguje pouze ve svých

³² PUTNOVÁ, Anna et al. *Etické řízení ve firmě: nástroje a metody: etický a sociální audit*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. 166 s. ISBN 978-80-247-1621-3., s. 132-133

ekonomických vztazích, ale ovlivňuje celé okolí (komunitu, sociální situaci zaměstnanců apod.) a naopak zájmové skupiny ovlivňují úspěšnost úřadu.

Veřejná správa, resp. konkrétní organizace (úřad) má podle následující tabulky v oblasti CSR tři různé role:

Tabulka č. 1: Role veřejné správy v oblasti CSR

Role veřejného sektoru	Hlavní účel
Veřejný sektor jako podporovatel a šířitel konceptu CSR	<ul style="list-style-type: none"> • stanovení vize a strategie pro využití konceptu CSR v České republice • propagace konceptu CSR k různým cílovým skupinám • podpora výzkumu a vzdělávání v oblasti CSR • podpora iniciativ v oblasti CSR a prohlubování dialogu mezi všemi zainteresovanými stranami • uznání a ocenění společensky odpovědných firem a jejich partnerů v oblasti CSR • přijetí normy (standardu) pro oblast CSR • spolupráce s ostatními státy v oblasti CSR
Organizace veřejného sektoru jako uživatel aktivit CSR realizovaných soukromým sektorem	<ul style="list-style-type: none"> • organizace veřejného sektoru jako jedna z cílových skupin, kterým jsou věnovány CSR aktivity (např. podpora ochrany životního prostředí, podpora sociálně slabších skupin) • organizace veřejného sektoru napomáhá soukromému subjektu s definicí veřejných služeb, na které má směřovat své CSR aktivity
Organizace veřejného sektoru jako subjekt aktivně praktikující CSR aktivity	<ul style="list-style-type: none"> • organizace veřejného sektoru přijímá a deklaruje svoji společenskou odpovědnost, chová se šetrně/odpovědně ke svému okolí, uvědomuje si vliv své činnosti na lokální, národní i celosvětové úrovni

Zdroj: PAVLÍK, Marek et al. *Společenská odpovědnost organizace: CSR v praxi a jak s ním dál*, s. 58

Závazek úřadu v tzv. trojí odpovědnosti může být prokazován např. zkvalitňováním veřejných služeb, zlepšením schopnosti prokázat a „prodat“ výsledky úřadu, proaktivním přístupem úřadu k řešení věcí veřejných, vyšší transparentností rozhodování úřadu,

zapojením všech aktérů dotčených řešenou záležitostí, posílením důvěryhodnosti úřadu, zvýšením kompetentnosti zaměstnanců úřadu aj.³³

3.4 Veřejná správa

Veřejnou správu lze v širším smyslu dělit na zákonodárnou moc (Parlament, který má dvě komory - Poslaneckou sněmovnu a Senát), moc výkonnou (prezident republiky, vláda, správní úřady) a moc soudní (Ústavní soud, soudy a státní zastupitelství). V užším smyslu je veřejná správa členěna na státní správu (vláda, ministerstva) a samosprávu (veřejnoprávní korporace územní – obce a kraje, veřejnoprávní korporace zájmové).³⁴ Veřejná moc je ustanovována na základě většinového konsenzu, na přijetí a na respektování společných norem. Autorita státu a státní moci je tak odvozena ze vztahu důvěry, který zakládá legitimitu potřebnou k řešení záležitostí spojených s funkčností společnosti.³⁵

3.4.1 Státní správa

Státní správu lze definovat následujícím způsobem: „Státní správa je veřejnou správou uskutečňovanou státem, přičemž v každé společnosti zorganizované ve státě je státní správa nezastupitelnou součástí veřejné správy. Je odvozována od samotné podstaty, postavení a poslání státu, od podstaty způsobu realizace státní moci“.³⁶

3.4.2 Samospráva

V naší republice je dvoustupňový systém územní samosprávy. V Ústavě České republiky je zakotveno členění České republiky na základní a vyšší územní samosprávné celky. Základní územní samosprávné celky představují obce, vyšší územní samosprávné celky potom kraje. U územní samosprávy se nejedná o hierarchickou strukturu, resp. o nadřízenost a podřízenost, neboť každý územní samosprávný celek má své kompetence, do kterých jiný územní samosprávný celek nemůže zasahovat. V České republice existuje

³³ PAVLÍK, Marek et al. *Společenská odpovědnost organizace: CSR v praxi a jak s ním dál*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 176 s. ISBN 978-80-247-3157-5., s. 55-57

³⁴ CHUM, Jiří. Územní samospráva. *Veřejná správa*, 2010, roč. 21, č. 16, s. 12. ISSN 1213-6581.

³⁵ SVATOŇ, Jan; SIROVÁTKA, Tomáš. *Stát a veřejná politika: (vybrané texty)*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1997, 138 s. ISBN 80-210-1612-4. s. 14-18

³⁶ KADEČKA, Stanislav; ONDRUŠ, Radek; PRŮCHA, Petr. *Základy správního práva pro ekonomy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2003, 220 s. ISBN 80-210-3050-X. s. 21

tzv. spojený model veřejné správy, tzn. že obce a kraje vykonávají vedle samostatných působností také státní správu v přenesené působnosti.

3.5 Marketingový výzkum

Marketingový výzkum se používá k poznávání názorů zákazníků nejen v případě podnikatelských subjektů, ale stále častěji i u institucí veřejné správy.

Podle McDaniela a Gatese „marketingový výzkum zahrnuje plánování, sběr a analýzu dat, která jsou relevantní pro marketingová rozhodování a komunikaci výsledků této analýzy řídicím pracovníkům“.³⁷

Kotler definuje marketingový výzkum jako „systematicky prováděný sběr, úprava, zpracování, analýza, interpretace a prezentace informací, které slouží k identifikaci a řešení různých marketingových situací v podniku nebo organizaci“.³⁸

I přes to, že se jednotlivých definice drobně odlišují, je vidět, že všechny popisují marketingový výzkum stejným způsobem. Rozdílem je pouze výčet operací, ze kterých se marketingový výzkum skládá a ve vyjádření jeho účelu. Osobně se přikláním spíše k definici podle Kotlera, neboť v sobě zahrnuje všechny fáze marketingového výzkumu a současně srozumitelně specifikuje jeho účel.

3.5.1 Proces marketingového výzkumu

V každém procesu marketingového výzkumu rozlišujeme dvě hlavní etapy, a to etapu přípravy výzkumu a etapu realizace výzkumu. V rámci těchto etap se pak uskutečňuje několik za sebou následujících kroků, které spolu úzce souvisejí a vzájemně se podmiňují. Případné chyby či nedostatky, které se projeví v počátečních fázích výzkumu, mohou mít za následek oslabení nebo úplné znehodnocení výsledků ve fázích následujících.

Při přípravě výzkumu je třeba definovat problém, určit cíle výzkumu, specifikovat potřebné informace, stanovit metody sběru informací a vypracovat projekt výzkumu.

³⁷ MC DANIEL, Carl; GATES, Roger. *Marketing Research: The Impact of the Internet*. 5. vyd. Cincinnati (OH) : South-Western College Publishing, 2002. 768 s. ISBN 978-0470003572., s. 6

³⁸ KOTLER, P. *Marketing Management. Analýza. Plánování. Využití. Kontrola*. 9. přeprac. vyd. Praha: Grada Publishing, 1998. 710 s. ISBN 80-7169-600-5., s. 111

Při realizaci výzkumu dochází ke sběru informací, analýze a interpretaci informací, prezentaci výsledků výzkumu a závěrečné zprávě.

Většina marketingových výzkumných projektů zahrnuje sběr primárních informací. Sběr primárních informací (tzv. výzkum v terénu) je nákladnější než získávání sekundárních informací, ale primární informace bývají vzhledem k řešenému problému daleko významnější.

Marketingový výzkum dále dělíme na:

- a) kvalitativní, který používá metody individuálních hloubkových rozhovorů, skupinových rozhovorů a projektivních technik
- b) kvantitativní, který používá metody pozorování, metody šetření - dotazování a experimentu.

3.5.2 Metody šetření

Pro měření spokojenosti zákazníka jsou nevhodnější vzhledem k povaze informací a nositelů těchto informací metody šetření. Tyto metody, patřící do kvantitativních metod, umožňují získat mnoho informací o individuálním respondentovi (zákazníkovi) najednou, ať jde o jeho postoj ke kvalitě, životnosti či vzhledu výrobku, spokojenosti s přístupem prodejního personálu nebo vnímání společnosti jako celku.

Existují následující techniky šetření:

- písemné dotazování, tj. pomocí dotazníku zasílaného poštou
- osobní dotazování, tj. rozhovorem tazatele s respondenty
- telefonické dotazování
- elektronické dotazování

Výběr vhodné techniky závisí na potřebném rozsahu informací, časových možnostech, finančních možnostech, kvalifikaci pracovníků, kteří provádějí šetření, popřípadě i na jiných okolnostech.

Ve své práci více přiblížím metodu empirického šetření s využitím nástroje písemné dotazování.

3.5.3 Dotazník

Dotazování patří k nejrozšířenějším postupům marketingového výzkumu a někteří si dokonce mylně myslí, že marketingový výzkum je pouze dotazování zákazníků. Dotazování se uskutečňuje pomocí dotazníků, popř. záznamových archů a vhodně zvolené komunikace mezi tazatelem a respondentem. Nejběžnějším způsobem distribuce dotazníků je osobní dotazování nebo distribuce prostřednictvím pošty, včetně elektronické.

Dotazník by měl na první pohled zaujmout respondenta svým vzhledem, otázky by měly být formulovány srozumitelně.

Druhy otázek používaných při dotazování:

- otevřené – typ otázek, kdy respondent může odpovídat pouze vlastními slovy a projevit se. Výhodou je právě možnost projevit svůj názor. Nevýhodou těchto otázek je náročnost při zpracování. Další typy otevřených otázek jsou asociační, dokončení obrázku, povídky, tematického námětu, dokončení věty či otázky volné,
- polootevřené – pokud respondent vyplňuje otázku polootevřeného typu, má na výběr z několika možností, v případě, že ani jedna možnost není vhodná, je možné dopsat vlastní odpověď,
- uzavřené – u uzavřených otázek není možnost vyjádřit vlastní názor, respondentovi si vybírá jednu z daných variant odpovědí. Při vyhodnocení jsou tyto otázky nejjednodušší na zpracování, což je výhodou. Nevýhodou může být právě typ těchto otázek, kdy respondentovi nevyhovují varianty odpovědí. I uzavřené otázky se můžou ještě dále dělit a to na dichotomické, polytomické, výběrové a výčtové.³⁹

Vyplněné dotazníky mohou být zpět zasílány opět poštou, vhazovány do speciálních schránek, popř. vybírány osobně, což nám zaručí velkou návratnost.

³⁹ FORET, Miroslav. *Marketingový výzkum: Poznáváme svoje zákazníky*. 1. vyd. Brno: Computer Press, a.s., 2008. 121 s. ISBN 978-80-251-2183-2., s. 50-53

4 PRAKTICKÁ ČÁST

4.1 Moravské Budějovice

Město Moravské Budějovice leží v jihovýchodní části Českomoravské vrchoviny v oblasti Jevišovické pahorkatiny. Město se rozkládá v údolí říčky Rokytky a tvoří bránu do přírodního parku Podyjí, jedné z nejkrásnějších turistických oblastí České republiky. Moravské Budějovice jsou dobře dopravně dostupné, neboť je protíná významná silniční komunikace I/38 Jihlava – Znojmo. Město tak má kvalitní dopravní spojení s Rakouskem. Z administrativního hlediska se nachází v okrese Třebíč nedaleko východních hranic s Jihomoravským krajem. Polohu v rámci České republiky zobrazuje obrázek č. 1.

Obrázek č. 1 Poloha města



Zdroj: Městský úřad Moravské Budějovice. *Strategický plán*.

První zmínka o Moravských Budějovicích pochází z roku 1231. V roce 1406 je poprvé doloženo použití přívlastku Moravské, kvůli odlišení od Českých Budějovic, které byly založeny v roce 1265. Město v minulosti náleželo k Bítovskému panství, jeho prvními majiteli byli Lichtenburkové a později Valdštejnové. Po Bitvě na Bílé hoře se město dostalo do rukou pánů ze Schaumburka, kteří si zde zřídili hlavní sídlo svého rodu. S Rudolfem Jindřichem ze Schaumburka vedli představitelé Moravských Budějovic vleklý soudní spor, neboť různě utiskoval jeho obyvatele a odmítal dodržovat privilegia udělená městu jak předchozími majiteli, tak i dřívějšími panovníky českých zemí. Za Schaumburků se proto město dostalo do špatné ekonomické situace. Roku 1736 se novými majiteli města

stali Wallisové. V roce 1850 byl ve městě zřízen samostatný berní okres a okresní soud, který se stal součástí politického okresu sídlícího ve Znojmě. Roku 1896 došlo k osamostatnění moravskobudějovicka, když zde bylo zřízeno okresní hejtmanství. Městská samospráva byla v Moravských Budějovicích definitivně zřízena až v r. 1861. Při reorganizaci okresu v roce 1949 byly k moravskobudějovickému okresu připojeny některé obce patřící dříve k Moravskému Krumlovu a naopak některé původní obce byly převedeny k okresu Dačice. Roku 1960 byl okres Moravské Budějovice zrušen a většina k němu přináležejících obcí byla začleněna do okresu Třebíč, zbytek do okresů Znojmo a Jindřichův Hradec.

Mezi památky města a jeho zajímavosti patří například zámek a muzeum, kaple sv. Michala (rotunda), chrám sv. Jiljí, hradební zeď a vrása, farní areál s hradební zdí a baštou; vrása, masné krámy, Dům čp. 31 - radnice.⁴⁰

4.2 Městský úřad Moravské Budějovice

Město Moravské Budějovice je s 7525 obyvateli (stav k 1.1.2013) řazeno mezi menší města. Jedním z orgánů města je i zkoumaný Městský úřad Moravské Budějovice, který se při své činnosti se řídí zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů a dále dalšími souvisejícími právními předpisy. Tvoří územní celek, který je ohraničen hranicí území města. Je veřejnou korporací, má tedy vlastní majetek, se kterým hospodaří. Pečuje o všestranný rozvoj svého území a o potřeby svých občanů.

Město Moravské Budějovice je dle zákona č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností, s účinností od 1. ledna 2003 obcí s rozšířenou působností (ORP). Ve správním obvodu se nachází 47 obcí, kde trvale bydlí přes 24 000 obyvatel. Městský úřad Moravské Budějovice pro tyto obce vykonává přenesenou působnost v rozsahu jemu svěřeném zvláštními zákony.

Správní obvod ORP Moravské Budějovice se dále skládá ze dvou obvodů s pověřeným obecním úřadem (POÚ) – Moravské Budějovice a Jemnice. Správní obvod ORP Moravské Budějovice sousedí na jihovýchodě s Jihomoravským krajem, na jihozápadě s Jihočeským

⁴⁰ *Moravské Budějovice - základní informace o městě.* [online]. 2008 - 2013, [cit. 2011-03-17]: Dostupné z: <<http://www.portalmoravskebudějovice.cz>>

krajem, na severozápadě se správním obvodem ORP Telč a na severovýchodě se správním obvodem ORP Třebíč.

Obrázek č. 2. Obce náležící do správního obvodu ORP Moravské Budějovice



Zdroj: Městský úřad Moravské Budějovice. *Strategický plán*.

Jeho hlavním posláním je zajištění veřejné správy. Záležitosti, spravované v zájmu města a jeho obyvatel, označujeme jako samostatnou působnost města. V této oblasti Městský úřad Moravské Budějovice plní úkoly, které mu uložilo na svých jednáních zastupitelstvo města nebo rada města. Oběma těmto voleným orgánům poskytuje podklady pro jejich jednání a pomáhá výborům zastupitelstva a komisím rady města v jejich činnosti. Dále v samostatné působnosti Městský úřad Moravské Budějovice řeší problematiku, kterou do samostatné působnosti městu svěřuje zvláštní zákon.⁴¹

V oblasti přenesené působnosti města vykonává úřad státní správu v základním rozsahu s výjimkou věcí, které patří do působnosti zastupitelstva, rady a zvláštních orgánů města, případně komisí; v tomto případě je území města správním obvodem, v rozsahu městského

⁴¹ Organizační řád MěÚ Moravské Budějovice. Městský úřad Moravské Budějovice.

úřadu - obce s pověřeným obecním úřadem, v rozsahu městského úřadu - obce s rozšířenou působností.⁴²

Úřad kompletně zajišťuje agendu poskytování informací a vydává rozhodnutí o neposkytnutí informací žadateli podle ustanovení zákona o svobodném přístupu k informacím.

Nad výkonem samostatné působnosti vykonává dozor Ministerstvo vnitra⁴³. Zjišťuje se při něm soulad obecně závazných vyhlášek města se zákony a soulad usnesení, rozhodnutí a jiných opatření orgánů města se zákony a jinými právními předpisy.

Nad výkonem přenesené působnosti vykonává dozor Krajský úřad Kraje Vysočina jako nejbližší nadřízený správní orgán v přenesené působnosti⁴⁴. Zjišťuje se při něm soulad nařízení města se zákony a soulad vydaných usnesení, rozhodnutí a jiných opatření orgánů města, které nejsou nařízeními města, se zákony, jinými právními předpisy, nebo dokonce v jejich mezích též s usneseními vlády či se směrnicemi ústředních správních úřadů.

Základním organizačním vnitřním předpisem Městského úřadu Moravské Budějovice, závazným pro všechny zaměstnance, je organizační řád, který schvaluje rada Města Moravské Budějovice dle zákona 128/200 Sb. V tomto předpisu jsou stanoveny zásady činnosti a řízení úřadu, úkoly odborů a jejich vzájemné vztahy, povinnosti a odpovědnosti vedoucích úředníků, rozsah pravomocí odborů a také upravuje vztahy k právníckým osobám zřízeným městem Moravské Budějovice.

