VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ
BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY

FAKULTA STAVEBNÍ
ÚSTAV STAVEBNÍ EKONOMIKY A ŘÍZENÍ

FACULTY OF CIVIL ENGINEERING
INSTITUTE OF STRUCTURAL ECONOMICS AND MANAGEMENT

NĚKTERÁ SPECIFIKA KOMUNIKACE VE STAVEBNICTVÍ

SOME SPECIFIC OF THE COMMUNICATION IN CONSTRUCTION ENGINEERING

DIPLOMOVÁ PRÁCE
DIPLOMA THESIS

AUTOR PRÁCE — Bc. KAMIL EIMANN
AUTHOR

VEDOUCÍ PRÁCE — PhDr. DANA LINKESCHOVÁ, CSc.
SUPERVISOR

BRNO 2015

VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ
FAKULTA STAVEBNÍ

Studijní program	N3607 Stavební inženýrství
Typ studijního programu	Navazující magisterský studijní program s prezenční formou studia
Studijní obor	3607T038 Management stavebnictví
Pracoviště	Ústav stavební ekonomiky a řízení

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Diplomant	Bc. Kamil Eimann
Název	Některá specifika komunikace ve stavebnictví
Vedoucí diplomové práce	PhDr. Dana Linkeschová, CSc.
Datum zadání diplomové práce	31. 3. 2014
Datum odevzdání diplomové práce	16. 1. 2015

V Brně dne 31. 3. 2014

.....	.....
doc. Ing. Jana Korytárová, Ph.D.	prof. Ing. Rostislav Drochytka, CSc., MBA
Vedoucí ústavu	Děkan Fakulty stavební VUT

Podklady a literatura

- Linkeschová D.: K otázkám managementu ve stavebnictví
- Koubek, J.: Řízení lidských zdrojů
- Veber, J.: Management
- Konečný, Wagnerová: Management v praxi
- Vodáček, Vodáčková: Management
- Stýblo, J.: Moderní personalistika
- Časopisy: Moderní řízení, HRM, HN a další

Zásady pro vypracování

Cílem práce je nejprve teoreticky vymezit téma komunikace pro stavebnictví. V praktické části pak provést výzkumné šetření, analyzovat jeho výsledky a posoudit jejich praktické uplatnění ve stavební oblasti.

Rámcová osnova zadání:
1. Úvod, zvolený cíl práce
2. Teoretická část
- zvláštnosti a význam manažerské práce
- charakteristika veřejné správy ve stavebnictví
- specifika stavebnictví
3. Empirická část
- pracovní hypotézy k současnému stavu komunikace se stavebními úřady na území ČR
- tvorba dotazníku a charakteristika zvoleného souboru
- analýza empirického šetření
4. Dílčí závěry a doporučení
5. Závěr

Požadovaným výstupem je zpracování studie na dané téma.

Předepsané přílohy

Licenční smlouva o zveřejňování vysokoškolských kvalifikačních prací

.....

PhDr. Dana Linkeschová, CSc.
Vedoucí diplomové práce

Abstrakt

Diplomová práce se zabývá některými specifiky komunikace ve stavebnictví. Jako konkrétní oblast si práce vybírá komunikaci se stavebními úřady na území ČR.
Teoretická část je zaměřena na vymezení veřejné správy, charakteristiku a činnost stavebních úřadů. Dále se zabývá vymezením pojmů komunikace a principy správně vedené komunikace. Jsou zde představeny základní typy žádostí, prostřednictvím kterých občan komunikuje s úřadem. V praktické části je provedeno dotazníkového šetření stavebních úřadů na celém území České republiky. Výzkum se zabývá komunikací mezi úřady a občany. Výsledkem je návrh na zlepšení komunikace a efektivnější práce stavebních úřadů. Především v podobě doporučených změn současného stavebního zákona, zlepšení negativního pohledu občanů na správu, vyhledávání objektivních informací namísto zavádějících zpráv v médiích či svěřit zastupování při komunikaci s úřady odborníkům.

Klíčová slova

Stavební úřad, veřejná správa, komunikace, úředník, žadatel, stavební zákon, žádosti

Abstract

This thesis deals with some specifics of communication in the construction industry. Specific area of thesis is a communicating with the building authorities in the Czech Republic. The theoretical part is focused on defining characteristic of public administration, activities and building authorities. The thesis is also aimed on determination of communication concepts and principles of right form communication. There are basic types of requests, through which citizens communicate with the authorities. The practical part is a questionnaire survey of building offices throughout the Czech Republic. The research deals with communication between authorities and citizens. The result of the research is a proposal to improve communication and efficient work of building offices. Especially in the form of recommended changes in current Building Act, to improve the negative view of citizens to manage, search for objective information rather than misleading reports in the media or delegate representation to communicate with authorities by professionals.

Keywords

Building office, public administration, communication, official, applicant, building act, request

Bibliografická citace VŠKP

Bc. Kamil Eimann *Některá specifika komunikace ve stavebnictví.* Brno, 2015. 92 s., 27 s. příl. Diplomová práce. Vysoké učení technické v Brně, Fakulta stavební, Ústav stavební ekonomiky a řízení. Vedoucí práce PhDr. Dana Linkeschová, CSc.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracoval samostatně a že jsem uvedl všechny použité informační zdroje.

V Brně dne 16. 1. 2015

……

podpis autora
Bc. Kamil Eimann

Poděkování:

Na tomto místě bych rád poděkoval za vstřícnost všem, kteří byli osloveni v rámci zpracování praktické části práce a poskytli své zkušenosti. Především chci ale poděkovat PhDr. Daně Linkeschové, CSc., za skvěle vedený dohled, rady, konzultace a způsob komunikace při zpracování této diplomové práce.

OBSAH

BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY **1**

INSTITUTE OF STRUCTURAL ECONOMICS AND MANAGEMENT 1

1 ÚVOD **- 11 -**

2 TEORETICKÁ ČÁST **- 13 -**

2.1 Definice pojmů ..... - 13 -

2.1.1 Charakteristika veřejného sektoru ..... - 13 -

2.1.2 Struktura veřejného sektoru ..... - 16 -

2.1.3 Veřejná správa jako součást veřejného sektoru ..... - 18 -

2.2 Stavební úřady ..... - 20 -

2.2.1 Druhy stavebních úřadů ..... - 20 -

2.2.2 Pravomoci stavebního úřadu ..... - 20 -

2.2.3 Počet obecných stavebních úřadů ..... - 21 -

2.2.4 Činnost stavebního úřadu zvláštními zákony ..... - 22 -

2.3 Komunikace ..... - 23 -

2.3.1 Komunikační strany ..... - 24 -

2.3.2 Prostředky komunikace ..... - 24 -

2.3.3 Komunikační šumy ..... - 24 -

2.3.4 Public relations ..... - 24 -

2.3.5 Kultura organizace ..... - 24 -

2.3.6 Komunikace uvnitř organizace ..... - 25 -

2.3.7 Poskytování a přijímání zpětné vazby ..... - 25 -

2.3.8 Principy efektivní komunikace ..... - 26 -

2.4 Zásady úspěšné komunikace na úrovni stavebních úřadů ..... - 27 -

2.4.1 Verbální vyjadřování ..... - 27 -

2.4.2 Neverbální komunikace ..... - 27 -
2.4.3 Činy ..... - 28 -
2.4.4 Ústní komunikace ..... - 28 -
2.4.5 Písemná komunikace ..... - 29 -
2.4.6 Elektronická komunikace ..... - 30 -
2.5 Komunikace se stavebním úřadem ..... - 31 -
2.5.1 Stavební zákon ..... - 32 -
2.5.2 Vedení stavby ..... - 33 -
2.5.3 Územní řízení ..... - 33 -
2.5.4 Ohlášení stavby ..... - 34 -
2.5.5 Stavební povolení ..... - 35 -
2.5.6 Komunikace nevyžadující povolení ..... - 36 -
2.5.7 Kolaudace ..... - 37 -
2.5.8 Ostatní dokumentace ..... - 39 -
3 PRAKTICKÁ ČÁST - 40 -
3.1 Pracovní hypotézy ..... - 40 -
3.2 Metody výzkumu ..... - 41 -
3.2.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření ..... - 41 -
3.3 Řízený rozhovor ..... - 73 -
3.3.1 Metody rozhovoru ..... - 73 -
3.3.2 Otázky a odpovědi ..... - 73 -
3.3.3 Zhodnocení rozhovoru ..... - 76 -
4 DÍLČÍ ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ - 77 -
4.1 Ověření hypotéz ..... - 77 -
4.2 Shrnutí výsledků a doporučení ..... - 80 -
5 ZÁVĚR - 83 -

6 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ - 85 -

7 SEZNAM OBRÁZKŮ - 88 -

8 SEZNAM TABULEK - 90 -

9 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK - 91 -

10 SEZNAM PŘÍLOH - 92 -

1 ÚVOD

Veřejná správa České republiky představuje základní pilíř veřejného sektoru. Stavebnictví a jeho příbuzné obory se neobejdou bez komunikace s veřejnou správou a do vzájemného styku tak vstupují dennodenně. Stavební organizace i občané se při svém stavebním záměru musejí obracet na stavební úřady. Moje diplomová práce se tak bude snažit k problematice komunikace se stavebními úřady přiblížit a podívat se na fungování stavebních úřadu z blízka. Je důležité si uvědomit, že správná komunikace je u obzvlášť tak technicky a legislativně náročném oboru jako je stavebnictví, naprosto nepostradatelnou složkou.

Cílem mé diplomové práce bude specifikovat komunikaci jako takovou, následně ji zasadit do prostředí stavebních úřadů a provést výzkumné šetření, analyzovat jeho výsledky a posoudit jejich praktické uplatnění v rámci stavební oblasti.

Teoretická část práce se nejprve zaměří na definování veřejného sektoru, charakteristiku veřejné správy a její návaznost na stavební úřady v České republice. Dále vymezím základní pojmy z oblasti komunikace, podíváme se na jejich formy a objasním základy úspěšné komunikace. V neposlední řádě přiblížím konkrétní pojmy a typy žádostí, se kterými se žadatel může setkat při komunikaci se stavebním úřadem.

Praktickou část mé diplomové práce začnu stanovením pracovních hypotéz k současnému stavu komunikace se stavebními úřady. Na tomto základě sestavím dotazník a posléze oslovím všechny úřady napříč územím České republiky o jeho vyplnění. Především se budu konkrétními otázkami soustředit na zhodnocení situace od úředníků. Dotazníkové šetření prohloubím řízeným rozhovorem s vedoucím stavebního úřadu, který následně vyhodnotím. Dílčími závěry určím, zdali se nastolené hypotézy potvrdily nebo vyvrátily.

Na základě poznání vycházejících z průzkumu, se v konečné fázi práce pokusím věcně shrnout výsledky praktické části a doporučit změny, které by po aplikování mohli pomoci úspěšné komunikaci jak na straně úřadů tak žadatelů.

2 TEORETICKÁ ČÁST

2.1 Definice pojmů

Diplomová práce na téma některá specifika komunikace ve stavebnictví zaměřená na stavební úřady ČR, udává směr tomu, na co se jednotlivé oddíly budou zaměřovat. V následujících odstavcích si vymezíme jednotlivé pojmy z oblasti veřejného sektoru, stavebních úřadů a lidské komunikace tak, jak je chápe současná odborná literatura a odborné zdroje.

2.1.1 Charakteristika veřejného sektoru

Ještě nežli definujeme samotný veřejný sektor a následně **vymezíme stavební úřady,** musíme učinit jeho zařazení do soustavy sektorů v národním hospodářství. Taková členění mohou být různorodá, ve stručnosti se můžeme podívat na ty nejdůležitější. Těmi jsou dělení dle odvětví, sektorů, vlastnictví a financování. [1, str. 26]

Národní hospodářství se v principu dělí na **dvě odvětví**:

- hmotných výrob
- služeb

Zemědělství, průmyslovou výrobu a **stavebnictví** můžeme zařadit do odvětví hmotné výroby. K tomu abychom mohli definovat **veřejný sektor** je však zásadnější rozdělení odvětví služeb. V němž se především nacházejí tato odvětví:

- obchod
- finanční služby
- spoje a doprava
- věda a výzkum
- zdravotnictví a sociální služby
- tělovýchova, sport a kultura

- **veřejná správa**
- justice, policie a armáda

Mimo vyjmenované odvětví je možnost dalších, které můžeme rozdělit na dílčí kategorie.
Ve 30. letech 20. století se datuje vznik rozdělení národního hospodářství podle kritéria tří hlavních sektorů. Detailnějším členěním se tak umožnilo lepšího pozorování vlivu na celonárodní hospodářství. Jedná se tedy o:

- primární sektor (prvovýroba)
- sekundární sektor **(stavebnictví**, zpracovatelství)
- **terciární sektor (sektor služeb)**

V současnosti je už známo, že na dynamiku ekonomického růstu má podstatný vliv sektor služeb. Ruku v ruce s touto zásadou a prvotní ideou členění národního hospodářství do tří sektorů, došlo k rozdělení terciárního sektoru (v něm jsou zahrnuty služby jako již zmíněné finanční služby, obchod aj., které se pojí s materiální spotřebou statků) na:

- kvartární sektor
- kvintární sektor

Takové služby, které se pojí s potřebou celé společnosti, ty spadají do kvartálního sektoru. Rozvoj lidského potenciálu, jeho kultivaci, věda a výzkum, informační toky, všechny tyto a jim podobné služby, se řadí do kvintárního sektoru.

Pokud se podíváme na další členění národního hospodářství, to si bere za své veřejné nebo soukromé vlastnictví. Jedná se o tzv. vlastnické kritérium. Právnické a fyzické osoby s právními formami, které za účelem zisku podnikají, lze charakterizovat jako soukromé subjekty. Vlastnické dělení se tak v přeneseném významu štěpí na subjekty, které vytvářejí zisk a které jsou primárně neziskové. [1, str. 27]

Veřejné subjekty tak můžeme charakterizovat jako zásadně právnické osoby, jejichž výsadou má být **tvorba užitku napříč celou společností**. Primárně tak není cílem vytvářet zisk, taková tvorba se ale nevylučuje. Z hlediska literatury, která se mnohdy odkazuje na vlastnictví státní, regionální a municipální, se daný subjekt spojuje právě s územím, na kterém operuje.

Prolínání veřejného a soukromého sektoru není v dnešní době však výjimkou. Například lze uvést obchodní společnosti, u kterých nakládá s určitou částí rozhodovacích práv územně správní celek.

Nelze ani opomenout kritérium financování, které je už z určitého pohledu rozděleno v předcházejícím textu. Kritérium finanční stránky se tu dělí na dvě základní kategorie a to ziskový a neziskový sektor.

Subjekty, které náleží do ziskového sektoru, jsou takové, které si kladou za cíl dosažení zisku nebo cílů odvozených od ziskovosti. Nejčastější formou financování těchto organizací je z výnosů vlastní produkční činnosti. Motivačním faktorem je tedy zisk, který se produkuje v závislosti na tržní ceně. Tu určuje celková nabídka a poptávka produktu, umístěného na daný trh. Fungují zde tedy tržní zákonitosti.

Subjekty, které patří do neziskového sektoru, jsou takové, které nemají jako hlavní motivaci vytvářet zisk a ani nejsou pro tento účel zakládány. Jejich poslání je primárně jinde, a to ve vytváření celospolečenského užitku v co nejhojnější míře. Takové organizace poskytují veřejnou službu, při které není vždy vyloučena ziskovost v rámci některých činností. Tyto peníze však musejí být zpětně navráceny na samotnou neziskovou činnost.

U těchto subjektů neplatí klasické tržní mechanizmy jakou u subjektů jiných. Druh produkce a charakter činnosti neumožňuje stanovit hodnotu tržní ceny. Tato cena je obvykle ponížena např. formou dotací nebo jiných příspěvků s prostředků veřejných financí. Financování takovýchto společností je tedy možné pouze za pomoci veřejných rozpočtů. Existuje však možnost tzv.

smíšeného financování, kdy se mohou poplatkem uživatelé (statku, služby apod.) spolupodílet na celkových nákladech.

Tržní zákonitosti ale neplatí vždy celkově. Mezi neziskovými organizacemi taktéž probíhají tržní mechanizmy, u kterých např. konkurenční prostředí není na škodu. [1, str. 28]

Národní hospodářství disponuje veřejným sektorem, který pro svoji činnost potřebuje finance, které zajišťují veřejné rozpočty. Spravování a řízení zajišťuje veřejná správa. Veřejnou volbou je o ní rozhodováno a celá společnost ji kontroluje. [1, str. 30]

2.1.2 Struktura veřejného sektoru

Jelikož je veřejný sektor velice různorodý a zahrnuje mnoho organizací, je třeba strukturovat veřejný sektor do takové podoby, aby ho byla možnost efektivněji řídit, kontrolovat a hodnotit. Jednotlivé organizace mají svoje specifikace a specializace, které je potřeba nadále členit.

Veřejný sektor podle Y. Streckové můžeme třídit do tzv. bloků. Tato teorie se zakládá a vychází ze všeobecně ekonomicky známé teorie potřeb. Byla však snaha rozdělit potřeby na výrobní a finální, které pociťuje člověk z různých hledisek. První, výrobní potřeby, jsou v rámci toho, kdo statek produkuje. My z pozice spotřebitele však pociťujeme jiné potřeby, a to potřeby finální neboli spotřební. Takové potřeby vycházejí ze zásady, že každý člověk si chce zachovat svoji existenci a určitou kvalitu života. [1, str. 31]

A. blok společenských potřeb
   - **veřejná správa**
   - justice
   - policie
   - armáda

B. blok rozvoje člověka

- školství
- kultura
- tělovýchova a sport
- zdravotnictví
- sociální služby

C. blok poznání a informací

- věda a výzkum
- informační systémy
- média

D. blok technické infrastruktury

- doprava
- spoje
- energetika
- vodní hospodářství

E. blok privátních statků

- bydlení
- zemědělství a lesnictví
- ostatní privátní statky

F. blok existenčních jistot

- pracovní příležitosti (podpora v nezaměstnanosti)
- sociální zabezpečení a všeobecné zdravotní pojištění [1, str. 33]

2.1.3 Veřejná správa jako součást veřejného sektoru

Z uvedených bloků společenských potřeb je veřejná správa jedním ze základních stavebních kamenů veřejného sektoru. Veřejný sektor tak veřejná správa vede a řídí. Z hlediska výkonnosti a místa působení můžeme na veřejnou správu nahlížet dvěma způsoby.

1. Stát prostřednictvím státní správy vede celkovou veřejnou správu nebo se nechá „zastupovat“ v samosprávných celcích veřejnosprávními korporacemi.

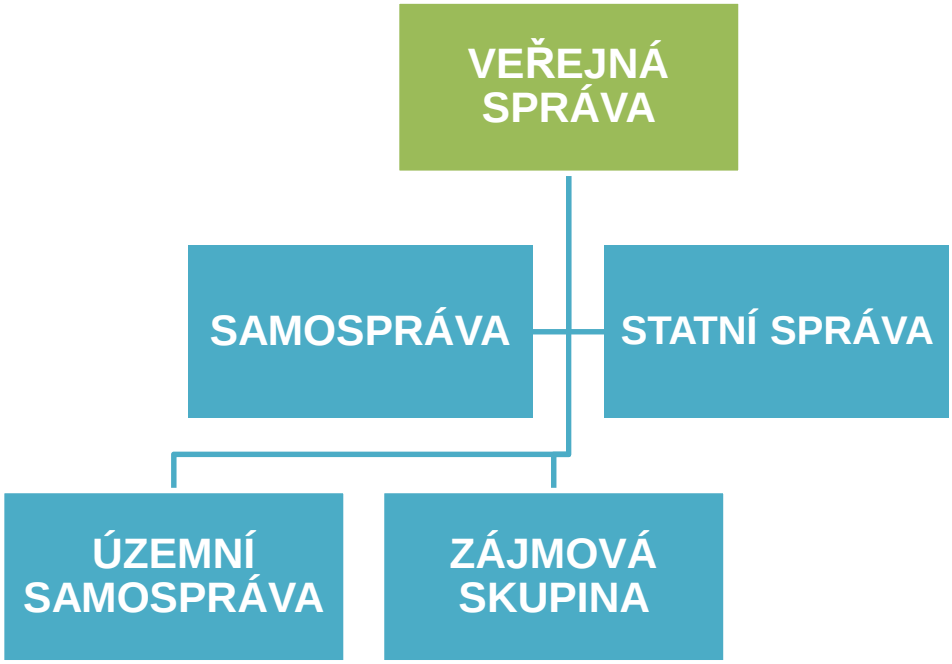
2. Podle místa působení, tedy podle toho zda působí jako ústřední, územní nebo místní správa.

Pokud nahlédneme pod první kritérium, můžeme veřejnou správu definovat dvěma dalšími podsystémy:

- hlavní podsystém reprezentuje **státní správu (stavební úřady)**
- druhý podsystém reprezentuje samosprávu tedy **veřejnou samosprávu**

Státní správu za pomoci souboru různých institucí zajišťuje stát. Vykonává ji centrálně nebo skrze územní samosprávu. Pokud chceme veřejnou samosprávu jednoduše popsat, jedná se o přenášení kompetencí a pravomocí na nestátní sféru k tomu blíže určenou a způsobilejší.

Samosprávu můžeme tedy chápat jako přímou demokracii a předání části státní správy nestátnímu subjektu. Veškeré činnosti musí probíhat v rámci zákonů a jejich předpisů. Při respektování těchto zásad má samospráva kompetenci jednat samostatně a za své prostředky. Samosprávy zastupují dva určité celky. Prvním z nich mohou mít územní podobu. Jedná se o zastupování obyvatel, nebo osob zde sídlících. Druhý je zástup preferencí určité zájmové skupiny. Na obrázku níže je tato hierarchie znázorněna graficky. [1, str. 36]



Obrázek 1: Struktura veřejné správy [1, str. 37]

Územní samospráva vykonává veřejnou správu na územích obcí, krajů, země. Obecně tak menších než je stát, ve kterém leží.

