

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI
PEDAGOGICKÁ FAKULTA
Ústav pedagogiky a sociálních studií

Bakalářská práce

Michaela Linhartová

ETIKA ZAMĚSTNANCŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY

Olomouc 2012

vedoucí práce: PhDr. Zuzana Tichá, Ph. D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně a uvedla jsem všechny použité prameny a literaturu.

V Olomouci dne

.....

Poděkování

Děkuji vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Zuzaně Tiché, Ph. D. za její názory, rady a podněty, které mi poskytovala při koncipování této práce.

Obsah

Úvod

TEORETICKÁ ČÁST

1 Vymezení základní pojmů

- 1.1 Veřejná správa
- 1.2 Etika – morálka
- 1.3 Etiketa
- 1.4 Netiketa
- 1.5 Společnost – společenský styk
- 1.6 Komunikace

2 Etika ve veřejné správě

- 2.1 Vztah etiky a etikety
- 2.2 Etika a etiketa ve veřejné správě
- 2.3 Etické kodexy a jejich cíle

3 Účastníci jednání ve veřejné správě

- 3.1 Zaměstnanci veřejné správy (veřejná služba)
- 3.2 Klienti veřejné správy
- 3.3 Etiketa na pracovišti – vztahy mezi spolupracovníky

4 Možnosti kontroly dodržování etického kodexu

- 4.1 Šetření spokojenosti klientů
 - 4.1.1 Mystery Client
 - 4.1.2 Mystery Calling
- 4.2 Využití výsledků šetření

PRAKTICKÁ ČÁST

5 Analýza přístupu institucí veřejné správy k etickému kodexu

- 5.1 Vymezení cíle
- 5.2 Výzkumný vzorek
 - 5.2.1 Městský úřad v Šumperku
 - 5.2.2 Městský úřad v Zábřehu
- 5.3 Metoda výzkumu
- 5.4 Vlastní výzkum
- 5.5 Zhodnocení a závěr praktické části

Závěr

Seznam literatury

Přílohy

Nepotřebujeme mravnost IN ABSTRACTO,

v teoriích a knihách.

Etika není pro psací stůl,

je pro reálný život.

Tomáš Garrigue Masaryk

Úvod

Mottem této bakalářské práce jsou slova Tomáše Garrigue Masaryka, prvního prezidenta Československé republiky, který v jejím čele stál od roku 1918 až do roku 1935. Tedy v době, kdy byl na etiku kladen velký důraz a kdy etika a etiketa patřili k tomu nejzákladnějšímu vzdělání. Do jisté míry tomu tak stále je, ale jak se mění doba, ve které žijeme, upravují se i pravidla slušného chování. To, co platilo např. před několika desítkami let, dnes už neplatí. Galantnost už pomalu mizí a většina lidí se přiklání k názoru, že se v dnešní době slušnost nevyplácí. A přitom svých chováním a vystupováním nacházíme cestu k druhým.

Naše chování a jednání je, nebo by alespoň mělo být, usměrňováno pravidly slušného chování jak v soukromém, tak i pracovním životě. Společenské způsoby nás provází celým životem a vychází přímo z nás. Znalost či neznalost etiky a etikety může zásadním způsobem ovlivnit např. naši pracovní kariéru. Nevhodným chováním se můžeme dostat do trapné situace, a to především v zaměstnání není nic příjemného. Naše kontakty s klienty, ale i se spolupracovníky, a to s nadřízenými i podřízenými, by měly probíhat na jisté profesionální úrovni, která je dána nejen naší odborností, ale především znalostí etikety.

Ke zpracování bakalářské práce na téma Etiketa a etický kodex ve veřejné správě mě vedlo hned několik důvodů. Jedním z nich je mé několikaleté působení ve veřejné instituci na pozici, kde je etický kodex něco jako bible, oblast etikety a dodržování etického kodexu se mě tedy přímo dotýká. Jsem také studentkou oboru přímo zaměřeného na veřejnou správu, což rovněž přispělo k volbě tohoto tématu. Při shromažďování podkladů k této práci a po prostudování literatury jsem si ověřila, že etiketě, a to konkrétně etiketě v pracovním styku, se věnuje velké množství publikací, ve kterých jejich autoři nabádají, jak si osvojit pravidla společenského chování. Mnohem méně autorů se ale zabývá etiketou ve veřejné správě, jsou to spíše ojedinělé případy. S ohledem na toto zjištění, jsem se ve své práci zaměřila na etiketu pracovníků veřejné správy, konkrétně pak na význam stanovení a dodržování etického kodexu.

Cílem mé bakalářské práce je objasnit problematiku dodržování pravidel etikety ve vztahu k výkonu veřejné správy, poukázat na důležitost stanovení pravidel slušného chování při jednání aktérů veřejné správy a potvrdit tak význam etického kodexu pracovníků veřejné správy. Dílčím cílem této práce je analýza možností kontroly kvality kontaktu úředníků s klienty, které mohou významně napomáhat ke zlepšování etického chování ve veřejné správě. V praktické části pak byla mým cílem komparace přístupu institucí pověřených výkonem veřejné správy k etickému kodexu.

Svou práci jsem rozvrhla do dvou částí. V první, teoretické části uvedu a vysvětlím základní pojmy - veřejná správa, etika, etiketa, netiketa, společnost a komunikace, které budu ve své práci používat. Dále se budu zabývat vztahem mezi etikou a etiketou, jejich spojitostí s veřejnou správou, zaměřím se na etický kodex a popíšu jeho význam a cíle. Rovněž uvedu účastníky jednání ve veřejné správě, kterými jsou zaměstnanci veřejné správy a klienti veřejné správy a vymezím vztah mezi nimi. V závěru teoretické části se budu věnovat možnostem kontroly dodržování etického kodexu a konkrétním metodám, kterými lze jeho dodržování ověřovat. Použila jsem dostupnou literaturu, informace z elektronických médií a poznatky z vlastní praxe. Na teoretickou část naváže druhá, praktická část, kde vycházím z vlastního výzkumu, který jsem provedla formou dotazníku, který mi vyplnili vedoucí pracovníci dvou městských úřadů. Na základě získaných informací chci odhalit, zda je stanovení etického kodexu, jeho dodržování a kontrola pojímáno u organizací veřejné správy vykonávající totožnou činnost stejně, nebo zda existují rozdíly a případně jaké.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Vymezení základních pojmů

V první kapitole budou definovány pojmy, které se váží k danému tématu a které se v této práci vyskytují. Bude uvedena charakteristika pojmů veřejná správa, etika a morálka, etiketa, netiketa, společnost a společenský styk a komunikace.

1.1 Veřejná správa

Veřejná správa může být chápána jako správa veřejných záležitostí ve veřejném zájmu.

V politologickém slovníku je u pojmu správa veřejná uvedeno, že se jedná o: *„organizaci správy veřejných záležitostí. Správa veřejná jako výkonná moc je spojena v první řadě se státem. Dělí se na státní správu a samosprávu (jde prioritně o decentralizovanou veřejnou moc v nižších územních jednotkách). Tu vykonávají příslušné správní orgány mající postavení orgánu správy veřejné“* (Adamová a kol., 2001, s. 235).

Dolista (2006, s. 20) uvádí, že *„Veřejná správa je buď určitý druh činnosti (tj. spravování – zde jde o pojetí dynamické (funkční), nebo instituce, které veřejnou správu vykonávají, tj. pojetí statické (strukturální, organizační). V praxi nelze od sebe obě roviny samozřejmě oddělovat. Vlastní činnost (spravování) není možná bez institucionálního zabezpečení a to musí zase nutně odpovídat těmto činnostem.*

Také Hendrych (2007, s. 15) člení správu v obecném pojetí, a to tak, zda jde o správu veřejných záležitostí nebo záležitostí soukromých. K samotnému pojmu veřejná správa uvádí dvojí význam: *„bud' pod tímto označením rozumíme určitý druh činnosti (tj. spravování) – nebo organizační jednotku – instituci (útvár, úřad), která veřejnou správu vykonává.“*. U prvního uvedeného se jedná o správu v materiálním pojetí, u druhé se jedná o správu ve formálním pojetí.

Stejně tak Pomahač a Vidláková (2002) ve své knize dělí veřejnou správu v souvislosti s funkcí státu na materiální a formální funkci. *„Zatímco veřejnou správou v materiálním smyslu je označován souhrn všech správních činností*

předmětně souvisejících s vládnutím na ústřední i místní úrovni a s poskytováním veřejných služeb, veřejná správa ve formálním smyslu je činností organizačních jednotek a osob, jímž jsou buďto správní úřady jakožto přímí nositelé veřejné správy, nebo úřední osoby vykonávající úkony správní povahy, anebo zařízení v postavení nepřímých subjektů veřejné správy.“

Veřejná správa je tvořena dvěma částmi, a to státní správou a samosprávou, obě jsou dotovány z veřejných rozpočtů. Role jedné části je podmiňována rolí druhé části. Státní správa je vykonávána v celém státě a z hlediska územního ji můžeme členit na státní správu ústřední a územní. Samospráva je ta část veřejné správy, kterou vykonává někdo jiný než stát, zpravidla veřejnoprávní korporace, kterou je v případě územní samosprávy územní samosprávný celek (obec, kraj).

K organizacím pověřeným výkonem veřejné správy se řadí i další subjekty, jako např. veřejné fondy, veřejné nadace, ale i soukromé osoby, pokud jim na základě veřejnoprávních smluv byly svěřeny některé úkoly veřejné správy. Stejně tak se výkonu veřejné správy účastní též zájmové (profesní) organizace – např. advokátní, lékařská a další komory (Dolista, Ježek, 2006).

Charakteristickým znakem veřejné správy je, že zabezpečuje spojení mezi občany a státem (Dolista, Ježek, 2006). Z výše uvedeného tedy jasně vyplývá, že veřejná správa je službou pro veřejnost a jejím hlavním zájmem je uspokojovat potřeby všech občanů.

1.2 Etika – morálka

„Slova etika a morálka mají svůj původ v antice. Etika se odvozuje od starořeckého slova étos, což znamená mrav, zvyk, obyčej či charakter. Morálka se odvozuje od latinského výrazu mos, který se nejčastěji překládá jako předpis, vlastnost, zákon, mrav, charakter, chování a vnitřní podstata. Latinské slovo mos můžeme chápat jako obdobu starořeckého slova étos.“ (Fiala, 2006, s. 12).

Také Anzenbacher (1992, s. 17, 18) uvádí, že: *slovo morálka má původ v latině (mos = vůle) a vyjadřuje především vůli uloženou v člověku k uplatňování předpisů a zákonů a pak i tradičních mravů a obyčejů. „V průběhu těchto významových změn*

slovo „mos“, nakonec, tak jako „ethos“, znamená také osobní způsob života, smýšlení, charakter a mravní chování jednotlivce. Vidíme, že etymologie nejprve ukazuje na sociální kontext, do něhož jsou etické, morální, případně mravní jevy původně zasazeny jako společný mrav, obyčej, zvyk a zákon společenství. Teprve později nabývá význam těchto slov subjektivně individuální aspekt osobního mravního myšlení a charakteru. Z tohoto pojetí pak plyne synonymní chápání termínů etiky a morálky.“

Etika, její projevy a důsledky, nás provázejí v každodenním životě, a to jak v soukromém a společenském, tak i v tom profesním. Jednotná definice etiky neexistuje, ani etiky ve veřejné správě. Vždy se však vztahuje k zažitým zvyklostem – k tomu, co je správné a co špatné, a zabývá se tím, co by lidé měli dělat - obvykle formou pravidel, zákonů a povinností či závazků.

Etika se pokouší do určité míry objasnit, proč je dané chování správné či nesprávné. Cílem etiky tedy není pouze stanovovat pravidla slušného chování, ale hlavně objevovat pro jedince jasné znaky, podle kterých by mohl bez problémů rozpoznat, co je mravné a co ne. Hlavním a nejdůležitějším etickým předpokladem je pevná vůle jednajícího jedince, který se dle svého vlastního uvážení rozhoduje, jak se bude chovat (Goldmann, Cichá, 2004).

1.3 Etiketa

Etiketa je soubor pravidel a norem společenského chování, která se uplatňují jak v běžném společenském a pracovním styku, tak i třeba v rámci diplomatického protokolu nebo historicky i na panovnických dvorech. Termín etiketa pochází ze starofrancouzského výrazu „*estiquer*“, které vzniklo ze starogermánského „*stechen*“, oba výrazy znamenaly „*přípevnit*“ nebo „*vyvěsit*“, později se začal používat termín „*l'estiquette*“.