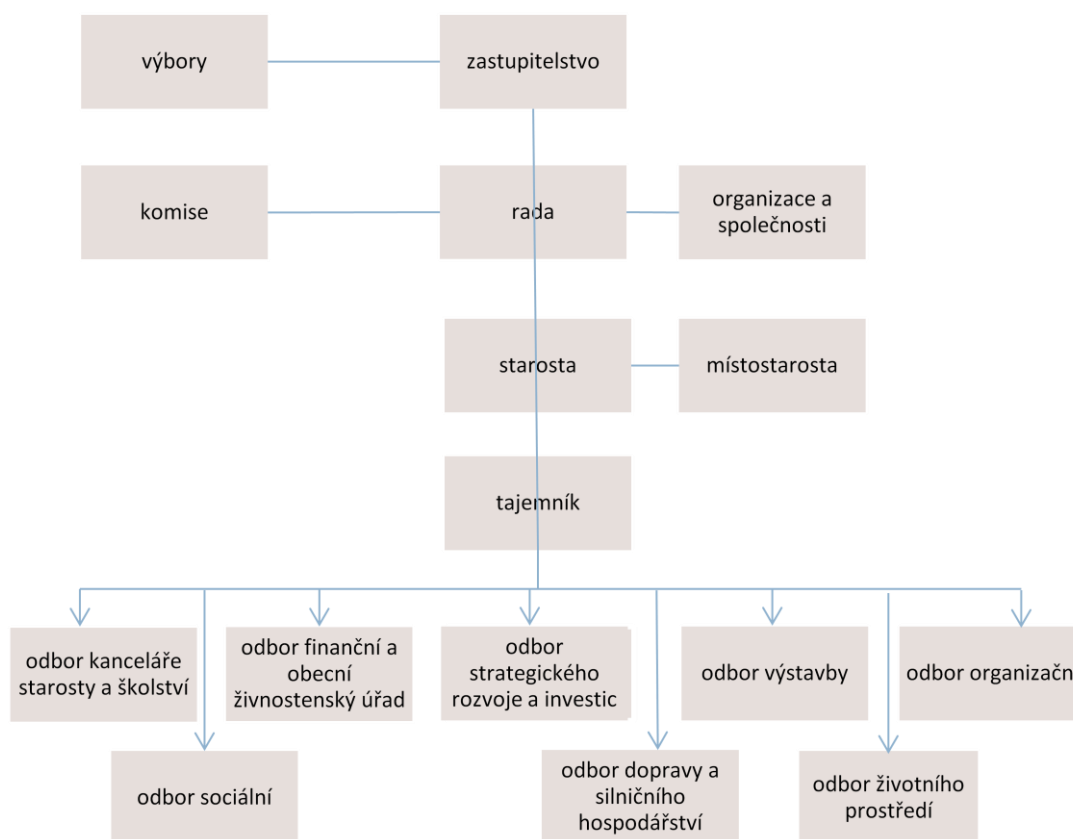
Městský úřad Moravské Budějovice je organizačně rozdělen na 8 odborů a 9 oddělení. V čele úřadu je tajemník. Organizační strukturu lze označit jako funkcionální.

⁴² Organizační řád MěÚ Moravské Budějovice. Městský úřad Moravské Budějovice

⁴³ Zákon č. 128/2000, Zákon o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

⁴⁴ Zákon č. 128/2000, Zákon o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů.

Obrázek č. 3 Organizační schéma Městského úřadu Moravské Budějovice



Zdroj: Vlastní zpracování

4.3 Dotazníkové šetření v oblasti společenské odpovědnosti

Z důvodu zjištění povědomí o společenské odpovědnosti a etickém kodexu u zaměstnanců Města v Moravské Budějovice a občanů využívajících jeho služby, zda jsou spokojeni s přístupem této instituce a s její společenskou odpovědností, byl proveden výzkum v této oblasti. Při volbě vhodné metody k jeho realizaci bylo zohledňováno několik aspektů. Již teoretické poznatky v této oblasti ukázaly, že problematika CSR je poměrně komplexní a obsahově velmi rozmanitá, což často vede k značným rozdílům v chápání tohoto pojmu. Nakonec jsem zvolila výzkumnou metodu dotazníku.

První dotazník byl určen pro zaměstnance Města Moravské Budějovice. Dotazníkové šetření probíhalo v lednu 2013. Celkem bylo osloveno všech 73 zaměstnanců prostřednictvím e-mailu. Dotazník, který byl anonymní, obsahoval otázky s více možnostmi odpovědí (např. ano, ne, nevím, spíše ano, ...), uzavřené otázky a tzv. identifikační otázky, které charakterizují respondenta.

Respondenti odpovídali celkem na 38 otázek, které byly následně vyhodnoceny. Celkem bylo nakonec získáno 54 odpovědí, takže návratnost vyplněných dotazníků je cca 74 %.

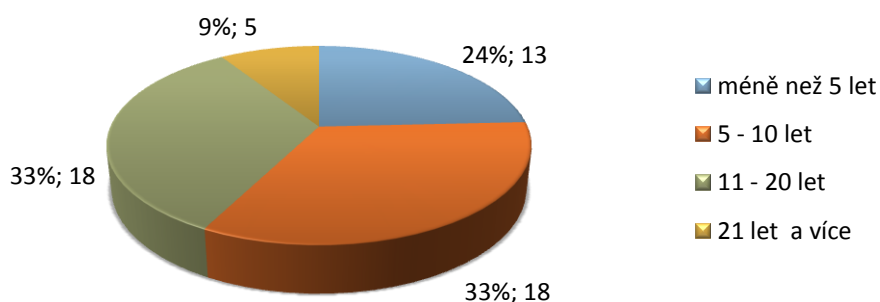
Druhý dotazník byl vytvořen pro občany spadající do působnosti Městského úřadu Moravské Budějovice. Toto dotazníkové šetření probíhalo od října 2012 do února 2013 mezi občany, kteří si přišli na úřad vyřídit nějakou záležitost. Dotazník, distribuovaný v papírové podobě, obsahoval celkem 15 otázek, které měly zjistit, zda je veřejnost spokojena s přístupem této instituce a s její společenskou odpovědností. Celkem se podařilo získat 390 vyplněných dotazníků.

Vytvořené dotazníky je uvedeny v příloze č. 2 a č. 3.

4.3.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření mezi zaměstnanci

První až pátá otázka dotazníku se týkala identifikace respondenta. Z celkového počtu vyplněných dotazníků odpovědělo 40 žen a 14 mužů. Většina dotazovaných respondentů (46 %) byla ve věku 26 – 40 let (25 respondentů), ve věku 41 – 50 let bylo 16 respondentů, 19 % respondentů bylo starších 51 let (10 respondentů). V nejmenším zastoupení zde odpovídali respondenti mladší 25 let, kteří byli pouze 3 (6 %). Další identifikační otázka zjišťovala nejvyšší dosažené vzdělání. Z vyhodnocení dotazníků bylo zřejmé, že většina respondentů má středoškolské vzdělání s maturitou (52 %, 28 respondentů), 31 % dosáhlo vysokoškolského vzdělání (17 respondentů), vyšší odborné vzdělání absolvovalo 15 % respondentů (8 respondentů), 1 respondent ukončil střední školu bez maturity (2 %) a se základním vzděláním nebyl žádný respondent. Odpovědi na čtvrtou otázku „Jak dlouho jste zaměstnancem úřadu?“ jsou znázorněny v grafu č. 1.

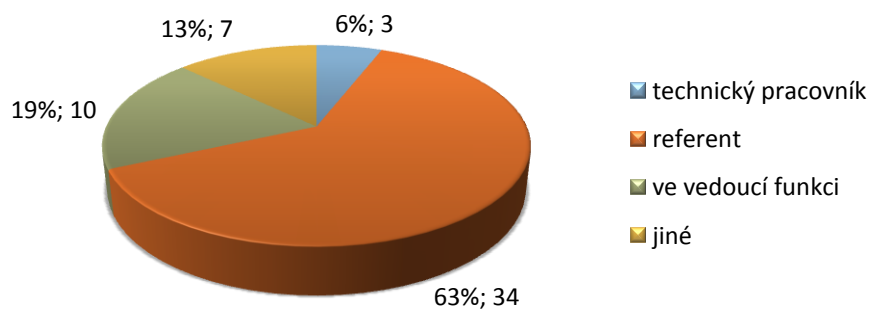
Graf č. 1 Délka zaměstnání na městském úřadě



Zdroj: Vlastní zpracování

Z výše uvedeného grafu lze vyčíst, že více než třetina dotazovaných je zaměstnána na Městském úřadě v Moravských Budějovicích 5 až 10 let (18 respondentů) a stejný počet pracuje v této instituci 11 až 20 let. Zhruba čtvrtina respondentů – 24 % - je zaměstnána méně než 5 let (13 respondentů) a pět dotazovaných je na úřadě 21 a více let. Osobně zde pracují sedm let.

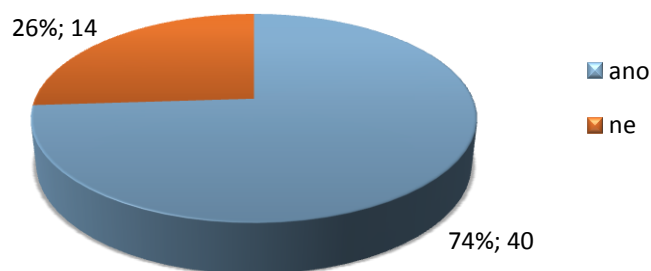
Graf č. 2 Pracovní pozice



Zdroj: Vlastní zpracování

Odpovědi na pátou otázku týkající se pracovního zařazení jsou zpracovány v grafu č. 2. Z výše uvedeného grafu vyplývá, že více než polovina zaměstnanců je zaměstnána jako referent (63 %), ve vedoucí funkci je 19 % respondentů, 13 % pracuje na jiných pozicích a 6 % vytváří technické zázemí městského úřadu.

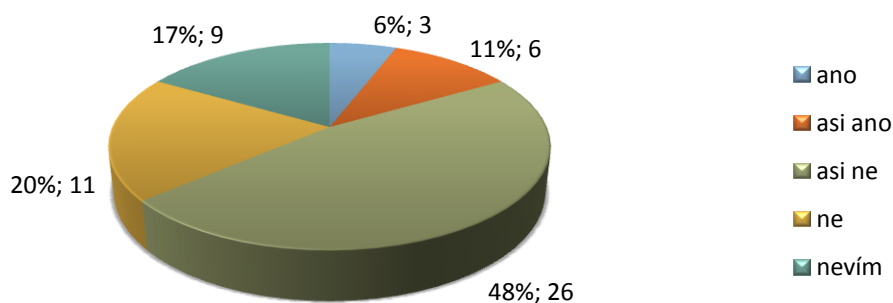
Graf č. 3 Znalost pojmu společenská odpovědnost



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu č. 3 jsou zpracovány údaje zjišťující, zda se již respondent někdy setkal s pojmem společenská odpovědnost nebo společenské chování firem. 74 % dotazovaných odpovědělo kladně a jen čtvrtina záporně, což poukazuje na určitou míru povědomí zaměstnanců úřadu o společenské odpovědnosti, a proto logicky následovala otázka, jaká je úroveň znalostí o tomto pojmu. Analýza odpovědí je zpracována v grafu č. 4.

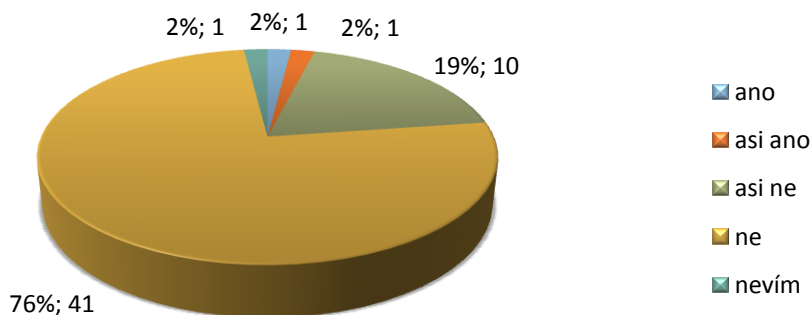
Graf č. 4 Úroveň znalostí z oblasti společenské odpovědnosti organizací (CSR)



Zdroj: Vlastní zpracování

Téměř polovina (48 %) odpověděla, že asi nemají dobré znalosti o tomto pojmu, pětina odpověděla, že nemají dobré znalosti, 17 % nedokázalo posoudit svoje znalosti, 6 respondentů odpovědělo „asi ano“ a pouze 3 zaměstnanci tvrdí, že znají tento pojem dobře. Z odpovědí na tuto otázku vyplývá, že zaměstnanci nejsou příliš informovaní nebo se nezajímají o problematiku společenské odpovědnosti. Domnívám se, že etické chování zaměstnanců by mělo být v zájmu vedení úřadu, neboť tyto lidé vykonávají veřejnou službu pro občany a proto je důraz na jejich „etickou kvalifikaci“ na místě. Z tohoto důvodu bych navrhla seznámit zaměstnance s pojmem společenské odpovědnosti, a to buď formou školení od nějaké agentury, formou e-learningového kursu nebo uspořádáním školení přímo na úřadě.

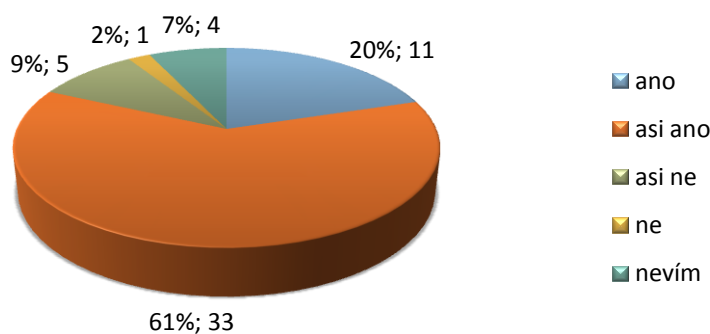
Graf č. 5 CSR pouze jako výsada podnikatelského sektoru



Zdroj: Vlastní zpracování

Tři čtvrtiny oslovených zaměstnanců je přesvědčeno, že by společenské chování nemělo být výsadou pouze podnikatelského sektoru, 19 % si myslí, že „asi ne“, 1 respondent nevěděl a po jedné byla odpověď „ano“ a „spíše ano“.

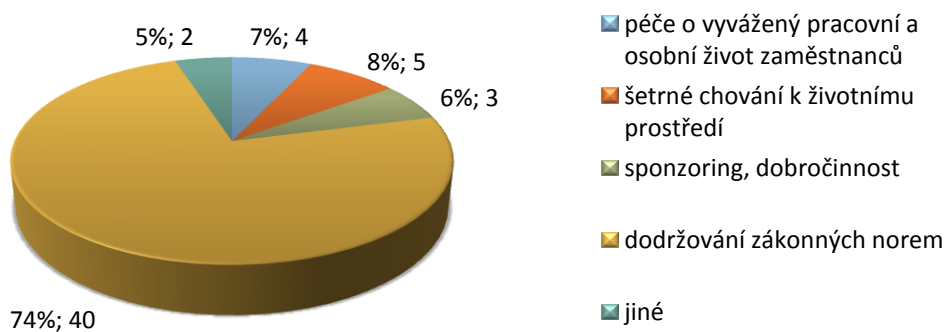
Graf č. 6 Hodnocení fungování městského úřadu jako společensky odpovědného



Zdroj: Vlastní zpracování

Většina respondentů vnímá fungování městského úřadu jako společensky odpovědné (61 % „asi ano“ a 20 % „ano“), 7 % nedokázalo posoudit společenskou odpovědnost úřadu, 9 % se domnívá, že městský úřad spíše nefunguje společensky odpovědně a pouze jeden respondent je přesvědčen, že městský úřad není společensky odpovědný. Myslím si, že chování úředníků by mělo být společensky odpovědné, a proto doporučuji, aby se na společenskou odpovědnost kladl důraz na poradách vedení úřadu i na poradách probíhajících na jednotlivých odborech a taktéž či vstupním vzdělávání nových zaměstnanců.

Graf č. 7 Projev společenské odpovědnosti úřadu

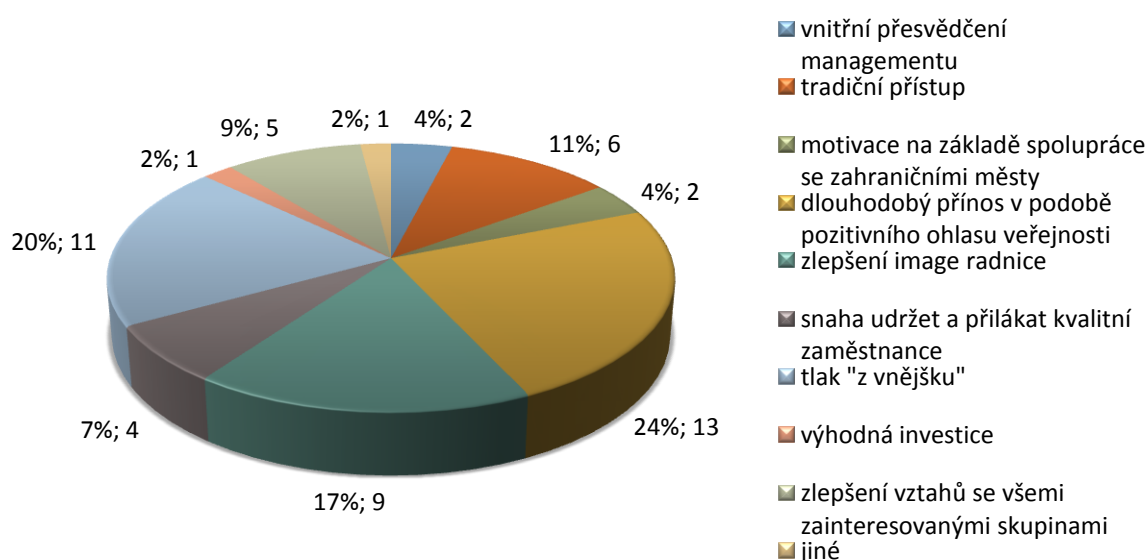


Zdroj: Vlastní zpracování

Za hlavní projevy společenské odpovědnosti úřadu, kde pracují, považují zaměstnanci dodržování zákonných norem (74 %), dále pak 8 % respondentů za tento projev považuje šetrné chování k životnímu prostředí, 7 % se domnívá, že tímto projevem je péče o vyvážený pracovní a osobní život zaměstnanců, 6 % vnímá jako projev společenské odpovědnosti sponzoring a dárcovství a 5 % si myslí, že tímto projevem je něco jiného. Silnou stránkou je tedy dodržování zákonných norem, plnění usnesení rady a zastupitelstva

a grantová podpora projektů, které jsou realizovány z veřejnoprávních prostředků. Z vlastní zkušenosti vím, že je sestavován roční plán činnosti vnitřního auditu, který provádí kontroly, na základě kterých vydává zprávy a ty předává tajemnici úřadu, což zajišťuje vazbu na vedení. Veřejně prospěšné aktivity a dobročinnost jsou začleněny do plánu komunitního plánování sociálních služeb a také do schváleného rozpočtu na příslušný kalendářní rok, kde se každoročně schvaluje výše finančních prostředků určených na poskytování darů a grantů na sociální, zdravotní a jiné projekty. Konkrétní dary schvaluje rada města.

