

SOUKROMÁ VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ ZNOJMO s.r.o.

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

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

Společenská odpovědnost a etické jednání Obecního úřadu Dobšice

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **Markéta ZAHRADNÍKOVÁ**

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

Znojmo, 2014

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci na téma „Společenská odpovědnost a etické jednání Obecního úřadu Dobšice“, vypracovala samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce. Veškeré použité podklady, ze kterých jsem čerpala, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Ve Znojmě dne

.....

Jméno a příjmení studenta

Poděkování

Touto cestou bych ráda na prvním místě poděkovala Ing. Věře Plhoňové, Ph. D za trpělivost a cenné rady při vedení mé bakalářské práce a dále zaměstnancům Obecního úřadu Dobšice za ochotu, při poskytování informací.



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor	Markéta ZAHRADNÍKOVÁ
Bakalářský studijní program	Ekonomika a management
Obor	Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb
Název	Společenská odpovědnost a etické jednání Obecního úřadu Dobšice
Název (v angličtině)	Social responsibility and ethical behavior of the Municipal Authority in Dobšice

Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem bakalářské práce je zhodnotit chování organizace jako celku i jednotlivců a následně vypracovat doporučení pro zlepšení sledované problematiky.

Postup práce:

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

Metody: deskripce odborné literatury, dotazníkové šetření mezi klienty a zaměstnanci, analýza, syntéza a komparace zjištěných dat.

Rozsah práce: 40 - 55

Seznam odborné literatury:

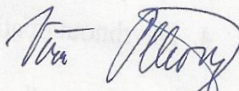
1. DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANCEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 1997. 821 s. ISBN 80-7169-422-3.
2. KULDOVÁ, Lucie. *Společenská odpovědnost firem: [etické podnikání a sociální odpovědnost v praxi]*. 1. vyd. Kanina: OPS, 2010, 189 s. ISBN 978-80-87269-12-1.
3. PAVLÍK, Marek, et al. *Společenská odpovědnost organizace: CSR v praxi a jak s ním dál*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 176 s. ISBN 978-80-247-3157-5.
4. ZADRAŽILOVÁ, Dana, et al. *Společenská odpovědnost podniků: transparentnost a etika podnikání*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. 176 s. ISBN 978-80-7400-192-5.


Datum zadání bakalářské práce: duben 2013


Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2014



Zahradníková
Markéta ZAHRADNÍKOVÁ
student


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


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


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

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá společenskou odpovědností a etickým jednáním Obecního úřadu Dobšice. Popisuje činnost a funkci tohoto úřadu s ohledem na sledovanou tematiku. Práce se zaměřuje na analýzu dodržování etických principů a společenské odpovědnosti v obci. Snahou práce je zanalyzovat vztah občanů a zaměstnanců k úřadu, starost obce o životní prostředí a kvalitu poskytovaných služeb. Údaje byly vyhodnoceny na základě dvou dotazníkových průzkumů, které proběhly mezi zaměstnanci a občany obce. Na podkladě těchto získaných informací byly vytvořeny možné návrhy na zlepšení dané problematiky.

Klíčová slova

Společenská odpovědnost, občan, zaměstnanec, obecní úřad, etické jednání.

Abstract

The bachelor thesis deals with social responsibility and ethical behaviour of the Municipal authority of Dobšice. The work describes activities and function of the authority with regard to the above-mentioned issues. The work analyses how ethical principles and social responsibility are observed in the municipality. The aim of the work is to analyse the relationship between citizens and employees of the municipal authority, to focus on the environmental concerns of the authority and on the quality of provided services. The data were evaluated based on two questionnaire surveys which were conducted among the employees and citizens of the municipality. Possible suggestions for improving the situation were made on the basis of the findings emerged from the survey.

Key words

Social responsibility, citizen, employee, municipal authority, ethical behaviour.

Obsah

1	Úvod.....	10
2	Cíle a metodika	11
3	Teoretická část	12
3.1	Management.....	12
3.1.1	Integrální role managementu	12
3.1.2	Vymezení managementu.....	13
3.1.3	Základy řízení lidí v organizacích	13
3.1.4	Plánování	13
3.1.5	Organizování.....	14
3.1.6	Podstata organizace.....	15
3.1.7	Organizační struktury	15
3.1.8	Pracovní skupiny.....	16
3.1.9	Organizační kultura firmy.....	17
3.1.10	Rozhodování	17
3.1.11	Komunikování	17
3.1.12	Zlepšování komunikace v organizacích.....	18
3.1.13	Kontrola	19
3.2	Obec	19
3.2.1	Občané obce.....	20
3.2.2	Druhy orgánů obcí	21
3.2.3	Zastupitelstvo obce	21
3.2.4	Obecní úřad.....	21
3.3	Společenská odpovědnost organizace	22
3.3.1	Pojem CSR.....	22
3.3.2	Základní vymezení CSR	23
3.3.3	Formování konceptu CSR.....	23
3.3.4	Přínosy CSR.....	24
3.3.5	Proč být společensky odpovědnou firmou.....	24
3.3.6	Odpovědnost firem vůči zákazníkům	25
3.3.7	Podnikatelská etika ve vztahu k zákazníkům	25

3.3.8	Společenská odpovědnost podniků (firem) a vztah k zaměstnancům .	27
3.4	Podnikatelská etika a etika v podnikání	28
3.4.1	Etika	28
3.4.2	Manažerská etika	29
3.4.3	Nástroje podnikatelské etiky v rámci CSR	29
3.4.4	Etika podnikání v ČR	30
3.4.5	Korupce	30
3.5	Marketing	31
3.5.1	Definice marketingu	31
3.5.2	Marketingový výzkum	32
4	Praktická část	34
4.1	Obec Dobšice	34
4.1.1	Charakteristika obce	34
4.1.2	Majetek obce	35
4.1.3	Zastupitelstvo obce	35
4.1.4	Obecní úřad	35
4.1.5	Dotace	37
4.2	Společensky odpovědné chování obce	38
4.2.1	Environmentální oblast	38
4.2.2	Sociální oblast	39
4.2.3	Ekonomická oblast	39
4.3	Marketingový průzkum	40
4.3.1	Výsledky dotazníkového průzkumu u občanů obce Dobšice	40
4.3.2	Výsledky dotazníkového průzkumu u zaměstnanců	49
4.3.3	Výsledky a návrhy na zlepšení u občanů obce Dobšice	66
4.3.4	Diskuse	67
5	Závěr	70
6	Seznam použité literatury	72
	Seznam obrázků	75

Seznam grafů	75
Přílohy.....	78

1 Úvod

Globalizace je způsobena různorodými procesy, které obsahují jak ekonomické, technologické, sociální, kulturní, tak i politické aspekty. Tyto procesy jsou vzájemně propojené a navzájem se podmiňují. Zvládnání a reakce na tyto procesy představuje celosvětově čím dál naléhavější výzvu.

Smyslem práce bude představit pojem společenská odpovědnost firem, který s rozvojem globalizačních tendencí stále nabývá na významu a důležitosti. První zmínka o tomto pojmu se odkazuje na 2. polovinu 20. století. Pojem pochází z anglického výrazu „Corporate Social Responsibility“ a často se pro něj používá zkratka CSR. V oblasti tohoto konceptu se podnik snaží chovat odpovědně nejen v oblasti obchodních rozhodnutí a tvorby strategie, ale hlavně v oblasti životního prostředí, a sociálního dopadu fungování firmy.

Jednoduše řečeno, společenská odpovědnost znamená snahu udržet si ekonomický úspěch a získat výhody oproti konkurenci tím, že firma bude budovat svou dobrou pověst, starat se o své okolí a získávat důvěru lidí, kteří ve firmě pracují.

Jednou z podmínek pro úspěšnou firmu je dodržování etických zásad a společenské odpovědnosti jak mezi sebou ve společnosti, tak vůči okolí.

Je důležité si ale uvědomit, že za touto činností či spíše iniciativou stojí vlastníci daných firem, popřípadě jejich hlavní vedení. Společenská odpovědnost a etické jednání není tvořena zákonem ani jinak vynutitelná. Pokud zaměstnanci chtějí, mohou se na základě vlastního rozhodnutí, na těchto aktivitách podílet, rozvíjet je a dopomoci tak ke zlepšení image podniku.

Společensky odpovědné chování institucí a firem není otázkou jednání managementu, ale všech zákazníků případně zainteresovaných skupin, které mohou jednotlivé aspekty etického jednání a koncepce CSR podporovat a rozvíjet.

2 Cíle a metodika

Cílem bakalářské práce na téma „Společenská odpovědnost a etické jednání Obecního úřadu Dobšice“ je zhodnotit chování této organizace jako celku i jednotlivců a následně vypracovat doporučení pro zlepšení sledované problematiky.

Dílčím cílem je získat relevantní data a jejich následné zpracování.

Dalším cílem je navrhnout opatření, která by vedla ke zlepšení sledované problematiky v rámci daného úřadu.

Informace pro praktickou část práce budou získávány pozorováním činností a zaměstnanců Obecního úřadu Dobšice a dotazníkovým šetřením, které bude probíhat jak mezi zaměstnanci a zastupiteli, tak mezi klienty obce (občany). Budou použity dva způsoby získávání odpovědí. První bude klasický tištěný dotazník a druhý bude vytvořen na webové stránce www.survio.cz. Pro zaměstnance a zastupitele bude zvolen tištěný dotazník a pro veřejnost kombinace těchto dvou.

Výsledky budou vyhodnoceny a zpracovány do přehledných grafů. Poté, na základě získaných výsledků, bude navrženo možné řešení dané problematiky.

3 Teoretická část

3.1 Management

Management hraje v současnosti hlavní roli v otázkách řízení společnosti. Kromě základních manažerských funkcí, jako jsou plánování a organizování, spadají na jeho bedra i otázky týkající se image společnosti, se kterou se pojí například i podniková kultura nebo stanovení principů etického jednání a společenské odpovědnosti.

3.1.1 Integrovaná role managementu

Podle Cajthamra a Dědiny je jednou z nejpodstatnějších lidských činností řízení. Jelikož se lidé v minulosti začali slučovat a vytvářet si skupiny za účelem dosažení cílů, které nedokázali naplnit jako jednotlivci. Řízení se začalo považovat za nezbytnou podmínku pro zabezpečení koordinace a pro následné zaměření úsilí jednotlivců správným směrem. Postupem doby docházelo jak k rozvoji společnosti, tak i k vývoji dělby práce. Pochopitelným výsledkem, vycházejícím z tohoto procesu, byl rostoucí význam lidí (později specialistů), kteří byli zaměřeni přímo na koordinaci tohoto úsilí jednotlivců či malých skupin – manažerů.

„Management v sobě zahrnuje zkušenosti, názory a doporučení vedoucích pracovníků (manažerů), kteří používají k dosažení podnikových cílů specifických činností (tzv. manažerských funkcí), jako jsou například: plánování, organizování, rozhodování, komunikování a kontrola. Někdy hovoříme o vertikálním řízení, kde převažuje směr komunikace mezi nadřízenými a podřízenými shora dolů a zdola nahoru. Vedoucí pracovník zde využívá k řízení a organizování podniku tzv. funkční organizační strukturu (např. obchodní úsek, výrobní úsek, personální úsek, ekonomický úsek).“¹

¹ CEJTHAMR, Václav; DĚDINA, Jiří. *Management a organizační chování*. 2. aktualizované a rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 352 s. ISBN 978-80-247-3348-7. str. 17.

3.1.2 Vymezení managementu

V současné době je možné se setkat s mnoha definicemi pojmu management. Veber a kolektiv ve své knize uvádí tři následující definice:

- „Soubor názorů, zkušeností, doporučení, přístupů a metod, které vedoucí pracovníci (manažeři) užívají ke zvládnutí specifických činností (manažerských funkcí), jež jsou nezbytné k dosažení podnikových záměrů.
- Činnost mobilizující lidské i věcné činitele při respektování norem, nákladů, kvality a lhůt k uskutečnění určité akce či projektu.
- Umění dosáhnout toho, aby lidé udělali to, co je třeba.“²

3.1.3 Základy řízení lidí v organizacích

S organizací lidské společnosti se můžeme setkat od počátků historie lidstva. „Klasický management byl budován na myšlence, že vhodné plánování, organizování, vedení a kontrolování prací povede k růstu produktivity. Původní přístupy byly do značné míry charakteristické svým zaměřením na personální pracovní problematiku a není proto překvapující, že v tomto směru vznikaly i teoretické základy řízení lidí. Tyto základy se postupně rozvíjely ve dvou směrech – s behavioristickou a humanistickou orientací. Jeden z nich, který lze označit jako obor *mezilidských vztahů*, byl značně populární ve čtyřicátých letech a počátkem let padesátých. Druhý obor je *behaviorismus*, který doznal značné popularity počátkem padesátých let a dodnes zaujímá výrazné postavení v literatuře managementu.“³

3.1.4 Plánování

Plánování je chápáno jako výchozí bod předcházející výkonu všech ostatních funkcí. Důvod proč tomu tak je, že: „plánování obsahuje vymezení cílů a naznačení cest, jimiž mají být tyto cíle dosaženy. Dosažení těchto cílů bezprostředně závisí na realizaci

² VEBER, Jaromír. *Základy managementu*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2003. 136 s. ISBN 80-7168-654-9. str. 9.

³ DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANCEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 1997. 821 s. ISBN 80-7169-422-3. str. 32 - 33.

ostatních manažerských funkcí – na vedení, organizování, komunikaci, kontrole.“⁴

Podnikové plánování

Handlíř ve své knize definuje podnikové plánování jako „plánování činnosti podnikatelských firem a neziskových organizací. Podnikové plánování může být na rozdíl od osobního plánování velmi rozsáhlé a cíle, ze kterých vychází, mohou být definovány mnoha ukazateli a podmínkami.“⁵

3.1.5 Organizování

Po plánování je organizování druhou z podstatných činností manažera.⁶

Dobré organizování je v této době velmi důležité. Tento pojem se řadí k základním pilířům znalostí managementu. Údělem organizování je vhodně vymezit a zajistit plánované i jiné nezbytné aktivity lidí při plnění jejich cílů.

„Organizování je založeno na využití:

- výhod společenské dělby práce (především formou vhodné specializace, a pak následného sdružování činností),
- koordinace (sladění) potřebných činností a vztahů lidí, kteří je provádějí,
- přiměřeného vymezení pravomoci a zodpovědnosti lidí zúčastněných v organizovaných procesech.“⁷

Lidé mají tendenci sdružovat se do organizovaných skupin, tzv. organizací, a to za účelem dosáhnutí určitých cílů. „Takto široce chápané organizace mohou nabývat velmi různorodých podob. Může se jednat o různé spontánně vzniklé a spontánně existující skupiny či společenství. Na takových formách spočívala organizace lidské společnosti převážně v dávných dobách, ať už se jednalo o rodinu, rod či jiná,

⁴ VEBER, Jaromír. *Základy managementu*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2003. 136 s. ISBN 80-7168-654-9. str. 41.

⁵ HANDLÍŘ, Jiří. *Management pro střední a vyšší odborné školy*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 1998, xii, 268 s. ISBN 80-722-6095-2. str. 28.

⁶ HANDLÍŘ, Jiří. *Management pro střední a vyšší odborné školy*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 1998, xii, 268 s. ISBN 80-722-6095-2. str. 117.

⁷ VODÁČEK, Leo; VODÁČKOVÁ, Olga. *Moderní management v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2006, 295 s. ISBN 80-726-1143-7. str. 90.

pokrevně, resp. kulturně spřízněná společenství.“⁸

3.1.6 Podstata organizace

Podle Blažka vznikaly na bázi spontánních organizací v historickém vývoji a postupně se rozvíjely organizace umělé. Umělou organizaci můžeme definovat jako cílevědomě vytvořenou organizaci, kdy její účel, podmínky existence a vnitřní i vnější vztahy jsou přímo artikulovány a uzákoněny.⁹

3.1.7 Organizační struktury

V dnešním managementu lze za základní charakteristiky klasifikování organizačních struktur pokládat:

- „Sdružování činností vytvářejících obsahovou náplň strukturních jednotek. Jde o funkcionální, výrobní a ostatní účelové struktury (např. teritoriální).
- Uplatňování rozhodovací pravomoci mezi strukturními jednotkami. Jde o liniové, štábní a kombinované struktury.“

Doplňkové charakteristiky jsou vymezeny následovně:

- „Míra delegace pravomoci a zodpovědnosti strukturních jednotek ve vertikální hierarchii nadřízenosti či podřízenosti vůči jednotkám návazným. Jde o centralizované nebo decentralizované struktury.
- Členitost, resp. počet podřízených strukturních jednotek ve vztahu k nadřízené strukturní jednotce. Někdy se toto hledisko označuje jako řídicí rozpětí. Jde pak o ploché nebo úzké struktury.
- Časové trvání. Rozlišují se struktury stabilní (dlouhodoběji neměnné) a dočasné.“¹⁰

⁸ BLAŽEK, Ladislav. *Management: organizování, rozhodování, ovlivňování*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 191 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3275-6. str. 34.

⁹ BLAŽEK, Ladislav. *Management: organizování, rozhodování, ovlivňování*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 191 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3275-6. str. 34.

¹⁰ HANDLÍŘ, Jiří. *Management pro střední a vyšší odborné školy*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 1998, xii, 268 s. ISBN 80-722-6095-2. str. 118.

Vytváření organizačních struktur

Výsledkem organizačních činností je návrh struktury organizace. Tyto činnosti musí uznávat základní vztah mezi řízením a organizační strukturou. Ve zmíněném vztahu se řízení chápe jako nezávislá proměnná a organizační struktura jako závislá proměnná. Jinými slovy to znamená, že organizační struktura vytváří důležité předpoklady pro kýžený průběh řízení.¹¹

3.1.8 Pracovní skupiny

Podle Donnellyho lze klasifikovat pracovní skupiny následovně:

„Každá organizace má technické potřeby vyplývající z jejích cílů. Dosažení těchto cílů vyžaduje, aby byly vykonány určité úkoly a aby za účelem provádění těchto úkolů byli zaměstnanci zařazeni do skupin. Navíc existují i skupiny, které nejsou výsledkem promyšleného záměru. Můžeme tak rozpoznat dvě široké třídy skupin v organizaci: formální a neformální.

Většina zaměstnanců patří ke skupině vytvořené na základě jejich místa v organizaci. Tyto *formální skupiny* jsou útvary, oddělení a jiné organizační celky, které vedení vytváří za účelem vykonávání práce v organizaci.

Na druhé straně, kdekoliv se zaměstnanci trvaleji sdružují, mají tendenci vytvářet skupiny, jejichž aktivity se mohou lišit od toho, co vyžaduje organizace. Tyto *neformální skupiny* jsou přirozená seskupení lidí v pracovní situaci a vyplývají z jejich sociálních potřeb.“¹²

Proč je dobré vytvářet pracovní skupiny? Tyto skupiny je dobré tvořit, jelikož jedinci mají řadu potřeb, z nichž většina se uspokojuje v interakci s ostatními jedinci. Skupiny se vytvářejí z toho důvodu, že udržují a uspokojují tyto potřeby. Nelze najít žádný

¹¹ VEBER, Jaromír. *Základy managementu*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2003. 136 s. ISBN 80-7168-654-9. str. 81.

¹² DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANCEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 1997. 821 s. ISBN 80-7169-422-3. str. 419-420.

jediný či všeobecně platný důvod, proč jedinci vstupují do skupin.¹³

3.1.9 Organizační kultura firmy

Je mnoho vlivů, které působí na efektivnost podniku. Za jeden z vlivů je považována také organizační kultura ovlivňující způsob vykonávání manažerských funkcí. Mezi tyto funkce patří plánování, organizování, personalistika, vedení a kontrolování. Pokud by lidé měli možnost vybrat si prostředí firmy, zvolili by si firmu, ve které se mohou podílet na rozhodovacím procesu, jsou hodnoceni převážně pomocí kritérií jejich výkonnosti a ne pouze na základě přátelských vztahů a kde jsou otevřené komunikační cesty všemi směry, ale také možnost uplatnit velký podíl sebekontroly.¹⁴

3.1.10 Rozhodování

Podle Vebera a kolektivu představuje rozhodování jednu z nejdůležitějších činností, která tvoří součást pracovní náplně manažerů na všech úrovních řízení. Manažeři jsou často hodnoceni podle toho, jak jsou jejich rozhodnutí úspěšná a efektivní, jak se osvědčí ve zlepšeném chodu organizace, kterou řídí, nebo ve zlepšování postavení firmy na trhu či zvyšování jejich hospodářských výsledků.

„Základní charakteristikou rozhodování je princip volby, tj. existence více variant, kterými lze dosáhnout téhož cíle (např. zastavit zhoršování hospodářské situace organizace, zlepšit její postavení na trhu, zvýšit objem prodeje), nebo kterými lze zajistit určité činnosti. Jednotlivé varianty se mohou značně lišit jak svými náklady, tak i svými efekty.“¹⁵

3.1.11 Komunikování

Při vedení lidí je komunikací myšleno v první řadě mezilidské jednání. Pod pojmem komunikace se obecně v managementu rozumí kompletní informační systém podniku,

¹³ DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANCEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 1997. 821 s. ISBN 80-7169-422-3. str. 420.

¹⁴ HANDLÍŘ, Jiří. *Management pro střední a vyšší odborné školy*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 1998, xii, 268 s. ISBN 80-722-6095-2. str. 165.

¹⁵ VEBER, Jaromír. *Základy managementu*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2003. 136 s. ISBN 80-7168-654-9. str. 18.

který v souvislosti s organizačním řádem vymezuje výměnu informací v podniku. Komunikace se považuje za důležitou součást řízení podniku a je nutné se jí zabývat.¹⁶

Komunikování je jednou z významných částí managementu. Komunikace je důležitá, považována za samozřejmost, ale někdy velmi obtížná, těžce pochopitelná.

„Slova mohou znít nebo vypadat přesně a srozumitelně, ale nejsou. Mezi tím, kdo sděluje, a tím, kdo sdělení přijímá, existují všechny druhy bariér. Když se tyto bariéry nepřekonají, bude sdělení překroucené nebo se vůbec k posluchači nedostane. Selže jako nástroj domlouvání a přesvědčování.

Bariéry komunikace:

- slyšíme, co slyšet chceme,
- ignorování informací, které se nám nelíbí,
- vnímání osoby přicházející se sdělením
- vliv skupiny,
- pro různé lidi znamenají slova různé věci.¹⁷

Komunikaci lze definovat také následujícím způsobem: „Komunikace představuje spojovací článek mezi lidmi v procesu řízení podniku. Opravdová komunikace probíhá tehdy, když druhý člověk zprávu pochopí tak, jak byla míněna.“¹⁸

3.1.12 Zlepšování komunikace v organizacích

Podle Donnellyho musí manažeři, snažící se o to, aby se stali lepšími komunikátory, splnit dva úkoly. Za prvé musejí zlepšit svá sdělení – tedy informace, které si přejí předat. Za druhé, musejí zlepšit své schopnosti porozumět tomu, co se jim pokoušejí sdělit jiní lidé. Musejí se stát lepšími kódovači a dekováči; musejí usilovat nejen o to, aby jim bylo rozuměno, ale i o to, aby sami rozuměli. Mezi metody zlepšování

¹⁶ HANDLÍŘ, Jiří. *Management pro střední a vyšší odborné školy*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 1998, xii, 268 s. ISBN 80-722-6095-2. str. 237.

¹⁷ ARMSTRONG, Michael; STEPHENS, Tina. *Management a leadership*. London, United Kingdom: Kogan Page Limited, 2005. 272 s. ISBN 978-80-247-2177-4. str. 59 - 60.

¹⁸ VEBER, Jaromír. *Základy managementu*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2003. 136 s. ISBN 80-7168-654-9. str. 95.

komunikace patří prověřování, regulování informačních toků, využívání zpětné vazby, empatie, zjednodušování jazyka, efektivní naslouchání a využívání „šušky“. ¹⁹

3.1.13 Kontrola

Kontrolování lze chápat jako „srovnávání stavu skutečného se stavem žádoucím.“ Tento pojem je součástí veškerých manažerských činností a podle charakteru ho můžeme rozdělit na kontrolu prostředků potřebných k činnosti a na kontrolu výsledků činnosti. ²⁰

Smyslem kontroly je přesvědčit se to tom, zda se vše vyvíjí žádoucím směrem a bude dosaženo vytyčených záměrů. ²¹

Shrnutí: Management lze charakterizovat mnoha definicemi, jedním slovem se dá pak označit jako řízení. To lze od nedávna považovat za nezbytnou podmínku pro koordinaci a zaměření úsilí lidí správným směrem. K dosažení cílů se využívá specifických činností, jako je plánování, organizování, rozhodování, komunikování a kontrola.

3.2 Obec

„Obec je základním územním samosprávným společenstvím občanů, tvoří územní celek, který je vymezen hranicí území obce. Obec je veřejnoprávní korporací, má právo vlastnit majetek.

Obecně je korporace sdružení osob se společným zájmem. Založením korporace vzniká právnická osoba na členském základě. Územní veřejnoprávní korporace spojuje členskou základnu, která je územně organizována na určitém území s plněním veřejnoprávního cíle. Obec jako veřejnoprávní korporace musí tedy splňovat tyto základní podmínky:

¹⁹ DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANCEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 1997. 821 s. ISBN 80-7169-422-3. str. 525.

²⁰ HANDLÍŘ, Jiří. *Management pro střední a vyšší odborné školy*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 1998, xii, 268 s. ISBN 80-722-6095-2. str. 243.

²¹ VEBER, Jaromír. *Základy managementu*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2003. 136 s. ISBN 80-7168-654-9. str. 101.

- členská základna (občané obce, kteří mají trvalý pobyt ve správním území obce),
- správní území,
- plnění veřejnoprávních úkolů.²²

3.2.1 Občané obce

Obec je živým organismem, jehož součástí jsou všichni občané. „Členskou základnu tvoří občané obce, kteří mají ve správním území obce trvalý pobyt, případně splňují další podmínky. Občanem obce je fyzická osoba, která je státním občanem ČR a je ve správním obvodu obce hlášena k trvalému pobytu, a to bez ohledu na věk. Občanství obce může vzniknout nejdříve narozením a zaniká smrtí.“²³

Zákon o obcích dává občanům obce určitá práva, která mohou uplatnit ve vztahu k obci a jejím orgánům. Jsou to například:

- „právo volit a být volen do zastupitelstva obce za podmínek stanovených zvláštním zákonem,
- právo hlasovat v místním referendu za podmínek stanovených zvláštním zákonem,
- právo vyjadřovat na zasedání zastupitelstva obce v souladu s jednacím řádem svá stanoviska k projednávaným věcem,
- právo vyjadřovat se k návrhům rozpočtu obce a k závěrečnému účtu obce za uplynulý kalendářní rok, a to buď písemně ve stanovené lhůtě, nebo ústně na zasedání zastupitelstva obce,
- právo nahlížet do rozpočtu obce a do jejího závěrečného účtu za uplynulý kalendářní rok, do usnesení a zápisů z jednání zastupitelstva, do usnesení rady, výborů zastupitelstva a komisí rady obce a pořizovat si z nich výpisy, atd.“²⁴

²² HORZINKOVÁ, Eva; NOVOTNÝ, Vladimír. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008, 234 s. ISBN 978-807-3800-963. str. 99.

²³ HORZINKOVÁ, Eva; NOVOTNÝ, Vladimír. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. 1. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008, 234 s. ISBN 978-807-3800-963. str. 104.

²⁴ ANONYM. *Příručka člena zastupitelstva obce*. 1. vyd. Editor Jiří Černožorský. Praha: VCVS ČR, 2002, 180 s. ISBN 80-238-9120-0. str. 16.

3.2.2 Druhy orgánů obcí

Organizace obecního života spadá do kompetence orgánů obce. „Za orgány obce označujeme v zákoně stanovené orgány. Obec je samostatně spravována zastupitelstvem obce. Dalšími orgány obce jsou rada obce, starosta, obecní úřad a zvláštní orgány obce.“²⁵

3.2.3 Zastupitelstvo obce

Základním orgánem samosprávy obce je zastupitelstvo, o jehož složení rozhodují občané přímo v obecních volbách. Na základě počtu obyvatel v dané obci se stanoví počet zastupitelů. Členové zastupitelstva získají svůj mandát zvolením. Ke zvolení dochází ukončením hlasování. Nový člen musí složit před zastupitelstvem obce slib, který potvrdí svým podpisem. Mandát je vykonáván osobně členem zastupitelstva obce a v souladu se složeným slibem.²⁶

„Zastupitel je povinen účastnit se zasedání zastupitelstva a dalších orgánů, jejichž je členem. Má povinnost plnit úkoly, které mu tyto orgány uloží, hájit zájmy občanů obce a jednat a vystupovat tak, aby nebyla ohrožena vážnost jeho funkce.“²⁷

Zastupitelstvo obce se schází podle potřeby nejméně jednou za tři měsíce. Zasedání zastupitelstva svolává starosta, který ho také řídí. Zasedání jsou veřejná, a pro schválení rozhodnutí je nutná nadpoloviční většina hlasů zastupitelů.

3.2.4 Obecní úřad

Náplní obecního úřadu je vykonávat veškerou státní správu (přenesená působnost), která je svěřena obci, pouze s výjimkou té, kterou je zákonem výslovně přiznaná zastupitelstvu, radě, starostovi, zvláštním orgánům, nebo která je přenesená na komise

²⁵ HORZINKOVÁ, Eva; NOVOTNÝ, Vladimír. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. 1. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008, 234 s. ISBN 978-807-3800-963. str. 132.

²⁶ ČMEJREK, Jaroslav; BUBENÍČEK, Václav; ČOPÍK Jan. *Demokracie v lokálním politickém prostoru: Specifika politického života v obcích ČR*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2010, s. 240. ISBN 9788024730615. str. 39.

²⁷ BALÍK, Stanislav. *Komunální politika: obce, aktéři a cíle místní politiky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, s. 256. Politologie (Grada). ISBN 978-80-247-2908-4. str. 68.

rady. Pokud je obecní úřad v samostatné působnosti musí hlavně plnit úkoly, které mu zadalo zastupitelstvo či rada obce a dále také pomáhat výborům zastupitelstva a komisím rady v jejich působení.

„Obecní úřad je tvořen starostou, místostarostou (místostarosty), tajemníkem obecního úřadu (v případě, že tato funkce je zřízena) a zaměstnanci obce zařazenými do obecního úřadu. V čele úřadu stojí starosta a je tak nadřízen všem zaměstnancům obce zařazeným do obecního úřadu, včetně tajemníka.“²⁸

Shrnutí: Obec je veřejnoprávní korporací a můžeme ji chápat jako sdružení osob se stejným zájmem. Součástí obce jsou občané, které mají svá práva, ale i povinnosti. Obec je tvořena různými orgány. Jedním z nich je zastupitelstvo, kterým je obec samostatně spravována. Dalším z orgánů je obecní úřad, jehož úkolem je vykonávat veškerou státní správu a plnit úkoly zadané zastupitelstvem či radou obce.

3.3 Společenská odpovědnost organizace

Otázku, zda má firma širší povinnosti vůči společnosti, než jen vytváření zisku pro akcionáře, lze pozorovat po celá staletí. Od poloviny dvacátého století se objevovalo mnoho debat kolem konceptu společenské odpovědnosti firem. V různých dobách byl tento termín posuzován jako ten, který se vyvíjí, je pragmatický, mnohostranný, integrační a mimořádně zaměřen, v některých případech jako seskupení těchto funkcí nebo jejich kombinace existující v určitém napětí.²⁹

3.3.1 Pojem CSR

S pojmem společensky odpovědného chování se setkáváme stále častěji nejen ve sféře podnikatelské, komerční, ale také v organizaci veřejné správy. „Značná šíře konceptu společenské odpovědnosti firem (Corporate Social Responsibility - CSR) zatím způsobuje velmi vysokou terminologickou nejednotnost v této oblasti. Také pro pojem

²⁸ ANONYM. *Příručka člena zastupitelstva obce*. 1. vyd. Editor Jiří Černošský. Praha: VCVS ČR, 2002, 180 s. ISBN 80-238-9120-0. str. 16.

²⁹ BENN, Suzanne; BOLTON, Dianne. *Key concepts in corporate social responsibility*. Los Angeles: SAGE, 2011, x, 246 p. SAGE key concepts. ISBN 18-478-7929-2. str. 56.

CSR neexistuje v současné době žádná jednotná celosvětové definice a jak se zdá, změna je v nedohlednu. Je to způsobeno zejména tím, že CSR je založena na dobrovolnosti a nemá striktně vymezená hranice. Dává tak prostor široké diskusi i velmi širokému chápání a interpretaci tohoto komplexního konceptu jednotlivými zájmovými skupinami. V důsledku toho existuje celá řada definic a přístupů k vymezení CSR.³⁰

3.3.2 Základní vymezení CSR

Pavlík ve své knize uvádí tři nejznámější definice CSR:

„CSR je dobrovolné integrování sociálních a ekologických hledisek do každodenních firemních operací a interakcí s firemními stakeholders.“

Evropská unie (Zelená kniha)

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

World Business Council for Sustainable Development

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

*Business for Social Responsibility*³¹

3.3.3 Formování konceptu CSR

Otázky sociální odpovědnosti nepatří k nejmladším. Samotný koncept CSR se vyvíjí velmi dynamicky a živelně již několik desetiletí. Například již v 50. letech 20. století Howard R. Bowen, jako jeden z prvních významných teoretiků v oblasti společenské odpovědnosti, ve své knize *Social Responsibilities of the Businessman* interpretoval

³⁰ PAVLÍK, Marek a kol. *Společenská odpovědnost organizace: CSR v praxi a jak s ním dál*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 176 s. ISBN 978-80-247-3157-5. str. 18.

³¹ PAVLÍK, Marek a kol. *Společenská odpovědnost organizace: CSR v praxi a jak s ním dál*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 176 s. ISBN 978-80-247-3157-5. str. 19.

CSR následujícím způsobem: „Jedná se o závazky podnikatele uskutečňovat takové postupy, přijímat taková rozhodnutí nebo následovat takový směr jednání, který je z hlediska cílů a hodnot naší společnosti žádoucí“.³²

3.3.4 Přínosy CSR

Rostoucí potenciál společenské odpovědnosti firem v českém podnikatelském prostředí vyplývá ze společensky odpovědných činností, angažovanosti vůči veřejnosti, ale také z provádění veřejně prospěšných projektů. Neustále vzrůstající tendenci má za poslední roky CSR v zahraničí. Časem by se měl počet odpovědně chovajících podniků na území České republiky srovnat s celosvětovým průměrem. Mnoho firem se snaží držet tohoto konceptu v očekávání přínosu lepších výsledků. Je ale důležité vzít na vědomí to, že přijetí konceptu společenské odpovědnosti firem je hlavně dlouholetá investice do celkového vývoje firmy a jakákoliv případná krize, například současná celosvětová finanční krize, nesmí koncept CSR za žádnou cenu narušit. Hlavní také je, že většina zisku není materiálně měřitelná. Z principů CSR vyplývá řada výše uvedených výhod nefinanční podoby. Hlavní myšlenkou firem v rámci CSR tak není jen maximální zisk, ale zisk, který je vyvážený s ohledem na všechny tři pilíře.³³

3.3.5 Proč být společensky odpovědnou firmou

Kunz se ve své knize zmiňuje o existenci tří zásadních odůvodnění toho, že by se měly podnikatelské subjekty zajímat o společenskou odpovědnost, a to:

- odůvodnění principy etickými a morálními,
- apel na udržitelnost rozvoje,
- odůvodnění budováním pověsti či reputace podniku.

„Ukazuje se stále zřetelněji, že společensky odpovědné chování firem má nejen společenský přínos, ale přináší i velké množství výhod firmám samotným. I když tyto

³² KUNZ, Vilém. *Společenská odpovědnost firem*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. 208 s. ISBN 978-80-247-3983. str. 14.

³³ KULDOVÁ, Lucie. *Společenská odpovědnost firem: [etické podnikání a sociální odpovědnost v praxi]*. 1. vyd. Kanina: OPS, 2010. 189 s. ISBN 978-80-87269-12-1. str. 32.

výhody a zisky mají pro společensky odpovědné firmy často nefinanční podobu a jejich účinek se neprojeví okamžitě, neznamená to, že jsou méně důležité.³⁴

3.3.6 Odpovědnost firem vůči zákazníkům

Podle Zadražilové lze vlastní odpovědnost firem vůči zákazníkům chápat ve dvou základních rovinách – za prvé v rovině povinné (tj. vynutitelné) a za druhé v rovině dobrovolné.³⁵

3.3.7 Podnikatelská etika ve vztahu k zákazníkům

Etické chování můžeme nalézt v rovině dobrovolné, na rozdíl od odpovědnosti firem vůči zákazníkům, které je se nachází v povinné rovině. Etiku lze obecně charakterizovat jako objektivní zdroj či základ mravního jednání. Spojení etiky a morálky s podnikáním? Tato myšlenka nepatří mezi nové, v historii lze objevit mnoho pozitivních příkladů zakladatelů firem, kteří se nezabývali jen ekonomickými cíly, ale i prospěchem celé komunity. Podnikatel Tomáš Baťa je vhodným příkladem, jelikož si uvědomil, že prosperita podniku souvisí s prosperitou regionu, ve kterém se jeho podnikání nachází. Podnikatelskou etiku lze charakterizovat jednoduchým úslovím, a to „náš zákazník, náš pán“, protože nakonec je to zákazník kdo rozhoduje o existenci firmy.³⁶

³⁴ KUNZ, Vilém. *Společenská odpovědnost firem*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. 208 s. ISBN 978-80-247-3983. str. 33.

³⁵ ZADRAŽILOVÁ, Dana a kol. *Společenská odpovědnost podniků: transparentnost a etika podnikání*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. 176 s. ISBN 978-80-7400-192-5. str. 87.

³⁶ ZADRAŽILOVÁ, Dana a kol. *Společenská odpovědnost podniků: transparentnost a etika podnikání*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. 176 s. ISBN 978-80-7400-192-5. str. 96.

Obrázek 1: Pyramida sociální odpovědnosti firem



Zdroj: ZADRAŽILOVÁ, Dana a kol. *Společenská odpovědnost podniků: transparentnost a etika podnikání*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. 176 s. ISBN 978-80-7400-192-5. str. 97

Archie B. Carroll je jedním z nejvýznamnějších teoretiků, kteří se zabývají problematikou odpovědnosti firem a dopady chování firem na společnost. Jeho prací byla publikace celé řady článků. Carroll je ale také autorem a spoluautorem několika monografií. Značnou část svého profesního života strávil na Univerzitě v Georgii. Carroll vymezil jednotlivé typy sociální odpovědnosti firmy. Tyto typy jsou čtyři a zobrazil je do tvaru pyramidy.

„Všechny typy sociální odpovědnosti firmy existovaly vždy, ačkoliv se mění význam jim přisuzovaný. První typ odpovědnosti je *odpovědnost ekonomická*, kde základem je nabízet takové zboží a služby, které vytvoří přiměřený zisk jako nutnou podmínku pro existenci a další rozvoj firmy. Druhý typ – *právní odpovědnost* odkazuje na očekávání společnosti, tj. že firma bude dodržovat legislativu v zemi podnikání; obojí typ odpovědnosti byl chápán jako základ pro podnikání každé firmy. Teprve současná doba přidává z výše uvedených důvodů na významu *etickému* a *filantropickému* typu *sociální odpovědnosti*. Etický typ odpovědnosti zahrnuje zejména reakci firem na etické normy ve společnosti.“³⁷

³⁷ ZADRAŽILOVÁ, Dana a kol. *Společenská odpovědnost podniků: transparentnost a etika podnikání*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. 176 s. ISBN 978-80-7400-192-5. str. 96 – 97.

3.3.8 Společenská odpovědnost podniků (firem) a vztah k zaměstnancům

Za poslední roky se společenská odpovědnost firem či podniků stala velmi aktuálním tématem. Pojmem společenská odpovědnost firem (podniků) je označováno dobrovolné sjednocování sociálních a ekologických hledisek do každodenních firemních činností a vzájemného působení stakeholderů. Tato odpovědnost je založena třech vzájemně propojených oblastí a to na ekonomické, sociální a environmentální oblasti. Základní charakteristikou odpovědného podnikatele by mělo samozřejmě být dodržování zákonů, tím se však jeho odpovědnost vůči společnosti zcela nevyčerpává. Pokud se tedy zmiňujeme o společenské odpovědnosti, myslíme pouze to, co firmy konají dobrovolně, tedy nad rámec zákona.³⁸

Ekonomická, sociální a environmentální oblast

Tyto tři oblasti je důležité si více přiblížit. Pod pojmem ekonomická oblast si lze představit jedním slovem zisk, který je cílem každého podnikání. Ten umožňuje firmám následné financování celé řady společensky odpovědných aktivit. Do ekonomické oblasti lze v pojetí CSR zařadit například: „organizace a její zaměstnanci se vyhýbají korupci a chovají se eticky, způsob správy a řízení firmy, organizace jsou věrohodné, transparentní, vztahy se zákazníky a dodavateli nebo chování k vlastníkům, akcionářům.“ Sociální oblast je především zaměřena na péči firmy o své zaměstnance a s pracovními podmínkami, které firma vytváří pro své zaměstnance. Spokojený a motivovaný zaměstnanec je v dnešní společnosti klíčovým faktorem k úspěšnému fungování podnikatelského sektoru. Je prokázáno, že odpovědný přístup firem k jejich zaměstnancům může přinést řadu zvýhodnění, jako například lepší pozice na trhu práce anebo získání pověsti dobrého zaměstnavatele. Environmentální oblast se věnuje otázkám životního prostředí, tomuto tématu je v posledních desetiletích věnována velká pozornost. Důležité pro firmy je uvědomit si, že odpovědnost v této oblasti je nutno uplatňovat jak uvnitř firmy, tak i vzhledem k vnějšímu prostředí. V rámci environmentální oblasti jde například o tyto činnosti: omezování nepříznivých dopadů na životní prostředí, investování do ekologických

³⁸ ZADRAŽILOVÁ, Dana a kol. *Společenská odpovědnost podniků: transparentnost a etika podnikání*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. 176 s. ISBN 978-80-7400-192-5. str. 113.

technologií, ochrana přírodních zdrojů, odpadové hospodaření (recyklace a třídění odpadů, používání recyklovaného papíru) a další.³⁹

Stakeholders

„Termín „stakeholders“ označuje všechny aktéry, kteří ovlivňují naši organizaci a které ovlivňujeme my. Zároveň sem patří všichni, kteří s námi přišli do přímého nebo nepřímého kontaktu.

Skupina stakeholders se skládá z těch, jejichž zájem o firmu přesahuje finanční dimenzi. Jedná se o všechny aktéry, kteří stojí s firmou v přímé nebo nepřímé výměně a kteří mají materiální nebo nemateriální požadavky na firmu – dodavatelé, obchodní partneři, zákazníci, zaměstnanci a nepřímo také komunita, veřejnost, média a vláda.“⁴⁰

Shrnutí: S pojmem společenská odpovědnost se setkáváme stále častěji, jak ve sféře podnikatelské, komerční, tak i v organizaci veřejné správy. Společenská odpovědnost firem, neboli CSR je založena na dobrovolnosti a nemá přesně vymezené hranice. Proto neexistuje jednotná definice pro tento pojem.

3.4 Podnikatelská etika a etika v podnikání

3.4.1 Etika

Etika je většinou označována jako nauka o morálce. Ze slova etika, které v překladu znamená mravověda, mravouka může vyplynout, že se jedná o pojem, který je příbuzný s výrazem morálka.

Řada autorů bere etiku jako vědu o morálce. Někteří z nich etiku chápou jako teorii mravnosti, kdy jejím předmětem je zkoumání zákonitostí mravního chování jednotlivců ale i společností. Z toho vyplývá, že je etika nadřazena morálce.

K pochopení pojmů morálka a etika je dobré si ukázat, z jakých slov jsou tyto výrazy

³⁹ KUNZ, Vilém. *Společenská odpovědnost firem*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. 208 s. ISBN 978-80-247-3983. str. 21-24.

⁴⁰ ANONYM. *Napříč společenskou odpovědností firem*. 1. vyd. Kladno: AISIS, c2005, 163 s. ISBN 80-239-6111-X. str. 123.

odvozeny.

„Slovo etika je odvozeno od starořeckého slova *éthos*. Toto slovo má tři významy:

- bydliště, byt nebo vlast;
- zvyk, mrav, životní způsob;
- charakter, mravnost, morálka.

Morálka se odvozuje od latinského výrazu *mos*, který je překládán jako mrav, předpis, vlastnost a také chování, resp. *moralis*, což znamená mravní.⁴¹

3.4.2 Manažerská etika

„Etikou manažerské práce se rozumí soubor zásad a doporučení, které určují, co je správné a co je nesprávné, dále pak co je morální povinností či závazkem.“⁴²

Podle Bláhy a Dytrta se za manažerskou etiku považuje takové úsilí pracovníků promítající zásady etiky do všech fází rozhodování a řídicí práce.⁴³

3.4.3 Nástroje podnikatelské etiky v rámci CSR

Nejen ekonomické aspekty je třeba brát v potaz při činnostech komerčních subjektů. Je třeba zapojit i etické hledisko.

„Nástroji podnikatelské etiky jsou:

- etické kodexy a další interní dokumenty,
- sociální a etické audity,
- reporting, měření a mezinárodní podpora etického programu,
- společensky odpovědné aktivity,
- analýza zainteresovaných stran,
- vzdělávání a trénink etického chování,

⁴¹ BLÁHA, Jiří; DYTRT, Zdeněk. *Manažerská etika*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2003, 155 s. ISBN 80-726-1084-8. str. 15.

⁴² VODÁČEK, Leo; VODÁČKOVÁ, Olga. *Moderní management v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2006, 295 s. ISBN 80-726-1143-7. str. 49.

⁴³ BLÁHA, Jiří; DYTRT, Zdeněk. *Manažerská etika*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2003, 155 s. ISBN 80-726-1084-8. str. 15.

- etický leadership – vedení příkladem
- whistleblowing – anonymní informační linky.⁴⁴

3.4.4 Etika podnikání v ČR

Společenská odpovědnost podniků je úzce spjata s etikou podnikání. Aktuální pohled na etiku podnikání v ČR je, že zde etické chování a důvěra v dnešních poměrech strádají.

„Prof. Lubomír Mlčoch tvrdí, že uvadající důvěra bývá s železnou zákonitostí vytlačována tzv. substituty důvěry. Za tyto substituty pokládá klientelismus zájmových skupin včetně rozdělení politické moci. Hodnotí vyhrožování destabilizací segmentu ekonomiky (bankovního sektoru, trhu práce, zdravotnických služeb nebo dokonce ekonomiky jako celku) jako morální hazard a zneužití demokratických institucí k vydírání státu. I když jde proklamativně o obecný blahobyť, realita může být jiná. Společnost zájmových skupin s oslabeným smyslem pro obecné blaho a se slabým státem je sužována vydíráním a morálním hazardem.“

Možným řešením podle L. Mlčocha je vnitřní morální omezení těch lidí, kteří disponují schopností vydírat.⁴⁵

3.4.5 Korupce

Korupce je v dnešní době velký problém, který je těžko řešitelný. Naši společnost provází už po mnoho let. Zatím nejsou žádné metody, které by dokázaly korupci ze společnosti úplně odstranit. Proto se tento boj s korupcí stává v dnešní době jedním z nejrozšířenějších a nejzávažnějších forem chování podnikatelských subjektů.

Kuldová ve své knize uvádí definici podle Ministerstva vnitra České republiky jako: „úplatkářství nebo jiné chování ve vztahu k osobám, jimž byla svěřena odpovědnost, které porušuje jejich povinnosti vyplývající z jejich postavení a směřuje k získání

⁴⁴ KULDOVÁ, Lucie. *Společenská odpovědnost firem: [etické podnikání a sociální odpovědnost v praxi]*. 1. vyd. Kanina: OPS, 2010. 189 s. ISBN 978-80-87269-12-1. str. 108.

⁴⁵ PAVLÍK, Marek a kol. *Společenská odpovědnost organizace: CSR v praxi a jak s ním dál*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 176 s. ISBN 978-80-247-3157-5. str. 36.

nepatřičných výhod jakéhokoli druhu pro ně samé nebo pro jiné.“Slovo korupce se odvozuje z latinského rumpere a je charakteristické mnoha významy. Corruptus se definuje jako „zlomit někoho“, tzn. donutit ho ke změně svých postojů, principů a názorů. Myslí se tím změna, která neumožní návrat k jeho předešlému stavu. Nejčastěji je pojem korupce také spojován s výkonem role veřejné správy.⁴⁶

Shrnutí: Samotný pojem etika lze jednoduše a všeobecně charakterizovat jako nauku o morálce. Správné pochopení a dodržování etiky je základem kvalitního soužití s okolím, ale hlavně základem úspěchu v podnikání. Pod pojmem etika manažerské práce se obecně rozumí soubor zásad a doporučení určující co je správné a co nikoliv. Etické chování a důvěra při pohledu na etiku podnikání v ČR v dnešní době strádají.

3.5 Marketing

3.5.1 Definice marketingu

Podle Foreta je podstatou marketingu nebo komunikace se zákazníkem schopnost učinit z nabídky a spotřeby daného produktu, který odpovídá zákaznickým touhám, mimořádný, a nezapomenutelný zážitek (hodnotu).⁴⁷

Marketing lze definovat jako: „společenský a manažerský proces, jehož prostřednictvím uspokojují jednotlivci a skupiny své potřeby a přání v procesu výroby a směny produktů a hodnot.“

Velmi jednoduchá myšlenka, kterou lze uplatnit ve všech profesích, tvoří podstatu marketingu. Úspěch vychází z pochopení potřeb a přání okolí, ale také z vytváření různých myšlenek, služeb či produktů, které napomáhají tyto potřeby a přání naplnit. Důvodem neúspěchu většiny firem je neschopnost naplnění potřeb a přání ostatních.⁴⁸

⁴⁶ KULDOVÁ, Lucie. *Společenská odpovědnost firem: [etické podnikání a sociální odpovědnost v praxi]*. 1. vyd. Kanina: OPS, 2010. 189 s. ISBN 978-80-87269-12-1. str. 112 – 113.

⁴⁷ FORET, Miroslav. *Marketing pro začátečníky*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2008, 152 s. ISBN 978-80-251-1942-6. str. 9.

⁴⁸ KOTLER, Philip a kol. *Moderní marketing*: 4. evropské vydání. Praha: Grada, 2007, 1048 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-1545-2. str. 39-40.

3.5.2 Marketingový výzkum

Marketingový výzkum lze chápat jako formu naslouchání spotřebitelů. Marketingový výzkum lze také definovat „jako systematické a objektivní hledání a analýzu informací, relevantních k identifikaci a řešení jakéhokoliv problému na poli marketingu.“ Svobodová dodává, že se „jedná o cílevědomý proces, který směřuje k získání určitých konkrétních informací, které nelze opatřit jinak.“

V praxi často dochází k záměně některých pojmů. Nejčastěji výzkum a průzkum, dále také pojmy marketingový výzkum a výzkum trhu. „**Průzkum** bývá jednorázová aktivita, probíhá v kratším časovém horizontu a zpravidla nezachází do takové hloubky jako výzkum.“

Jinak se pohlíží na **výzkum trhu**, ten „zkoumá vlastní trh, jeho strukturu a účastníky, marketingový výzkum hledá neefektivnější cesty, jak na trh vstoupit a maximálně uspokojit potřeby na tomto trhu.“

„Hlavními charakteristikami marketingového výzkumu jsou jeho jedinečnost (informaci má k dispozici pouze zadavatel výzkumu), vysoká vypovídací schopnost (zaměření se na konkrétní skupinu respondentů) a aktuálnost takto získaných informací. Zároveň je marketingový výzkum doprovázen relativně vysokou finanční náročností získání informací, dále vysokou náročností na kvalifikaci pracovníků, čas a použité metody.“⁴⁹

Shrnutí: Je důležité uvědomit si základ celého marketingu a to, že jeho úspěch spočívá v pochopení přání a potřeb ostatních a jejich naplnění. Pro získávání potřebných informací o zákaznících a jejich touhách je potřeba využít správný postup v marketingovém výzkumu a využití vhodných nástrojů k sběru údajů.

Shrnutí teoretické části

⁴⁹ KOZEL, Roman; MYNÁŘOVÁ, Lenka; SVOBODOVÁ, Hana. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 304 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3527-6. str. 12-13.

Obecně je důležité seznámit se s pojmem společenská odpovědnost a co si pod tímto termínem vlastně představit. Zjednodušeně se jedná o způsob chování firem ke svému blízkému okolí. Důvodem, proč by se měla firma zabývat společenskou odpovědností, je správné budování pověsti a reputace, ale také důvody etické a morální.

Byl vysvětlen samotný pojem etika, který je důležitý pro správné chápání a účinné fungování podniku. Je totiž vhodné v zájmu firmy, mít jasno v tom co je správné a co naopak nesprávné, dále pak co je morální povinností či závazkem. Popsána byla i korupce, která je problémem dnešního podnikání.

Jelikož názvem bakalářské práce je „společenská odpovědnost a etické jednání obecního úřadu Dobšice“ byly popsány také pojmy, jako je obec, kdo je to občan, obecní úřad, a také zastupitelstvo.

Naposledy byla věnována pozornost základům marketingového výzkumu, který je klíčový v získávání praktických informací k danému tématu.

.

4 Praktická část

4.1 Obec Dobšice

4.1.1 Charakteristika obce

Dobšice jsou vinařská obec ležící poblíž města Znojma. Obec se rozléhá na katastru o velikosti 474 ha a na začátku roku 2014 evidoval obecní úřad 2 369 obyvatel.

Snahou obce je především uspokojování potřeb bydlení, ochrana a rozvoj zdraví, dopravy, zajištění informací, výchovy a vzdělávání, kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku.

Koncem 60. a počátkem 70. let tohoto století předaly Dobšice podstatnou část svého katastru sousedícímu městu Znojmu, které v získaném prostoru rozšiřovalo svou průmyslovou zónu. V době sloučení obce se Znojmem, mezi rokem 1976 a 1992, byla vystavěna v obci sídliště s rodinnými a bytovými domy, a počet obyvatel se téměř ztrojnásobil. Nově vybudovaná část obce svým vzhledem a vybavením kontrastuje se starou vesnicí, proto vyrovnávání rozdílů mezi starou a novou částí obce je aktuálním úkolem obecního zastupitelstva.⁵⁰

V obci se také nachází řada spolků a klubů, kde se sdružují občané se společnými zájmy. Jde o místní pobočky organizací, které existují na úrovni kraje nebo státu, popřípadě jiná seskupení občanů, kde není potřebná registrace. Jde o spolky jako TJ Sokol Dobšice, Sbor dobrovolných hasičů, Dobšické národní divadlo, Sdružení dobšických vinařů, Český svaz zahrádkářů Dobšice, Moped team Dobšice a dechová skupina AMATÉŘI.⁵¹

Obec Dobšice má několik orgánů. Jedním z nich je zastupitelstvo obce s 15 členy, rada obce má 5 členů, dalším orgánem je starosta, který reprezentuje obec navenek a má

⁵⁰ Obec Dobšice - Historie obce. *Obec Dobšice* [online]. [cit. 2014-02-12]. Dostupné z: <http://www.dobsice.cz/historie-obce>

⁵¹ Dobšice - spolky a sdružení. *Dobšice - vinařská obec* [online]. Dobšice [cit. 2014-02-12]. Dostupné z: www.dobsice.cz/spolky-a-sdruzeni

uvolněnou funkci. Posledním orgánem je obecní úřad.

4.1.2 Majetek obce

V majetku obce je sokolovna, sportovní areál, hasičská zbrojnice a dům služeb, v němž se nachází pošta, holičství/kadeřnictví a krejčovství. Dále obec také vlastní 115 obecních bytů od 0+1 do 3+1 v šesti bytových domech, které pronajímá občanům. Přednostní právo na udělení bytu mají občané Dobšic, kteří mají podanou žádost na Obecním úřadě Dobšice. O přidělení bytu rozhoduje zastupitelstvo obce.

Majetek obce je využíván účelně a hospodárně v souladu se zájmem obce. Pokud obec chce prodat, směnit či darovat majetek, rozhoduje o této situaci zastupitelstvo a tento záměr je obec povinna oznámit na úřední desce.

4.1.3 Zastupitelstvo obce

Obec má 15 členů zastupitelstva obce, kteří vykonávají funkci jako neuvolnění. Zastupitelé jsou voleni na čtyřleté funkční období. Zastupitelstvo se schází 9 krát do roka, kdy se projednává hospodaření s obecním majetkem.

Jako své iniciativní a kontrolní orgány si obecní zastupitelstvo zřídilo kontrolní výbor a finanční výbor. Rada obce si zřídila komisi životního prostředí, pozemkovou a stavební komisi, kulturní komisi, sociální komisi, komise školskou, sportovní a mládeže a bytovou komisi.⁵²

4.1.4 Obecní úřad

Obecní úřad v Dobšicích vykonává svou činnost v rámci samostatné a přenesené působnosti. Zaměstnanci mají v rámci přenesené působnosti pravomoc od státu za něj vyřizovat lidem jejich záležitosti a v rámci působnosti samostatné plní úkoly, zadané zastupitelstvem či radou obce, nebo pomáhají výborům a komisím v jejich činnosti.

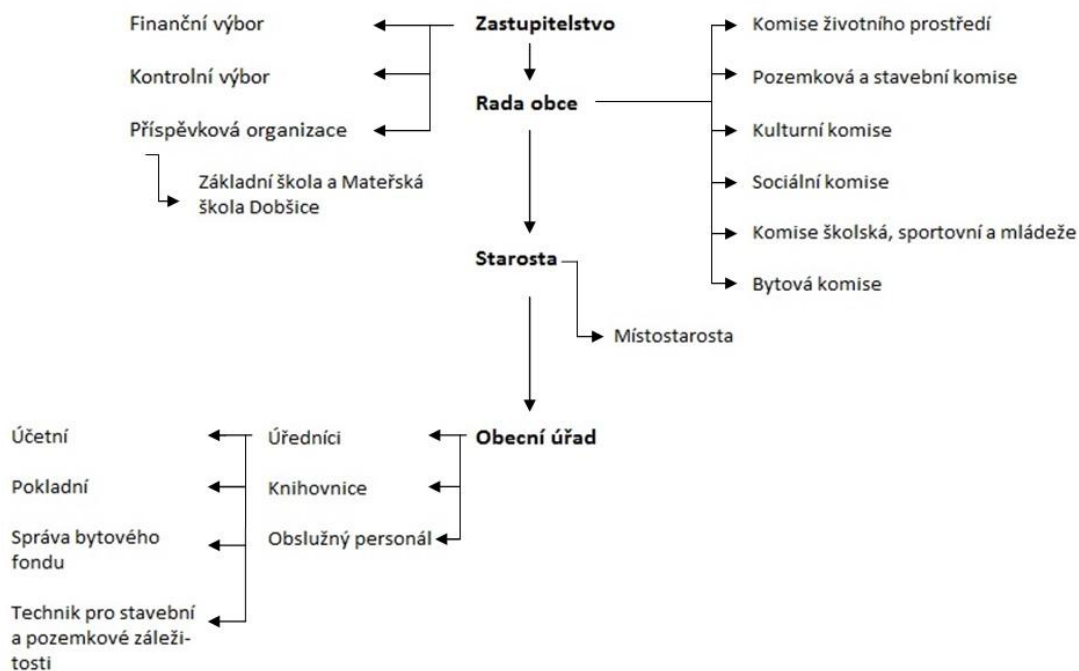
Následující informace byly získány rozhovorem se zaměstnanci úřadu. Mezi zaměstnance obce patří 4 pracovníci přímo na Obecním úřadu – účetní, která je

⁵² Obec Dobšice - Zastupitelstvo obce. *Obec Dobšice* [online]. [cit. 2014-01-28]. Dostupné z: <http://www.dobsice.cz/zastupitelstvo-obce>

zároveň správcem rozpočtu, dále pokladní, jejíž náplní práce je správa místních poplatků (předpis i výběr), evidence obyvatel (správní řízení ohledně pobytů = přistěhování, odstěhování, či rušení pobytu na základě žádosti), CZECH POINT, ale i legalizace a vidimace podpisů a listin. Dalším ze zaměstnanců úřadu je technik pro stavební a pozemkové záležitosti, jehož prací je správní řízení o místních komunikacích (např. povolení vjezdu nadměrným vozidlům při potřebě závozu materiálu na stavbu, povolování uzávěrek místních komunikací a povolování veškeré stavební činnosti na tělesu komunikací – vozovek či chodníků) a správní řízení při povolování kácení dřevin na území obce a ochrana životního prostředí. Posledním ze zaměstnanců je pracovnice na pozici správy bytového fondu, jejíž úřednickou prací je vydávání rozhodnutí o provozování výherních hracích přístrojů, agenda komise pro projednávání přestupků, vidimace a legalizace podpisů a listin.

Mezi další zaměstnance obecního úřadu patří pracovnice v knihovně (knihovna slouží zároveň i jako informační centrum obce) a poslední tři zaměstnanci jsou na pozici dělníků, kteří mají na starost čistotu obce, posypy chodníků a vozovek v zimním období, údržbu veřejné zeleně, údržbu a opravy drobného inventáře umístěného na veřejných prostranstvích, jako jsou lavičky, odpadkové koše, kapličky, veřejná pítka, a sekání trávy.

Obrázek 2: Organizační schéma obce



Zdroj: vlastní zpracování na základě údajů poskytnutých OÚ Dobšice

4.1.5 Dotace

Z údajů, získaných od zaměstnanců, byly zjištěny následující informace o dotacích. Obec získává pro svou činnost několik dotací, za rok 2013 byly poskytnuty dotace v hodnotě 3 145 531, 84 Kč.

Dotace z Jihomoravského kraje a Státního fondu životního prostředí jsou přidělovány na základě žádosti, které musí být dopodrobna sepsané a být z nich zřejmé, na co budou použity, jestli je projekt udržitelný po určenou dobu a jestli budou přinášet výnosy. Zde na úřadě tyto dotace nikdy nepřináší výnosy, jelikož jsou určeny pro veřejné činnosti. Čerpání obou těchto dotací je účelové a přísně sledované, je vedeno zvlášť v účetnictví, aby kdykoli bylo možné zjistit příjmy a výdaje na jednotlivou akci. Dotace na výkon státní správy jsou obci přiděleny podle počtu obyvatel a agend, vykonávajících se na úřadu. Dotace na úroky z úvěru jsou poskytovány Státním fondem rozvoje bydlení v ČR prostřednictvím Českomoravské rozvojové a záruční banky a. s. z dotačního programu Panel – od roku 2007 jsou z něho poskytovány dotace na rekonstrukce zastaralé panelové výstavby. Dotace na volby posílá sám stát

vždy před volbami prostřednictvím JMK úřadu.

Přesně se tedy jednalo o následující dotace: dotace na výkon státní správy, dotace z Jihomoravského kraje – na nový územní plán obce, na vybavení hasičů a na školení hasičů, dotace na volby prezidenta, dotace od Úřadu práce na mzdy dělníků VPP, dotace z projektu Panel na úroky z úvěru, který byl použit na rekonstrukci panelového domu, dotace na volby do Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR, dotace od Státního fondu životního prostředí a Evropských fondů soudržnosti na zateplení MŠ.

4.2 Společensky odpovědné chování obce

4.2.1 Environmentální oblast

Do **environmentální oblasti** obecního úřadu Dobšice lze zahrnout starost o životní prostředí. Obec se stará o životní prostředí prostřednictvím pytlového sběru plastů a papírů, kdy občané mají možnost získat bonusové body za sběr. V roce 2013 bylo celkem 388 zapojených občanů, vydáno necelých 6 tisíc ks pytlů na plasty a přes 4 a půl tisíc pytlů na papír.⁵³

Domácnosti, které se do třídění zapojí, jsou vybaveny samolepkami s čárovými kódy, které musí být před svozem nalepené na viditelné místo pytlů kvůli identifikaci dané domácnosti. Za každý odevzdaný pytel s plastem či papírem dostávala dříve domácnost náhradní pytle. Od letošního roku občané, zapojeni do sběru odpadů, dostávají do domu roli pytlů na plast a papír (v roli 25 ks). Každý odevzdaný pytel je evidován podle vylepeného kódu. Pokud domácnost za rok odevzdá 25 pytlů, dostane roli novou, pokud ne a používá je na něco jiného, dostane nové, až bude mít odevzdaných 25 kusů.

Obec se nadále stará o údržbu zatravněných ploch a také zajišťuje kontejnery na rostlinný odpad ze zahrad, které jsou přistavovány na jaře (březen - duben) a na podzim (říjen - listopad) – jsou dva: menší je na trávu, listí, jehličí, kůru, piliny a

⁵³ Zápis č.1/2014 ze zasedání Zastupitelstva obce Dobšice

nevyužitelný kompost z domácích kompostérů. Tyto kompostéry byly minulý rok zapůjčovány do domácností. Větší kontejner je na rozřezané větve a dřevo, které se poté dále zpracovávají na štěpkovači. Domácí kompostéry i štěpkovač byly v roce 2012 pořízeny z dotace ze Státního fondu životního prostředí za účelem hospodaření s biologickými odpady a jejich likvidaci.

4.2.2 Sociální oblast

Zaměstnanci – Snahou zaměstnanců je vyjít svým klientům vstříc za každé možné situace a v co nejkratší možnou lhůtu, dotazy a informace se snaží poskytovat s odborným přehledem.

Školení – Pro zkvalitnění, prohloubení a aktualizací svých znalostí se musí zaměstnanci každoročně účastnit školení. Na obecním úřadu probíhá školení formou průběžného vzdělávání, které je v rozsahu 6 dnů za rok. O účasti daného školení rozhoduje vedoucí úřadu. Průběžné vzdělávání vychází z § 20 zák. č. 312/2002 Sb.

Služby pro občany – Obecní úřad zajišťuje ověřování podpisů, vidimaci listin a prodej kolků, ověřené výpisy CzechPOINT – rejstřík trestů, bodové hodnocení řidiče, insolventního rejstříku, živnostenského rejstříku, katastru nemovitostí, obchodního rejstříku.

4.2.3 Ekonomická oblast

V rámci **ekonomické oblasti** obec financuje mnoho sfér pro kvalitní fungování života v obci, informace byly získány z návrhu rozpočtu obce pro rok 2014. Oblastí financování je například:

- cestovní ruch, provoz veřejné silniční dopravy, odvádění a čištění odpadních vod, předškolní zařízení, základní školy, činnosti knihovnické, zájmová činnost v kultuře, sportovní zařízení v majetku obce, využití volného času dětí a mládeže, pomoc zdravotně postiženým, bytové a nebytové hospodářství, veřejné osvětlení, sběr a svoz nebezpečných komunálních a ostatních odpadů, péče o vzhled obce a veřejnou zeleň, bezpečnost a veřejný pořádek, požární ochrana (dobrovolná část), zastupitelstvo obce, činnost místní správy atd.

4.3 Marketingový průzkum

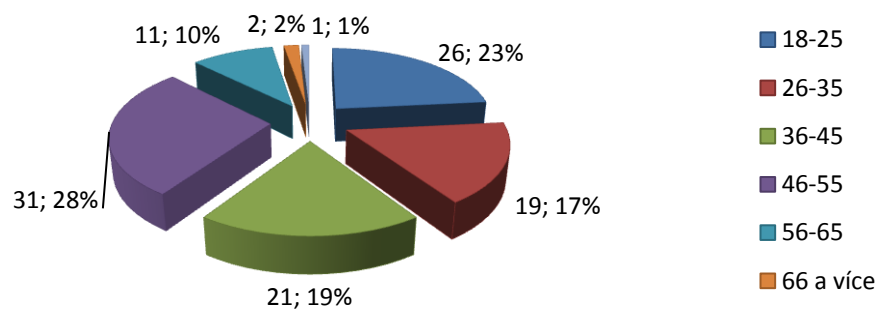
Dotazníkové šetření probíhalo mezi klienty obce, tedy občany, a mezi zaměstnanci i zastupiteli obce. Dotazníky pro občany byly k dispozici na obecním úřadě, na webu a některé byly rozdávány k vyplnění osobně. Průzkum probíhal od prosince do března.

4.3.1 Výsledky dotazníkového průzkumu u občanů obce Dobšice

Dotazníkové šetření zkoumalo spokojenost občanů s jednáním a činností na Obecním úřadu v Dobšicích. Dotazovanými byli klienti obce, tedy občané. Pro respondenty bylo vytvořeno 15 otázek a celkem vyhodnoceno 111 dotazníků.

Záměrem první otázky bylo zjistit věk respondentů. Nejčastěji dotazovanou skupinou byli občané ve věku 18 až 25 let a 46 až 55 let.

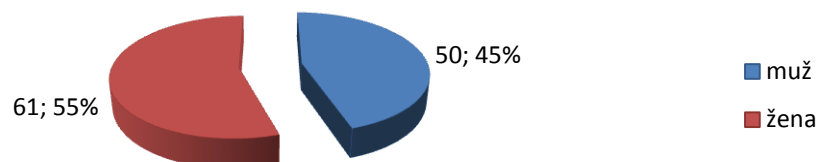
Graf 1: Věk občanů obce Dobšice



Zdroj: vlastní zpracování

V otázce č. 2 bylo zjišťováno pohlaví občanů.

Graf 2: Pohlaví

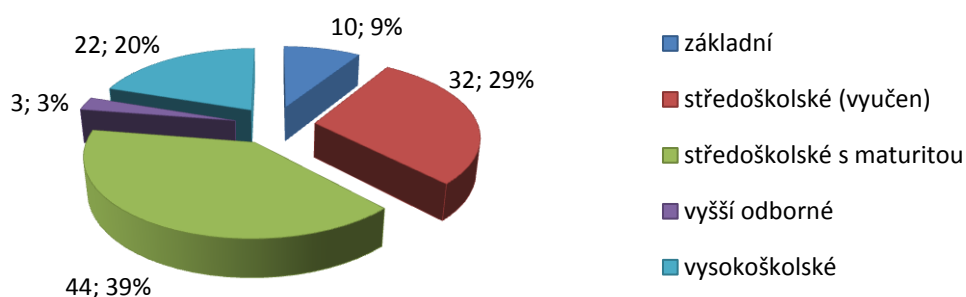


Zdroj: vlastní zpracování

Nejčastěji byly odpovědi získávány od žen, jelikož daly najevo větší ochotu pro zodpovězení otázek, oproti mužům, kteří projeví menší zájem, účastnit se dotazníkového průzkumu.

Třetí otázka zjišťovala nejvýše dosažené vzdělání z dotazovaných občanů Dobšic.

Graf 3: Dosažené vzdělání

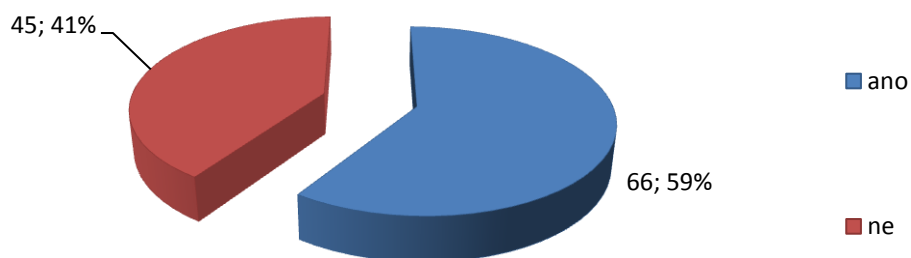


Zdroj: vlastní zpracování

Největší počet zaznamenaných odpovědí na dosažené vzdělání bylo středoškolské s maturitou (39 %) a jako druhé bylo středoškolské s výučním listem (29 %).

Zda už se občané setkali s pojmem společensky odpovědné chování, studovala otázka č. 4.

Graf 4: Setkání s pojmem CSR

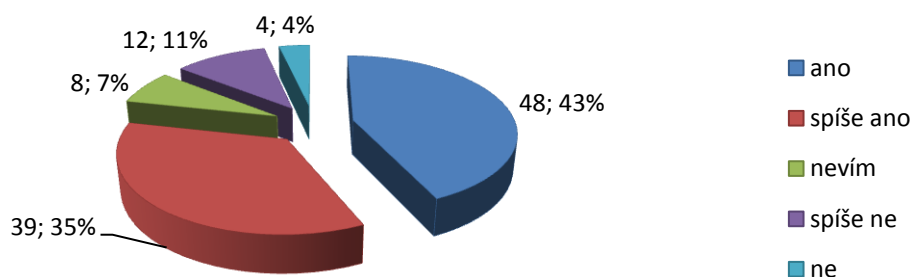


Zdroj: vlastní zpracování

Cílem čtvrté otázky bylo zjistit, jaké občane mají povědomí o společenské odpovědnosti. Více jak polovina z dotazovaných (59 %) uvedla, že se již s tímto pojmem setkala. 41 % respondentů o společenské odpovědnosti neslyšelo.

Otázka č. 5 byla zaměřena na spokojenost občanů s ochotou, s jakou přistupují zaměstnanci úřadu k jejich problémům.

Graf 5: Spokojenost s ochotou, s kterou přistupují zaměstnanci k problémům

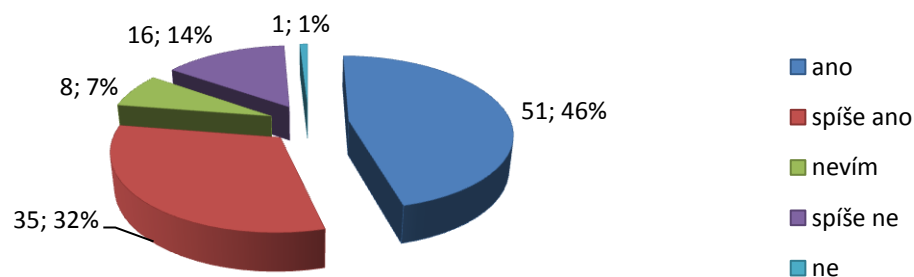


Zdroj: vlastní zpracování

V této otázce byly zaznamenány především kladné odpovědi. Ano odpovědělo 43 % občanů, spíše ano 35 %, spíše ne 11 % a odpověď ne zvolili 4 % občanů.

Šestá otázka se zabývala spokojeností občanů se způsobem jednání a komunikací na obecním úřadě.

Graf 6: Spokojenost s jednáním a komunikací



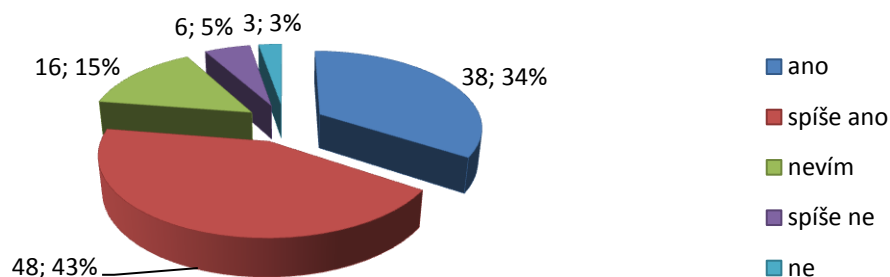
Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu je zřejmé, že občane jsou s jednáním a komunikací se zaměstnanci převážně

spokojeni. Necelá polovina z dotazovaných zvolila odpověď ano (46 %) a spíše ano uvedlo jako svou odpověď 32 % občanů.

Cílem sedmé otázky bylo zjistit, zda byl požadavek občana vyřízen s odborným přehledem.

Graf 7: Vyřízení požadavku s odborným přehledem

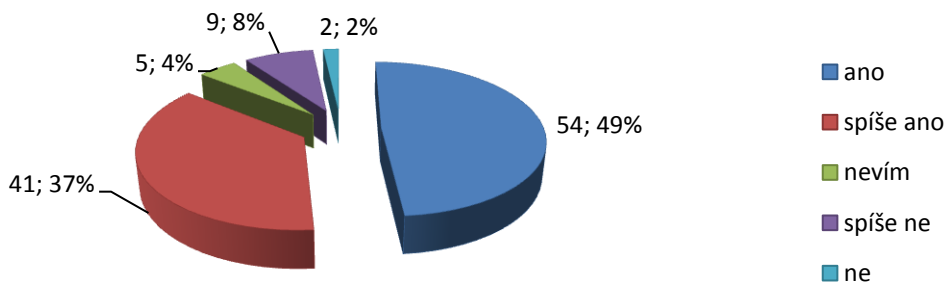


Zdroj: vlastní zpracování

Nejčastěji zvolenou odpovědí, na plnění povinností s odborným přehledem, bylo spíše ano (43 %) a ano (34 %). Avšak zhruba ¼ občanů nevěděla, zda byl jejich požadavek odborně vyřízen, nebo zvolila odpověď ne.

Smyslem otázky č. 8 bylo zaměřit se na vstřícnost a nápomocnost zaměstnanců, s jakou přistupují k řešení problémů.

Graf 8: Vstřícnost a nápomocnost úředníků při řešení problémů



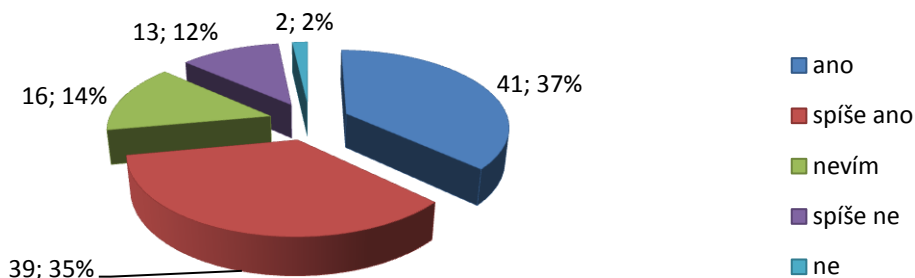
Zdroj: vlastní zpracování

Vstřícnost a nápomocnost na úřadě byla občany ohodnocena velmi pozitivně. 49 %

zvolilo odpověď ano a 37 % spíše ano.

Otázkou č. 9 bylo zjišťováno, zda zaměstnanci obce podávají maximální informace, aby byl požadavek občanů vyřízen co nejrychleji a nejefektivněji.

Graf 9: Podávání maximálních informací

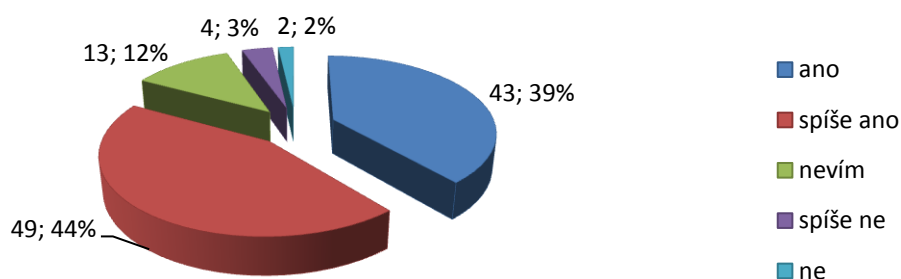


Zdroj: vlastní zpracování

37 % občanů tvrdí, že obecní úřad při vyřizování požadavků poskytuje maximální informace, 35 % uvedlo spíše ano. Byly zaznamenány i negativní odpovědi: 12 % uvedlo spíše ne a 2 % ne.

Desátá otázka zjišťovala, zda byl problém občanů vyřešen ve stanovené, popřípadě odpovídající lhůtě.

Graf 10: Vyřízení požadavku ve stanovené lhůtě



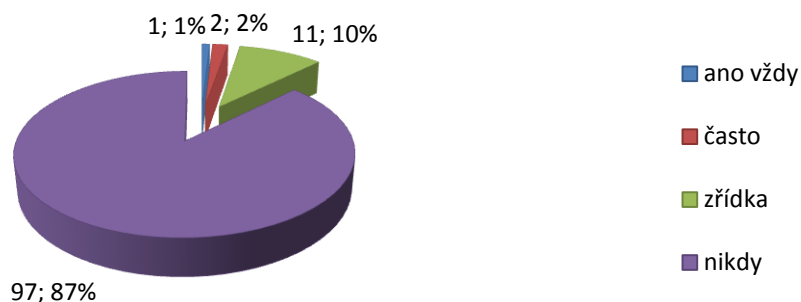
Zdroj: vlastní zpracování

Převažující odpovědí bylo spíše ano, to zvolilo 44 % občanů, druhá nejčastější odpověď byla ano (39 %). Zda byl požadavek vyřízen v odpovídající lhůtě, nevědělo

12 % občanů. Nespokojeno bylo 5 % občanů (spíše ne 3 %, ne 2 %).

Cílem jedenácté otázky bylo zjistit, zda bylo vyřízení požadavku občana podmíněno věcným darem, finančním obnosem nebo poskytnutím nějaké výhody.

Graf 11: Vyřízení požadavku podmíněné věcným darem



Zdroj: vlastní zpracování

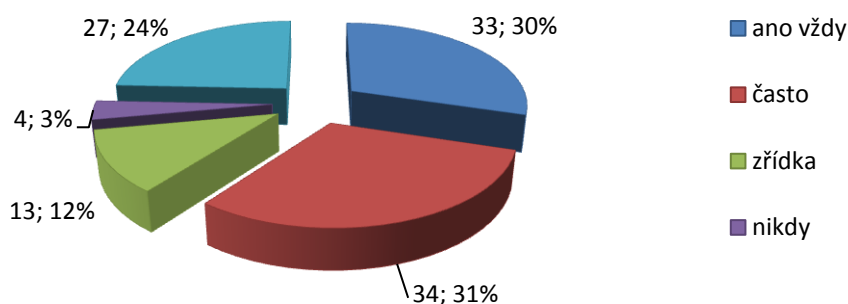
Převážná většina odpovídala jednoznačně, 87 % občanů tvrdí, že nikdy nebylo jejich vyřízení podmíněno věcným darem, nebo jiným způsobem. 10 % uvedlo odpověď zřídka.

Z grafu tedy vyplývá, že se 13% občanů setkalo s formou úplatků. V dotazníkovém setření prováděné u zaměstnanců a zastupitelů byly zaznamenány podobné odpovědi. 29 %, tedy 6 dotazovaných, uvedlo, že se setkali se situací, kdy dárky či jiná zvýhodnění dostali. A čtyři z nich, tedy 24 %, se přiznali, že tyto výhody přijaly.

I přesto, že byly při dotazníkovém průzkumu zaznamenány informace o poskytování zvýhodnění, nezkoumalo se blíže, o jaký druh darů se jednalo. Zda šlo o finanční úplatek ke zvýhodnění poskytovatele tohoto daru, nebo nějaký věcný dárek, jako forma poděkování za poskytnuté služby nad rámec povinností úředníka.

Otázka č. 12 zkoumala, zda se občan setkal s vyřizováním podobné záležitosti i u jiného občana, a zda úředníci jednali stejným postupem jako u něj.

Graf 12: Jednání stejným postupem u podobných záležitostí občanů

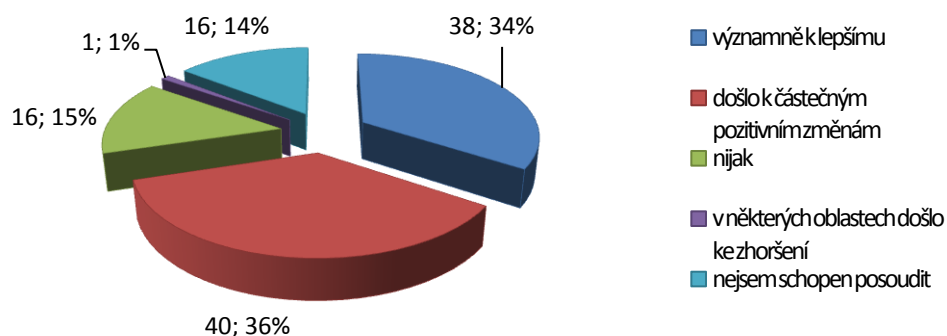


Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu vyplývají podobné hodnoty. 30 % občanů odpovědělo na otázku - ano vždy a 31 % zvolilo odpověď - často. Nezanedbatelné procento (24 %) zvolilo odpověď, že se s touto situací ještě nesetkalo.

Smyslem otázky č. 13 bylo zjistit, jak se změnilo prostředí obce Dobšice od posledních komunálních voleb. Respondenti měli na výběr z odpovědí: významně k lepšímu, došlo k částečným pozitivním změnám, nijak, v některých oblastech došlo ke zhoršení, nebo nejsou schopni posoudit.

Graf 13: Změna prostředí po posledních komunálních volbách



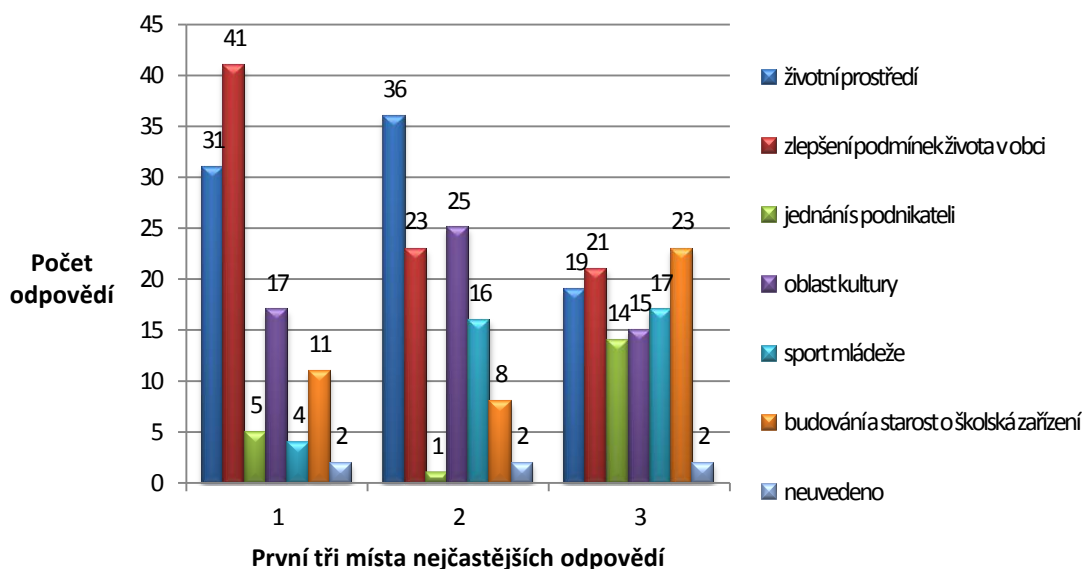
Zdroj: vlastní zpracování

Odpověď významně k lepšímu zvolilo 34 % občanů, o dvě procenta více, tedy 34 % respondentů uvedlo, že došlo k dílčím pozitivním změnám. Zbytek odpovědí byl

následující: 15 % tvrdí, že se nijak prostředí nezměnilo a 14 % občanů není schopno posoudit.

Účelem otázky č. 14 bylo zjistit, na které oblasti podle občanů se nejvíce soustředí management úřadu.

Graf 14: Oblasti soustředění managementu úřadu



Zdroj: vlastní zpracování

Z této otázky byly vyhodnoceny tři nejčastější odpovědi. Podle občanů se na prvním místě management úřadu nejvíce soustředí na životní prostředí. Na druhém místě nejčastěji respondenti uváděli odpověď - zlepšení podmínek života v obci a častěji zmiňovaná byla i oblast kultury. Třetí místo obsadilo - budování školských zařízení a péče o ně.

Obecní úřad Dobšice se stará o životní prostředí prostřednictvím pytlového sběru papírů a plastů, do které se mají možnost zapojit kterékoliv domácnosti. Dále se stará o údržbu veřejné zeleně, pořádá jarní úklidové práce, kdy jsou v určitém období přistaveny kontejnery na sběr rostlinného materiálu ze zahrad, pořádá sběr starého železa a akci s názvem „uklidíme si obec“, což je sběr odpadů v katastru obce.

Životní podmínky se snaží obec zlepšit pořádáním kulturních akcí jak pro děti, tak pro

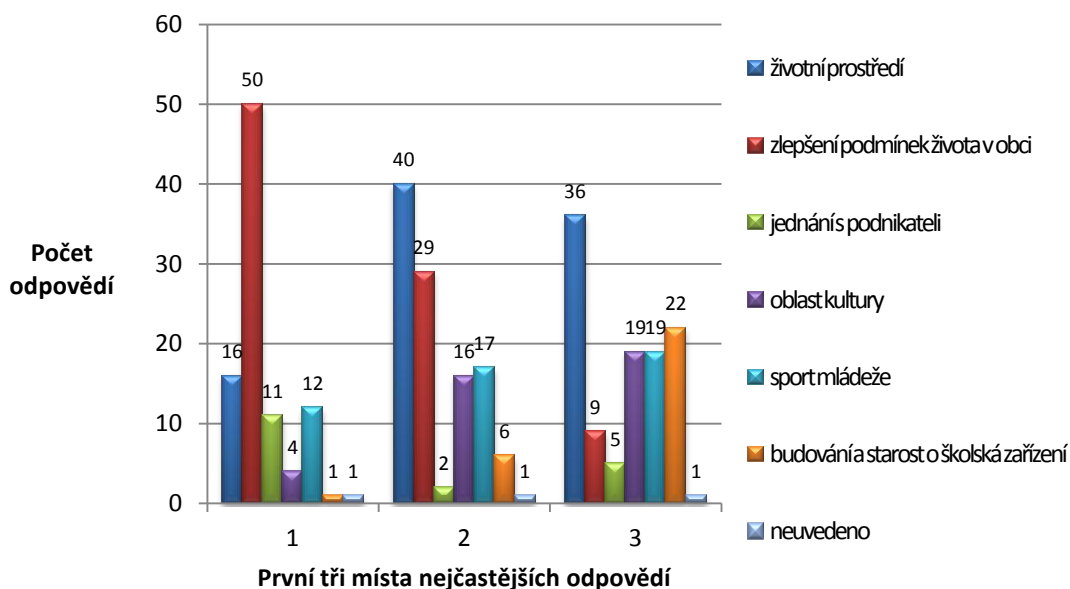
dospělé a hlavně vytvořením nových cyklostezek, které jsou propojeny až do města Znojma.

V oblasti kultury pořádá akce, jak pro občany, jako jsou tradiční vesnické zábavy, plesy, pálení čarodějnic a podobně, tak i pro turisty z okolí, kteří obec navštěvují za účelem putování po sklípcích, navštívení napoleonských akcí, nebo závodů mopedů.

Sport mládeže je v obci velmi rozvinut. Jsou pořádány různé akce, jako dětský den, oblíbený dětský pětiboj, pro další sportovní aktivity je k dispozici ve sportovním areálu fotbalové hřiště, kde je možnost přihlásit děti do fotbalových týmů. Sportovní areál krom zatravněného fotbalového hřiště nabízí hřiště na volejbal, nohejbal i tenis.

Navazující poslední otázka se zabývala názorem občanů na to, na jakou oblast by se mělo vedení obce více zaměřit.

Graf 15: Zaměření obce do budoucna



Zdroj: vlastní zpracování

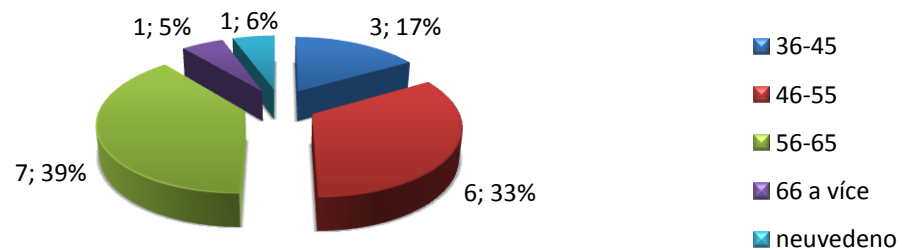
I zde byly vyhodnoceny tři nejčastěji zvolené odpovědi. Podle mínění respondentů by se mělo vedení obce do budoucna z větší části zaměřit na zlepšení podmínek života v obci, na životní prostředí, budování a péči o školská zařízení, ale i na oblast kultury a sport mládeže.

4.3.2 Výsledky dotazníkového průzkumu u zaměstnanců

Skupinou dotazovaných zde byli zaměstnanci úřadu a členové zastupitelstva. Pro tuto kategorii byl vytvořen podrobnější dotazník s 34 otázkami. Dotazy byly zaměřeny na znalost společenské odpovědnosti úřadu, na spokojenost se vztahy na pracovišti, nebo řízení úřadu. Dotazníkové šetření probíhalo od února do dubna a celkem bylo vyhodnoceno 21 dotazníků – 8 zaměstnanců, a 13 z 15 zastupitelů.

První otázka z dotazníku měla za cíl zjistit věk respondentů.

Graf 16: Věk

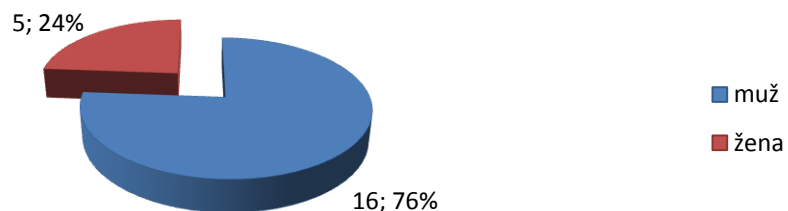


Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu je zřejmé, že nejvíce dotazovaných bylo ve věku 56 až 65 let (33 %) a 46 až 55 let (29 %).

Druhá otázka se týkala pohlaví respondentů.

Graf 17: Pohlaví



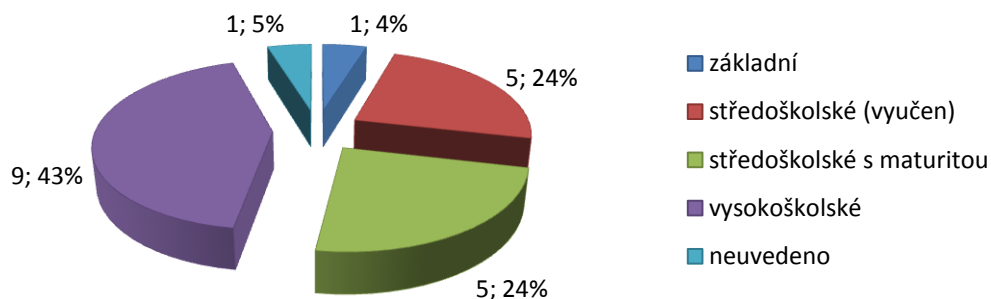
Zdroj: vlastní zpracování

Dotazníkovým průzkumem bylo zjištěno, že na úřadě převažuje mužské zastoupení.

Žen je pouhých 5 (24 %) a mužů 16 (76 %).

Cílem třetí otázky bylo zjistit dosažené vzdělání zaměstnanců a zastupitelů obce.

Graf 18: Dosažené vzdělání

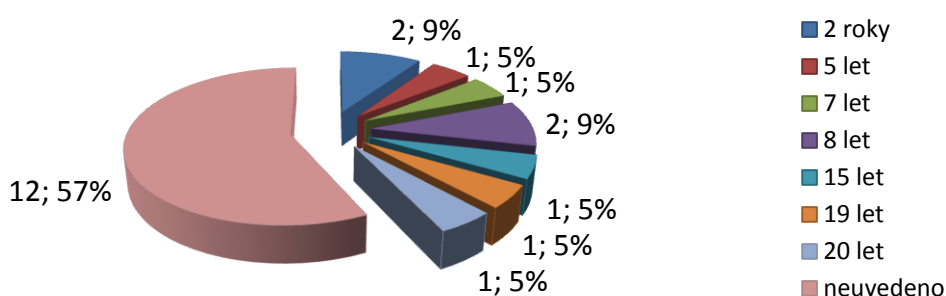


Zdroj: vlastní zpracování

Vzdělání dotazovaných bylo téměř z poloviny (43 %) vysokoškolského typu, druhé nejčastější bylo středoškolské s výučním listem a středoškolské s maturitou (24 %).

Otázka č. 4 byla zaměřena na délku působení na Obecním úřadě Dobšice, kde byly odpovědi velmi odlišné.

Graf 19: Délka působnosti na úřadě

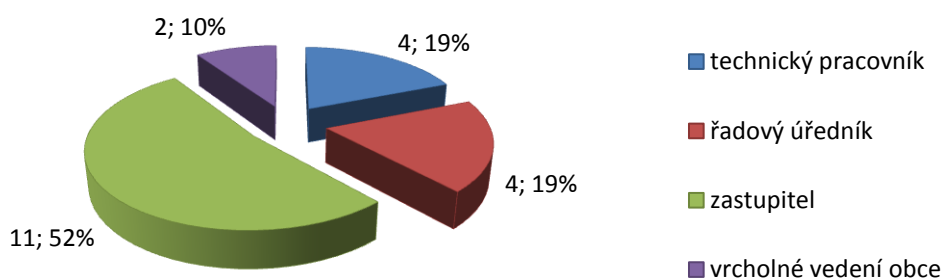


Zdroj: vlastní zpracování

Z 21 dotazovaných na tuto otázku odpovědělo pouze 9 respondentů. Nejdelší působnost na úřadě byla 20 a 19 let, a nejkratší 2 roky.

Smyslem šesté otázky bylo zjistit funkční postavení zaměstnanců v úřadě.

Graf 20: Funkční postavení

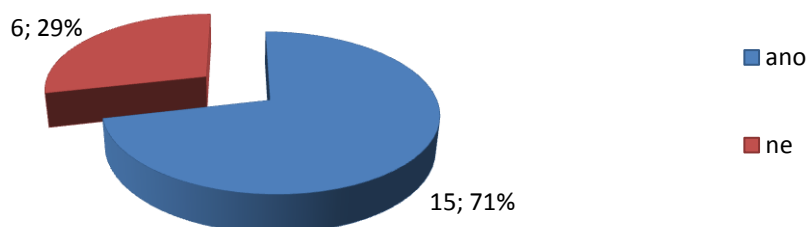


Zdroj: vlastní zpracování

Více jak polovinu tvořili zastupitelé (52 %), ke kterým lze přiřadit i vrcholné vedení obce (10 %). Druhou část tvořili úředníci (19 %) a techničtí pracovníci (19 %).

Úkolem otázky č. 6 bylo zjistit, zda se respondenti setkali s pojmem společenská odpovědnost nebo společenské odpovědné chování.

Graf 21: Setkání s pojmem „společenská odpovědnost“

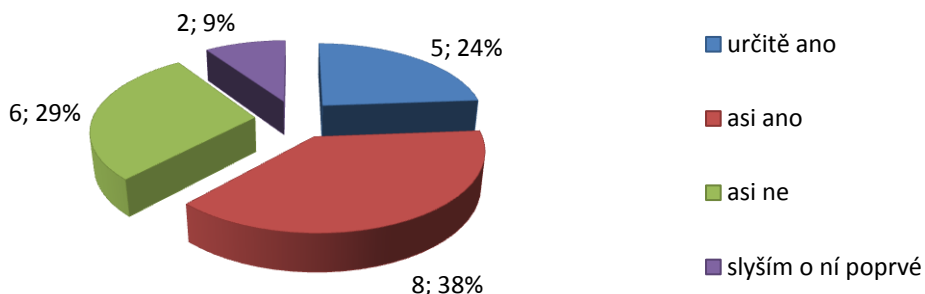


Zdroj: vlastní zpracování

Graf ukazuje, že 71 % zaměstnanců a zastupitelů má ponětí o pojmu společenská odpovědnost. 29 % respondentů se s tímto pojmem neseťkalo.

Otázka č. 7 zjišťovala, co si respondenti myslí o svých znalostech v oblasti společenské odpovědnosti. Zda jsou dobré, či nikoliv.

Graf 22: Znalosti v oblasti společenské odpovědnosti

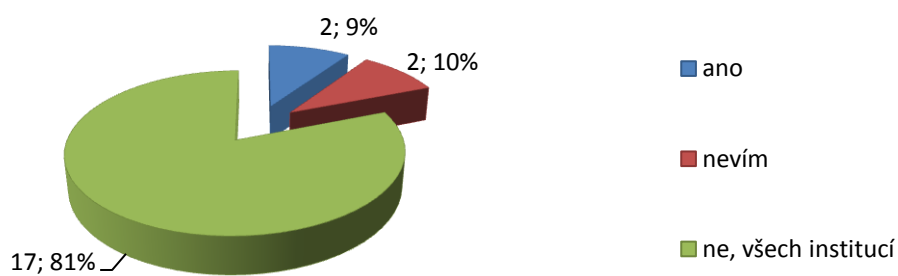


Zdroj: vlastní zpracování

Mezi jednotlivými odpověďmi nebyl výrazný rozdíl, výsledky se lišily jen o pár procent. Určitě ano odpovědělo 24 % respondentů, asi ano se vyskytlo v 38 % odpovědí, 29 % měla odpověď asi ne a z 9 % slyšeli o společenské odpovědnosti poprvé.

Osmá otázka zkoumala názor na to, zda by se společensky odpovědné chování mělo stát pouze výsadou podnikatelského sektoru.

Graf 23: CSR jako výsada pouze podnikatelského sektoru

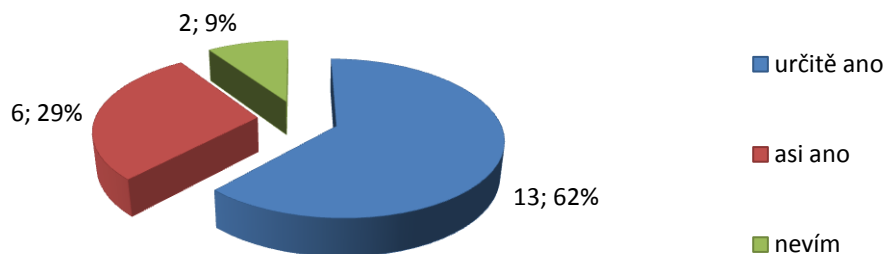


Zdroj: vlastní zpracování

81 % z dotazovaných se shodlo na názoru, že by společensky odpovědné chování nemělo být výsadou pouze podnikatelského sektoru, ale všech institucí.

Cílem deváté otázky bylo zjistit, zda respondenti hodnotí fungování úřadu jako společensky odpovědné.

Graf 24: Hodnocení fungování úřadu jako společensky odpovědné

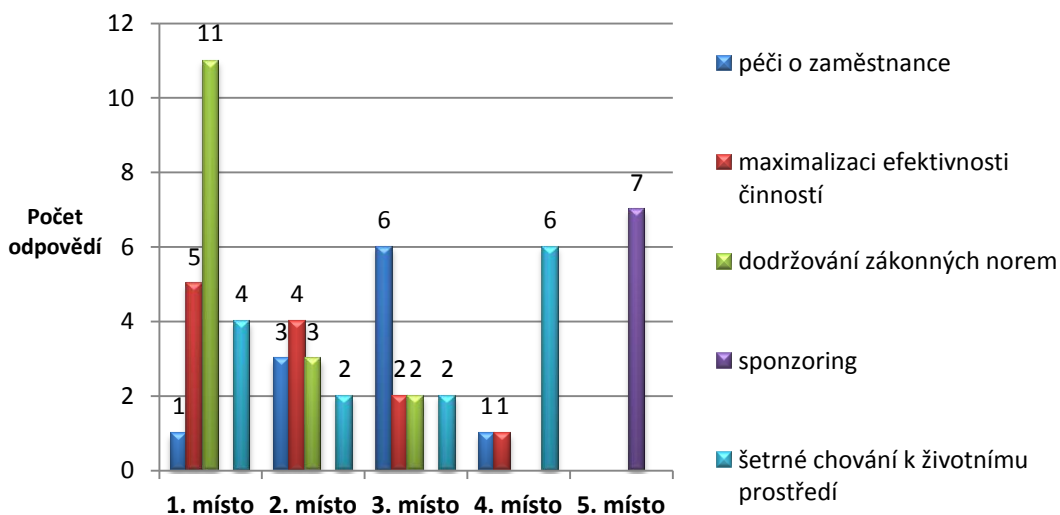


Zdroj: vlastní zpracování

Tři nejčastější odpovědi občanů na to, zda hodnotí úřad jako společensky odpovědný, byly určitě ano (62 %), asi ano (29 %) a 9 % nedokázalo posoudit.

Otázka č. 10 měla za cíl zjistit, co považují respondenti za projev společenské odpovědnosti na úřadu v Dobšicích.

Graf 25: Projev společenské odpovědnosti



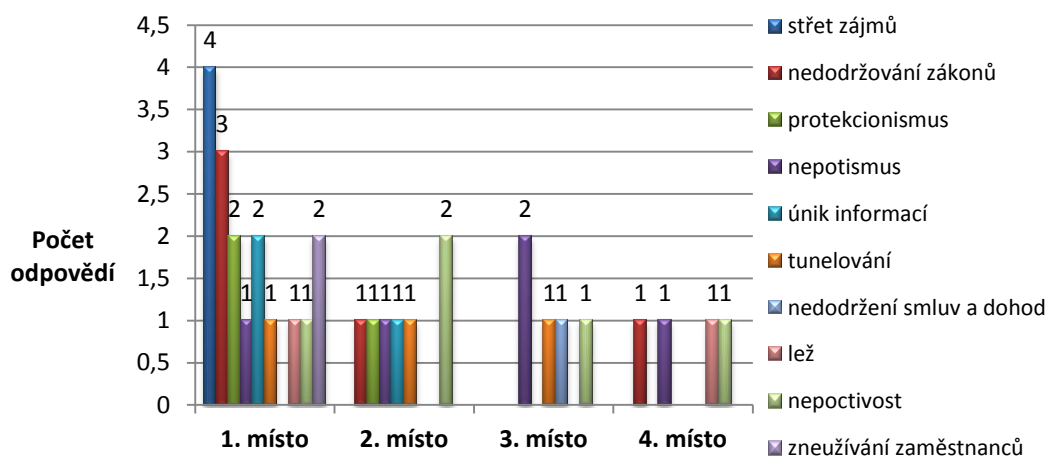
Zdroj: vlastní zpracování

Za projevy společenské odpovědnosti zaměstnanci a zastupitelé nejčastěji považovali

dodržování zákonných norem. Na druhé místo umístili maximalizaci efektivity činností, na třetí péči o zaměstnance, na čtvrté šetrné chování k životnímu prostředí a na poslední místo nejčastěji uváděli sponzoring.

Otázka č. 11 měla za cíl zjistit, co vnímají respondenti jako největší problém v současném řízení úřadu.

Graf 26: Problémy v současném řízení úřadu



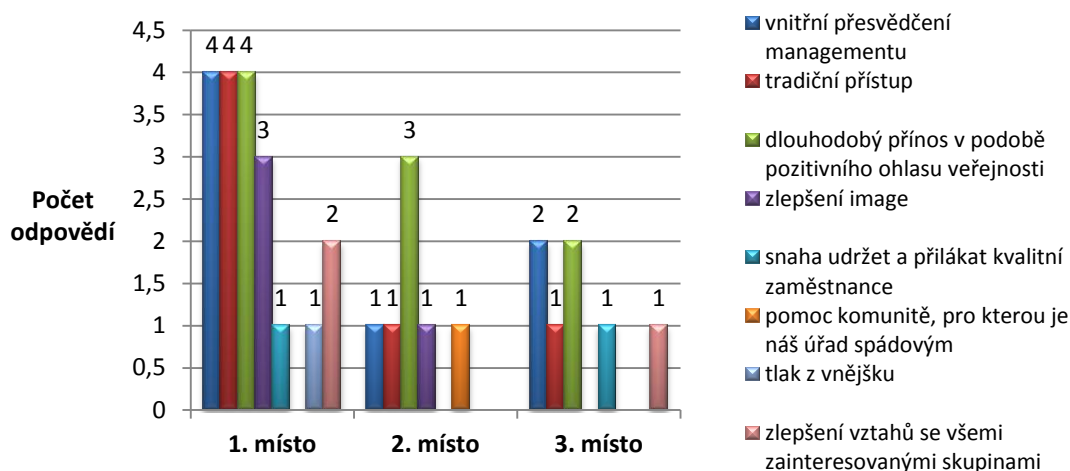
Zdroj: vlastní zpracování

Jelikož zde bylo na výběr z mnoha odpovědí, byly vyhodnoceny 4 nejčastější odpovědi. Za největší problém byl na první místo zvolen střet zájmů, na druhém nepoctivost, třetí místo obsadil nepotismus a na čtvrtém místě se umístili lež, nepoctivost, nepotismus a nedodržování zákonů.

Mimo jiné byl uveden i názor navíc. Jako vnímanou problematiku v současném řízení úřadu byla uvedena špatná informovanost při změnách zákonů a špatné vedení vysoké politiky.

Co přimělo úřad ke společensky odpovědnému chování, zjišťovala otázka č. 12.

Graf 27: Přijmutí společensky odpovědného chování

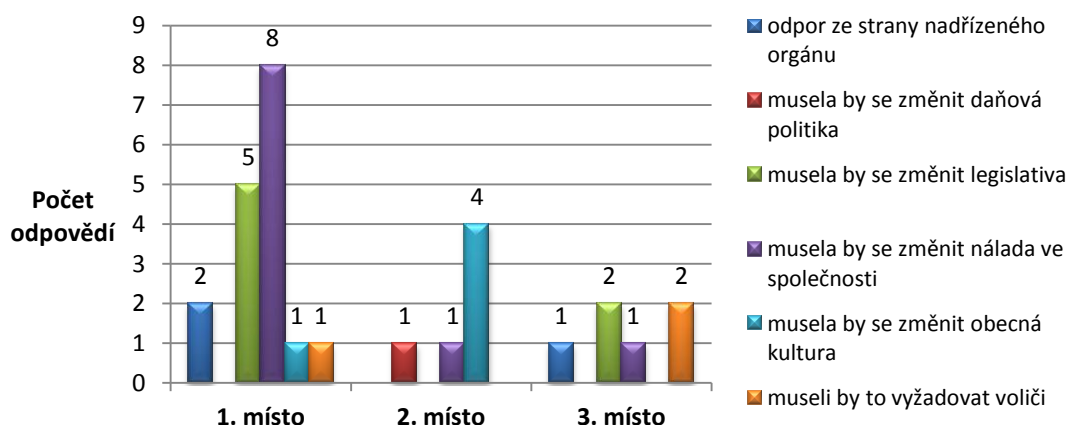


Zdroj: vlastní zpracování

Zde byly rovněž vyhodnoceny tři nejčastější odpovědi. Na prvním místě se umístily tři následující názory: organizaci ke společensky odpovědnému chování přimělo vnitřní přesvědčení managementu, tradiční přístup a dlouhodobý přínos v podobě pozitivního ohlasu veřejnosti. Na druhém a třetím místě se umístily podobné odpovědi.

Otázka č. 13 měla za cíl od respondentů zjistit, co by se muselo změnit, aby se úřad choval více společensky odpovědně.

Graf 28: Změna vedoucí ke zlepšení CSR

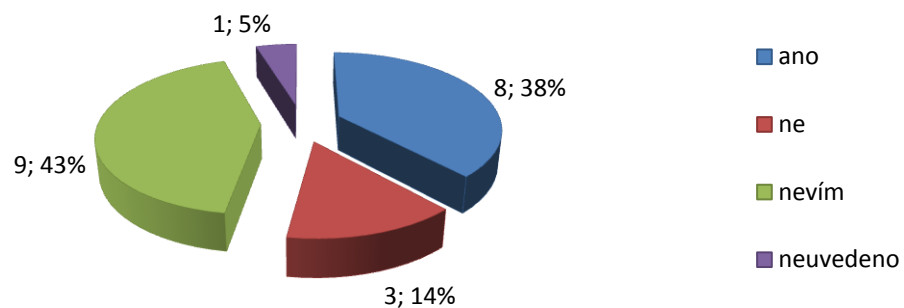


Zdroj: vlastní zpracování

Aby se úřad choval více společensky odpovědně, by se musela, podle názoru respondentů, změnit nálada ve společnosti. Jako druhé řešení uvedli zaměstnanci a zastupitelé změnu obecné kultury. Třetí možnost by byla změnit legislativu, nebo by to museli vyžadovat voliči.

Otázka č. 14 zkoumá, zda má úřad zpracovanou strategii pro oblast společenské odpovědnosti.

Graf 29: Zpracování strategie pro oblast CSR



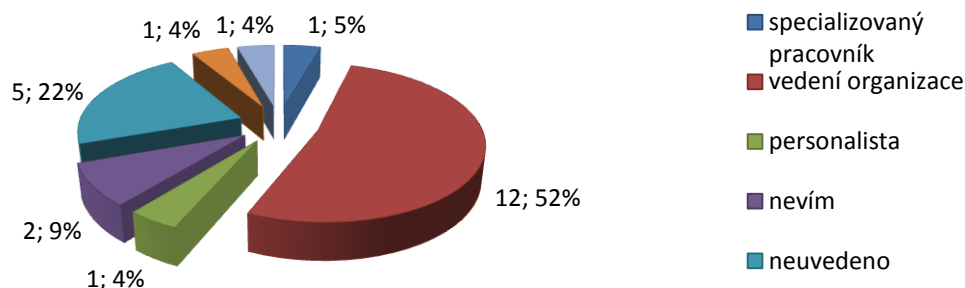
Zdroj: vlastní zpracování

38 % dotazovaných bylo schopno odpovědět a zvolili odpověď ano, úřad má zpracovanou strategii pro společenskou odpovědnost. Necelá polovina respondentů (43 %) však zvolila odpověď - nevím.

Zde se projevila malá orientace v oblasti společenské odpovědnosti na úřadě. Obecní úřad Dobšice nemá a nikdy neměl zpracovanou strategii pro oblast CSR. Žádný ze starostů neměl v plánu tuto strategii vytvořit. Zaměstnanci úřadu se vždy snažili o to, aby byli občané co nejvíce spokojeni.

Byla položena také následující otázka, zda mají respondenti pojem o tom, kdo se na úřadě zabývá společenskou odpovědností.

Graf 30: Kdo se zabývá společenskou odpovědností?

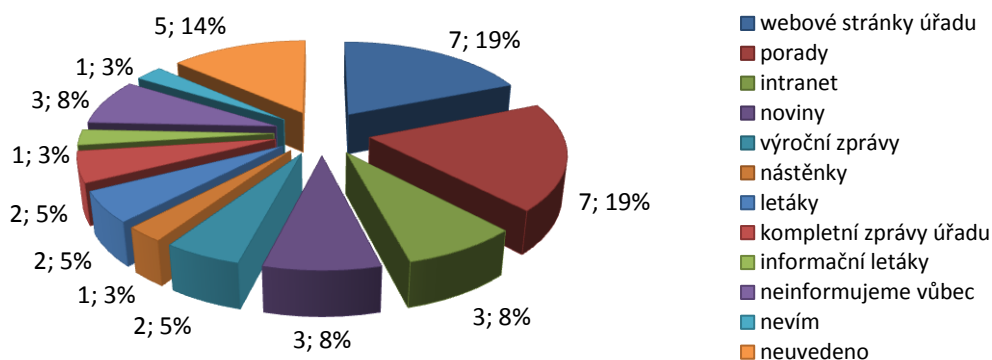


Zdroj: vlastní zpracování

52 % z dotazovaných tvrdilo, že společenskou odpovědností se zabývá vedení organizace. Byly zvoleny i následující odpovědi: specializovaný pracovník, personalista a úředníci.

Otázkou č. 16 zjišťovala, jakým způsobem jsou zaměstnanci informováni o společensky odpovědném chování.

Graf 31: Způsoby informování o společenské odpovědnosti

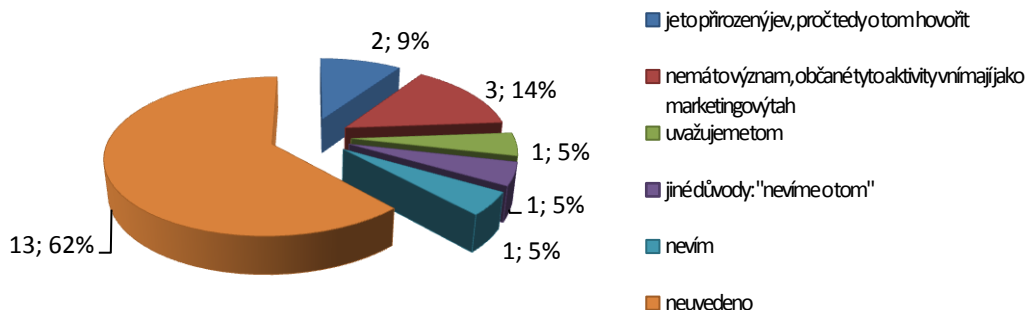


Zdroj: vlastní zpracování

V této otázce respondenti volili z 10 ti možností. Z grafu je zřejmé, že odpovědi jsou velmi různorodé. Nejčastěji respondenti uváděli odpověď: webové stránky (19 %) a porady (19 %). Zbytek odpovědí se lišil jen o pár procent.

Pokud úřad neinformuje o aktivitách společenské odpovědnosti, uváděli respondenti v otázce č. 17 názory, proč tomu tak je.

Graf 32: Proč úřad neinformuje o aktivitách CSR

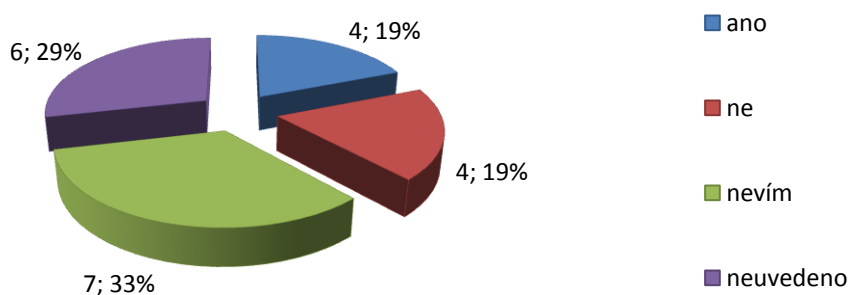


Zdroj: vlastní zpracování

Odpovědi respondentů, proč úřad neinformuje o aktivitách CSR, byli následující: je to přirozený jev, proč tedy o tom hovořit a druhá odpověď: nemá to význam, veřejnost tyto aktivity vnímá jako marketingový tah. Tyto názory jsou dle mého názoru velmi pesimistické. Snaha ukázat veřejnosti, co úřad pro občany koná, by nemělo být chápáno jako marketingový tah, ale jako úsilí, které úřad pro společnost vynakládá.

Následující otázka zjišťovala, zda má Obecní úřad Dobšice k dispozici etický kodex.

Graf 33: Disponuje úřad etickým kodexem?



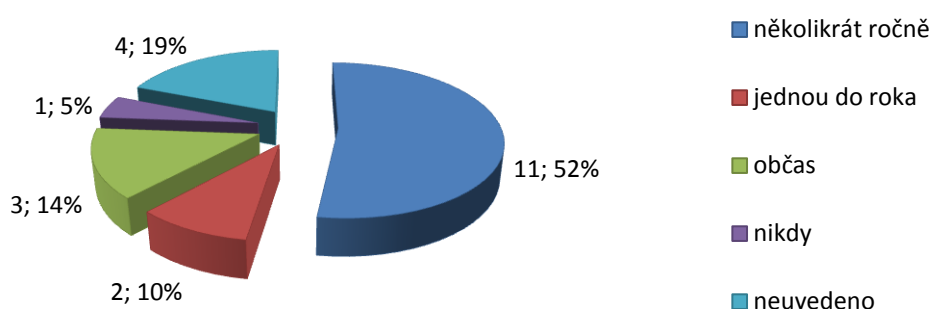
Zdroj: vlastní zpracování

Opět převažuje procento s neutrální odpovědí (33 %), kdy respondenti nevědí, zda úřad má etický kodex. Stejné procento respondentů (19 %) odpovědělo ano i ne.

Obecní úřad Dobšice vlastním etickým kodexem nedisponuje. Úředníci jsou však povinni řídit se Zákonem o úřednících územních samosprávných celků (zák. č. 312/2002 Sb.), kde je kodex stanoven.

Následující graf má za cíl vyhodnotit, jaká je u respondentů frekvence vzdělávání v rámci jejich profese.

Graf 34: Frekvence vzdělávání v rámci profese

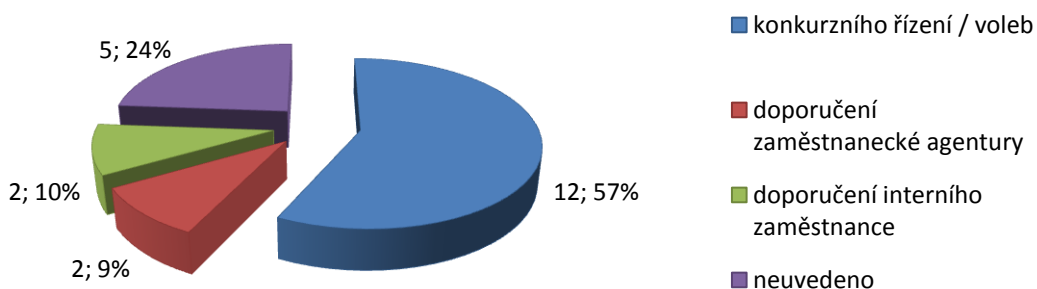


Zdroj: vlastní zpracování

Celkem $\frac{3}{4}$ z dotazovaných se v rámci své profese vzdělává, frekvence však byla různá. Více jak polovina (52 %) se vzdělává několikrát ročně, 10 % jednou do roka a 14 % občas.

Otázka č. 20 se zajímala o to, jakým způsobem byli respondenti přijati do zaměstnání.

Graf 35: Způsob přijetí do zaměstnání



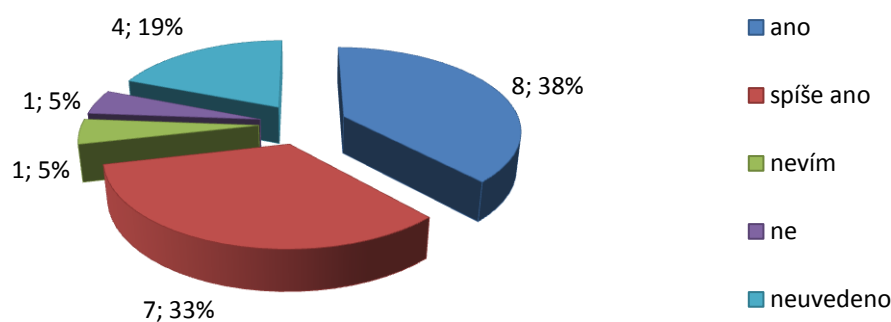
Zdroj: vlastní zpracování

Jelikož skupinou dotazovaných byli zaměstnanci úřadu i zastupitelé, převažovala

odpověď s 57 % - přijetí na základě voleb, které lze srovnat s konkurzním řízením. Zbytek dotazovaných (9 %) bylo přijato na základě doporučení zaměstnanecké agentury a stejné procento na základě doporučení interního zaměstnance.

Otázka č. 21 zjišťovala, jak jsou respondenti spokojeni s komunikací s nadřízenými.

Graf 36: Spokojenost s komunikací s nadřízeným

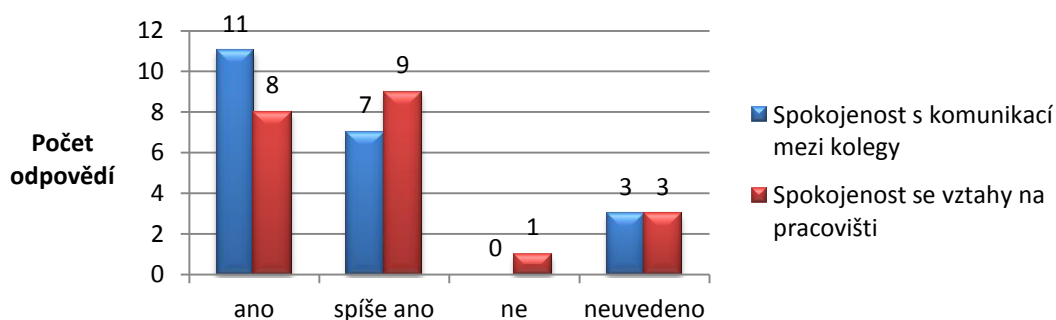


Zdroj: vlastní zpracování

Kladnou odpověď zvolilo více jak polovina z dotazovaných. 38 % tvrdí ano, jsou spokojeni s komunikací a 33 % spíše ano. Pouze 5 % zvolilo odpověď ne.

Otázky č. 22 a č. 23 v dotazníku se zabývaly spokojeností s komunikací mezi kolegy a se vztahy na pracovišti.

Graf 37: Spokojenost s komunikací a vztahy na pracovišti



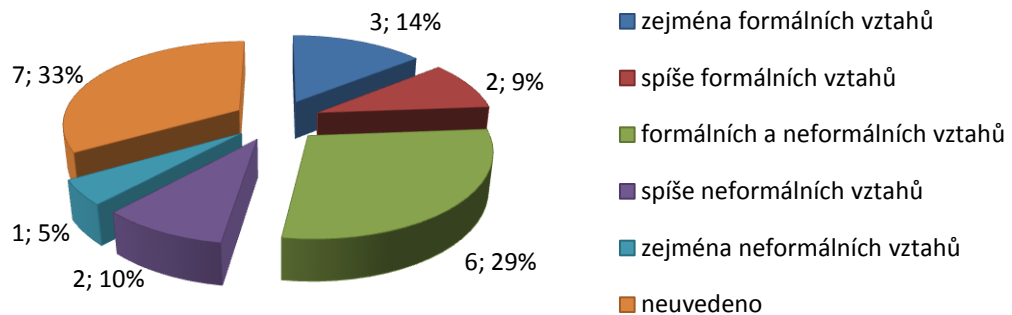
Zdroj: vlastní zpracování

Spokojenost s komunikací mezi kolegy a se vztahy na pracovišti se projevila jako velmi pozitivní. 3/4 zaznamenaných odpovědí bylo ano a spíše ano. Byla zaznamenána

pouze jedna negativní odpověď.

Otázka č. 24 zjišťovala od respondentů, čeho jsou vztahy na pracovišti výsledkem.

Graf 38: Vztahy na pracovišti jsou výsledkem

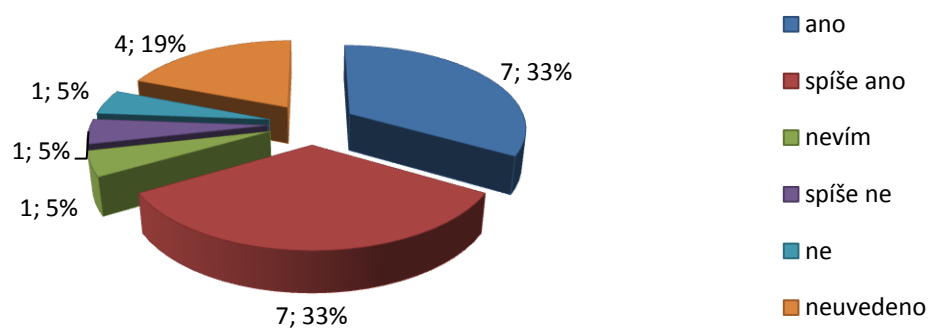


Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu vyplývá, že vztahy na pracovišti jsou výsledkem převážně formálních a neformálních vztahů (29 %). Což je nejvhodnější kombinace, jelikož jsou dodržována určitá pravidla v rámci formálních vztahů, ale i vytvořeno přátelské prostředí.

Otázka č. 25 se týkala spokojenosti s řízením pracovního místa.

Graf 39: Spokojenost s řízením pracovního místa

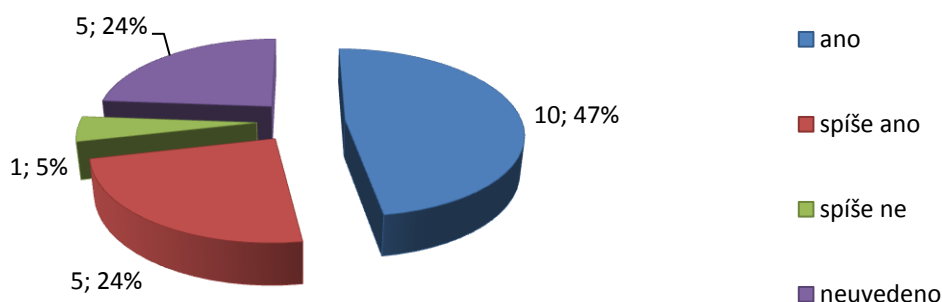


Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu je zřejmé, že převažuje spokojenost respondentů, 33 % odpovědělo na otázku ano a stejné procento spíše ano. Byly však zaznamenány i negativní odpovědi. 10 % zvolilo odpověď ne (spíše ne), že respondenti nejsou spokojeni s řízením pracovního místa.

Zda existuje nějaká zpětná vazba na práci respondentů, zjišťovala otázka č. 26.

Graf 40: Existence zpětné vazby na práci

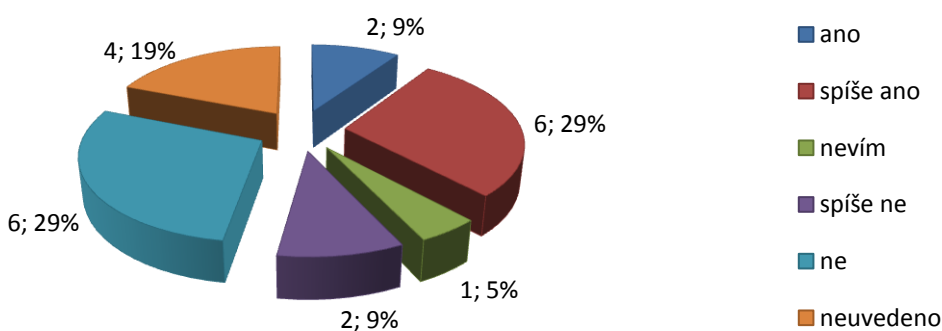


Zdroj: vlastní zpracování

Je důležité vědět, zda na práci zaměstnanců existuje nějaká zpětná vazba. Zde na úradě zvolila převážná většina zaměstnanců odpověď ano (47 %) a spíše ano (24 %), což je velmi příznivé procento. Byla zaznamenána pouze jedna negativní reakce, kdy byla zvolena odpověď spíše ne.

Smyslem tohoto grafu bylo ukázat, zda respondenti shledávají systém odměňování spravedlivým.

Graf 41: Spravedlivost systému odměňování

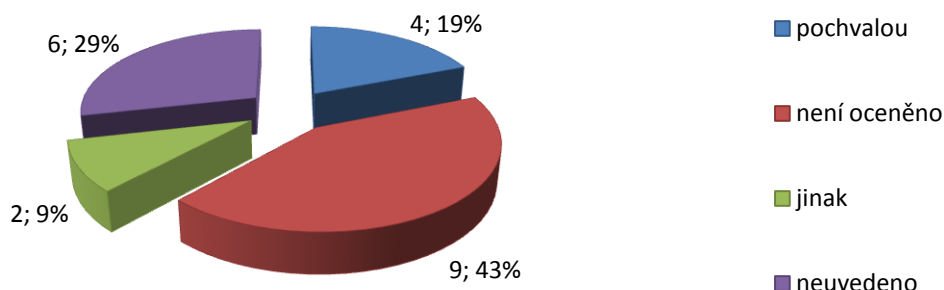


Zdroj: vlastní zpracování

Více jak ¼ respondentů si myslí, že systém odměňování na úradě je spravedlivý, stejná část z dotazovaných si však myslí pravý opak, 29 % tvrdí ne, systém odměňování není spravedlivý a 9 % spíše není.

Následující otázka zkoumala, zda jsou zaměstnanci a zastupitelé nějakým způsobem ohodnoceni při plnění úkonů nad rámec svých povinností.

Graf 42: Ohodnocení plnění úkonů nad rámec povinností

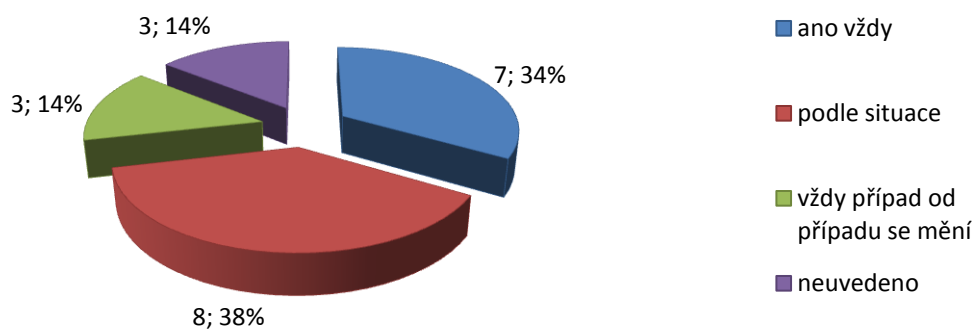


Zdroj: vlastní zpracování

Necelá polovina z dotazovaných (43 %) uvádí odpověď, že jejich plnění úkonů nad rámec povinností není oceněno. 19 % je ohodnoceno pochvalou.

Smyslem otázky č. 29 bylo zjistit, zda při řešení podobných případů používají respondenti stejných postupů, měřítek či metodik.

Graf 43: Používání stejných postupů při řešení podobných případů

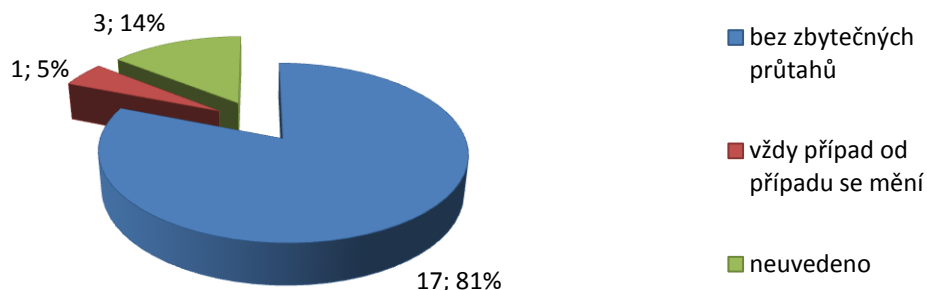


Zdroj: vlastní zpracování

Odpovědi na otázku, zda respondenti používají stejných postupů při řešení podobných případů, byly následující: 38 % tvrdí, že to záleží na situaci, 34 % vždy používají stejných postupů a 14 % uvedlo, že se situace vždy případ od případu mění.

Jakým způsobem respondenti konají při vyřizování pracovních záležitostí, studovala otázka č. 30.

Graf 44: Jednání při vyřizování pracovních záležitostí

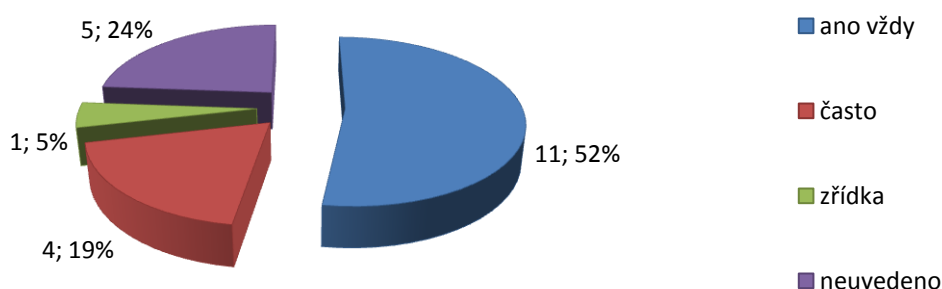


Zdroj: vlastní zpracování

Necelá většina z dotazovaných uvedla, že jednají bez zbytečných průtahů, 5 % tvrdí, že se situace vždy případ od případu mění, a zbývající procento respondentů odpověď neuvědlo.

Otázka č. 31 byla zaměřena na to, zda při jednání s veřejností respondent poskytuje maximální informace, aby účastníkovi řízení nevznikaly vyšší finanční náklady, než je nezbytně nutné.

Graf 45: Poskytování maximálních informací

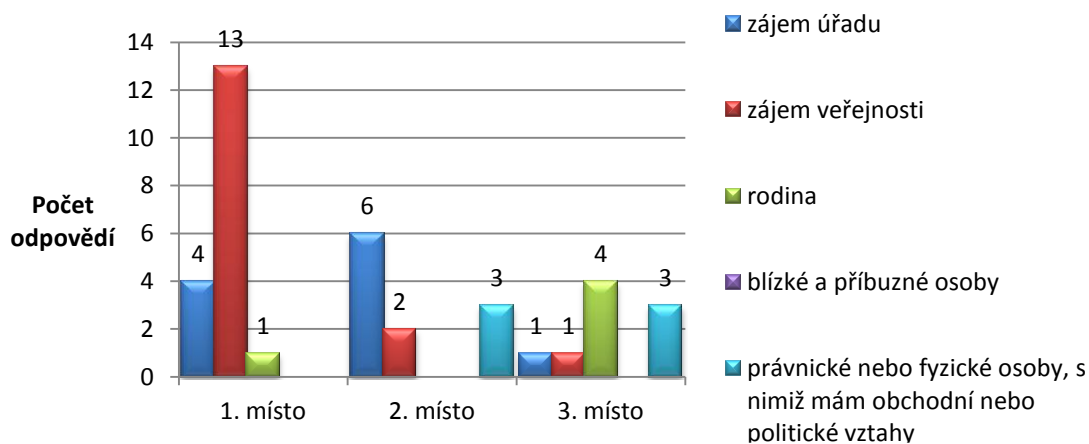


Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu vyplývá, že snahou úřadu je poskytovat co nejlepší služby pro blaho občanů. Více jak polovina dotazovaných zvolila odpověď ano vždy (52 %) a často tvrdí 19 %. Odpověď zřídka, byla uvedena pouze jednou.

Cílem otázky č. 32 bylo zjistit, jaké jsou priority respondentů při rozhodování. Zaměstnanci a zastupitelé vybírali z pěti bodů, které měli za úkol očíslovat od 1 do 5.

Graf 46: Priority při rozhodování

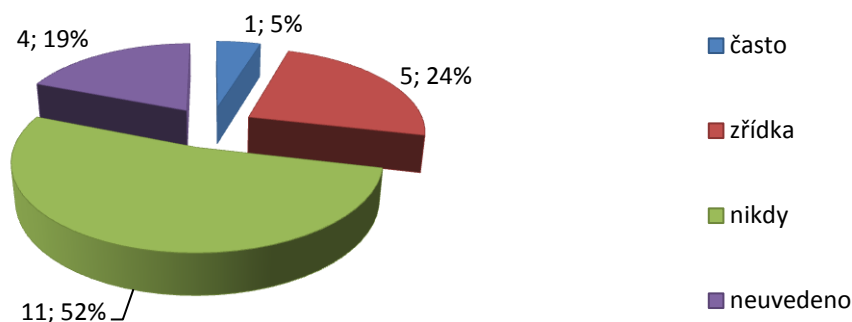


Zdroj: vlastní zpracování

Z dotazníkového průzkumu byla vyhodnocena 3 první místa nejčastějších odpovědí. Na první místo respondenti převážně volili odpověď zájem veřejnosti, na druhé místo priorit rozhodování uváděli zájem úřadu a na třetí rodinu.

V otázce č. 33 bylo zjišťováno, zda v souvislosti s výkonem pracovní činnosti se respondenti setkávají se situací, kdy dostávají dárky či jiná zvýhodnění pro sebe nebo někoho blízkého.

Graf 47: Dostávání dáreků či jiných zvýhodnění



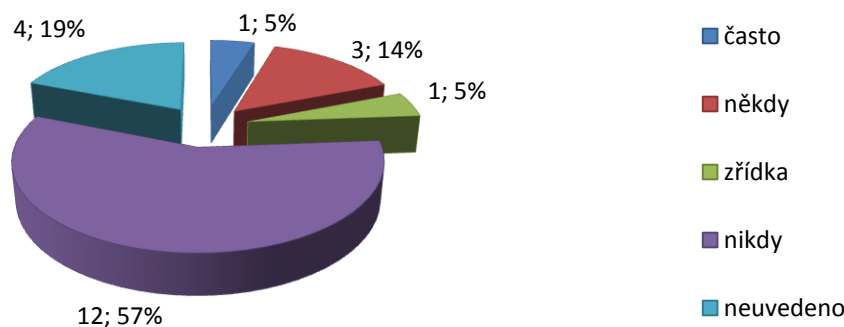
Zdroj: vlastní zpracování

Převážná většina na otázku odpověděla nikdy (52 %). Byly však zaznamenány i

odpovědi zřídka (24 %) a často (5 %).

Poslední otázka se týkala toho, zda respondenti tyto dárky či výhody přijímají.

Graf 48: Přijímání dárků a výhod



Zdroj: vlastní zpracování

57 % z dotazovaných tvrdí, že tyto dárky nikdy nepřijali. ¼ respondentů přiznala přijetí určitého zvýhodnění.

Tuto situaci by bylo vhodné prozkoumat a tak zjistit, zda získané výhody byly určeny ke změně jejich rozhodnutí v určitém řízení, nebo sloužily jen jako forma poděkování za poskytnuté služby.

4.3.3 Výsledky a návrhy na zlepšení u občanů obce Dobšice

Z dotazníkového šetření mezi občany obce Dobšice vyplynuly zajímavé informace. Odpovědi občanů byly převážně pozitivní, jsou spokojeni, jak s vstřícností zaměstnanců, tak i s podáváním informací, nebo vyřizováním požadavků. Byly však zaznamenány i procenta s negativními odpověďmi. Na otázku, zda se občané obce setkali již s pojmem CSR, odpovědělo 59 % dotazovaných kladně. Pro zbývající procento občanů bude navrženo možné řešení na zlepšení.

1. Návrh na zvýšení povědomí o společensky odpovědném chování obce

Obecní úřad Dobšice se snaží informovat o pořádaných kulturních akcích a o činnostech konaných ve prospěch životního prostředí v obci. Občané obce (41 %) však neví, že tyto aktivity spadají do oblasti společensky odpovědného chování. Pro

rozšíření znalostí tohoto pojmu, by bylo vhodné vytvořit na webu sekci s názvem „Společensky odpovědné chování obce Dobšice“. V této části by bylo obecně uvedeno, co tento pojem vlastně znamená, a v podkapitolách uvedeny jednotlivé oblasti s aktivitami, které obec v rámci CSR provádí.

Pro starší populaci občanů, kteří nemají možnost získat údaje z webu, by byly informace o společensky odpovědném chování obce zakomponovány ve zpravodaji, který je obcí čtvrtletně vydáván.

2. Návrh na zvýšení odbornosti při vyřizování požadavků a zkvalitnění komunikace

Jelikož bylo zaznamenáno i několik negativních reakcí občanů na odborné vyřizování požadavků s přehledem, na spokojenost s ochotou, vstřícností, komunikací, na podávání maximálních informací či vyřizování požadavků ve stanovené lhůtě, bylo navrženo následující řešení problematiky.

Pro zvýšení odbornosti při vyřizování požadavků občanů a zlepšení vztahů s nimi, je navrženo školení zaměstnanců úřadu. Institut pro veřejnou správu v Praze nabízí kurz pro úředníky územních samosprávných celků s názvem Komunikační dovednosti a kultura vystupování, kdy cílem tohoto kurzu je seznámit se s metodami a zásadami komunikačních dovedností a správného vystupování. Délka kurzu je 8 hodin a cena na jednu osobu je 1 100 Kč. Při účasti 4 úředníků Obecního úřadu Dobšice budou celkové náklady na školení 4 400 Kč a náklady spojené s dopravou činí na jednu osobu 420 Kč, což je celkem pro čtyři osoby 1680 Kč.

4.3.4 Diskuse

Z dotazníkového šetření vyplynula převážná spokojenost zaměstnanců se vztahy na pracovišti a s kolegy. Se společenskou odpovědností se setkali $\frac{3}{4}$ respondentů, zbytek zaměstnanců / zastupitelů se s tímto pojmem neseťkal. Negativní reakce byly zaznamenány u otázky, zda je systém odměňování spravedlivý, 38 % uvedlo odpověď ne nebo spíše ne. Dále bylo zjištěno, že Obecní úřad Dobšice nevládní etický kodex, proto byla navržena možnost, na vytvoření vlastního kodexu. Nakonec byl vytvořen návrh v problematice špatné informovanosti o změně zákonů. Pro zlepšení fungování

úřadu byla navržena tato možná řešení.

1. Návrh na zlepšení znalostí o společensky odpovědném chování u zaměstnanců

Necelých 30 % zaměstnanců a zastupitelů se s pojmem CSR nesetkalo a více ¼ si myslí, že v této oblasti nemají dobré znalosti. Proto i mnoho z dotazovaných nevědělo (43 %), zda má úřad vytvořenou strategii pro oblast CSR a 38 %, tvrdilo ano, i přesto, že ji úřad nemá a nikdy vytvořenou neměl.

Možným návrhem ke zlepšení této situace by bylo zavést porady na téma společenská odpovědnost, kde by se koncept CSR prostudoval. Je mnoho možností, kde informace na toto téma najít, jednou z nejlevnějších variant je internet. Zde je možnost stáhnout si v souboru PDF průvodce společenskou odpovědností.

V tomto případě lze doporučit, aby každému zaměstnanci bylo umožněno si tohoto průvodce prostudovat, a na následné poradě by se o tomto tématu diskutovalo, ujasňovali se nesrovnalosti a konverzovalo o tom, které odpovědné aktivity již úřad koná a které další by přispěli k posílení podnikové výkonnosti a pověsti.

2. Návrh na zlepšení nedostatečné informovanosti při změnách zákonů

Příklad řešení tohoto problému je následující. Na webové stránce, www.zmenyzakonu.cz, si může zaměstnanec zřídit zasílání změn zákonů přímo na e-mail. Zde má na výběr mezi měsíčním zasíláním změn, nebo zvolením prémiového účtu, který má výhody jako například: týdenní zasílání změn, zvýraznění zákonů týkajících se zvoleného oboru, dlouhodobý výhled plánovaných změn ve sledovaném oboru či přímé zobrazení uvedeného znění zákona. Objednání ročního přístupu k těmto prémiovým službám činí 740 Kč (895 Kč vč. DPH).

3. Návrh vytvoření etického kodexu

Existuje určitý Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy, vytvořený vládou, kterým by se měl každý zaměstnanec veřejné správy řídit. Dodržením kodexu by se tak dospělo k lepšímu, kvalitnějšímu fungování veřejné správy.

Možným návrhem pro Obecní úřad Dobšice je vytvoření etického kodexu, buď

použitím Etického kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy, přepracováním této verze nebo vypracováním nového kodexu.

Vytvořený kodex by byl projednán a schválen na poradě se zaměstnanci. Následně by byl všemi pracovníky podepsán, že souhlasí s dodržováním podmínek stanovených v etickém kodexu.

Pro snadné dohledání by byl k dispozici jak na webu obce, tak i vyvěšen přímo v budově obecního úřadu. Náklady na vytisknutí nepřeprocované verze Etického kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy jsou 12 Kč (cena 1 strany je 2 Kč).

4. Návrh na zlepšení spokojenosti s řízením pracovního místa

Jelikož bylo zaznamenáno několik negativních reakcí (10 %) na spokojenost s řízením pracovního místa respondentů, byla navržena možnost zřídit anonymní schránku. Sem by zaměstnanci a zastupitelé úřadu vkládali své připomínky. Schránka by se jednou za čtvrt roku otevřela, na poradě, se zaměstnanci a zastupiteli, by se projednal obsah dopisů, a navrhla se možná opatření na vyřešení uvedených problémů.

5. Návrh na zlepšení systému odměňování zaměstnanců

K otázkám spravedlivého systému odměňování a způsobu ohodnocení plnění úkonů nad rámec povinností by bylo možné vytvořit následující návrh na zlepšení. Jednou z možností by bylo zavést pohyblivou složku platů, která má za cíl co nejvíce motivovat zaměstnance k dobrým pracovním výkonům. Plat by byl následovně rozdělen: 70 % základní mzda a 30 % by tvořily prémie.

Tyto prémie budou nastaveny tak, že pokud zaměstnanci dosáhnou určitého výsledku v dané situaci, získají jako odměnu za splnění tohoto cíle prémie. Výhodou tohoto řešení je, že zaměstnanci budou mít pozitivní postoj k práci, s vidinou zisku prémie.

5 Závěr

Smyslem této bakalářské práce bylo představit pojem společensky odpovědné chování firem a etické jednání se zacílením na Obecní úřad Dobšice. Cílem práce bylo zhodnotit chování obce jako celku a vztah jednotlivců, tedy občanů, vůči jednání úřadu. Dotazníkovým šetřením byla získána a zpracována relevantní data pro praktickou část práce. Tyto údaje byly zjištěny od zaměstnanců a zastupitelů, a od občanů obce Dobšice. Následně byla navržena možná opatření se snahou zlepšit zkoumanou problematiku.

Z výsledků dotazníkového průzkumu u občanů byly vyhodnoceny převážné kladné odpovědi na spokojenost s fungováním úřadu. Byla však navržena možná opatření na zkvalitnění poskytovaných služeb a komunikace mezi úřadem a občany. Jelikož se necelá polovina z dotazovaných občanů nesetkala s pojmem společensky odpovědné chování, i když tak obec koná, bylo navrženo zřízení informační sekce o této oblasti na webu obce, kde občané naleznou odkaz s názvem *Společensky odpovědné chování obce Dobšice*, a zde bude stručně popsán koncept CSR a aktivity, které v rámci této oblasti provádí. Možným návrhem na zvýšení odborného jednání při vyřizování požadavků bylo školení zaměstnanců. Byl vybrán kurz pro úředníky územních samosprávných celků s názvem *Komunikační dovednosti a kultura vystupování*.

Dotazníkové šetření u zaměstnanců a zastupitelů bylo podrobnější oproti veřejnosti. Zjišťovaly se zde znalosti v oblasti společenské odpovědnosti firem, zkoumala se spokojenost s fungováním úřadu, spokojenost s kolegy, nebo setkání respondentů se situací, kdy dostali dárky či jiná zvýhodnění.

Byla navržena opatření, která by mohla vést ke zkvalitnění vztahů zaměstnanců a zastupitelů vůči úřadu, svým kolegům a vůči veřejnosti. Jedním z návrhů bylo rozšířit zaměstnancům a zastupitelům znalosti v oblasti CSR, takovým způsobem, že by si prostudovali průvodce společenskou odpovědností, která je zdarma ke stažení na webových stránkách a následně na poradách rozebírali nesrovnalosti ke studovanému pojmu. Dalším návrhem bylo zlepšit informovanost při změnách zákonů formou zasílání těchto změn přímo na e-mail úředníka. Dále bylo navrženo vytvořit si vlastní etický kodex buď vlastním zpracováním, nebo použitím vypracovaného etického

kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy. Předposledním návrhem na zlepšení spokojenost s řízením pracovního místa bylo vytvořit anonymní schránky, do kterých mohou zaměstnanci a zastupitelé úřadu ukládat dopisy s připomínkami, které budou projednány a následně k nim navržena opatření. Posledním vytvořeným návrhem bylo zlepšit systém odměňování, a to prostřednictvím využití pohyblivých složek platu.

6 Seznam použité literatury

Seznam literatury

ANONYM. *Napříč společenskou odpovědností firem*. 1. vyd. Kladno: AISIS, c2005, 163 s. ISBN 80-239-6111-X.

ANONYM. *Příručka člena zastupitelstva obce*. 1. vyd. Editor Jiří Černožorský. Praha: VCVS ČR, 2002, 180 s. ISBN 80-238-9120-0.

ARMSTRONG, Michael; STEPHENS, Tina. *Management a leadership*. London, United Kingdom: Kogan Page Limited, 2005. 272 s. ISBN 978-80-247-2177-4.

BALÍK, Stanislav. *Komunální politika: obce, aktéři a cíle místní politiky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, s. 256. Politologie (Grada). ISBN 978-80-247-2908-4.

BLÁHA, Jiří; DYTRT, Zdeněk. *Manažerská etika*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2003, 155 s. ISBN 80-726-1084-8.

BLAŽEK, Ladislav. *Management: organizování, rozhodování, ovlivňování*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 191 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3275-6.

CEJTHAMR, Václav; DĚDINA, Jiří. *Management a organizační chování*. 2. aktualizované a rozšířené vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010. 352 s. ISBN 978-80-247-3348-7.

ČMEJREK, Jaroslav; BUBENÍČEK, Václav; ČOPIK, Jan. *Demokracie v lokálním politickém prostoru: Specifika politického života v obcích ČR*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a. s., 2010, s. 240. ISBN 9788024730615.

DONNELLY, Jr. James H.; GIBSON, James L.; IVANCEVICH, John M. *Management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 1997. 821 s. ISBN 80-7169-422-3.

FORET, Miroslav. *Marketing pro začátečníky*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2008, 152 s. ISBN 978-80-251-1942-6.

HANDLÍŘ, Jiří. *Management pro střední a vyšší odborné školy*. 1. vyd. Praha: Computer Press, 1998, 268 s. ISBN 80-722-6095-2.

HORZINKOVÁ, Eva; NOVOTNÝ, Vladimír. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. 1. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008, 234 s. ISBN 978-807-3800-963.

KOTLER, Philip a kol. *Moderní marketing*: 4. evropské vydání. Praha: Grada, 2007, 1048 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-1545-2.

KOZEL, Roman, MYNÁŘOVÁ, Lenka; SVOBODOVÁ, Hana. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 304 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3527-6.

KULDOVÁ, Lucie. *Společenská odpovědnost firem: [etické podnikání a sociální odpovědnost v praxi]*. 1. vyd. Kanina: OPS, 2010. 189 s. ISBN 978-80-87269-12-1.

KUNZ, Vilém. *Společenská odpovědnost firem*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012. 208 s. ISBN 978-80-247-3983.

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

VEBER, Jaromír. *Základy managementu pro střední školy*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2003. 136 s. ISBN 80-7168-654-9.

VODÁČEK, Leo; VODÁČKOVÁ, Olga. *Moderní management v teorii a praxi*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2006, 295 s. ISBN 80-726-1143-7.

ZADRAŽILOVÁ, Dana a kol. *Společenská odpovědnost podniků: transparentnost a etika podnikání*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2010. 176 s. ISBN 978-80-7400-192-5.

Zahraniční literatura

BENN, Suzanne; BOLTON, Dianne. *Key concepts in corporate social responsibility*. Los Angeles: SAGE, 2011, x, 246 p. SAGE key concepts. ISBN 18-478-7929-2.

Internetové zdroje

Business Leaders Forum. *Společenská odpovědnost firem: Průvodce nejen pro malé a střední podniky* [online]. 1. vyd. Praha: Top Partners, 2008 [cit. 2014-04-17]. Dostupné

z: http://www.csr-online.cz/wp-content/uploads/2012/11/BLF_Pruvodce_CSR.pdf

Dotazník zdarma | Vytvořit online dotazník | Survio.com [online]. © 2014 [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: <http://www.survio.com/cs/>

Obec Dobšice - Historie obce. *Obec Dobšice* [online]. [cit. 2014-02-12]. Dostupné z: <http://www.dobsice.cz/historie-obce>

Obec Dobšice - Spolky a sdružení. *Dobšice - vinařská obec* [online]. Dobšice [cit. 2014-02-12]. Dostupné z: <http://www.dobsice.cz/spolky-a-sdruzeni>

Obec Dobšice - Zastupitelstvo obce. *Obec Dobšice* [online]. [cit. 2014-01-28]. Dostupné z: <http://www.dobsice.cz/zastupitelstvo-obce>

Vláda ČR [online]. © 2009-2014 [cit. 2014-04-16]. Dostupné z: http://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Etický_kodex_uredniku_a_za_mestnancu_verejne_spravy.pdf

Změny zákonů - sledujeme a porovnáváme zákony a jejich novelizace. *Změny zákonů* [online]. [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: <http://www.zmenyzakonu.cz/>

Seznam obrázků

Obrázek 1: Pyramida sociální odpovědnosti firem.....	26
Obrázek 2: Organizační schéma obce.....	37

Seznam grafů

Graf 1: Věk občanů obce Dobšice	40
Graf 2: Pohlaví.....	40
Graf 3: Dosažené vzdělání	41
Graf 4: Setkání s pojmem CSR.....	41
Graf 5: Spokojenost s ochotou, s kterou přistupují zaměstnanci k problémům	42
Graf 6: Spokojenost s jednáním a komunikací	42
Graf 7: Vyřízení požadavku s odborným přehledem.....	43
Graf 8: Vstřícnost a nápomocnost úředníků při řešení problémů.....	43
Graf 9: Podávání maximálních informací.....	44
Graf 10: Vyřízení požadavku ve stanovené lhůtě.....	44
Graf 11: Vyřízení požadavku podmíněné věcným darem	45
Graf 12: Jednání stejným postupem u podobných záležitostí občanů	46
Graf 13: Změna prostředí po posledních komunálních volbách.....	46
Graf 14: Oblasti soustředění managementu úřadu.....	47
Graf 15: Zaměření obce do budoucna.....	48
Graf 16: Věk	49
Graf 17: Pohlaví.....	49
Graf 18: Dosažené vzdělání	50
Graf 19: Délka působnosti na úřadě	50
Graf 20: Funkční postavení.....	51
Graf 21: Setkání s pojmem „společenská odpovědnost“	51

Graf 22: Znalosti v oblasti společenské odpovědnosti	52
Graf 23: CSR jako výsada pouze podnikatelského sektoru	52
Graf 24: Hodnocení fungování úřadu jako společensky odpovědné	53
Graf 25: Projev společenské odpovědnosti.....	53
Graf 26: Problémy v současném řízení úřadu.....	54
Graf 27: Přijmutí společensky odpovědného chování	55
Graf 28: Změna vedoucí ke zlepšení CSR.....	55
Graf 29: Zpracování strategie pro oblast CSR.....	56
Graf 30: Kdo se zabývá společenskou odpovědností?.....	57
Graf 31: Způsoby informování o společenské odpovědnosti	57
Graf 32: Proč úřad neinformuje o aktivitách CSR.....	58
Graf 33: Disponuje úřad etickým kodexem?	58
Graf 34: Frekvence vzdělávání v rámci profese	59
Graf 35: Způsob přijetí do zaměstnání	59
Graf 36: Spokojenost s komunikací s nadřízeným	60
Graf 37: Spokojenost s komunikací a vztahy na pracovišti.....	60
Graf 38: Vztahy na pracovišti jsou výsledkem.....	61
Graf 39: Spokojenost s řízením pracovního místa.....	61
Graf 40: Existence zpětné vazby na práci.....	62
Graf 41: Spravedlivost systému odměňování	62
Graf 42: Ohodnocení plnění úkonů nad rámec povinností.....	63
Graf 43: Používání stejných postupů při řešení podobných případů	63
Graf 44: Jednání při vyřizování pracovních záležitostí	64
Graf 45: Poskytování maximálních informací.....	64
Graf 46: Priority při rozhodování	65

Graf 47: Dostávání dárků či jiných zvýhodnění	65
Graf 48: Přijímání dárků a výhod	66

Přílohy

Příloha 1: Dotazník pro občany obce Dobšice

Příloha 2: Dotazník pro zaměstnance a zastupitele Obecního úřadu Dobšice

Příloha 3: Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy

ano spíše ano nevím spíše ne ne

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

ano vždy často zřídka nikdy

12. Pokud jste se setkali s vyřizováním podobného problému i u jiného občana, jednali úředníci stejným postupem?

ano vždy často zřídka nikdy

s tímto jsem se ještě nesetkal/a

13. Jak se změnilo prostředí ve vaší obci, od posledních komunálních voleb (do zastupitelstev obcí)?

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

14. Na které oblasti se významněji soustředí management Vašeho úřadu? (vepište

pořadí, 1 znamená nejvíce, např. 3,2,1,5,4,6)

- životní prostředí
- zlepšení podmínek života v obci
- jednání s podnikateli
- oblast kultury
- sport mládeže
- budování a starost o školská zařízení

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

pořadí, 1 znamená nejvíce, např. 3,2,1,5,4,6)

- životní prostředí
- zlepšení podmínek života v obci
- jednání s podnikateli
- oblast kultury
- sport mládeže
- budování a starost o školská zařízení

Ještě jednou děkuji za Váš čas při vyplňování tohoto dotazníku.

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 2: Dotazník pro zaměstnance a zastupitele Obecního úřadu Dobšice

Vážení respondenti,

obracím se na Vás s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku v rámci své bakalářské práce na téma: „Společenská odpovědnost a etické jednání Obecního úřadu Dobšice“. Vyplnění dotazníku je zcela anonymní, proto Vás žádám o maximální upřímnost při vyplňování.

1. Uveďte svůj věk:

18-25

36-45

56-65

26-35

46-55

66 a více

2. Uveďte pohlaví:

žena

muž

3. Uveďte dosažené vzdělání:

základní

středoškolské (vyučen)

středoškolské s maturitou

vyšší odborné

vysokoškolské

4. Uveďte délku Vaší působnosti zde na úřadu:

.....

5. Uveďte funkční postavení v úřadě:

technický pracovník

řadový úředník

zastupitel

vrcholné vedení obce

jiné.....

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

ano

ne

7. Myslíte si, že máte dobré znalosti v oblasti společenské odpovědnosti?

určitě ano

asi ano

asi ne

určitě ne

slyším o ní poprvé

nevím

8. Domníváte se, že společensky odpovědné chování by mělo být výsadou pouze

podnikatelského sektoru?

pouze velkých firem ano nevím ne, všech institucí

9. Hodnotíte fungování Vašeho úřadu jako společensky odpovědné?

určitě ano asi ano asi ne určitě ne nevím

10. Co považujete za největší projevy společenské odpovědnosti Vašeho úřadu?

(vepište pořadí, 1 znamená nejvíce) př. 4,5,1,2,3...

- péči o zaměstnance
- maximalizaci efektivity činností
- dodržování zákonných norem
- sponzoring
- šetrné chování k životnímu prostředí
- jiné.....

11. Uved'te, co vnímáte jako největší problémy v současném řízení úřadů?

(vepište pořadí, 1 znamená nejvíce) př. 4,5,1,2,6,3...

- znečišťování životního prostředí
- nepoctivost
- lež
- nedodržení smluv a dohod
- protekcionismus
- nepotismus (zvýhodňování, prosazování příbuzných z pozice svého postavení)
- diskriminace
- únik informací
- tunelování
- střet zájmů
- nedodržování zákonů
- zneužívání zaměstnanců
- jiné.....

12. Co Váš úřad přimělo ke společensky odpovědnému chování? (vepište pořadí,

1 znamená nejvíce) př. 4,5,1,2,6,3...

- vnitřní přesvědčení managementu
- tradiční přístup
- dlouhodobý přínos v podobě pozitivního ohlasu veřejnosti
- zlepšení image
- snaha udržet a přilákat kvalitní zaměstnance
- pomoc komunitě, pro kterou je náš úřad spádovým
- tlak z vnějšku
- zlepšení vztahů se všemi zainteresovanými skupinami
- jiné.....

13. Co by se muselo změnit, aby se Váš úřad choval více společensky odpovědně?

(vepište pořadí, 1 znamená nejvíce)

- odpor ze strany nadřízeného orgánu

- musela by se změnit daňová politika
- musela by se změnit legislativa
- musela by se změnit nálada ve společnosti
- musela by se změnit obecná kultura
- museli by to vyžadovat voliči
- jiné.....

14. Má Váš úřad zpracovanou strategii pro oblast společenské odpovědnosti?

- ano ne nevím

15. Kdo se podle Vás ve Vašem úřadě zajímá společenskou odpovědností?

- specializovaný pracovník
- vedení organizace
- personalista
- marketingový pracovník
- pracovník PR
- někdo jiný.....

16. Jakým způsobem jsou zaměstnanci informováni o společensky odpovědném chování?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> webové stránky úřadu | <input type="checkbox"/> letáky |
| <input type="checkbox"/> porady | <input type="checkbox"/> kompletní zprávy úřadu |
| <input type="checkbox"/> výroční zprávy | <input type="checkbox"/> informační letáky |
| <input type="checkbox"/> intranet | <input type="checkbox"/> články v novinách |
| <input type="checkbox"/> noviny | <input type="checkbox"/> jiné..... |
| <input type="checkbox"/> nástěnky | <input type="checkbox"/> neinformujeme vůbec |
| <input type="checkbox"/> zaměstnanecké akce | |

17. Jestliže neinformuje úřad o aktivitách společensky odpovědného chování, proč si myslíte, že tomu tak je?

- Nechceme, abychom byli vnímání jako „chlubilové“.
- Je to přirozený jev, proč tedy o tom hovořit?
- Nemá to význam. Občané tyto aktivity vnímají jako marketingový tah.
- Uvažujeme o tom.
- Nemáme na takovou činnost prostředky.
- Jiné důvody.....

18. Má Váš úřad k dispozici etický kodex?

- ano ne nevím

19. Jak často se vzděláváte v rámci Vaší profese?

- ano, několikrát ročně ano, jednou do roka občas
- zřídka nikdy

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

- Konkurzního řízení / voleb
- Doporučení zaměstnanecké agentury
- Doporučení interního zaměstnance

Na základě známostí s výš postavenou osobou v úřadě

21. Jste spokojen/a s komunikací s nadřízeným?

ano spíše ano nevím spíše ne ne

22. Jste spokojen/a s komunikací mezi kolegy?

ano spíše ano nevím spíše ne ne

23. Jste spokojen/a se vztahy na pracovišti?

ano spíše ano nevím spíše ne ne

24. Vztahy na pracovišti jsou výsledkem:

- zejména formálních vztahů
- spíše formálních vztahů
- formálních a neformálních vztahů
- spíše neformálních vztahů
- zejména neformálních vztahů

25. Jste spokojen/a s řízením vašeho pracovního místa?

ano spíše ano nevím spíše ne ne

26. Existuje zpětná vazba na Vaši práci?

ano spíše ano nevím spíše ne ne

27. Myslíte si, že systém odměňování je spravedlivý?

ano spíše ano nevím spíše ne ne

28. V případě, že plníte úkoly nad rámec Vašich obvyklých povinností, bývá vaše práce nějakým způsobem ohodnocena?

- zvýšením mzdy
- pochvalou
- není oceněno
- jinak

29. Při řešení podobných případů se snažím používat stejných postupů, měřítek a metodiky:

ano vždy podle situace vždy případ od případu se mění

30. Jakým způsobem konáte při vyřizování pracovních záležitostí?

ihned bez zbytečných průtahů až v zákonem stanovené lhůtě
po zákonem stanovené lhůtě

31. Poskytujete při jednání s veřejností maximální informace, aby účastníkovi řízení nevznikaly vyšší finanční náklady, než je nezbytně nutné?

ano vždy často zřídka nikdy

32. Seřad'te prosím vaše priority při rozhodování

(očísľujte pořadí, 1- nejvyšší priorita, - nejnižší).

- zájem úřadu
- zájem veřejnosti
- rodina
- blízké a příbuzné osoby
- právnické nebo fyzické osoby, s nimiž mám obchodní nebo politické vztahy

33. Při výkonu své pracovní činnosti se setkávám se situací, že dostávám dárky či jiná zvýhodnění pro sebe či někoho blízkého:

často zřídka nikdy

34. Tyto dárky a výhody přijímám:

vždy často někdy zřídka nikdy

Ještě jednou děkuji za Váš čas při vyplňování tohoto dotazníku.

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 3: Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy



Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy

Preambule

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

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

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

Článek 1 Zákonnost

- (1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy plní úkoly veřejné správy v souladu s ústavním pořádkem, se zákony a ostatními právními předpisy a s právem Evropské unie, jakož i s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.
- (2) Při plnění úkolů veřejné správy jedná úředník a zaměstnanec veřejné správy pouze v rozsahu zákonem svěřené pravomoci orgánu veřejné správy a v souladu s jejím účelem.

Článek 2 Rozhodování

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



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

Článek 3 Profesionalita

- (1) Výkon veřejné správy je službou veřejnosti. Úředník a zaměstnanec veřejné správy vykonává veřejnou správu na vysoké odborné úrovni, kterou si prohlubuje průběžným studiem, s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty a bez jakýchkoli předsudků, v souladu se zásadou rovných příležitostí bez ohledu na barvu pleti, pohlaví, národnost, náboženství, etnickou příslušnost nebo jiné charakteristiky. Nepřipouští diskriminaci či obtěžování. Za kvalitu své práce a za rozvíjení svých odborných znalostí je osobně odpovědný a své vzdělání si studiem průběžně prohlubuje.
- (2) Úředník a zaměstnanec veřejné správy jedná korektně s ostatními spolupracovníky i se zaměstnanci jiných orgánů veřejné správy, respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů i jiných odborníků a účinně je využívá i pro svůj odborný růst.
- (3) Ve vztahu k veřejnosti jedná úředník a zaměstnanec veřejné správy s nejvyšší mírou zdvořilosti, vstřícnosti a ochoty a bez jakýchkoli předsudků.

Článek 4 Nestrannost

- (1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy dbá na to, aby jeho rozhodování bylo objektivní, nestranné a přijaté řešení bylo vždy v souladu s veřejným zájmem. Při rozhodování nesmí úředník a zaměstnanec veřejné správy preferovat osobní či skupinové zájmy ani se nechat ovlivnit pozitivními či negativními vztahy ke konkrétním osobám. Úředník a zaměstnanec veřejné správy se zdrží také všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost jeho rozhodování.
- (2) Ve shodných nebo podobných případech jedná úředník a zaměstnanec veřejné správy tak, aby mezi jednotlivými postupy nevznikaly rozdíly, jež není možno odůvodnit objektivními skutečnostmi, zejména konkrétními okolnostmi daného případu.
- (3) Úředník a zaměstnanec veřejné správy vystupuje vůči účastníkům právních vztahů objektivně tak, aby je neuváděl v omyl o jejich právech a povinnostech, informuje je srozumitelně; veškerá hodnocení provádí profesionálně, objektivně, bez emocí a bez sledování osobního prospěchu a v souladu s právem a spravedlností.



Článek 5 Rychlost a efektivita

- (1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy vyřizuje pracovní záležitosti zodpovědně, bez zbytečných průtahů, nejpozději v zákonem stanovených lhůtách.
- (2) Při plnění jemu svěřených úkolů postupuje úředník a zaměstnanec tak, aby stranám ani úřadu nevznikaly zbytečné náklady.

Článek 6 Svět zájmů

- (1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy svým jednáním předchází situacím, ve kterých by byl vystaven možnému střetu svého soukromého zájmu a zastávaného funkčního zařazení. Soukromý zájem zahrnuje jakoukoliv výhodu pro něj, jeho rodinu, blízké a příbuzné osoby a právnické nebo fyzické osoby, se kterými měl nebo má obchodní nebo politické vztahy.
- (2) Úředník a zaměstnanec veřejné správy nesmí ohrozit veřejný zájem tím, že se bude odvolávat na svou pozici nebo funkci ve věcech, které nesouvisejí s plněním jemu svěřených úkolů při výkonu veřejné správy.
- (3) Úředník a zaměstnanec veřejné správy se nezúčastní žádné činnosti, která se neslučuje s řádným výkonem jeho pracovních povinností nebo tento výkon omezuje.
- (4) Pokud si úředník a zaměstnanec veřejné správy není jistý, zda jde o úkony slučitelné s jeho podílem na výkonu veřejné správy, projedná záležitost se svým nadřízeným.

Článek 7 Korupce

- (1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy nesmí při svém rozhodování a v souvislosti s rozhodováním přijímat ani vyžadovat dary či jiná zvýhodnění pro sebe nebo někoho jiného, popřípadě jakýmkoli jiným způsobem připustit ovlivnění plnění jemu svěřených úkolů v oblasti veřejné správy, objektivního hodnocení věci a nestranného rozhodování. Dary nebo výhody poskytované úředníku a zaměstnanci veřejné správy zaměstnavatelem tímto nejsou dotčeny.
- (2) Úředník a zaměstnanec veřejné správy jedná tak, aby se při plnění jemu svěřených úkolů v oblasti veřejné správy nedostal do postavení, ve kterém by byl zavázán nebo se cítil být zavázán oplatit službu či laskavost, která mu byla prokázána.



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

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

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

Článek 8

Nakládání se svěřenými prostředky

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

Článek 9

Mlčenlivost

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

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

Článek 10

Informování veřejnosti

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

Článek 11

Veřejná činnost

- (1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy jedná při výkonu veřejné správy politicky nestranným způsobem. Úředník a zaměstnanec veřejné správy nevykonává veřejnou činnost, která by mohla narušit důvěru veřejnosti v jeho schopnost nestranně plnit úkoly veřejné správy.
- (2) Úředník a zaměstnanec veřejné správy se v soukromém životě vyhýbá takovým činnostem, chování a jednání, která by mohla snížit důvěru ve veřejnou správu v očích veřejnosti nebo dokonce zavdat příčinu k ovlivňování úředníka a zaměstnance veřejné správy. Jedná tak, aby jeho chování přispívalo k dobré pověsti úřadu veřejné správy.

Článek 12

Reprezentace

- (1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy užívá v zaměstnání oděv, který je adekvátní jeho práci a odpovídá vážnosti jeho úřadu.
- (2) Úředník a zaměstnanec veřejné správy jedná s každým ohleduplně, způsobem přiměřeným jeho sociálním schopnostem a komunikačním potřebám, a respektuje jeho individualitu. Veškerá jednání s dotčenými osobami vede úředník a zaměstnanec veřejné správy taktně a způsobem, který respektuje důstojnost těchto osob.
- (3) Úředník a zaměstnanec veřejné správy svým jednáním a vystupováním podporuje důvěryhodnost a vážnost úřadu.

Článek 13

Uplatnitelnost a vymahatelnost

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

Článek 14 Závěrečná ustanovení

- (1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy dodržuje stanovené etické zásady, aktivně podporuje etické jednání a podílí se na vytváření protikorupčního prostředí. Uvědomuje si, že selhání jednotlivce v oblasti etiky má dopad na veřejnou správu jako celek, a proto jde ostatním příkladem.
- (2) Poukáže-li úředník a zaměstnanec veřejné správy oprávněně na neetické chování, nebude mít jeho jednání negativní důsledky v pracovněprávních vztazích.
- (3) Respektování zásad etiky je věcí profesionální cti úředníka a zaměstnance veřejné správy. Bez jejich dodržování a dodržování Kodexu nelze dostát profesionální povinnosti úředníka a zaměstnance veřejné správy.

Zdroj: *Vláda ČR* [online]. (c) 2009-2014 [cit. 2014-04-16]. Dostupné z: http://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Etický_kodex_uredniku_a_za_mestnancu_verejne_spravy.pdf