Pojem etiketa ve smyslu pravidel společenského chování vládnoucí vrstvy se poprvé objevuje v císařském Římě a v Byzantské říši. Habsburk Rudolf II., císař Svaté říše římské a mimo to král český a uherský, zavedl na pražském dvoře španělský dvorní ceremoniál. Pompézní španělská etiketa, kterou císař Karel V.

převzal z Burgundska, se stala vzorem pro celou evropskou aristokracii. Dvorní ceremoniál přísně dodržoval hierarchii osob podle postavení. Protokol přesně určoval, jaké místo a jaké oslovení patří kterému stavu, zavedl kromě jiného líbání ruky a stanovil pravidla chování v každé oblasti dvorského života. V 17. století pak byla dovedena dvorní etiketa k dokonalosti na francouzském královském dvoře za vlády Ludvíka XIII. a především za vlády jeho nástupce Ludvíka XIV. Zvaného „Král slunce“. Současně s dvorskou etiketou však vznikala i pravidla zdvořilosti a slušnosti pro chování ve městech, protože zde se lidé neustále setkávají a přitom netouží po důvěrných stycích s každým.

Pravidla slušnosti vydal roku 1530 Erasmus Rotterdamský (*De civilitate morum puerilium*). Jinou slavnou příručku „Galateus, čili o způsobech“ (*Galateo overo dei costumi*) vydal italský kněz Giovanni della Casa roku 1558. Slavnou příručku s titulem „Jak jednat s lidmi“ (*Über den Umgang mit Menschen*) vydal A. Knigge roku 1788 a slovo „knigge“ znamená dodnes v Německu příručku slušného chování. U nás je v tomto ohledu stále autoritou ceremoniář prezidenta T. G. Masaryka Jiří Stanislav Guth-Jarkovský (1861 – 1943), autor díla „Společenský katechismus“, poprvé vydaného v roce 1914.

Existuje několik definic etikety. Např. Šroněk (1995, s. 19) uvádí, že etiketa je *„souhrn pravidel a zvyklostí chování ve společnosti, který nemá ráz jednou daných neměnných zákonů. Jde o výsledek zvyků, které se vytvářely řadu generací a vytvářejí se nadále, a které jednotlivá společenství přijala“*.

Podle Špačka (2008, s. 10) by ke společenskému chování měla patřit i jakási konvenční zdvořilost. Uvádí, že: *„Možná nebudeme společenské formule pronášet vždy s plným zaujetím a upřímností v srdci, ale nevyhneme se jim. Etiketa vztahy mezi lidmi formalizuje, a i kdybychom si upřímně nemysleli to, co říkáme, prospíváme tím ostatním.“*

Etiketa je, zjednodušeně řečeno, jakýsi návod k tomu, jak se máme v určitých situacích chovat, abychom vystupovali v souladu s pravidly slušného chování. Pokud je nedodržíme, nehrozí nám žádné zákonné sankce, ovšem vystavíme se tak

trapným situacím a nejspíš i negativnímu hodnocení našim okolím. Důležitou podmínkou dodržování etikety je také uvědomění si, v jakém prostředí se pohybujeme. Pravidla etikety nejsou totiž pro všechna místa a lidi stejná, záleží na tom, v jaké zemi se vyskytujeme a s jakým národem jsme v kontaktu. Co je v naší kultuře považováno za běžné, může být jinde vnímáno jako nepřijatelné. Obecně můžeme konstatovat, že znalost etikety by měla patřit k základnímu povědomí každého člověka.

„Etiketa je výrazem mezilidských vztahů v konkrétní historické epoše a odráží její charakteristické rysy. Soubor norem, které upravují chování ve společnosti, se utvářel po staletí; přebíral vždy ze starších dob to, co bylo ještě aktuální a potřebné, a vytvářel pravidla nová.“ (Špaček, 2008, s. 12).

1.4 Netiketa

Netiketa je soubor pravidel a zásad, kterými bychom se měli řídit při komunikaci pomocí internetu. Slovo netiketa je složeno z anglického slova net (sít') a slova etiketa. Je důležité, abychom i v komunikaci v rámci internetu dodržovali jistá pravidla slušného chování. Může se zdát, že díky anonymitě, kterou internetový svět poskytuje, máme neomezenou volnost vyjadřování. Ale platí, že co je nepřijatelné v obvyklém životě, je nevhodné i na internetu. Je velmi důležité věnovat patřičnou pozornost tomu, co píšeme, protože ostatní si o nás dělají úsudek pouze na základě našich textů, jsme to, co píšeme.

1.5 Společnost – společenský styk

Podstatou etikety je usnadnění společenského styku cestou vzájemné úcty na podkladě tolerance, snášenlivosti. Podle Šťastného (2005) společnost v širším smyslu tvoří už dva lidé. Čipáková (2005, s. 7) uvádí, že „*společenský styk je interakce dvou či více osob ve společnosti*“. Na základě obou uvedených tvrzení může být řečeno, že společenský styk je kontakt osob ve společnosti.

Víme tedy, že společenský styk je vzájemný styk osob ve společnosti. Reakcí při konkrétním jednání a chování osob při společenském styku je společenské chování. Pravidla společenského styku jsou jakýmsi souhrnem norem odlišných v čase

a prostoru. Některá pravidla se v čase postupně mění a odlišnost prostorová se vztahuje k rozdílům v normách společenského styku podle země nebo regionu. Etiketa a pravidla společenského chování mohou usnadňovat vzájemné vztahy mezi lidmi. V kontaktu s ostatními může být faktorem usnadňujícím komunikaci, jejím prostřednictvím se vzájemné vztahy mohou ulehčit, ale také zkomplikovat.

1.6 Komunikace

Komunikace v organizaci se odehrává ve dvou úrovních. Vedle komunikace, která probíhá uvnitř úřadu, je významnou součástí veřejné správy také vnější komunikace. Vnitřní komunikaci nejčastěji upravují interní ustanovení a má především organizační význam. Vnější forma komunikace, která může být z pohledu veřejnosti vnímána jako důležitější, už mnohdy postrádá jasně daná pravidla. Zatímco např. profesnímu vzdělávání je v oblasti veřejné správy věnována náležitá pozornost, komunikační dovednosti ve vzdělávacích programech úředníků veřejné správy většinou chybí úplně. Přitom verbální i neverbální komunikace je jedním z hlavních znaků, prostřednictvím kterých úředníci prezentuje výsledky své práce a tvoří významnou část jeho image.

Čechák (2007, s. 75) uvádí: *„V posilování prestiže úředníků jako osob, i správy jako systému či instituce, sehrává důležitou úlohu zejména schopnost kvalitní komunikace, a to jak „vnitřní“, tak „vnější.“*

Veřejná správa je službou občanům a komunikace je nezbytným prostředkem k uchování dobrých vztahů veřejné správy a jejich partnerů - občanů. Proces mezilidské komunikace může být ve vztahu úředníka a občana složitější a komplikovanější než klasická komunikace. Tato složitost je způsobena rozdílným postavením jednotlivých subjektů a také odlišností jejich zájmů. Občan požaduje včasné a bezproblémové vyřízení své záležitosti, úředník se musí držet v zákonných mantinelech a dodržet pravidla, postupy, časové lhůty a hierarchii danou legislativou. Následkem zcela odlišných postojů mohou vznikat komunikační bariéry. Má-li být za této situace vedena kvalitní komunikace, je třeba, aby úředníci veřejné správy účinně zvládali základní komunikační dovednosti při styku s občany i ostatními subjekty.

„Komunikační dovednosti jsou vlastně tím, čemu se obecně říká umění jednat s lidmi. Toto „umění“ patří nejsložitějším a nejnáročnějším disciplínám a bývá proto dovedností vzácnou a nad jiné ceněnou.“ (Štěpaník, 2005, s. 9).

Komunikace je jednou z klíčových oblastí empirických průzkumů vedených ke zjišťování názorů na instituce a úředníky a v důsledku toho má významný podíl na vnímání úředníků klienty.

2 Etika ve veřejné správě

Druhá kapitola bude věnována etice a etiketě ve veřejné správě. Bude vymezen vztah mezi etikou a etiketou, uveden význam etiky ve veřejné správě a pozornost bude věnována také kodexům etiky a hlavně pak Kodexu etiky zaměstnanců veřejné správy.

2.1 Vztah etiky a etikety

„Oba pojmy se často zaměňují. Etika je filozofická disciplína, je to nauka o mravnosti, o morálce, pracuje s kategoriemi dobra a zla, dříve se jí říkalo mravouka. Etiketa je souhrn pravidel společenského chování, ale zároveň znamená nálepku, vinětu, protože obě slova mají stejný původ. Přes odlišný význam obou pojmů mezi nimi najdeme určitou souvislost. Do oblasti zkoumání morálky patří i mezilidské vztahy, respektování hodnot jiných osob, společenství a kultur, a právě pravidla pro toto chování definuje etiketa. Etiketa není věda, která by tato pravidla zkoumala, ale jejich normativní soubor. Určuje naše chování v konkrétních situacích a přitom vede k ohleduplnosti, empatii, citlivému přístupu k ostatním, a tak naplňuje poslání etiky – zabývat se hodnotami morálky v dané společnosti a vést k úctě k člověku.“ (Špaček, 2008, s. 5, 6).

2.2 Etika a etiketa ve veřejné správě

Pojem „etika ve veřejné správě“ bývá většinou chápán jako aplikace morálních standardů v činnostech veřejné správy. Ve všech politických systémech kvalita vlády a její správy reflektuje standardy nebo hodnoty společnosti. V zastupitelských demokraciích tyto hodnoty obecně zahrnují očekávání, že struktura a organizace vlády a správy bude podněcovat spravedlnost, čestnost a rovnost a že chování a rozhodování úředníků veřejné správy bude v souladu s tímto očekáváním. Obecně platí, že etika veřejné správy je jednou z tradičních, klasických hodnot veřejné správy, která je především zaměřena na vymezení správného od nesprávného a dobrého od špatného. Z dalších klasických hodnot veřejné správy můžeme za etické hodnoty s jistotou označit zejména integritu, nestrannost, čestnost, slušnost a odpovědnost

(www.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/personalistika/02_kapitola).

„Etické chování ve veřejném sektoru je postaveno na základě držby (zastávání) úřadů. Veřejné úřady ztělesňují závazky a povinnosti, které odrážejí složitou soustavu ústavních, právních a politických odpovědností chování veřejné správy. Úředníci zažívají každý den konflikty a dilemata, které toto množství závazků a odpovědností přináší. Svědomití držitelé úřadů nemohou být pouhými figurkami, protože se od nich vyžaduje rutinní výkon uvážení. Stále jsou voláni k tomu, aby využívali vlastních zdrojů morálního uvažování pro provedení tvrdé volby. Nemohou se oprostít od této morální povinnosti a při výkonu svých úředních povinností jednat tak, jako by byli soukromými osobami. Umístění základů etického chování do odpovědnosti spojené s držením úřadu nevyklučuje roli individuální etické reflexe a volby, ale při výkonu této volby se od úředníků vyžaduje.“ (Chapman, 2003, s. 191-192).

Etika je všeobecně považována za klíčový princip dobrého vládnutí a bývají uváděny tři principy, jak udržet a zdokonalit etické chování úředníků:

1. Přijetí písemných pravidel, zejména kodexů etiky úředníků veřejné služby.
2. Vzdělávání v etice budoucích úředníků před jejich nastoupením do veřejné služby a další školení v této oblasti při zaměstnání.
3. Vliv modelové role vedoucích úředníků.

(www.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/personalistika/02_kapitola).

Jak již bylo uvedeno v předchozích kapitolách, etiketa je souborem pravidel chování. Říká nám, jak se chovat v běžném společenském i pracovním styku. Co se týče etikety v pracovním prostředí, má ve veřejné správě o to větší význam, neboť zaměstnanci úřadů jsou ve styku nejen se svými kolegy a nadřízenými, ale také s klienty veřejné správy. Jejich kontakt s lidmi je tedy nadprůměrný, a o to větší požadavky na znalost etikety jsou na ně kladeny. K tomu, aby zaměstnanci veřejné správy správně ovládali pravidla a normy společenského chování, mohou napomoci nejen odborné knihy a publikace zaměřené přímo na etiketu ve veřejné správě, ale také různá školení a hlavně významný dokument přijatý vládou České republiky, kterým je Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě.