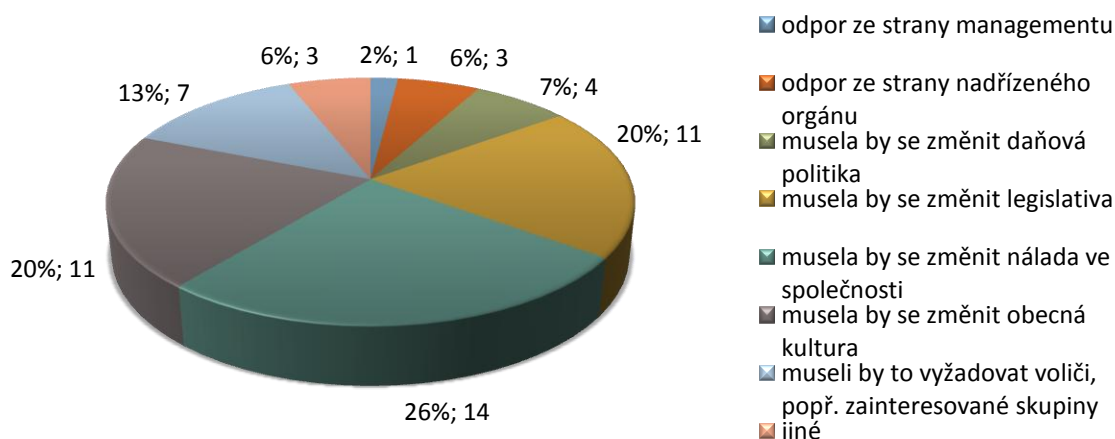
Graf č. 8 Důvody přijetí společensky odpovědného chování



Zdroj: Vlastní zpracování

Mezi důvody, proč se městský úřad chová společensky odpovědně, uvedla čtvrtina respondentů dlouhodobý přínos v podobě pozitivního ohlasu veřejnosti, pětina, že je to vyvoláno tlakem z vnějšku, 17 % se domnívá, že se jedná o zlepšení image radnice. Šest respondentů si myslí, že úřad přiměla ke společensky odpovědnému chování motivace na základě spolupráce se zahraničními městy. O zlepšení vztahů se všemi zainteresovanými skupinami se radnice snaží podle pěti z nich. Po dvou respondentech uvedlo, že tímto důvodem je vnitřní přesvědčení managementu a tradiční přístup. Pouze jeden zaměstnanec se domnívá, že se jedná o výhodnou investici a jeden uvedl, že tímto motivem je něco jiného.

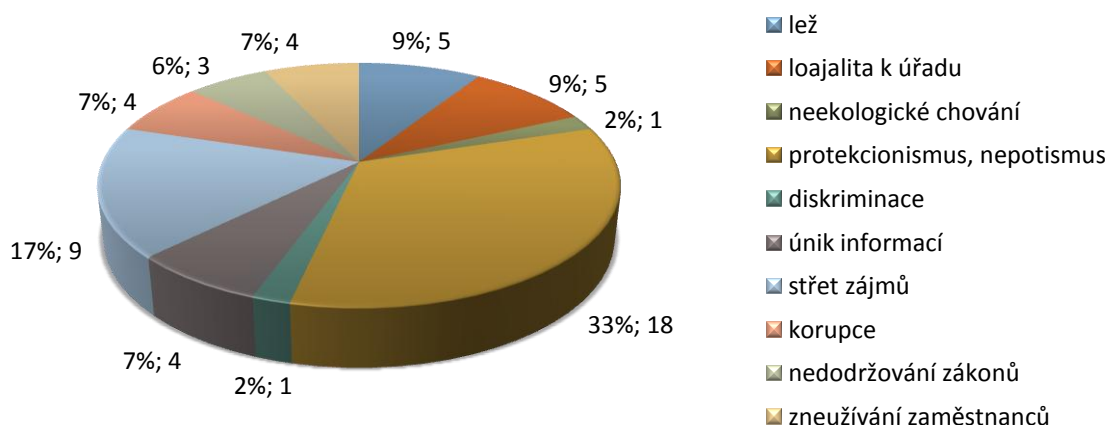
Graf č. 9 Změny pro větší společenskou odpovědnost



Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 12 byla směřovaná na to, co by se mělo změnit, aby se úřad choval více společensky odpovědně. Více než čtvrtina odpověděla, že by se musela změnit nálada ve společnosti, pětina se domnívá, že by se musela změnit legislativa a taktéž jedna pětina si myslí, že by se musela změnit obecná kultura. Odpověď, že by to museli vyžadovat voliči, popř. zainteresované skupiny, zvolilo 13 % respondentů. 7 % odpovídajících je přesvědčeno, že by se muselo dojit je změně daňové politiky. Po 6 % zaměstnanců úřadu uvedlo, že by muselo dojit k odporu nadřízeného orgánu nebo jinou odpověď. 2 % tvrdí, že důvodem změny by byl odpor managementu.

Graf č. 10 Největší problémy v současném řízení úřadů



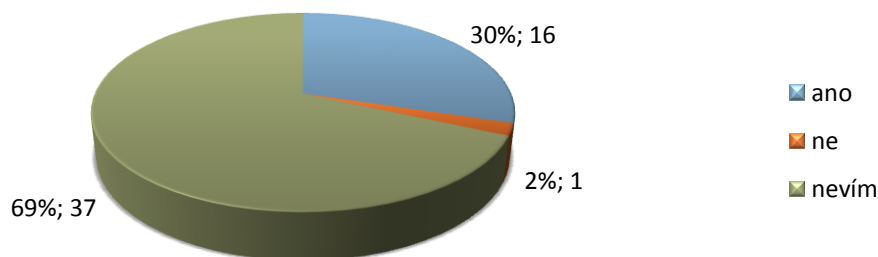
Zdroj: Vlastní zpracování

Jako největší problém v současném řízení úřadů vnímají zaměstnanci protekcionismus a nepotismus, což uvedla více než třetina. 17 % si myslí, že tímto problémem je střet zájmů a 9 % uvedlo lež. Stejně procento respondentů se domnívá, že problémem je loajalita

k radnici. Po 7 % byla odpověď korupce, únik informací a zneužívání zaměstnanců. 6 % tvrdí, že problémem je nedodržování zákonů. Pouze jeden respondent uvedl, že vidí problém neekologickém chování a korupci jako problém vidí také jeden odpovídající.

Protekcionalismus a nepotismus patří k nejrozšířenějším formám neetického jednání, které prohlubuje sociální nerovnost, porušuje principy sociální spravedlnosti a v konečném důsledku vede k destabilizaci veřejných institucí. Bohužel si myslím, že vymýcení korupce znamená běh na dlouhou trať. Navíc se velice těžko prokazuje a ke zlepšení dochází velmi pozvolně. Podle mého názoru mimo jiné i proto, že problémy tohoto typu zřejmě existují nejen v rámci státní správy, ale bohužel také mezi orgány majícími zastupovat zájmy veřejnosti nezávisle a nestranně (policie, soudy). Z hlediska snahy o kvalitnější fungování veřejné správy, by bylo vhodné dosáhnout stavu, kdy po zjištění nezákonného rozhodnutí či úředního postupu bude náhrada způsobené škody vymáhána po konkrétní odpovědné osobě, případně spojené s uložením přiměřené sankce, která bude působit výchovně.

Graf č. 11 Společenská odpovědnost součástí vize úřadu

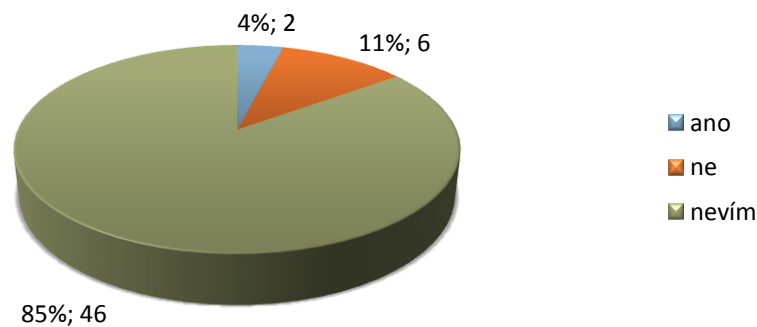


Zdroj: Vlastní zpracování

Velice mě překvapilo vyhodnocení odpovědí na otázku, zda je CSR součástí vize úřadu, kdy 69 % zaměstnanců neví. 30 % je přesvědčeno, že ano a jeden zaměstnanec tvrdí, že ne. Na základě tohoto zjištění navrhuji, že by se měla zvýšit informovanost zaměstnanců o strategii úřadu, co se týče CSR, například prostřednictvím intranetu, webových stránek, vnitřní směrnice, oběžníků nebo pravidelných schůzek všech zaměstnanců, které by mohly být velmi účinným nástrojem, jak získat zpětnou vazbu od zaměstnanců a přímo jim vysvětlit, o co se úřad snaží, jakých dosáhl pokroků a jaké aktivity do budoucna plánuje. Na těchto schůzkách by mohli sami zaměstnanci přijít s podněty utužení či rozšíření konceptu CSR do dalších oblastí. Další nástrojem jak informovat zaměstnance i veřejnost by mohly být nástěnky, plakáty a poutače. Tyto nástroje se poměrně snadno vytvářejí a dají

se umístit kdekoli. Mohou to být stěny na chodbách, kancelářích nebo v zasedacích místnostech – všude, kde se zaměstnanci shromažďují. Na nástěnky se mohou umístit výstupy z jednotlivých akcí – fotografie zaměstnanců při dobrovolnické práci či informace jako např. částka, kterou firma poskytla na charitu za uplynulý rok, informace o ekologickém systému zpracování odpadu, vysvětlení pojmu CSR a jeho implementace na úřadě. Čím jednodušší a výstižnější tyto nástroje budou, tím lépe splní svou funkci.

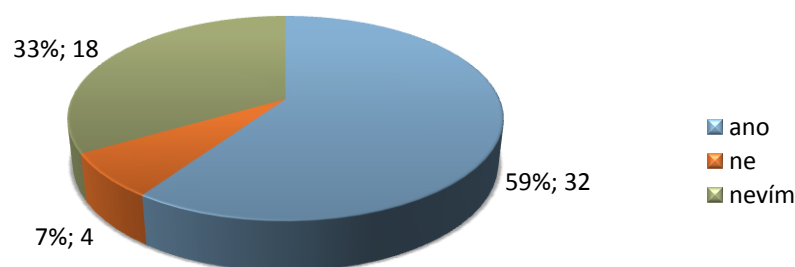
Graf č. 12 Vědomí o zpracování strategii pro oblast společenské odpovědnosti



Zdroj: Vlastní zpracování

V grafu č. 12 jsou analyzovány odpovědi na otázku, zda má úřad zpracovanou strategii pro oblast CSR. Také zde většina respondentů (85 %) odpovědělo, že neví. 11 % tvrdilo, že ne a pouze dva zaměstnanci jsou přesvědčeni, že ano. Lze tedy konstatovat, že navržené opatření u grafu č. 13 je aplikovatelné i v tomto případě.

Graf č. 13 Etický kodex

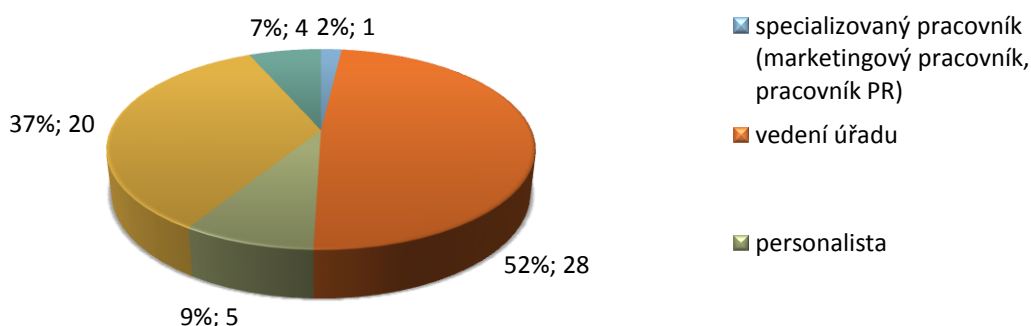


Zdroj: Vlastní zpracování

K přijetí etického kodexu zaměstnanců došlo na městském úřadě v souvislosti s nařízením tajemníka č. 2/2010. Tento dokument, uvedený v příloze č. 1, představuje základní etickou normu, podle které by měli zaměstnanci vystupovat nejen vůči veřejnosti, ale i vůči svým spolupracovníkům. Toto nařízení je závazné a jeho porušení může být posuzováno jako

porušení základních povinností úředníka. Z výsledů výzkumu je zřejmé, že víc jak polovina zaměstnanců (59 %) ví, že má úřad etický kodex. 7 % se mylně domnívá, že nemá. Bohužel také plná třetina zaměstnanců neví, že má úřad etický kodex. Nevím, jakým způsobem mohou být naplňována jeho pravidla, když o něm zaměstnanci ani nevědí. Myslím si, že tito zaměstnanci všechna pravidla dodržují, jen nevědí, odkud pocházejí, a proto by bylo vhodné tuto skutečnost pravidelně připomínat na poradách a seznamovat s ní nové pracovníky při vstupním pohovoru.

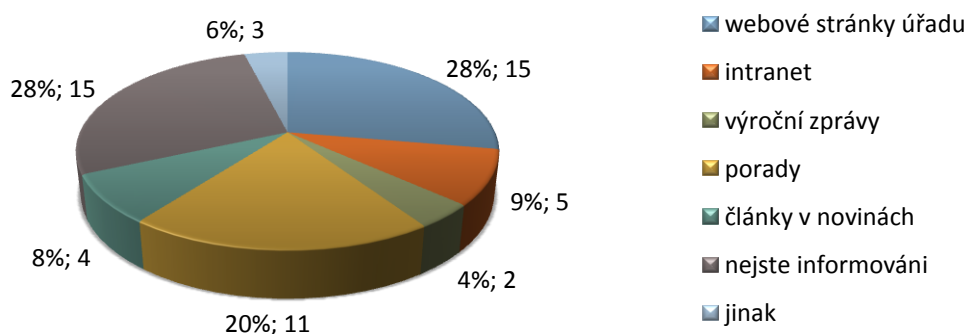
Graf č. 14 Pracovník zabývající se CSR



Zdroj: Vlastní zpracování

Podle poloviny dotázaných se společenskou odpovědností na městském úřadě zabývá společenskou odpovědností vedení úřadu, pětina zaměstnanců neví, 9 % se domnívá, že se touto problematikou zabývá personalista. 7 % odpovědělo, že někdo jiný a pouze 2 % si myslí, že je to specializovaný pracovník. Osobně si myslím, že by se mělo jednat o někoho z vedení úřadu, protože rozhoduje o dobrovolných aktivitách úřadu. Nastavený rámec CSR je pak aplikován v součinnosti s personálním útvarem.

Graf č. 15 Zdroje informací zaměstnanců o CSR

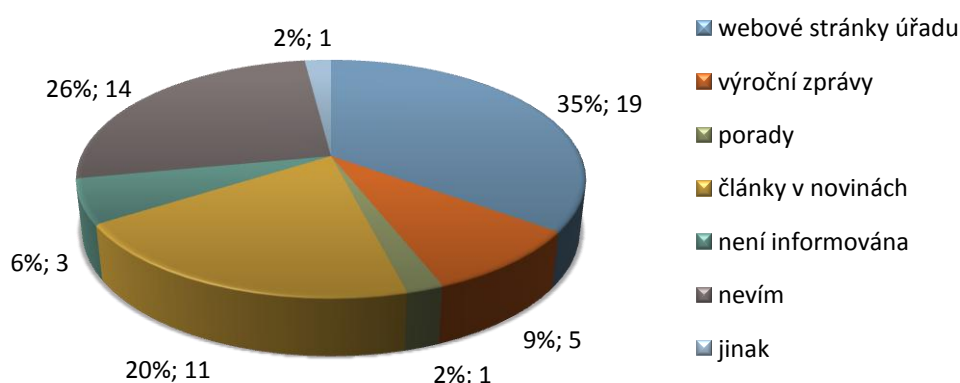


Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 18 „Jak jste jako zaměstnanci informováni o CSR vašeho úřadu?“ úzce souvisí s otázkou, zda má úřad etický kodex. Zde byly nejvíce zastoupeny odpovědi,

že prostřednictvím webových stránek (28 %), nebo porad (20 %). Bohužel také 28% zaměstnanců uvedlo, že nejsou informováni o CSR. 9 % respondentů je informováno přes intranet úřadu. 8 % se o CSR dozvídá z článků v novinách a 4 % z výročních zpráv. 6 % se informuje jinak. Podle mě dobře informovaní zaměstnanci budou mít větší chuť sami se do projektů CSR angažovat. Toho může úřad docílit tak, že se nezaměří na pouhou prezentaci CSR aktivit, ale např. pomocí interních dotazníků bude zjišťovat zpětnou vazbu od svých zaměstnanců, nainstaluje schránky na připomínky a návrhy, popřípadě zaměstnance přímo zapojí.