Stát se rozděluje na administrativní jednotky, a tyto jednotky jsou kategorizovány jako územní veřejná správa. Centrální orgány nebo orgány charakteru ústředních nevykonávají správu a tak územní veřejnou správu zastupují jiné instituce. Nelze ale opomenout, že i na této úrovni je potřeba rozeznávat, zdali se jedná o orgány specializované nebo všeobecné v rámci jejich působnosti, tedy zdali se jedná o samosprávu či státní správu.

Pro různá státní zřízení existují různá státní uspořádání. Například státní správa i samospráva může být vykonávaná jednotlivými od sebe separovanými orgány a to vše v jedné uzemní administrativní jednotce. Dokonce v těchto jednotkách může působit jen jedna z těchto správ.

Pokud se podíváme na termín místní správa, ten nám určuje nejnižší stupeň územní veřejné správy. Jestli se obě správy vyskytují na stejné úrovni, jedna zahrnuje druhou a tím se překrývají. Státy mají různorodé specifika a to už od

samotné historie, tradic, národností a etnik, politického zřízení a dalších jiných. Proto i rozložení správ se od sebe liší hranice od hranic. [1, str. 37]

2.2 Stavební úřady

„Zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon), svěřuje **výkon státní správy** na úseku územního řízení a stavebního řádu soustavě stavebních úřadů. **Strukturu stavebních úřadů**, jejich působnosti, podmínky pro vyhrazení pravomoci stavebního úřadu **vymezuje stavební zákon** v části druhé hlavě II §§ 13 až 17.“ [2, str. 1]

2.2.1 Druhy stavebních úřadů

„Soustavu stavebních úřadů tvoří

- obecné stavební úřady
- speciální stavební úřady
- vojenské stavební úřady
- jiné stavební úřady

Základním článkem soustavy stavebních úřadů **jsou obecné stavební úřady**; mají postavení orgánů státní správy s „univerzální“ působností ve věcech územního rozhodování, stavebního řádu, sankcí a v dalších záležitostech, pokud nejsou vyhrazeny ostatním stavebním úřadům. Mohou vydávat všechna rozhodnutí a opatření podle stavebního zákona, s výjimkou ohlášení, stavebních povolení a dalších rozhodnutí týkajících se vymezených speciálních a jiných zvláštních druhů staveb.“ [2, str. 1]

2.2.2 Pravomoci stavebního úřadu

„Vyhrazení pravomoci stavebního úřadu upravuje § 17 stavebního zákona tak, že **nadřízený stavební úřad** si může vyhradit pravomoc stavebního úřadu prvního stupně u jednotlivých technicky zvlášť obtížných nebo neobvyklých

staveb nebo u opatření s rozsáhlejšími účinky na životní prostředí, kulturní památku, památkovou rezervaci nebo památkovou zónu v jejich okolí.
Pokud si vyhradí pravomoc ve věcech povolení stavby, vykonává ze zákona rovněž pravomoc

- podle § 120, 122 – tzn. kolaudace staveb,
- 123 – tzn. předčasné užívání staveb,
- 124 – tzn. zkušební provoz
- a 126 – tzn. změnu účelu užívání.

Vyhradí-li si krajský úřad pravomoc k vydání územního rozhodnutí v případě záměru posuzovaného z hlediska vlivu na životní prostředí podle zvláštních právních předpisů, vykonává rovněž pravomoc

- podle §120, 122 – tzn. kolaudace staveb,
- 123 – tzn. předčasné užívání staveb,
- 124 – tzn. zkušební provoz
- a 126 – tzn. změnu účelu užívání.“ [2, str. 3]

2.2.3 Počet obecných stavebních úřadů

„S účinností **„nového“ stavebního zákona** (tj. od 1. ledna 2007) **se změnil počet obecných stavebních úřadů,** protože ze zákona je stavebním úřadem každá obec s pověřeným obecním úřadem (obec typu „2“).

Podle stavebního zákona může kraj na žádost obce po projednání s ministerstvem nařízením nově určit obecní úřad obce typu „1“ obecným stavebním úřadem, pokud bude tuto působnost vykonávat pro ucelený správní obvod. Obecným stavebním úřadem může být určen jen obecní úřad, který bude s ohledem na rozsah a složitost výstavby v uvažovaném správním obvodu způsobilý vykonávat správní agendu v souladu se stavebním zákonem a zvláštními právními předpisy. Obecný stavební úřad lze určit nařízením kraje ke dni 1. ledna.

Kraj dále může po projednání s ministerstvem nařízením odejmout působnost stavebního úřadu obecnímu úřadu obce „1“ typu, pokud nebude splňovat podmínky pro řádný výkon této působnosti. Zároveň určí, který stavební úřad bude vykonávat působnost ve správním obvodu zaniklého stavebního úřadu.“ [2, str. 4]

2.2.4 Činnost stavebního úřadu zvláštními zákony

„Stavebnímu úřadu jsou určovány jinými zvláštními zákony další činnosti.

- Statistické zjišťování

Podle zákona č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, jsou stavební úřady zpravodajskou jednotkou, jejichž povinnosti jsou stanoveny prováděcí vyhláškou č. 386/2009 Sb. Stavební úřady jsou povinny provádět a statistickému úřadu zasílat následující statistická zjišťování:

1. Výkaz o stavebních ohlášeních a povoleních, budovách a bytech
formulář 2-12, měsíčně/kumulativně, vždy do 10. kalendářního dne po skončení sledovaného období

2. Hlášení o odstranění budovy nebo zrušení celého bytu
formulář 4-99, vždy do 10. kalendářního dne po nabytí právní moci daného rozhodnutí

3. Hlášení o dokončení budovy nebo o dokončení bytu
formulář 7-99, do 10. kalendářního dne po skončení měsíce, ve kterém kolaudační rozhodnutí nabylo právní moci.

Dalšími činnostmi jsou:

- Činnost stavebního úřadu svěřená zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
- Činnost stavebního úřadu svěřená zákonem č. 311/2006 Sb., o pohonných hmotách, ve znění pozdějších předpisů.
- Registr územní identifikace adres a nemovitostí

Podle zákona č. 100/2010, o základních registrech jsou stavební úřady editory určitých údajů, tzn. do informačního systému územní identifikace se zapisuje identifikační údaje stavebního objektu a údaje o jeho vazbách na ostatní územní prvky a na územně evidenční jednotku část obce, dále technickoekonomický atribut stavebního objektu, údaje o definičním bodu stavebního objektu, typu stavebního objektu a způsobu jeho využití. V souvislosti s přijetím zákona o základních registrech byl změněn také stavební zákon. Stavebním úřadům tím vznikají nové povinnosti, například při vzniku nové budovy, které se přiděluje číslo popisné nebo evidenční, žádá stavební úřad obec o přidělení čísla popisného nebo evidenčního.“ [2, str. 9]

2.3 Komunikace

Komunikaci lze zúženě chápat jako výměnu informací či poskytování informací. Lze ji přirovnat jako participaci na něčem s někým, tedy aktivní účast dvou stran, kdy jde o něco více než pouze o poskytování informací. [3, str. 182]

Vývoj společnosti v dnešní informační době se pomalu začíná přeměňovat na společnost komunikační. Snadný přístup k informacím přestává být značnou výhodou. Přehlcenost informacemi je v dnešní době velká. Proto je velmi významné umět s informacemi dále pracovat, filtrovat je, předávat a šířit v co nejméně změněné podobě dále. V rámci stavebních úřadů a stavebnictví se musíme zaměřit na to, kdo je povinen předávat zprávy, rozhodnutí, informace. Jakými způsoby lze takové zprávy předávat (ústně, písemně, e-mailem). Jak probíhají setkání s více klientů (pracovníků) naráz, kdo jej řídí a usměrňuje.

Komunikace je taktéž přesvědčování druhých, aby pracovali podle přání iniciátora. Je to prostředek k ovlivňování (vytvoření určitých obrazů) druhým. Ke komunikaci je potřeba aktivního přístupu. Z hlediska hranic organizace, můžeme rozdělit komunikaci na:

- **Vnější komunikaci** – komunikace s vnějším okolím
- **Vnitřní komunikaci** - mezi subjekty uvnitř organizace [3, str. 181]

2.3.1 Komunikační strany

Každá komunikace má svého **sdělujícího**, který má potřebu něco sdělovat nebo sdílet. Druhou stranou je **příjemce**, který se stává partnerem komunikace a přijímá obsah sdělení sdělujícího. Význam takové komunikace je pouze tehdy, pokud příjemce zprávu dostatečně pochopí tak jak je míněna.
[3, str. 182]

2.3.2 Prostředky komunikace

Přenos zpráv do vhodné podoby přirozený jazyk, dopravní značení, morseovka apod. Vhodným výběrem prostředku komunikace lze předcházet nepochopení druhé strany, či zkreslení informací. [3, str. 182]

2.3.3 Komunikační šumy

Negativní prvky ovlivňující kvalitu komunikace. Vyvarování se šumům, jednoznačně napomáhá předcházet neefektivní komunikaci. [3, str. 182]

2.3.4 Public relations

Neboli také vztah s veřejností. Činnosti, jejímž posláním je ovlivňovat (pozitivně) vztah mezi organizací (stavebním podnikem, veřejnou správou) a veřejností (cílová skupina – občané, klienti, zákazníci, dodavatelé, investoři, atd.). Cílem je dosáhnout vzájemného pochopení, porozumění a sladění zájmů všech zúčastněných stran. [3, str. 182]

2.3.5 Kultura organizace

Vše, čím se prezentuje stavební podnik, stavební instituce, organizace. Těmito prvky jsou zejména loga podniků, webové stránky, firemní barvy, typologie (typ používaného písma), jednotný způsob prezentace na vnější okolí, oblečení zaměstnanců, sídlo úřadu nebo podniku, komunikace zaměstnanců mezi sebou i vnějším okolím (zákazník, občan) [3, str. 182]

2.3.6 Komunikace uvnitř organizace

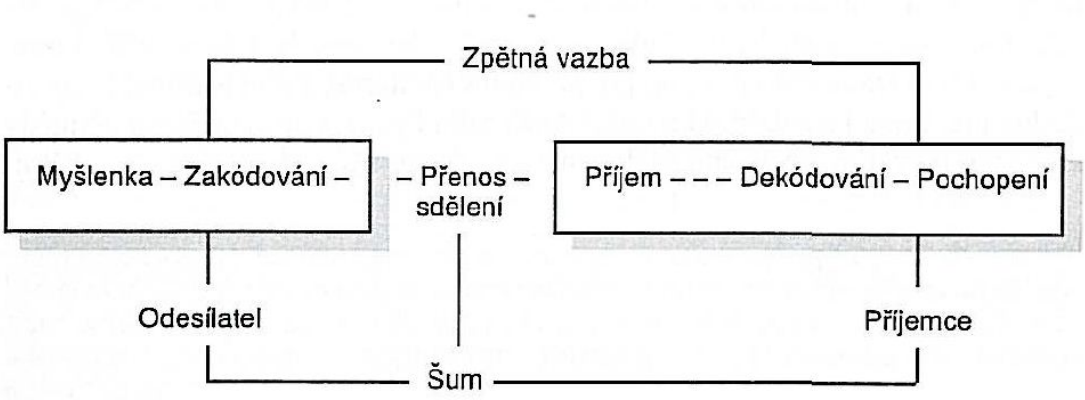
Jedná se o všechny prostředky, které lze využít k vnitřní komunikaci, v organizaci podniku apod. Nejčastěji se jedná o intranetové sítě, věstníky, nástěnky nebo písemné zprávy. Dalším prvkem jsou přímé verbální prostředky, jako jsou schůze, brífinky a systémy informování veřejnosti (např. rozhlas, úřední deska aj.) [4, str. 664]

2.3.7 Poskytování a přijímání zpětné vazby

Prvek komunikace, který sleduje oboustranné připojení komunikačních stran (sdělující – příjemce), taktéž kontrolu vnímání sdělovaných informací. Pokud nahlédneme pod slupku zpětné komunikace, zjistíme, že máme několik úrovní naslouchání:

- **Ignorování** – nevnímání druhé osoby, bez jakéhokoliv náznaku zpětné vazby
- **Přetvařování** – komunikační strana vypadá, že naslouchá, ale informace od sdělujícího nepřijímá, jen se tak tváří
- **Selektivní naslouchání** – příjemce informací zachycuje pouze ty zprávy, které ho nějakým způsobem zajímají. Zbytek je vypouštěn
- **Pozorné naslouchání** – věnování pozornosti toku informací, formulování pro sebe sama bez hlubšího významu sdělení druhého
- **Empatické naslouchání** - bedlivé naslouchání sdělujícího s úmyslem pochopit nejen prvotní informace sděleného, ale i důvod a motivaci, skrytý význam těchto informací

Empatická komunikace je vrchol umění komunikace. Vžíváním se do pocitů a myšlenek druhé strany lze vytvářet příznivé psychologické klima. Další výhodou takové komunikace je, že druhou stranu dokážu velmi dobře přečíst a tím zvýšit úspěch na případnou spolupráci. V neposlední řadě se jedná o nejlepší investici do vzájemných vztahů obou partnerů. [5, str. 123]



Obrázek 2 : Model procesu komunikace [6 str. 187]

2.3.8 Principy efektivní komunikace

Komunikace může být efektivní pouze pří oboustranné úctě partnerů. V takovém případě dochází k účelnému předání informací mezi komunikačními stranami, které jsou si tak schopny poskytovat správnou zpětnou vazbu. Lidská komunikace je často realizována za účelem nejen výměny informací ale taktéž aby umožňovala ovlivňovat činnost protistrany.

Každá efektivní komunikace má jako svoji nepostradatelnou součást zpětnou vazbu. Na rozdíl v účinné a neúčinné vazbě se podívejme v následující tabulce.

[6, str. 196]

Tabulka 1: Účinná a neúčinná zpětná vazba [6, str. 196]

ÚČINNÁ ZPĚTNÁ VAZBA	NEUČINNÁ ZPĚTNÁ VAZBA
zaměřena na pomoc partnerovi	zaměřena na ponížení partnera
specifikovaná	nekonkrétní
načasovaná	bez načasování (náhodná)
srozumitelná	nejasná
přinášející hodnoty	nevhodná

2.4 Zásady úspěšné komunikace na úrovni stavebních úřadů

Komunikace probíhá na různých úrovních. K různým účelům se využívají různé prostředky. Obecně lze říci, chceme-li úspěšně komunikovat, musíme partnera pro komunikaci získat. Předpokladem je přijít s dobře formulovanými myšlenkami. Přínos komunikace může nastat pouze tehdy, pokud je obousměrná a střídavá. Jedná se o **sdělování** a **naslouchání**.

Sdělovat se učíme již od narození, **naslouchání** je pozornosti věnováno poměrně málo. A právě naslouchání je patrně klíč k umění komunikace. Pokud ovládáme umění naslouchat, dokážeme mnohé analyzovat, aktivně tak přemýšlet a následně se správně rozhodovat viz. empatické naslouchání.

Samotné sdělování má tři možné způsoby: slovní vyjadřování neboli **verbální**, mimoslovní vyjadřování neboli **neverbální**, nebo vyjadřování **činy** [3, str.183]

2.4.1 Verbální vyjadřování

Jde jak o slovo mluvené tak slovo psané (čtení, naslouchání). Nejedná se však jen o slova, ale o slova poskládaná do vět a kontextu. To je to co nám umožňuje se vyjádřit co nejlépe a nejpřesněji. [3, str.183] Z hlediska rozdělení účinnosti naší komunikace, představují slova 7 – 10 % celkové komunikace, 30 – 38 % zvuky, hlasitost a tón, přičemž největší podíl má řeč našeho těla a to ve výši 55 – 60 % tzv. neverbální komunikace. [5, str. 122]

2.4.2 Neverbální komunikace

Jak již bylo řečeno, neverbální komunikace představuje největší podíl naší komunikace, aniž bychom si to my sami plně uvědomovali. Umění číst v postojích, gestech či mimice je nesmírná výhoda.

Do neverbální komunikace můžeme dále zařadit doteky, pohledy, vzdálenost mezi účastníky komunikace. V převedeném smyslu na stavební organizaci nebo stavební úřad, je taková komunikace třeba celkový graf. design, logo, prostředí úřadu apod. [3, str. 183]

2.4.3 Činy

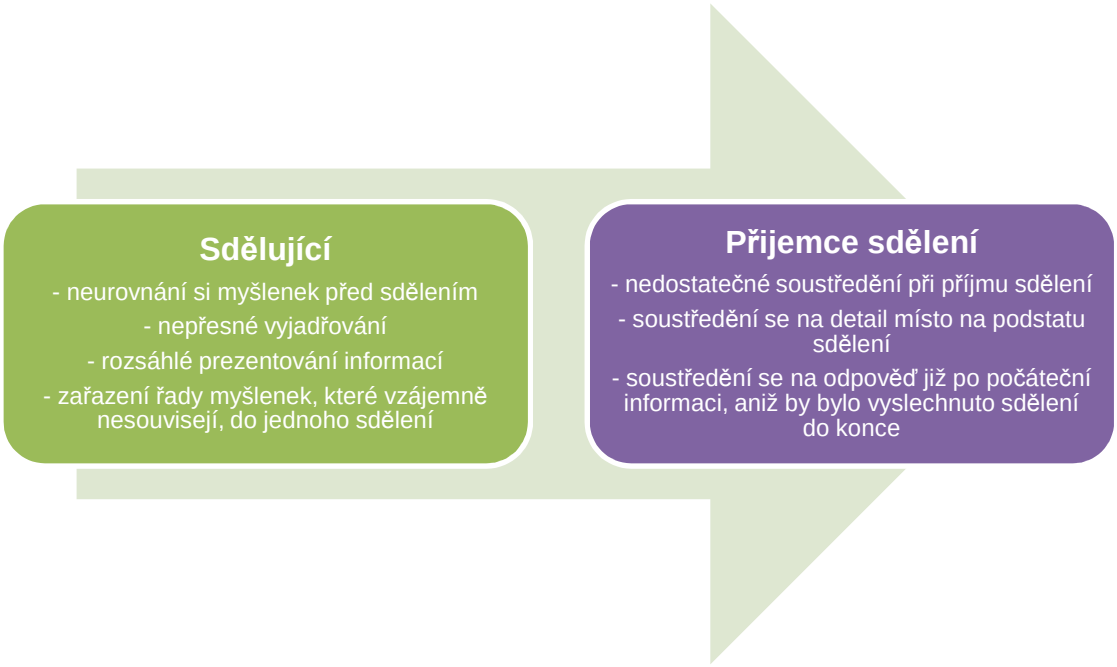
Jednání v souvislosti s verbálními a neverbálními projevy. [3, str. 183]

2.4.4 Ústní komunikace

Patří k nejběžnějším a nejrozšířenějším formám komunikace. Její formou se řídí běžná konverzace, delegování úkolů, vyjednávání, přesvědčování. Velkou roli zde hraje nejen obsah mluveného slova, ale taky tón hlasu, gesta, obličejové výrazy. Při sdělování si osoba všímá, jak je sdělení přijímáno, tak lze za pochodu obsah sdělení poupravovat. Doporučení u takové komunikace je:

- **Jednoduchost** – krátké věty, využití známých slov, názorné ukázky sdělovaných slov
- **Výstižnost** – neodbíhat od podstaty tématu, sdělní obsažné, krátké, robustní
- **Přehlednost** – logické uspořádání obsahu mluveného
- **Podnětnost** – nemonotónnost, využití názorných příkladů, originalita

Příjemce by naopak neměl do řeči zasahovat, vyslechnout řečníka do konce, odpovídat rozvážně pokud možno bez emocí. [3, str. 185]



Obrázek 3: Hlavní nedostatky v ústní komunikaci [3, str. 186]

2.4.5 Písemná komunikace

Zásadním rozdílem od ústní komunikace je ten, že písemný projev nedoprovází neverbální komunikace ani řeč těla. Výhodou textového vyjádření je pro příjemce to, že se lze k příslušné pasáži opětovně vracet, uložit, archivovat. Jelikož se nedá odhadnout, jaký příjemce k písemnému sdělení zaujme postoj, nabádá nás písemná komunikace k pečlivé přípravě jak co do obsahu tak do seskupování myšlenek. Výběr jazykového prostředku musí být takový, aby byly informace jasně srozumitelné. Musíme si stanovit, čeho chceme informacemi dosáhnout, a tímto vytčeným cílem formulovat následující text.

Nesmíme opomenout taky stranu příjemce, tedy jeho informační postavení (zdali už byl se zprávou někdy konfrontován tedy informován) a taktéž úroveň vzdělání a společenské postavení. [3, str. 186]

2.4.6 Elektronická komunikace

Dříve typická telefonní komunikace, je dnes již z velké části nahrazována komunikací elektronickou. Elektronická komunikace se rozděluje na **vnější** (internetovou) nebo **vnitřní** (intranetovou). Mezi nejzásadnější výhody dnešní elektronické komunikace spatřuji tyto náležitosti:

1. Rychlost, pohotový a levný přenos zpráv, zbavení hranice vzdálenosti
2. Možnost předávání zpráv více subjektům naráz
3. Možnost nejen předávat a přijímat zprávy, ale taktéž datové soubory o různých velikostech, které lze současnými softwarovými programy dále zpracovávat
4. E-komunikace umožňuje vést diskuse jak v podobě textové tak i vizuální (skype)

K negativním faktorům této formy komunikace patří určitá míra neosobnosti, tudíž velká ztráta dalších zprvu neuvědomovaných si informací. K neduhům patří taktéž možnost zneužití e-komunikace (nikdy si nemůžeme být naprosto jistí, kdo stojí na druhé straně komunikačního kanálu). Dlouhodobá komunikace pouze elektronickou formou vede k neosobnosti, a tudíž nelze navázat pevnějších vzájemných vztahů, které jsou při stavebním jednání nedílnou složkou. I při té nejlepší a nejpodrobnější e-komunikaci, osobní kontakt nelze v žádném případě nahradit.