2.3 Etické kodexy a jejich cíle

Etika ve veřejné správě se zabývá problematikou aplikace morální standardů v činnosti veřejné správy. Vztahuje se k dobře založeným normám toho, co je správné a co špatné, a zabývá se tím, co by lidé měli dělat – obvykle formou zákonů, povinností, závazků, užitku pro společenství, čestnosti či dalších specifických ctností. Mezi nástroje institucionalizace etiky patří mj. také etické kodexy (www.mvcr.cz/clanek/vzdelavani-ve-verejne-sprave-a-akreditace-vzdelavacich-instituci).

„Slovo „kodex“ pochází z latiny a ve volně vyloženém významu značí ucelený soubor zákonných ustanovení, pravidel nebo norem. Ve starověké historii měly kodexy většinou nábožensko-filozofický obsah. Čínský mudrc Konfucius (551-47 p. n. l.) nabádá k sebeovládání, skromnosti, věrnosti a varuje před panovačností a hrabivostí. V 6. – 4. stol. před Kristem má původ Budhova mravní nauka, která se stala jádrem nábožensko filozofických názorů, zejména v jihovýchodní Asii. Zakladatel islámského náboženství Muhammad (570-632) sestavil svaté písmo muslimů Korán, který je obdobou starozákonního desatera. Naším zeměpisným polohám je známější Křesťanský kodex (Desatero Božích přikázání), mající základ ve starozákonním židovském náboženství (Mojžíš). Přes rozdílnost kultur se v uvedených mravních kodexech opakují nejzákladnější mravní požadavky na člověka a vztahy ve společnosti. Ze středověku jsou pak známé kodexy různých cechů, které byly velice podrobné a určovaly život mistrů a tovaryšů.“ (Dytrt, 1997).

Etický kodex napomáhá k tomu, aby chování a jednání zaměstnanců veřejné správy a jejich každodenní činnosti odpovídaly daným zásadám. Kodex je jakýmsi souhrnem jasných pravidel, která vycházejí z hodnot dané organizace a definují úroveň profesionálního jednání. Stanovení etických kodexů slouží k prosazování etického chování a rozhodování a pomáhají tak zlepšovat celkové prostředí v rámci veřejné správy (Dolista, Ježek, 2006).

Nejenom přijetí, ale především důsledné uplatňování kodexu všemi aktéry napomáhá ke zlepšení image instituce v očích jejích klientů. Pro oblast působení úředníků veřejné správy platí etický kodex přijatý vládou České republiky. Etický kodex zaměstnanců veřejné správy byl schválen usnesením vlády České republiky

z 21.3.2001 č. 270 a je příkladem obecné právní normy, protože postrádá jasně formulovaná opatření. Kodex vyjmenovává pouze zásady chování zaměstnanců veřejné správy a druhy neetického chování. Jeho účelem je specifikovat chování zaměstnanců veřejné správy a informovat zaměstnance, jaké chování se od nich očekává. Na základě tohoto kodexu přijímá mnoho institucí veřejné správy vlastní soubory pravidel etického chování. Přijetí etického kodexu samozřejmě nezaručí vymahatelnost obsažených povinností. Nicméně jejich detailní popis umožní zaměstnancům veřejné správy bližší orientaci v morálních očekáváních. Další kladnou stránkou je skutečnost, že i když chování v rozporu s etickým kodexem není možno postihovat z pozice zákona, lze z jeho porušování vyvodit pracovní právní postihy. To ale pouze za předpokladu, že je soubor těchto pravidel součástí vnitřních organizačních předpisů.

„Kodexy také představují užitečný nástroj řízení. Vedle toho, že mohou pomáhat v každodenním rozhodování, lze je také užívat v tréninkových programech k posilování etického povědomí zaměstnanců, ale i ke zvyšování důvěry klientů a kooperujících subjektů. Ve veřejné správě má nezastupitelné místo samozřejmě i manažerská etika, pro niž je klíčový úhel pohledu na vztah mezi nadřízeným a podřízeným, tj. mezi řídicími pracovníky a ostatními zaměstnanci. Je to jeden ze speciálních směrů profesní etiky.“ (Dolista, Ježek, 2006, s. 61).

„Písemný kodex signalizuje vnějšímu světu, že daný subjekt a jeho zaměstnanci usilují o etické postupy. Vymezením žádoucího chování stanovuje také jasné hranice, které znemožňují zaměstnancům, aby případné neetické chování sami před sebou dokázali odůvodnit jako přijatelné. Etický kodex také usnadňuje rozhodování. Jednoznačně vymezené zásady při správních činnostech usnadňují orientaci a usměrňují chování zaměstnanců. Vytvářejí prostředí, které napomáhá prosazování etických postupů v momentech, kdy jsou zaměstnanci konfrontováni s nepřijatelnými požadavky nebo nabídkami.“ (Dolista, Ježek, 2006, s. 65).

„Kodexy dávají managementu a zaměstnancům vodítka, nástroj umožňující upevňovat kulturu veřejné služby, odrážejí hodnoty uznávané daným sektorem činnosti.“ (Dolista, Ježek, 2006, s. 66).

Kodexy etiky jsou důležitými dokumenty, které v posledních letech přijaly všechny vyspělé demokratické státy. V některých mají podobu závazné právní normy, v jiných jsou doporučením existujícím mimo právo, např. vedle zákonů o státní (veřejné) službě. Je nezbytné, aby tyto kodex byly formulovány co nejsrozumitelněji a nejkonkrétněji.

Kodexy etiky přijaly i některé mezinárodní a nadnárodní organizace, např. Rada Evropy a Evropská unie. Právě Evropský kodex dobrého administrativního chování, přijatý 6. září 2001 Evropským parlamentem, kterým se mají řídit všechny instituce a orgány EU, její administrativa a úředníci ve svých vztazích s veřejností, je významným příkladem.

Organizace pro ekonomickou spolupráci a rozvoj (OECD), jejímž členem je Česká republika od roku 1995, přijala v roce 1998 Doporučení o zdokonalení etického chování ve veřejné službě, jehož součástí je 12 principů řízení etiky, které mají pomoci členským státům v jejich snahách o zlepšení etiky ve veřejné správě a celé etické infrastruktury.

Doporučení obsahuje tyto principy:

1. Etické standardy pro veřejnou službu musejí být jasné.
2. Etické standardy musejí být zakotveny v právu.
3. Úředníci veřejné správy musejí mít k dispozici etické vedení.
4. Úředníci veřejné správy musejí znát svoje práva a povinnosti, zejména jsou-li obviněni z nesprávného postupu.
5. Politická angažovanost ve prospěch etiky musí posilovat etické chování veřejných úředníků.
6. Rozhodovací proces musí být transparentní a otevřený kontrole.
7. Musejí být stanovena jasná pravidla pro interakci mezi veřejným a soukromým sektorem.
8. Vedoucí pracovníci se musejí podporovat etické chování a sami být jeho příkladem.
9. Politika řízení, postupy a praxe musí podporovat etické chování.
10. Podmínky veřejné služby a řízení lidských zdrojů musí podporovat etické chování.
11. Veřejná správa musí disponovat adekvátními mechanismy odpovědnosti.

12. Musejí existovat vhodné postupy a sankce za nesprávné chování.

(www.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/personalistika/02_kapitola)

Z dotazníkového průzkumu, jehož se účastnily všechny členské státy OECD, včetně České republiky, bylo zjištěno, že existují dva zásadní přístupy, jimiž se stát snaží zdokonalit etické chování svých veřejných služeb. První přístup se orientuje na přísné dodržování správních postupů, kontrolních mechanismů a detailních pravidel, která stanoví, čeho se má zaměstnanec veřejné služby vstříhat, co má dělat a jak to má dělat. Tento přístup je anglicky nazýván „*compliance-based ethics management*“. Druhý přístup, založený na aspiracích, spoléhá na motivaci a spíše podněcuje dobré chování, než aby trestal chyby a nedostatky; jeho anglický název je „*integrity-based ethics management*“.

(www.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/personalistika/02_kapitola)

Podle studie Transparency International ČR (2008) je nutné vnímat etický kodex organizace nikoliv jako náhradu např. pracovního řádu nebo organizačního, ale jako jeho doplněk. Je nezbytné, aby etický kodex platil pro všechny zaměstnance. Důležité je, aby byl pro všechny srozumitelný a obsahoval jasné formulace, byl sdělitelný, specifický – tvořen na míru dané instituci, aktuální a aby obsahoval prvky vynutitelnosti, tj. aby stanovil sankce za jeho porušení. Aby etický kodex plnil své poslání, je důležité, aby o jeho existenci byly informovány všechny interní a externí části organizace a rovněž veřejnost. Je vhodné umístit kodex na úvodních webových stránkách organizace, popř. na jiném veřejně přístupném místě. Zvláštní důraz by se měl klást na ty oblasti, které jsou nejvíce ohroženy neetickým jednáním.

3 Účastníci jednání ve veřejné správě

Ve třetí kapitole budou popsáni aktéři jednání ve veřejné správě. Objasněny budou vztahy mezi úředníky a klienty a také vzájemné vztahy mezi zaměstnanci veřejné správy.

3.1 Zaměstnanci veřejné správy (veřejná služba)

Obecné označení právního postavení zaměstnanců ve veřejné správě je veřejná služba. V užším smyslu toto označení zahrnuje právní postavení a činnost úředníků státní správy a úředníků územních samosprávných celků. Jejich pozice je do určité míry zvláštní a odlišuje se od pracovněprávního postavení ostatních zaměstnanců veřejné správy.

Postavení úředníků je specifické, neboť se podílí na výkonu veřejné moci. Proto úprava jejich právního postavení a činnosti obvykle spadá do oblasti veřejného práva. Výkon veřejné služby požaduje určité specifické požadavky a personální předpoklady. Veřejná služba představuje veřejnoprávní zaměstnanecký poměr ke státu nebo jinému veřejnoprávnímu zaměstnavateli. Je charakteristická požadavky vyšší profesionality a odborností k zajišťování úkolů veřejného zájmu a kromě dalších i bezúhonnosti a profesní etiky.

V rámci výběru zaměstnanců ve veřejné správě je důležité sledovat jejich bezúhonnost a morální předpoklady pro výkon veřejné správy. *„Tím, že se uchazeč stane zaměstnancem veřejné správy, přijímá roli, v rámci které se úřednické povolání vyznačuje těmito znaky:*

- *jemu svěřená funkce má být vykonávána nestranně,*
- *plnit úkoly na základě a v mezích právních předpisů,*
- *reprezentovat stát a mít zvláštní odpovědnost vůči veřejnosti,*
- *správní činnost vykonávat jako trvalé a hlavní povolání“* (Hendych, 2007, s. 142 a 143).

Součástí správního řádu jsou tzv. základní zásady činnosti správních orgánů, mezi kterými je nejdůležitější zásada výkonu veřejné správy jakožto služby

veřejnosti. Platí přitom, že každý kdo plní úkoly vyplývající z působnosti správního orgánu, má povinnost se k dotčeným osobám chovat zdvořile a podle možností jim vycházet vstříc. Veřejná správa je zdánlivě tvořena anonymním zástupem osob – úředníků. Při jakémkoliv jednání s institucemi veřejné správy se však občan dostává do přímého kontaktu s úředníky, kteří se v okamžiku jednání stávají konkrétním partnerem občana při řešení jeho požadavku. Je evidentní, že právě na této profesní skupině závisí, jaké názory na veřejnou správu si občané vytvoří.

3.2 Klienti veřejné správy

Aktéry vztahů ve veřejné správě jsou na jedné straně úředníci a na druhé straně občané. Ti vystupují v rolích objednavatelů veřejných statků a jsou tedy v pozicích klientů. Klient přichází na úřad s nějakým problémem, který může být vyřešen jednorázově, ale ve většině případů jsou nutné minimálně dvě a více návštěv instituce zajišťující veřejnou správu. Mnohdy může jít i o dlouhodobý kontakt úředníka s klientem (např. úřad práce). Při výkonu veřejné služby se můžeme setkat s různými typy klientů, např. s mlčenlivými klienty nebo bezohlednými až agresivními klienty. Je vždy na úředníkovi, aby dokázal analyzovat, s jakým typem klienta právě jedná a tomu uzpůsobil své jednání a vystupování, samozřejmě ale s ohledem na to, aby byla dodržena všechna ustanovení daná etickým kodexem.