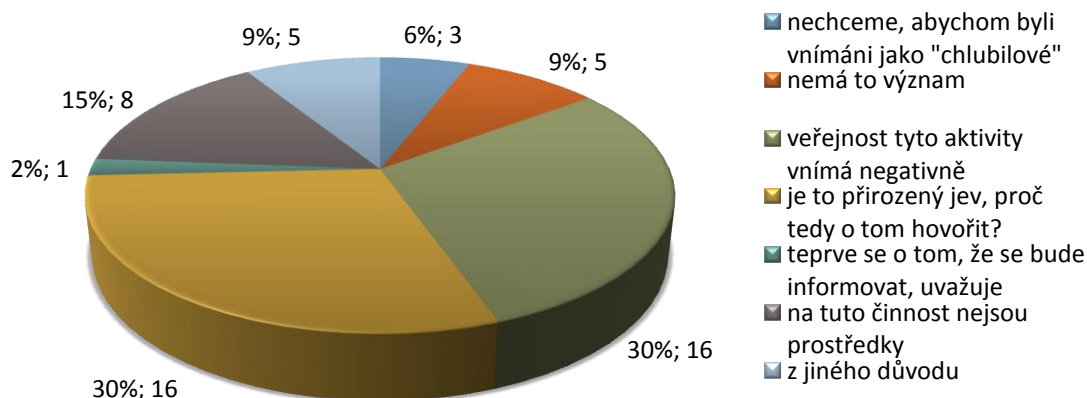
Graf č. 16 Informování veřejnosti o společensky odpovědném chování úřadu



Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu č. 16 vyplývá, že 35 % respondentů je přesvědčeno, že úřad o CSR informuje veřejnost prostřednictvím webových stránek, 26 % neví, pětina si myslí, že prostřednictvím článků v novinách, podle 9 % je veřejnost informována prostřednictvím výročních zpráv. Shodně 2 % uvedla odpověď, že prostřednictvím porad, nebo jinak. Důležité aktivity, které městský úřad zabezpečuje na území Moravských Budějovic, jsou zveřejňovány na internetu www.mbudejovice.cz. V komunikaci s občany představuje základní komunikační nástroj měsíčník Zpravodaj, který je v nákladu 5100 výtisků zdarma distribuován do všech domácností Moravských Budějovic. Tento měsíčník je zaměřen na dění ve městě a informuje o společenských, kulturních i sportovních akcích. Obsahuje i zprávy z radnice, sdělení jednotlivých odborů o všem, co se nějak dotýká života občanů, např. o investičních akcích, o plánovaných dopravních uzavírkách, o nutných výměnách dokladů, a proto si myslím, že i zde by bylo vhodné občany seznámit se společenskou odpovědností úřadu.

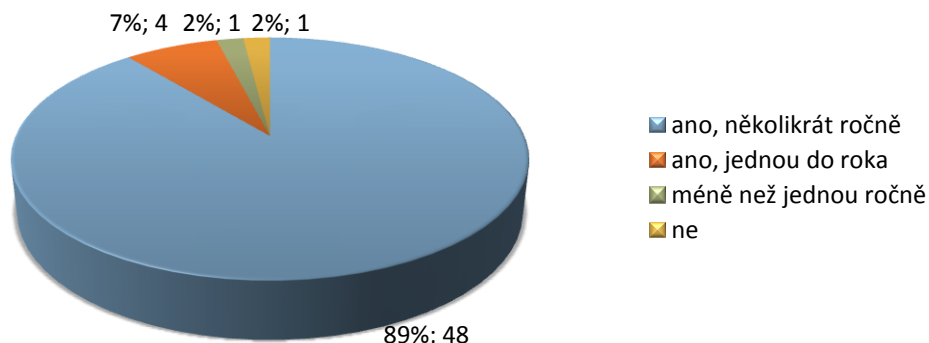
Graf č. 17 Důvody neprezentování aktivit CSR



Zdroj: Vlastní zpracování

Dvě třetiny respondentů se shodly na tom, že úřad neinformuje o aktivitách CSR z důvodu negativního vnímání těchto aktivit veřejností, nebo, že „je to přirozený jev a proč o tom tedy hovořit?“ 15 % se domnívá, že na tuto činnost nejsou prostředky. 9 % se opět shodlo, že to nemá význam, nebo z jiného důvodu. Podle 6 % nechtějí být vnímáni jako „chlubilové“ a pouze 2 % uvedlo, že se o téhle činnosti teprve uvažuje.

Graf č. 18 Vzdělávání zaměstnanců



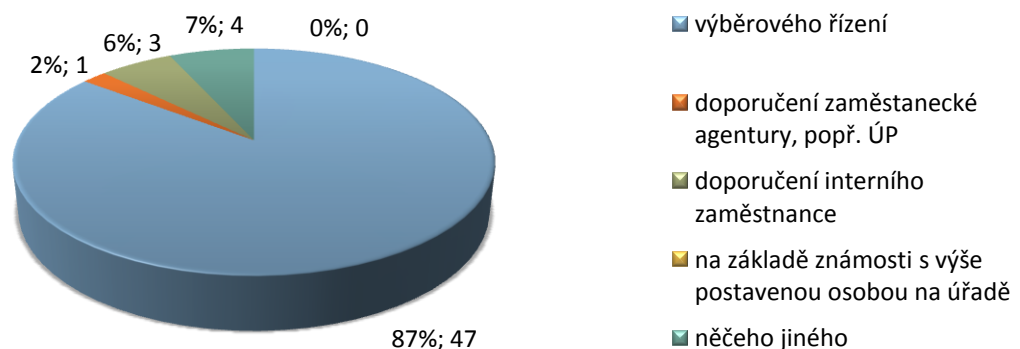
Zdroj: Vlastní zpracování

Většina zaměstnanců (89 %) se v rámci své profese několikrát ročně vzdělává, 7 % alespoň jednou do roka. Méně než jednou ročně se vzdělává jeden zaměstnanec a jeden se nevzdělává – v obou případech respondenti nebyli úředníky.

Vzdělávání na městském úřadě, kde pracuji, probíhá ve třech úrovních. Jsou to povinná školení, která stanoví zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a další právní předpisy (vstupní vzdělávání, průběžné vzdělávání, ZOZ, vzdělávání vedoucích úředníků). V rámci průběžných školení zaměstnanci nejvíce navštěvují školení

zaměřující se na jejich profesní oblast (správní řízení, změny legislativy), která probíhají většinou mimo úřad a nabízí ji vzdělávací firmy. Dále jsou zaměstnanci povinně proškoleni v oblasti BOZP a PO. Pro každého zaměstnance je vypracovaný popis náplně práce, ke kterému se přihlíží při sestavování Plánu vzdělávání úředníka. Tento plán popisuje dosažené odborné vzdělání, stanovuje povinné vzdělávání a je zde navrženo průběžné vzdělávání po dobu tří let. V souvislosti se společenskou odpovědností navrhuji, aby se jednou z priorit úřadu stalo trvalé zlepšování komunikace s občany, což si myslím, že je jednou z klíčových dovedností, která zvyšuje spokojenosti občanů s prací úřadu. Úřad by podle mě měl v této souvislosti nadále pokračovat ve vzdělávání svých zaměstnanců, nejen po odborné stránce (znalost zákonů, vyhlášek a nařízení), ale i po stránce komunikačních dovedností (odborná školení a praktický výcvik) a zprostředkovat i vzdělání týkající se CSR, které umožní zaměstnancům lépe porozumět konceptu CSR tak, aby mohli posléze kompetentně odpovídat na dotazy budoucích zaměstnanců, novinářů a jiných tazatelů.

Graf č. 19 Přijímání nových zaměstnanců



Zdroj: Vlastní zpracování

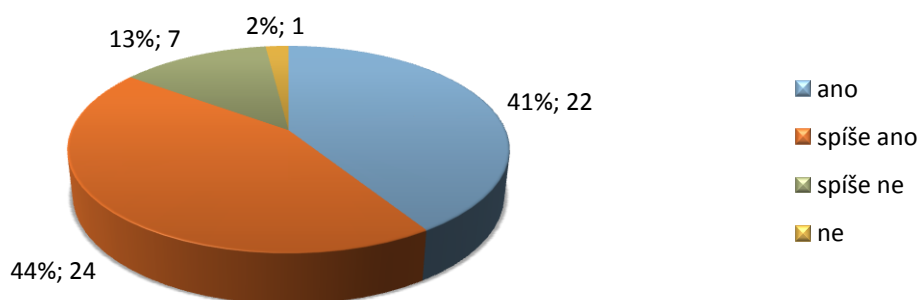
Nejčastěji byli zaměstnanci přijati do současného zaměstnání na základě výběrového řízení (87 %). Díky doporučení interního zaměstnance bylo přijato 6 % dotázaných. Na základě doporučení zaměstnanecké agentury, popř. úřadu práce byl přijat pouze 1 zaměstnanec. Potěšilo mě, že na základě známosti s výše postavenou osobou na úřadě nebyl přijat nikdo.

Opět z vlastní zkušenosti, vím, že nábor zaměstnanců městského úřadu probíhá podle zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků. Volná pracovní místa jsou zveřejněna nejen podle předepsaných právních předpisů, ale jsou inzerována i na webu města, na infokanále místní kabelové televize a pracovních portálech. Město při výběru nových zaměstnanců nevyužívá služeb personálních agentur. Výběrová komise

je sestavena podle zákona o úřednících a zabezpečuje kromě funkce obligatorně stanovené zákonem také pohovory se zájemci a doporučuje je k přijetí. Při výběrových řízeních je dodržována zásada rovného přístupu k uchazečům, a proto jsou pozváni všichni uchazeči, kteří splňují podmínky obsažené ve výběrovém řízení.

Následující tři otázky se týkaly interní komunikace na městském úřadě, která probíhá mezi vedením, jednotlivými odbory, odděleními a zaměstnanci prostřednictvím e-mailu a běžnými formami komunikace – porady na všech úrovních úřadu, pracovní pohovory a osobní pohovory (formální i neformální).

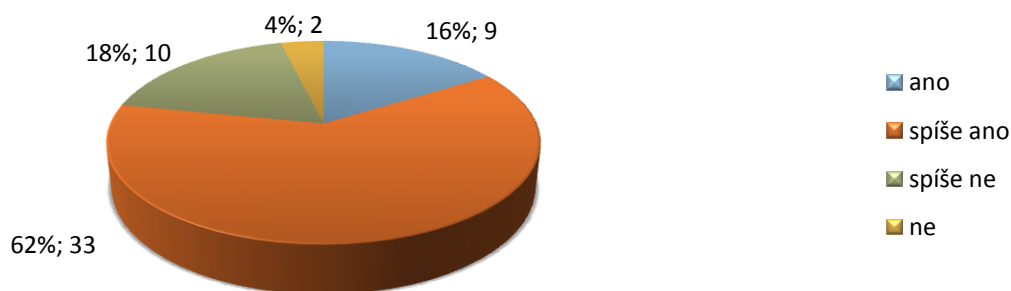
Graf č. 20 Spokojenost při komunikaci s nadřízeným



Zdroj: Vlastní zpracování

Převažující odpovědi na otázku č. 22 „Jste spokojen s komunikací s nadřízeným?“ bylo ano (41 %), popř. spíše ano (44 %). Spíše nespokojeno je 13 % zaměstnanců a pouze jeden je nespokojený. Z vlastní zkušenosti vím, že každý zaměstnanec má možnost přístupu ke svému vedoucímu, může požádat o řešení svých pracovních i osobních záležitostí, podat stížnost, podnět nebo návrh. Stejným způsobem mají zaměstnanci možnost své problémy řešit i s tajemnicí. Tajemnice svolává porady vedoucích odborů, jednou do roka pak i formou výjezdního zasedání. Z důvodu zkvalitnění svých komunikačních dovedností absolvovali vedoucí odborů kurz vzdělávání vedoucích úředníků.

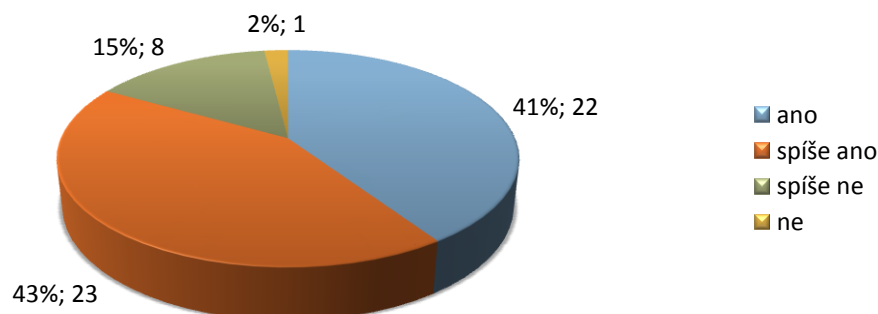
Graf č. 21 Komunikace mezi odbory



Zdroj: Vlastní zpracování

S komunikací mezi jednotlivými odbory je spíše spokojeno 62 % respondentů, zcela spokojeno je 16 % dotázaných, 18 % je spíše nespokojeno a 4 % jsou nespokojena.

Graf č. 22 Spokojenost s komunikací mezi kolegy

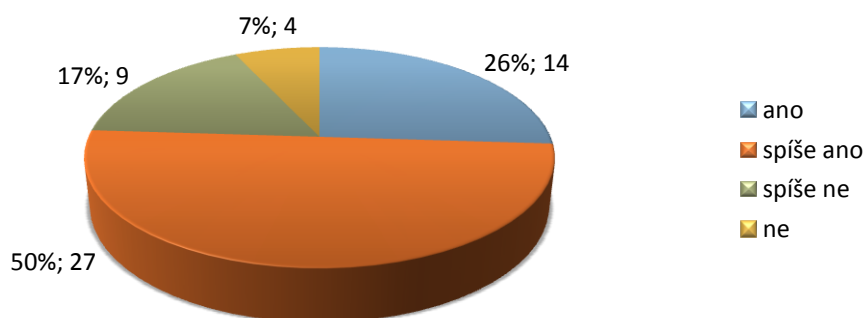


Zdroj: Vlastní zpracování

Spíše spokojena s komunikací mezi kolegy je téměř polovina respondentů (43 %), zcela spokojených je 41 %. Způsob komunikace mezi kolegy spíše neuspokojuje 15 % dotázaných a pouze jeden odpověděl, že je nespokojen.

Výsledky vyplývající z grafů č. 20, 21 a 22 jsou pro úřad pozitivní, protože podle mého názoru interní komunikace hraje nesmírně důležitou roli, neboť zaměstnanci jsou ti, kteří na radnici přímo „žijí“, přicházejí s ní každodenně do styku a stávají se automatickými propagátory úřadu. Jestliže jsou nedostatečně informováni o náplni práce jiných odborů, mohou, byť neúmyslně, poškodit image úřadu. Pokud však znají prostředí, ve kterém pracují, stává se pro ně práce mnohem smysluplnější. To se projevuje v lepší pracovní morálce a věrnosti úřadu i v tom, že se o něm pozitivně vyjadřovat, což přiláká další kvalitní a talentované pracovníky. A co je nejdůležitější, projeví se to na vztahu k občanům. K posílení spokojených vztahů mezi zaměstnanci navrhuji uspořádání například sportovního turnaje, společného poznávací zájezdu, cyklovýletu, apod.

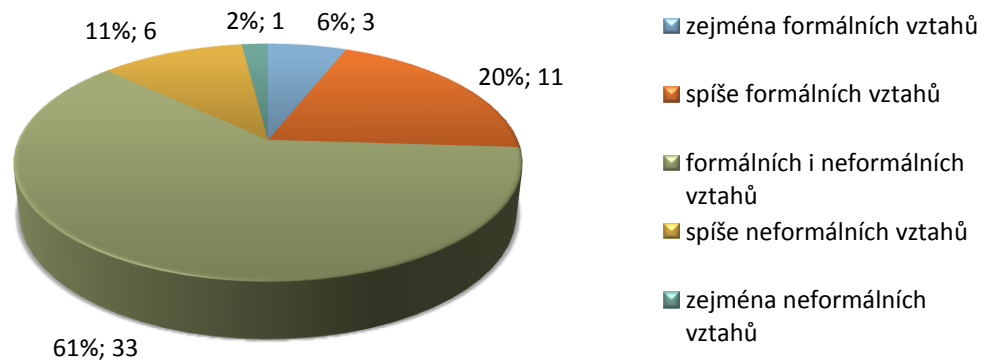
Graf č. 23 Spokojenost se vztahy na pracovišti



Zdroj: Vlastní zpracování

Většina oslovených je se vztahy na pracovišti spokojena (26 %) nebo spíše spokojena (50 %). Spíše nespokojených je 17 % a zcela nespokojených 7 %, což je dobrým výsledkem, neboť uspokojivé pracovní a mezilidské vztahy se příznivě se odráží ve spokojenosti zaměstnanců a přispívají ke sladování individuálních zájmů a cílů s cíly a zájmy úřadu.