Nezřídka se stává, že zahlcenost příjemce elektronickou poštou je na takové úrovni, že jej pro něj taková komunikace až na druhém či třetím místě.

[3, str. 183]

Obrázek 4: Elektronická komunikace [7]

2.5 Komunikace se stavebním úřadem

V této kapitole chci přiblížit nejběžnější formy komunikace se stavebními úřady v České republice. **Středobodem komunikace s úřady je stavební zákon**, který určuje podmínky a náležitosti pro jednotlivé stavby. Seznámíme se s odborným vedením stavby a nejběžnějšími typy žádostí, které se v rámci komunikace s úřadem běžně využívají. Následující text nemůže ani nechce obsáhnout celé znění jednotlivých kapitol ze stavebního zákona 183/2006 Sb., ale chci vypíchnout nejobvyklejší příklady komunikace se stavebním úřadem.

Stavební úřady jsou pověřeny v jednání o žádostech, které se týkají výstavby, jako jsou územní řízení, stavební povolení, ohlášení stavby a jiných náležitostí v rámci stavebního zákona.

V místech obecních a městských úřadů nebo městských částí jsou zřizovány odbory výstavby. Tyto odbory plní postavení stavebních úřadů v rámci staveb, které do těchto území spadají viz. kapitola stavební úřady.

Jaké náležitosti musí žádost ke stavbě obsahovat se lze dozvědět přímo na pověřeném stavebním úřadě stavby. Na webu státní správy je možnost dostat informace jak komunikovat se stavebními úřady. Disponuje seznamem všech příslušných stavebních úřadů s jejich kontakty. [8]

2.5.1 Stavební zákon

Stavební úřady se pohybují v mezích zákona a to konkrétně stavebního zákona. Přesněji se jedná o zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon). Nejnovější platné znění je aktuálně k datu 1. ledna 2013 č. 350/2012 Sb., tj. zákon upravující územní plánování, soustavu orgánů a nástroje územního plánování, povolování staveb a jejich změn [9]

Zákon určuje, v jakých případech je možné umístit stavbu do krajiny, výstavby, užívání, případně demolice. Stavební úřad kontroluje dodržování stavebního zákona.

Stavební zákon sám o sobě nestačí, nadále jsou k němu připojeny následující prováděcí vyhlášky, které popisují způsob užívání zákona: [10]

vyhláška č. 498/2006 Sb.

vyhláška č. 499/2006 Sb.

vyhláška č. 500/2006 Sb.

vyhláška č. 501/2006 Sb.

Norma ČSN 73 6110 - § 20 odst. 5 písm. a) vyhl. č. 501/2006 Sb.

vyhláška č. 502/2006 Sb., kterou se mění vyhláška č. 137/1998 Sb.

vyhláška č. 503/2006 Sb.

vyhláška č. 526/2006 Sb. [11]

2.5.2 Vedení stavby

Pokud stavba bude potřebovat stavební povolení (u ohlášení stavby se nepožaduje), je nutné stavebnímu úřadu v žádosti uvést název a sídlo stavebního podnikatele, včetně IČ který ho dokládá.

Často stavební úřady nevyžadují uvedení stavební společnosti, ale přiklánějí se ke konkrétní osobě, která odborně vede celou stavbu. Jsou to stavbyvedoucí stavebních firem, autorizovaní technici nebo nezávislí stavební inženýři pozemních staveb.

Je tedy dobré se stavebním úřadem komunikovat a nejprve zjistit jestli v žádosti o stavební povolení při realizování stavby svépomoci požadují stavební společnost nebo konkrétní osobu, která odborně povede stavbu. [12]

2.5.3 Územní řízení

Územní řízení se v nejobvyklejším případě výstavby, tedy u rodinných domů, často slučuje do jednoho řízení, tedy u stavebních povolení nebo ohlášení stavby. Pokud se jedná o stavební práce nástaveb a přístaveb objektů, zde je potřeba územního řízení taktéž.

V okamžiku, kdy se jedná o stavební úpravy objektu, který se nezvyšuje ani nerozšiřuje, žádost o územní řízení není zpravidla potřeba. [13]

Pokud to shrneme, územní řízení představuje méně náročný proces, který probíhá nejčastěji ještě před samotným stavebním povolením nebo ohlášením. Následuje výčet některých staveb, kterým postačuje územní řízení. Detailněji v § 103 stavebního zákona.

- nepodsklepená stavba s jedním nadzemním podlažím do celkové **zastavěné plochy 25 m2**. Celková maximální výška 5 m, nesmí obsahovat obytné místnosti, hygienické zařízení nebo vytápění a ani nesmí sloužit k účelům chovu zvířat
- **přípojky** vodovodu, kanalizace, a energetické

- **nádrže na vodu** do 100 m^3, vzdálené maximálně 50 m od RD
- **odstavné plochy** do 300m^2

Stavební povolení nebo ohlášení je však potřeba při samotné výstavbě rodinného domu, jeho rekonstrukci, nebo pokud dojde k rozšiřování objektu nad povolené limity. [14]

2.5.4 Ohlášení stavby

Bez oznamování stavebnímu úřadu, lze stavět menší stavby kolem rodinného domu, viz. další kapitola komunikace bez povolení.

Stavby umožňující ohlášení:

- Pokud stavba nepřekročí 150 m^2 zastavěné plochy, má maximálně dvě nadzemní podlaží s podkrovím a suterén nepřekročí 3 m do hloubky.
- Nástavby, přístavby a změny staveb, které se vejdou do předchozí kategorie.
- Takové, u nichž se nemění nosná konstrukce stavby, ani vizuální podoba stavby a není potřeba posouzení vlivu na životní prostředí v rámci změny užívání části stavby.
- Opěrné zdivo maximální výšky 1 m hraničící s volně přístupnými pozem. komunikacemi a volně přístupným prostranstvím.

Pokud to shrneme, **ohlášení je třeba v případech:**

Novostavby rodinných domů za účelem rekreace nebo trvalého bydlení, které se nacházejí v území podobných objektů a dosahují maximální zastavěné plochy do 150 m^2.

Nástavby, přístavby a změny staveb, nebo pokud se jedná o nástavbu už stojícího rodinného domu bez navýšení plochy nad 15m^2. Maximálně dvě nadzemní podlaží s podkrovím a jedno podlaží suterénu. [13]

Od podání žádosti běží lhůta třiceti dnů, ve které se stavební úřad musí vyjádřit. [15]

2.5.5 Stavební povolení

Základní rozdělení, **kdy je potřeba stavební povolení**, jsou tyto:

- Stavby nebo úpravy stavebního charakteru, které nepodléhají ohlášení. Například se jedná o novostavby, kde zastavěná plocha dosáhne více než 150 m^2.
- V situacích, kdy dochází k zásadním konstrukčním změnám, tedy například zásah do nosného systému objektu. [13]

Aby stavebník mohl zahájit stavbu, je **nutné mít povolení od příslušného stavebního úřadu**. Pokud se bude jednat o lehčí rekonstrukci nebo menší novostavbu rodinného domu s maximální celkovou zastavěnou plochou 150 m^2, je dostačující ohlášení. Další parametry jsou stanoveny ve stavebním zákoně.

Konkrétní případ kdy je zapotřebí stavebního povolení a kdy postačí ohlášení, je ale na rozhodnutí stavebního úřadu. Samotnému povolení často předchází územní řízení.

K tomu aby **stavební povolení** mohlo vzniknout, **je** nejdříve **potřeba splnit další nezbytné kroky:**

- vyplnit žádost o stavební povolení příslušného úřadu (viz. příloha č. 7)
- kompletní projektovou dokumentaci pro stavební povolení
- vyjádření dalších dotčených úřadů

Posléze je třeba vyčkat na vyjádření stavebního úřadu, který má stanovenou lhůtu na dva měsíce. K tomu aby povolení nabylo právní moci, je potřeba přičíst další dva týdny. Jestli je vše v pořádku, následně je nutné zaplatit poplatek, po kterém dojde k předání potvrzené dokumentace s cedulí a nápisem „**Stavba povolena**“. Na staveništi se tato cedule viditelně vystaví. Účinnost je platná na dva roky od vydání, s možností prodloužení. [16]

2.5.6 Komunikace nevyžadující povolení

Skleníky, bazény, dřevníky a jiné menší stavby, jsou běžnou součástí rodinných domů. V této části se dozvíme, kdy je možné stavět bez předchozího souhlasu stavebního úřadu a kdy komunikace s úřadem bude potřeba. Bez stavebního úřadu se lze obejít v těchto případech.

Od 1. ledna 2013 vešel v platnost nový stavební zákon, který rozšiřuje možnost staveb bez předchozí komunikace se stavebním úřadem. Celé znění je ve stavebním zákoně v §79 a §80. Nejčetnější případy staveb v rámci běžné výstavby rodinných domů tedy jsou:

1. Nové stavby

- skleník do maximální výšky 5 m a plochy 40 m^2 s větší vzdáleností od hranice pozemku nežli 2 m
- opěrné zdivo maximální výšky 1 m nehraničící s volně přístupnými pozem. komunikacemi a volně přístupným prostranstvím
- Stavba s maximální plochou 25 m^2, která je spjatá s pozemkem rodinného nebo rekreačního objektu. Nanejvýš jedno nadzemní podlaží a podzemní podlaží do hloubky 3 m, maximální celkové výšky 5 m. Umístěna musí být alespoň 2 m od hranice pozemku a poté minimálně polovina plochy pozemku musí být způsobilá k vsakování dešťové vody. Charakter takové stavby musí být jednoznačně za účelem užívání hlavního objektu. Naopak, nesmí být využita pro podnikatelské záměry, nesmí být skladem hořlavých materiálu a výbušnin
- bazén do maximální plochy 40 m^2, který je u rodinného nebo rekreačního objektu a vzdálenost od hranice pozemku je větší, nežli 2 m
- v případě neměnné trasy, výměna technické infrastruktury

Bez ohledu na uvedené případy, je potřeba komunikace se stavebním úřadem v situacích, kdy jsou stavby památkově chráněné. Tam je zapotřebí vždy jednat

s úřadem. Jedná se taktéž o stavby, které nejsou přímo památkou, ale leží například podle katastru nemovitostí v památkové zóně.

2. Úpravy a údržby domu a bytu

Takové, u nichž se nemění nosná konstrukce stavby, ani vizuální podoba stavby a není potřeba posouzení vlivu na životní prostředí, způsob užívání stavby, a úpravy a údržby neovlivní požární bezpečnost takové stavby. [14]

2.5.7 Kolaudace

Samotné užívání stavby je možné až za předpokladu, že stavební úřad na požadovaném objektu provede kontrolu. Osobní prohlídku provádí úředník příslušného stavebního úřadu u náročnějších staveb, u jednodušších lze vystačit s podáním žádosti s požadovanými přílohami. **Průběh kolaudace je následující:**

1. Podání žádosti na stavební úřad

Stavební úřad musí obdržet žádost o vydání kolaudačního souhlasu v případech náročnějších staveb, u jednodušších se podává oznámení o užívání stavby.

Kolaudační souhlas dle zákona se podává v případech, kdy uživatelé nemohou stavby ovlivnit např. škola nebo bytový dům.

Zpravidla u staveb, které prošly ohlášením, postačí oznámení o užívání stavby. Stavby se stavebním povolením povětšinou vyžadují kolaudační souhlas.

2. Závěrečná kontrolní prohlídka

Stavební úřad se po podání oznámení může rozhodnout pro kontrolní prohlídku v rozmezí 30 dnů nebo může užívání zakázat. Pokud nic z toho neproběhne do stanovené lhůty, lze stavbu začít užívat.

Děje se tak u jednodušších úprav bytů a tak lhůta uplyne bez prohlídky stavebního úřadu.

Při kolaudaci je úřadem v průběhu 15 dní upřesněno, kdy se uskuteční závěrečná kontrolní prohlídka.

V souladu s projektovou dokumentací je úřadem kontrolováno její dodržení na stavbě, taktéž jestli není stavba nebezpečná životu, zdraví a ekologicky nenarušuje prostředí a bezpečnost lidí a zvířat.

3. Vydání kolaudačního rozhodnutí

Užívání stavby může započít kolaudačním rozhodnutím, které v průběhu 15 dnů od závěrečné prohlídky stavby vydá stavební úřad.

Dokumenty, které jsou potřeba k žádostem:

- Seznam menších projektových odchylek, které jsou stavebním úřadem schváleny
- Zakreslení skutečného provedení stavby
- Při změně půdorysu stavby - geometrický plán
- Dokumenty k tlakovým zkouškám vodovodu, vytápění, revize elektra, a zkouška nepropustnosti kanalizace aj.
- Dokument o způsobu likvidace stavebních odpadů v průběhu výstavby
- Při napojování rozvodů na inženýrské sítě, vyjádření těchto správců sítí
- Další dokumentace podle požadavku stavby a stavebního úřadu

Při změnách stavby v jejím průběhu **je potřeba:**

- Vypracovat dokumentaci skutečného provedení. Platí při nepatrných stavebních změnách od reálného stavu.

- Při větších odchylkách je třeba na stavební úřad podat žádost o změnu stavby před dokončením nejlépe ještě před provedením změn. Stavební úřad pak postupuje podobně jako u ohlášení nebo povolení.
- Větší stavební zásahy vyžadují na stavební úřad podání žádosti o změnu stavby před dokončením.
- V situacích u oznámení, kdy stavba souhlas s užíváním nedostane, je potřeba další komunikace se stavebním úřadem. Ta probíhá písemně, kdy stavbu po úpravách nedostatků úřad povolí. To stejné platí u kolaudačního souhlasu. Při jeho nevydání, je potřeba odstranit nedostatky a posléze stavební úřad ve lhůtě 15 dnů kolaudační rozhodnutí vydá.

Rozdíl mezi kolaudací a oznámením:

Na majitele rodinného domku jsou u kolaudace i oznámení požadavky podobné, různé jsou hlavně typy formulářů. U menších změn při oznámení je výhodné, že úřad může prohlídku úplně vypustit a stavbu lze po měsíci rovnou užívat. [17]

2.5.8 Ostatní dokumentace

Dalšími formami žádosti, s kterými je možné se na stavebním úřadě setkat a komunikovat, lze např. uvést:
ohlášení odstranění stavby, žádost o vydání rozhodnutí o dělení nebo scelování pozemků, žádost o vydání rozhodnutí o ochranném pásmu, žádost o povolení předčasného užívání stavby, žádost o vydání rozhodnutí o změně využití území, žádost o vydání společného územního rozhodnutí a stavebního povolení aj. [18]

3 PRAKTICKÁ ČÁST

Moje diplomová práce je zacílena na některá specifika komunikace ve stavebnictví. Záměrem empirické části je provést a vyhodnotit výzkum v tomto odvětví, a nahlédnout tak na zkušenosti se stavem komunikace s veřejnou správou. Konkrétně s jednotlivými stavebními úřady v ČR. Pro provedení praktické části diplomové práce jsem se rozhodl využít nástroje dotazníkových průzkumů. Jako zásadní oblast pro toto šetření jsem zvolil **oslovení všech stavebních úřadu napříč Českou republikou**. Zmapování této oblasti jsem provedl za výpomoci webového portálu vyplnto.cz. Tento průzkum se nachází v první pasáži praktické části. Druhotně jsem se zaměřil na řízený rozhovor s vedoucím mnou vybraného stavebního úřadu a provedl tak prohloubení dotazníkového šetření na konkrétním místě a čase. V druhé pasáži praktické části nabízím tyto výsledky v podobě řízeného rozhovoru. Plošně si tak kladu za cíl zjistit, jaké jsou zkušenosti s komunikací mezi úředníkem a občany našeho systému. Na základě poznání stavu úrovně komunikace a práce na stavebních úřadech se budu snažit navrhnout změny a doporučení z šetření vyplývajících.

3.1 Pracovní hypotézy

Pro empirickou část výzkumu jsem zvolil **3 základní hypotézy**. Tyto hypotézy odrážejí jednotlivé otázky v dotazníkovém šetření a cílem tak bude zpětným vyhodnocením potvrdit nebo vyvrátit prvotní domněnky:

1) Administrativní zátěž na stavebních úřadech je taková, že neumožňuje důsledný individuální přístup k žadatelům o stavební žádosti.

2) Komunikace mezi stavebními úřady a žadateli je zdlouhavá, nepřehledná, postrádá flexibilitu a zatěžuje jak stranu úřadu, tak veřejnosti.

3) Zkušenost s komunikací žadatelů vůči stavebním úřadům je zpravidla negativní, obraz veřejnosti k úřadu je neblahý.

3.2 Metody výzkumu

Pro svůj praktický výzkum jsem se rozhodl využit metod dotazníkového šetření. Dotazník je sestaven na základě stanovených hypotéz a to takovým způsobem, aby jednotlivé otázky zastupovaly tyto hypotézy a dokázaly jej tak potvrdit nebo vyvrátit. V březnu roku 2014 jsem vytvořil základní kostru dotazníku o osmnácti otázkách. Ten byl doplněn průvodním dopisem (viz příloha č. 1), který celý průzkum uvedl. Celý textový soubor jsem následně editoval do prostředí portálu vyplnto.cz. Rozhodl jsem se pro oslovení všech stavebních úřadu městských úřadů České republiky. Nalezl jsem a uchoval emaily **702 stavebních úřadů** napříč všemi kraji **České republiky**. Na tyto adresy jsem s prosbou odeslal již zmíněný dotazník, který byl za pomoci odkazu umístěn na serveru vyplnto.cz. Průzkum byl proveden v **období mezi 16.4.2014 – 30.4.2014**. K jeho vyplnění se mi povedlo přesvědčit **234 účastníků šetření**, což představuje třetinu všech oslovených, tedy celých 33,3 % reprezentantů stavebních úřadů. Takové množství bylo vzhledem k pracovním povinnostem všech zúčastněných a všeobecné ochotě dotazníky vyplňovat, velmi potěšujícím faktem a příslibem k relevantnosti a kvalitě odpovědí. Cílem nebylo jen povrchně sledovat komunikaci stavebních úřadů s žadateli, ale přiblížit se k jádru problému v komunikaci obou stran.

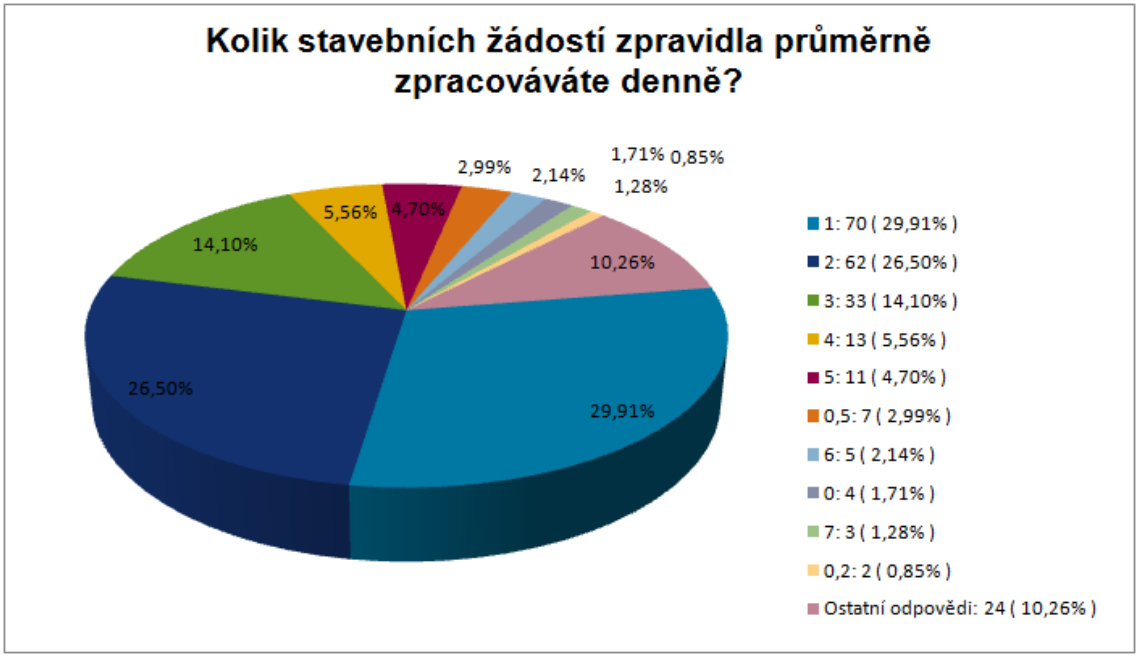
3.2.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

K samotnému vyhodnocení dotazníkového šetření jsem v prvé řadě využil obrazové podoby za pomoci grafů s jeho rozčleněním a procentuelním zastoupením jednotlivých odpovědí. Po prvotním zobrazení výsledku vizuální cestou, navazuji textově a snažím se tak popsat reálie, které graf zastupuje. Moji snahou je, aby jednotlivé otázky na sebe logicky navazovaly a byly tak pro dotazovaného dobře přehledné a ucelené. V počátku struktury dotazníků kladu zpříma rovnou první otázky na dané téma a informativní otázky charakteru pohlaví nebo věku se snažím umístit až na poslední příčky průzkumu. Postupuji tak, aby dotazovaný nebyl hned z počátku odrazován těmito typickými představiteli dotazníků. Pokud to odpovědi na otázky umožňují, snažím se

o věcný náhled, proč taková otázka dopadla tímto výsledkem, co může být její příčinou, a taktéž, jak by se daná situace mohla případně řešit. Mám snahu vidět věci objektivně a zahrnout v hodnocení tak obě komunikační strany při žádostech stavebního charakteru. Jsem potěšen za neočekávaně velké množství volných odpovědí, kterých se zástupci dotazníkového průzkumu zhostili velmi poctivě a dávají tak široký pohled na jejich práci.