3.3 Etiketa na pracovišti – chování mezi spolupracovníky

Stejně jako je důležitý kontakt mezi zaměstnancem veřejné správy a klientem, jsou důležité také vztahy na pracovišti, mezi spolupracovníky. Je nezbytné dodržovat pravidla společenského chování i na úrovni kolegů a nadřízených či podřízených, a to bez ohledu na to, zda jsou vztahy mezi pracovníky přátelské nebo čistě formální. Ve větší míře se vyskytují pracoviště, kde jeden prostor sdílí společně více zaměstnanců, a to po celý den. Je proto nutné udržovat vzájemné kamarádské vztahy, protože vždy je vzájemná komunikace lepší a příjemnější, pokud se k sobě lidé chovají přátelsky a bez negativních emocí. Slušnost a ohleduplnost by měly být klíčové pro každodenní chování na pracovišti. Příjemné pracovní prostředí, které v sobě zahrnuje i společnou koexistenci s ostatními kolegy může mít totiž významný vliv na naše chování vůči ostatním dotčeným osobám.

4 Možnosti kontroly dodržování etického kodexu

Poslední kapitola teoretické části se bude zabývat možnostmi kontroly dodržování etického kodexu. Konstatování, že obraz úřadu v očích veřejnosti stojí a padá především s chováním jeho úředníků, lze považovat za pravdivé. Klient je tedy tím, díky komu můžeme zjistit, jak se úředníci chovají a jakým způsobem vystupují. Tohoto zjištění dosáhneme provedením šetření spokojenosti klientů nezávislým odborným pozorovatelem.

4.1 Šetření spokojenosti klientů

Řada veřejných institucí již šetření jejich klientů organizuje a k výzkumu spokojenosti klientů využívají model Společného hodnotícího rámce (tzv. CAF). Ten je nástrojem řízení kvality vyvinutým pro zlepšování kvality v úřadech a organizacích veřejné správy. Jeho první verze byla zveřejněna v roce 2000. Počet organizací, které podle modelu CAF postupují, se každoročně zvyšuje. Model CAF v sobě zahrnuje aspekty klienta (občana) z několika různých rovin a oblastí, např. jak klienti (občané) hodnotí poskytované služby nebo jak se zaměstnanci úřadů chovají ke klientům (občanům). A právě druhá zmíněná oblast je vzhledem k tématu této bakalářské práce stěžejní.

Jak již bylo uvedeno, prověření úrovně kvality kontaktu s klientem může být obzvláště ve veřejné správě důležitým nástrojem kontroly dodržování etického kodexu. Tato kontrola se provádí v rámci celkového hodnocení spokojenosti klientů s prací úředníků. Šetřením spokojenosti klientů se zjišťuje a ověřuje, jak občané vnímají práci úřadu, kvalitu a odbornost úředníků a úroveň poskytovaných služeb.

4.1.1 Mystery Client

Jedním z nástrojů využívaných k šetření spokojenosti je metoda tzv. Mystery Client. Je to klasická kvantitativní dotazníková analýza, jejíž sestavení se řídí metodikou sociologických průzkumů. Cílem metody Mystery Client je skrytou formou, tj. bez odhalení pravé identity, vyhodnotit zejména jednání a přístup zaměstnanců ke klientům. Jedná se o systém tajných návštěv vyškolených hodnotitelů, kteří se při návštěvě úřadu chovají k nerozeznání od běžných klientů.

Tzv. „falešný zákazník“, jehož image, chování a sociální úroveň odpovídá typu klientů daného úřadu, má možnost sledovat sebemenší známky a projevy neprofesionálního chování nebo dokonce nedostatku respektu, stejně jako závažná porušení zásad daného úřadu při kontaktu s klienty.

Metoda Mystery Client odhaluje obtížně poznatelné – pohled na nabízené služby očima klientů a poskytuje zaměstnavateli informaci o chování zaměstnanců, pokud nad sebou nemají přímou kontrolu. Mystery Client může být realizováno na celém úřadě, nebo pouze na vybraných pracovištích, nebo u „problémových“ zaměstnanců, a to dle přesného zadání zaměstnavatele, rychle a hlavně „tajně“. Může být přínosem jak pro řízení kvality služeb, tak při kontrole vlastních zaměstnanců. Lze jej vnímat jako prostředek k pojmenování a realizaci zlepšovacích procesů a téma k individuálnímu rozvoji úředníků.

Cílem Mystery Client je zhodnocení práce úředníka – jeho chování, vstřícnost, srozumitelnost, ochota, komunikace, flexibilita, důvěryhodnost, dále posouzení dané odbornosti úředníka a jeho odborný postup při řešení konkrétních otázek a navržení řešení zjištěných nedostatků a nastavení dalších postupných kroků ke zlepšení.

Důvody pro využití metody Mystery Client:

- Zaměstnavatel ani přes systém různých vnitřních směrnic a opatření není schopen zjistit, jaký je přístup jeho zaměstnanců ke klientům, kteří přicházejí na úřad.
- Klienty úřadu jsou všichni občané s různým očekáváním kvality služeb úřadu a s odlišnou problematikou a složitostí žádosti.
- Nároky na kvalitu služeb neustále rostou, a Mystery Client je vnímáno jako prostředek k nastavení zlepšujících procesů a individuálního rozvoje jednotlivých zaměstnanců, popř. pracovišť (např. informace, podatelny, pokladny, Czech POINT).
- Zhodnotit odborný postup úředníka při řešení konkrétních otázek.
- Zjistit míru asertivity chování úředníka ke klientovi v osobním styku.
- Na základě porovnání výsledků v čase na jednodolých pracovištích zjistit posun v komunikačních dovednostech a přístupu ke klientovi.

- Znat názor občana/klienta na vystupování úředníků.

Hlavní oblastí, na kterou se průzkum zaměřuje, je komunikace s klientem, tj.:

- Úvodní přijetí klienta.
- Komunikační dovednosti úředníka.
- Srozumitelnost projevu, vhodné tempo řeči.
- Soulad verbální a neverbální komunikace.
- Kladení otázek, zjišťování potřeb, umění naslouchat.
- Nabídka variant řešení, věrohodnost projevu.
- Zakončení rozhovoru, návštěvy.

Zaměření na jednání úředníka:

- Přivítání žadatele.
- Přístup k žadateli – chování a jednání.
- Jaký projevují o žadatele zájem, jak jsou vstřícní ho pochopit a pomoci mu.
- Zda kladou otázku s cílem zjistit potřeby a očekávání žadatele.
- Zda hledají vhodné individuální řešení a dovedou poradit.
- Jak reagují na neústupného asertivního žadatele.
- Jak se s žadatelem rozloučí.

Na základě provedených návštěv je zpracováno hodnocení, které obsahuje text s uvedením pozitivních i negativních zjištěných skutečností. Také jsou zpracována konkrétní doporučení k jejich nápravě.

4.1.2 Mystery Calling

V souběhu s Mystery Client nebo samostatně lze provádět i Mystery Calling. Toto šetření probíhá na stejném principu, ale osobní návštěva „falešného zákazníka“ je zaměněna za formu telefonického dotazu.

Zaměření na jednání účastníka:

- ✓ Představení.
- ✓ Zájem o problém, uspokojení odpovědi a rozsah odpovědi.
- ✓ Rozloučení.
- ✓ Celkový dojem.

4.2 Využití výsledků šetření

Výsledkem provedeného šetření je zpráva o průběhu šetření, která obsahuje vyhodnocení každého jednotlivého úseku daného úřadu, kde byl výzkum prováděn. Kromě grafu s procentuálním vyznačením úspěšnosti v zadaných oblastech je ke každému úseku zpracován text s uvedením pozitivních i negativních zjištěných skutečností. Součástí zprávy jsou i konkrétní doporučení a opatření, která povedou ke zlepšení či nápravě současného nevyhovujícího stavu a pomocí kterých mohou být zjištěné negativní jevy eliminovány či úplně odstraněny.

Pro porovnání výsledků v čase je vhodné uskutečnit šetření spokojenosti opakovaně v určité časové prodlevě. Na základě toho může být porovnáno, zda došlo k nějakému vývoji v chování úředníků a k nápravě nedostatků na základě konkrétních doporučení z předchozích šetření.

Smyslem provádění šetření spokojenosti klientů nezávislým odborným pozorovatelem je především snaha získat přehled o kvalitě a úrovni kontaktu a služeb poskytovaných úřadem. Díky šetření získá zaměstnavatel podrobné informace o tom, jak se zaměstnanci chovají, pokud nad sebou nemají přímou kontrolu a výsledky může použít také jako podklad pro systém hodnocení zaměstnanců na všech úrovních. V neposlední řadě pak výsledky mohou posloužit i k tvorbě efektivního plánu dalšího vzdělávání úředníků např. v oblasti komunikace nebo v měkkých dovednostech.

PRAKTICKÁ ČÁST

5 Analýza přístupu institucí veřejné správy k etickému kodexu

5.1 Vymezení cíle

Cílem mé práce je analyzovat, jaký přístup k etickému kodexu a obecně k dodržování pravidel slušného chování svými zaměstnanci zaujímají orgány veřejné správy, zda mají mnou oslovené instituce stanoven svůj vlastní etický kodex a pokud ano, jestli jeho dodržování nějakým způsobem kontrolují. Jak již bylo uvedeno v teoretické části, dodržování etikety a uplatňování etického kodexu napomáhá ke zlepšení image instituce veřejné správy v očích veřejnosti. Je tedy důležité, jak se k této problematice staví orgány pověřené výkonem veřejné správy. Výsledkem provedeného výzkumu bude odpověď, zda mezi institucemi na stejné úrovni existují rozdíly, případně jaké rozdíly to jsou.

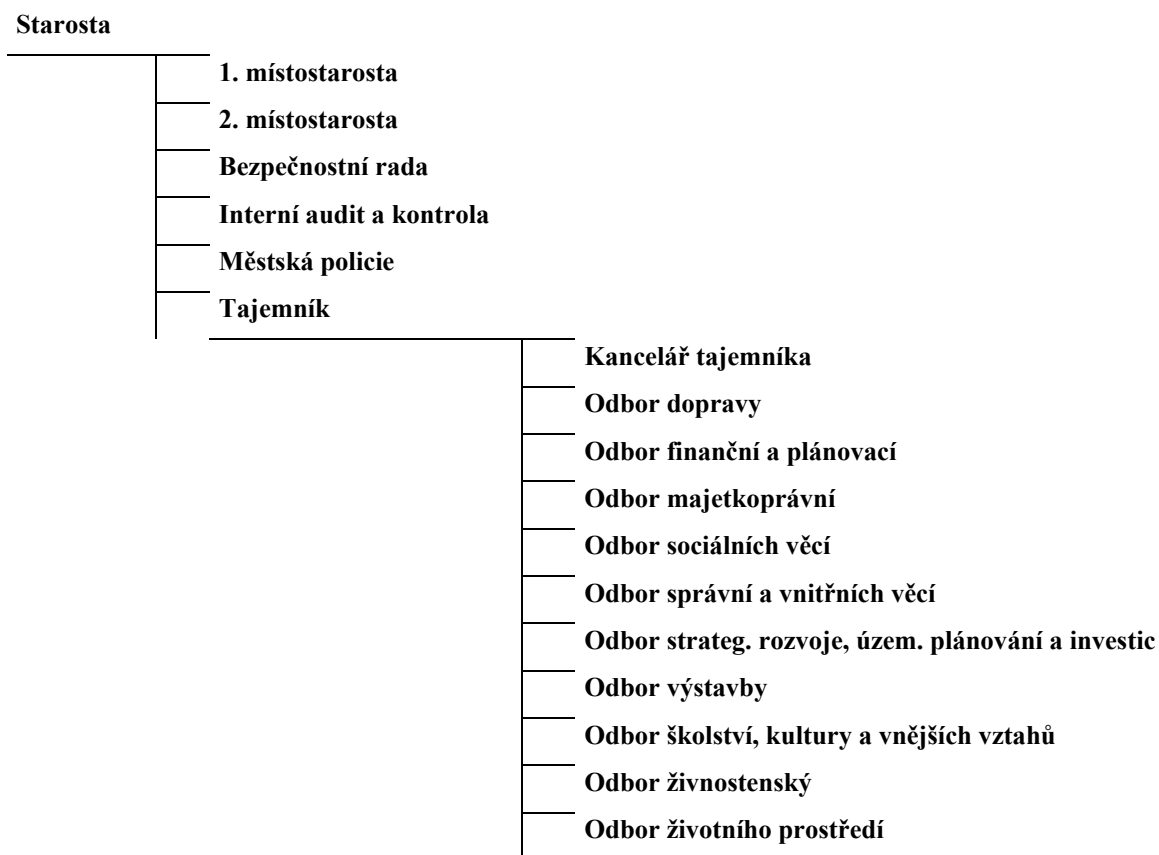
5.2 Výzkumný vzorek

Pro svůj výzkum jsem si zvolila dvě instituce zajišťující výkon veřejné správy na stejné úrovni, a to Městský úřad Zábřeh a Městský úřad Šumperk. Obě města se nachází v Olomouckém kraji a sousedí spolu. Městské úřady těchto měst jsem vybrala záměrně, neboť cílem mého výzkumu je zjistit, zda se instituce na stejné úrovni veřejné správy a ve stejném regionu staví k problematice etického kodexu a jeho dodržování stejně.