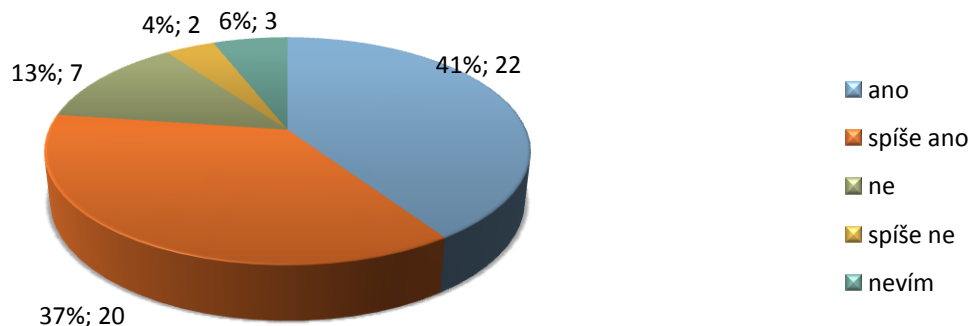
Graf č. 24 Důvody utváření vztahů na pracovišti



Zdroj: Vlastní zpracování

61 % respondentů se domnívá, že vztahy na pracovišti jsou výsledkem formálních i neformálních vztahů, podle 20 % se jedná spíše o formální vztahy, 11 % si myslí, že jde o spíše neformální vztahy, 6 % uvedlo, že je to výsledkem zejména formálních vztahů a pouze 2 % dotázaných tvrdí, že zejména neformálních vztahů. Pracovní vztahy v organizaci mají svou formální i neformální stránku. Obě stránky jsou přítomny ve všech skupinách pracovních vztahů, rozdílný je jen jejich poměr. Zatímco u vztahů mezi spolupracovníky, popř. mezi pracovními kolektivy převažuje neformální stránka vztahů, u vztahů mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem převažuje formální stránka vztahů, čemuž odpovídají i výsledky výzkumu.

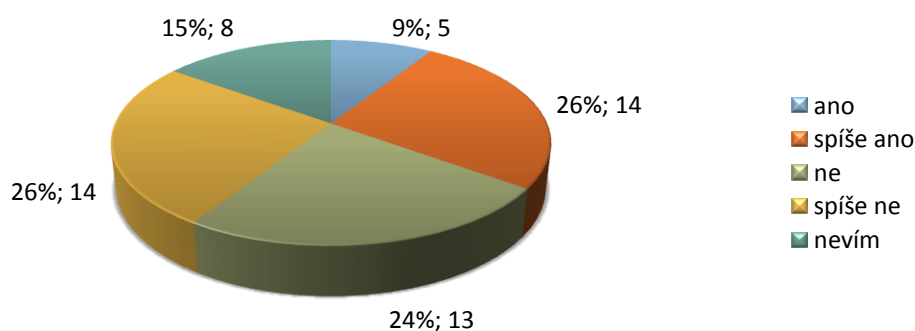
Graf č. 25 Zpětná vazba na práci



Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku, zda existuje zpětná vazba na jejich práci, odpovědělo 41 % respondentů „ano“, 37 % „spíše ano“. 13 % uvedlo, že neexistuje zpětná vazba, 6 % nedokázalo odpovědět a 4 % si myslí, že spíše ne. Já sama si uvědomuji jak je důležitý smysl zpětné vazby, neboť zastávám názor, že je-li konstruktivní, tak mi pomůže zlepšit se v mé práci. Optimálním řešením, by podle mého názoru, mohly být pravidelné hodnotící pohovory mezi nadřízeným a podřízeným např. jednou za tři měsíce, kde by se nadřízený zpětně ohodnotil práci zaměstnance, zaměstnanec by řekl, co by jej motivovalo, v čem se chce rozvíjet (např. komunikační dovednosti, nový program) a společně by se dohodli na řešení.

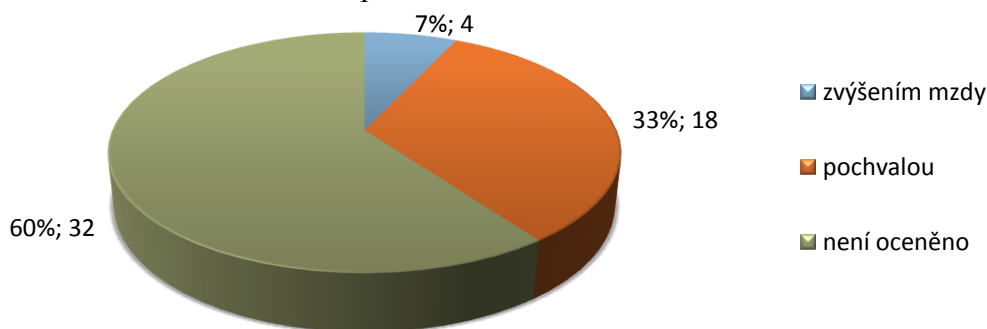
Graf č. 26 Spravedlivý systém odměňování



Zdroj: Vlastní zpracování

Polovina zaměstnanců (26 % - „spíše ne“, 24 % „ne“) shledává systém odměňování za svoji práci nespravedlivý. 26 % se domnívá, že je spíše spravedlivý. Odpověď „nevím“ uvedlo 15 % otázaných a pouze 9 % tvrdí, že jsou odměňováni za svou práci spravedlivě. Platy na městském úřadě jsou stanoveny podle nařízení vlády č. 564/2006 Sb., o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, kde jsou přesně stanoveny kvalifikační předpoklady vzdělání pro výkon prací zařazených do jednotlivých platových tříd, způsob zařazování do platových tříd, podmínky pro určení započitatelné praxe a stupnice platových tarifů.

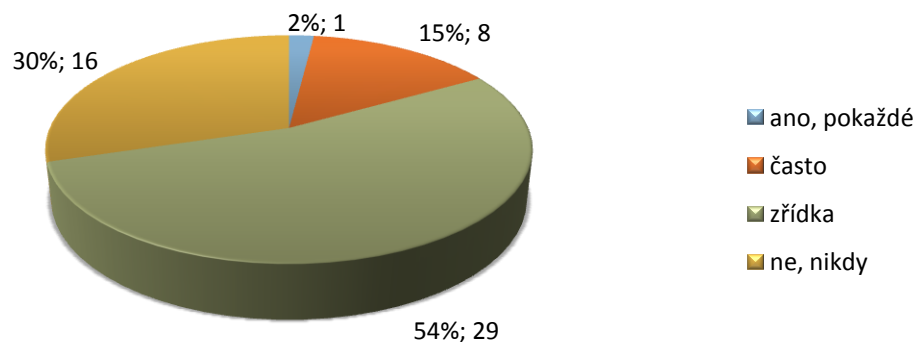
Graf č. 27 Ohodnocení úkolu nad rámec povinností



Zdroj: Vlastní zpracování

Za splnění úkolu nad rámec povinností není oceněno 60 % zaměstnanců, pochvalu jako ocenění uvedlo 33 % respondentů a pouze 7 % je odhodnoceno zvýšením mzdy. Pro motivaci zaměstnanců k vyšším pracovním výkonům nabízí úřad např. stabilní pracovní poměr, pružnou pracovní dobu, zaměstnanecké benefity, možnost zvýšení kvalifikace v systému vzdělávání, slušné pracovní pomůcky, preventivní péči závodního lékaře, pro některé zaměstnance mobilní telefony, apod. Bylo vhodné vypracovat vnitřní směrnici, ve které by byl popsán způsob stanovení osobního ohodnocení a odměn za splnění úkolů nad rámec povinností v rámci možností zdrojů, se kterými radnice disponuje.

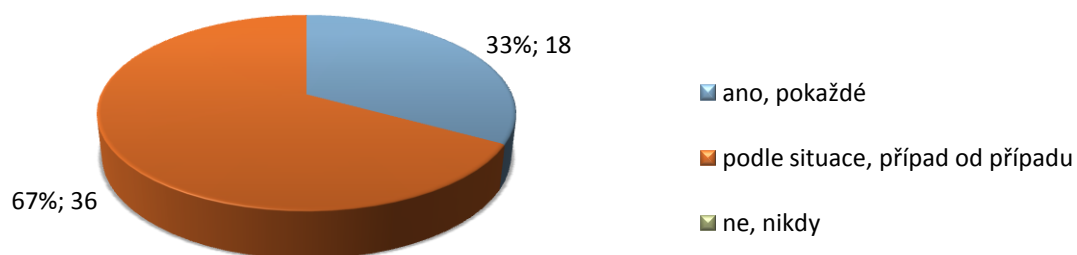
Graf č. 28 Ovlivnění nadřízeným



Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku „Jste někdy ovlivňován při volbě rozhodnutí, které vycházelo z vašich pravomocí, vašim nadřízeným?“ odpovědělo 54 % „zřídka“. Nikdy není ovlivněno svým nadřízeným 30 % respondentů, 15 % zaměstnanců je naopak ovlivněno často a pouze 1 je ovlivněn pokaždé. Každý zaměstnanec při výkonu své práce postupuje především dle platného legislativního rámce. O případných změnách v legislativě se zaměstnanci informují v dostatečném předstihu, neboť nové právní úpravy sledují již ve stádiu projednávání v poslanecké sněmovně. Toto považují za velmi důležité, neboť právě v tomto stádiu dochází ke zveřejňování důvodových zpráv k jednotlivým paragrafům a lze se tak v dostatečném předstihu připravit na dopad těchto změn. Nové právní předpisy jsou na jednotlivých odborech k dispozici v tištěné podobě a každý zaměstnanec úřadu je může sledovat také v elektronické podobě v systému ASPI. Nově nastupující zaměstnanci mají povinnost sledovat nové právní předpisy zakotvenou i v náplni práce, kterou obdrží při přijetí na úřad. Nadřízený orgán, který městský úřad metodicky vede, včas upozorňuje na relevantní právní požadavky.

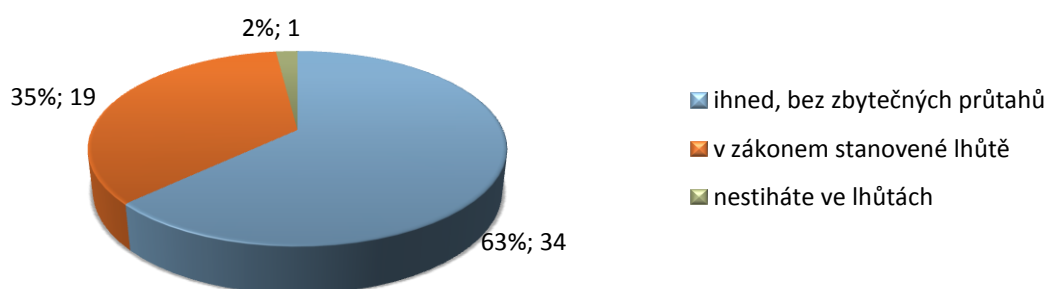
Graf č. 29 Použití stejných postupů, měřítek a metodiky



Zdroj: Vlastní zpracování

Při řešení úkolů postupuje 67 % zaměstnanců podle situace, případ od případu. Vždy stejně řeší danou věc 33 % respondentů. Nikdo nepostupuje pokaždé jinak.

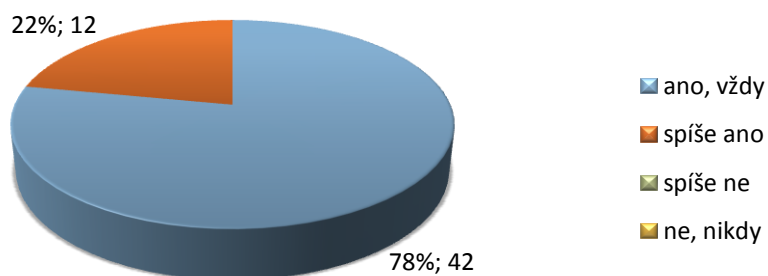
Graf č. 30 Doba vyřízení pracovních záležitostí



Zdroj: Vlastní zpracování

Pracovní záležitosti ihned, bez zbytečných průtahů vyřizuje 63 % respondentů. 35 % vyřídí tyto záležitosti v zákonem stanovené lhůtě a 1 zaměstnanec nestihá své pracovní záležitosti vyřídít ve lhůtě.

Graf č. 31 Poskytnutí maximálních informací

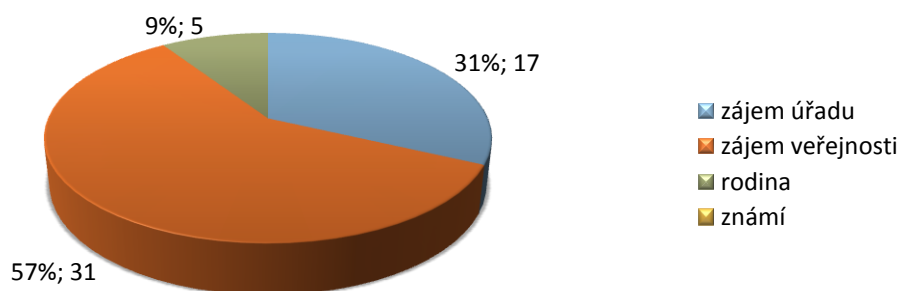


Zdroj: Vlastní zpracování

Z grafu č. 31 vyplývá, že maximální informace při jednání s veřejností tak, aby účastníkovi nevznikaly vyšší náklady, poskytuje vždy 78 % zaměstnanců a spíše ano 22 %. Jako pozitivní vnímám skutečnost, že odpovědi „spíše ne“ a „ne, nikdy“ nezvolil žádný z respondentů.

S výsledky všech tří výše uvedených grafů jsem spokojena. Zjednodušeně řečeno by podle mě každý úředník měl udělat maximum pro to, aby občan, který odchází z úřadu, byl s jednáním, chováním i přístupem úředníka spokojen. Aby požadavky občanů byly vyřizovány rychle a kvalitně. K tomu se ale musí přizpůsobit procesy a činnosti na úřadě a vytvořit tak úředníkům podmínky. Musí fungovat komunikace nejen mezi jednotlivými odbory, ale i ve směru k občanovi. Zaměstnanci si musí být vědomi svého úkolu a sami být spokojeni.

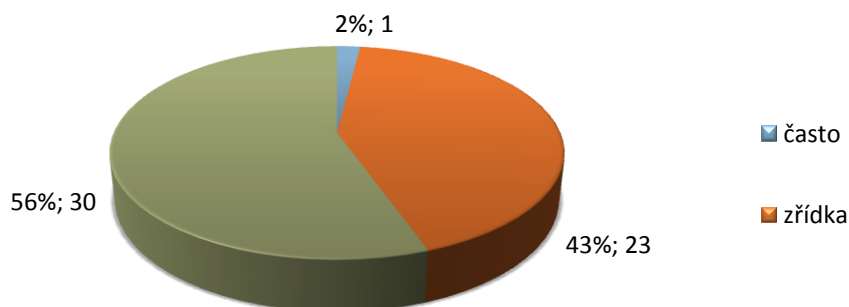
Graf č. 32 Nejvyšší priorita při rozhodování



Zdroj: Vlastní zpracování

Nejvyšší prioritou při rozhodování úředníků (v 57 %) je zájem veřejnosti, poté následuje v 31 % zájem úřadu, který by de facto měl také hájit zájem veřejnosti, což odpovídá požadavkům společenské odpovědnosti. Rodinou je při rozhodování ovlivněno pouze 9 % dotázaných. Nikdo z respondentů se při svém rozhodování nenechá ovlivnit známými.

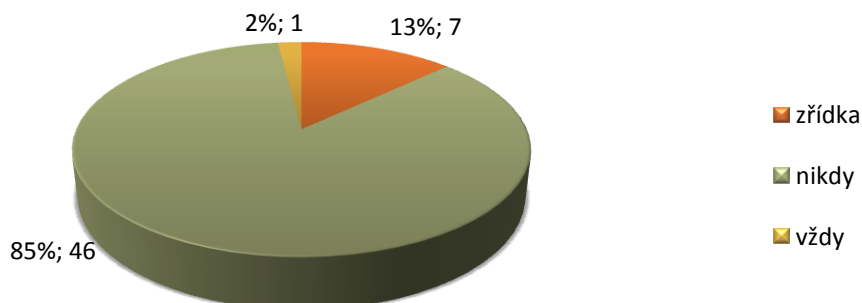
Graf č. 33 Nabídky darů, popř. výhod



Zdroj: Vlastní zpracování

Se situací, že by byl zaměstnanci úřad nabídnut dárek, popř. zvýhodnění pro něj nebo někoho blízkého, se nikdy nesetkalo 56 % respondentů. Zřídka se s touto situací setkává 43 % zaměstnanců a pouze 1 je konfrontován s touto situací často.

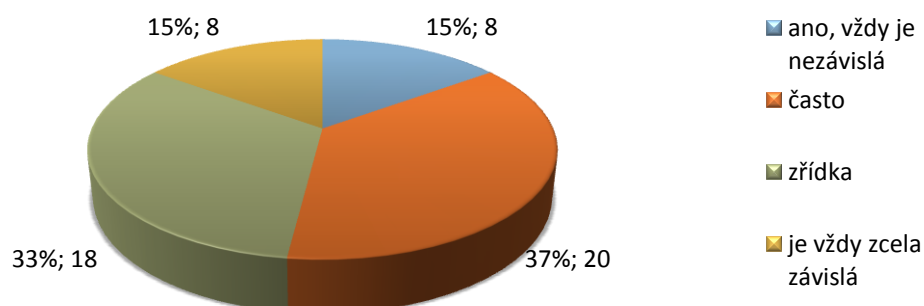
Graf č. 34 Přijímání darů



Zdroj: Vlastní zpracování

Dary či jiná zvýhodnění nikdy nepřijme 85 % respondentů, zřídka je přijímá 13 % a velmi pozitivně hodnotím, že vždy tuto nabídku využije pouze 1 zaměstnanec.