1. Kolik stavebních žádostí zpravidla průměrně zpracováváte denně?

Začátek dotazníku je zaměřen na počet žádostí, které má pracovník stavebního úřadů denně na starosti. V první otázce nebyly předdefinovány jednotlivé počty nebo intervaly, proto zde byla možnost volné odpovědi v podobě číselného počtu. Následující graf nám tedy prozradí, jak jsou zaměstnanci v průměru napříč stavebními úřady ČR vytíženi, respektive jak je daný jednotlivec tedy zaměstnanec každodenně zatížen osobně. Vstupní otázka dotazníku zněla následovně.



Obrázek 5: Počet stavebních žádostí

Z legendy grafu lze jako první hodnotu vyčíst počet zpracovaných žádostí denně, druhou hodnotou je součet respondentů, kteří takový počet žádostí

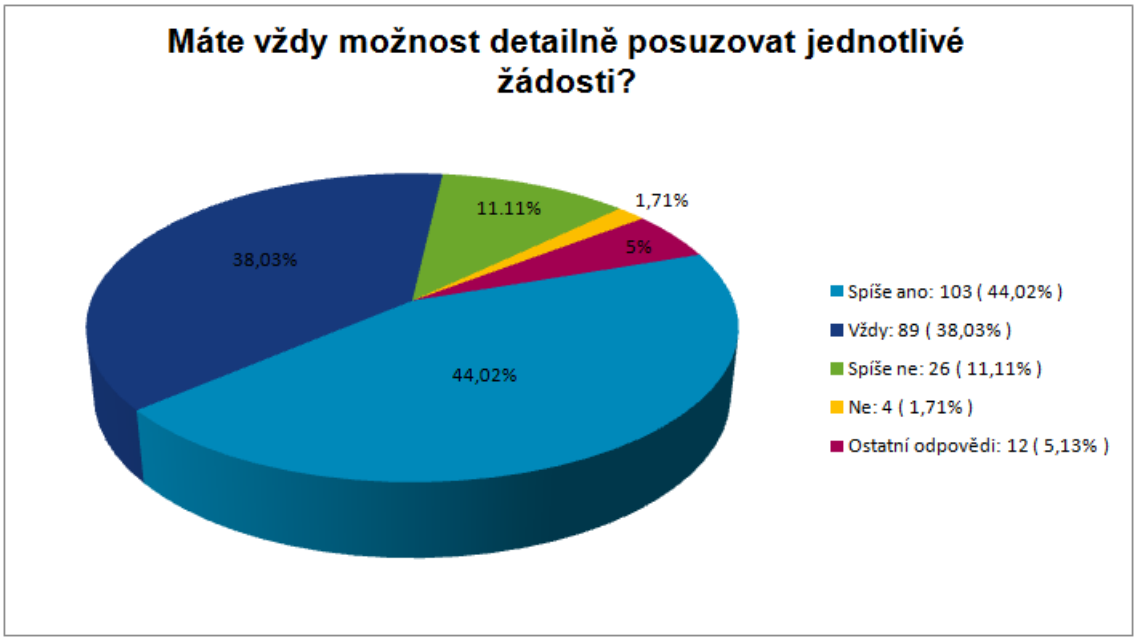
vyřizují a třetí je jejich procentuelní vyjádření. To je taky přeneseno do grafické podoby v přehledné barevně rozlišené grafice koláče.

Podívejme se na nejčetnější odpověď, tou je **jedna žádost denně**, ke které se přiklonilo téměř **70 dotazovaných**. V procentech to znamená, že 29,91 % zaměstnanců stavebních úřadů má na starosti, neboli zvládne (průměrně), jednu žádost denně. V těsném závěsu za touto udanou hodnotu jsou ze šestadvaceti odpověďmi a 26,50 % dvě žádosti. Tři zpracované žádosti se podaří zvládnout 33 dotazovaným, což tvoří 14,10 % všech zúčastněných. V počtech 4 a 5 žádostí se vyjádřilo 5,56 % respektive 4,7 % účastníků dotazníku. Ostatní odpovědi jsou už zanedbatelné a jsou marginální. Je třeba však neopomenout fakt, že tyto odpovědi mohou mít zásadní vliv z důvodu šíře působnosti daného stavební úřadu, tzn., že je zde předpoklad takový, že malé správní obvody pravděpodobně nebudou tolika zatěžovány, jako větší správní celky.

V globálu této otázky a následných odpovědí lze ale jednoznačně vyčíst představu o tom, kolik úředník zvládne v době konce stavební recese a velmi pomalém ale přeci jen začínajícím růstu stavebního průmyslu zpracovat žádostí. **Těmi nejčastějšími čísly jsou 1 až 3 požadavky na různé žádosti stavebního charakteru**. Samozřejmostí je uvědomění si toho, že tato práce není každodenní jedinou činností zaměstnance. Také je jasné, že zde hraje podstatnou roli velikost stavebního záměru, různá specifika žádosti či složitosti žádosti. Na úplnost posuzování těchto žádosti se zaměřuje následující dotazníková otázka.

2. Máte vždy možnost detailně posuzovat jednotlivé žádosti?

Druhá otázka nahlíží na detailnost posuzování jednotlivých žádostí. Jejím záměrem je ověřit ten fakt, zdali je jednotlivým žádostem věnována maximální pozornost, případně se dozvědět jestli tomu není třeba naopak. Respondenti měli za úkol zvolit jednu z nabízených odpovědí, případně mohli napsat odpověď vlastními slovy. Výsledky tohoto průzkumu dopadly takto.



Obrázek 6: Detailnost posuzování

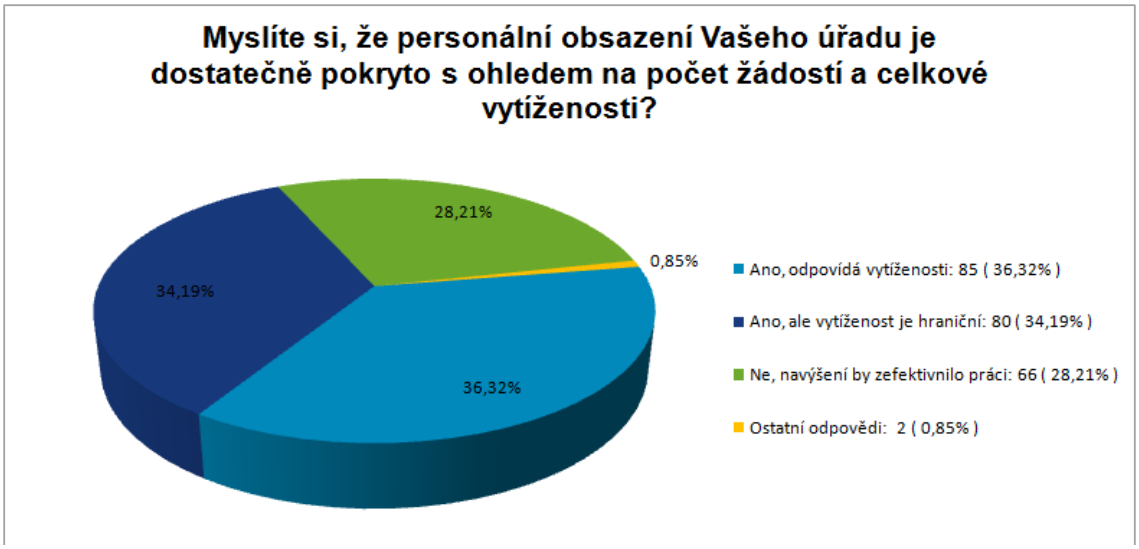
U této otázky bylo vyjádření zaměstnanců téměř jednoznačné a nakláněly se na jednu stranu. Tou byla odpověď *spíše ano* nebo *vždy.* U první zmíněné se tak vyjádřilo 103 účastníků průzkumu s celkovými 44,02 %. Druhou podpořilo 89 z nich, to tvořilo 38,03 %. Celkově se tak kladně vyjádřilo více než 82 % lidí. Tento fakt poukazuje na **konkrétnost a svědomitost posuzování žádostí**. K opačnému pólu *spíše ne* nebo *ne* mělo blízko necelých 13 %. Nechtěl jsem se pouze spokojit s jednotlivostmi, jako jsou odpovědi *ano, ne* apod., proto zde byla také možnost volného vyjádření k této otázce.

V dalším průběhu dotazníku je těchto volných možností odpovědi ještě několik a to především z důvodu hlubšího prozkoumání stavu práce zaměstnanců stavebních úřadu v ČR v interakci s obyvatelstvem tedy žadateli. Za úkol si tedy

kladu vložit sondu do prostředí úřadu a přinést zajímavé, užitečné, možná někdy i netušené poznatky jejich zaměstnanců. V ostatních odpovědí druhé otázky se tedy ukotvily zajímavé poznatky. Především se nám zde jasně potvrdila **zákonná nutnost** vždy takové **žádosti posuzovat detailně**. Nelze to provádět jiným než detailním způsobem. Je potřeba říci, že na takové posouzení musí být vždy vyhrazeno dostatek času a především také klidu na podrobné prozkoumání celé složky. Na druhé straně se nám možná poodkrývají odpovědi, které spadly to kategorie *spíše ne* nebo *ne*. Tou příčinou není s velkou pravděpodobností nečinnost zaměstnance stavebního úřadu ale nemožnost takové posouzení uskutečnit, z důvodu **neúplnosti žádosti**. Ukazuje se, že by žadatelé měli **více pozornosti** zaměřit **na správnost vyplnění dokumentace k žádosti**. Ruku v ruce s detailností posuzování a jejich počty jistě patří personální obsazenost stavebních úřadů. Na ni se zaměřuji v další části dotazníku.

3. Myslíte si, že personální obsazení Vašeho úřadu je dostatečně pokryto s ohledem na počet žádostí a celkové vytíženosti?

V další části průzkumu se zaměřuji na personální obsazení stavebních úřadu v ČR. Otázka si klade za úkol zjistit aktuální personální pokrytí na těchto místech. Takové zjištění má značný vliv na celkovou komunikaci s občany. Jestli jsou úřady zaměstnanecky naddimenzovány nebo poddimenzovány, by nám měla poodkrýt otázka číslo tři.



Obrázek 7: Personální obsazenost

V celku překvapivými se zdají být následující odpovědi této otázky. Volbu *Ano, odpovídá vytíženosti,* zvolilo nejvíce dotazovaných a to 36,32 %, kterou reprezentuje 85 dotčených. Přesně 80 (34.19 %) respondentů se přiklonilo k možnosti *Ano, ale vytíženost je hraniční*. Znamená to tudíž zajímavou skutečnost, že přes **70 % účastníku průzkumu si myslí, že personální obsazení na poměr pracovních úkolu je dostatečná** nebo alespoň je na samotné hranici vytíženosti. Je otázkou jak tenká je tato hranice, neboť 66 (28.21 %) zaměstnanců je přesvědčeno, že navýšení by zefektivnilo jejich práci (např. zavedení samostatného referenta přestupkových řízení, větší obsazenost pro práci kontrolní činnosti, kolaudace apod.). Nicméně se musí brát v potaz velikost správního obvodu takového stavebního úřadu, kde je předpoklad, že vetší správní celky musejí šířeji personálně obsazovat stavební úřady.

Bude zajímavé sledovat, jestli bude docházet k širšímu obsazování po roce 2015 respektive 2016, kdy je dle ekonomů předpoklad většího nastartování stavebního průmyslu. Je pravdou, že se připravuje novela stavebního zákona, kde se počítá v **koncentraci územního a stavebního řízení do jednoho procesu**. [19] Takové sjednocení by naopak mohlo mnohé zjednodušit a stavebnímu úřadu a občanům tak odlehčit. Co nadále by také mohlo v komunikaci či celkové práci úředníkům stavebních úřadu zpříjemnit práci se zabývám v následujících otázkách číslo čtyři a především pět.

4. Jak hodně jste pracovně zatěžováni jinými úkony, než samotným posuzováním žádostí?

V jaké míře jsou zaměstnanci nuceni vykonávat v pracovní době jinou činnost než samotné zpracování žádosti? Takovou míru se snažím nalézt pomocí otázky číslo čtyři. Respondenti měli ohodnotit takovou „druhotnou“ činnost mezi škálou 1 až 10. Kde 1 znamená, *vůbec nejsem* a 10 *jsem velmi zatížen/a.* Jak takové ohodnocení dopadlo, se podívejme na následujících datech.

Obrázek 8: Pracovní vytíženost

Z dat výše vyplývá, že k nejčastější hodnotě 8 se přiklonilo 47 a k druhé nejčastější škále 7 dalo svoji preferenci 42 respondentů. U těchto dvou hodnot to v převedeném slova smyslu znamená, že zátěž jinými úkony než samotné posuzování stavebních žádosti je poněkud vyšší. Třetím nejčastějším ohodnocením se ukázalo číslo 5 s pětatřiceti responsemi. Pokud proložíme data statistikou, průměr škály se zastaví na číslovce 6,42. Blíží se to průměrnému zatížení, ale je už mírně zvýšené.

Je tedy na místě se zabývat otázkou, z jakých důvodu je zaměstnanec zatížen, jak by se takovému stavu dalo zamezit a jak by se dala celková komunikace mezi státní správou a žadateli zlepšit. Myslím si, že pokud se

zaměstnanec nemůže soustředit pouze na jednu věc a je jeho pracovní pozornost odváděná jinými pracovními záležitostmi, vede to k časovému prodlení zpracování takové žádosti. V dalších otázkách se k tomuto tématu dále přiblížíme konkrétněji a na některé otázky **nalezneme odpovědi**. K tomu se můžeme přiblížit již **v nadcházející páté otázce**.

5. O jaké úkony se jedná, jaké jsou ty nejčastější?

Otázka číslo pět byla položena výhradně volně, tudíž jsem chtěl ze zaměstnanců dostat konkrétní úkony, které je každodenně potkávají. Velké množství odpovědí mě na tomto místě neumožňuje sepsat veškeré činnosti, avšak jak už otázka v úvodu zní, chci vypíchnout ty nejčastější a nejzásadnější. Souhrnné odpovědi lze však nalézt v příloze této diplomové práce. Jde o zmapování práce stavebního úředníka v jeho každodenní pracovní náplni.

Těmi se zdají následující činnosti. Častými a nevyhnutelnými úkoly jsou měsíční **vyplňování** analýz a **statistických údajů** o vydaných rozhodnutích. Dále také zápisy nových staveb, jejich všech změn apod. do tzv. **RUIAN** - registru územní identifikace adres a nemovitostí. K nezbytným činnostem také patří příprava podkladů, vyjádření a stanovisek, pro jednání rady a zastupitelstva města. K neméně častým pracím patří potvrzování pasportu staveb, potvrzování existence staveb, vydávání vyjádření k souladu s územním plánem, příprava výběrových řízení a uzavírání veřejnoprávních smluv, vedení řízení o **nařízení odstranění nepovolených staveb** a řízení o přestupcích a deliktech, uvádění staveb do užívání, provádění kontrolních prohlídek staveb v souvislosti s podnětem (nejčastěji napjaté sousedské vztahy=**sousedské spory**). Úřady jsou často zatahovány do sousedských sporů, které nemají kompetenci ze zákona řešit. Přesto občané „nějaké“ řešení vyžadují, tzn., že stavební úřady to řešit nemohou, avšak čelit tomu musí denně.

Nekázeň "stavebníků", kteří staví stavby bez řádného povolení je značná. Běžné žádosti, tzn. včasně a řádně podané, se stávají pro úředníka radostí. Důvodem je, že stavby realizované bez povolení se staly zvyklostí. Při řádném podání je vyřízení žádosti otázkou dvou právních úkonů. **Při černé stavbě je to**

nejméně deset právních úkonů při složitém odůvodňování. Kdo se v tomto prostředí nepohybuje, nemá představu o tom, s jakými složitostmi se musí stavební úřad zabývat.

Spolupráce s orgány státní správy a samosprávy nebo jinými orgány, patří mezi nedílnou součást pracovní náplně zaměstnanců. Mezi nejčastější patří sdělení či vyjádření např. HZS – hasičský záchranný sbor, státní pozemkový úřad, ČSÚ – český statistický úřad, silniční správní úřad, czechpoint, katastrální úřad (církevní restituce, digitalizace katastrálních map), památková péče, životní prostředí. Zazněly i názory, že mnoho orgánu má požadavky na informace, které jsou si sami schopni dohledat. Škála činností úřadů je tedy velice obsáhlá. Zajímavým pohledem se mi zdá názor na **oddělení státní správy od samosprávy**. Úkony spjaté se spojeným modelem státní správy a samosprávy se několik dotazovaných vyslovilo jako jejich jednoznačně největší překážka v práci. Poslední takovéto orgány byly tehdejší Okresní úřady, které v porovnání s kraji fungovaly na velmi dobré úrovni a především operativně. Z krajských úřadů se dle názorů rozhoduje pouze od stolu a do regionů zavítají pouze sporadicky.

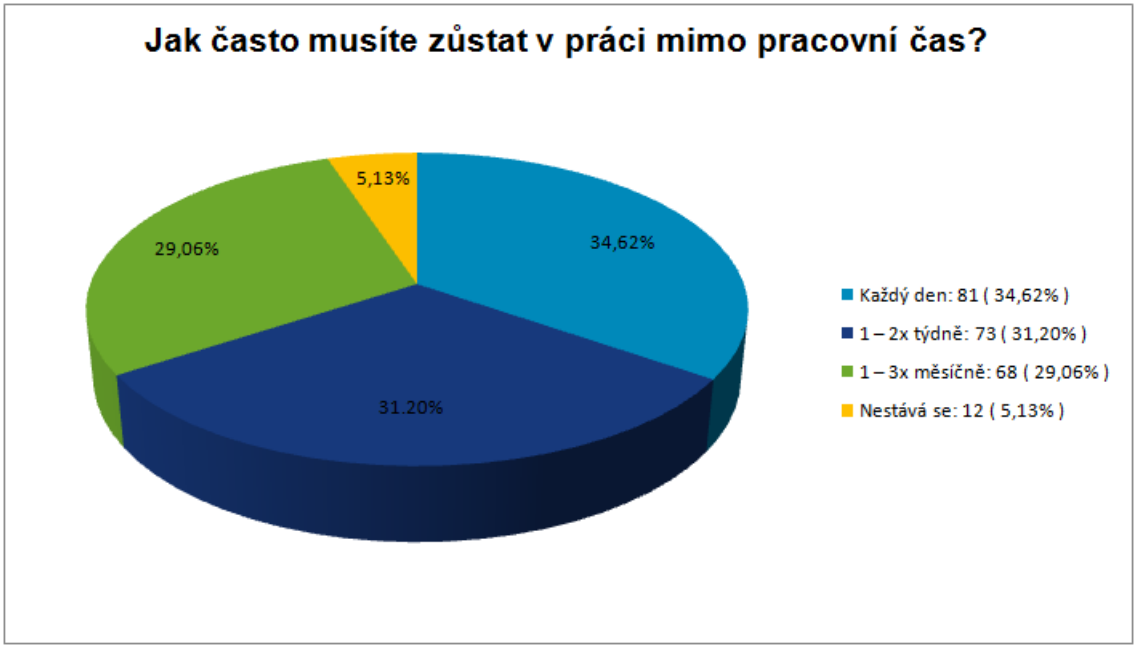
V neposlední řadě patří mezi portfolio činností konzultace budoucích záměrů, odborné rozpravy se stavebníky a projektanty, požadavky na dohledávání archivních spisů a celková práce spojená s archiváliemi. Zaměstnanci se také musí zabývat neustálým studiem nových právních předpisů v nestabilním právním prostředí.

Práce zahrnuje i řešení strategických záležitostí - např. v souvislosti s povodněmi, při tvorbě a plnění programu rozvoje města. Taktéž požadavky obcí různého charakteru nad rámec pracovní náplně. Z pozice vedoucího se také jedná o úkoly personální agendy (docházka, přidělování agendy, schvalování a vysílání na školení, pracovní cesty podřízených apod.)

Při prozkoumání všech úkolů stavebního úředníka se mnohdy jedná o netušené úkoly, které má na starosti.

6. Jak často musíte zůstat v práci mimo pracovní čas?

S pracovními úkoly samozřejmě souvisí i časové vytížení. Jestli se čeští úředníci stavebních úřadu musí věnovat svým pracovním povinnostem nad rámec své pracovní doby, se táže otázka číslo šest. V soukromém sektoru se odvažuji říci, že takové pracovní nasazení nad rámec pracovní doby se dokonce vyžaduje a stalo se standardem. Zdali je to běžnou praxí i ve veřejném sektoru stavebních úřadu se podívejme na tomto grafu.



Obrázek 9: Přesčasy

Z grafu můžeme vyčíst překvapující, pro někoho možná méně zarážející informace. Pro více než 34.62 % tedy 81 dotazovaných je pracovní nasazení přes určenou pracovní dobu každodenní záležitostí. To je z mého hlediska velmi překvapivým faktem a rozhodně znepokojivou zprávou. Týdně 1 – 2 x musí přes pracovní dobu zůstat v práci 73 zaměstnanců (31,20 %). Přes 29 % (68) z nich zde přetrvává 1 – 3 x měsíčně. Pouze 12 z dotazovaných (5,13 %) se taková záležitost nestává a nemusí zůstávat přesčas.

Tato okrajová skutečnost je silným prozřením. Neočekával jsem tak **velké procento pracovního nasazení přes stanovenou pracovní dobu** a to právě

ve veřejném sektoru. V předešlých odpovědí této otázky se nám ale pootevírají dveře proč tomu tak je a jakou konkrétní náplň své pracovní činnosti zaměstnanec stavebního úřadu odvádí. Věřím, že tyto zjištěné fakta nám dají možnost jiného pohledu na pracovníky státní správy, než je nám často přes mediální obraz vystavováno. Především někdy zkratkovitě, povrchně a negativně. O tomto se však ještě několikrát přesvědčíme v níže uvedených responsích dalších otázek.

7. Kdyby jste měl/a tu možnost, co byste ve své práci zlepšil/a?

V otázce číslo sedm jsem se chtěl podívat na to, co by zaměstnancům zpříjemnilo jejich chod stavebního úřadu, jaké kroky by vedli k větší efektivitě v práci a taky celkové komunikaci. Otázka je volně položena, proto má snaha je obsáhnout ty nejčastější a vypíchnout je do popředí. Následující odpovědi by nám mohly naznačit, jakým trendem by se měla práce stavebních úřadů ubírat, tak aby jejich práce byla vedena k oboustranné spokojenosti.

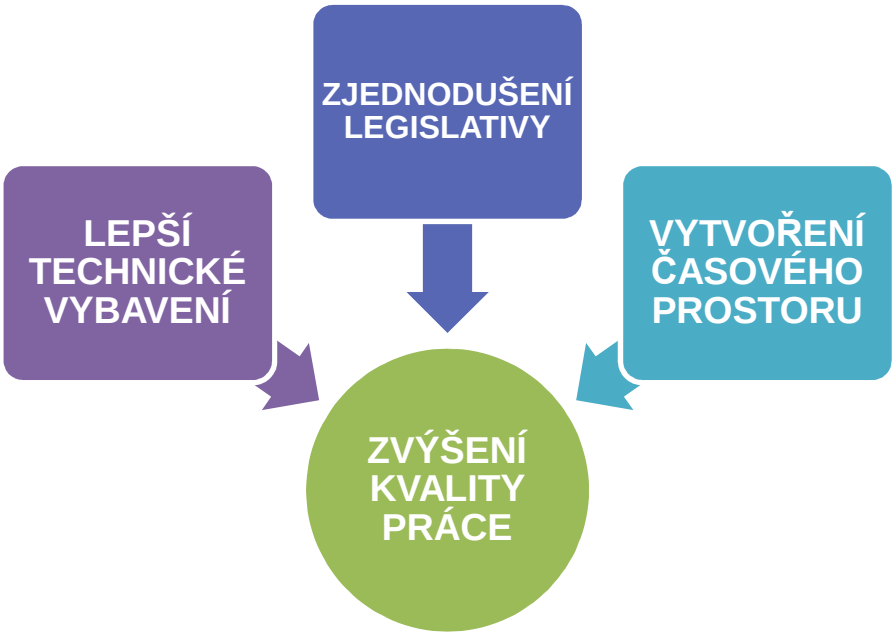
Všeobecně lze mínit, že nejčastější **nespokojenost** panuje na úrovni **technického vybavení** a **složitosti legislativy**. Co se týká technického vybavení, převážná část respondentů se vyjadřuje k hardwaru a softwaru, které mají k dispozici. U softwaru se jedná o dostupnost potřebných programů, která je u některých úřadů na špatné úrovni. Na podobně nízké úrovni se ocitá i samotný hardware, který u některých nedisponuje potřebnou výkonností. Pokud u tohoto tématu ještě zůstaneme, pak se dozvíme, že by sjednocení veškerého vybavení v rámci republiky pomohlo zlepšit práci na tamních úřadech. Do jaké míry je tato idea reálná, je ale neznámou otázkou. Jelikož vždy záleží na prostředcích, kterými správa může disponovat. Nicméně to nic nemění na faktu, že minimálně softwarové sjednocení by se stalo účinným nástrojem a zamezilo by se tak duplicitnímu zadávání dat.

K legislativním složitostem se vyjádřil nemalý počet zaměstnanců. O zjednodušení zákonů a vyhlášek by se přimlouvala většina dotazovaných. **Zpřehlednění a zjednodušení právního prostředí** by umožnilo lepší orientaci a tím i zrychlilo komunikaci. Především se jedná samozřejmě o stavební zákon,

u kterého by bylo dle úředníků potřeba právní úpravy. Přehlednost a srozumitelnost právních norem je čím dál tím menší a tak se nemůže úředník, natož běžný občan ve spletitosti zákonů vyznat. Jde především také o jednoznačnost zákonů, která v tuto chvíli chybí. Zajímavostí je, že se někteří vyjádřili i takovým způsobem, že pokud by existovala možnost dostudování právnického minima, takové studium by podstoupili. Jiní by zas neodmítli možnost spolupráci s právním poradenstvím v oblasti stavebního zákona. Myslím si, že téma oblasti zákonů je velmi ožehavé a mělo by být tématem číslo jedna našich legislativců. Pokud jsou nejasné a složité zákony, pak by se neměl objevovat údiv v nedůvěru a nestabilitu našeho prostředí.

Třetí takovou větší skupinu tvoří názory k **vytvoření časového prostoru pro úředníky stavebních úřadů** na vlastní rozhodování. Mnoho zaměstnanců by uvítalo **jasné vymezení úředních dnů** takovým způsobem, aby se mimo úřední dny mohl referent plně věnovat pouze vyřizování žádostí a nemusel přijímat nové klienty. Noví příchozí odvádí pozornost od rozdělané práce a není tak možno získat prostor pro soustředěnou práci. Přáním některých by tedy bylo rozdělení úředních dnů na ty pro veřejnost a na vlastní zpracování žádostí. S tímto vymezením musím určitě souhlasit a připadá mi efektivnější než tzv. „dělat všechno a přitom nic“. Zazněly i takové názory, že by se mělo zamezit přímému kontaktu úředníka s občany a vše by probíhalo pouze prostřednictvím podatelny systémem žádost – odpověď. Takovou situaci si osobně nedokážu představit, jelikož si myslím, že složitosti jak právních norem, tak i stavařiny a jejich projektových či jiných dokumentací by bez konzultací zapříčinila většího

zmatku.



Obrázek 10: Kvalita práce

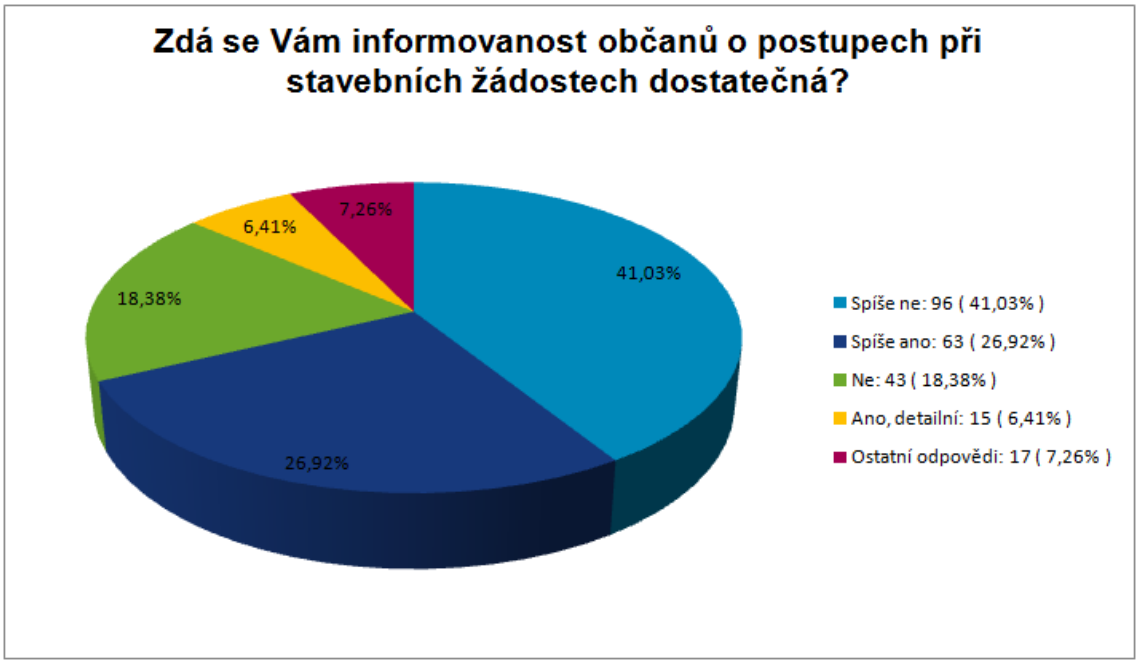
Několik účastníků průzkumu by souhlasilo s odtržením státní správy od samosprávy. Zajímavými se mi zdají myšlenky zavedení **jednotných vzorů o vydaných rozhodnutí a písemnosti stavebních úřadů** pro všechny referenty, které by zaštiťovalo ministerstvo pro místní rozvoj. Taktéž pro někoho možná radikální ale podle odbornosti pochopitelné omezení výstavby svépomoci, kde by navíc stavební firmy musely procházet certifikací kvality. Z bezpečnostního, kvalitativního a technického zajištění staveb tomuto kroku rozumím. Reálnost takové změny je však na širší diskusi odborníků. Jak někteří z respondentů uvádějí, zdá se mi zajímavá myšlenka toho, že by bylo za určitou částku **zpoplatněno odvolání a stížnosti**. Přirovnání k prohranému soudnímu sporu a jeho zaplacení se mi zdá příhodné.

Některé také trápí zlepšení komunikace s nadřízenými v rámci úřadu, celkově komunikace s občany, a umožnění častějších a bezplatných školeních pořádaných od krajských úřadů. Bylo by zde umožněno navýšení osobnostních schopností úředníků (asertivita, řešení problematických jednání apod.). Zaměstnanci se také nevyhnuli tématu **finančního ohodnocení, které jim nepřijde úměrné práci, kterou vykonávají**. S tím souvisí snaha o to jak změřit

práci úředníka a umět schopné lidi zaplatit a personálně obsadit. Zatíženější úřady by uvítaly možnost navýšení počtu pracovníků.

8. Zdá se Vám informovanost občanů o postupech při stavebních žádostech dostatečná?

Jaká je skutečná znalost občanů při podávání jejich žádostí. Jsou již předem informování, připraveni, nebo tyto záležitosti výhradně nechávají až na první komunikaci se stavebním úřadem. Jaké je povědomí o legislativních postupech při jejich žádostech? Přidělení odpovědí bylo možné udat do 4 nadefinovaných kolonek nebo dotazovaní mohli uvést svůj vlastní pohled na věc.



Obrázek 11: Informovanost občanů

Informovanost občanů o stavebních žádostech vidí s uvedením *spíše ne* 96 (41,03 %) stavebních úředníků jako slabou. *Spíše ano* uvedlo 63 (26,92 %) a *ne* 43 (18,38%) dotazovaných. Informovanost občanů je podle 15 (6,41 %) účastníků průzkumu detailní. Spíše s negativní informovaností se potkává tedy celkově okolo 60% všech úředníků. Více než 33% z nich se naopak setkává s více méně dobrou informovaností. Navzdory mému neočekávání jsem mile

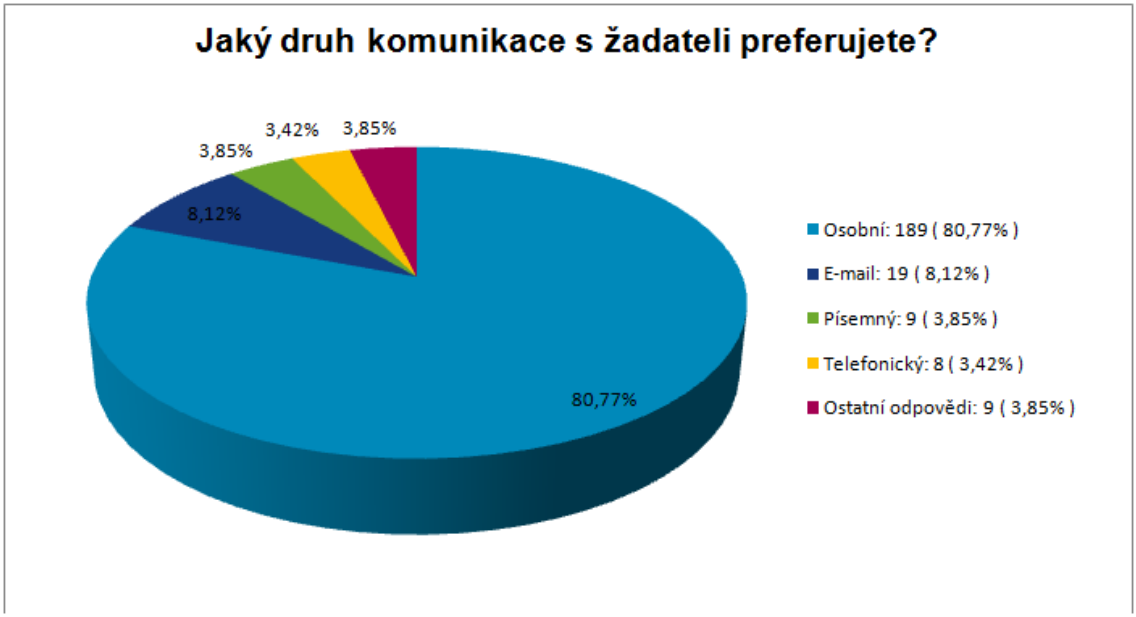
překvapen pozitivním procentem informovanosti. V ostatních odpovědích se se zajímavými názory podělilo 17 úředníků.

Objevilo se zde přesvědčení o tom, že pokud informuje stavební úřad, tak informovanost bývá dostatečná. **Informace** občanů **získané z médií, od projektantů, jsou neúplné nebo zavádějící** a je na stavebním úřadě aby toto napravil. Ovšem za velké nelibosti občanů. Pokud stavebník přijde osobně, je do celého postupu detailně zasvěcen. Problém nastává v ten okamžik, kdy je žádost podaná bez předchozí konzultace. Také jsou tu názory, že informovanost je absolutně nulová, avšak vyvážená názorem, že normální občan se v zákoně nemůže orientovat.

Dalšími hlasy zní, že informovanost je, existuje spousta literatury, webových stránek, dnes už i aplikací. Bohužel si ale někteří lidé ani nepřečtou nadpis natož vysvětlivky ve formulářích.

9. Jaký druh komunikace s žadateli preferujete?

V polovině dotazníkového šetření se dostává na otázku preference způsobu komunikace stavebního institutu s veřejností. Jaký druh výměny informací je z pozice zaměstnance stavebního úřadu nejefektivnější, čemu dává přednost a co se v letité zažité praxi osvědčuje nejlépe? Otázka nabídla několik variant odpovědí běžné komunikace, a také volnou možnost vyjádřit i jiné způsoby nebo názory k tomuto tématu.



Obrázek 12: Preference komunikace

Jako nejvhodnější forma vzájemné komunikace se v nejvyšší míře jednoznačně vyselektoval s necelými 81 % **osobní kontakt s žadateli**. Z řad zástupců stavebních samospráv to činní 189 účastníků průzkumu. Není pochyb, že jednání mezi čtyřma očima je především u stavebních orgánů nezastupitelnou formou komunikace a to i v dnešní době informačních technologií. Problematika stavebního řádu je velmi složitá a ve většině případů je také nezbytné diskutovat nad projektovou dokumentací. Je potřeba podrobně vysvětlovat a dovysvětlovat, což jinými způsoby je už více problematické. Podrobnosti a nuance lze upřesňovat pouze takto. U jednoduchých záležitostí, by se osobnímu kontaktu dalo zamezit, ale u složitostí jako jsou stavební dokumentace, se tomu nelze vyhnout. Navíc si troufám i z již nastudované problematiky a vlastní zkušenosti tvrdit, že z osobního kontaktu lze daleko lépe oboustranně „těžit“. Jinak řečeno, přímá komunikace je flexibilnější, osobnější, konkrétnější a lze tak zamezit spousty nechtěným faktorům.

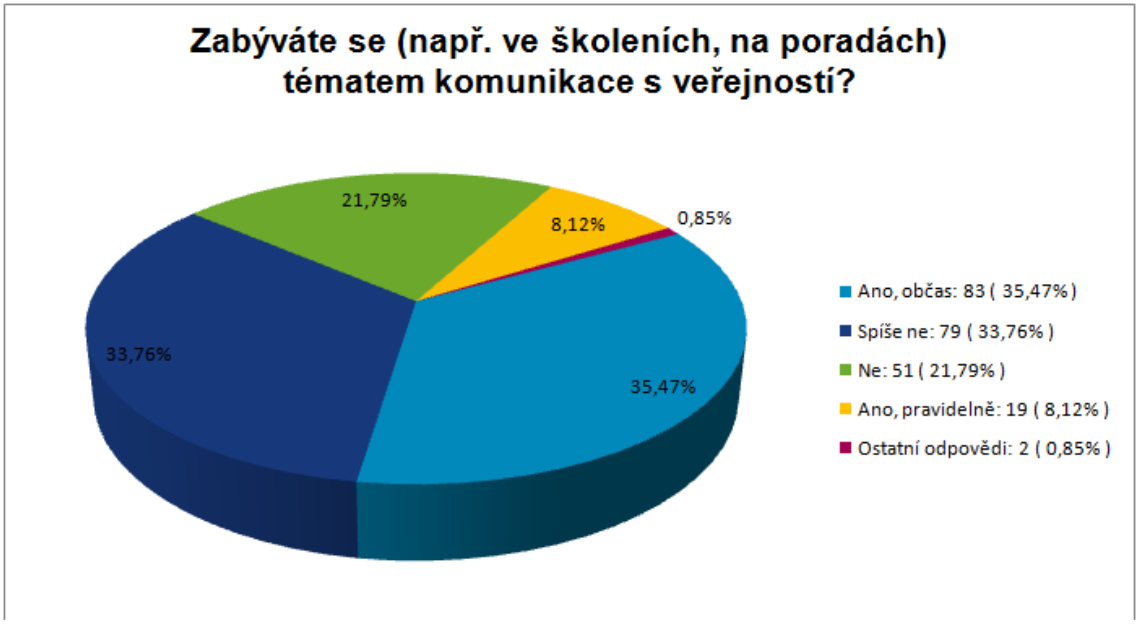
Na druhém pomyslném místě v preferenci komunikace se umístila **emailová korespondence**. Lze jen hypoteticky uvažovat, zdali se jedná pro tyto zaměstnance o rychlejší, jednodušší či osvědčenější druh komunikace. Nebo

jestli jim takový druh jednání přijde (třeba i z jejich negativní zkušenosti z veřejností) komfortnější. Z mého hlediska prostudování volných responsí si ale myslím, že jde především o druh komunikace, který je jasně a hlavně dohledatelně uchovatelný pro jednu i druhou stranu. K takové komunikaci se přiklonilo 8 % dotazovaných. Písemnou formu si zvolilo necelých 4 % a telefonickou 3,5 %.

V ostatních odpovědích se objevily i vyjádření, že je potřeba písemně komunikovat přes podatelnu, tak jak žádá správní řád ČR. To je bezpochyby. Tato otázka však směřovala především k osobním preferencím komunikace. Taktéž se zde vyskytla samozřejmě kombinace všech druhů komunikace a to s ohledem podle konkrétní potřeby. Kombinace je ve většině případů nejčastější přirozenou variantou. **Osobní komunikace** však tou **nejvíce vítanou a potřebnou**. Jestli se takovým tématům stavební úřady věnují i na svých poradách, by nám měla nastínit další, v pořadí desátá otázka.

10. Zabýváte se (např. ve školeních, na poradách) tématem komunikace s veřejností?

Je ve veřejné správě České republiky zvykem se zabývat otázkami komunikace s občany? Pod touhle zdánlivě banální otázkou se skrývá mnohé. Komunikace je, jak v běžném osobním životě tak i v pracovním, klíčem k rozvázání problémů, určení si jasných mantinelů, vymezení si odpovědnosti a sdělení si vzájemných očekávání obou stran. Jak k tomuto tématu přistupují instituce stavebních orgánů a je těmito otázkami vůbec čas se na takové úrovní zabývat? Podívejme se na tuto otázku z blízkosti vyjádřené grafem.



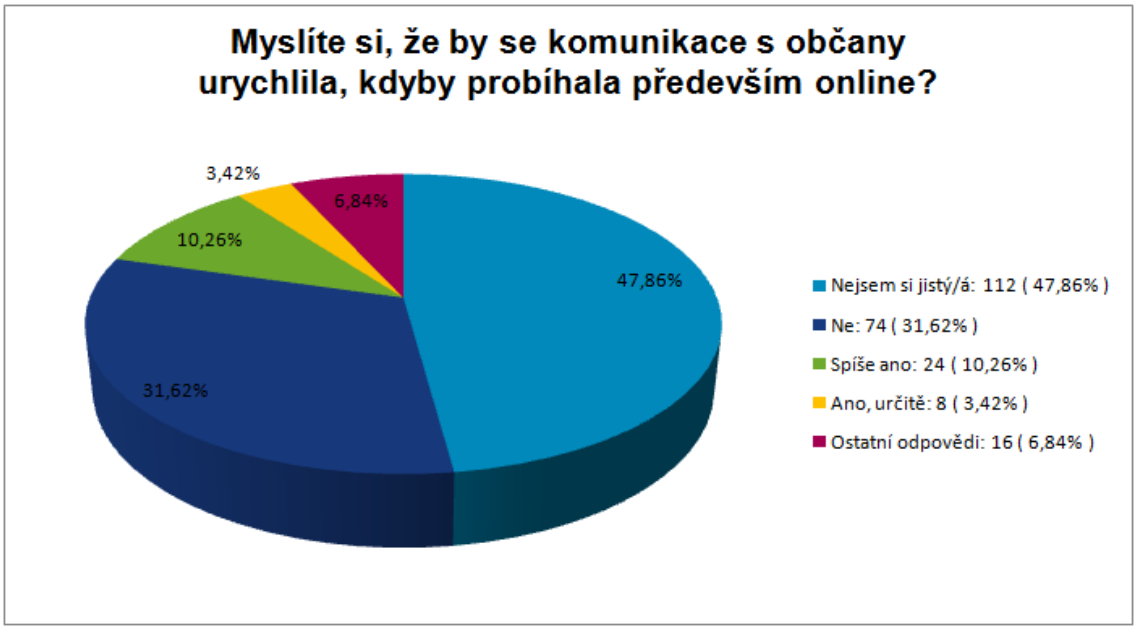
Obrázek 13: Školení a porady

Pokud vyjádříme výsledky podle intenzity přístupu, tak se pravidelně na půdě stavebních úřad tomuto tématu věnuje 8,12 % zaměstnanců. To znamená, že pouze 19 z 234 účastníku dotazníkového výzkumu je konfrontováno s tématem komunikace v pravidelných cyklech. Podle mého názoru se jedná o dost malé číslo, vzhledem k reáliím důležitosti komunikace ve všech směrech lidské činnosti. Na druhou stranu je potěšující, že alespoň k občasnému věnování na poradách nebo školeních se vyjádřilo 83 zaměstnanců, což činí 35,47 %. Pouze nárazově nebo naprosto okrajově, je na pořadu dne tato otázka v 79 případech (33,76 %). Naopak žádné kladení důrazu k těmto dovednostem na školeních nebo poradách se přihlásilo 51 tedy 21,79 % sledovaných.

V konečném součtu se vícero z dotazovaných (130) přiznalo, že takový prostor v diskuzi se nevede nebo jen zcela sporadicky. Takový počet je výrazným způsobem nadpoloviční a vede k zamyšlení, proč tomu tak je. Z velké části to může být zapříčiněné nedostatkem času, finančních prostředků k takovým aktivitám, neochoty se těmito tématy zabývat nebo zde nemusí ani taková nutnost být. Je pravdou, že u některých stavebních úřadů lze předpokládat bezproblémovost komunikace. Je však s povděkem, že těmito **tématy se zabývá nebo alespoň nárazově věnuje 102 dotazovaných**.

11. Myslíte si, že by se komunikace s občany urychlila, kdyby probíhala především online?

Rychlost, hospodárnost kvalita za dodržení všech právních předpisů, takový by byl ideální stav při povolování realizací staveb či jiných typů žádostí. Je za současného stavu znění stavebního zákona takový druh komunikace vůbec možný? Jak se na tuto možnost dívají sami referenti stavebních úřadů. Po technické stránce dnešní doby by nemělo tomuto kroku nic bránit, je však legislativně na to Česká republika připravena? S názory osob, kterých se to týká bezprostředně, se seznamme v následujících řádcích.



Obrázek 14: Online komunikace

Musím říci, že **názory k tématu online komunikace vyplynuli značně pro neprospěch** takové interakce s občany. Rozpačitost v tom, zdali by se taková oboustranná komunikace zrychlila, je reprezentována se 112 odpověďmi, v možnosti *Nejsem si jistý*. Takovou část zaujímá téměř 50 % všech dotazovaných. Ještě více posilujícím faktorem nesouhlasu v urychlení komunikace, představuje odpověď *Ne* se 74 respektive 31,62% zastoupeními. Je tedy nasnadě říci, že drtivá většina si nemyslí, že by bylo online forma vyřizování žádosti tou správnou cestou. O tom je přesvědčeno s možností *Ano,*

určitě pouze 8 (3,42 %) reprezentovaných. *Spíš ano* dalo za vděk 24 (10.26 %) zaměstnanců. V otázce číslo jedenáct byla také možnost volné vyjádření. O tento názor se podělilo 16 zástupců dotazníku.

Mezi nejčastějším hlasem ostatních názoru bylo po většinu ne, neurychlilo. Hlavním argumentem pro toto tvrzení byla zpravidla problematika složitosti stavební řádu (práva), která není online cestou jednoduše vysvětlitelná. Taktéž je často potřeba přímá diskuze nad projektovou dokumentací, řešení konkrétností. Nelze opomenout ani nemožnost elektronicky archivovat výkres, spisy se musejí vést v papírové podobě a skoro nikdo nedisponuje zaručeným elektronickým podpisem. V jednoduché záležitosti vyřízení se bezesporu většina účastníků shoduje k vyřizování online. Totéž platí, že taková možnost by byla přípustná po vstupním pohovoru.

Nabízí se úvaha nad tím, jestli některé výše uvedené problémy jsou nepřekonatelnou překážkou, nebo jen záležitostí nesjednoceného informačního systému a softwarové vybavenosti. Především je to ale složitostí stavebního oboru, také stavebního zákona jako takového, který neumožňuje rychlé ukvapené rozhodování. Uvidíme, jakým směrem se vydají naši zákonodárci v příštích letech.

12. Co by se podle Vašeho názoru mělo změnit/zlepšit v komunikaci mezi úřadem a žadateli?

Další otázkou se v odpovědích snažím nalézt změny, které pokud by se aplikovaly a byly dodržovány, tak by zlepšily komunikaci obou stran. Názory jsou volné, snažím se tedy o nalezení souhrnného výstupu a prolnutí nosných témat jako celku.

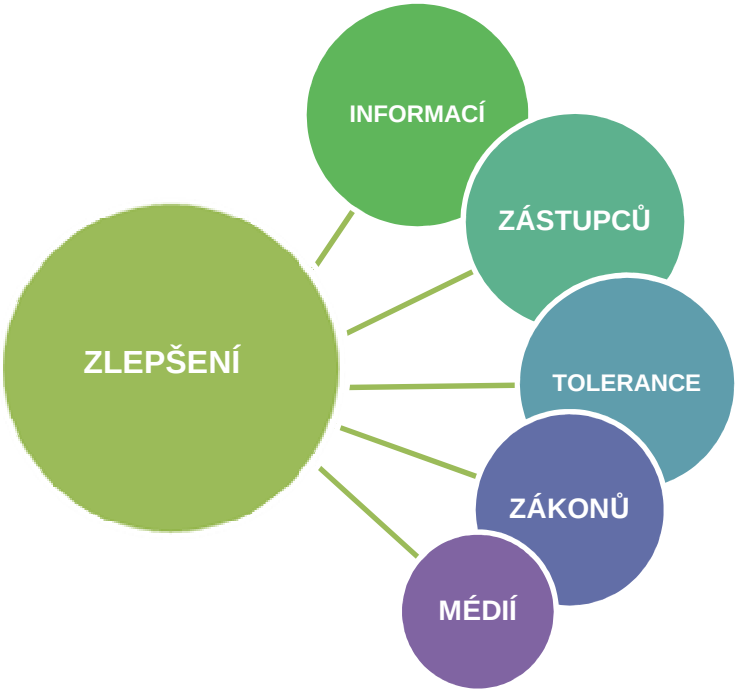
První nesmírně sjednocujícím názorem je ten fakt, že **informovanost** a povědomí **o postupech a platných zákonech** při žádostech **je tristní**. Se špatnou úrovní se také setkávají ve **zpracování projektových dokumentací**, kdy často nebývá problém s komunikací ale s nekvalitou připravenosti projektu. Řešením prvního problému se nabízí v možnosti **nechat**

se zastupovat lidmi, kteří se inženýringem živí a problematice tak rozumí. V zástupné činnosti se skloubí mnoho pozitiv v tom, že odborník má představu o správní činnosti a je schopen zajistit stanoviska, závazná stanoviska a rozhodnutí, v opačném případě se čas mechanizmu povolování neúměrně prodlužuje. Negativem je, že taková činnost je pochopitelně podmíněna finančním ohodnocením. Pokud ale platí známé, že čas jsou peníze, konečný výsledek je nasnadě. Práce a vědomosti projektantů a pro některé nemilé setkání s jejich nekvalitou, je nejspíše otázkou školského systému, výchovou odborníků na úrovních vysokých škol v neposlední řadě o propojení s praxí a osobního přístupu jak projektových organizací či samotným projektantů.

Druhou ucelenější myšlenkou je zlepšení **vzájemné slušnosti a tolerance**, která ale dosti souvisí s náladou v celé společnosti. Celkově větší osvěta obyvatelstva v tom, jak se chovají slušní lidé na úřadě a s čím na úřad mají jít, s čím nemusí a naopak musí. S tím souvisí aspoň minimální znalost stavebního zákona. Problémem je generalizování úředníku do jednoho „pytle šikanistů“. Myslím si, že taková věc souvisí s mediální interpretací úředníků. **Vzájemná** úcta, důvěra, pochopení jsou nejčastěji zmiňované změny k lepšímu. Vzájemností je myšleno, jak pochopení občana pro práci úřední osoby, která zastupuje stavební zákon, tak úředníka z pozice chápajícího občana-laika v jeho potřebě si vyřídit stavební žádost.

Třetím nepopíratelným faktem pro oživení lepší součinnosti úřadu a žadatelů je větší **srozumitelnost stavebního zákona**. Samotná komunikace není až tak špatná ale zjednodušení stavebního zákona, zkoordinování navazujících zákonů a vazeb mezi nimi, by ji z určitostí zlepšila.

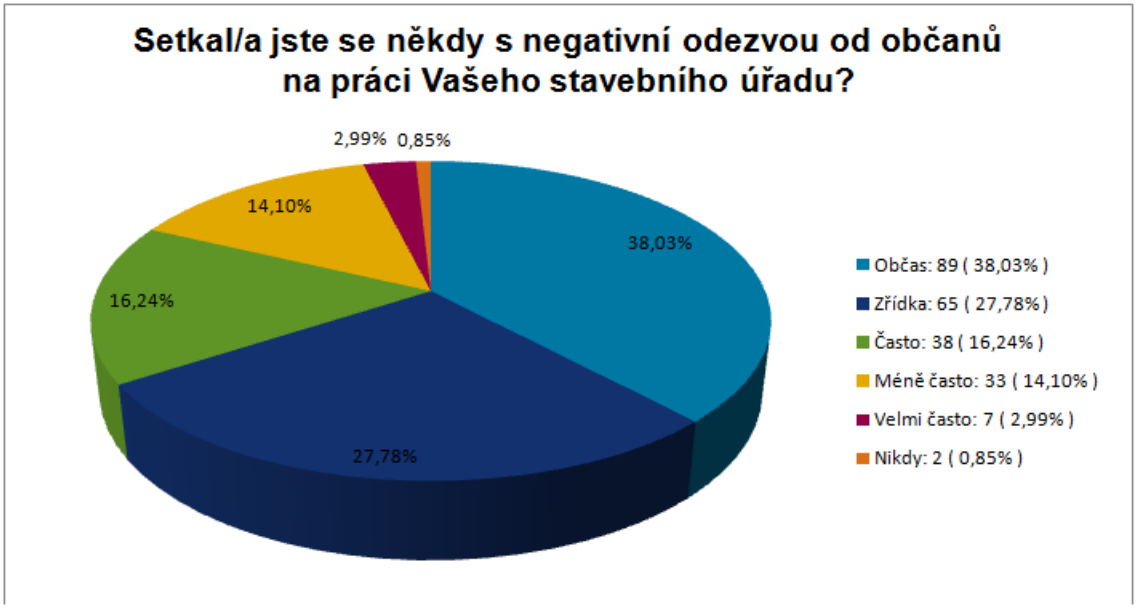
Čtvrtý velký celek názoru je zastoupen veřejným míněním o povědomí práci úředníka stavebního úřadu (státní správy). Názor občanů je často formován skrz média a to špatně a předpojatě. Lidé by tak neměli spoléhat pouze na zprostředkované informace, **nepodlehnout medializovaným kauzám** a mít zájem o **získávání informací přímo na úřadě**.



Obrázek 15: Zlepšení komunikace

13. Setkal/a jste se někdy s negativní odezvou od občanů na práci Vašeho stavebního úřadu?

S jakou odezvou na svoji práci (některak i na stav stavebního práva) se setkávají zaměstnanci stavebních úřadů? Je negativní zpětná vazba často jen milnou představou většiny populace? Podívejme se, jak je to ve skutečnosti. Zdali některé dogmata nejsou jen přežitkem a pouhou nerealistickou představou.



Obrázek 16: Negativní odezva

Jak často se občané schylují k negativní zpětné vazbě napříč stavebními úřady ČR? K předpřipraveným možnostem se zaměstnanci těchto úřadů vyjádřili následovně. Jen občas tuto skutečnost přisoudilo 89 (38,03 %) pracovníků. Méně často 33 (14,10 %), zřídka kdy 65 (27,78 %) a nikdy 2 (0,85%). Můžeme tak zhodnotit, že více než dvě třetiny (189) dotazovaných je na svých úřadech jen občasně nebo úplně sporadicky špatně hodnocena. To je výborným výsledkem pro státní správu tohoto sektoru. Zprávou pro takové výsledky je, že **stavební úřady pracují dobře a ve prospěch občanů**.

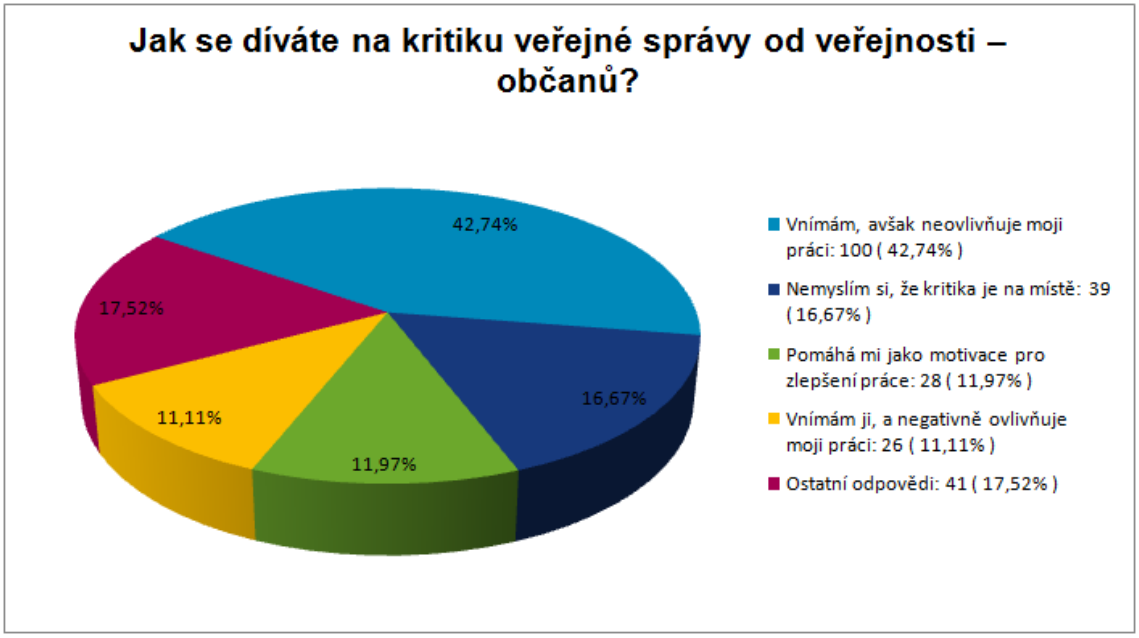
Na druhé straně spektra hodnocení se *často* s kritikou setkává 38 (16,42%) a *velmi často* 7 (2.99%) pracovníků úřadu. Takové procento přijímané kritiky není nějak děsivé, ale i přesto by se ty stavební úřady, u nichž se projevuje zvýšená nespokojenost, měly pozastavit nad tím proč tomu tak je. Zdali je vina na straně občanů nebo jestli se na tomto podílí i nepříliš otevřené jednání těchto stavebních úřadu si zcela určitě mohou zodpovědět místní správy sami.

Celkově si ale myslím, že tato část průzkumu dopadla překvapivě pozitivně a je správným příkladem, že si z velké části naše úřady vedou dobře, dle zákonů

a jsou vstřícnější, nežli je často prezentováno. Podobnému tématu se nadále věnuji i v dalších částech průzkumu.

14. Jak se díváte na kritiku veřejné správy od veřejnosti – občanů?

Pokud se kritika směrem od občanů přece jen vyskytne, jakým způsobem ji zaměstnanci přijímají? Je pro ně důležitá? Ovlivňuje je při práci, motivuje, demotivuje, vytváří určitou sebereflexy? Proč mnohdy kritika vzniká, co je jejím velkým viníkem? To i mnohé další zajímavé poznatky se dozvíme na následujícím grafu a jeho popisu.



Obrázek 17: Kritika veřejnosti

Nejvíce zastoupení, konkrétně 100 s 42,74 %, se dostalo možnosti, *Vnímám, avšak neovlivňuje moji práci*. *Nemyslím si, že kritika je na místě*, k takové variantě se přiklonilo 39 (16,67 %) dotázaných. Třetí nejvyšší počet s 28 (11,97 %) získala odpověď, *Pomáhá mi jako motivace pro zlepšení práce*. O něco méně se podělila s 26 (11,11 %) varianta *Vnímám ji, a negativně ovlivňuje moji práci*. Rozmanitost odpovědí je značná, podle mě je ale logická, jelikož každý reaguje na podněty od druhých jiným způsobem. Skoro však polovinu všech účastníku průzkumu kritika neovlivňuje při jejich práci. Vnímám ji tak, že

zpravidla to nebude ta oprávněná, a tak je namístě, aby se jí nenechali zaměstnanci ovlivňovat. Dosti tomu přispívá i pevné mantinely zákonů, které ani neumožňuji ve všech případech rozhodovat jinak než dle zákona. Tyto fakta podporuje i druhá nejčetnější zvolená možnost. Naopak pro některé se stává motivujícím faktorem a impulzem pro ještě lepší pracovní nasazení. A to však u takové kritiky, která je objektivní a ze znalostí věci. U některých taková kritika v špatném slova smyslu ovlivňuje jejich práci. Takový stav by se měl zlepšit a nemělo by k němu v žádném případě docházet. Jaké byly ostatní názory? V následujících odstavcích si je přiblížíme.

Velkým sjednocujícím kritickým hlasem se týká **médií, a její negace a uváděním polopravd**. Veřejnost je ovlivněna nedostatečnými, často zkreslenými skutečnostmi a zavádějícími informacemi v médiích. Jednostranně podané konkrétní případy ve většině namířené proti pracovníkům stavebních úřadů. Někteří mají i takový názor, že řada médií dokonce obhajují porušování zákonů a zabývají se výhradně negativními případy. Občané pak velmi často opakují mediální nesmysly. Negativní postoj médií je problematikou ne zcela přesné a důkladné znalosti úřední práce. Pod takovou negativní mediální vlnou musí být opravdu velmi těžké pracovat a uvádět věci na pravou míru.

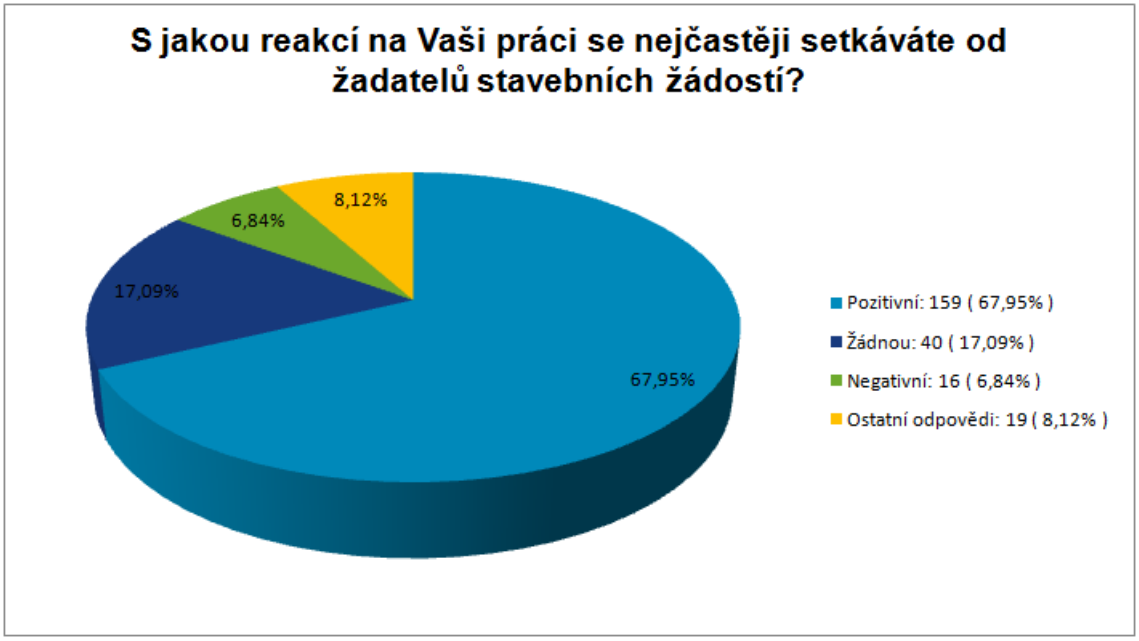
Neméně častým názorem je skutečnost, že převážná část kritiky vychází z neznalosti zákonů. Nejvíce nespokojeni jsou ti, kterým nelze z legislativních důvodů vyhovět. Úředníci musí pracovat v souladu se zákony, které lidé na úřadech nevytvářejí. Podle některých zaměstnanců se běžná, slušná kritika prakticky nevyskytuje.

Na druhou stranu se někteří nediví kritice, jelikož sami se setkali s názory a postupy jiných stavebních úřadů. Jedná se podle nich především o kvalitu úředníků a jejich přístupu k práci a nepochopení veřejné služby.

Na jiných místech stavebních úřadů obecně věří, že někde mají problémy, ale jejich osobní přístup ke stavebníkům si tito lidé velmi pochvalují. Následuje pohled, s jakou konkrétní zpětnou vazbou se lze nejčastěji potkat.

15. S jakou reakcí na Vaši práci se nejčastěji setkáváte od žadatelů stavebních žádostí?

Respondenti se měli jednoduše rozhodnout mezi pozitivní, žádnou nebo negativní reakcí. Pokud chtěli, mohli svůj názor vyjádřit i volným popisem a dát nám tak konkrétní příklady. Jsem rád, že opět této volby bylo hojně využito a šetření je tak daleko podrobnější a komplexnější. Jak patnáctá otázka dopadla se lze přesvědčit níže.



Obrázek 18: Reakce na práci

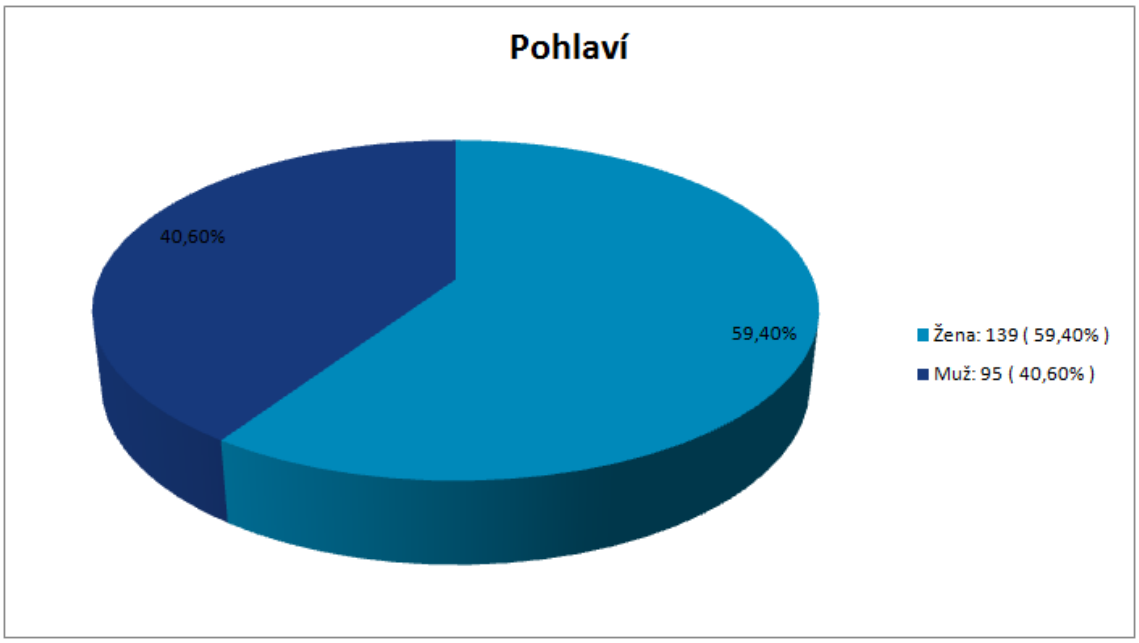
U těchto hodnocení se krásně ukazuje posun pozitivních reakcí. Ten je nadmíru výrazný a s 68 %, reprezentováno 159 dotazovanými, taková je převládající zkušenost stavebních úřadů. Zdá se, že je to jasná demonstrace toho, jak **kladně je nahlíženo na práci úřadů od žadatelů stavebních žádostí.** Pokud je dosahováno oboustranné spokojenosti, je vidět, že komunikace probíhá při nejmenším na dobré úrovni. Bez nějaké zpětné vazby se nejčastěji musí spokojit 40 (17,09 %) zástupců stavebních úřadů. Pouze 16 tedy necelých 7 % uvedlo, že se nejčastěji setkávají s negativními reakcemi. Tady by se mělo zpozornět a takový stav zanalyzovat. K jakým dalším reakcím se zaměstnanci vyslovují?

Především se jedná o velmi individuální záležitosti. Záleží na typu žádosti, orientaci ve stavebním zákoně a na vzdělání žadatele. Pokud je žádosti vyhověno, je reakce pochopitelně pozitivní. Pokud je žádost zamítnuta a to bez ohledu na oprávněnost žádosti, stává se úředník nepřítel a je negativně ohodnocen. Na druhou stránku se najdou i tací, kteří rozumějí tomu, že zákony nejsou vymýšleny osobami sedícími za úředním stolem.

Dále je to zbytečně moc papírování, obíhání úřadů, spousty stanovisek, podmínek, překážek, obrovský rozsah PD vše předražené a dlouho trvající. Stěžují si na množství vyžadovaných podkladů. Na základě zkreslených a zavádějících mediálních informací jsou žadatelé přesvědčeni o špatných postupech stavebního úřadu s odkazem na zveřejněnou mediální desinformaci. **Převážně** jsou ale **reakce pozitivní**, kdo však nechce respektovat pravidla, jedná podrážděně a negativně. Kdo jsou ti, kteří reprezentovali tento dotazníkový průzkum? Podívejme se na další dvě otázky informativního charakteru.

16. Pohlaví

Rozložení žen a mužů na stavebních úřadech v rámci tohoto průzkumu můžeme vyčíst z následující grafiky.

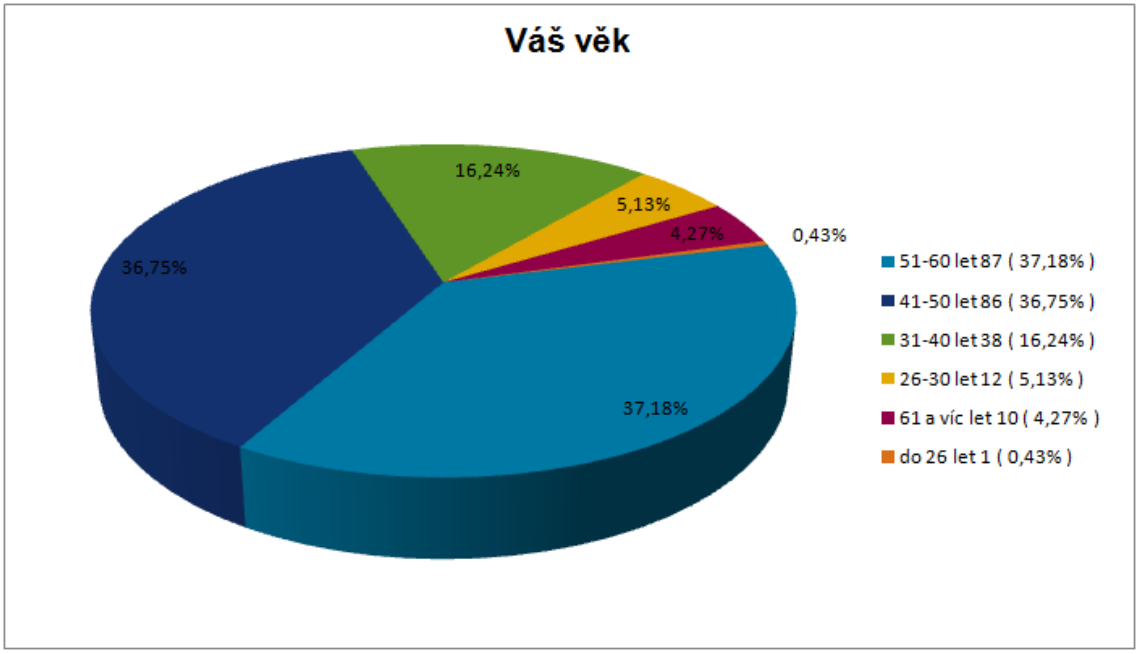


Obrázek 19: Pohlaví

Z celkového počtu 234 došlých dotazníků bylo **139 odpovědí** od **ženského pohlaví** a **95** od **mužského**. V procentuálním vyjádření se jedná rámcově o 60 % žen a 40 % mužů. Odpovídá to i mému očekávání většího zástupu žen v úřednických pozicích nebo možná i jejich větší ochota se na takových průzkumech podílet. V jakém věkovém rozložení se respondenti zúčastnili průzkumu, se snaží zmapovat otázka číslo sedmnáct.

17. Váš věk

U této části dotazování se jednotlivý zaměstnance měli zařadit podle svého věku do předurčeného věkového intervalu. Takových hranic bylo 6 a to od nejnižšího věku do 26 let až nad poslední kategorii více jak 61 let. Jaká je průměrná věková škála na stavebních úřadech vidíme následovně.



Obrázek 20: Věk

Věk zaměstnanců je v počtu zastoupení prakticky **sestupný**. Do kategorie mezi 51-60 let spadá 87 dotazovaných. O jednoho méně 86 je v kategorii 41-50 let. Mezi věkem 31-40 let je 38 zaměstnanců a 26-30 let je pracovníků 12. Nad 61 let se průzkumu zhostilo 10 a do 26 let pouze jeden zaměstnanec. Takové rozložení věkové struktury je pochopitelné a očekávané. Věkově i pracovně zkušenější zaměstnanci jsou zastoupeni nejvíce. Hraje zde roli i demografická křivka obyvatelstva ČR. Pod 30 let se zaměstnanci objevují na úřadech stavebního směru prakticky jen okrajově. Opět se zde skloubí vícero faktorů a to od prodloužené délky studií dnešní generace, ne příliš zajímavé platové ohodnocení podle klasifikačních platových tříd, málo celkových pracovních

(životních) zkušeností a upřednostňování soukromého pracovního sektoru nad veřejným.

18. Co si myslíte o komunikaci občanů s veřejnou správou?

Poslední otázkou tohoto dotazníkového šetření je zároveň částečné zhodnocení stavu komunikace veřejné správy s občany příslušnými pracovníky stavebních úřadů. K volnému zhodnocení a názorům k současnému stavu se vyjádřilo opět velmi velké množství pracovníků. Pro nemožnost reflektovat všechny názory na tomto místě, jsou všechny volné response umístěny v příloze této diplomové práce. Zde uvádím podle mého názoru ty nejzajímavější a nejzásadnější.

Jeden z respondentů uvádí, a další řada z nich jeho slova potvrzují, že po letité praxi ve státní správě se jim potvrdilo, že nejde vůbec o stavebníka a zjednodušené postupy apod. ale především o to, aby právní sféra měla co nejvíce práce. Pro běžného občana je **stavební zákon vč. nového občanského zákoníku neuchopitelný**. Právní úpravy by tomu pozitivně napomohly. V tuto chvíli zaměstnává velké množství odborníků.

Také **sdělovací prostředky komunikaci ovlivňují** a to spíše v negativním slova smyslu, jelikož jsou v nich publikovány neodborné názory. Obdobný problém se obecně vyskytuje ve vlastní formulaci předpisů a zákonů, laickou veřejností.

Především jde o vzájemný přístup obou stran a hlavně o komunikaci jako takovou. Občan žádá a potřebuje, aby mu bylo vyhověno. Úředník chce vyhovět, ale je vázán zákonem a příslušnými právními předpisy, vyhláškami, stanovisky dotčených orgánů, apod. Vždy **musí jít ale o vzájemnou komunikaci**. Stane-li se, že občan nebude mít zájem, žádná, ani pozitivní snaha úředníka mu nemůže pomoci. **Osobním kontaktem s občanem lze zamezit řadě problémů**. Elektronický kontakt odcizuje a zhoršuje vztahy mezi žadatelem a úřadem.

Na druhou stranu se vždy také jedná o to, na jakého člověka za stolem úřadu narazíte. Pokud má svoji práci rád, tak se ji pravděpodobně snaží dělat dobře včetně komunikace. V ten moment, kdy nelze stavebníkovi vyhovět, zvládne komplikovanou situaci vyřešit. V druhém případě práci vykonává pouze pro finanční ohodnocení nebo jakousi pochybnou důležitost, a pak by měl uvolnit místo těm, kteří by tuto práci vykonávali lépe a rádi.

Stavební úřad má jasně **vymezené mantinely stavebním zákonem** a jeho prováděcí vyhláškou. Občané se mnohdy bojí, protože se domnívají, že si na něj stavební úřad vymýšlí zbytečné požadavky nad rámec, ale netuší, že vše je určováno zákonem.

Občané nevidí rozdíl mezi úředníky resp. náplní jejich práce na jednotlivých úsecích a přitom stavební úřad je velmi specifický a práce na něm není jednoduchá.

Obě strany si musí uvědomit, že **mají nejen svá práva, ale také určité povinnosti**. Vyvážení tohoto by znamenalo krok k ideálnímu stavu a spokojenosti na obou stranách. V některých případech se však vytrácí slušnost, vstřícnost, respekt, smysl pro pořádek a danou povinnost. Důležité je si uvědomit, že i úředník je pouze člověk a občan, stejně jako osoba za přepážkou. Někteří občané, i přestože na úřadě ještě neměli možnost jednat, přicházejí předem už s nechutí, arogancí, nadřazeností a sarkasmem. Je poté těžké jednat s nimi klidně a bez emocí. Úředníci jsou taktéž různí lidé. Snaha pochopit řešený problém z druhé strany by měla být vzájemná. Je to opravdu jen o lidech, jejich mentální výši a chování.

Zajímavým se jeví názor, z jakého důvodu se budí v občanech ve vztahu k úřadu nedůvěra. Vysvětlením je přílišná **formálnost a komisnost**, kterou by bylo možné odbourat. V momentě, kdy zjistí, že úředník je stejný člověk jako referent a má dostatečnou trpělivost jim vysvětlit, proč musí postupovat tak, jak je požadováno, případně jim poradit po jakých změnách by bylo možné jejich záměr zrealizovat, většinou konzultace končí téměř v přátelském duchu a občan odchází spokojen, nebo alespoň ne rozzloben.

V odpovědích bylo možné narazit na další názory v rámci komunikace s občany. Velkou roli při ní hraje věková struktura jednotlivých žadatelů. Zdali se jedná o dobré či špatné zkušenosti se staršími spoluobčany nebo mladšími ročníky, o tom lze jen spekulovat.

Spoluobčané často nevědí, co po nich veřejná správa vůbec vyžaduje, proto se tu i vyskytly myšlenky toho, že by se mělo **začít s osvětou už na druhém stupni ZŠ a dále na středních školách**.

V některých případech se úředníci shodli, že **úroveň komunikace** převyšuje běžný standard. Bezproblémové zkušenosti mají i v jednání s dalšími stavebními úřady, či jinými orgány státní správy. Dle jejích názorů se ve většině případů jedná o komunikaci konstruktivní. Pro mnohé **se v porovnání s minulostí zlepšila**, je většinou na dobré úrovní a probíhá korektně.

3.3 Řízený rozhovor

Pro rozšíření, doplnění a poznání detailů komunikace stavebních úřadů s žadateli jsem se rozhodl oslovit konkrétní stavební úřad a setkat se s vedoucím odboru výstavby a životního prostředí. Ochotně mě tak přivítal Bc. Petr Dušek na půdě městského úřadu Rychnova nad Kněžnou. Královehradecký Rychnov nad Kněžnou je bývalým okresním městem ležící v severovýchodních Čechách. Město má přes 11 tisíc obyvatel a pod úřad spadají další obce Orlických hor. Tento odbor zahrnuje tři oddělení a to oddělení životního prostředí, úřad územního plánování a silniční úřad a oddělení stavebního úřadu.

3.3.1 Metody rozhovoru

Před samotným rozhovorem předcházelo telefonní sjednání schůzky. Následovalo domluvení termínu a času a posléze tedy nic nebránilo k osobnímu setkání. Po vzájemné domluvě jsem využil nahrávacího zařízení a celý rozhovor tak mohl začít. Záznam jsem následně použil k interpretaci Bc. Petra Duška. Celý rozhovor trval cca 40 minut.

3.3.2 Otázky a odpovědi

Na vedoucího odboru bylo celkově připraveno 8 otázek, které si kladly za cíl ještě hlouběji obsáhnout téma komunikace s veřejnou správou a v osobní komunikaci zjistit další podrobnější skutečnosti.

1. Jaká je Vaše nejčastější zkušenost v rámci komunikace s občany při podávání žádostí či jiných záležitostí?

Valná většina lidí jedná slušně a dokonce ví, co chce. Samozřejmě se najde procento lidí, kteří jdou na úřad a už jsou zprvu naštvaní. V globálu to vidím ale pozitivně. Vždy je to ale o jednání s lidmi. Pokud přijde někdo s určitou žádostí, tak se skoro s negativní komunikací nesetkáváme, horší je to ovšem pokud někdo přichází se stížností. Tam se to procento už trochu liší. Občan přijde naštvaný s tím, že mu někdo něco udělal a má pocit, že tam ten úřad půjde

a druhou stranu srovná do latě. Ale tak to není, ta pravda bývá vždycky někde uprostřed. Tyto situace jsou trochu konfliktnější, je však potřeba toho člověka nějak rozumně uklidnit, protože to stejně nikam nevede. Když se na to podívám ze široka, zákony jsou tak komplikované, že mám někdy až pocit, že by bylo lepší, kdyby s úřadem jednal určitý zástupce, který problematice rozumí. Jsou totiž lidé, kteří přijdou a chtějí si vše zařídit sami. Přijdou s žádostí, které musejí mít dle zákona a vyhlášky určité náležitosti, což občané často nemají a možná ani nevědí. My jim jako stavební úřad vše co potřebují samozřejmě řekneme, avšak oni nevědí, co po nich chceme, kam jít, nevědí ani co mají chtít, takže přicházejí zpětně se špatnými dokumenty. Pokud si žadatelé sjednají zástupce, který takovým náležitostem rozumí, vše jde hladčeji. Samozřejmě lidé si takové zástupce zaplatí, ale v konečném důsledku si myslím, že víc ušetří. Každému bych toto doporučil.

2. Co by nejvíce ulehčilo práci Vašemu stavebnímu úřadu při komunikaci s žadateli?

V té první otázce jsem už možná odpověděl zároveň na tu druhou. Je to ta komunikace s profesionály, tak je to vždy jednoduší, lepší. Tím pádem neříkám, že se s komunikací přímo se stavebníky samozřejmě vyhýbáme. Je to jeho věc a hlavně právo, když si to chce zařídit sám, tak si to zařídí. Možná je to leckdy pro něj svízelné a musí trochu skřípat zuby ale na druhou stranu to tak úřady vyloženě nechtějí, je to jejich právo, ale doporučení je jasné.

3. Jakých komunikačních prostředků využívá Váš stavební úřad nejraději?

Nejlepší je ústní komunikace, když je určitý konkrétní případ, je lepší když se přijde a řekne se co a jak, to je oboustranně nejlepší. Pokud se jedná ohledně dotazů k územnímu plánu, tam může samozřejmě člověk přijít taky, ale tam je emailová elektronická komunikace dostatečná. Základní jednoduché dotazy jsou samozřejmě lepší právě pomoci elektronické komunikace. Nikdo nenutí komunikovat určitým způsobem, je to každého věc.

4. Na jaké úrovni probíhá komunikace s jinými složkami veřejné zprávy a s kterými nejčastěji komunikujete?

To jsou dotčené orgány státní správy a nejběžněji komunikujeme s hasičským záchranným sborem, hygienickou stanicí, policií a inspektorátem bezpečnosti práce. Pak samozřejmě naše vnitřní složky, a to životní prostředí, dopravní úřad, památkový úřad. Nastávají situace kdy je občas potřeba komunikovat třeba i s bánským úřadem Trutnov, drážním úřadem nebo chráněnou krajinnou oblastí. Se vzájemnou komunikací nemám nic, co bych vytknul. Jsme kolegové na jedné lodi, takže se spolupracuje dobře. V době kdy se povolují územní stavební řízení, žádáme jejich stanoviska.

5. Máte nějaké zkušenosti s předsudky na Váš úřad dříve, než vůbec začne nějaké jednání?

My o sobě se toho moc nedozvíme ale spíše je vůči nám pozitivní zpětná vazba. Stížnosti bývají ale jen velmi sporadicky. Vždy se najde jeden ze sta, který je nespokojený ale vyloženě to tak často nebývá.

6. Kolik lidí jako vedoucí máte pod sebou a jak jste jako stavební úřad vytěžován?

Odbor má 22 lidí a samotný stavební úřad má pod sebou 6 lidí. Jeden člověk má na starosti archiv a administrativu a výkonných zaměstnanců je 5. Co do pracovního vytížení je úřad personálně stabilizován a je to tak akorát. Samozřejmě před 4 roky začala krize, tak se tehdy o jeden úvazek počet zaměstnanců snížil. Jinak je to strašně dvousečné, občas se navalí práce ale celkově je to dostatečný počet. Pod náš odbor spadá automobilka Škoda Kvasiny, takže o práci není nouze, ta nás poslední dobou zásobuje dostatečně.

7. Na jaké úrovní probíhá kolegiální komunikace?

Já myslím, že na dobré. Nemáme naštěstí žádné problémy. Jsme docela dobrý kolektiv.

8. S jakou nejvíce zajímavou nebo kuriózní žádostí jste se setkal?

Výrazně si nevybavuji, občas se stává, že úřady našeho tipu nepřísluší řešit majetkoprávní věci (hranice pozemku apod.). Z toho někdy jsou zajímavé záležitosti. Jde především o výměry pozemků.

3.3.3 Zhodnocení rozhovoru

U výše zmíněného rozhovoru jsem byl překvapen velmi vstřícným a profesionálním přístupem k vedení takové debaty. Vedoucí stavebního úřadu v Rychnově nad Kněžnou je jen pouze jeden ze zástupců státní správy, ale pokud se profesionalita v jednání objevuje i v jednání s dalšími klienty, není pochyb o bezproblémovosti chodu stavebního úřadu, který z rozhovoru v podstatě vyplývá. U všech zmíněných otázek se potvrdily již vyřčené názory ostatních úředníků stavebních institucí a dotazník tak krásně dokresluje a potvrzuje. Většinový hlas všech odpovědí je rozšířen a zkonkretizován do podoby rozhovoru. Je potěšením konstatovat, že často mylný nerealistický obraz naší správy je v těchto konkrétních případech vyvrácen a celkový obraz stavebních úřadů je pozitivnější, než jsou reálie.

4 DÍLČÍ ZÁVĚRY A DOPORUČENÍ

Před samotným závěrem praktického výzkumu v oblasti komunikace stavebních úřadů v ČR se dostáváme k dílčím závěrům a doporučení. Pro sestavení dotazníku jsem si určil nosnou kostru v podobě hypotéz, na tomto místě se podíváme, zdali se prvotní domněnky ověřily či jeli tomu naopak. Jaká je realita v praxi se podařilo zmapovat prostřednictvím 234 účastníků průzkumu napříč všemi úřady České republiky. Dále se pokusím o shrnutí výsledků, na jejichž základě doporučím změny nebo zlepšení v rámci komunikace a celkové práce na stavebních úřadech.

4.1 Ověření hypotéz

Hypotéza 1:

Administrativní zátěž na stavebních úřadech je taková, že neumožňuje důsledný individuální přístup k žadatelům o stavební žádosti.

Tato hypotéza se nepotvrdila. Pravdou je, že administrativa spojená s jinými úkony než samotným posuzováním žádosti je více než velká. Tyto slova částečně potvrzuje otázka dotazníku číslo 4. „Jak hodně jste pracovně zatěžováni jinými úkony, než samotným posuzováním žádostí?“ kde se dle hodnocené škály pracovníci v průměru vyjadřovali k zvýšenému zatížení. Nicméně aby zabraňovala individuálnímu přístupu, taková záležitost se absolutně nepotvrdila. U otázky č. 2 „Máte vždy možnost detailně posuzovat jednotlivé žádosti?“ se s velkou převahou jednoznačně potvrdilo, že takové žádosti je nutné a to vysloveně **zákoně posuzovat detailně a v plném rozsahu**. V přeneseném významu to znamená, že osobní přístup ke každé z žádostí (občana) je nutnost. Určitě lze říci, že z časového hlediska jsou podle působnosti a velikosti stavebního úřadu různé úrovně osobního přístupu. Otázka č. 3 zabývající se personálním pokrytí úřadu navíc poukazuje na fakt, že většinově jsou stavební úřady dobře pokryty, nebo alespoň na samotné hranici

vytížení. Často při větší vytíženosti jde ale o nárazové situace, které s řízeného rozhovoru potvrzuje vedoucí stavebního úřadu v Rychnově nad Kněžnou. S jakou konkrétní administrativní zátěží se úředníci setkávají se lze seznámit v otázce číslo 5.

Hypotéza 2:

Komunikace mezi stavebními úřady a žadateli je zdlouhavá, nepřehledná, postrádá flexibilitu a zatěžuje jak stranu úřadu, tak veřejnosti.

Hypotéza č. 2 se spíše **potvrdila**. Jednoznačným zástupcem, který potvrzuje nepřehlednost mezi oběma komunikačními stranami, je současná legislativa. Stavební zákon a zákony obecně jsou příliš složité k běžné srozumitelnosti občanů někdy též referentů stavebních úřadů. V rychlosti jednání krom právních úprav, by mohli napomoci zlepšení technického vybavení. Softwarové sjednocení napříč všemi úřady by zamezilo duplicitnímu zadávání dat do několika různých programů a tím opět zrychlilo komunikaci. Pružnosti a lepší efektivnosti práce není většinou dosahováno pravděpodobně především díky nejasnému vymezení úředních dnů. Všechny tyto skutečnosti od strany správy potvrzuje otázka č. 7. Pokud se zaměříme na žadatele, ti naopak stěžují průběh komunikace absolutní neznalostí zákona a toho co po úřadu vůbec požadují, zbytečným předem zaujatým postojem, opakováním mediálních nesmyslů, chybami v projektových dokumentacích. Na druhou stranu je spousta úřadů, kde komunikace je na výborné úrovni a i samotní žadatelé jsou dobře informováni. Vše probíhá tak korektně a jen s menšími zádrhely. Předchozí slova potvrzuje dotazníková otázka č. 8. V zásadě nejpreferovanější variantou komunikace podle otázky č. 9 je určitě samotný osobní kontakt mezi úředníkem a klientem (žadatelem). Tímto způsobem komunikace se mnohé nejasnosti a komunikační šumy vyjasňují a urychlují.

Hypotéza 3:

Zkušenost s komunikací žadatelů vůči stavebním úřadům je zpravidla negativní, obraz veřejnosti k úřadu je neblahý.

Třetí hypotéza se **nepotvrdila**. Setkání s negativní zpětnou vazbou dle otázky č. 13 „Setkal/a jste se někdy s negativní odezvou od občanů na práci Vašeho stavebního úřadu?“ má spíše minimum ze zúčastněných výzkumu. Obraz je zprvu ke správě díky mediálnímu zkreslení možná negativní, avšak pro naprostou většinu žadatelů se po zkušenostech s prací úřadu tento názor mění a vidí práci úředníka pozitivně. Slova v řízeném rozhovoru potvrzuje i vedoucí stavebního úřadu, kde stížnosti bývají jen sporadicky a většinou jsou ohlasy jenom kladné. Otázka č. 15 „S jakou reakcí na Vaší práci se nejčastěji setkáváte od žadatelů?“ Zde se lze seznámit s jednoznačností pozitivních zpětných vazeb od žadatelů. Ty reprezentovaly více než dvě třetiny všech dotazovaných. Negace se projevuje pouze marginálně a v těch případech kdy nemohlo být žádosti vyhověno bez ohledu na správnost posouzení. Pokud nahlédneme na obraz vytvářený médii, ten je v drtivé většině namířen proti úřadům a v mediálním prostoru se v podstatě nevyskytují kladné zprávy o práci stavebních úřadů.

4.2 Shrnutí výsledků a doporučení

Celá empirická část práce se dostává do bodu komplexního zhodnocení všech výsledků a poznatků. V rámci práce stavebních úřadů v celé České republice musím už v počátku zmínit, že způsob komunikace ze strany úřadu směrem k občanům je převážně na velice dobré úrovni.

Při komunikaci hrají obrovskou roli nejen obě strany komunikace, ale také velikost stavebního úřadu, jeho šíře působnosti a tím spjatá vytíženost. Neméně podstatnou roli v komunikaci má obsáhlost stavebního záměru žadatelů, složitost a specifika záměru. Jak potvrzuje výzkum, všechny podané žádosti na stavební úřad musejí být a také jsou detailně posuzovány v rámci zákona. K tomu aby došlo k efektivnější komunikaci, bych doporučil vyhrazení jasných úředních dnů, které by byly vyhrazeny na samotné podávání žádostí a na ty kdy se úředník bude moci stavebnímu požadavku věnovat bez nutnosti přijímat nové klienty. V takovém případě dojde k zrychlení procesu a vznikne potřebný klid na vlastní zpracování žádosti. Žadatelům bych naopak doporučil zlepšit důslednost ve správnosti vyplnění dokumentace k žádosti. S tím souvisí aktivní občanský přístup směrem k informovanosti k věcem veřejným. Celková znalost a povědomí o postupech a platných zákonech při žádostech jsou na nízké úrovni. Všeobecný základní přehled o tom jak se komunikuje s úřady, by dle mého názoru měl začít již na základní škole a pokračovat ve středním vzdělávání.

Většinová personální obsazenost na českých stavebních úřadech je dostatečná a proto není potřeba v tuto chvíli dramaticky plošně zvyšovat stavy nových referentů. V místech kde je personální obsazení poddimenzováno a frekvence stavebníků vetší, je podle mého názoru dobrým krokem zavést samostatné zaměstnance pro vedení přestupkových řízení, pro práci kontrolní činnosti staveb (kolaudace) apod. Při nesoustředěné práci na jednu záležitost, je pozornost odváděna jinými pracovními úkoly, které mohou vést k prodlení zpracování žádosti.

Problémem velké části stavebních úřadů jsou stavby bez řádného povolení. Proti takovým stavbám navrhuji tvrdé finanční sankce. Nekázeň v dodržování zákonů nesmí být respektována. Velkou překážkou v práci úředníků se zdá spojený model státní správy a samosprávy, u kterého by prospělo oddělení. Neduhy komunikace, kterými některé stavební úřady trpí, jsou často zastoupeny v podobě nedostatečného technického vybavení. Je potřeba a doporučuji zlepšení hardwarové základny, ale především softwarového vybavení potřebných programů některých úřadů. Ideálním řešením by bylo softwarové sjednocení v rámci republiky, tak aby nedocházelo k zbytečnému duplicitnímu zadávání dat do několika systémů.

Zásadním středobodem v komunikaci s úřadem je stavební zákon. Legislativní složitosti, nejednoznačnost zákona a vyhlášek, spletitost zákonů a právních norem velmi podstatným způsobem stěžují komunikaci oběma stranám. Tak aby se orientace v tomto prostoru zlepšila, navrhuji zpřehlednit a zjednodušit právní prostředí právními úpravami (stavební zákon a vyhlášky). Tento krok, je především na vůli zákonodárců. V současné situaci by bylo dobré, kdyby úředník měl možnost konzultací s právním poradenstvím. Práci úřadu značně stěžují odvolání a stížnosti stavebního charakteru. Takovému stavu by mohl odlehčit systém zpoplatnění obdobně jako u soudních výloh.

Pro navýšení osobnostních schopností komunikace doporučuji zavedení bezplatných školení asertivity, řešení problematických jednání apod. prostřednictvím krajských úřadů. V úměře za odváděnou práci by se na stavebních úřadech mělo zlepšit finanční ohodnocení. Problém v tuto chvíli je v nezměřitelnosti výkonu. Stavební problematika je natolik složitá, že osobní komunikace s žadatelem je jednoznačně nejvíce vítanou a potřebnou formou. Při snadnějších záležitostech nebo doplnění informací postačí komunikace písemná nejlépe emailová. Místo problému s komunikací je často možné se potkat s nepřipraveností projektové dokumentace. Doporučení míří na stavebníky a zpracovatele dokumentací, kteří by měli pro udělení žádosti kvalitou projektu jít naproti.

Stěžejním prvkem, který by do prostředí stavebnictví mohl vnést lepší komunikaci s úřady, je doporučení nezasvěceným stavebníkům nechat se zastupovat lidmi, kteří se inženýringem živí. Odborníci problematice správní činnosti rozumí a dokážou zajistit nutná stanoviska orgánu. Oboustranně tak dochází k úspoře času a hladkému průběhu povolování.

Veřejnost je v častých případech formována za pomoci médií. Problémem se však stává fakt, že média nejsou v hojných případech objektivní, vyvolávají negaci vůči úředníkům, ohýbají pravdu a uvádějí polopravdy. Neodborně předkládají zavádějící informace, které se v častých případech už nezakládají na pravdě. Řešení předkládám v podobě informovanosti přímo na stavebním úřadě, nespoléhat se na zprostředkované informace, nepodléhat mediálním kauzám a aktivně vyhledávat objektivní správné informace. Důležitým aspektem pro komunikaci veřejnosti a stavebního úřadu zůstává vzájemná úcta, pochopení a důvěra. Pro vznik lepšího klimatu při jednání na stavebním úřadě si myslím, že je dobré se na věci dívat očima druhé osoby. Jak pochopení občana pro práci úřední osoby, která zastupuje stavební zákon, tak úředníka chápajícího potřebu občana vyřídit žádost.

Celková komunikace mezi žadateli a úředníky stavebních úřadu ale vyznívá velmi pozitivně. Převládající část stavebních úřadu má výbornou zpětnou vazbu od občanů a negace je v daleko menším měřítku. V porovnání s minulostí je komunikace korektnější ale mnohé je potřeba stále zlepšovat a neustrnout.

5 ZÁVĚR

Na počátku celé diplomové práce jsem neměl hlubší představu o výkonu stavebních úřadů. Zpracování tohoto tématu mě velice zajímalo a dopomohlo nejen k bližšímu seznámení s každodenní pracovní náplní stavebních úřadů ale především k získání některých nových vědomostí v oblasti komunikace, stavebního zákona a jednání se stavebním úřadem.

V úvodu jsem si stanovil za cíl specifikovat komunikaci ve spojení se stavebními úřady. Posléze přenést poznatky do praktické části, provést v něm výzkum, zhodnotit výsledky a doporučit je.

Teoretická část se tak v počátku zaměřila na vymezení veřejného sektoru národního hospodářství, tak jak je chápe současná odborná literatura. Poté jsem se snažil definovat veřejnou správu, která je pevně spjatá se správou státní a charakterizoval jsem stavební úřady a jejich činnost. Práce se dále zabývala určením pojmů týkající se komunikace, principy správně vedené komunikace a komunikačními prostředky. V neposlední řadě jsem osvětlil nejčastější typy žádostí, prostřednictvím kterých občan na stavebním úřadě komunikuje. V návaznosti na teorii jsem volně přesel do praktické části práce.

Praktickou část jsem se rozhodl řešit za pomoci dotazníkového šetření s podporou řízeného rozhovoru. Dotazníkovým výzkumem jsem oslovil všechny stavební úřady v celé České republice. Podařilo se mi tak přesvědčit nemalé množství dvěstě třiceti čtyř zástupců těchto institucí k cenným odpovědím na téma komunikace mezi úřady a občany. Dotazníky vycházely s předem stanovených hypotéz a dotýkaly se jak komunikace, tak celkové situace na stavebních úřadech. V druhé části navazuji na podrobený a zanalyzovaný průzkum a doplňuji ho řízeným rozhovorem s vedoucím stavebního úřadu v Rychnově nad Kněžnou. V dílčích závěrech jsem prvotní hypotézy konfrontoval s již výslednými zjištěními a na jejich základě jsem prvotní domněnky potvrdil nebo vyvrátil. Na závěr jsem do uceleného textu shrnul

všechny zjištěné informace, za pomoci kterých jsem doporučil konkrétní kroky pro zlepšení komunikace a efektivnější práci stavebních úřadů.

Výsledky výzkumu byly v mnohém překvapující. Poměrně zásadní rozdíl byl v interpretaci médií prezentující úřady velmi negativně a zkušenost úředníků s převládající pozitivní zpětnou vazbou od žadatelů. Nejvíce stěžujícím bodem se určitě prokázal současný stavební zákon a vyhlášky, u kterých by byla potřeba změna legislativy a její zjednodušení. Ulehčení, kterých by komunikaci prospělo, bylo nespočet. Stěžejní se stala myšlenka v podobě zastupování stavebníků profesionály, specialisty živících se inženýringem.

Na základě poznání z této práce je celý stavební obor v nemalé míře závislý na správné komunikaci se stavebními úřady, proto je důležité se těmito otázkami zabývat a přispívat tak k pozitivním změnám.

6 SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

[1] SIEGL, Milan, Jan STEJSKAL a Pavla STRÁNSKÁ KOŤÁTKOVÁ. (2011) *Management veřejného sektoru: distanční opora*. Vyd. 1. Pardubice: Univerzita Pardubice, 114s. ISBN 978-807-3954-154.

[2] MMR. (2014) *Portál územního plánování.* [online] [vid. 27. 6. 2014]. Dostupné na: http://portal.uur.cz/stavebni-urady/stavebni-urady.asp

[3] VEBER, J. (2009) *Management: základy, moderní manažerské přístupy, výkonnost a prosperita.* 2., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 734 s. ISBN 978-80-7261-200-0.

[4] ARMSTRONG, M. (2007) *Řízení lidských zdrojů: nejnovější trendy a postup y.* Praha: Grada, 789 s. ISBN 978-80-247-1407-3.

[5] LINKESCHOVÁ, D. (2005) *K otázkám managementu ve stavebnictví.* Vyd. 1. Brno: Akademické nakladatelství CERM, 149 s. ISBN 80-720-4396-X.

[6] BEDRNOVÁ, E. (1998) *Psychologie a sociologie řízení.* 1. vyd. Praha: Management Press, 559 s. ISBN 80-859-4357-3.

[7] SCOTTWRITESEVERYTHING. (2014) *Your website matters for email mark eting.* [online] [vid. 16. 10. 2014]. Dostupné na: http://scottwriteseverything.com/ wp-content/uploads/2013/04/EmailHub.jpg

[8] ING. MARTIN PERLÍK A ING. JIŘÍ PERLÍK. (2014) *Stavební úřad.* [online] [vid. 22. 10. 2014]. Dostupné na: http://www.perlikprojekce.cz/slovnik/stavebni-urad/

[9] ÚPLNÉ ZNĚNÍ. (2014) *183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon).* [online] [vid. 22. 10. 2014]. Dostupné na: http://www.upln ezneni.cz/zakon/183-2006-sb-o-uzemnim-planovani-a-stavebnim-radu-stavebni-zakon/

[10] ING. MARTIN PERLÍK A ING. JIŘÍ PERLÍK. (2014) *Stavební* zákon*.* [online] [vid. 22. 10. 2014]. Dostupné na: http://www.perlikprojekce.cz/slovnik/stavebni-zakon/

[11] MMR. (2014) *Prováděcí vyhlášky k zákonu o územním plánování a stavebn ím řádu (stavební zákon).* [online] [vid. 28. 10. 2014]. Dostupné na: http://www. mmr.cz/cs/Stavebni-rad-a-bytova-politika/Uzemni-planovani-a-stavebni-rad/Pravo-Legislativa/Prehled-platnych-pravnich-predpisu/archiv/Provadeci-vyhlasky-k-zakonu-o-uzemnim-planovani-a

[12] ING. MARTIN PERLÍK A ING. JIŘÍ PERLÍK. (2014) *Odborné vedení stavby* [online] [vid. 22. 10. 2014]. Dostupné na: http://www.perlikprojekce.cz/slovnik/odborne-vedeni-stavby/

[13] ING. MARTIN PERLÍK A ING. JIŘÍ PERLÍK. (2014) *Kdy je potřeba stavební povolení.* [online] [vid. 22. 10. 2014]. Dostupné na: http://www.perlikprojekce.cz /2010/12/kdy-je-treba-stavebni-povoleni-a-kdy-staci-ohlaseni-stavby/

[14] ING. MARTIN PERLÍK A ING. JIŘÍ PERLÍK. (2014) *Kdy nepotřebuji staveb ní povolení.* [online] [vid. 22. 10. 2014]. Dostupné na: http://www.perlikprojekce. cz/2013/01/kdy-nepotrebuji-stavebni-povoleni/

[15] ING. MARTIN PERLÍK A ING. JIŘÍ PERLÍK. (2014) *Ohlášení stavby.* [onlin e] [vid. 23. 10. 2014]. Dostupné na: http://www.perlikprojekce.cz/slovnik/ohlasen i-stavby/

[16] ING. MARTIN PERLÍK A ING. JIŘÍ PERLÍK. (2014) *Stavební povolení.* [onli ne] [vid. 23. 10. 2014]. Dostupné na: http://www.perlikprojekce.cz/slovnik/staveb ni-povoleni/

[17] ING. MARTIN PERLÍK A ING. JIŘÍ PERLÍK. (2014) *Kolaudace.* [online] [vid. 24. 10. 2014]. Dostupné na: http://www.perlikprojekce.cz/2011/12/kolaudac e/

[18] MĚSTO DOBRUŠKA. (2014) *Odbor výstavby a životního prostředí.* [online] [vid. 24. 10. 2014]. Dostupné na: http://mestodobruska.cz/urad.php?odbor=4&typ=3&skupina=26

[19] SVĚT PRŮMYSLU. (2014) *Stavebnictví čekají legislativní změny.* [online] [vid. 8. 11. 2014]. Dostupné na: http://www.svetprumyslu.cz/stavebnictvi-cekaji-legislativni-zmeny-shodl-se-sobotka-odbory/

7 SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Struktura veřejné správy

Obrázek 2: Model procesu komunikace

Obrázek 3: Hlavní nedostatky v ústní komunikaci

Obrázek 4: Elektronická komunikace

Obrázek 5: Počet stavebních žádostí

Obrázek 6: Detailnost posuzování

Obrázek 7: Personální obsazenost

Obrázek 8: Pracovní vytíženost

Obrázek 9: Přesčasy

Obrázek 10: Kvalita práce

Obrázek 11: Informovanost občanů

Obrázek 12: Preference komunikace

Obrázek 13: Školení a porady

Obrázek 14: Online komunikace

Obrázek 15: Zlepšení komunikace

Obrázek 16: Negativní odezva

Obrázek 17: Kritika veřejnosti

Obrázek 18: Reakce na práci

Obrázek 19: Pohlaví

Obrázek 20: Věk

8 SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Účinná a neúčinná zpětná vazba

9 SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

ČR – Česká republika

RD – Rodinný dům

IČ – Identifikační číslo

PD – Projektová dokumentace

10 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Průvodní dopis k dotazníku

Příloha č. 2: Dotazník

Příloha č. 3: Odpovědi na otevřenou otázku č. 5

Příloha č. 4: Odpovědi na otevřenou otázku č. 7

Příloha č. 5: Odpovědi na otevřenou otázku č. 12

Příloha č. 6: Odpovědi na otevřenou otázku č. 18

Příloha č. 7: Žádost o stavební povolení