5.2.1 Městský úřad v Šumperku

Město Šumperk je dle § 5 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) samostatně spravováno zastupitelstvem města. Dalšími orgány města jsou rada města, starosta a městský úřad, který je rozdělen na 11 odborů (viz organizační schéma níže), které se ještě dále dělí na jednotlivá oddělení (celkem 32 oddělení).

Organizační schéma MÚ Šumperk:



Zastupitelstvo města má (dle zákona) zřízen finanční a kontrolní výbor. Rada města Šumperk má zřízeno jako své iniciativní a poradní orgány celkem 12 komisí (např. Komise pro prevenci kriminality a bezpečnost ve městě nebo Komise sociální). Orgánem města je též městská policie.

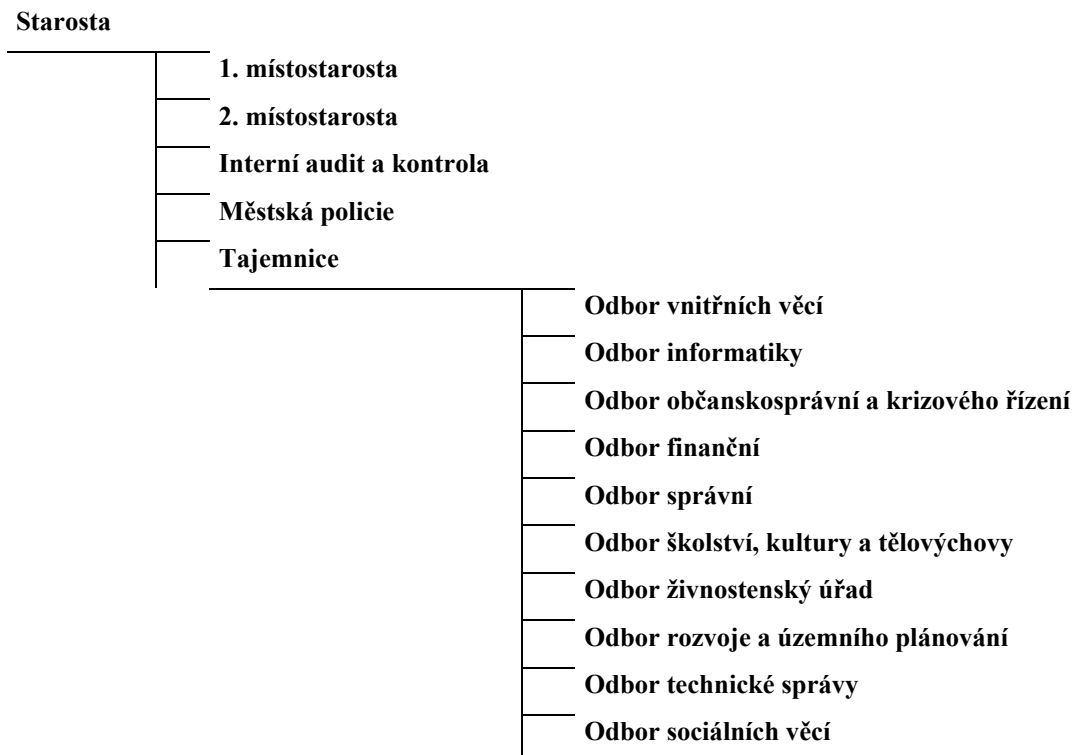
Do konce roku 2002 byl Šumperk sídlem okresního úřadu, po reformě veřejné správy a zrušení okresních úřadů je od roku 2003 Šumperk obcí s rozšířenou působností, do jejíhož správního obvodu náleží 36 obcí, z toho mají 2 obce status města – Hanušovice a Šumperk. Město má cca 30 000 obyvatel a rozkládá se na ploše 2 790 ha. Správní obvod obce s rozšířenou působností (Šumperk) má rozlohu 857 km².

5.2.2 Městský úřad v Zábřehu

Stejně jako Šumperk i město Zábřeh je dle § 5 odst. 1 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení) samostatně spravováno zastupitelstvem města. Orgány města jsou taktéž rada města, starosta a městský úřad, který je členěn na 10 odborů (viz

organizační schéma níže), které se ještě dále dělí na jednotlivá oddělení (celkem 13 oddělení).

Organizační schéma MÚ Zábřeh:



Zastupitelstvo města má (dle zákona) zřízen finanční a kontrolní výbor. Rada města Zábřeh má zřízeno jako své iniciativní a poradní orgány celkem 7 komisí (např. Komise pro výchovu, vzdělávání a zaměstnanost nebo Komise pro rozvoj města). Orgánem města je stejně jako v Šumperku i v Zábřehu městská policie.

Město Zábřeh je taktéž obcí s rozšířenou působností, do jejího správního obvodu patří 28 obcí, z toho mají 2 obce status města – Štítý a Zábřeh. Město má cca 14 000 obyvatel a rozkládá se na ploše 3 460 ha. Počet obyvatel celého správního obvodu obce s rozšířenou působností (Zábřeh) je cca 34 000.

5.3 Metoda výzkumu

K získání informací potřebných pro zpracování výzkumu jsem zvolila metodu dotazníku. Vypracovala jsem dva dotazníky, které byly totožné, lišily se pouze

označením úřadu (MÚ Šumperk, MÚ Zábřeh). Dotazník obsahoval osm otázek, u každé byla nabídnuta možnost odpovědi ANO či NE a u některých otázek také možnost uvést k danému výběru odpovědi doplnění. S žádostí o vyplnění dotazníku jsem se na počátku měsíce března 2012 osobně obrátila na vedoucí příslušných úřadů, tj. tajemníka MÚ Šumperk a tajemnici MÚ Zábřeh. Oba s vyplněním dotazníku souhlasili, ale vyplnění delegovali na své podřízené, v případě MÚ Šumperk na vedoucí odboru Kancelář tajemníka Mgr. Marii Dvořáčkovou a v případě MÚ Zábřeh na vedoucího Odboru vnitřních věcí Mgr. Miroslava Trávníčka. Vyplněné dotazníky jsem zpátky obdržela během dvou dnů. Na základě odpovědí jsem ještě následně oba výše zmíněné vedoucí pracovníky požádala, zda by mi mohli poskytnout jimi uvedené předpisy, které dodržování pravidel slušného chování v rámci jejich úřadu upravují. Oba souhlasili a požadované dokumenty mi poslali (přílohy č. 4 a č. 5). Dotazníky pro MÚ Šumperk a MÚ Zábřeh jsou uvedeny přílohou č. 2 a č. 3.

5.4 Vlastní výzkum

Vlastní výzkum bude představen tak, že nejprve bude uvedena otázka a následovat bude odpověď obou zástupců oslovených úřadů (v abecedním pořadí). Odpovědi k jednotlivým otázkám pak budou zhodnoceny a okomentovány v komentáři, který bude zařazen na závěr každého dotazu.

Otázka č. 1

Má městský úřad stanoven nějaký soubor pravidel slušného chování na pracovišti?

MÚ Šumperk – ANO

Úřad nemá zpracován samostatný etický kodex. Základní soubor pravidel slušného chování je citován v „Pracovním řádu úřadu“. V rámci právě probíhajícího projektu „Zvyšování kvality a efektivity poskytovaných služeb na MěÚ Šumperk“ jsou zpracovány Standardy komunikace a zákaznické orientace, které stanovují soubor pravidel komunikace a chování úředníka k zákazníkovi.

MÚ Zábřeh – ANO

Součástí Pracovního řádu města Zábřeh, jakožto interního normativního předpisu je Kodex zaměstnance města Zábřeh. Obsahuje obecná pravidla, kterých by se měl každý

zaměstnanec veřejné správy držet. Základní problém je v tom, že každý etický kodex je obecný předpis, který není schopen kazuisticky postihnout všechny případy možného neetického chování a ještě obecnější otázkou je, jaké chování je podle názoru společnosti neetické a jaké je ještě veřejností akceptovatelné.

Komentář:

Z uvedených odpovědí je zřetelné, že oba úřady mají stanoven jakýsi vnitřní předpis upravující pravidla slušného chování na pracovišti. Shodně v obou případech je tento soubor norem součástí Pracovního řádu, byť u MÚ Šumperk je to formou citace přímo v textu pracovního řádu - jedná se článek nazvaný Povinnosti zaměstnanců a u MÚ Zábřeh je samostatnou přílohou a nese název Kodex zaměstnance města Zábřeh. MÚ Šumperk aktuálně pracuje na zavedení Standardů komunikace a zákaznické orientace, které budou doplňujícím dokumentem k té části Pracovního řádu MÚ Šumperk, která upravuje chování úředníků na pracovišti. Chování zaměstnanců upravuje také zákon č. 312/2002 Sb., Hlava III, § 16, odstavec 2, písm. d) „*Úředník je dále povinen zachovávat pravidla slušnosti při úředním jednání a vůči ostatním zaměstnancům působícím ve veřejné správě.*“

Otázka č. 2

Považuje městský úřad znalost pravidel slušného chování a etikety za nezbytný předpoklad pro výkon povolání ve veřejné správě? Zkoumá nějakým způsobem splnění tohoto kritéria v rámci výběru nových pracovníků MÚ Šumperk?

MÚ Šumperk – ANO

Průběžně probíhající Mystery Client.

MÚ Zábřeh - ANO

Byť v současné době přímou znalost neprovádíme, u výběrových řízení obecně uspějí lidé, kteří svým vystupováním, zjevem a projevem vytvářejí předpoklad slušného člověka. Podmínkou pro výběrová řízení je také předložení výpisu z rejstříku trestů.

Komentář:

Oba oslovené úřady považují znalost etikety za nezbytný předpoklad pro výkon povolání úředníka. Ale zatímco na MÚ v Šumperku ke zjištění tohoto předpokladu průběžně využívají metodu Mystery Client, na MÚ Zábřeh se prozatím řídí tím, jakým dojmem – svým vystupováním, zjevem a projevem – zaměstnanci na své okolí působí. Kromě toho zde také do souvislosti se znalostí pravidel slušného chování kladou výpis s rejstříku trestů.

Otázka č. 3

Jsou noví zaměstnanci městského úřadu při nástupu prokazatelně seznámeni s vnitřním předpisem upravujícím pravidla etikety (v případě jeho existence) nebo obecně s Kodexem etiky zaměstnanců ve veřejné správě?

MÚ Šumperk – ANO

Nový zaměstnanec je povinen se seznámit se všemi vnitřními předpisy úřadu.

MÚ Zábřeh – ANO

Jsou seznámeni s Pracovním řádem, jehož je etický kodex součástí, tedy ano. Obecná pravidla, která stanovuje kodex, však vyplývají i ze zákona.

Komentář:

Z odpovědí opět jasně vyplývá shoda obou oslovených institucí, noví zaměstnanci jsou povinni seznámit se s vnitřními předpisy úřadu, tedy i s Pracovním řádem, jehož je etický kodex nebo pravidla slušného chování součástí. Pokud tedy dojde k situaci, že chování zaměstnance úřadu přesáhne hranici slušného chování vůči klientovi nebo spolupracovníkovi, nemůže se pachatel prohřešku bránit tvrzením, že s kodexem etiky nebyl seznámen a nemohl se tedy podle něj řídit.

Otázka č. 4

Je školení zaměřené na pravidla etikety standardní součástí vzdělávacího plánu zaměstnanců městského úřadu?

MÚ Šumperk – ANO

MÚ Zábřeh – ANO

Ano, v současné době spolupracujeme s agenturou, která se zaměřuje i na vzdělávání v tzv. měkkých dovednostech, zejména na jednání s problematickými klienty. Zaměstnanci se učí asertivnímu, ale přitom vstřícnému a slušnému jednání.

Komentář:

Oba oslovené úřady podporují u svých zaměstnanců prohlubování znalostí etikety, a to tak, že je tato oblast vzdělávání zařazena do vzdělávacího plánu a úředníkům je tedy umožněno, aby se účastnili takto tematicky zaměřených školení a seminářů. Jak MÚ Šumperk, tak MÚ Zábřeh svým přístupem potvrzují obsah přijatých souborů pravidel slušného chování. Jako příklad může být citována část z Pracovního řádu MÚ Zábřeh, ve kterém je uvedeno, že: „zaměstnanec vykonává svou práci na vysoké odborné úrovni, kterou si studiem průběžně prohlubuje dle druhu práce popř. funkce.“.

Otázka č. 5

Existuje na městském úřadu odbor, na jehož pracovníky se ve zvýšené míře proti ostatním odborům objevují stížnosti z důvodu jejich neetického chování?

MÚ Šumperk – NE

MÚ Zábřeh – NE

Nedá se to říci jednoznačně, dopisy (stížnosti) jsou zaměřeny jak na zaměstnance radnice, tak politické reprezentanty. Obecně je píší lidé, kteří nebyli z nějakého důvodu uspokojeni ve svých požadavcích a tímto způsobem si vylévají zlost.

Komentář:

Na každém úřadě jsou úseky či odbory, kde probíhají návštěvy klientů ve zvýšené míře. Mezi ty nejfrekventovanější místa patří např. odbory sociálních věcí, odbory výstavby a oddělení podatel, informací a pracoviště Czech POINT. Vysoký počet žadatelů s sebou samozřejmě nese i riziko zvýšeného množství nespokojených klientů, kteří z nějakých důvodů nejsou spokojeni s vyřízením své záležitosti. Záměrně jsem vyjmenovala výše uvedené odbory, neboť ze své praxe vím, že v těchto oblastech výkonu veřejné správy se stížnosti na úředníky vyskytují nejčastěji. Položenou otázkou jsem směřovala ke zjištění, zda oslovené úřady mají zkušenost s tímto jevem. Dle odpovědí je patrné, že počet stížností ve zvýšené míře na určité odbory neevidují.

Otázka č. 6

V případě, že se prokáže neetické chování pracovníka městského úřadu, hrozí mu nějaký postih či sankce?

MÚ Šumperk – ANO

Postih řeší tajemník úřadu na základě stížnosti. Většinou se jedná o postih ve formě odebrání části osobního příplatku.

MÚ Zábřeh – ANO

Splňuje-li takové chování intenzity předpokládané zákonem, postupuje zaměstnavatel podle zákona o úřednících, popř. podle zákoníku práce. V současné době však takový případ nenastal.

Komentář:

V případě neetického chování zaměstnance je projednání jeho prohřešku nevyhnutelné. Zaměstnavatel má na výběr hned několik možností, jak přestupek řešit. Samozřejmě by mělo být přihlédnuto k závažnosti porušení a postih by měl být přiměřený situaci. V některých případech postačí domluva, někdy je nutné přistoupit k udělení např. písemné výtky, která se stává součástí osobního spisu zaměstnance nebo je možné stanovit finanční postih např. ve formě nepřiznání prémie či odebrání části osobního příplatku. Poslední jmenovaná možnost je uvedena v odpovědi MÚ Šumperk. Ale jak

také uvádí odpověď MÚ Zábřeh, vždy musí být postupováno v rámci zákona nebo dle zákoníku práce.

Otázka č. 7

Provádí městský úřad nějakým způsobem kontrolu dodržování pravidel slušného chování na pracovišti?

MÚ Šumperk – ANO

Je využívána metoda Mystery Client – tajné návštěvy.

MÚ Zábřeh – ANO

Většinou je prováděna kontrola na základě podnětů třetích osob (občanů), cíleně se chystáme do budoucna zavést institut tzv. mystery klienta, což by měl být fiktivní klient radnice, který má požadavek na zaměstnance radnice a posléze hodnotí jejich přístup k vyřízení jeho žádosti.

Komentář:

V teoretické části jsem uvedla, jakým způsobem může být prováděna kontrola dodržování stanovených pravidel chování a vystupování zaměstnanců veřejné správy. Jedná se o metodu nazvanou Mystery Client, což je systém tajných návštěv vyškolených hodnotitelů, kteří při návštěvě úřadu vystupují jako běžný klient a jejich úkolem je vyhodnotit zejména jednání a přístup zaměstnanců úřadu ke klientům. Díky odpovědím na tuto otázku jsem si ověřila, že instituce veřejné správy o této možnosti vědí a využívají ji nebo její zavedení chystají. MÚ Šumperk již má s metodou Mystery Client zkušenosti a opakovaně ji využívá. MÚ Zábřeh zavedení tohoto institutu do budoucna plánuje.

Otázka č. 8

Plánuje městský úřad do budoucna využít možnost kontroly chování svých zaměstnanců? Pokud již kontrolu v minulosti prováděl, bude tuto možnost využívat i nadále?

MÚ Šumperk – ANO

MÚ Zábřeh – ANO

Viz předchozí otázka.

Komentář:

Jak již bylo uvedeno v předchozím komentáři k otázce č. 7, MÚ Šumperk možnost kontroly chování svých zaměstnanců využívá a do budoucna plánuje tuto činnost opakovat. V případě MÚ Zábřeh dosud kontrolu prováděli pouze na základě podnětů třetích osob a v budoucnu by rádi uplatnili také kontrolu pomocí Mystery Client.

Přehled odpovědí:

Odpověď na otázku	MÚ Šumperk	MÚ Zábřeh
č. 1	ano	ano
č. 2	ano	ano
č. 3	ano	ano
č. 4	ano	ano
č. 5	ne	ne
č. 6	ano	ano
č. 7	ano	ano
č. 8	ano	ano

5.5 Zhodnocení a závěr praktické části

Obě instituce veřejné správy, které jsem se svým dotazníkem oslovila, se v odpovědích shodly na 100 %. Shodu v takové míře jsem neočekávala, ale po bližším prostudování vyplněných dotazníků mohu konstatovat, že se jejich přístup ke stanovení etického kodexu či pravidel chování zaměstnanců a k jeho kontrole v některých aspektech částečně liší.

Městský úřad v Šumperku nemá stanoven vlastní kodex etiky, ale základní soubor pravidel slušného chování má citován formou článku v textu Pracovního řádu Městského úřadu Šumperk. Oproti tomu městský úřad v Zábřehu přijal vlastní Kodex zaměstnance města Zábřeh, který je nedílnou přílohou Pracovního řádu Městského úřadu Zábřeh. Oba úřady považují znalost etikety za nezbytný předpoklad pro výkon povolání úředníka, ale zatímco MÚ Šumperk tento předpoklad prověřuje pomocí

metody Mystery Client, MÚ Zábřeh hodnotí zaměstnance podle dojmu, který svým vystupováním a chováním zanechávají. Oba úřady vyžadují, aby se zaměstnanec bezpodmínečně seznámil s úřadem stanovenými předpisy dodržování pravidel slušného chování. Jak MÚ Šumperk, tak i MÚ Zábřeh zahrnují další vzdělávání v oblasti etikety do řádného vzdělávacího plánu úředníků a umožňují jim absolvovat semináře a školení zaměřená na tuto tematiku. V případě prokázaného neetického chování úředníka vůči klientovi nebo spolupracovníkovi postupuje ve většině případů MÚ Šumperk stanovením finančního postihu dotčeného zaměstnance (odebrání osobního příplatku), zatímco MÚ Zábřeh dosud takový případ neřešil, ale postupoval by dle zákona o úřednících nebo dle zákoníku práce. V poslední dotazované oblasti týkající se kontroly dodržování pravidel slušného chování na pracovišti je patrný rozdíl obou institucí, který spočívá v tom, že městský úřad v Šumperku již má zkušenost s využitím nezávislé organizace, která na úřadě prováděla kontrolu pomocí metody Mystery Client a městský úřad v Zábřeh doposud prováděl kontrolu pouze na základě podnětu třetích osob (občanů). V budoucnu bude ale nejspíš tento rozdíl mezi oběma institucemi smazán, neboť i v Zábřehu se chystají metodu Mystery Client využívat.

Analýzou zodpovězených dotazů jsem došla k závěru, že obě oslovené instituce, Městský úřad Zábřeh a Městský úřad Šumperk, zauímají ke stanovení a dodržování pravidel slušného chování na pracovišti stejný přístup. Stejně tak oba úřady umožňují svým zaměstnancům další vzdělávání v oblasti etikety a vytváří jim pro to příznivé podmínky. Naopak rozdíl je v oblasti kontroly dodržování stanovených pravidel vystupování a jednání úředníků oslovených úřadů. Zatímco městský úřad v Šumperku nechává kontrolu provádět opakovaně a nezávislou institucí, městský úřad v Zábřehu provádí kontrolu pouze na základě podnětu, tedy nepravdělně, a tuto kontrolu realizuje sám.

Můj výzkum považuji za úspěšný, neboť mi nejen odpověděl na otázku, jak se instituce vykonávající veřejnou správu staví k oblasti dodržování etiky a etikety, ale do budoucna mi zjištěné závěry mohou být užitečné jako podklad k další analýze např. vztahu samotných zaměstnanců veřejné správy k etickému kodexu.

Za úspěch také považuji, že mi tajemnice městského úřadu v Zábřehu sdělila, že jsem ji svými dotazy natolik zaujala, že je vnímá jako podnět k provedení změn vztahujících se k systému, jakým v současné době městský úřad v Zábřehu kodex etiky hodnotí, prověřuje a kontroluje.

Závěr

V každé lidské společnosti existují jisté normy společenského chování. Ať už tato pravidla nazýváme normami společenského chování nebo etiketou, vždy nám říkají, jakým způsobem bychom se měli chovat vůči ostatním a jak mají ostatní vystupovat vůči nám. Jde tedy o jakýsi soubor zvyklostí, podle kterých se řídíme při komunikaci se svým okolím. Pravidla slušného chování tu byla v každé době, pouze se v závislosti na vývoji celé společnosti formovala a měnila. Základní obsah ale změnám nepodléhá – slušnost zůstává. A i když slušnost máme v nitru a je naší součástí, dobrému chování se musíme učit. A proto jsou pravidla slušného chování tak důležitá.

Ve své bakalářské práci jsem se soustředila na dodržování pravidel etikety v rámci výkonu státní správy a samosprávy, tedy na dodržování pravidel slušného chování zaměstnanci veřejné správy. V teoretické části jsem uvedla a charakterizovala základní pojmy vztahující se k etice a etiketě, vymezila vztah mezi nimi a zabývala jsem se také jejich spojitostí s veřejnou správou. Zaměřila jsem se také na etický kodex, jakou roli plní jeho stanovení a jaké jsou jeho cíle. Taktéž jsem popsala účastníky jednání ve veřejné správě a definovala jejich vzájemné vztahy. Závěr teoretické části jsem věnovala možnostem, jakými lze kontrolovat dodržování pravidel slušného chování na pracovišti a dodržování etického kodexu obecně. Praktickou část jsem pojala jako analýzu přístupu institucí pověřených výkonem státní správy ke stanovení pravidel slušného chování na pracovišti a jejich vztahu k dodržování těchto pravidel. Výsledky výzkumu ukázaly, že byť mají dva totožné orgány veřejné správy stejný náhled na problematiku etického kodexu, jejich přístup se v některých aspektech liší. Rozhodně to ale neznamená, že by některý z oslovených úřadů oblast chování a jednání svých zaměstnanců ve vztahu ke klientům či spolupracovníkům nějak podceňoval. Naopak, orgány pověřené výkonem veřejné správy si uvědomují, že chování úředníků je stěžejní pro to, jaký úsudek si o veřejné správě občané vytvoří.

Cílem bakalářské práce bylo objasnění problematiky dodržování pravidel slušného chování při výkonu veřejné správy a potvrzení významu etického kodexu a tento cíl byl splněn. Jak teoretická, tak i praktická část této práce potvrdily, že je velmi důležité mít stanoven etický kodex jako nástroj, jehož stanovení a dodržování vede k vyšší kvalitě kontaktu mezi občany a zaměstnanci veřejné správy.

Díky zpracování bakalářské práce jsem měla možnost hlouběji proniknout do problematiky etiky a etikety a uvědomila jsem si díky tomu, jak je důležité a nezbytné mít stanoven soubor pravidel slušného chování na pracovišti, který je stejně závazný pro všechny. Každý z nás se s etiketou ve svém životě setkává a její znalost by měla patřit k našemu základnímu vzdělání. A pokud vykonáváme povolání, které je spjato s veřejnou správou, měla by být naše znalost norem slušného chování o to důkladnější, neboť je u nás kladen větší důraz na vhodné vystupování, chování, ale také na čestnost a profesionalitu, s jakou své povolání vykonáváme.

Závěrem chci uvést, že chování a jednání zaměstnanců veřejné správy v souladu s pravidly etiky a etikety by mělo být nezbytným předpokladem pro výkon veřejné správy. Jedná se o veřejnou službu financovanou z veřejných zdrojů a etické chování je tedy v zájmu celé veřejnosti.

Seznam literatury

ADAMOVIČ, K. a kol. *Politologický slovník*. Praha: C. H. Beck, 2001. ISBN 80-7179-469-4.

ANZENBACHER, A. *Úvod do etiky*. 2. vydání. Praha: Academia, 2001. ISBN 80-200-0917-5.

ČECHÁK, V. *Společenský status a osobnost úředníka veřejné správy*. Cestami kvalitního vzdělávání ke zvýšení společenského uznání úředníka. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2007. ISBN 978-80-86976-12-9.

ČIPÁKOVÁ, J. *Etika*. Brno: Akademie STING, 2005. ISBN 80-86342-49-2.

DOLISTA, J., JEŽEK, R. *Etika zaměstnance veřejné správy*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2006. ISBN 80-86708-20-9.

DYTRT, Z. a kol. *Etika podnikání a veřejné správy*. Praha: VUSTE ENVIS, 1997. ISBN 80-902356-0-3.

FIALA, B. *Podnikatelská etika*. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, 2006. ISBN 80-244-1241-1.

GOLDMANN, R., CICHÁ, M. *Etika zdravotní a sociální práce*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2004. ISBN 80-244-0907-0.

HENDRYCH, D. *Správní věda: teorie veřejné správy*. Praha: ASPI, 2007. ISBN 978-80-7357-248-8.

CHAPMAN, R., A. *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*. Přeložila O. Vidláková. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 2003. ISBN 80-86429-14-8.

POMAHAČ, R., VIDLÁKOVÁ, O. *Veřejná správa*. Praha, C. H. Beck, 2002. ISBN 80-7179-748-0.

ŠPAČEK, L. *Nová velká kniha etikety*. Praha: Mladá fronta, 2008. ISBN 978-80-204-1954-5.

ŠRONĚK, I. *Etika a etiketa v podnikání*. Praha: Management press, 1995. ISBN 80-85603-94-2.

ŠTASTNÝ, V. *Etiketa aneb společenské chování v profesním styku*. Praha: ASPI, 2005. ISBN 80-7357-111-0.

ŠTĚPANÍK, J. *Umění jednat s lidmi 2 - Komunikace*. Praha: Grada Publishing, 2005. ISBN 80-247-0844-2.

Internetové zdroje

www.mvcr.cz/archiv2008/sprava/priprava/personalistika/02_kapitola

www.mvcr.cz/clanek/vzdelavani-ve-verejne-sprave-a-akreditace-vzdelavacich-instituci

www.transparency.cz/doc/vzdelavani_skripta2008_1

www.sumperk.cz

www.zabreh.cz

Legislativa

Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě, příloha k usnesení vlády ze dne 21. března 2001 č. 270

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

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

Seznam příloh

1. Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě ČR
2. Dotazník pro Městský úřad Šumperk
3. Dotazník pro Městský úřad Zábřeh
4. Výňatek z Pracovního řádu MÚ Šumperk – Povinnosti zaměstnanců
5. Příloha Pracovního řádu MÚ Zábřeh – Kodex zaměstnance

K o d e x **etiky zaměstnanců ve veřejné správě**

Preambule

Základními hodnotami, které má každý zaměstnanec veřejné správy ctít a vytvářet tak základ pro vybudování a udržení důvěry veřejnosti, jsou zákonnost při rozhodování a rovný přístup ke všem fyzickým i právnickým osobám. Zaměstnanec veřejné správy má zájem na efektivním výkonu veřejné správy, a proto si dalším vzděláváním prohlubuje svoji odbornost.

Účelem Kodexu je podporovat žádoucí standardy chování zaměstnanců ve veřejné správě a informovat veřejnost o chování, jež je oprávněna od zaměstnanců ve veřejné správě očekávat.

Článek 1 **Základní ustanovení**

1. Kodex je doporučením pro zaměstnance správních úřadů a pro zaměstnance územních samosprávných celků (dále jen „zaměstnanec“).
2. Zaměstnanec vykonává svou práci ve shodě s Ústavou České republiky, zákony a dalšími právními předpisy a zároveň činí vše nezbytné pro to, aby jednal v souladu s ustanoveními Kodexu.

Článek 2 **Obecné zásady**

1. Výkon veřejné správy je službou veřejnosti, zaměstnanec ji vykonává na vysoké odborné úrovni, kterou si studiem průběžně prohlubuje, s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty a bez jakýchkoli předsudků.
2. Zaměstnanec jedná korektně s ostatními zaměstnanci úřadu i se zaměstnanci jiných úřadů veřejné správy.
3. Zaměstnanec činí rozhodnutí a řeší záležitosti objektivně na základě jejich skutkové podstaty, přihlížející pouze k právně relevantním skutečnostem, a bez zbytečných průtahů. Nejedná svévolně k újmě jakékoliv osoby, skupiny osob nebo orgánu či složky právnické osoby, ale naopak prosazuje práva a oprávněné zájmy občanů.

Článek 3 **Střet zájmů**

1. Zaměstnanec nepřipustí, aby došlo ke střetu jeho soukromého zájmu s jeho postavením jako zaměstnance ve veřejné správě. 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. Zaměstnanec se neúčastní žádné činnosti, která se neslučuje s řádným výkonem jeho pracovních povinností nebo tento výkon omezuje.

3. Pokud si není zaměstnanec jist, zda jde o činnost slučitelnou s jeho podílem na výkonu veřejné správy, projedná záležitost se svým nadřízeným.

Článek 4 **Politická nebo veřejná činnost**

1. Zaměstnanec jedná při výkonu veřejné správy politicky nestranným způsobem.

2. Zaměstnanec nebude vykonávat takovou politickou nebo veřejnou činnost, která by mohla narušit důvěru občanů v jeho schopnost nestranně vykonávat své služební povinnosti.

Článek 5 **Dary a jiné nabídky**

1. Zaměstnanec nevyžaduje ani nepřijímá dary, úsluhy, laskavosti, ani žádná jiná zvýhodnění, která by mohla ovlivnit nebo zdánlivě ovlivnit rozhodování ve věci, narušit profesionální přístup k věci, nebo která by bylo možno považovat za odměnu za práci, která je jeho povinností.

2. Zaměstnanec nedovolí, aby se v souvislosti se svým zaměstnáním ve veřejné správě dostal do postavení, ve kterém je zavázán oplatit prokázanou laskavost, nebo které jej činí přístupným nepatřičnému vlivu jiných osob.

3. Pokud je zaměstnanci v souvislosti s jeho zaměstnáním ve veřejné správě nabídnuta jakákoliv výhoda, odmítne ji a o nabídnuté výhodě informuje svého nadřízeného.

4. Zaměstnanec se v soukromém životě vyhýbá takovým činnostem, chování a jednání, které by mohlo snížit důvěru ve veřejnou správu v očích veřejnosti, nebo dokonce zavdat příčinu k vydírání zaměstnance v důsledku jeho jednání v rozporu s právními předpisy nebo etickými normami.

Článek 6 **Zneužití úředního postavení**

1. Zaměstnanec nevyužívá výhody vyplývající z jeho postavení, ani informace získané při výkonu veřejné správy pro svůj soukromý zájem. Je jeho povinností vyhnout se konfliktům zájmů i předcházet takovým situacím, které mohou podezření z konfliktu zájmů vyvolat.

2. Zaměstnanec nenabízí ani neposkytuje žádnou výhodu jakýmkoliv způsobem spojenou s jeho postavením ve veřejné správě, pokud to zákon neumožňuje.

3. Zaměstnanec neuvádí vědomě v omyl ani veřejnost ani ostatní zaměstnance v úřadu.

4. S informacemi získanými při výkonu veřejné správy zaměstnanec nakládá

s potřebnou důvěrností a poskytuje jim příslušnou ochranu. Přihlíží přitom náležitě k právu veřejnosti na přístup k informacím v rozsahu daném příslušnými zákony.

Článek 7 **Oznámení nepřijatelné činnosti**

1. Zaměstnanec vynakládá veškeré úsilí, aby zajistil maximálně efektivní a ekonomické spravování a využívání finančních zdrojů, zařízení a služeb, které mu byly svěřeny. V případě, že zjistí ztrátu nebo újmu na majetku ve státním vlastnictví nebo na majetku ve vlastnictví územních samosprávných celků, podvodné či korupční jednání, oznámí tuto skutečnost nadřízenému vedoucímu zaměstnanci, popřípadě příslušnému orgánu činnému v trestním řízení.

2. V případě, že je zaměstnanec požádán, aby jednal v rozporu s právní úpravou, nebo způsobem, který představuje možnost zneužití úřední moci, odmítne takové jednání a oznámí tuto skutečnost svému nadřízenému.

Příloha č. 2 - **Dotazník – Městský úřad Šumperk**

- 1. Má MÚ Šumperk stanoven nějaký soubor pravidel slušného chování na pracovišti?**
ANO NE
Pokud ano, uveďte prosím, o jaký jde předpis.
Pokud ne, uveďte prosím, dle čeho zaměstnanci jednají s klienty.
- 2. Považuje MÚ Šumperk znalost pravidel slušného chování a etikety za nezbytný předpoklad pro výkon povolání ve veřejné správě? Zkoumá nějakým způsobem splnění tohoto kritéria v rámci výběru nových pracovníků MÚ Šumperk?**
ANO NE
Pokud ano, uveďte prosím, jakým způsobem.
- 3. Jsou noví zaměstnanci MÚ Šumperk při nástupu prokazatelně seznámeni s vnitřním předpisem upravujícím pravidla etikety (v případě jeho existence) nebo obecně s Kodexem etiky zaměstnanců ve veřejné správě?**
ANO NE
Pokud ano, uveďte prosím, jakým způsobem.
- 4. Je školení zaměřené na pravidla etikety standardní součástí vzdělávacího plánu zaměstnanců MÚ Šumperk?**
ANO NE
Pokud ne, uveďte prosím, z jakého důvodu.
- 5. Existuje na MÚ Šumperk odbor, na jehož pracovníky se ve zvýšené míře proti ostatním odborům objevují stížnosti z důvodu jejich neetického chování?**
ANO NE
Pokud ano, uveďte prosím, o jaký(é) odbor(y) se jedná.
- 6. V případě, že se prokáže neetické chování pracovníka MÚ Šumperk, hrozí mu nějaký postih či sankce?**
ANO NE
Pokud ano, uveďte prosím, jakým způsobem je postupováno.
- 7. Provádí MÚ Šumperk nějakým způsobem kontrolu dodržování pravidel slušného chování na pracovišti?**
ANO NE
Pokud ano, uveďte prosím, jakým způsobem je kontrola prováděna.
- 8. Plánuje MÚ Šumperk do budoucna využít možnost kontroly chování svých zaměstnanců? Pokud již kontrolu v minulosti prováděl, bude tuto možnost využívat i nadále?**
ANO NE

Příloha č. 3 – Dotazník – Městský úřad Zábřeh

- 1. Má MÚ Zábřeh stanoven nějaký soubor pravidel slušného chování na pracovišti?**
ANO NE
Pokud ano, uveďte prosím, o jaký jde předpis.
Pokud ne, uveďte prosím, dle čeho zaměstnanci jednají s klienty.
- 2. Považuje MÚ Zábřeh znalost pravidel slušného chování a etikety za nezbytný předpoklad pro výkon povolání ve veřejné správě? Zkoumá nějakým způsobem splnění tohoto kritéria v rámci výběru nových pracovníků MÚ Zábřeh?**
ANO NE
Pokud ano, uveďte prosím, jakým způsobem.
- 3. Jsou noví zaměstnanci MÚ Zábřeh při nástupu prokazatelně seznámeni s vnitřním předpisem upravujícím pravidla etikety (v případě jeho existence) nebo obecně s Kodexem etiky zaměstnanců ve veřejné správě?**
ANO NE
Pokud ano, uveďte prosím, jakým způsobem.
- 4. Je školení zaměřené na pravidla etikety standardní součástí vzdělávacího plánu zaměstnanců MÚ Zábřeh?**
ANO NE
Pokud ne, uveďte prosím, z jakého důvodu.
- 5. Existuje na MÚ Zábřeh odbor, na jehož pracovníky se ve zvýšené míře proti ostatním odborům objevují stížnosti z důvodu jejich neetického chování?**
ANO NE
Pokud ano, uveďte prosím, o jaký(é) odbor(y) se jedná.
- 6. V případě, že se prokáže neetické chování pracovníka MÚ Zábřeh, hrozí mu nějaký postih či sankce?**
ANO NE
Pokud ano, uveďte prosím, jakým způsobem je postupováno.
- 7. Provádí MÚ Zábřeh nějakým způsobem kontrolu dodržování pravidel slušného chování na pracovišti?**
ANO NE
Pokud ano, uveďte prosím, jakým způsobem je kontrola prováděna.
- 8. Plánuje MÚ Zábřeh do budoucna využít možnost kontroly chování svých zaměstnanců? Pokud již kontrolu v minulosti prováděl, bude tuto možnost využívat i nadále?**
ANO NE

Příloha č. 4 – Výňatek z Pracovního řádu Městského úřadu Šumperk

Článek 8

POVINNOSTI ZAMĚSTNANCŮ

1. ZAMĚSTNANEC JE POVINEN

- a) podle pokynů zaměstnavatele konat osobně práce přidělené podle pracovní smlouvy a pracovní náplně, ve stanovené pracovní době, dodržovat pracovní kázeň a plnit další povinnosti (§ 38, 301 a 303 ZP),
- b) pracovat svědomitě a řádně podle svých sil, znalostí a schopností, plnit pokyny nadřízených, vydané v souladu s právními předpisy a dodržovat zásady spolupráce s ostatními zaměstnanci,
- c) plně využívat pracovní doby a výrobních prostředků k vykonávání svěřených prací, plnit kvalitně, hospodárně a včas pracovní úkoly,
- d) dodržovat právní předpisy vztahující se k práci jím vykonávané; dodržovat ostatní předpisy vztahující se k práci jím vykonávané, pokud s nimi byl řádně seznámen,
- e) řádně hospodařit s prostředky svěřenými jemu zaměstnavatelem a střežit a ochraňovat majetek zaměstnavatele před poškozením, ztrátou, zničením a zneužitím a nejednat v rozporu s oprávněnými zájmy zaměstnavatele (§ 301 ZP),
- f) udržovat pořádek na pracovišti,
- g) předcházet při své práci plýtvání materiálem, vodou a energiemi,
- h) svěřené pracovní pomůcky a vybavení používat jen ke stanovenému účelu, bezpečně ukládat ceniny, důležité písemnosti a razítka, zabezpečit pracoviště v případě jeho opuštění,
- i) na pracoviště nastoupit čistě a vkusně oblečen, přiměřeně pracovnímu zařazení a předpokládanému výkonu práce. Při úředních a pracovních jednáních, a to i mimo úřední dny, je nepřipustné sportovní oblečení (legíny, krátké kalhoty, seprané rifle apod.),
- j) nenastupovat do zaměstnání pod vlivem alkoholu nebo jiných návykových látek a v průběhu výkonu zaměstnání nepožívat alkohol nebo jiné návykové látky,
- k) oznámit neprodleně personálnímu oddělení kanceláře tajemníka změny v osobních údajích - sňatek, rozvod, narození nebo úmrtí člena rodiny, změnu bydliště, přiznání důchodu nebo změněné pracovní schopnosti a další okolnosti, které mají význam pro výpočet daní, dávek nemocenského pojištění, pojistného na sociální zabezpečení, zdravotního pojištění a ostatních nároků z pracovněprávních vztahů, a tyto skutečnosti doložit příslušnými doklady.

2. ÚŘEDNÍK JE DÁLE POVINEN

- a) dodržovat ústavní pořádek České republiky,
- b) dodržovat právní předpisy vztahující se k práci jím vykonávané; dodržovat ostatní předpisy vztahující se k práci jím vykonávané, pokud s nimi byl řádně seznámen,
- c) hájit při výkonu správních činností veřejný zájem,

- d) plnit pokyny vedoucích úředníků, nejsou-li v rozporu s právními předpisy; má-li úředník za to, že vydaný pokyn je v rozporu s právními předpisy, je povinen to bezodkladně oznámit osobě, která mu pokyn vydala a vedoucímu odboru, a to písemně, nebo, hrozí-li nebezpečí z prodlení, ústně; poté je úředník povinen splnit daný pokyn pouze tehdy, dostane-li od tajemníka písemný příkaz tak učinit; úředník nesmí vykonat pokyn ani příkaz, pokud by se tím dopustil trestného činu, přestupku, popřípadě jiného správního deliktu, a tuto skutečnost je povinen bez zbytečného prodlení písemně oznámit tajemníkovi,
- e) prohlubovat si kvalifikaci v rozsahu stanoveném zákonem o úřednících,
- f) jednat a rozhodovat nestranně bez ohledu na své přesvědčení a zdržet se při výkonu práce všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost rozhodování,
- g) zdržet se jednání, jež by závažným způsobem narušilo důvěryhodnost zaměstnavatele,
- h) zdržet se jednání, které by mohlo vést ke střetu veřejného zájmu se zájmy osobními, zejména nezneužívat informací nabytých v souvislosti s výkonem zaměstnání ve prospěch vlastní nebo někoho jiného,
- i) v souvislosti s výkonem zaměstnání nepřijímat dary nebo jiné výhody, s výjimkou darů nebo výhod poskytovaných zaměstnavatelem nebo na základě právních předpisů,
- j) v rozsahu stanoveném zvláštními právními předpisy zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při výkonu zaměstnání a v souvislosti s ním; to neplatí, pokud byl povinnosti mlčenlivosti zproštěn,
- k) poskytovat informace o činnosti zaměstnavatele podle zvláštních právních předpisů v rozsahu, v jakém to vyplývá z jeho pracovního zařazení,
- l) při ústním nebo písemném jednání s fyzickými nebo právnickými osobami sdělit své jméno, příjmení, úřad, ve kterém je zařazen k výkonu práce, zařazení v útvaru úřadu,
- m) oznámit zaměstnavateli, že nastaly skutečnosti, které odůvodňují převedení na jinou práci nebo odvolání z funkce,
- n) zachovávat pravidla slušnosti při úředním jednání a vůči ostatním zaměstnancům působícím ve veřejné správě,
- o) každý zaměstnanec je povinen mít v pracovní době na svém oděvu viditelně umístěnu cedulku s vyznačením svého jména a svých identifikačních údajů ve vztahu k pracovnímu zařazení,
- p) každý zaměstnanec je povinen mít na svém pracovním stole viditelně umístěn stojan se svým jménem a svými identifikačními údaji ve vztahu k pracovnímu zařazení. I při krátkodobé změně pracovního místa ev. kanceláře je zaměstnanec povinen stojan přemístit s sebou.

Kodex zaměstnance

Článek 1 Základní ustanovení

1) Zaměstnanec vykonává svou práci ve shodě s Ústavou České republiky, zákony a dalšími právními předpisy a zároveň činí vše nezbytné pro to, aby jednal v souladu s ustanoveními tohoto Kodexu.

Článek 2 Obecné zásady

- 1) Zaměstnanec vykonává svou práci vůči veřejnosti s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty a bez jakýchkoli předsudků.
- 2) Zaměstnanec vykonává svou práci na vysoké odborné úrovni, kterou si studiem průběžně prohlubuje dle druhu práce popř. funkce.
- 3) Zaměstnanec jedná korektně s ostatními zaměstnanci úřadu i se zaměstnanci jiných úřadů veřejné správy.
- 4) Zaměstnanec činí rozhodnutí a řeší záležitosti objektivně na základě jejich skutkové podstaty, přihlížející pouze k právně relevantním skutečnostem, a bez zbytečných průtahů. Nejedná svévolně k újmě jakékoli osoby, skupiny osob nebo orgánu či složky právnické osoby, ale naopak prosazuje práva a právem chráněné zájmy občanů.

Článek 3 Střet zájmů

- 1) Zaměstnanec nepřipustí, aby došlo ke střetu jeho soukromého zájmu s jeho postavením jako zaměstnance. Soukromý zájem zahrnuje jakoukoli výhodu pro něj, jeho rodinu, blízké a příbuzné osoby a právnické nebo fyzické osoby, se kterými měl nebo má obchodní nebo politické vztahy.
- 2) Zaměstnanec se neúčastní žádné činnosti, která se neslučuje s řádným výkonem jeho pracovních povinností nebo tento výkon omezuje.
- 3) Pokud si není zaměstnanec jist, zda jde o činnost slučitelná s jeho postavením, projedná záležitost se svým nadřízeným.

Článek 4 Politická nebo veřejná činnost

- 1) Zaměstnanec jedná politicky nestranným způsobem.
- 2) Zaměstnanec nebude vykonávat takovou politickou nebo veřejnou činnost, která by mohla narušit důvěru občanů v jeho schopnost nestranně vykonávat své služební povinnosti.

Článek 5

Dary a jiné nabídky

- 1) Zaměstnanec nevyžaduje ani nepřijímá dary, úsluhy, laskavosti, ani žádná jiná zvýhodnění, která by mohla ovlivnit nebo zdánlivě ovlivnit rozhodování ve věci, narušit profesionální přístup k věci, nebo která by bylo možno považovat za odměnu za práci, která je jeho povinností.
- 2) Zaměstnanec nedovolí, aby se v souvislosti se svým zaměstnáním dostal do postavení, ve kterém je zavázán oplátit prokázanou laskavost, nebo které jej činí přístupným nepatřičnému vlivu jiných osob.
- 3) Pokud je zaměstnanci v souvislosti s jeho zaměstnáním nabídnuta jakákoli výhoda, odmítne ji a o nabídnuté výhodě informuje svého nadřízeného.
- 4) Zaměstnanec se v soukromém životě vyhýbá takovým činnostem, chování a jednání, které by mohlo snížit důvěru v jeho zaměstnavatele, nebo dokonce zavdat příčinu k vydírání zaměstnance v důsledku jeho jednání v rozporu s právními předpisy nebo etickými normami.

Článek 6

Zneužití úředního postavení

- 1) Zaměstnanec nevyužívá výhody vyplývající z jeho postavení, ani informace získané při výkonu veřejné správy pro svůj soukromý zájem. Je jeho povinností vyhnout se konfliktům zájmů i předcházet takovým situacím, které mohou podezření z konfliktu zájmů vyvolat.
- 2) Zaměstnanec nenabízí ani neposkytuje žádnou výhodu jakýmkoli způsobem spojenou s jeho postavením na městském úřadě, pokud to zákon neumožňuje.
- 3) Zaměstnanec neuvádí vědomě v omyl ani veřejnost, ani ostatní zaměstnance v úřadu.
- 4) S informacemi získanými při výkonu práce zaměstnanec nakládá se vší potřebnou důvěrností a poskytuje jim příslušnou ochranu. Přihlíží přitom náležitě k právu veřejnosti na přístup k informacím v rozsahu daném příslušnými zákony.

Článek 7

Oznámení nepřípustné činnosti

- 1) Zaměstnanec vynakládá veškeré úsilí, aby zajistil maximálně efektivní a ekonomické spravování a využívání finančních zdrojů, zařízení a služeb, které mu byly svěřeny. V případě, že zjistí ztrátu nebo újmu na majetku ve státním vlastnictví nebo na majetku ve vlastnictví územních samosprávných celků, podvodné či korupční jednání, oznámí tuto skutečnost nadřízenému vedoucímu zaměstnanci, popřípadě příslušnému orgánu činnému v trestním řízení.
- 2) V případě, že je zaměstnanec požádán, aby jednal v rozporu s právní úpravou, nebo způsobem, který představuje možnost zneužití úřední moci, odmítne takové jednání a oznámí tuto skutečnost svému nadřízenému.

V Zábřehu 22.12.2003