Graf č. 35 Politická závislost úřadu



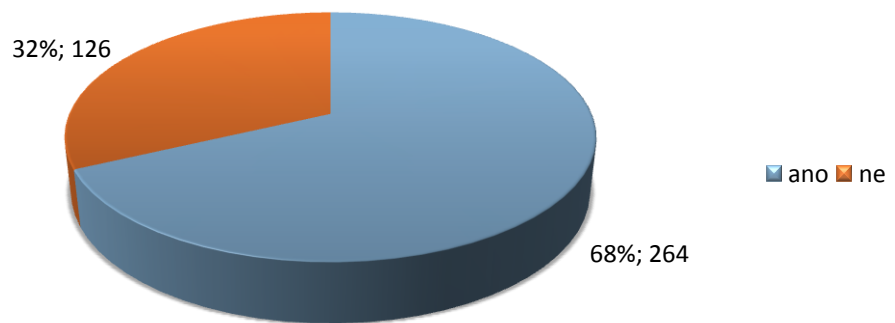
Zdroj: Vlastní zpracování

Na poslední otázku dotazníku „Pokud hodnotíte činnost úřadu lze konstatovat, že je politicky absolutně nezávislá?“ odpovědělo 37 % respondentů, že je často závislá, 33 % naopak, že je závislá zřídka a shodně po 15 % dotázaných tvrdí, že je vždy zcela závislá a naopak, že je vždy nezávislá. Tady lze konstatovat, že složení zastupitelstva, které ovlivňuje činnost úřadu především v samostatné působnosti, vychází z výsledků voleb, byť pouze komunálních.

4.3.2 Výsledky výzkumu mezi občany

První až třetí otázka dotazníku se týkala identifikace respondentů z řad veřejnosti. Z celkového 390 respondentů, bylo 264 žen a 126 mužů. Většina dotazovaných občanů byla ve věku 26 – 40 let (60 %), ve věku 41 – 60 let bylo 29 % respondentů, 9 % respondentů bylo mladších 25 let. V nejmenším zastoupení odpovídali respondenti starší 61 let, kterých byla pouze 2 %. Poslední identifikační otázka zjišťovala nejvyšší dosažené vzdělání. Z vyhodnocení dotazníků vyplynulo, že většina respondentů má středoškolské vzdělání s maturitou – 48 %, 32 % dosáhlo vysokoškolského vzdělání, vyšší odborné vzdělání absolvovalo 8 % respondentů, vyučených je 11 % občanů a se základním vzděláním bylo 1 % dotázaných.

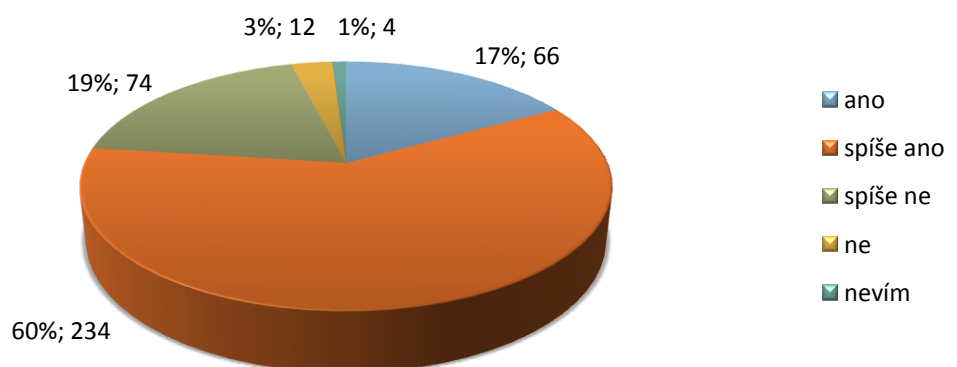
Graf č. 36 Povědomí o pojmu společenská odpovědnost nebo společensky odpovědné chování firem



Zdroj: Vlastní zpracování

S pojmem společenská odpovědnost nebo společensky odpovědné chování firem se již někdy setkalo 68 % respondentů. Nikdy o tomto pojmu neslyšelo 32 % dotazovaných.

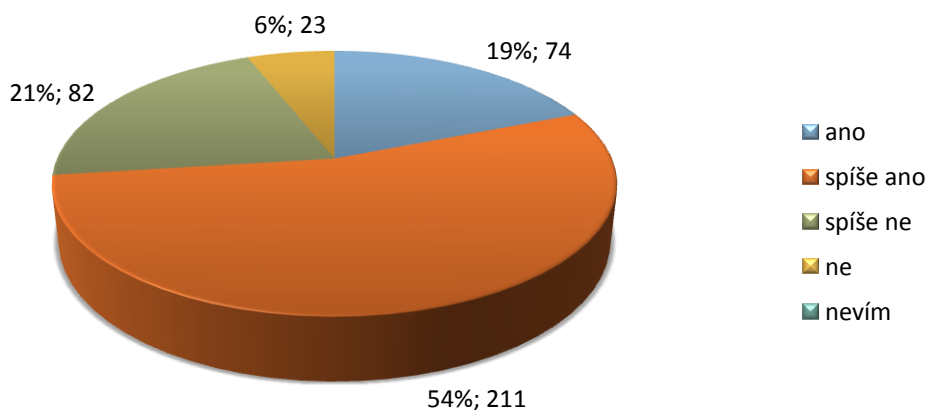
Graf č. 37 Spokojenost s ochotou zaměstnanců



Zdroj: Vlastní zpracování

S ochotou zaměstnanců při řešení svého problému byla spíše spokojena více jak polovina občanů (60 %), 17 % bylo zcela spokojeno, spíše nespokojeno bylo 19 % respondentů, zcela nespokojených byly 3 % a 1 % odpovědělo, že neví.

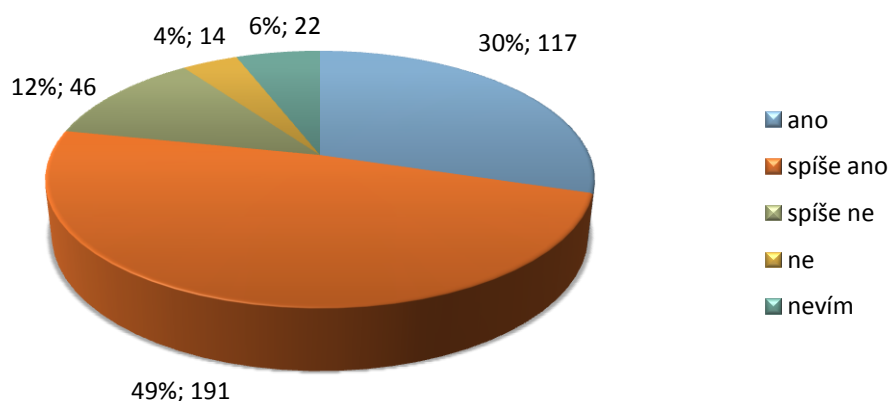
Graf č. 38 Spokojenost se způsobem jednání a komunikací



Zdroj: Vlastní zpracování

Na otázku „Jste spokojeni se způsobem jednání a komunikací?“ odpovědělo 54 % „spíše ano“, 19 % „ano“, 21 % je spíše nespokojených, 6 % odpovědělo, že nejsou spokojeni a odpověď „nevím“ nevyužil žádný z občanů. Občané se mohou na jednotlivé odbory a na vedení městského úřadu obracet s konkrétními podněty a požadavky osobně, telefonicky, elektronickou i standardní poštou, nebo písemnou formou prostřednictvím podatelny. Také se mohou účastnit veřejného jednání zastupitelstva města, kde mají možnost vystoupit v diskusi. Zasedání zastupitelstva je přenášeno také on-line prostřednictvím kabelové televize a zápis ze zastupitelstva i rady je zveřejňován na webových stránkách města a ve Zpravodaji. Na základě zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, mají občané či občanská sdružení právo požádat o informace, tyto žádosti eviduje Organizační odbor, který také zpracovává výroční zprávu. Ke zlepšení komunikace mezi úřadem a občany navrhuji zavedení pravidelných meetingů s občany, kde mohou zaznívat i hodnocení veřejnosti na postup odborů vykonávajících státní správu. Díky těmto názorům si může radnice dotvořit veřejný zájem občanů Moravských Budějovic a získat zpětnou vazbu na jejich legitimní očekávání.

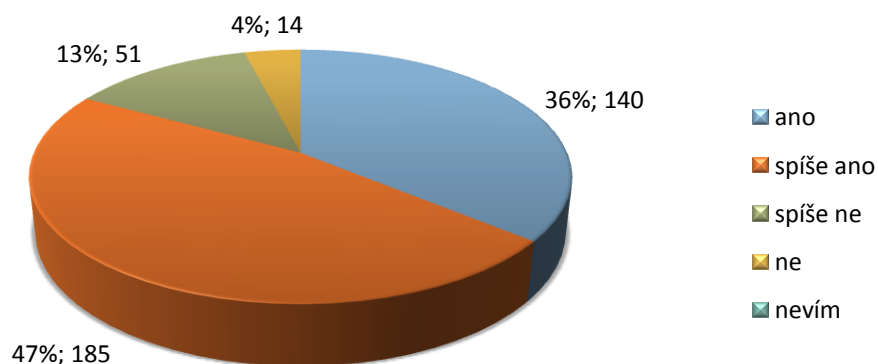
Graf č. 39 Odborný přehled zaměstnanců



Zdroj: Vlastní zpracování

Téměř polovina občanů (49 %) se domnívala, že byl jejich požadavek vyřešen spíše s odborným přehledem, 30 % bylo přesvědčeno, že bylo obslouženo odborně, 12 % odpovědělo, že spíše ne, 6 % nevědělo a pouze 4 % uvedla, že nebyla obsloužena odborně.

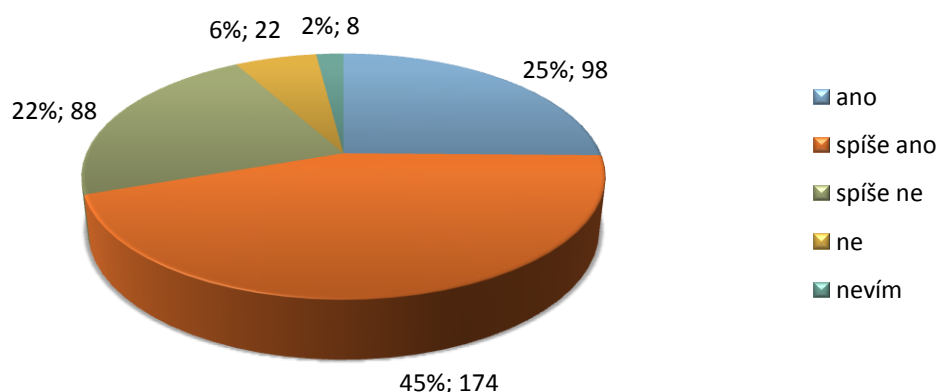
Graf č. 40 Pomoc a vstřícnost úředníků



Zdroj: Vlastní zpracování

Podle 47 % dotázaných jim vyšel úředník spíše vstříc a byl jim spíše nápomocen, 36 % tvrdilo, že jim vyšel vstříc, 13 % se domnívalo, že spíše ne, 4 % odpověděla, že ne. Odpověď „nevím“ nezvolil žádný respondent. Zde navrhuji, aby se v rámci porad apelovalo na upevňování principů jednání s občany, uvedených např. v článku 12, odst. 2, 3 Etického kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy.

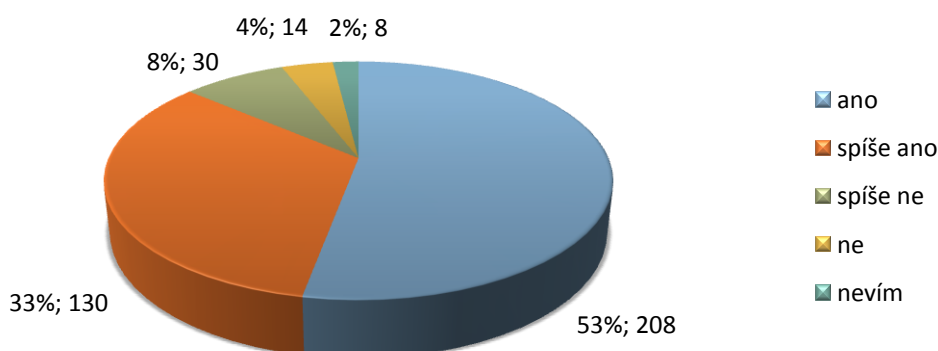
Graf č. 41 Rychlost a efektivnost vyřízení požadavků



Zdroj: Vlastní zpracování

S rychlostí a efektivností vyřízení požadavku bylo spíše spokojeno 45 % občanů, zcela spokojených byla čtvrtina respondentů. Zhruba jedna pětina (22 %) byla spíše nespokojena, 6 % dotázaných bylo přesvědčeno, že nebyli obslouženi rychle a efektivně a 2 % nedokázala tuto skutečnost posoudit.

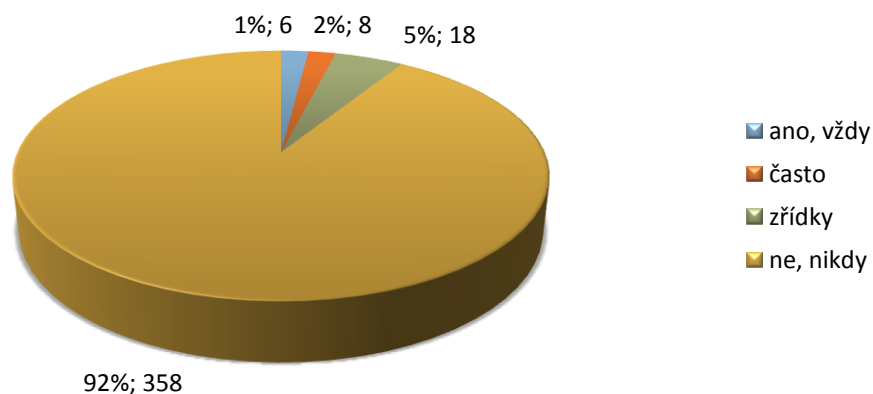
Graf č. 42 Dodržování lhůt při řešení požadavků



Zdroj: Vlastní zpracování

Více jak polovina občanů se domnívalo, že byl jejich problém vyřešen ve stanovené, popřípadě odpovídající lhůtě, 33 % odpovědělo, že byl spíše vyřešen ve lhůtě, 8 % vyjádřilo názor, že spíše nebyla dodržena lhůta. Že nebyl jejich požadavek vyřízen v odpovídající lhůtě, byla přesvědčena 4 % respondentů a 2 % zvolila odpověď „nevím“. Bylo by vhodné informovat občany například prostřednictvím Zpravodaje a kabelové televize informovat občany o délce projednávání jednotlivých záležitostí a vytížení jednotlivých pracovišť v rámci sezónnosti.

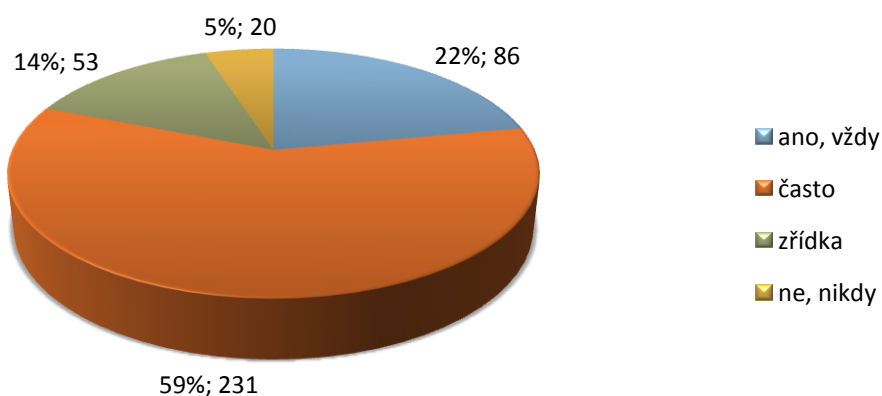
Graf č. 43 Bylo vyřízení Vašeho požadavku podmíněno věcným darem, finančním obnosem nebo poskytnutím nějaké výhody?



Zdroj: Vlastní zpracování

Většina respondentů (92 %) odpověděla, že po nich nebyl vyžadován při vyřizování jejich požadavku věcný dar nebo jiná výhoda. 5 % občanů se s touto situací setkala zřídka a pouze 2 % odpověděla, že často nebo vždy. Výsledky tohoto šetření jsou velmi pozitivní a dokazují, že zaměstnanci úřadu dodržují článek 7 Etického kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy.

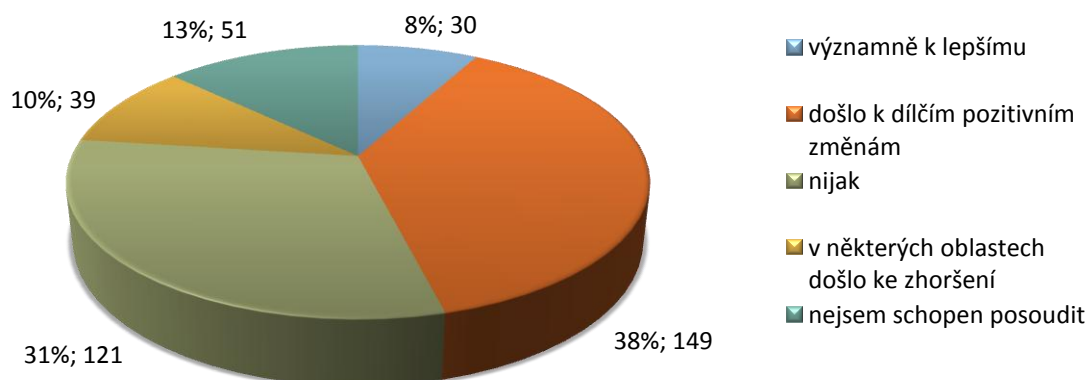
Graf č. 44 Stejný postup při vyřizování podobné žádosti



Zdroj: Vlastní zpracování

Se stejným postupem při vyřizování podobné žádosti jako u jiného občana se často setkala 59 % občanů, 22 % se se stejným postupem setkala vždy, zřídka 14 % a 5 % nikdy.

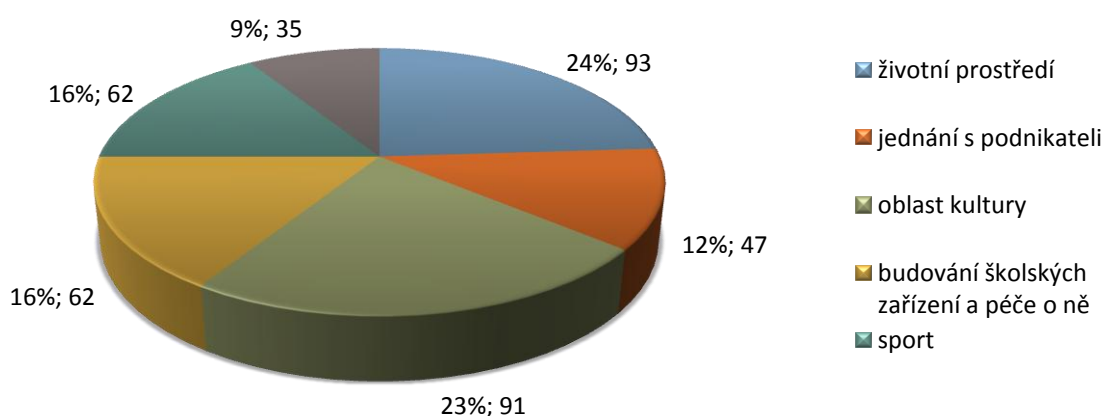
Graf č. 45 Změna prostředí obce



Zdroj: Vlastní zpracování

K dílčím pozitivním změnám v prostředí obce od posledních komunálních voleb došlo podle 38 % dotázaných, 31 % se domnívalo, že nedošlo k žádným změnám, podle 10 % dokonce došlo v některých oblastech ke zhoršení, 13 % nedokázalo tuto věc posoudit a 8 % odpovědělo, že došlo k významně lepší změně prostředí obce. O plánovaných a realizovaných akcích a získávání prostředků na ně, jsou občané informováni prostřednictvím Zpravodaje, webových stránek města a kabelové televize. K ještě většímu zlepšení informovanosti občanů bych navrhovala pořádání meetingů pro veřejnost, kde by jedním z témat byli i záležitosti týkající se samosprávy např. výstavba, opravy, program rozvoje obce apod.

Graf č. 46 Oblasti, na které se soustředí management úřadu

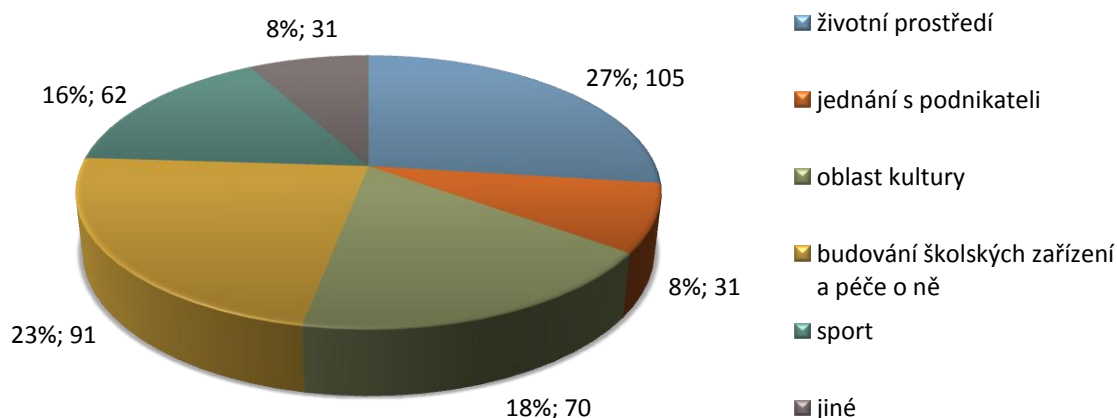


Zdroj: Vlastní zpracování

Na oblast životního prostředí se soustředí management úřadu podle 24 % občanů, 23 % respondentů se domnívalo, že se soustředí především na oblast kultury, shodně po 16 %

se veřejnost shodla, že se soustředí na sport nebo jednání s podnikateli a 9 % zvolilo odpověď „jiné“.

Graf č. 47 Oblasti, na které by se mělo více zaměřit vedení obce



Zdroj: Vlastní zpracování

Podle 27 % občanů by se mělo vedení obce zaměřit více na životní prostředí, 23 % by dalo přednost budování školských zařízení a péči o ně, 18 % veřejnosti se domnívá, že by se mělo vedení obce více zaměřit na oblast kultury, na sport by se mělo zaměřit podle 16 % respondentů a shodně po 8 % se shodlo na odpovědích „jednání s podnikateli“ nebo „jiné“.

4.3.3 Navrhovaná opatření

Městský úřad se podle mého názoru chová společensky odpovědně, ale i přesto doporučuji několik návrhů na zlepšení:

- Vytvoření uceleného konceptu společenské odpovědnosti a nutnost na této oblasti dále pracovat.
- Průběžné informování zaměstnanců o společenské odpovědnosti prostřednictvím intranetu, oběžníku, nástěnek a na poradách. Tím, že úřad bude svým zaměstnancům poskytovat informace o činnosti v této oblasti, zajistí, že si uvědomí, co se na úřadě děje, začnou zaměstnavateli více důvěřovat, budou více motivováni k lepším výkonům a budou cítit větší sounáležitost se spolupracovníky.

- Vzbuzení zájmu a angažovanosti zaměstnanců v odpovědném chování úřadu. Věřím tomu, že by se mezi zaměstnanci našla řada dobrovolníků, kteří by byli ochotni se podílet, popř. i vytvářet a organizovat některé projekty v rámci společenské odpovědnosti úřadu, např. návštěva domova důchodců, natření laviček v parku, vysazení nových stromků apod.
- Současné vzdělávání úředníků bych navrhovala rozšířit a školení zaměřená na zlepšení komunikačních dovedností a společensky odpovědné chování.
- Dalším nedostatkem městského úřadu je, že nedostatečně informuje veřejnost o svém společensky odpovědném chování. Řešením by bylo vytvoření strategie jak svoje aktivity CSR prezentovat veřejnosti - informace o těchto aktivitách by měly být pravidelně zveřejňovány na webových stránkách města, úřední desce, ve Zpravodaji a v kabelové televizi.
- Úřad by měl také zajistit měření a vyhodnocování svých CSR aktivit. Jedině tak bude schopen tyto projekty efektivně řídit.
- Předmětem činnosti městského úřadu je poskytování služeb veřejnosti, což neohrožuje životní prostředí tolik jako například výrobní činnosti. Životní prostředí zatěžuje především spotřebou energií a některých materiálů, hlavně papíru. V prostorách úřadu také zcela chybí boxy na třídění odpadu. Dále bych doporučila, aby do emailů bylo přidáno upozornění o zvážení adresáta, zda si email vytiskne a o jeho snahu šetřit papírem, čímž se bude chovat šetrněji k životnímu prostředí.

4.3.4 Náklady spojené s uvedenými návrhy

V této kapitole jsou představeny některé náklady, které souvisí s navrhovanými opatřeními. U všech jsem se snažila najít variantu co nejnižších nákladů, neboť finanční zdroje Města Moravské Budějovice jsou omezené.

K posílení spokojených vztahů mezi zaměstnanci městského úřadu jsem navrhovala uspořádání jednodenního výletu na kolech např. na 23 km vzdálenou zříceninu hradu Cornštejn. Kromě dopravy, která je logicky zdarma, se jedná o náklady na vstupné na hrad a náklady na oběd účastníků například formou menu v některé z restaurací v nedalekém Bítově. Následující tabulka uvádí souhrn nákladů, které souvisí s navrhovaným výletem.

Tabulka č. 2 Náklady na cyklistický výlet

Položka	počet	celkem
doprava	zdarma	zdarma
vstupné	40,-Kč x 73 zaměstnanců	2 920,-Kč
menu	80,-Kč x 73 zaměstnanců	5 840,-Kč
celkem		8 760,-Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

Dalším z mých návrhů bylo proškolení zaměstnanců úřadu o CSR. Zde navrhuji využít projektu „Vzdělávání v oblasti etiky, reg. č. CZ.1.04/4.1.00/64.00011“, v jehož rámci jsou nabízeny dva vzdělávací produkty – e-learningový kurz pro řadové zaměstnance a prezenční kurz - dvoudenní prezenční seminář, jehož cílem je shrnutí a prohloubení znalostí získaných v e-learningových kurzech, na který navazuje řízená diskuze o potenciálních korupčních situacích a vhodném chování. Tento kurz jsou určeny vedoucím pracovníkům, kterých je na úřadě 8 a myslím si, že by bylo vhodné, aby se zúčastnila tohoto semináře i tajemnice. Projekt je realizován Ministerstvem vnitra ČR ve spolupráci s Institutem pro veřejnou správu Praha Projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem prostřednictvím Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost a státním rozpočtem České republiky; nabízené vzdělávání je zaměstnancům veřejné správy poskytováno bezplatně. Náklady za kurzovné by tedy byly zdarma a dalšími náklady by bylo ubytování, doprava a stravné. Při výpočtu nákladů na 1 km jízdy vozidlem jsem vycházela z průměrné spotřeby vozidla na 100 km – 7 litrů, z výše průměrné ceny za 1 litr motorové nafty podle § 158 odst. 3 věty třetí zákoníku práce, která činí 36,50 Kč a za sazby základních náhrad za 1 km jízdy 1.1.2013 dle Vyhlášky č. 377/2010 Sb., která je pro rok 2013 u osobních motorových vozidel 3,60 Kč. Výsledná sazba za km je 6,15 Kč.

Tabulka č. 3 Náklady na školení

Položka	počet	celkem
kursové	zdarma	zdarma
plná penze (179,-Kč den/os.)	2 dny x 9 účastníků	3 222,--Kč
ubytování (550,-Kč den/os.)	1 noc x 9 účastníků	4 950,--Kč
jízdné (6,15 Kč/km)	326 km x 2 vozidla	4 009,80Kč
e-learning	zdarma	zdarma
celkem		12 181,80Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

5 ZÁVĚR

Na vývoji etiky a etického kodexu ve veřejné správě se v jednotlivých zemích velkou mírou podílí historický a především politický vývoj jednotlivé země. Minulý režim bohužel pozměnil nejen kulturu veřejné správy, ale i vnímání veřejné správy v České republice. Po pádu totalitního režimu spojeného s politickými změnami na konci roku 1989 došlo k potřebě provést reformu veřejné správy a v souvislosti s ní vyvstala i otázka, jakými hodnotami by se měla veřejná správa zabývat. Sítil tlak na její zkvalitnění, začlenění etiky a etických kodexů do jejího výkonu, dodržování principů dobré správy a hodnocení její kvality. Po zhodnocení prostředků a rysů ovlivňujících etické chování a etický kodex ve veřejné správě České republiky si dovoluji konstatovat, že jsme teprve na začátku dlouhé cesty. Inspirovat bychom se měli v zahraničí, kde nedošlo k přerušení demokratického vývoje v oblasti veřejné správy přerušen jako v České republice.

Ze strany veřejnosti je očekáváno, že budou zaměstnanci veřejnoprávních korporací při výkonu činnosti postupovat nestranně, profesionálně, čestně, ochotně a trpělivě. Proto je nutné, aby úředníci při jednání s veřejností dodržovali vždy základní etická pravidla, byli empatičtí a profesionální. Právě etický kodex může být pro zaměstnance veřejné správy návodem jak se chovat při jednání s občanem.

Bohužel úroveň etického chování je odrazem více faktorů, mezi které patří nejen samotný systém veřejné správy, který měl být v souvislosti s vysokou úrovní etického chování podle mého názoru funkční přehledný a transparentní. Také by tento systém veřejné správy měl mít schopnost omezit nevhodné a samoúčelné rozpínání veřejné správy, které vede k vytváření nepřehledných struktur, ve kterých pak nejvíce dochází k příležitostem korupce a neetického chování.

Pokusem o napravení negativního povědomí veřejnosti o veřejné správě mohou být právě etické kodexy, které přináší instituci možnost zlepšení její kultury, výkonu a interní i externí komunikace. Slabou stránku etických kodexů shledávám v jejich pouze dobrovolném dodržování. Díky našemu právnímu řádu však není jejich dodržování pod pohrůžkou sankcí vynutitelné. Z tohoto důvodu je nezbytné, aby přijetí etického kodexu do organizace zavedlo závazná pravidla vynutitelná pro každého úředníka. Ke zlepšení etického chování ve veřejnoprávní instituci lze použít například školení o společensky odpovědném chování, praktický nácvik situací při jednání apod. Nezbytný

je také vzor vedoucích zaměstnanců, kteří by měli být v oblasti etického vystupování a jednání příkladem pro své podřízené.

Po zhodnocení přístupu Městského úřadu Moravské Budějovice k problematice společenské odpovědnosti a uplatňování etických principů v jeho činnosti musím konstatovat, že celkově výsledky mého výzkumu potvrzují, že městský úřad nemá ucelený koncept společenské odpovědnosti a že je nutné na této oblasti dále pracovat. Nedostatky má úřad především v informování, a to jak svých zaměstnanců, tak i občanů.

Domnívám se, že zavedení principů CSR do praxe může úřadu přinést nejen jeho zlepšení dobré pověsti (image), ale i zlepšení vztahů s veřejností, zapojení občanů do řešení některých veřejných věcí, udržení kvalitních zaměstnanců (případné zvýšení jejich efektivity a loajality) a jeho atraktivnost pro talentované potencionální zaměstnance, efektivnější využívání veřejných prostředků a tedy přínos z hlediska jak finančního tak nefinančního.

Tabulka č. 4 Sumarizace doporučení a jejich přínos

Doporučení	Přínos
zvýšení informovanosti zaměstnanců o aktivitách CSR	angažovanost zaměstnanců do aktivit CSR, zvýšení důvěry v úřad
školení zaměstnanců o etickém chování	zlepšení povědomí zaměstnanců o CSR, zlepšení komunikačních dovedností při jednání
informování veřejnosti o společensky odpovědném chování radnice	vylepšení image úřadu
zavedení hodnotících pohovorů	získání zpětné vazby, zvýšení motivace zaměstnance
teambuilding, společné akce	zlepšení komunikace mezi zaměstnanci, větší sounáležitost mezi spolupracovníky
třídění odpadu na radnici	zlepšení životního prostředí
meetingy s občany	zlepšení komunikace mezi úřadem a veřejností

Zdroj: Vlastní zpracování

6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Monografie

BENN, Suzanne; BOLTON, Dianne. *Key Concepts in Corporate Social Responsibility*. 1st ed. London: SAGE, 2011. 246 p. ISBN 978-84787-928-8.

BLÁHA, Jiří; DYTRT, Zdeněk. *Manažerská etika*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2003. 155 s. ISBN 80-7261-084-8.

DOLISTA, Josef; JEŽEK, Roman. *Etika zaměstnance veřejné správy*. 1. vyd. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2006. 122 s. ISBN 80-86708-20-9.

DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANICEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 1997. 821 s. ISBN 80-7269-422-3.

DRUCKER, Peter F. *Management: Tasks, responsibilities, practices*. 1st ed. Oxford: Butterworth-Heinemann, 2001. 575 p. ISBN 0-7560-4389-7.

FORET, Miroslav. *Marketingový výzkum: Poznáváme svoje zákazníky*. 1. vyd. Brno: Computer Press, a.s, 2008. 121 s. ISBN 978-80-251-2183-2.

GEFFERT, Richard. *Etika vo verejnej sprave*. 1.vyd. Košice: Univerzita Pavla Josefa Šafárika v Košiciach, 2010. 132 s. ISBN 978-80-7097-826-9.

HOPKINS, Michael. *Corporate Social Responsibility & International Development*. 1st. ed. London: Earthscan, 2007. 243 p. ISBN 1-84407-356-4.

CHAPMAN, Richard A. *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*. 1. vyd. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2003. 263 s. ISBN: 80-86429-14-8.

CHARVÁT, František. *Hospodářská a veřejnoprávní etika*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2006. 94 s. ISBN 80-86754-70-7.

KADEČKA, Stanislav; ONDRUŠ, Radek; PRŮCHA, Petr. *Základy správního práva pro ekonomy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2003, 220 s. ISBN 80-210-3050-X.

MC DANIEL, Carl; GATES, Roger. *Marketing Research: The Impact of the Internet*. 5th ed. Cincinnati (OH): South-Western College Publishing, 2002. 768 p. ISBN 978-0470003572.

PAVLÍK, Marek et al. *Společenská odpovědnost organizace: CSR v praxi a jak s ním dál*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 176 s. ISBN 978-80-247-3157-5.

POMAHAČ, Richard; VIDLÁKOVÁ, Olga. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2002. 278 s. ISBN 80-7179-748-0.

PUTNOVÁ, Anna et al. *Etické řízení ve firmě: nástroje a metody: etický a sociální audit*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2007. 166 s. ISBN 978-80-247-1621-3.

SVATOŇ, Jan; SIROVÁTKA, Tomáš. *Stát a veřejná politika: (vybrané texty)*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1997, 138 s. ISBN 80-210-1612-4.

VANĚK, Jiří. *Principy obecné, ekonomické a informační etiky*. 1. vyd. Brno: Eurolex Bohemia, 2005. 246 s. ISBN 80-86861-54-6.

Zákony, předpisy

Zákon č. 128/2000, Zákon o obcích (obecní zřízení).

Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků.

Zákon č. 500/2004 Sb., Správní řád.

Ministerstvo vnitra České republiky. EGOVERNMENT. *Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy* [online]. 2012 [cit. 2012-12-14]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/.../extremismus-a-eticky-kodex-eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy.aspx>> ISSN 1211-1244.

Odborné časopisy

CHUM, Jiří. Územní samospráva. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*, 2010, roč. 21, č. 16, 27 s. ISSN 1213-6581.

JANOŠKOVÁ, Radmila. Vizitkou městského úřadu je i správně nastavená organizační kultura. *Moderní obec*, 2009, roč. 8, č. 3, 60 s. ISSN 1211-0507.

Internetové zdroje

Ministerstvo vnitra České republiky. *Manuál pro personalisty* [online]. 2008, [cit. 2011-11-24]: Dostupné z:

<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/personalistika/02_kapitola.pdf>.

ISSN 1211-1244.

Moravské Budějovice - základní informace o městě. [online]. 2008 - 2013, [cit. 2011-03-17]: Dostupné z: <http://www.portalmoravskebudějovice.cz>

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Role veřejné správy v oblasti CSR

Tabulka č. 2 Náklady na cyklistický výlet

Tabulka č. 3 Náklady na školení

Tabulka č. 4 Sumarizace doporučení a jejich přínos

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 Poloha města

Obrázek č. 2. Obce náležící do správního obvodu ORP Moravské Budějovice

Obrázek č. 3 Organizační schéma Městského úřadu Moravské Budějovice

Seznam grafů

Graf č. 1 Délka zaměstnání na městském úřadě

Graf č. 2 Pracovní pozice

Graf č. 3 Znalost pojmu společenská odpovědnost

Graf č. 4 Úroveň znalostí z oblasti společenské odpovědnosti organizací (CSR)

Graf č. 5 CSR pouze jako výsada podnikatelského sektoru

Graf č. 6 Hodnocení fungování městského úřadu jako společensky odpovědného

- Graf č. 7 Projev společenské odpovědnosti úřadu
- Graf č. 8 Důvody přijetí společensky odpovědného chování
- Graf č. 9 Změny pro větší společenskou odpovědnost
- Graf č. 10 Největší problémy v současném řízení úřadů
- Graf č. 11 Společenská odpovědnost součástí vize úřadu
- Graf č. 12 Vědomí o zpracování strategii pro oblast společenské odpovědnosti
- Graf č. 13 Etický kodex
- Graf č. 14 Pracovník zabývající se CSR
- Graf č. 15 Zdroje informací zaměstnanců o CSR
- Graf č. 16 Informování veřejnosti o společensky odpovědném chování úřadu
- Graf č. 17 Důvody neprezentování aktivit CSR
- Graf č. 18 Vzdělávání zaměstnanců
- Graf č. 19 Přijímání nových zaměstnanců
- Graf č. 20 Spokojenost při komunikaci s nadřízeným
- Graf č. 21 Komunikace mezi odbory
- Graf č. 22 Spokojenost s komunikací mezi kolegy
- Graf č. 23 Spokojenost se vztahy na pracovišti
- Graf č. 24 Důvody utváření vztahů na pracovišti
- Graf č. 25 Zpětná vazba na práci
- Graf č. 26 Spravedlivý systém odměňování
- Graf č. 27 Ohodnocení úkolu nad rámec povinností

- Graf č. 28 Ovlivnění nadřízeným
- Graf č. 29 Použití stejných postupů, měřítek a metodiky
- Graf č. 30 Doba vyřízení pracovních záležitostí
- Graf č. 31 Poskytnutí maximálních informací
- Graf č. 32 Nejvyšší priorita při rozhodování
- Graf č. 33 Nabídky darů, popř. výhod
- Graf č. 34 Přijímání darů
- Graf č. 35 Politická závislost úřadu
- Graf č. 36 Povědomí o pojmu společenská odpovědnost nebo společensky odpovědné chování firem
- Graf č. 37 Spokojenost s ochotou zaměstnanců
- Graf č. 38 Spokojenost se způsobem jednání a komunikací
- Graf č. 39 Odborný přehled zaměstnanců
- Graf č. 40 Pomoc a vstřícnost úředníků
- Graf č. 41 Rychlost a efektivnost vyřízení požadavků
- Graf č. 42 Dodržování lhůt při řešení požadavků
- Graf č. 43 Bylo vyřízení Vašeho požadavku podmíněno věcným darem, finančním obnosem nebo poskytnutím nějaké výhody?
- Graf č. 44 Stejný postup při vyřizování podobné žádosti
- Graf č. 45 Změna prostředí obce
- Graf č. 46 Oblasti, na které se soustředí management úřadu
- Graf č. 47 Oblasti, na které by se mělo více zaměřit vedení obce

7 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy

Příloha č. 2 Dotazník pro zaměstnance MěÚ Moravské Budějovice

Příloha č. 3 Dotazník pro občany Moravských Budějovic

Preambule

Každý úředník a zaměstnanec veřejné správy je povinen při rozhodování dodržovat a ctít zákonnost všech postupů a rovný přístup ke všem fyzickým ai právnickým osobám. Smyslem tohoto kodexu je vytvářet, udržovat a prohlubovat důvěru veřejnosti ve veřejnou správu.

Účelem Etického kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy (dále jen „Kodex“) je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování úředníka a zaměstnance veřejné správy ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům.

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

Článek 1

Zákonnost

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

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

Článek 2

Rozhodování

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

(2) Při volbě nejvhodnějšího postupu úředník a zaměstnanec veřejné správy respektuje v mezích právních předpisů též koncepcce, priority a cíle úřadu, jeho vnitřní předpisy a pokyny nadřízených vydané v souladu s tímto kodexem.

Článek 3

Profesionalita

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

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

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

Článek 4

Nestrannost

(1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy dbá na to, aby jeho rozhodování bylo objektivní, nestranné a přijaté řešení bylo vždy v souladu s veřejným zájmem. Při rozhodování nesmí úředník a zaměstnanec veřejné správy preferovat osobní či skupinové zájmy ani se nechat ovlivnit pozitivními či negativními vztahy ke konkrétním osobám. Úředník a zaměstnanec veřejné správy se zdrží také všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost jeho rozhodování.

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

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

Článek 5

Rychlost a efektivita

(1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy vyřizuje pracovní záležitosti zodpovědně, bez zbytečných průtahů, nejpozději v zákonem stanovených lhůtách.

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

Článek 6

Střet zájmů

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

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

(3) Úředník a zaměstnanec veřejné správy se nezúčastní žádné činnosti, která se neslučuje s řádným výkonem jeho pracovních povinností nebo tento výkon omezuje.

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

Článek 7

Korupce

(1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy nesmí při svém rozhodování a v souvislosti s rozhodováním přijímat ani vyžadovat dary či jiná zvýhodnění pro sebe nebo někoho

jiného, popřípadě jakýmkoli jiným způsobem připustit ovlivnění plnění jemu svěřených úkolů v oblasti veřejné správy, objektivního hodnocení věci a nestranného rozhodování. Dary nebo výhody poskytované úředníku a zaměstnanci veřejné správy zaměstnavatelem tímto nejsou dotčeny.

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

(3) Úředník a zaměstnanec veřejné správy se vyvaruje vztahů vzájemné závislosti a nepatřičného vlivu jiných osob (klientelismus, nepotismus), jež by mohly ohrozit jeho nestrannost.

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

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

Článek 8

Nakládání se svěřenými prostředky

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

Článek 9

Mlčenlivost

(1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy zachovává mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s plněním úkolů veřejné správy, jež by mohly poškodit nebo

ohrozit činnost zaměstnavatele. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na skutečnosti, které zakládají podezření na korupční jednání.

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

Článek 10

Informování veřejnosti

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

Článek 11

Veřejná činnost

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

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

Článek 12

Reprezentace

(1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy užívá v zaměstnání oděv, který je adekvátní jeho práci a odpovídá vážnosti jeho úřadu.

(2) Úředník a zaměstnanec veřejné správy jedná s každým ohleduplně, způsobem přiměřeným jeho sociálním schopnostem a komunikačním potřebám, a respektuje jeho

individualitu. Veškerá jednání s dotčenými osobami vede úředník a zaměstnanec veřejné správy taktně a způsobem, který respektuje důstojnost těchto osob.

(3) Úředník a zaměstnanec veřejné správy svým jednáním a vystupováním podporuje důvěryhodnost a vážnost úřadu.

Článek 13

Uplatnitelnost a vymahatelnost

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

Článek 14

Závěrečná ustanovení

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

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

(3) Respektování zásad etiky je věcí profesionální cti úředníka a zaměstnance veřejné správy. Bez jejich dodržování a dodržování Kodexu nelze dostát profesionální povinnosti úředníka a zaměstnance veřejné správy.

Zdroj: Městský úřad Moravské Budějovice. *Etický kodex*.

Příloha č. 2 Dotazník pro zaměstnance MěÚ Moravské Budějovice

Společenská odpovědnost a uplatňování etických principů v činnosti městského úřadu

Hezký den,

v rámci své bakalářské práce na Vás obracím s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku. Dotazník je určen zaměstnancům městského úřadu a jeho vyplnění je zcela anonymní, proto Vás žádám o maximální upřímnost při vyplňování.

Předem děkuji za spolupráci - Ludmila Soukupová

*Povinné pole

1. Věk*

- méně než 25 let
- 26 - 40 let
- 41 - 50 let
- 51 let a více

2. Pohlaví*

- žena
- muž

3. Dokončené vzdělání*

- základní
- středoškolské (vyučen)
- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

4. Jak dlouho jste zaměstnancem úřadu?*

- méně než 5 let
- 5 - 10 let

- 10 - 20 let
- 21 a více let

5. Na úřadě jste zaměstnán jako:*

- technický pracovník
- referent
- ve vedoucí funkci
- jiné

6. Setkali jste se někdy s pojmem společenská odpovědnost nebo společensky odpovědné chování firem?*

- ano
- ne

7. Máte dobré znalosti z oblasti společenské odpovědnosti organizací (Corporate Social Responsibility)? *

- ano
- asi ano
- asi ne
- ne
- nevím

8. Domníváte se, že společensky odpovědné chování by se mělo být výsadou pouze podnikatelského sektoru? *

- ano
- asi ano
- asi ne
- ne
- nevím

9. Hodnotíte fungování vašeho úřadu jako společensky odpovědné? *

- ano

- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nevím

10. Za projev společenské odpovědnosti úřadu, kde pracujete, považujete nejvíce?
*(můžete zvolit více odpovědí)

- péče o vyvážený pracovní a osobní život zaměstnanců
- šetrné chování k životnímu prostředí
- sponzoring, dobročinnost
- dodržování zákonných norem
- Jiné:

11. Co, podle Vás, úřad přimělo ke společensky odpovědnému chování? *(můžete zvolit více odpovědí)

- vnitřní přesvědčení managementu
- tradiční přístup
- motivace na základě spolupráce se zahraničními městy
- dlouhodobý přínos v podobě pozitivního ohlasu veřejnosti
- zlepšení image radnice
- snaha udržet a přilákat kvalitní zaměstnance
- tlak "z vnějšku"
- výhodná investice
- zlepšení vztahů se všemi zainteresovanými skupinami
- Jiné:

12. Co by se muselo změnit, aby se Váš úřad choval více společensky odpovědně?
*(můžete zvolit více odpovědí)

- odpor ze strany managementu
- odpor ze strany nadřízeného orgánu
- musela by se změnit daňová politika
- musela by se změnit legislativa
- musela by se změnit nálada ve společnosti

- musela by se změnit obecná kultura
- museli by to vyžadovat voliči, popř. zainteresované skupiny
- Jiné:

13. Co vnímáte jako největší problémy v současném řízení úřadů? *(můžete zvolit více odpovědí)

- lež
- loajalita k úřadu
- neekologické chování
- protekcionismus
- nepotismus (postup na základě neformálních vztahů, nikoliv dle vzdělání, schopností)
- diskriminace
- únik informací
- střet zájmů
- korupce
- nedodržování zákonů
- zneužívání zaměstnanců
- Jiné:

14. Je společenská odpovědnost součástí vize vašeho úřadu?*

- ano
- ne
- nevím

15. Má váš úřad zpracovanou strategii pro oblast společenské odpovědnosti?*

- ano
- ne
- nevím

16. Má váš úřad etický kodex?*

- ano
- ne

- nevím

17. Kdo se ve vašem úřadě zajímá společenskou odpovědností? *

- specializovaný pracovník (marketingový pracovník, pracovník PR)
- vedení úřadu
- personalista
- nevím
- Jiné:

18. Jak jste jako zaměstnanci informováni o společensky odpovědném chování vašeho úřadu? *(můžete zvolit více odpovědí)

- webové stránky úřadu
- intranet
- výroční zprávy
- porady
- články v novinách
- nejste informováni
- Jiné:

19. Jak je veřejnost informována o společensky odpovědném chování vašeho úřadu? *(můžete zvolit více odpovědí)

- webové stránky úřadu
- výroční zprávy
- porady
- články v novinách
- není informována
- nevím
- Jiné:

20. Jestliže neinformuje úřad o aktivitách společensky odpovědného chování, proč tomu podle Vás je? (můžete zvolit více odpovědí)

- nechceme, abychom byli vnímáni jako "chlubilové"
- nemá to význam

- veřejnost tyto aktivity vnímá negativně
- je to přirozený jev, proč tedy o tom hovořit?
- teprve se o tom, že se bude informovat, uvažuje
- na tuto činnost nejsou prostředky
- Jiné:

21. Vzděláváte se pravidelně v rámci Vaší profese?*

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

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

- výběrového řízení
- doporučení zaměstnanecké agentury, popř. ÚP
- doporučení interního zaměstnance
- na základě známosti s výše postavenou osobou na úřadě
- Jiné:

23. Jste spokojen s komunikací s nadřízeným? *

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

24. Jste spokojen s komunikací mezi jednotlivými odbory? *

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

25. Jste spokojen s komunikací mezi kolegy? *

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

26. Jste spokojen se vztahy na pracovišti? *

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

27. Jsou vztahy na pracovišti výsledkem: *

- zejména formálních vztahů
- spíše formálních vztahů
- formálních i neformálních vztahů
- spíše neformálních vztahů
- zejména neformálních vztahů

28. Existuje zpětná vazba na vaši práci? *

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nevím

29. Shledáváte systém odměňování spravedlivým?*

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nevím

30. V případě plnění úkolů nad rámec vašich obvyklých povinností, bývá vaše práce ohodnocena: *

- zvýšením mzdy
- pochvalou
- není oceněno

31. Jste někdy ovlivňován při volbě rozhodnutí, které vycházelo z Vašich pravomocí, Vaším nadřízeným? *

- ano, pokaždé
- často
- zřídka
- ne, nikdy

32. Při řešení podobných případů používáte stejných postupů, měřítek a metodiky? *

- ano, pokaždé
- podle situace, případ od případu
- ne, nikdy

33. Vyřizování pracovních záležitostí děláte: *

- ihned, bez zbytečných průtahů
- v zákonem stanovené lhůtě
- nestiháte ve lhůtách

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

- ano, vždy
- spíše ano
- spíše ne
- ne, nikdy

35. Co je Vaší nejvyšší prioritou při rozhodování? *

- zájem úřadu

- zájem veřejnosti
- rodina
- známí
- právnické nebo fyzické osoby, s nimiž mám obchodní nebo politické vztahy

36. V souvislosti s výkonem pracovní činnosti se setkávám se situací, že dostávám nabídku dárku či jiného zvýhodnění pro sebe či někoho blízkého: *

- často
- zřídka
- nikdy se mi to nestalo

37. Tyto dárky a výhody přijímám: *

- často
- zřídka
- nikdy
- vždy

38. Pokud hodnotíte činnost úřadu lze konstatovat, že je politicky absolutně nezávislá? *

- ano vždy je nezávislá
- často
- zřídka
- je vždy zcela závislá

Příloha č. 3 Dotazník pro občany Moravských Budějovic

Společenská odpovědnost a uplatňování etických principů v činnosti městského úřadu - veřejnost

Vážení respondenti,

v rámci své bakalářské práce se na Vás obracím s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku. Dotazník je anonymní a Vámi poskytnuté informace budou sloužit pouze pro účely mé bakalářské práce.

Předem děkuji za Vaši ochotu a čas.

Ludmila Soukupová

*Povinné pole

1. Věk:*

- méně než 25 let
- 26 až 40 let
- 41 - 60 let
- 61 a více let

2. Pohlaví*

- žena
- muž

3. Nejvyšší dosažené vzdělání:*

- základní
- vyučen
- středoškolské s maturitou
- vyšší odborné
- vysokoškolské

4. Setkali jste se někdy s pojmem společenská odpovědnost nebo společensky odpovědné chování firem?*

- ano
- ne

5. Jste spokojeni s ochotou, se kterou přistupují zaměstnanci úřadu k Vaším problémům? *

- ano

- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nevím

6. Jste spokojeni se způsobem jednání a komunikací? *

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nevím

7. Byl Váš požadavek vyřízen s odborným přehledem? *

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nevím

8. Vyšel Vám úředník vstříc a byl Vám nápomocen při řešení problémů? *

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nevím

9. Byly Vám podány maximální informace, aby Váš požadavek byl vyřízen, co nejrychleji a nejefektivněji? *

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne
- nevím

10. Byl Váš problém vyřešen ve stanovené, popřípadě odpovídající lhůtě? *

- ano
- spíše ano
- spíše ne

- ne
- nevím

11. Bylo vyřízení Vašeho požadavku podmíněno věcným darem, finančním obnosem nebo poskytnutím nějaké výhody? *

- ano, vždy
- často
- zřídka
- ne, nikdy

12. Pokud jste se setkali s vyřizováním podobné záležitosti i u jiného občana, jednali úředníci stejným postupem? *

- ano, vždy
- často
- zřídka
- ne, nikdy

13. Jak se změnilo prostředí obce, ve které žijete od posledních komunálních voleb? *

- významně k lepšímu
- došlo k dílčím pozitivním změnám
- nijak
- v některých oblastech došlo ke zhoršení
- nejsem schopen posoudit

14. Na které oblasti se významněji soustředí management úřadu:*

(možnost více odpovědí)

- životní prostředí
- jednání s podnikateli
- oblast kultury
- budování školských zařízení a péče o ně
- sport
- Jiné:

15. Na kterou z těchto oblastí by se mělo vedení obce zaměřit více? *

(možnost více odpovědí)

- životní prostředí
- jednání s podnikateli
- oblast kultury

- budování školských zařízení a péče o ně
- sport
- Jiné: