

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLOMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Bc. Eva Kociánová

**Analýza vzdělávacích potřeb úředníků vykonávajících
správní činnosti na obecním úřadu obce s rozšířenou působností**

Olomouc 2016

vedoucí práce: Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím literatury uvedené v seznamu odborných zdrojů.

V Olomouci dne 16.06.2016

.....

Bc. Eva Kociánová

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji paní Mgr. Dagmar Pitnerové, Ph.D. za metodické a odborné vedení, konzultace, cenné rady a zejména za motivaci a trpělivost při vedení mé diplomové práce.

Své rodině děkuji za důvěru a podporu, kterou mi projevovala.

TERMINOLOGICKÁ ÚMLUVA:

V textu diplomové práce je používán termín „úředník“ ve shodě s platnou legislativou, kde je takto zaměstnanec veřejné správy označován.

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Bc. Eva Kociánová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Mgr. Dagmar Pitnerová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2016

Název práce:	Analýza vzdělávacích potřeb úředníků vykonávajících správní činnosti na obecním úřadu obce s rozšířenou působností
Název v angličtině:	Analysis education needs of officials who exercise administrative activities in the municipal office with extended agency
Anotace práce:	Diplomová práce se zabývá analýzou vzdělávacích potřeb úředníků vykonávajících správní činnosti, konkrétně agendu občanských průkazů a cestovních dokladů, na obecním úřadu obce s rozšířenou působností. Definuje základní pojmy správního práva, veřejné správy a charakterizuje úředníka, který státní správu vykonává. Věnuje se vzdělávání ve veřejné správě a faktorům, které mohou pracovní výkon ovlivnit, zejména stylu řízení, stresu a syndromu vyhoření. Popisuje činnosti na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů, vymezuje požadavky na vzdělání pro výkon této agendy a seznamuje se systémem vzdělávání úředníků ve Slovenské republice. V empirické části analyzuje, zda plán vzdělávání úředníkům vyhovuje.
Klíčová slova:	Správní právo, veřejná správa, systém vzdělávání ve veřejné správě, úředník, plán vzdělávání, občanský průkaz, cestovní pas.
Anotace v angličtině:	Graduation theses deals with analysis education needs of officials who exercise administrative activities concretely agenda of identity cards and passports in the municipal office with extended agency. Defines the basic conceptions of administrative law, public administration and characterizes the

	<p>official who practise public administration. Devoted to education at public administration and factories which might affect working output especially management style, stress and burnout. Describes the activities in section of identity cards and passports, defines the education requirements for the performance of this agenda and introduces with the system of education officials in the Slovak Republic. In empiric part analyzes whether the education plan suits to the officials.</p>
Klíčová slova v angličtině:	<p>Administrative law, public administration, system of education in public administration, official, training plan, identity card, passport.</p>
Přílohy vázané v práci:	<p>Příloha č. 1 Přepis rozhovoru s respondentem č. 1 - služebně mladším Příloha č. 2 Přepis rozhovoru s respondentem č. 1 - služebně starším Příloha č. 3 Přepis rozhovoru s respondentem č. 2 - služebně mladším Příloha č. 4 Přepis rozhovoru s respondentem č. 2 - služebně starším Příloha č. 5 Přepis rozhovoru s respondentem č. 3 - služebně mladším Příloha č. 6 Přepis rozhovoru s respondentem č. 3 - služebně starším Příloha č. 7 Přepis rozhovoru s respondentem č. 4 - služebně mladším Příloha č. 8 Přepis rozhovoru s respondentem č. 4 - služebně starším Příloha č. 9 Přepis rozhovoru s respondentem č. 5 - služebně mladším Příloha č. 10 Přepis rozhovoru s respondentem č. 5 - služebně starším Příloha č. 11 Přepis rozhovoru s respondentem č. 6 - služebně mladším</p>

	Příloha č. 12 Přepis rozhovoru s respondentem č. 6 - služebně starším
Rozsah práce:	69 stran
Jazyk práce:	český

OBSAH

ÚVOD.....	10
1 ZÁKLADNÍ POJMY	12
1.1 Správní právo	12
1.1.1 Pojem správního práva	12
1.1.2 Základní členění správního práva.....	13
1.1.3 Prameny správního práva	13
1.2 Veřejná správa	15
1.2.1 Organizace veřejné správy.....	16
1.2.2 Činnost veřejné správy	18
1.2.3 Subjekty veřejné správy.....	19
1.2.4 Úředník jako vykonavatel veřejné správy	19
1.3 Vzdělávání ve veřejné správě	23
1.3.1 Zvýšení kvalifikace.....	23
1.3.2 Prohlubování kvalifikace	24
1.3.3 Akreditace vzdělávacích institucí nebo vzdělávacích programů.....	27
1.4 Faktory ovlivňující práci úředníka.....	27
1.4.1 Styl řízení.....	28
1.4.2 Stres	30
1.4.3 Syndrom vyhoření	34
2 VZDĚLÁVÁNÍ NA ÚSEKU SPRÁVNÍCH ČINNOSTÍ PŘI VÝKONU AGENDY OBČANSKÝCH PRŮKAZŮ A CESTOVNÍCH DOKLADŮ.....	39
2.1 Popis činností na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů	39
2.1.1 Občanské průkazy.....	39
2.1.2 Cestovní doklady	42
2.2 Popis požadavků na vzdělání, které je nutné absolvovat pro výkon správních činností	45

2.3	Vzdělávání úředníků ve vybrané zemi evropské unie – Slovenské republiky	49
2.3.1	Územní uspořádání státu	49
2.3.2	Vzdělávání úředníků.....	50
3	VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ.....	53
3.1	Demografie okresu Ústí nad Orlicí.....	53
3.2	Cíle, metody a organizace výzkumného šetření	55
3.2.1	Stanovení cílů výzkumného šetření.....	55
3.2.2	Metody výzkumného šetření	55
3.2.3	Organizace výzkumného šetření, cílová skupina	56
3.3	Analýza výzkumného šetření.....	57
3.4	Závěry výzkumného šetření.....	60
	ZÁVĚR.....	62
	SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	63
	SEZNAM OBRÁZKŮ	64
	SEZNAM TABULEK	65
	SEZNAM ODBORNÝCH ZDROJŮ	66
	SEZNAM PŘÍLOH	70

ÚVOD

Vzdělávání již dávno není spojeno pouze se školními léty a s přípravou na budoucí povolání. Současná moderní společnost se neobejde bez neustálého prohlubování a rozšiřování znalostí, zejména v oblasti pracovní, čímž dochází také ke zvyšování výkonnosti pracovníka.

Vzhledem k tomu, že pracuji ve státní správě, rozhodla jsem se ve své práci věnovat vzdělávání úředníka vykonávající správní činnosti na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů u obecního úřadu obce s rozšířenou působností.

Vztah občana a veřejné správy vzniká narozením a končí smrtí, občana tedy provází celý život. Bohužel, z osobní zkušenosti poznávám, že úředník není občanem často přijímán pozitivně, v jeho očích je veřejná správa byrokratická a přebujelá.

Veřejná správa prošla v průběhu uplynulých dvaceti let výraznou reformou, jejímž cílem bylo přiblížení občanům a zlepšení komunikaci s ní. Modernizace veřejné správy nadále pokračuje a očekává se, že kvalitní služby jsou poskytovány vzdělanými profesionály s vysokou odbornou úrovní. Měníci se legislativa vyžaduje systematické vzdělávání úředníků, a proto byl v rámci modernizace veřejné správy zaveden systém profesního a celoživotního vzdělávání.

Vykonávat svoji práci co nejlépe by mělo být prioritou každého úředníka, avšak jeho výkon může ovlivnit několik faktorů. Především je to styl vedení. Dalším činitelem je stres, kterému je úředník v důsledku vysokého pracovního nasazení vystavován, a ten, pokud není včas a dostatečně regulován, může přerůst až v syndrom vyhoření.

Hlavním cílem práce je seznámit se systémem vzdělávání úředníků územního samosprávného celku (obecního úřadu obce s rozšířenou působností) a prostřednictvím výzkumného šetření analyzovat vzdělávání úředníků státní správy na úseku agendy občanských průkazů a cestovních dokladů v okrese Ústí nad Orlicí.

Dílčí cíle jsou následující:

- popsat faktory ovlivňující práci úředníka,
- seznámit se systémem vzdělávání úředníků ve Slovenské republice,
- analyzovat současný systém vzdělávání na obecním úřadu obce s rozšířenou působností na úseku agend občanských průkazů a cestovních dokladů,

- zkoumat pozitiva a negativa systému vzdělávání podle zákona o úřednících.

Práce je členěna do tří kapitol. V první seznamují se základními pojmy správního práva, jeho členěním a prameny, s pojmem veřejná správa, její organizací, činností a především charakterizují úředníka, který státní správu vykonává. Dále se věnují vzdělávání ve veřejné správě ve smyslu zvyšování a prohlubování kvalifikace a akreditaci vzdělávacích institucí nebo programů. Práce úředníka je psychicky náročná a její výkon může být ovlivněn stylem řízení, stresem, v krajním případě i syndromem vyhoření. Jím věnují další část úvodní kapitoly.

Další kapitolu zaměřují na vzdělávání na úseku správních činností při výkonu agendy občanských průkazů a cestovních dokladů. Charakterizují činnosti na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů, vymezují požadavky na vzdělání, které je nutné absolvovat pro výkon těchto činností, a popisují systém vzdělávání úředníků ve Slovenské republice.

Ve výzkumném šetření analyzují, zda plán vzdělávání úředníkům vykonávající správní činnosti vyhovuje či nikoli. Výzkumné šetření bylo provedeno na obecních úřadech obce s rozšířenou působností v okrese Ústí nad Orlicí. Práce je doplněna přílohami s přepsanými rozhovory.

Problematikou veřejné správy zabývá především HENDRYCH, PRŮCHA a SLÁDEČEK. Manažerským stylům vedení se věnují URBAN, SAKSLOVÁ a ŠIMKOVÁ, WRIGHT a NEMEC. Publikování o stresu a syndromu vyhoření se věnují zejména ŠVINGALOVÁ, ULRICHOVÁ, POSPÍŠIL a HONZÁK.

System vzdělávání úředníků pak vychází ze ZÁKONA O ÚŘEDNÍCÍCH a ZÁKONÍKU PRÁCE.

1 ZÁKLADNÍ POJMY

Právo do života občana patří. Je to soubor pravidel chování, které reguluje společenské vztahy. Je bezprostředně spjata se státem, s nímž také vzniká a současně garantuje státní vůli (Průcha, 2007, s. 14).

Oblast veřejné správy je rozsáhlá, a proto pro snadnější vhled do této problematiky je potřeba nejdříve objasnit základní pojmy.

1.1 Správní právo

Správní právo neodmyslitelně patří k veřejné správě. Bez něho by chod veřejné správy neměl svůj řád, proto je třeba se mu blíže věnovat.

1.1.1 Pojem správního práva

„Správní právo je nejvýznamnější část českého právního řádu. Jeho posláním je upravovat postavení a chování subjektů práva ve vztazích, které vznikají a uskutečňují se v souvislosti s realizací výkonu moci ve státě, tj. veřejné správě“ (Průcha, 2007, s. 19 - 20).

PRŮCHA (2007, s. 14) dále uvádí, že je správní právo relativně samostatnou avšak integrovanou součástí práva jako celku a slouží k regulaci vztahů při realizaci výkonu moci ve veřejné správě. Jednak tedy má rysy práva jako celku a jednak obsahuje zvláštnosti, které jej vnímají jako subsystém práva.

HENDRYCH (2009, s. 25) se shoduje s Průchou, že správní právo je část právního řádu, která upravuje veřejnou správu. Jedná se o soubor právních norem, které se vztahují k organizaci a činnosti veřejné správy a současně ke vztahům, jež vznikají na straně jedné při jejím výkonu mezi nositeli veřejné správy a fyzickými nebo právníckými osobami na straně druhé.

Z hlediska historie je správní právo poměrně mladé odvětví. Jeho vznik je spojován s obdobím, kdy je stát policejní nahrazován liberálním právním státem a postupně se uplatňuje vázanost veřejné správy zákonem (Sládeček, 2013, s. 38).

Na správní právo lze nahlížet jako na **součást právního řádu** v právním státě nebo jako na **odvětví českého práva**, kdy je správní právo souhrnem norem, které jsou obsaženy v právních předpisech různé právní síly s cílem upravovat postavení a chování subjektů ve vztazích, jež vznikají a uskutečňují se s realizací veřejné správy. Na správní právo můžeme nahlížet také jako na **vědní disciplínu**, která představuje různé přístupy zabývající se zkoumáním správního práva jako normy regulující společenské chování. V poslední řadě pak správní právo chápeme také jako na **pedagogickou disciplínu**, kdy představuje soustavu poznatků získaných vědou a předává jejich výklad (Průcha, 2007, s. 34).

1.1.2 Základní členění správního práva

Podle HENDRYCHA (2009, s. 27 - 28) se správní právo rozlišuje na část **obecnou**, která se de facto vztahuje na veškerou veřejnou správu a zahrnuje vše společné a obecně platné (např. zásady, pojmy a úpravy), je společným základem pro tvorbu, aplikaci a kontrolu správního práva hmotného, a navíc tvoří základ pro jiné obory veřejného práva v působnosti správních úřadů (např. právo sociálního zabezpečení, právo životního prostředí aj.), **zvláštní**, neboli hmotné správní právo, které obsahuje hmotněprávní úpravu konkrétních správních odvětví v právních předpisech různé právní síly (např. stavební právo, právo státního občanství aj.) v nichž podává podrobnější výklad. Dále pak na správní právo **hmotné**, které představuje normy obsahově upravující činnost správních orgánů, tj. stanoví požadavky na plnění úkolů veřejné správy (např. ve věcech sociálního zabezpečení) a **procesní**, představující normy, které v širším smyslu upravují organizaci a působnost správních úřadů včetně řízení před nimi a v užším smyslu upravuje pouze správní řízení. V neposlední řadě ještě správní právo členíme na **vnitřní**, jímž se myslí služební předpisy, které zakládají práva a povinnosti pouze uvnitř správního úřadu, případně jiného vykonavatele veřejné správy a **vnější**, které může mít účinky vůči občanům jen výjimečně.

1.1.3 Prameny správního práva

„Pramenem práva se běžně rozumí zdroj práva, z něhož právo plyne“ (Sládeček, 2013, s. 47). Teorie práva pak zpravidla rozeznává prameny práva ve dvojitým chápání. V materiálním smyslu jsou pramenem skutečnosti (např. historické události, zvyklosti, vzorce

chování apod.), které způsobují, že obsah práva je právě takový, jaký je. Pramenem práva ve formálním smyslu (formy práva) jsou normy, ve kterých určitý normativní obsah vystupuje (Sládeček, 2013, s. 47).

Rovněž PRŮCHA (2007, s. 87 - 88) pokládá prameny správního práva, společně s normami správního práva, za výraz naplnění vnímání správního práva jako normativního systému. Běžně se pojmem pramen práva rozumí pravidla chování vyjádřená v určité právní formě. Aby bylo možné pravidlo chování označit za právní normu, musí mít státem předepsanou formu a tyto formy označit pramenem práva. Jde tedy o vnější právní formu, ve které je obsaženo obecně závazné pravidlo chování, jehož dodržování je zajišťováno státní mocí.

HENDRYCH (2009, s. 41 – 44) uvádí, že systém pramenů správního práva je hierarchicky uspořádán. Norma na vyšším stupni určuje vznik i obsah nižších norem, přičemž se do hierarchie řadí i prameny Evropského společenství, které mají aplikační přednost a platí, že vnitrostátní norma s ní nesmí být v rozporu.

PRŮCHA (2007, s. 97 - 98) a SLÁDEČEK (2013, s. 50 - 64) pak člení prameny správního práva na vydávané ústředními orgány a dále místními (územními) orgány.

Prameny vydávané ústředními orgány:

- Ústava České republiky a ústavní zákony,
- mezinárodní smlouvy,
- zákony a zákonná opatření,
- nařízení vlády,
- obecně závazné právní předpisy ministerstev a jiných správních úřadů.

Prameny vydávané místními (územními) orgány:

- obecně závazné vyhlášky kraje v samostatné působnosti,
- nařízení kraje v přenesené působnosti,
- obecně závazné vyhlášky obce v samostatné působnosti,
- nařízení obce v přenesené působnosti.

Po objasnění správního práva je důležité se věnovat hlavnímu předmětu veřejné správy, tj. veřejné správě.

1.2 Veřejná správa

Pojem „veřejná správa“ je hlavním předmětem správního práva. V učebnicích správního práva se však zpravidla uvádí, že její definice a charakterizování je problematické (Sládeček, 2013, s. 18).

Obecně se však má za to, že jde „o správu veřejných záležitostí ve společnosti zorganizované ve stát, a je projevem realizace výkonné moci ve státě, včetně specifického postavení tzv. veřejnoprávní samosprávné moci“ (Průcha, 2007, s. 48).

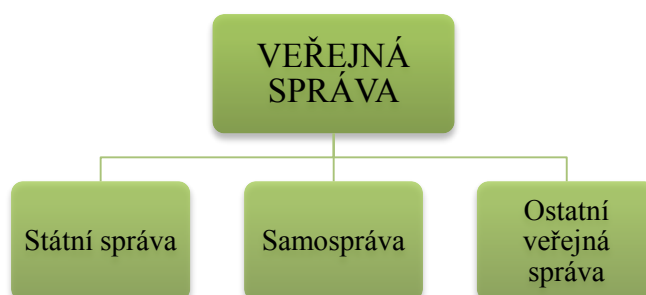
Mocí PRŮCHA (2007, s. 48) myslí schopnost vnutit jinému určitý způsob chování, a pokud je porušen, pak lze požadované chování vynutit, případně toho, kdo porušuje, potrestat. Moc může být:

- a) **státní**, kterou disponuje sám stát,
- b) **zbývající veřejná moc**, která je svěřena nestátním subjektům územní samosprávy.

SLÁDEČEK (2013, s. 18) považuje správu za záměrnou činnost sledující dosažení určitého cíle, a podle tohoto cíle pak správu dělíme na:

- a) **soukromou**, která sleduje osobní zájem a soukromé záležitosti, vykonávají ji soukromé osoby, které sledují určitý vlastní cíl,
- b) **veřejnou**, jež je vykonávána ve veřejném zájmu, má vyšší hodnotu nežli soukromý zájem a subjekty ji realizují jako právem uloženou povinnost.

SLÁDEČEK (2013, s. 20) podle povahy nositele veřejné moci veřejnou správu dělí na státní správu a samosprávu (přičemž v souladu s právními předpisy státní správa vykonává nad samosprávou dohled) a dále na ostatní veřejnou správu:



Obr. č. 1: Dělení veřejné správy
Zdroj: vlastní zpracování

státní správa je uskutečňovaná státem a charakteristické jsou pro ni vztahy nadřízenosti a podřízenosti a je vykonávána buď:

- a) přímo, tj. státními orgány a jeho organizačními složkami (ministerstvy),
- b) nepřímo, kdy je výkon delegován na jiné subjekty veřejné správy (obce, kraje) v přenesené působnosti,

samospráva je vykonávána veřejnoprávními korporacemi,

ostatní veřejná správa je pak zbytková oblast veřejné správy, kde veřejné úkoly plní částečně samosprávné a nesamosprávné instituce.

Po definování veřejné správy je třeba se blíže věnovat organizaci veřejné správy, abychom zjistili, jaké systémy výkonu moci existují.

1.2.1 Organizace veřejné správy

Obdobně jako u objasnění termínu veřejná správa, rovněž ve výkladu pojmu „organizace“ existuje značná nejednotnost. Obecně však lze organizaci chápat jako činnost, instituci, strukturu a systém organizačního uspořádání (Skulová, 2001, s. 52).

HORIZNKOVÁ a NOVOTNÝ (2010, s. 21 - 22) chápe organizaci veřejné správy jako určitý systém soustavy orgánů (zařízení a institucí vykonávajících veřejnou správu), který má zabezpečovat plnění úkolů a realizaci úkolů veřejné správy.

Veřejnou správu lze chápat ve smyslu pojetí:

- a) **materiálního (funkčního)**, kde je určující obsah veřejné správy, její úkoly a jejich povaha. Jedná se tedy o souhrn specifických správních činností, kterými se dosahuje stanoveného cíle bez ohledu na vykonavatele,
- b) **formálního (organizačního)**, v němž je rozhodující vykonavatel správních činností, ne však obsah a charakter a veřejná správa je tedy činnost organizačních jednotek a osob vystupujících jako subjekty veřejné správy.

Základními subjekty veřejné správy jsou stát a veřejnoprávní korporace, jakožto představitelé a nositelé veřejné moci ve státě. Navenek se realizuje prostřednictvím tzv. správních orgánů, které jsou součástí organizace státu i veřejnoprávních korporací (Průcha, 2007, s. 158).

Organizace veřejné správy jako celek, postavení jejích organizačních subsystémů i správních orgánů je projevem uplatnění organizačních principů veřejné správy, a na základě toho pak rozlišujeme tzv. organizačně-technické systémy veřejné správy (Průcha, 2007, s. 158 – 163):

a) systém centralizované, decentralizované, koncentrované a dekoncentrované správy

V případě centralizace a decentralizace se myslí oblast řízení, resp. rozhodovací pravomoci.

V centralizovaných soustavách je pravomoc soustředěna u nejvyššího organizačního článku, přičemž konkrétní část je rozdělena na nižší stupně (formou delegování). Tím se nezatěžuje nejvyšší organizační složka úkoly a může plnit centrálně uložené úkoly.

Decentralizovaná soustava je taková, kdy vyšší organizační složka svěří nižší složce pravomoc k výkonu určité činnosti, ne však pravomoc rozhodovat.

Koncentrace a dekoncentrace souvisí s prostorovým organizačním členěním veřejné správy a projevuje se ve vertikálním (hierarchicky uspořádaná – rozlišení mezi veřejnou správou a samosprávou) a horizontálním (organizační složky stojí vedle sebe) smyslu,

b) systém územní, odvětvový a funkční

Územní vymezuje působnost správních orgánů ve vztahu k určitému území (nejčastěji u územní samosprávy).

Odvětvový princip je založený na tzv. lineárních útvarech, tj. bezprostředním výkonu činnosti, kdy nižší organizační stupeň dostává pokyny pouze od jediného stupně.

Funkční princip je založen na štábních útvarech, které nezasahují do hlavní činnosti, ale mají poradenskou funkci (bližší státní správě).

Vedle uvedených organizačních principů mají neméně důležité uplatnění také principy, podle nichž jsou orgány veřejné moci ustavovány a je od nich odvozováno složení orgánů a způsob jejich rozhodování (Skulová, 2001, s. 62):

c) systém volební a jmenovací

Vyjadřuje, jakým způsobem jsou správní orgány ustavovány – ve státní správě jmenováním, v samosprávě formou volby.

d) systém monokratický a kolegiální

V monokratickém systému je správní orgán zastoupen jedinou osobou (uplatňován zejména ve státní správě), zatímco kolegiální orgán je zastoupen více osobami a pro

přijetí rozhodnutí je zapotřebí určité souhlasné vůle (uplatňován především v samosprávě).

Z výše uvedené organizace veřejné správy vymezujeme činnosti veřejné správy.

1.2.2 Činnost veřejné správy

„Pro činnost veřejné správy obecně platí, že se vykonává jako činnost organizovaná vždy v určitých formách, z nichž mnohé jsou závazně stanovené právními předpisy, jiné statutárními předpisy nebo vnitřními předpisy“ (Hendrych, 2009, s. 77).

PRŮCHA (2007, s. 253 - 266) uvádí, že se realizace činnosti veřejné správy odvíjí na cílech, úkolech, funkcích, metodách působení a formě realizace veřejné správy.

Cíle a úkoly jsou dány zákony, v některých případech je však vhodné je veřejnou správou specifikovat. **Funkce** je projev veřejné správy v akci a může být obecná (funkce veřejné správy jako celku) nebo dílčí (funkce jednotlivých organizačních subsystémů nebo i jednotlivých orgánů veřejné správy). **Metody působení** jsou způsoby působení, jimiž se realizují úkoly zprostředkované funkcemi veřejné správy. Podobně jako funkce mohou být obecné (způsoby působení na veřejnou správu – přesvědčovací a donucovací, řízení a regulace) a konkrétní (způsoby působení orgánů veřejné správy – administrativní, ekonomické a organizační). **Formy realizace** jsou vnějším výrazem činnosti správních orgánů, jde o cílené zprostředkování obsahu činnosti. Dělíme je na:

1. právní formy realizace, které slouží k plnění hlavních úkolů veřejné správy, a které klasifikujeme na normativní správní akty, individuální správní akty, interní normativní akty, individuální služební akty, opatření obecné povahy, veřejnoprávní smlouvy, faktické úkony s přímými právními důsledky.
2. neprávní formy realizace, které mají doplňkový charakter k právním formám, mezi něž patří operativně-organizační činnosti, materiálně-technické operace.

Po organizaci a činnostech veřejné správy se budeme dále věnovat subjektům veřejné správy.

1.2.3 Subjekty veřejné správy

„*Subjektem veřejné správy je nositel veřejných práv a povinností a odpovědností z toho vyplývající*“ (Sládeček, 2013, s. 255).

PRŮCHA (2007, s. 120 - 121) tyto subjekty rozlišuje na:

- a) subjekty, které jsou nositeli a vykonavateli veřejné správy,
- b) subjekty, vůči kterým je veřejná správa vykonávána – jsou jimi občané jako fyzické osoby a různé právnické osoby, vůči nimž je působení veřejné správy adresováno.

U fyzických osob jakožto subjektů správního práva rozlišujeme:

- způsobilost být nositelem práv a povinností (také dosud nenarozené dítě má svá práva),
- způsobilost k právním úkonům (dosažením věku 18 let, v případě uzavření manželství věku 16 let).

Právnickou osobou podle právní úpravy jsou:

- sdružení fyzických nebo právnických osob (obchodní společnosti, družstva),
- účelová sdružení majetku (nadace, státní fondy),
- jednotky územní samosprávy (obce),
- jiné subjekty, u nichž to stanoví zákon (státní podniky, banky),
- stát.

Následující oddíl věnujeme úředníkům, jakožto základním vykonavatelům veřejné správy.

1.2.4 Úředník jako vykonavatel veřejné správy

I sebelepší organizace veřejné správy a metody spojené s jejím výkonem nemohou být úspěšné, pokud v institucích nebudou zaměstnáni dostatečně vzdělaní a odborně připravení lidé. Jsou vizitkou nejen úřadu a jeho fungování, ale i celého systému veřejné správy.

HENDRYCH (2009, s. 160) se v souvislosti s personalistikou ve veřejné správě s vazbou na ČEBIŠOVOU zamýšlí nad pojmem veřejná služba a státní služba. Za službu v obecném smyslu slova můžeme pokládat úlohu, poslání veřejné správy, službu veřejnosti, ale také předmět, náplň činnosti veřejné správy, tj. zajišťování a poskytování veřejné služby. Stejně tak to může být označení některých úřadů nebo úseků veřejné správy anebo označení zaměstnance veřejné správy a jejího právního postavení.

Analogicky je pak podle HENDRYCHA označení státní služba užší pojem než veřejná služba a užívá se pouze pro zaměstnance státu.

Pracovní poměr úředníků je upraven zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o úřednících“), pracovněprávní vztahy upravuje zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů, který se použije v případě, pokud to zákon o úřednících nestanoví jinak.

V neposlední řadě je však také musíme zmínit, že od 01.01.2015 je v platnosti dlouho připravovaný zákon č. 234/2004 Sb., zákon o státní službě, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o státní službě“), který se vztahuje na ministerstva a jiné správní úřady, pokud jsou zřízeny zákonem a v zákoně jsou výslovně označeny jako správní úřad anebo orgán státní správy (§ 3 zákona č. 234/2014 Sb.).

Na obecní úřad obce s rozšířenou působností, jemuž se v práci věnuji, se však zákon o státní službě nevztahuje, a proto se na úpravu pracovního vztahu použijí ustanovení zákoníku práce a zákona o úřednících.

„Úředníkem se pro účely tohoto zákona rozumí zaměstnanec územního samosprávného celku podílející se na výkonu správních činností zařazený do obecního úřadu, do městského úřadu, do magistrátu statutárního města nebo do magistrátu územně členěného statutárního města, do úřadu městského obvodu nebo úřadu městské části územně členěného statutárního města, do krajského úřadu, do Magistrátu hlavního města Prahy nebo do úřadu městské části hlavního města Prahy“ (§ 2 odst. 4 zákona č. 312/2002 Sb.).

„Zvláštní postavení mají zaměstnanci územních samosprávných celků podílející se na výkonu správních činností zařazení do obecních a krajských úřadů (dále jen úředníci)“ (Koudelka, 2007, s. 90).

Naopak úředníkem podle KOUDELKY (2007, s. 90) není zaměstnanec územního samosprávného celku, který vykonává výhradně pomocné, servisní nebo manuální práce nebo ten, který výkon takových prací řídí.

Úředník nemůže být členem řídicího, dozorčího nebo kontrolního orgánu podnikající právnické osoby, s výjimkou dosazení do této funkce územním samosprávným celkem (§ 16 odst. 3 a 4 zákona č. 312/2002 Sb.). Jinou výdělečnou činnost může vykonávat pouze s předchozím písemným souhlasem zaměstnavatele s výjimkou činností uvedených v § 16 odst. 5 zákona č. 312/2002 Sb.

ZÁKON O ÚŘEDNÍCÍCH (§ 4 odst. 1 zákona) stanoví, že úředníkem se může stát fyzická osoba, která je státním občanem České republiky, popřípadě fyzická osoba, která je cizím státním občanem, ale má v České republice trvalý pobyt, dosáhla věku 18 let, je způsobilá k právním úkonům, je bezúhonná, ovládá jednací jazyk a splňuje další předpoklady pro výkon správních činností stanovené zvláštním právním předpisem.

Uzavření pracovní smlouvy se zájemcem musí předcházet veřejná výzva k přihlášení zájemců. Obsah výzvy a přesný výčet náležitostí přihlášky určuje zákon o úřednících. Pracovní smlouvu lze uzavřít pouze se zájemcem, který splňuje předpoklady a podmínky stanovené ve veřejné výzvě, podal úplnou přihlášku a předložil doklad totožnosti (§ 6 zákona č. 312/2002 Sb.).

V případě jmenování do funkce vedoucího úřadu a vedoucího úředníka a u pracovního poměru na dobu neurčitou úředníka zařazeného v krajském úřadě, v Magistrátu hlavního města Prahy, v obecním úřadě obce s rozšířenou působností, v pověřeném obecním úřadě, v úřadu městského obvodu nebo městské části územně členěného města nebo městské části hlavního města Prahy, jemuž je svěřen výkon přenesené působnosti u pověřeného obecního úřadu, je podmínkou výběrové řízení. Způsob vyhlášení výběrového řízení a náležitosti přihlášky včetně příloh jsou uvedeny v ZÁKONĚ O ÚŘEDNÍCÍCH (§ 7 odst. 1 - 5).

Uchazeče posuzuje výběrová komise, která má nejméně 3 členy. Jednání je neveřejné, zasedá a rozhodnutí přijímá za přítomnosti nadpoloviční většiny všech jejích členů (§ 8 odst. 1 – 3 zákona č. 312/2002 Sb.).

Komise posoudí úplnost přihlášky, předložené doklady a splnění předpokladů. O posouzení uchazečů pořídí písemnou zprávu, jejíž obsah stanoví ZÁKON O ÚŘEDNÍCÍCH, a kterou všichni členové komise podepíší (§ 9 odst. 1 – 3 zákona č. 312/2002 Sb.).

Pracovní poměr se s úředníkem uzavírá na dobu neurčitou. Pokud je však pro to důvod (např. mateřská nebo rodičovská dovolená, dočasná nepřítomnost úředníka, pracovní neschopnost apod.), lze uzavřít pracovní poměr na dobu určitou. V tomto případě musí být v pracovní smlouvě uveden důvod (§ 10 zákona č. 312/2002 Sb.).

Pracovní poměr může být ukončen výpovědí ze strany zaměstnance nebo zaměstnavatele (§ 51 – 53 zákona č. 262/2006 Sb.) anebo odvoláním z funkce (§ 12 zákona č. 312/2002 Sb.).

ZÁKON O ÚŘEDNÍCÍCH (§ 16 odst. 1 zákona č. 312/2002 Sb.) vymezuje základní povinnosti úředníka, které je povinen dodržovat:

- dodržovat ústavní pořádek České republiky a právní předpisy vztahující se k jím vykonávané práci,
- při výkonu správních činností hájit veřejný zájem,
- řídit se pokyny vedoucích úředníků, nejsou-li v rozporu s právními předpisy,
- prohlubovat si kvalifikaci,
- jednat a rozhodovat nestranně bez ohledu na své přesvědčení,
- zdržet se jednání, které by narušilo důvěryhodnost územního samosprávného celku,
- zdržet se jednání, které by mohlo vést střetu veřejného zájmu, především nezneužívat získané informace ve prospěch někoho jiného anebo vlastní,
- při výkonu zaměstnání nepřijímat dary nebo jiné výhody s výjimkou darů vyplývající na základě právních předpisů nebo kolektivních smluv,
- podle zvláštních právních předpisů zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při výkonu zaměstnání,
- podle zvláštních právních předpisů a v rozsahu svého pracovního zařazení poskytovat informace o činnosti územního samosprávného celku,
- při výkonu své práce (ústním i písemném jednání) s fyzickými nebo právnickými osobami provést identifikaci své osoby,
- zaměstnavateli oznámit skutečnosti, které mají za následek převedení na jinou práci nebo odvolání z funkce.

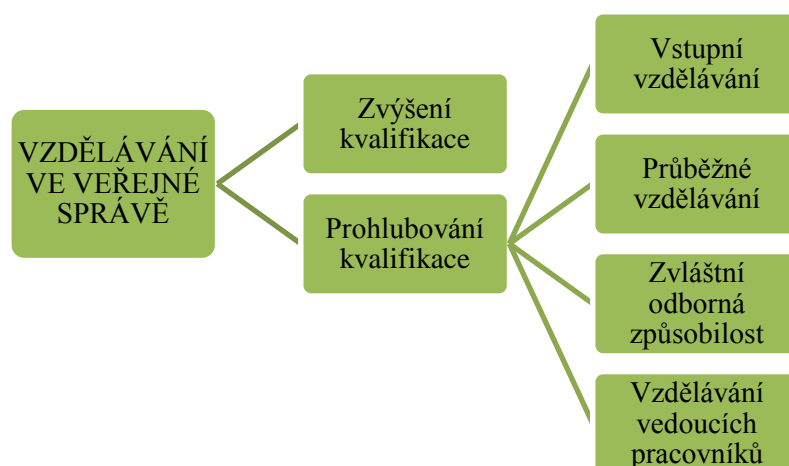
V § 16 odst. 2 zákona č. 312/2002 Sb. pokračuje výčet, čeho je úředník dále povinen:

- pracovat svědomitě a řádně podle svých znalostí, schopností a sil,
- k vykonávání pracovních úkolů a pracovních prostředků využívat pracovní dobu plnohodnotně, kvalitně, hospodárně a včas,
- řádně hospodařit se svěřenými prostředky a střežit a ochraňovat jeho majetek před poškozením, ztrátou, zničením a zneužitím,
- při úředním jednání a vůči ostatním zaměstnancům veřejné správy zachovávat pravidla slušnosti.

Aby úředník mohl vykonávat svoji činnost po odborné stránce, musí k tomu mít odpovídající vzdělání a absolvovat příslušné profesní vzdělávání.

1.3 Vzdělávání ve veřejné správě

Souhlasíme s myšlenkou HENDRYCHA (2009, s. 169), který tvrdí, že „Vzdělávání zaměstnanců veřejné správy jako celoživotní proces je nedílnou součástí celkové personální politiky moderní veřejné správy“. Školení patří mezi nejdůležitější části zabezpečující profesní vývoj člověka od jeho vstupu do veřejné správy a existuje po celou dobu trvání pracovního poměru. Školící programy jsou zaměřeny převážně na získání nových poznatků, znalostí a dovedností z oboru, avšak přispívá také k začlenění nových zaměstnanců. Podrobně je vzdělávání úředníků věnována Hlava IV zákona o úřednících č. 312/2002 Sb., avšak také zákoník práce č. 262/2006 se v části desáté věnuje péči o zaměstnance odbornému rozvoji zaměstnanců formou zvýšení kvalifikace a prohlubování kvalifikace formu vstupního vzdělávání, průběžného vzdělávání a zvláštní odborné způsobilosti (viz obrázek č. 2).



Obr. č. 2: Schéma vzdělávání ve veřejné správě
Zdroj: vlastní zpracování

Základním formám vzdělávání tj. zvýšení a prohlubování kvalifikace, kterým se věnujeme v následujících oddílech.

1.3.1 Zvýšení kvalifikace

„Zvýšením kvalifikace se rozumí změna hodnoty kvalifikace; zvýšením kvalifikace je též její získání nebo rozšíření. Zvyšováním kvalifikace je studium, vzdělávání, školení, nebo jiná forma přípravy k dosažení vyššího stupně vzdělání, jestliže jsou v souladu s potřebou zaměstnavatele“ (§ 231 odst. 1 a 2 zákona č. 262/2006 Sb.).

Za účelem zvýšení kvalifikace je se zaměstnancem písemně sepsána tzv. kvalifikační dohoda, v níž si zaměstnavatel může pro zaměstnance stanovit podmínku, že musí v pracovním poměru setrvat po nějakou dobu, nejdéle po dobu 5 let. Pokud tak neučiní, musí zaměstnanec uhradit náklady spojené se zvýšením kvalifikace.

Kvalifikační dohoda musí obsahovat vymezení druhu kvalifikace a způsob jeho zvyšování, dále dobu, po kterou se zavazuje zaměstnanec setrvat u zaměstnavatele po ukončení zvýšení kvalifikace a v neposlední řadě druhy nákladů a celkovou částku nákladů, kterou zaměstnanec uhradí, pokud nesplní svůj závazek setrvat v zaměstnání (§ 234 a 235 zákona č. 262/2006 Sb.).

Při zvyšování kvalifikace náleží zaměstnanci pracovní volno s náhradou mzdy nebo platu ve výši průměrného výdělku v zákonem stanovených případech, např. k účasti na vyučování, výuce nebo školení, k přípravě a vykonání zkoušky v rámci studia, k přípravě vykonání závěrečné zkoušky, na vypracování a obhajobu kvalifikační práce apod. (§ 232 odst. 1 zákona č. 262/2006 Sb.).

V souvislosti se zvyšováním kvalifikace je zaměstnavatel oprávněn sledovat průběh a výsledky zvyšování kvalifikace a poskytování pracovních úlev i zastavit, pokud se zaměstnanec stal dlouhodobě nezpůsobilý pro výkon práce, pro niž si kvalifikaci zvyšuje anebo jestliže delší dobu neplní podstatné povinnosti při zvyšování kvalifikace (§ 233 zákona č. 262/2006 Sb.).

1.3.2 Prohlubování kvalifikace

„Prohlubováním kvalifikace se rozumí její průběžné doplňování, kterým se nemění její podstata a které umožňuje zaměstnanci výkon sjednané práce; za prohlubování kvalifikace se považuje též její udržování a obnovování“ (§ 230 odst. 1 zákona č. 262/2006 Sb.). Účast na školení nebo jiných formách přípravy anebo studiu za účelem prohloubení kvalifikace je považována za výkon práce, za který zaměstnanci přísluší mzda nebo plat. Náklady hradí zaměstnavatel (§ 230 odst. 3 a 4 zákona č. 262/2006 Sb.).

Úředník je podle § 17 zákona č. 312/2002 Sb. povinen prohlubovat svoji kvalifikaci prostřednictvím vzdělávací instituce s akreditací pro příslušný vzdělávací program. Vzdělávací institucí může být:

- a) právnická nebo fyzická osoba oprávněná ke vzdělávací činnosti podle zvláštního předpisu, a které byla udělena akreditace,
- b) příspěvková organizace zřízená Ministerstvem vnitra,
- c) územní samosprávný celek, jemuž byla udělena akreditace.

Prohlubování kvalifikace zajišťuje územní samosprávný celek formou plánu vzdělávání v rozsahu nejméně 18 pracovní dnů po dobu následujících 3 let. Nejméně jedenkrát za 3 roky je povinen územní samosprávný celek plnění tohoto plánu hodnotit a provést jeho aktualizaci.

Prohlubování kvalifikace se provádí účastí na vstupním vzdělávání, průběžném vzdělávání a přípravě a ověření zvláštní odborné způsobilosti. Vedoucí úředníci a vedoucí úřadu se navíc účastní vzdělávání vedoucích úředníků.

Vstupní vzdělávání (§ 19 zákona č. 312/2002 Sb.) je úředník povinen ukončit nejdéle do 3 měsíců ode dne vzniku pracovního poměru, přičemž toto vzdělávání nemusí absolvovat úředník, který má zvláštní odbornou způsobilost. Ukončení se prokazuje osvědčením. Zahrnuje znalosti základů veřejné správy, zásady organizace a činnosti veřejné správy a územního samosprávného celku, veřejných financí, evropského správního práva, práv a povinností včetně pravidel etiky úředníka; základní dovednosti a návyky potřebné pro výkon správních činností; znalosti základů užívání informačních technologií; základní komunikační, organizační a další dovednosti vztahující se k jeho pracovnímu zařazení.

Průběžné vzdělávání (§ 20 zákona č. 312/2002 Sb.) je prohlubující, aktualizací a specializační vzdělávání zaměřené na výkon správních činností, ale také získávání a prohlubování jazykových znalostí. Uskutečňuje se formou kurzů a prokazuje se osvědčením vydaným vzdělávací institucí. O účasti úředníka rozhoduje vedoucí úřadu v souladu s plněním plánu vzdělávání. Úředník je pak povinen se kurzu zúčastnit.

Zvláštní odbornou způsobilost prokazují úředníci, kteří vykonávají správní činnosti taxativně vymezené v § 1 odst. 1 vyhlášky č. 512/2002 Sb., v ojedinělých případech ale může správní činnosti vykonávat i úředník, který nemá zvláštní odbornou způsobilost, avšak nejdéle po dobu 18 měsíců ode dne vzniku pracovního poměru nebo začátku výkonu této činnosti, nebo je mu uznána rovnocennost vzdělání (§ 21 odst. 1 zákona č. 312/2002 Sb.).

Zvláštní odborná způsobilost zahrnuje souhrn znalostí a dovedností nezbytných pro výkon činností, ověřuje se zkouškou a prokazuje osvědčením. Má obecnou a zvláštní část, přičemž obecná část zahrnuje znalost základů veřejné správy (zejména obecných principů organizace

a činnosti veřejné správy), znalost zákona o obcích, zákona o krajích, zákona o hlavním městě Praze a zákona o správním řízení, včetně schopnosti aplikace těchto znalostí. Zvláštní část zahrnuje znalosti nezbytné k výkonu správních činností stanovených prováděcím právním předpisem, zejména znalost působnosti orgánů územní samosprávy a územních správních úřadů vztahující se k těmto činnostem, a schopnost jejich aplikace (§ 21 odst. 3 zákona č. 312/2002 Sb.). Vedoucí úřadu je povinen prokázat zvláštní odbornou způsobilost pouze z obecné části a ze zvláštní části alespoň pro jednu ze správních činností stanovených prováděcím právním předpisem, vykonávaných jím řízenými úředníky (§ 21 odst. 6 a 7 zákona č. 312/2002 Sb.). Úředník musí být k vykonání zkoušky přihlášen do 6 měsíců od vzniku pracovního poměru nebo do 3 měsíců ode dne, kdy úředník začal vykonávat správní činnost, pro niž je prokázání zvláštní odborné způsobilosti předpokladem (§ 21 odst. 5 zákona č. 312/2002 Sb.). Způsob přihlašování ke zkoušce, náležitosti přihlášky, způsob a průběh zkoušky a náležitosti osvědčení stanoví vyhláška č. 512/2002 Sb.

Zkouška se člení na samostatně vykonávanou a hodnocenou písemnou část a ústní zkoušku, přičemž zvláště se ověřují znalosti z obecné části a samostatně ze zvláštní části. Úředník nejprve absolvuje písemnou zkoušku s tím, že její úspěšné složení je předpokladem pro konání ústní formy. V případě dalšího ověření zvláštní odborné způsobilosti koná úředník písemnou a ústní zkoušku pouze ze zvláštní části (§ 24 odst. 1 – 3 zákona č. 312/2002 Sb.).

O průběhu a výsledku zkoušky je sepsán protokol, vyhlášení jejích výsledků jsou veřejné v den jejich konání. Pokud úředník při písemné nebo ústní zkoušce nevyhověl, může ji dvakrát opakovat (§ 24 odst. 4 a 5 zákona č. 312/2002 Sb.). Po úspěšném absolvování zkoušky v obecné i zvláštní části obdrží úředník do 15 dnů ode dne konání ústní zkoušky od ministerstva vnitřní osvědčení.

Vzdělávání vedoucích úředníků a vedoucích úřadů musí být ukončeno nejdéle do dvou let ode dne, kdy začal tuto funkci vykonávat. Zahrnuje obecnou a zvláštní část, přičemž obecná část zahrnuje znalosti a dovednosti v oblasti řízení úředníků a zvláštní část zahrnuje přehled o činnostech stanovených prováděcím právním předpisem vykonávaných podřízenými úředníky. Náklady na toto vzdělání hradí územní samosprávný celek s tím, že vedoucí úředník je povinen setrvat po ukončení tohoto vzdělávání v pracovním poměru po dobu 3 let. V případě, že ukončí pracovní poměr dříve, je povinen uhradit náklady s tímto vzděláváním spojené (§ 27 zákona č. 312/2002 Sb.).

1.3.3 Akreditace vzdělávacích institucí nebo vzdělávacích programů

Jak jsme uvedli výše, úředník je podle § 17 zákona č. 312/2002 Sb. povinen prohlubovat svoji kvalifikaci prostřednictvím vzdělávací instituce s akreditací pro příslušný vzdělávací program. Vzdělávací institucí může být:

- a) právnická nebo fyzická osoba oprávněná ke vzdělávací činnosti podle zvláštního předpisu, a které byla udělena akreditace,
- b) příspěvková organizace zřízená Ministerstvem vnitra,
- c) územní samosprávný celek, jemuž byla udělena akreditace.

Akreditaci vzdělávací instituci nebo vzdělávacímu programu uděluje ministerstvo vnitra na základě žádosti na dobu 3 let a je možno ji před uplynutím lhůty obnovit. Ministerstvo vnitra provádí kontrolu, a v případě, že instituce ve stanovené lhůtě nezjednala nápravu, může akreditaci odejmout (§ 29 zákona č. 312/2002 Sb.).

V případě **akreditace vzdělávací instituce** musí být součástí žádosti o akreditaci alespoň jednoho vzdělávacího programu. Obsah žádosti včetně příloh i situací, kdy k udělení akreditace nedojde, jsou uvedeny v § 30 zákona č. 312/2002 Sb.

Rovněž akreditace vzdělávacího programu probíhá na žádost, jejíž obsah a výčet příloh (ověřená kopie akreditace, vzdělávací program, nejméně dva odborné posudky vzdělávací programu) stanoví § 31 zákona č. 312/2002 Sb.

O udělení akreditace rozhoduje akreditační komise, která je zřízena ministerstvem vnitra a je složena z odborníků veřejné správy a ze zástupců krajů a obcí. Členy jmenuje a odvolává ministerstvo vnitra. V případě, že jsou splněny podmínky pro udělení akreditace, komise zpracuje stanovisko k žádosti.

Po splnění všech kvalifikačních předpokladů již úředník může vykonávat svoji činnost. Existují však také faktory, které mohou jeho činnost ovlivnit.

1.4 Faktory ovlivňující práci úředníka

Na úředníka jsou kladeny vysoké nároky a jeho pracovní výkon je ovlivněn mnoha činiteli. Mezi základní z nich patří styl řízení – správně a pozitivně vést a motivovat k práci je primární úkol vedoucího pracovníka. Neméně významnými faktory v dnešní době jsou však také stres a syndrom vyhoření.

1.4.1 Styl řízení

Pokud má být jakákoliv organizace úspěšná, musí být k tomu být dobře vedena. V dnešní době je pro vedení čím dál častěji užíván termín management.

SAKSLOVÁ, ŠIMKOVÁ (2009, s. 9 - 11) vymezují pojem management, jako americký koncept, ale jeho používání se natolik rozšířilo, že se stal praktickou terminologií na celém světě. V českém jazyce mu nejlépe odpovídá termín „řízení“.

Managementem lze označovat:

1. **řízení**, tj. výkon činnosti,
2. **řídící zaměstnance (manažery)**, kteří jsou pověřeni řízení konkrétních úseků a realizují jednotlivé manažerské funkce, viz obrázek č. 3:



Obr. č. 3: Řídící pyramida
Zdroj: vlastní zpracování

3. **vědní disciplínu a předmět studia**, kdy se management věnuje stanovení návodů a doporučení pro manažery ke zvládnutí manažerských funkcí (plánování, organizování, personalistiku, vedení a motivování lidí a kontrolování) a tím i k dosažení cílů organizace. Doporučení jsou všeobecná, protože vždy je potřeba přihlídnout k individuálním případům.

Autoři WRIGHT a NEMEC (2002, s. 24 - 25) se zamýšlejí nad tím, zda je rozdíl mezi managementem ve veřejné správě a v soukromém sektoru, a shodují se, že rozdíly jsou minimální i pro to, že se ztrácí hranice mezi soukromými a veřejnými organizacemi, nicméně základní rozdíly jsou následující:

1. Veřejné organizace působí na základě politicky stanovených potřeb, nikoliv na základě potřeb určených trhem, tj. poskytované služby za úplatu většinou pouze pokrývají náklady, než aby byly nositeli zisku.
2. Ziskový motiv v soukromém sektoru je základem pro měření výkonnosti, kterou nelze ve veřejných organizacích měřit, protože chybí jasný systém měření, který by odrážel efektivnost a účinnost.
3. Managementy ve veřejném a soukromém sektoru působí v rozdílném právním prostředí, kdy v soukromém sektoru říkají zákony manažerům jen to, co nesmějí dělat, naproti tomu ve veřejném sektoru zákony říkají, co manažeři mohou dělat.

Liší se např. i prostředí, ve kterém se rozhoduje (u veřejného managementu se často uskutečňují veřejná slyšení).

Základní prvky manažerských činností jsou stejné, protože i metody, které vznikly v soukromém sektoru, se používají i ve veřejném sektoru (Wright, Nemeč, 2002, s. 26).

Mluvíme-li o managementu, pak nejdůležitějším článkem je manažer. Být manažerem není snadné. Důležitým předpokladem manažerské profese jsou znalosti i dovednosti potřebné k řízení lidských zdrojů (Urban, 2013, s. 9).

URBAN (2013, s. 10) dále uvádí, že schopnosti manažerů dosahovat svých cílů závisí na tom, jak zvládají odbornou stránku své funkce (rozhodování o pracovních postupech, organizaci práce) a na tom, jak zvládají stránku lidskou či personální (řízení lidí jakožto jednotlivců i skupin).

Konkrétní jednání vedoucích projevující se rozdílným důrazem na jednotlivé manažerské funkce a nástroje bývá označováno jako řídicí či manažerský styl. Odráží se zejména ve způsobu rozhodování vedoucího a v jeho jednání se zaměstnanci, především pak v zadávání a kontrole pracovních úkolů a informování zaměstnanců, ale také v sociálním odstupu mezi podřízenými a vedoucím, zájmu manažera o potřeby a požadavky jeho spolupracovníků nebo respektu k jejich osobě. Řídicí styl vychází z osobnosti manažera a jeho názorů na řízení, avšak manažerský styl může být také ovlivněn stylem vyššího vedení (Urban, 2013, s. 14 - 15).

Zpravidla je rozlišován styl direktivní neboli autokratický, liberální a participativní neboli demokratický (Urban, 2013, s. 15 - 16):

- **Direktivní (autokratický) styl** je založen na samostatném a nezávislém rozhodování vedoucího. Zaměstnanci jednají na základě příkazu pod hrozbou sankcí, což přináší výsledky, avšak zaměstnanci nevydrží pracovat dlouhodobě

s nejvyšší výkonností. K tomuto stylu musí občas přikročit každý manažer, a to především v okamžiku, kdy je potřeba něco bezodkladně a akutně vykonat a není čas na vysvětlování a diskusi.

- **Liberální styl** je založen na omezených zásadách vedoucího do práce zaměstnanců. Zaměstnanci mají široké pole pro jejich vlastní rozhodování. Manažeři by tedy měli být vnímaví a citliví vůči potřebám a pocitům svých zaměstnanců a svým jednáním je nedemotivovat. Z těchto tří základních stylů řízení je většinou nejméně produktivní, protože nedokáže dosáhnout potřebné spolupráce osob.
- **Participativní (demokratický) styl** umožňuje zaměstnancům vyjadřovat své názory a účastnit se tak důležitých rozhodnutí svého vedoucího. Vedoucí si názorů svých spolupracovníků váží a jedná s nimi jako s partnery, stanovuje dlouhodobější cíle, deleguje na ně pravomoci, avšak nepřenáší na ně odpovědnost za svá rozhodnutí. Ze všech tří základních manažerských stylů je zpravidla nejproduktivnější.

K účinnému řízení lidí však většinou nepostačuje pouze jediný řídicí styl. Ten by měl být určen na základě požadavků pracovních úkolů a zaměstnanců, kteří je řeší. Vedoucí by tedy měl být schopen řídit různými styly a jejich volbu podřídit situaci, schopnostem, zkušenostem a motivací jednotlivých osob. Uplatňování různých řídicích stylů v závislosti na charakteristikách řízených osob je označováno jako situační řízení. To vychází z toho, že řídicí styl by měl být určen mírou přímého usměrňování a mírou motivační podpory, kterou vedoucí podřízeným poskytuje (Urban, 2013, s. 16).

Pracovní prostředí a styl řízení je základní ovlivňující prvek pracovní výkon. V důsledku vysokého pracovního nasazení je však úředník vystavován také stresu a tomuto faktoru se budeme věnovat v následujícím oddílu.

1.4.2 Stres

Stres poprvé popsal v roce 1949 Hans Selye, jehož původní definice, která se ve světě nejvíce užívá, zní: „*Stres je nespecifická (tj. nastávající po nejrůznějších zátěžích stereotypně) fyziologická reakce organismu na jakýkoliv nárok na organismus kladená*“ (Ulrichová, 2012, s. 14).

V pedagogickém slovníku (Průcha, Walterová, Mareš, 2009, s. 287) se uvádí, že „jde o stav organismu, který vzniká vzájemným působením vnějších i vnitřních zátěžových vlivů a schopností organismu odolat této zátěži“.

ŠVINGALOVÁ (2006, s. 9) stres charakterizuje jako „soubor reakcí organismu na podněty (stresory), které narušují normální funkci organismu. Jedinec je vystaven takovým nárokům (zátěži), o nichž se domnívá, že k jejich zvládnutí nemá dostatečnou adaptační kapacitu. Podstatná je tedy subjektivita emočního a kognitivního zpracování situace, a to, zda člověk subjektivně prožívá a interpretuje situace či podněty jako zátěžové (stresové)“.

Rovněž POSPÍŠIL (2007, s. 18) užívá ve své definici termín stresor a říká, že „Stres je aktivace organismu, která vede k útoku nebo úniku, k pasivnímu nebo agresivnímu řešení problému, odstranění stresoru. Stres nastupuje v neznámé situaci, kdy se organismus má přizpůsobit nějaké změně.“

Pojem **stresor** lze chápat tedy jako „negativně na člověka působící vliv“, který může být např. **materiální** (nedostatek potravy či tekutiny), **sociální** (působení jednoho člověka na druhého), nedostatek času, situace osamění nebo nedostatek místa.

Další stresory mohou být **fyzikální** (nízký obsah kyslíku ve vzduchu, nehody, úrazy) nebo **emocionální** (úzkostnost, obavy a strach, nevyspalost apod.) (Ulrichová, 2012, s. 19).

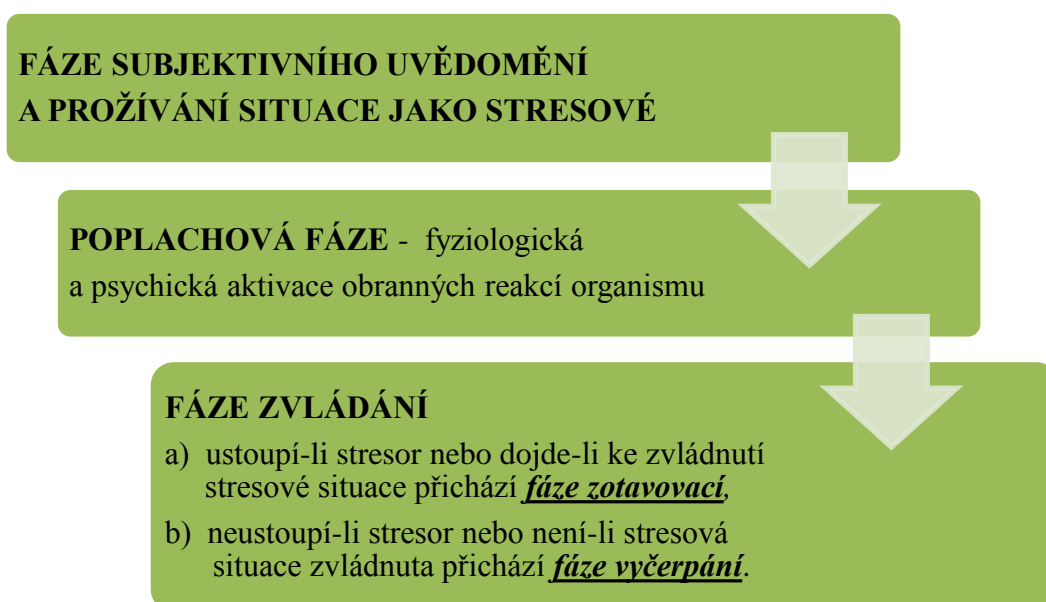
ŠVINGALOVÁ (2006, s. 12) ještě doplňuje stresory o **eustres** (pozitivně emočně působící stres, který může být v silnější míře škodlivý – např. očekávání příjemné události, nadšení) a **distres**, který je negativně emočně působící stres.

Přímo v souvislosti se zaměstnáním ŠVINGALOVÁ (2006, s. 14) dále uvádí faktory, které mohou být zdrojem pracovního stresu. Jsou to především sociální pracovní prostředí (personální konflikty, klima pracoviště, komunikace), organizace práce, obsah práce (pracovní nároky, nároky na kvalitu, odpovědnost a výkon pracovníka), profesní perspektiva (nevyužití kvalifikace, chybějící osobní růst) a fyzické prostředí (hluk, prach, teplota, bezpečnost práce).

POSPÍŠIL (2007, s. 18 – 20) se zamýšlí nad důsledky nedostatku anebo nadbytku stresorů. Málo stresorů způsobuje chátřání (izolaci od podnětů, osamocení), frustraci (zklamání ze sebe, negativní sebehodnocení), nudu (pocit zbytečnosti a marnosti), ale také malé vyřízení, kdy si člověk hledá jiné aktivity než práci a učení.

Naopak mnoho stresorů, vnitřní či vnější tlak na výkon nebo nadměrné obavy postupně způsobí sníženou efektivitu (objevují se neefektivní prvky chování i komunikace), sníženou kreativitu (nové myšlenky nenapadají), přetíženost, nemožnost delegovat úkoly na druhé a tím si ulevit (úkoly se stále množí), problémy s koncentrací, výpadky pozornosti či paměti. Následuje podrážděnost (návrat k nevhodným stereotypům, např. alkohol, agrese, kouření), zlost (hněv, snaha obvinít ze svých problémů druhé lidi), zmatení (neuvědomění si cíle, hodnoty, priorit) a únava a vyčerpání (potřeba dlouhé doby odpočinku pro zotavení).

Fáze reakcí na stres a zvládání stresu, tj. hledání strategií vedoucích ke zmírnění nebo odstranění stresu jsou následující (Švingalová, 2006, s. 11):



Obr. č. 4: Fáze reakcí na stres a zvládání stresu
Zdroj: vlastní zpracování

Jak je z předchozího nákresu patrné, fáze zvládání může vést k úspěšnému anebo naopak neúspěšnému zvládání stresu (Švingalová, 2006, s. 28 – 32):

Úspěšné strategie zvládání stresu

- **Antistresové relaxační programy**

Podstatou je fyzická a psychická relaxace prostřednictvím sugesce či uměle navozených stavů vědomí. Nejčastěji užívanou technikou je autogenní trénink.

- **Antistresové aktivity v oblasti emoční**

Základem je zvládnání negativních emocí (zlost, vztek, strach, úzkost) tím, že je definuje a nechají se odeznít.

- **Antistresové aktivity v oblasti myšlení, dechová cvičení**

Důležité je naučit se regulovat negativní myšlenky, nedávat jim prostor projevit se, a tím tak své myšlení moci ovládat. Pokud se nedaří koncentrovat pozitivní myšlenky, používají se různá dechová cvičení.

- **Humor**

Humor vyvolává smích, což je fyziologická aktivita, která mobilizuje organismus proti stresu a problém se tak stává menším.

- **Správná životospráva a zdravý životní styl**, mezi které patří zejména tělesný pohyb (turistika, plavání, cyklistika apod.), který působí také preventivně, přičemž důležitá je jeho pravidelnost, dále dostatek spánku a odpočinku, jehož potřeba je individuální, avšak za dostatečnou se považuje 6 – 8 hodin a v neposlední řadě také pravidelnost a střídmost ve stravování, kdy základem je racionální strava s dostatkem ovoce a zeleniny s omezením tuků a cukrů.

Poruchy vyvolané stresem

- **Akutní reakce na stres**

Akutní reakce na stres je závažnou duševní poruchou, která vzniká jako okamžitá krátkodobá odpověď na mimořádně vážný stres. Příčina může být duševní či fyzická (autonehoda, znásilnění) anebo závažná změna v sociální roli nebo mezilidských vztazích (nevěra partnera, ztráta zaměstnání). Příznaky jsou rozmanité (zúžení vědomí a pozornosti, dezorientace) a trvají jen několik hodin nebo dní. Jako pomoc je vhodný zklidňující psychotherapeutický postoj a psychofarmakologická podpora.

- **Posttraumatická stresová porucha**

V tomto případě stresové situace ovlivňují psychiku člověka nejen krátkodobě, ale i dlouhodobě. Je to závažná porucha vznikající jako opožděná, dlouhodobá reakce na traumatickou životní událost (např. přírodní nebo člověkem způsobená katastrofa, vážné neštěstí, zločin, znásilnění apod.), která může vyvolat intenzivní strach, bezmocnost až hrůzu. Mezi základní symptomy patří: opakující se a vnucující se vzpomínky na událost; strach, že se událost bude opakovat; pocit emocionální otupělosti; odcizení se lidem; úzkost; deprese; poruchy spánku; pocit viny z přežití. Hlavními způsoby léčby je krizové zakročení a psychoterapie, které podpoří emoce osob v okolí.

Při postupech zvládání stresu se používá termín coping, což je původní anglický tvar „zvládání“ a jde o proces zaměřený na zvládání stresové situace, v kterém jsou obsažené i obranné mechanismy. O tom, jak člověk zvládá stres, rozhodují individuální zvláštnosti, např. pohlaví, věk, zkušenosti, intelekt či rozumové schopnosti (Ulrichová, 2012, s. 45).

Stres se nám, bohužel, většinou nevyhýbá. Naopak, v dnešní uspěchané době jeho čím dál víc. Skloubit rodinu, práci a třeba i studium je opravdu náročné. Je však třeba si hodnoty srovnat a podle toho se snažit stres co nejvíce eliminovat.

1.4.3 Syndrom vyhoření

Pokud jedinec dobře nezvládne působení stresů, může u něho nastat dnes často diskutovaný „syndrom vyhoření“. V literatuře jej uvedl v roce 1974 Herbert Freudenberger.

Vyskytuje se u člověka, který nezvládl svoji nastavenou laťku v pracovním výkonu (ačkoliv dobře míněnou), setkal se s nepochopením ostatních a neřešil počínající a pokročilý stres (Ulrichová, 2012, s. 25).

Pedagogický slovník (Průcha, Walterová, Mareš, 2009, s. 30) syndrom vyhoření neboli burnout efekt definuje jako „*vyčerpání fyzických a psychických sil, ztrátu zájmu o práci, erozi profesionálních postojů, které se především projevují u pracovníků tzv. pomáhajících profesí (sociální pracovníci, poradci, učitelé, zdravotní sestry. Značný podíl na tomto jevu mají stres, časová náročnost, povolání, administrativní zásahy, které rušivě ovlivňují práci apod.*“.

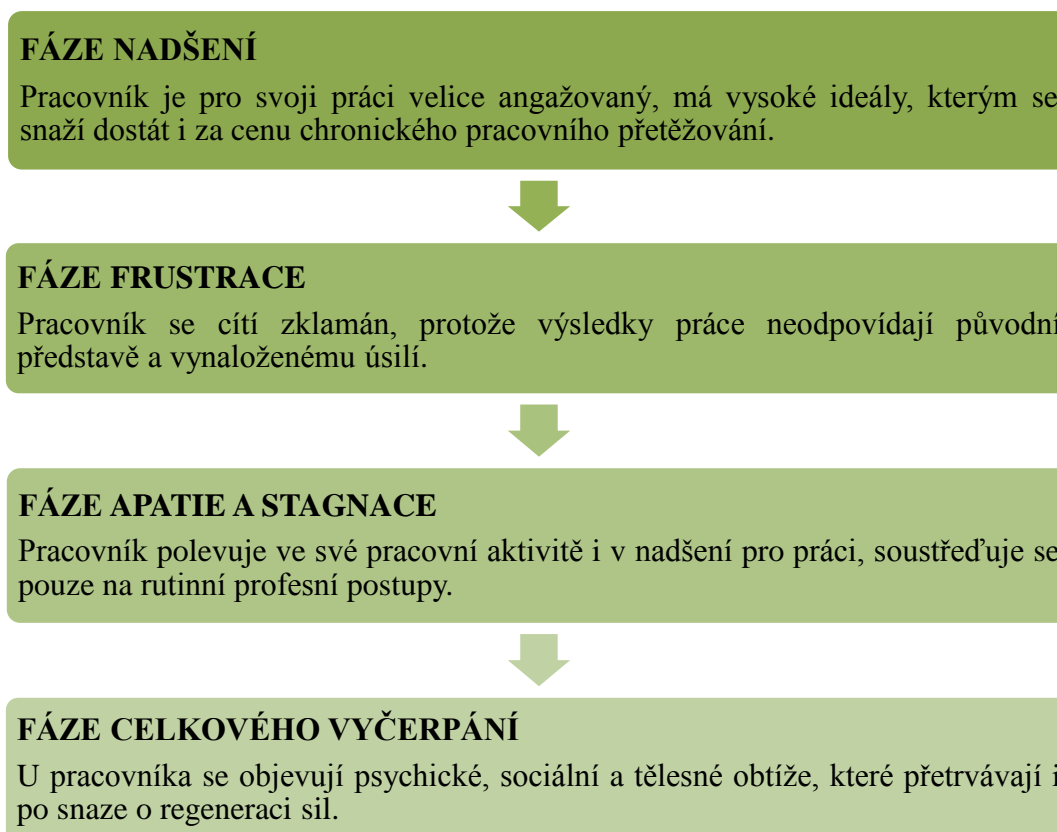
„*Syndrom vyhoření je důsledkem působícího (chronického) pracovního stresu. Vyskytuje se zvláště u profesí, obsahujících jako podstatnou složku pracovní náplně „práci s lidmi“, na jejich hodnocení jsou závislé (nebo je pro ně důležité), a tlak na kvalitu i kvantitu výkonu. Jedná se o závažný medicínský a psychologický problém, který významně ovlivňuje zdraví a kvalitu života osob, u nichž se vyskytuje*“ (Švingalová, 2006, s. 49).

Všechny zmíněné definice se shodují v tom, že syndrom vyhoření nejčastěji postihuje tzv. pomáhající profese nebo osoby v neustálém mezilidském kontaktu s lidmi. ŠVINGALOVÁ (2006, s. 51) odkazuje na přehled hlavních profesních skupin stanovených Kebzou a Šolcovou, mezi něž patří především učitelé; sociální pracovníci; úředníci orgánů státní

správy i bank jednající s lidmi; pracovníci občanského sektoru, pomáhajících občanských sdružení; pracovníci krizových pracovišť; lékaři, zdravotníci a zdravotnický personál; právníci; politici; manažeři; příslušníci ozbrojených sil (armáda, letectvo) aj.

Proces, který směřuje k efektu vyhoření, většinou trvá několik let. Jde o neustále se vyvíjející se proces, který prochází různými fázemi.

Ačkoliv jsou v odborných literaturách fáze vývoje syndromu vyhoření popisovány různě, v podstatě lze zjednodušeně tyto fáze popsat takto (Švingalová, 2006, s. 50):



Obr. č. 5: Fáze syndromu vyhoření
Zdroj: vlastní zpracování

Jiný vývojový cyklus uvádí Honzák (2013, s. 29 – 32), který vychází právě z myšlenek HERBERTA FREUDENBERGERA, jenž v osmdesátých letech minulého století spolupracoval s GAILEM NORTHEM. Jimi stanovený cyklus je podrobnější, má dvanáct kritických fází, přičemž se ale nemusí objevit všechny a nemusí jít vždy za sebou popsáním způsobem:

1. **Nutková snaha po sebeprosazení** – stanovení nepřiměřených ambicí, snaha prosadit se v pracovní oblasti.

2. **Člověk začíná pracovat více a tvrději** – pro dosažení stanovených cílů si nastaví laťku velmi vysoko a zaměřuje se přednostně na práci, která vyžaduje více úsilí než je běžné. Často se snaží dělat všechno sám.
3. **Přehlížení potřeb druhých** – soustředění na práci odsune ostatní činnosti (rodina, jídlo, spánek se zdají být nepotřebnými), protože mu ubírají čas a energii potřebnou k práci.
4. **Přesunutí konfliktu** – jedinec si uvědomuje, že něco není v pořádku, ale nerozpoznává zdroj svých problémů, objevují se první tělesné obtíže – příznaky stresu.
5. **Revize a posunutí hodnot** – jedinec se izoluje od ostatních, aby se vyhnul všemožným konfliktům, a nadále popírá své základní potřeby. Zbytek energie opět věnuje práci, která dominuje v žebříčku hodnot.
6. **Popírání vznikajících problémů** – člověk je netolerantní, straní se sociálním kontaktům a narůstá v něm agresivita a sarkasmus. Odpovědnost přenáší na časovou tíseň, přestože sám může za vzniklou situaci, a jediné změnou přístupu a jednání to může zlepšit.
7. **Stažení** – sociální kontakty jsou na nejnižší úrovni a postupně nastává izolace, pocity beznaděje a ztráty smyslu může řešit alkoholem, uklidňujícími prášky nebo drogami.
8. **Zcela jasně patrné změny v chování** – změna chování je nepřehlédnutelná spolupracovníky, rodinou i přáteli a okolím
9. **Depersonalizace** – jedinec přestává pociťovat sebe i druhé jako cenné osobnosti, život přijímá pouze jako sérii mechanických funkcí.
10. **Vnitřní prázdnota** – pocit prázdnoty jedinec překonává zběsilými aktivitami (např. přejídáním, alkoholem nebo drogami), které překračují běžné sociální meze.
11. **Deprese** – člověk se cítí vyčerpaný, beznadějný, nevidí se v budoucnosti. Jeho život ztratil smysl, přibývají psychické a tělesné depresivní symptomy.
12. **Syndrom vyhoření** – nastává emoční i tělesný kolaps, který může být důvodem k vyhledání lékařské pomoci. V krajním případě může důsledkem deprese jedinec řešit situaci sebevraždou.

ŠVINGALOVÁ (2006, s. 54) uvádí, u kterých osob je popisováno zvýšené riziko vzniku syndromu vyhoření. Jedná se mimo jiné o lidi, kteří mají dlouhodobý a intenzivní kontakt s jinými osobami (klienty, pacienty, žáky, zákazníky); pracujících původně s vysokým nasazením; původně velmi obětavých, s vysokou mírou empatie; málo asertivních;

zodpovědných, pečlivých až pedantských, perfekcionalistických; žijících pod časovým tlakem; neschopných relaxace apod.

Syndrom vyhoření se projevuje celou řadou obtíží, které patří do kategorie příznaků stresu (nespavost, podrážděnost, poruchy trávicích funkcí, bolesti hlavy, počínající hypertenze a další). Nejčastěji se však projevují v psychické, sociální a tělesné oblasti např. takto (Švingalová, 2006, s. 55 – 56). **Psychická oblast** - emocionální vyčerpání, psychická únava, pocit, že efektivita snažení není výsledkem vynakládané námahy; negování vlastních schopností, snížené sebevědomí, pocit profesního neúspěchu; potíže s koncentrací pozornosti, jež se odráží v dalších oblastech; úzkost, deprese, negativismus nebo lhostejnost ve vztahu k zaměstnání; negativní vztah k osobám v pracovním poměru; ztráta zájmu o osobní profesní růst a v rozhodujících životních oblastech. **Sociální oblast** - pracovní stagnace; zhoršení kvality i kvantity pracovního výkonu; omezení kontaktu s kolegy a všemi osobami, které mají vztah k profesi; nárůst konfliktů v pracovním i mimopracovním životě; negativní postoj ke klientům a instituci jako takové. **Tělesná oblast** - celková únava až apatie; snížená odolnost organismu, zvýšená náchylnost k nemocem; srdeční, dýchací a zažívací obtíže; bolesti hlavy, svalové napětí a bolest; poruchy spánku; poruchy krevního tlaku.

Jako prevence u profesionálů pracujících s jinými lidmi se doporučuje najít v práci rozumný stupeň osobní angažovanosti vůči klientům; dodržovat pestrý režim práce; v pracovním dni dělat přestávky a ty využít k regeneraci sil; oddělovat pracovní život od osobního; pracovní neúspěch nebrat jako tragédii; udržovat dobré sociální zázemí; mít na sebe realistické nároky a připustit svoji nedokonalost; stanovit si priority; být dostatečně asertivní; naučit se delegovat úkoly na jiné; umět požádat o pomoc. Pokud však k syndromu vyhoření dojde, základní léčbou je psychoterapie a nácvik relaxačních technik. Farmakoterapie je léčbou podpůrnou (Švingalová, 2006, s. 59).

Souhlasíme s doktorkou ŠVINGALOVOU (2006, s. 57), která navrhuje, aby se střední a vysoké školství věnovalo mimo odbornou oblast také oblasti psychologické a posílilo praktické komunikativní dovednosti a vztahové kompetence. V rámci přípravy na budoucí zaměstnání by pedagog měl studenta připravit na možnost výskytu stresu a syndromu vyhoření a naučit ho těmto rizikům předcházet.

SHRNUTÍ

Zaměřili jsme se na objasnění základních pojmů, definovali jsme termíny správní právo a veřejná správa. V oblasti veřejné správy jsme se věnovali organizaci, činnosti a subjektům a charakterizovali jsme úředníka jako vykonavatele veřejné správy. Seznámili jsme se se systémem vzdělávání ve veřejné správě v podobě zvyšování a prohlubování kvalifikace a věnovali se faktorům ovlivňujícím práci úředníka, především stylu řízení, stresu a syndromu vyhoření.

2 VZDĚLÁVÁNÍ NA ÚSEKU SPRÁVNÍCH ČINNOSTÍ PŘI VÝKONU AGENDY OBČANSKÝCH PRŮKAZŮ A CESTOVNÍCH DOKLADŮ

Vzdělávání ve veřejné správě je nedílnou součástí pracovního procesu. Dochází jím ke zvyšování pracovní výkonnosti úředníka. Reforma a modernizace veřejné správy s sebou přinesla přiblížení občanům a zlepšení komunikace.

V této kapitole se budeme věnovat nejprve činnostem, které se na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů vykonávají a dále pak vzdělávání, které v rámci agendy na úseku správních činností při výkonu výše uvedených činností musí úředník absolvovat.

Činnosti, které se na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů vykonávají, vychází ze ZÁKONA O OBČANSKÝCH PRŮKAZECH a ZÁKONA O CESTOVNÍCH DOKLADECH. Vzdělávání, které musí úředník podstoupit je zakotveno v ZÁKONĚ O ÚŘEDNÍCÍCH.

2.1 Popis činností na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů

Správními činnostmi se podle § 2 odst. 3 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, rozumí plnění úkolů v samostatné nebo přenesené působnosti. Mezi tyto činnosti patří také vydávání občanských průkazů a cestovních dokladů.

2.1.1 Občanské průkazy

Právní úprava agendy občanských průkazů je vymezena zákonem č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou č. 400/2001 Sb., kterou se provádí zákon o občanských průkazech a cestovních dokladech, ve znění pozdějších předpisů a Směrnicí ministerstva vnitra č. 5, č.j. MV–108001-48/SC-2011, kterou se mění směrnice Ministerstva vnitra č. 1, č.j. MV -1802-28/2016 k zákonu č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů (zákon o evidenci obyvatel), ve znění pozdějších předpisů, zákonu č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů, a zákonu č. 329/1999 Sb., o cestovních dokladech, ve znění pozdějších předpisů.

Agenda na úseku občanských průkazů pracuje s tímto dokladem ve smyslu přijímání a zpracování žádosti, vydávání občanského průkazu, jeho předání žadateli a po skončení jeho platnosti odebrání, proces skartování a znehodnocení.

„Občanský průkaz je veřejná listina, kterou občan prokazuje své jméno, popřípadě jména, příjmení, podobu a státní občanství České republiky, jakož i další údaje v ní zapsané podle tohoto zákona“ (§ 2 odst. 1 zákona č. 328/1999 Sb.).

ZÁKON O OBČANSKÝCH PRŮKAZECH (§ 2 odst. 3 – 5) stanoví, že občanský průkaz (dále jen „OP“) je povinen mít občan, který dosáhl věku 15 let a má trvalý pobyt na území České republiky. Zákon rovněž připouští, že jej může mít i občan, jehož svéprávnost byla omezena nebo občan, který nemá trvalý pobyt na území České republiky, ale také občan bezprostředně po nabytí státního občanství.

V současné době se vydávají tři typy OP, a to OP se strojově čitelnými údaji a s kontaktním elektronickým čipem, OP se strojově čitelnými údaji a OP bez strojově čitelných údajů.



Obr. č. 6: Vzor občanského průkazu se strojově čitelnými údaji a s kontaktním elektronickým čipem a bez elektronického kontaktního čipu

Zdroj: <http://www.mvcr.cz/clanek/rady-a-sluzby-dokumenty-platne-typy-obcanskych-prukazu.aspx>

O vydání OP můžeme požádat u kteréhokoliv obecního úřadu obce s rozšířenou působností anebo úřadu městské části v hlavním městě Praze. Žádost je zpracována

elektronicky s využitím údajů vedených v registru obyvatel, občanských průkazů, případně cestovních dokladů. Při vyřizování žádosti se pořizuje digitalizovaná podoba občana a vlastnoruční podpis občana, kterým se rozumí vlastní rukou provedené písemné vyjádření jména i příjmení, případně pouze příjmení (§ 4 odst. 1 - 2 a § 4a odst. 3 zákona č. 328/1999 Sb.).

Žádost podáváme osobně, za občana mladšího 15 let žádá jeho zákonný zástupce, pěstoun nebo ředitel zařízení pro výkon ústavní výchovy anebo zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc. Ve všech případech je současně vyžadován souhlas zákonného zástupce, který, pokud se nedostaví osobně, musí podpis úředně ověřit (§ 4 odst. 3 zákona č. 328/1999 Sb.).

Žadatel je povinen prokázat svoji totožnost, a to OP nebo jiným obdobným dokladem, který je veřejnou listinou, případně jiným hodnověrným způsobem. Zpracovanou a vytištěnou žádost žadatel kontroluje a podepíše její správnost a úplnost (§ 4a zákona č. 328/1999 Sb.).

ZÁKON O OBČANSKÝCH PRŮKAZECH přesně stanovuje doklady, které musí žadatel při podání žádosti předložit (§ 5 - 6 zákona č. 328/1999 Sb.).

Občan přebírá OP osobně, po prokázání totožnosti zkontroluje správnost osobních údajů (u OP s čipem ověří funkčnost a kapacitu kontaktního elektronického čipu), zadá bezpečnostní osobní kód (slouží k autentizaci při elektronické identifikaci držitele OP, je kombinací 4 – 10 čísel) a převzetí OP potvrdí svým podpisem (§ 8 odst. 1 – 2 a § 8a odst. 1 zákona č. 328/1999 Sb.).

Doba platnosti OP se strojově čitelnými údaji (§ 10 odst. 1 zákona č. 328/1999 Sb.) je:

- 10 let,
- 5 let u OP vydávaných občanům mladším 15 let nebo
- 35 let u OP vydávaných občanům starším 70 let.

Doba platnosti OP může skončit i dříve, a to v případech podle § 11 odst. 1 a 2 **ZÁKONA O OBČANSKÝCH PRŮKAZECH**:

- uplynutím doby v něm vyznačené,
- ohlášením jeho ztráty, odcizení nebo zničení,
- pozbytí státního občanství, úmrtím nebo právní mocí soudu o prohlášení občana za mrtvého,
- nabytím právní moci rozhodnutí o zrušení místa trvalého pobytu,
- ukončením trvalého pobytu na území České republiky,
- rozhodnutím obecního úřadu obce s rozšířenou působností o skončení jeho platnosti z důvodu poškození nebo porušení jeho celistvosti, nebo pokud obsahuje neoprávněně

provedené změny či nesprávné údaje a pak došlo-li u občana k podstatné změně podoby.

Občanovi, kterému byl předán OP, vznikají povinnosti, jež taxativně vymezuje § 14 odst. 1 zákona č. 328/1999 Sb. Mezi nejdůležitější patří chránit OP před poškozením, zničením, ztrátou, odcizením nebo zneužitím, a pokud k těmto skutečnostem došlo, tak je neprodleně nahlásit kterémukoliv obecnímu úřadu obce s rozšířenou působností, matričnímu úřadu, u odcizení též policii a v zahraničí ohlásit ztrátu, odcizení nebo nález nejbližšímu zastupitelskému úřadu. Mezi další povinnosti patří mimo jiné požádat o vydání nového OP pokud dojde k jakémukoliv změně osobních údajů, údajů o trvalém pobytu nebo platnosti v OP uvedených.

Porušení jakékoli povinnosti je považováno za přestupek podle § 16a zákona č. 328/1999 Sb., za který může být uložena pokuta do Kč 10.000,-.

Při odevzdání neplatného OP provede úředník jeho skartaci v počítačovém programu WYSE spravovaným Ministerstvem vnitra České republiky a znehodnotí jej přestřížením nebo proděravěním a provede likvidaci. Koncem každého kalendářního měsíce obecní úřad obce s rozšířenou působností vyhotoví seznam OP připravených k likvidaci, kterou provádí minimálně jedenkrát ročně.

U každého občana České republiky je v systému vydaných OP v ideálním případě uvedeno, že vlastní platný OP a předešlé OP jsou vráceny, skartovány a znehodnoceny.

2.1.2 Cestovní doklady

Právní úprava agendy cestovních dokladů je určena zákonem č. 329/1999 Sb., o cestovních dokladech, ve znění pozdějších předpisů, vyhláškou č. 400/2001 Sb., kterou se provádí zákon o občanských průkazech a cestovních dokladech, ve znění pozdějších předpisů a Směrnici ministerstva vnitra č. 5 č.j. MV-108001-48/SC-2011, kterou se mění směrnice Ministerstva vnitra č. 1 č.j. MV-1802-28/SC-2016 k zákonu č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů (zákon o evidenci obyvatel), ve znění pozdějších předpisů, zákonu č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů, a zákonu č. 329/1999 Sb., o cestovních dokladech, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon o cestovních dokladech je hodně podobný zákonu o OP a také on pracuje s cestovním dokladem ve smyslu přijímání a zpracování žádosti, vydávání cestovního pasu, jeho předání žadateli a po skončení jeho platnosti odebrání, proces skartování a znehodnocení.

„Cestovní doklad je veřejná listina opravňující občana k překračování státních hranic České republiky přes hraniční přechod, nestanoví-li jinak mezinárodní smlouva, již je Česká republika vázána. Cestovním dokladem občan prokazuje své jméno, popřípadě jména, příjmení, rodné číslo, podobu, státní občanství České republiky a další údaje zapsané nebo zpracované v cestovním dokladu podle tohoto zákona“ (§ 2 odst. 1 zákona č. 329/1999 Sb.).

Mezi cestovní doklady (§ 5 odst. 1 zákona č. 329/1999 Sb.) v současně době patří:

- cestovní pas,
- diplomatický pas,
- služební pas,
- cestovní průkaz,
- náhradní cestovní doklad Evropské unie,
- jiný cestovní doklad na základě mezinárodní smlouvy.

Nejčastěji vydávaným dokladem určeným k cestám do zahraničí patří cestovní pas (dále jen „CP“).



Obr. č. 7: Vzor cestovního pasu

Zdroj: <http://www.mvcr.cz/clanek/osobni-doklady-642319.aspx?q=Y2hudW09Nw%3d%3d>

Cestovní pas obsahuje strojově čitelné údaje a nosič dat pro uchovávání údajů o zobrazení obličeje, údajů o otiscích prstů rukou (u občanů starších 12 let), údajů zpracovaných na datové stránce cestovního dokladu a další bezpečnostní prvky podle právních předpisů Evropských společenství (§ 5 odst. 2 zákona č. 329/1999 Sb.).

Cestovní pas se vydává ve lhůtě 30 dnů, v případě podání žádosti u diplomatické mise České republiky ve lhůtě 120 dnů. Občan může požádat také o vydání cestovního pasu v kratší lhůtě, v tom případě se vydá ve zkrácené lhůtě 6 pracovních dnů (§ 5 odst. 2 – 3 zákona č. 329/1999 Sb.).

Cestovní pas se vydává s územní platností do všech států světa s dobou platnosti 5 let občanům mladším 15 let a 10 let občanům starším 15 let, přičemž platnost nelze prodloužit a musí se podat nová žádost (§ 11 zákona č. 329/1999 Sb.).

Cestovní pas vydává obecní úřad obce s rozšířenou působností a v hlavním městě Praze úřad městské části vymezený Statutem hlavního města Prahy, u kterého občan podal žádost o jeho vydání. Žádost může být také u zastupitelského úřadu, v tomto případě bude cestovní pas vydávat obecní úřad obce s rozšířenou působností podle místa trvalého pobytu na území České republiky (§ 12 odst. 1 – 2 zákona č. 329/1999 Sb.).

Analogicky jako u OP žádost o vydání CP může podat občan starší 15 let s tím, že pokud je nezletilý, připojí se k žádosti písemný souhlas rodiče opatřený podpisem. Za občana mladšího 15 let podává žádost zákonný zástupce nebo pěstoun nebo osoba, jíž byl občan mladší 15 let svěřen do péče. Za občana, jemuž byla omezena svéprávnost podává žádost opatrovník. K žádosti se opět připojí souhlas zákonného zástupce (§ 17 zákona č. 329/1999 Sb.).

Obdobně jako při podání žádosti o vydání OP, také žádost o vydání CP může občan podat u kteréhokoliv obecního úřadu obce s rozšířenou působností nebo u zastupitelského úřadu (§ 19 odst. 1 – 2 zákona č. 329/1999 Sb.).

U vyrobeného CP se před předáním žadateli prověří technická funkčnost nosiče dat s biometrickými údaji. Technicky nefunkční nosič dat se vrátí ministerstvu, které zajistí výrobu nového CP (§ 21 zákona č. 329/1999 Sb.).

Cestovní doklad mohou převzít osoby, které o něj mohly požádat (tj. občan starší 15 let, zákonný zástupce, opatrovník apod.), navíc také zmocněnec na základě plné moci s ověřeným podpisem zmocnitele v důvodech hodných zvláštního zřetele (§ 22 odst. 1 zákona č. 329/1999 Sb.). K převzetí dochází u úřadu obce s rozšířenou působností, u které byla žádost podána anebo u jiného úřadu, který byl uveden při podání žádosti.

Platnost cestovního dokladu končí zpravidla uplynutím doby v něm vyznačené, ohlášením jeho ztráty či odcizení, uplynutím doby 3 měsíců ode dne změny příjmení občana

v souvislosti s uzavřením manželství a pozbytím státního občanství, úmrtím nebo nabytím právní moci rozhodnutí o prohlášení držitele cestovního dokladu za mrtvého. O skončení platnosti může rozhodnout úřad z důvodu poškození cestovního pasu, pokud pas obsahuje nesprávné údaje anebo držitel podstatně změnil svou podobu (§ 28 odst. 1 – 2 zákona č. 329/1999 Sb.).

Paralelně jako na úseku občanských průkazů lze i na cestovních dokladech udělit blokovou pokutu v přestupkovém řízení až do výše Kč 10.000,- za např. porušení povinnosti chránit doklad před ztrátou, odcizením, poškozením, zničením nebo zneužitím a v dalších taxativně vymezených důvodech (§ 34a zákona č. 329/1999 Sb.).

Cestovní pas je majetkem České republiky, a proto je nutné jej po skončení platnosti odevzdat, v počítačovém programu WYSE spravovaném Ministerstvem vnitra České republiky skartovat, znehodnotit a provést jeho likvidaci. Stejně jako u OP koncem každého kalendářního měsíce obecní úřad obce s rozšířenou působností vyhotoví seznam OP připravených k likvidaci, kterou provádí minimálně jedenkrát ročně.

Také u CP platí, že v ideálním případě má občan v systému CP záznamy o tom, že neplatné CP jsou vráceny, skartovány a znehodnoceny a občan vlastní jeden platný CP, ačkoliv ZÁKON O CESTOVNÍCH DOKLADECH připouští vlastnit v odůvodněných případech (např. vyřízení vízových záležitostí souvisejících s cestou do zahraničí, pokud CP potřebuje k jiné cestě do zahraničí) také více CP (§ 17 odst. 1 zákona č. 329/1999 Sb.).

Práci na úseku OP a CD mohou vykonávat úředníci, na které se vztahuje zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících, ve znění pozdějších předpisů. V následujícím oddílu zmapujeme profesní cestu úředníka vykonávající tuto agendu.

2.2 Popis požadavků na vzdělání, které je nutné absolvovat pro výkon správních činností

„Správními činnostmi se pro účely tohoto zákona rozumí plnění úkolů v samostatné nebo přenesené působnosti územního samosprávného celku podle zvláštních právních předpisů“ (§ 2 odst. 3 zákona č. 312/2002 Sb.).

Jak jsme již uvedli v oddílu 1.2.4 Úředník jako vykonavatel veřejné správy, na úředníka vykonávající správní činnosti se vztahují ustanovení ZÁKONA O ÚŘEDNÍCÍCH.

Úředníkem se může stát fyzická osoba, která je státním občanem České republiky, případně fyzická osoba, která je cizím státním občanem, ale má v České republice trvalý pobyt, dosáhla věku 18 let, je způsobilá k právním úkonům, bezúhonná, ovládá jednacím jazyk a splňuje další předpoklady pro výkon správních činností stanovené zvláštním právním předpisem (§4 odst. 1 zákona č. 312/2002 Sb.).

Volná pracovní místa na městských úřadech jsou zpravidla obsazována na základě výběrového řízení, jehož doba od přípravy až po výběr zaměstnance může trvat i několik měsíců.

Tajemník městského úřadu vypíše výběrové řízení na volné pracovní místo, jehož náležitosti jsou specifikovány v § 6 ZÁKONA O ÚŘEDNÍCÍCH, a to musí být zveřejněno na úřední desce úřadu nejméně 15 dnů před termínem podání přihlášek zájemců (§ 6 odst. 5 zákona č. 312/2002 Sb.).

Zájemce podle požadavků a v souladu s § 6 odst. 3 ZÁKONA O ÚŘEDNÍCÍCH vypracuje přihlášku a doloží k ní všechny náležitosti podle § 6 odst. 4, tj. životopis s uvedením údajů o dosavadních zaměstnáních a o odborných znalostech a dovednostech týkajících se správních činností, výpis z Rejstříku trestů ne starší 3 měsíců a ověřenou kopii dokladu o nejvyšším dosaženém vzdělání.

Následuje posuzování uchazeče výběrovou komisí, tj. zda uchazeč předložil úplnou přihlášku s příslušnými doklady a často osobní pohovor se členy výběrové komise. Výběrová komise sepíše o posouzení uchazečů písemnou zprávu, která obsahuje seznam členů výběrové komise, seznam uchazečů a seznam a pořadí uchazečů, kteří splňují předpoklady a požadavky stanovené v oznámení výběrového řízení (§ 9 zákona č. 312/2002 Sb.).

S úspěšným uchazečem se sepíše pracovní smlouva na místo úředníka. Pracovní poměr se s úředníkem uzavírá na dobu neurčitou, § 10 ZÁKONA O ÚŘEDNÍCÍCH však připouští výjimky, kdy se pracovní smlouva uzavírá na dobu určitou.

Po nástupu na pracovní pozici je pro nového zaměstnance zpracován plán vzdělávání, který *„obsahuje časový rozvrh prohlubování kvalifikace úředníka v rozsahu nejméně 18 pracovních dnů po dobu následujících 3 let. Územní samosprávný celek je povinen vypracovat plán vzdělávání do 1 roku od vzniku pracovního poměru úředníka, nejméně jedenkrát za 3 roky plnění tohoto plánu hodnotit a podle výsledků hodnocení provést jeho aktualizaci“* (§ 17 odst. 5 zákona č. 312/2002 Sb.) a je přihlášen ke vstupnímu vzdělávání podle § 19 ZÁKONA O ÚŘEDNÍCÍCH. Toto školení je např. pro Českou Třebovou pořádáno Krajským úřadem

Pardubického kraje a jeho absolvování se prokazuje osvědčením. Úředník, který má zkoušku zvláštní odborné způsobilosti, se tohoto školení účastnit nemusí.

Nejdéle do 18 měsíců od vzniku pracovního poměru nebo ode dne, kdy začal úředník vykonávat správní činnost je povinen vykonat zkoušku odborné způsobilosti při vedení evidence obyvatel a vydávání občanských průkazů a cestovních dokladů (§ 21 odst. 1a) zákona č. 312/2002 Sb.). Zahrnuje přehled znalostí a dovedností nutných pro výkon činností podle příslušného prováděcího předpisu. Má obecnou a zvláštní část (viz oddíl 1.3.2 Prohlubování kvalifikace) a zabezpečuje ji ministerstvo vnitra ve spolupráci s příslušnými ministerstvy a s ostatními ústředními správními úřady. Ministerstvo vnitra do 30 dnů ode dne doručení přihlášky úředníkovi sdělí podrobnosti ke konání zkoušky, tj. den, místo a čas, a dále soubor zkušebních otázek a seznam literatury (§ 22 zákona č. 312/2002 Sb.).

Jedinou institucí v České republice oprávněnou zabezpečovat tyto zkoušky je Institut pro veřejnou správu Praha, především ve vzdělávacím středisku v Benešově u Prahy. Sem úředník přijíždí na přípravu k ZOZ, která spočívá v účasti na přednáškách k příslušnému druhu správní činnosti. Tento kurz může být různě dlouhý, zpravidla 1 – 2 týdny rozvržené do několika měsíců. Úředník po proškolení odjíždí domů, kde se připravuje vykonání zkoušky odborné způsobilosti. První den se koná nejdříve písemná část a po jejím úspěšném absolvování následuje druhý a třetí den zkouška ústní. Jak při písemné, tak při ústní části se ověřují znalosti z obecné a zvláštní části samostatně. Pokud úředník nevyhověl, ať už při písemné nebo ústní zkoušce, může ji dvakrát opakovat, nejdříve však po 30 a nejpozději do 90 dnů ode dne zkoušky, v níž nevyhověl (§ 24 zákona č. 312/2002 Sb.). Po úspěšné ústní zkoušce z obecné i zvláštní části obdrží úředník osvědčení.

Akreditované vzdělávací instituce mají podle § 39 ZÁKONA O ÚŘEDNÍCÍCH stanovenou povinnost vypracovat vždy do 31. května následujícího roku písemnou zprávu obsahující základní údaje o vzdělávání poskytovaném v uplynulém kalendářním roce. Ministerstvo vnitra pak na základě obdržených písemných zpráv vypracuje „Výroční zprávu o stavu vzdělávání úředníků územních samosprávných celků“. Nedílnou součástí zprávy jsou informace z oblasti zvláštních odborných způsobilostí, které zpracovává Institut pro veřejnou správu Praha.

Vzhledem k tomu, že tuto výroční zprávu vydává ministerstvo vnitra v měsíci září, nemáme přesná čísla o ZOZ při vedení evidence obyvatel a vydávání občanských průkazů a cestovních dokladů za rok 2015, nicméně můžeme z výroční zprávy z roku 2014 porovnávat

podíl celkového počtu přihlášených úředníků v letech 2012 – 2014 vůči počtu na ZOZ na úseku OP a CD:

<i>PŘIHLÁŠKY K ZOZ</i> \ <i>ROK</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>
Celkem	2 327	1 651	1 835
Na úseku OP a CD	122	122	130

Tab. č. 1: Počet přihlášek ke zkoušce ZOZ v letech 2012 – 2014 celkem a na úseku OP a CD
Zdroj: vlastní zpracování

Následující tabulka vyjadřuje celkový počet vydaných osvědčení o vykonání ZOZ v letech 2012 – 2014 a počet vydaných osvědčení na úseku OP a CD:

<i>POČET OSVĚDČENÍ</i> \ <i>ROK</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>
Vydaná osvědčení celkem	1 890	1 814	1 377
Vydaná osvědčení na úseku OP a CD	111	104	122

Tab. č. 2: Počet vydaných osvědčení o vykonání ZOZ v letech 2012 – 2014 celkem a na úseku OP a CD
Zdroj: vlastní zpracování

Poslední tabulka znázorňuje úspěšnost u ZOZ v roce 2014, z níž jsou patrné údaje v číslech a procentech u řádné zkoušky a dále u 1. a 2. opravné zkoušky včetně počtu uchazečů, kteří vyhověli a nevyhověli:

<i>Úspěšnost u ZOZ v roce 2014</i>	<i>Řádná zkouška</i>	<i>%</i>	<i>1. opravný termín</i>	<i>%</i>	<i>2. opravný termín</i>	<i>%</i>	<i>Celkem vyhovělo</i>	<i>Nevyhovělo</i>
Celkem	1 184	-	131	-	32	-	1 377	23
OP a CD	100	82	18	14,8	4	3,3	122	3

Tab. č. 3: Přehled úspěšnosti u zkoušek ZOZ v roce 2014 celkem a na úseku OP a CD
Zdroj: vlastní zpracování

Po absolvování zkoušek odborné způsobilosti se již úředník účastní pouze průběžného vzdělávání zaměřené na prohlubování a aktualizaci znalostí zaměřených na výkon správních činností. Uskutečňuje se formou kurzů, přičemž o účasti na kurzu rozhoduje tajemník na základě potřeb úřadu a s přihlédnutím k plánu vzdělávání. Účast na tomto kurzu se prokazuje osvědčením (§ 20 zákona č. 312/2002 Sb.).

Zákon o úřednících obsahuje bezpochyby propracovaný systém vzdělávání úředníků, ale je zajímavé pozorovat, jak je tento systém vzdělávání nastaven v jiných státech Evropské unie.

2.3 Vzdělávání úředníků ve vybrané zemi evropské unie – Slovenské republiky

Pro porovnání systému vzdělávání úředníků jsme si vybrali Slovenskou republiku (dále jen Slovensko), a to zejména proto, abychom se dozvěděli, jakým způsobem je zajišťováno odborné vzdělání tam.

2.3.1 Územní uspořádání státu

Po rozdělení společného státu bylo potřeba vyřešit územní uspořádání státu, které je jednotné a nedělitelné. K výkonu správy se tedy vytvořily územní celky a správní celky (§ 1 zákona č. 221/1996 Sb.). **Územní uspořádání** je určeno samosprávnými územními celky, jimiž jsou obce a vyšší územní celky. Územní obvod vyššího územního celku je dán územním obvodem kraje, postavení, působnost a orgány stanoví speciální zákon (§ 2 zákona č. 221/1996 Sb.). **Správní uspořádání** představuje 8 krajů, které se dále člení na okresy (§ 7 zákona č. 221/1996 Sb.).

Podle ŠKULTÉTYHO (2008, s. 20 - 34) **veřejná správa** představuje správu veřejných záležitostí jako projev výkonné moci ve státě a skládá se ze dvou základních složek – státní správy a samosprávy. **Státní správa** je činností výkonnou a nařizovací a je prezentovaná Národní radou Slovenské republiky a vykonávají ji orgány státní správy. **Samospráva** je především činnost řídicího charakteru a dále se člení na územní (místní) a zájmovou samosprávu, obě vykonávané veřejnoprávními korporacemi.

Z hlediska subjektu správního práva, tedy nositele práv a povinností (Škultéty, 2008, s. 39 - 46) můžeme hovořit o tomto členění moci ve státní správě:

- **Orgány ústřední státní správy**, v jejichž čele stojí člen vlády, tedy ministerstva, které vykonávají svoji působnost v rámci určitého odvětví nebo oblasti veřejné správy.
- **Ostatní ústřední orgány státní správy**, které jsou podřízeny ministerstvům a vládě Slovenské republiky. Paří sem např. Úřad vlády Slovenské republiky, Statistický úřad Slovenské republiky apod.
- **Orgány místní státní správy** na nejnižší úrovni státní správy, které jsou buď přímo podřízené nějakému ústřednímu orgánu, nebo mají zřízený samostatný řídicí orgán s celorepublikovou působností.
- **Obvodní úřady**, kterými jsou rozpočtové organizace státu napojené na státní rozpočet Ministerstva vnitra Slovenské republiky.

Jiná situace je v územní samosprávě, kde systém zabezpečují **obce** anebo **kraje** jakožto vyšší územní samosprávný celek.

2.3.2 Vzdělávání úředníků

V letech 2002 – 2004 se na Slovensku uskutečnila rozsáhlá decentralizace kompetencí místní státní správy na obce a kraje. Po tomto přechodu bylo nutné vytvořit podmínky na další vzdělávání zaměstnanců územní samosprávy, kteří vykonávají státní správu. Proto Ministerstvo vnitra Slovenské republiky s jinými ministerstvy a zástupci území samosprávy vypracovali „Správu o vytváraní podmienok na systematické vzdelávanie zamestnancov územnej samosprávy, plniacich úlohy štátnej správy“ s cílem zlepšit podmínky vzdělávání zaměstnanců územní samosprávy, aby mohli své úkoly plnit kvalitně. Příslušným ministerstvům byly uloženy úkoly zajistit vzdělávání pracovníků územní samosprávy v jejich rezortní působnosti a upravit obsah a podmínky realizace odborné přípravy zaměstnanců. Slovensko ekvivalentní zákon našemu zákonu o úřednících nemá, vzdělávání úředníků územní samosprávy vychází ze společných předpisů, tj. zákoníku práce, zákona o výkonu práce ve veřejném zájmu, zákona o odměňování některých zaměstnanců při vykonávání práce ve veřejném zájmu, zákona o obecním zřízení a zákon o samosprávě vyšších územních celků.

Ministerstva se podílejí na vytváření podmínek pro vzdělávání zaměstnanců územní samosprávy plnění úkolů státní správy tím, že zabezpečují jejich vzdělávání ve vzdělávacích

střediscích, které zřizují (např. Ministerstvo vnitra SR v Inštitútě pre verejnú správu, Ministerstvo školství SR v Académii Istropolitana apod.) nebo ve výběrovém řízení vybírají instituci, která bude vzdělávání uskutečňovat. Samosprávné kraje a většina měst a obcí uvádí, že mají dostatek informací o vzdělávacích akcích pro své zaměstnance, nicméně se jim osvědčila spolupráce s regionálními vzdělávacími centry, které pro ně na základě smlouvy o poskytování služeb zajišťují sledování aktuálního znění zákonů, a pokud dojde ke změně legislativy tak úředníky proškolí (Ministerstvo vnitra Slovenské republiky, ©2005).

Slovensko stejně jako Česká republika schválilo zákon o státní službě, který se však na působnost obecních a městských úřadů nevztahuje. Co se týká úředníků na městských úřadech, Slovensko ekvivalentní zákon českému zákonu o úřednících nemá.

Úředník, který nastoupí na pracovní pozici, musí pochopitelně splňovat jisté požadavky na vzdělání a praxi a obdobně jako v České republice, také na Slovensku existuje v Bratislavě „Inštitút pre verejnú správu“, u kterého úředník skládá zkoušku odborné způsobilosti podle zákona příslušného k výkonu jeho činností. Ta je pro výkon úředních činností nezbytná. Povinnost složit zkoušku odborné způsobilosti vyplývá přímo ze zákona, jímž se úředník řídí. Základním posláním střediska Inštitútu pre verejnú správu se sídlem v Bratislavě je odborná příprava zaměstnanců místní státní správy. Dále se podílí na odborné přípravě dalších zaměstnanců veřejné správy a volených představitelů územní samosprávy. Součástí vzdělávacích aktivit střediska je i příprava vzdělávacích projektů, jejich akreditace, vydávání učebních textů a metodických příruček a budování lektorské základny. Středisko poskytuje také další služby, zejména ubytování a stravování účastníků vzdělávacích aktivit, ale také pronájem prostor pro vzdělávání zaměstnanců veřejné správy jinými institucemi. Inštitút pre verejnú správu každoročně zpracovává plán hlavních úkolů zaměřených především na:

- zajištění vzdělávání zaměstnanců zřizovatele a místní státní správy na základě smlouvy s Ministerstvem vnitra Slovenské republiky,
- zajištění vzdělávání zaměstnanců ústřední státní správy, místní státní správy a samosprávy na základě objednávky,
- vypracování časových a obsahových harmonogramů akreditovaných vzdělávacích aktivit pro konkrétní objednavatele včetně odborných seminářů pro místní státní správu a samosprávu,
- ucházení se o projekty ze zahraničních grantů,
- konkrétní realizaci vzdělávacích aktivit (Inštitút pre verejnú správu, ©2016).

Aktuální informace o tom, kolik úředníků ročně vykonává zkoušku odborné způsobilosti na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů v předešlých letech přesně nemáme, nelze tedy s přesností porovnat data za Českou republiku a Slovensko, ale podle poslední zveřejněné výroční zprávy za rok 2012 si můžeme udělat představu alespoň o tom, kolik osob se různých vzdělávacích aktivit účastnilo (Inštitút pre verejnú správu, ©2013).

<i>DRUH VZDĚLÁVACÍ AKTIVITY</i>	<i>POČET OSOB</i>
Vzdělávání státních zaměstnanců zřizovatele a orgánů státní správy v jeho působnosti	6 200
Vzdělávání zaměstnanců území samosprávy plnící úkoly přeneseného výkonu státní správy	1 108
Vzdělávání státních zaměstnanců jiných ústředních orgánů státní správy včetně orgánů specializované místní státní správy	1 228
Vzdělávání ostatních zaměstnanců územní samosprávy	608
Vzdělávání zaměstnanců zřizovatele v rámci projektů financovaných u prostředků EU	296
CELKEM ZA ROK 2012	9 440

Tab. č. 4: Přehled vzdělávacích aktivit a počtu zúčastněných osob u Inštitútu pre verejnú správu v roce 2012
Zdroj: vlastní zpracování

SHRNUTÍ

Věnovali jsme se vzdělávání na úseku správních činností při výkonu agendy občanských průkazů a cestovních dokladů. Seznámili jsme se s činnostmi na úseku občanských průkazů a cestovních dokladů a popsali požadavky stanovené na vzdělání, které je nutné absolvovat pro výkon správních činností. Popsali jsme územní uspořádání na Slovensku a jeho systém vzdělávání úředníků.

3 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ

Výzkumné šetření nám pomůže objasnit výzkumné cíle stanovené v úvodu a pomocí něho zjistíme, jak vyhovuje plán vzdělávání úředníkům na obecních úřadech a jaké změny by uvítali.

Šetření bylo realizováno v Pardubickém kraji na šesti obecních úřadech obce s rozšířenou působností v okrese Ústí nad Orlicí.

3.1 Demografie okresu Ústí nad Orlicí

Okres Ústí nad Orlicí tvoří severovýchodní výběžek Pardubického kraje. Je jediným příhraničním okresem v Pardubickém kraji a kromě krátké hranice s Polskou republikou na severovýchodě hraničí na východě s Olomouckým krajem, na jihu a západě postupně s okresy Pardubického kraje, přičemž nejdelší hranici má s okresem Svitavy. Na severozápadě sousedí s Královéhradeckým krajem.



Obr. č. 8: Mapa České republiky s vyznačením krajů
Zdroj: <http://www.mapaceskerekrepubliky.cz/img/kraje-cr.jpg>

Okres je značně členitý – od rovin na západě po horský reliéf na severovýchodě. Do východní části okresu zasahují Orlické hory (Suchý vrch 995 m a Buková hora 958 m). V okrese Ústí nad Orlicí je zároveň položeno nejvyšší místo Pardubického kraje Králický sněžník v nadmořské výšce 1 424 m.

Z hydrologického hlediska leží větší část okresu v povodí Labe, menší východní část v povodí Moravy. Hlavním tokem v okrese je Tichá Orlice, Divoká Orlice, Třebovka a Moravská Sázava. Největší vodní plochou je Pastvinská přehradní nádrž s plochou 110 ha.

Po okrese Svitavy je svojí rozlohou 1 267 km² druhým největším okresem v kraji. Je rozdělen na 115 obcí, z toho 10 měst a dva městyse. V okrese je 6 obecních úřadů obce s rozšířenou působností (Česká Třebová, Králíky, Lanškroun, Ústí nad Orlicí, Vysoké Mýto a Žamberk). Z celkového počtu 138 481 obyvatel (k 31. 12. 2014) tvořily ženy 50,5 %. Od roku 2009 se počet obyvatel okresu snižuje, a to vlivem převahy počtu vystěhovalých nad přistěhoválými (Český statistický úřad, ©2015).



Obr. č. 9: Správní mapa Pardubického kraje s vyznačením správního obvodu okresu Ústí nad Orlicí
Zdroj: <http://spravnimapa.topograf.cz/84353/pardubicky-kraj> + vlastní úprava

3.2 Cíle, metody a organizace výzkumného šetření

3.2.1 Stanovení cílů výzkumného šetření

Hlavním cílem práce je prostřednictvím výzkumného šetření analyzovat vzdělávání úředníků státní správy na úseku agendy občanských průkazů a cestovních dokladů v okrese Ústí nad Orlicí.

Dílčí cíle jsou následující:

- analyzovat současný systém vzdělávání na obecním úřadu obce s rozšířenou působností na úseku agend občanských průkazů a cestovních dokladů,
- zkoumat pozitiva a negativa systému vzdělávání podle zákona o úřednících,
- navrhnout zlepšení systému vzdělávání.

K dosažení cílů byly stanoveny tyto výzkumné otázky:

1. Jak je v současné době nastaven vzdělávací systém pro úředníky obecního úřadu obce s rozšířenou působností na úseku agend občanských průkazů a cestovních dokladů?
2. Jaká pozitiva a negativa má systém vzdělávání podle zákona o úřednících?
3. Jakým způsobem by bylo možné zlepšit systém vzdělávání úředníků?
4. Mohou se úředníci účastnit vzdělávání na základě osobních požadavků?
5. Jaké formy vzdělávání úředníci upřednostňují?
6. Jaká jsou kritéria při výběru kurzů?
7. Mají úředníci zkušenost se zamítnutím vzdělávání?
8. Jakou možnost vzdělávání mají úředníci v oblasti duševní hygieny?

3.2.2 Metody výzkumného šetření

Pro diplomovou práci jsme zvolili kvalitativní výzkum, kdy „*je proces zkoumání jevů a problému v autentickém prostředí s cílem získat komplexní obraz těchto jevů založený na hlubokých datech a specifickém vztahu mezi badatelem a účastníkem výzkumu. Záměrem výzkumníka provádějícího kvalitativní výzkum je za pomoci celé řady postupů a metod rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé chápou, prožívají a vytváření sociální realitu*“ (Švaříček, Šed'ová, 2007, s. 17).

„Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách“ (Hendl, 2005, s. 50).

Podle HENDLA (2005, s. 50) si výzkumník na začátku výzkumu vybere téma a určí základní výzkumné otázky, které může v průběhu výzkumu podle potřeby doplňovat a upravovat. Výzkumník vyhledává a analyzuje informace, které přispívají k osvětlení výzkumných otázek, seznamuje se s novými lidmi a pracuje přímo v terénu. Data sbírá v delším časovém intervalu a současně provádí jejich analýzu.

Výzkumné šetření jsme realizovali pomocí rozhovoru neboli interview.

„Interview je metoda shromažďování dat o realitě, která spočívá v bezprostřední verbální komunikaci výzkumného pracovníka a respondenta. Velkou výhodou je navázání osobního kontaktu, který umožňuje hlubší proniknutí do motivů a postojů respondentů“ (Chráška, 2007, s. 182).

V našem případě jsme zvolili strukturované interview, při němž tazatel postupuje podle přesně připraveného textu, otázky i jejich pořadí byly přesně určeny.

V úvodu jsme zjišťovali základní údaje o respondentech jako je pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, velikost správního obvodu, pro který vykonávají svoji agendu a informace o délce praxe a také zda absolvovali zkoušku odborné způsobilosti.

V další části rozhovoru jsme zkoumali jejich názory na plán vzdělávání podle zákona č. 312/2002 Sb., jakou formu vzdělávací akce upřednostňují, jakou možnost mají ve výběru tématu, zda vzdělávací akce organizuje také jejich nadřízený orgán nebo zaměstnavatel. V neposlední řadě nás zajímalo, co respondenty ovlivňuje při výběru vzdělávací akce a jestli je nabídka pořádajících institucí dostatečná. Následovalo vyhodnocení zpracování a srovnání získaných výsledků.

3.2.3 Organizace výzkumného šetření, cílová skupina

Výzkumné šetření bylo prováděno v období od února 2016 do května 2016 na obecních úřadech obce s rozšířenou působností v okrese Ústí nad Orlicí.

Telefonicky byli kontaktováni vedoucí odborů či oddělení, kde se vykonává agenda občanských průkazů a cestovních dokladů a požádala jsem je o spolupráci ve smyslu předání

kontaktu na úředníka, který tuto agendu vykonává nejkratší a nejdelší dobu. Tyto úředníky jsem navštívila a provedla s nimi individuální rozhovor podle předem připravených otázek. Cílovou skupinu tvořili služebně nejmladší a nejstarší úředníci obecních úřadů obcí s rozšířenou působností vykonávající agendu občanských průkazů a cestovních dokladů. Účastníci nesouhlasili s nahráváním rozhovoru, a proto byly pořízeny písemné záznamy, které jsou v přílohách č. 1 – 12.

3.3 Analýza výzkumného šetření

Úvodní tabulka shrnuje základní identifikační údaje o respondentech:

<i>Kategorie →</i>		<i>Věk</i>	<i>Pohlaví</i>	<i>Vzdělání</i>	<i>Délka praxe</i>
<i>↓ Respondent</i>					
R1	<i>mladší</i>	38	žena	bakalářské	1 rok
	<i>starší</i>	57	žena	maturita	26 let
R2	<i>mladší</i>	41	žena	bakalářské	13 let
	<i>starší</i>	52	žena	vyšší odborné	13 let
R3	<i>mladší</i>	42	žena	maturita	4 roky
	<i>starší</i>	54	žena	maturita	4,5 roku
R4	<i>mladší</i>	43	žena	maturita	15 měsíců
	<i>starší</i>	44	žena	maturita	19 let
R5	<i>mladší</i>	56	žena	maturita	3 roky
	<i>starší</i>	54	žena	maturita	22 let
R6	<i>mladší</i>	51	žena	maturita	3 roky
	<i>starší</i>	42	žena	maturita	13 let

Tab. č. 5: Identifikační údaje respondentů
Zdroj: vlastní zpracování

Z údajů o věku respondentů lze odvodit, že průměrný věk je 52 let. Porovnáme-li data o délce praxe, je zajímavé, že u respondentů 2 a 3 je rozdíl v délce praxe minimální, ne-li stejný, naopak největší rozdíl je u respondentů 1.

Následující tabulka (členěná na část A a část B) nám umožňuje získat přehled o názoru respondentů na plán vzdělávání:

<i>Kategorie →</i>		<i>Pozitiva plánu vzdělávání podle zákona č. 312/2002 Sb.</i>	<i>Negativa plánu vzdělávání podle zákona č. 312/2002 Sb.</i>	<i>Upřednostňovaná forma vzdělávání</i>	<i>Kritéria výběru kurzů</i>
<i>↓ Respondent</i>					
R1	<i>mladší</i>	doplňování znalostí, změny v zákonech	splnění počtu dnů	seminář s příklady z praxe	téma, lektor, místo vzdělávací akce
	<i>starší</i>	žádná	finančně náročný systém, plnění počtu dnů	seminář s příklady z praxe	cena, místo, vzdělávací instituce, téma, lektor, splnění plánu vzdělávání
R2	<i>mladší</i>	prohlubování znalostí, zdokonalování se	žádná	seminář s příklady z praxe, rozbor problémů	lektor
	<i>starší</i>	prohlubování kvalifikace	žádná	seminář s příklady z praxe	lektor, místo
R3	<i>mladší</i>	pozitivní, je potřeba	plnění počtu dnů	seminář s příklady z praxe	téma, lektor, místo
	<i>starší</i>	prohlubování kvalifikace	18 dnů je moc	školení s pracovníky MV ČR	téma
R4	<i>mladší</i>	zatím dostatečné, krátké působení na pracovišti	žádná	e-learning	téma, místo, lektor
	<i>starší</i>	kladný vztah	žádná	seminář s příklady z praxe	téma, lektor
R5	<i>mladší</i>	žádná	některé vzdělávací kurzy zamítnuty	seminář s příklady z praxe	místo, téma
	<i>starší</i>	na kurzech dotazy a odpovědi z praxe	plnění počtu dnů	seminář s příklady z praxe	obsah
R6	<i>mladší</i>	žádná	plnění počtu dnů	seminář s příklady z praxe	místo, lektor
	<i>starší</i>	kladný vztah	nedostatek času k účasti	seminář s příklady z praxe, e-learning	lektor, téma

Tab. č. 6 A : Systém vzdělávání na obecním úřadu obce s rozšířenou působností – část A
Zdroj: vlastní zpracování

Obecně lze shrnout, že plán vzdělávání respondenti berou jako nutnou povinnost, vyjádřit pozitiva nebo negativa bylo ochotno jen pár respondentů, kteří jako hlavní přínos berou skutečnost, že si úředník doplňuje znalosti a prohlubuje kvalifikaci. Zápolem, na kterém se většina shodla, je stanovený počet 18 dnů v 3letém období, který mají někteří problém splnit. Optimální počet dnů podle respondentů by měl činit 3 – 4 dny anebo počet nechat na úředníkovi podle jeho potřeb.

Z formy vzdělávání je nejoblíbenější seminář s příklady z praxe, který profesně umožňuje získat nejvíce informací. S tím souvisí další položená otázka, zda se na kurz připravují a jak. Téměř všichni si s sebou vozí aktuální znění zákona a připravené dotazy, na které lektor odpovídá, anebo se nad nimi mohou zamyslet s ostatními kolegy.

Velmi oblíbené jsou odborně-metodické vzdělávací akce organizované např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy. Z osobní zkušenosti mohou říci, že tyto akce jsou ze strany našeho nadřízeného orgánu, tj. Krajského úřadu Pardubického kraje pořádány s veškerou pečlivostí a do zaměstnání se úředník vrací s řadou informací a doporučení k další práci.

<i>Kategorie →</i>		<i>Osobní zkušenost se zamítnutím vzdělávání</i>	<i>Možnosti výběru kurzů</i>	<i>Možnosti vzdělávání v oblasti duševní hygieny</i>	<i>Předávání získaných informací kolegům</i>	<i>Návrhy na změny plánu vzdělávání podle zákona č. 312/2002 Sb.</i>
<i>↓ Respondent</i>						
<i>R1</i>	<i>mladší</i>	ne	omezení agendou	nepravdělně, ne kvůli zástupu	ano, příklady z praxe se konzultují	snížit počet dnů na 3 - 4
	<i>starší</i>	ano (zajištění provozu kanceláře)	omezení agendou	ano, na doplnění, neřeší problém	ano, zejm. u školení MVČR	počet dnů podle potřeby úředníka
<i>R2</i>	<i>mladší</i>	ne	omezení agendou, e-learning	e-learning - hodnocen pozitivě	ne, jezdí všichni úředníci	žádné
	<i>starší</i>	ne	omezení agendou, e-learning všech druhů	e-learning - hodnocen pozitivě	ano, pokud nejedou všichni úředníci	žádné
<i>R3</i>	<i>mladší</i>	ne, ale upozorněn na šetření	možnost výběru, preferování OP a CD	ano, ale nezúčastnila se	ano	žádné
	<i>starší</i>	ne, ale upozorněn na šetření	možnost výběru, preferování OP a CD	na úřadě ano, osobní účast ne	ano	žádné
<i>R4</i>	<i>mladší</i>	ne	částečné omezení, vztah k agendě	ne	ne	žádné
	<i>starší</i>	ne	podle vlastního rozhodování	ano	ano	žádné
<i>R5</i>	<i>mladší</i>	ano (nevhodné téma)	některé vzděl. akce zamítnuty	hromadně na MěÚ asertivita	ano	žádné

	<i>starší</i>	ano (finanční důvody)	vlastní rozhodování, ale schvaluje vedoucí	zatím pouze asertivita	ano	počet dnů podle potřeby úředníka
<i>R6</i>	<i>mladší</i>	ano (zastupitelnost)	omezení agendou	ne z nedostatku času	ano	žádné
	<i>starší</i>	ano (časová vytiženost)	omezení agendou	ne z nedostatku času	ano	žádné

Tab. č. 6 B: Systém vzdělávání na obecním úřadu obce s rozšířenou působností – část B
Zdroj: vlastní zpracování

Z pokračování předešlé tabulky můžeme vyčíst, že co se týká témat kurzů, na které se mohou respondenti přihlašovat, je výběr většinou omezen na vykonávanou agendu. Stále populárnější je e-learning, který umožňuje absolvovat kurz přímo v kanceláři, nicméně úskalím je čas, který musí úředník školení ze své pracovní doby tomu to druhu vzdělávání věnovat. Obecně však lze konstatovat, že nabídka kurzů je dostatečně pestrá.

Z důvodu poměrně vysokých nákladů na pracovní cesty někteří tajemníci městských úřadů organizují školení pro své zaměstnance přímo na úřadech. O tato školení je menší zájem, protože se zpravidla netýkají odborných znalostí ze zákona, nicméně úspora nákladů je značná a úředníci nemusí trávit čas dojížděním do výukových středisek. Nejčastější témata jsou asertivita, plánování času, komunikační dovednosti, pravidla pravopisu apod.

Všichni respondenti by ocenili, kdyby mohli uzavřít odbor či oddělení a odjet na vzdělávací kurz společně. To však až na Respondenta č. 4 není možné. Na úřadech je zpravidla zavedena praxe, kdy se jedná o nejvíce vytižené odbory/oddělení veřejnosti otevřeny každý den a uzavření odboru či oddělení by nebylo veřejností tolerováno.

3.4 Závěry výzkumného šetření

Prostřednictvím výzkumného šetření jsme došli k zodpovězení všech stanovených výzkumných otázek:

1. *Jak je v současné době nastaven vzdělávací systém pro úředníky obecního úřadu obce s rozšířenou působností na úseku agend občanských průkazů a cestovních dokladů?*
Vzdělávací systém pro úředníky je stanoven zákonem č. 312/2002 Sb., o úřednících, ve znění pozdějších předpisů. Úředník je povinen v 3letém cyklu absolvovat 18 dnů seminářů v rámci stanoveného plánu vzdělávání.

2. ***Jaká pozitiva a negativa má systém vzdělávání podle zákona o úřednících?***
Všichni respondenti souhlasí, že tento plán je přínosný v tom, že umožňuje úředníkovi doplňovat znalosti a prohlubovat kvalifikaci. Negativum spatřují v počtu dnů, které musí absolvovat. Někteří úředníci mají problém jej splnit.
3. ***Jakým způsobem by bylo možné zlepšit systém vzdělávání úředníků?***
Oslovení respondenti se shodují ve snížení počtu dnů určených ke vzdělávání. Rádi by se více účastnili organizačně-vzdělávacích akcí organizovaných nadřízeným úřadem anebo jinou organizací.
4. ***Mohou se úředníci účastnit vzdělávání na základě osobních požadavků?***
Někteří respondenti si mohou vybírat kurzy bez omezení, většina z nich nakonec uvedla, že se musí vztahovat k agendě, kterou vykonávají. Protože nedochází k častým změnám v legislativě a absolvovat stejná školení několikrát za sebou je zbytečné, doplňují plán vzdělávání mnohdy méně kvalitními kurzy.
5. ***Jaké formy vzdělávání úředníci upřednostňují?***
Pro respondenty jsou největším přínosem semináře s příklady z praxe, kde mohou diskutovat na příklady z praxe. Nově využívají e-learningové kurzy.
6. ***Jaká jsou kritéria při výběru kurzů?***
Respondenti na prvním místě uváděli téma vzdělávací akce, důležitý je pro ně rovněž lektor. Neméně podstatné je místo konání, které by mělo být co nejbližší a spojení co nejjednodušší.
7. ***Mají úředníci zkušenost se zamítnutím vzdělávání?***
Pět respondentů se se zamítnutím dosud nesešlo, dva respondenti byli upozorněni, aby při výběru kurzů zohledňovali cenu. Posledních pět respondentů se se zamítnutím setkala a to z důvodu zajištění provozu kanceláře, z důvodu nevhodného tématu.
8. ***Jakou možnost vzdělávání mají úředníci v oblasti duševní hygieny?***
Kurzů v oblasti duševní hygieny respondenti moc nemají. Semináře jsou poměrně drahé. Levnější alternativou je uspořádání takového kurzu přímo na městském úřadu pro více zaměstnanců. Respondenti č. 2 uvedli, že tento seminář absolvovali e-learningovou formou. Ne vždy jsou tyto vzdělávací kurzy přínosné.

ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo seznámit se systémem vzdělávání úředníků územního samosprávného celku (obecního úřadu obce s rozšířenou působností) a prostřednictvím výzkumného šetření analyzovat vzdělávání úředníků státní správy na úseku agendy občanských průkazů a cestovních dokladů v okrese Ústí nad Orlicí.

Stanovené hlavní i dílčí cíle byly splněny, výzkumné otázky zodpovězeny.

Měníci se legislativa vyžaduje systematické vzdělávání úředníků a každý úředník, který má svoji práci rád, by ji měl vykonávat co nejlépe. Institut vzdělávání úředníků zakotvený v zákoně o úřednících mu v tomto směru hodně pomáhá a garantuje právo na prohlubování kvalifikace, navíc bezplatně a v pracovní době, na rozdíl od zdravotníků, kteří si školení hradí sami a na jejich absolvování čerpají dovolenou. Na druhou stranu počet 18 dnů v 3letém období, resp. 6 dnů v roce je poměrně nadsazený a úředník ve snaze splnit tento plán, a také vzhledem k pracovnímu vytížení, je schopen absolvovat optimálně 3 vzdělávací kurzy s tím, že zbytek doplňuje kurzy, aby byl plán tzv. splněn.

Bohužel, státní správa dnes není občany přijímána příliš pozitivně. Doba, kdy byl úředník váženou osobou je pryč, a domnívám se, že už se nevrátí. Práce s lidmi je stále složitější a náročnější. Co klient, to individuální přístup k němu. Úředník by tak měl být také psycholog, aby s klientem účinně komunikoval, sebe jeho případnými invektivy zbytečně nezatěžoval a přitom dokonale odváděl svoji práci. Pravidelností by se tak v plánu vzdělávání měly stát kurzy komunikace a psychohygieny, především na téma jak si zorganizovat pracovní čas, jak předcházet stresu a jak pečovat o svoji duševní stránku. Bohužel, tyto kurzy jsou zpravidla finančně nákladné. Svoji roli zde poté sehrává zaměstnavatel, který by měl svému zaměstnanci umět naslouchat, a pokud je to jenom trochu možné, umožnit mu vzdělávat se způsobem, který mu nejlépe vyhovuje, protože pracovní nasazení a výkonnost úředníka je pak vizitkou celého úřadu.

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

aj.	a jiné
CD	cestovní doklad
CP	cestovní pas
č.	číslo
Kč	Koruna česká
mj.	mimo jiné
např.	například
obr.	obrázek
OP	občanský průkaz
resp.	respektive
s.	strana
Sb.	Sbírky
Slovensko	Slovenská republika
Tab.	tabulka
tj.	to je
tzn.	to znamená
tzv.	tak zvaný
zejm.	zejména
ZOZ	zvláštní odborná způsobilost

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obr. č. 1	Dělení veřejné správy	s. 15
Obr. č. 2	Schéma vzdělávání ve veřejné správě	s. 23
Obr. č. 3	Řídící pyramida	s. 28
Obr. č. 4	Fáze reakcí na stres a zvládnání stresu	s. 32
Obr. č. 5	Fáze syndromu vyhoření	s. 35
Obr. č. 6	Vzor občanského průkazu se strojově čitelnými údaji a s kontaktním elektronickým čipem a bez elektronického kontaktního čipu	s. 40
Obr. č. 7	Vzor cestovního pasu	s. 43
Obr. č. 8	Mapa České republiky s vyznačením krajů	s. 53
Obr. č. 9	Správní mapa Pardubického kraje s vyznačením správního obvodu okresu Ústí nad Orlicí	s. 54

SEZNAM TABULEK

Tab. č. 1	Počet přihlášek ke zkoušce ZOZ v letech 2012 – 2014 celkem a na úseku OP a CD	s. 48
Tab. č. 2	Počet vydaných osvědčení o vykonání zkoušek ZOZ v letech 2012 – 2014 celkem a na úseku OP a CD	s. 48
Tab. č. 3	Přehled úspěšnosti u zkoušek ZOZ v roce 2014 celkem a na úseku OP a CD	s. 48
Tab. č. 4	Přehled vzdělávacích aktivit a počtu zúčastněných osob u Inštitútu pre verejnú správu v roce 2012	s. 52
Tab. č. 5	Identifikační údaje respondentů	s. 57
Tab. č. 6 A	System vzdělání na obecním úřadu obce s rozšířenou působností	s. 58
Tab. č. 6 B	System vzdělání na obecním úřadu obce s rozšířenou působností	s. 58

SEZNAM ODBORNÝCH ZDROJŮ

Bibliografické zdroje

GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výskumu*. 4. rozš. vyd. Bratislava: Univerzita Komenského, 2008, 272 s. ISBN 978-80-223-2391-8.

HENDRYCH, Dušan. *Správní právo*. 7. vyd., Praha: C. H. Beck, 2009, 875 s. ISBN 978-80-7400-049-2.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1. vyd., Praha: Portál, 2005, 408 s. ISBN 80-7367-040-2.

HONZÁK, Radkin. *Jak žít a vyhnout se syndromu vyhoření*. 1. vyd., Praha: Vyšehrad, 2013. 240 s. ISBN 978-80-7129-331-3.

HORIZINKOVÁ, Eva a Vladimír NOVOTNÝ. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. 2. upr. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2010. 233 s. ISBN 978-80-7380-263-9.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvalitativního výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, 272 s. ISBN 978-80-247-1369-4.

KOUDELKA, Zdeněk. *Samospráva*. Praha: Linde Praha, a.s., 2007. 397 s. ISBN 978-80-7201-665-5.

POSPÍŠIL, Miroslav. *Řešení konfliktů a stresů: manipulace v komunikaci*. 1. vyd. Plzeň: vydáno vlastním nákladem, 2007. 306 s. ISBN 978-80-903529-1-9.

PRŮCHA, Jan, Eliška WALTEROVÁ a Jiří MAREŠ. *Pedagogický slovník*. 6., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Portál, 2009. 400 s. ISBN 978-80-7367-647-6.

PRŮCHA, Petr. *Správní právo, obecná část*. 7. dopl. a aktualiz. vyd. Brno: Masarykova univerzita a nakladatelství Doplněk, 2007. 420 s. ISBN 978-80-210-4276-6 (Masarykova univerzita) ISBN 978-80-7239-207-0 (Doplněk).

SAKSLOVÁ, Věra a Eva ŠIMKOVÁ. *Základy řízení lidských zdrojů*. 3. aktualiz. rozš. vyd. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 2009. 170 s. ISBN 978-80-7041-995-3.

ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách: pravidla hry*. 1. vyd. Praha: Portál, 2007, 384 s. ISBN 978-80-7367-313-0.

SKULOVÁ, Soňa a kol. *Základy Správní vědy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita Brno, 2001. ISBN 80-210-1828-3.

SLÁDEČEK, Vladimír. *Obecné správní právo*. 3. aktualiz. a uprav. vyd., Praha: Wolters Kluwer ČR, 2013. 500 s. ISBN 978-80-7478-002-8.

ŠKULTÉTY, Peter. *Verejná správa a správne právo*. 1. vyd., Bratislava: VEDA, 2008. 204 s. ISBN 978-80-224-1023-6.

ŠVINGALOVÁ, Dana. *Stres a „vyhoření“ u profesionálů pracujících s lidmi*. 1. vyd., Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2006. 82 s. ISBN 80-7372-105-8.

ULRICHOVÁ, Monika. *Člověk, stres a osobnostní předpoklady : souvislost osobnostních rysů a odolnost vůči stresu*. 1. vyd., Ústí nad Orlicí: Oftis, 2012. 100 s. ISBN 978-80-7405-186-9.

URBAN, Jan. *Management lidských zdrojů*. Praha: Ústav práva a právní vědy, 2013. 152 s. ISBN 978-80-905247-4-3.

WRIGHT, Glen a Juraj NEMEC. *Management veřejné správy: teorie a praxe : zkušenosti z transformace veřejné správy ze zemí střední a východní Evropy*. Praha: Ekopress, 2003. ISBN 80-86119-70-X.

Legislativa České republiky

ČESKO. Zákon č. 328 ze dne 30. listopadu 1999 o občanských průkazech. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 107, s. 7450 - 7457. Dostupné také z http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=328/1999&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 329 ze dne 30. listopadu 1999 o cestovních dokladech. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 107, s. 7458 - 7467. Dostupné také z http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=329/1999&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 312 ze dne 13. června 2002 o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 114, s. 6598 - 6612. Dostupné také z http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=312/2002&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Vyláška č. 512 ze dne 28. listopadu 2002 o zvláštní odborné způsobilosti úředníků územních samosprávných celků. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 177, s. 10094 - 10115. Dostupné také z http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=329/1999&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 262 ze dne 21. dubna 2006 zákoník práce. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 84, s. 3146 - 3241. Dostupné také z http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=262/2006&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 234 ze dne 6. listopadu 2014 zákoník práce. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2014, částka 99, s. 2634 - 2692. Dostupné také z http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/SearchResult.aspx?q=234/2014&typeLaw=zakon&what=Cislo_zakona_smlouvy. ISSN 1211-1244.

Zákony pre ľudí.sk: Zákon o územnom a správnom usporiadaní Slovenskej republiky [online]. [cit. 2016-06-07]. Dostupné z: <http://www.zakonypreludi.sk/zz/1996-221>.

Elektronické zdroje

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Charakteristika okresu Ústí nad Orlicí*. [online]. 2016 [cit. 2016-06-06]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xe/charakteristika_okresu_usti_nad_orlici
INSTITUT PRO MÍSTNÍ ZPRÁVU PRAHA. *Výroční zpráva*. [online]. 2015 [cit. 2016-05-28]. Dostupné z: http://www.institutpraha.cz/obj/obsah_fck/vyrocní_zpravy/VZ_IVS%202015.pdf

INŠTITÚT PRE VEREJNÚ SPRÁVU. *Výročná správa Inštitútu pre verejnú správu za rok 2012*. [online]. [cit. 2016-06-10]. Dostupné z: http://www.ivs.sk/dokumenty/vyrocná_správa_2012.pdf
INŠTITÚT PRE VEREJNÚ SPRÁVU. *Vzdělávání* [online]. [cit. 2016-06-10]. Dostupné z: <http://www.ivs.sk/vzdelavanie2.html>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Výroční zpráva o stavu vzdělávání úředníků územní samosprávných celků v České republice v roce 2014* [online]. 2015 [cit. 2016-05-28]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/vzdelavani-ve-verejne-sprave-a-akreditace-vzdelavacich-instituci-676573.aspx?q=Y2hudW09NA%3D%3D>

MINISTERSTVO VNITRA SLOVENSKEJ REPUBLIKY. *Správa o vytváraní podmienok na systematické vzdelávanie zamestnancov územnej samosprávy, plniacich úlohy štátnej správy* [online]. 2015 [cit. 2016-06-01]. Dostupné z: https://www.google.cz/?gws_rd=ssl#q=Spr%C3%A1va+o+vytv%C3%A1ran%C3%AD+podmienok+na+systematick%C3%A9+vzdel%C3%A1vanie+zamestnancov+%C3%BAzemnej+samospr%C3%A1vy%2C+plniacich+%C3%BAlohy+%C5%A1t%C3%A1tnej+spr%C3%A1vy

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1	Přepis rozhovoru s respondentem č. 1 - služebně mladším
Příloha č. 2	Přepis rozhovoru s respondentem č. 1 - služebně starším
Příloha č. 3	Přepis rozhovoru s respondentem č. 2 - služebně mladším
Příloha č. 4	Přepis rozhovoru s respondentem č. 2 - služebně starším
Příloha č. 5	Přepis rozhovoru s respondentem č. 3 - služebně mladším
Příloha č. 6	Přepis rozhovoru s respondentem č. 3 - služebně starším
Příloha č. 7	Přepis rozhovoru s respondentem č. 4 - služebně mladším
Příloha č. 8	Přepis rozhovoru s respondentem č. 4 - služebně starším
Příloha č. 9	Přepis rozhovoru s respondentem č. 5 - služebně mladším
Příloha č. 10	Přepis rozhovoru s respondentem č. 5 - služebně starším
Příloha č. 11	Přepis rozhovoru s respondentem č. 6 - služebně mladším
Příloha č. 12	Přepis rozhovoru s respondentem č. 6 - služebně starším

Příloha č. 1

Přepis rozhovoru s respondentem č. 1 - služebně mladším

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena.

2. Jaký je Váš věk?

38let.

3. Jak velký je správní obvod města (kolik obyvatel), pro který vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

cca 20 000 obyvatel

4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (např. střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, vysokoškolské bakalářského stupně, vysokoškolské magisterského stupně, jiné (uveďte jaké)?

Vysokoškolské bakalářské.

5. Jak dlouho vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

1 rok.

6. Absolvoval/a jste zkoušku odborné způsobilosti (ano/ne, kdy, kde)?

Ano, 2005 v Benešově u Prahy.

7. Ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů vyplývá povinnost prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 dnů po dobu následujících 3 let. Jak tento plán hodnotíte, jaká jsou podle Vás jeho pozitiva a negativa?

Pozitiva: Systém vzdělávání umožňuje úředníkovi doplňovat si profesní znalosti, lektori upozorňují na změny v zákonech. konzultace konkrétních případů je přínosná pro všechny účastníky.

Negativa: Pro úředníky, kteří mohou jezdit pouze na školení týkající se jejich agendy může být splnění 6 dnů v roce problém.

8. Změnil/a byste něco na současném systému vzdělávání?

Ano, snížila bych počet dnů na čtyři, ale pokud by zaměstnanci měli zájem o více dnů umožnit jim to.

9. Jakou formu vzdělávání preferujete (např. teoretická přednáška, E-learning, seminář s příklady z praxe a možností diskuse, apod.)?

Seminář s příklady z praxe a možností diskuse.

10. Máte možnost vlastního rozhodování při výběru vzdělávací akce nebo jste omezován/a agendou, kterou vykonáváte?

Jsem omezována agendou.

11. Stalo se Vám, že Vám účast na vzdělávací akci nebyla povolena? Pokud ano z jakého důvodu (např. z nedostatku finančních prostředků na úhradu školení, z důvodu údajně nevhodně vybraného tématu vzdělávání, aj.)?

Zatím jsem se nesetkala se zamítnutím školení.

12. Jakým způsobem se dozvídáte o vzdělávacích akcích (např. vyhledáváte sám/sama, dozvídáte se náhodně, dozvídáte se prostřednictvím e-mailu, příp. jinak)?

Prostřednictvím e-mailu od vzdělávacích agentur, sama si kurzy vyhledávám na internetu.

13. Účastníte se odborně-metodických vzdělávacích akcí organizovaných např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy? Jak jste spokojen/a s četností a obsahem těchto metodických dnů?

Pokud je to možné, ráda se zúčastním. Seminář pořádaný KÚ se koná 1x ročně, ale nemohou se jej zúčastnit všichni zaměstnanci z důvodu zajištění provozu oddělení. Náš nadřízený krajský úřad nám poskytuje maximální množství informací, jsem spokojená.

Uvítala bych, kdyby se metodické dny konaly i 2x ročně.

14. Pořádá váš úřad nějaké vzdělávací akce, kterých se účastní všichni zaměstnanci přímo v sídle úřadu? Pokud ano, z jaké oblasti? Vyhovuje/nevyhovuje Vám tato forma vzdělávání a proč?

Nepravidelně úřad pořádá kurzy typu plánování času, asertivita apod. Všichni zaměstnanci se zúčastnit nemohou z důvodu zachování chodu úřadu. Dříve se školení konalo např. ve dvou skupinách, aby se mohli kolegové na pracovišti prostřídat. Mně tato forma vzdělávání vyhovuje, protože na seminář nemusím dojíždět a časová ztráta je minimální.

15. Umožňuje váš městský úřad uzavřít odbor/oddělení z důvodu účasti všech pracovníků vykonávajících agendu občanských průkazů a cestovních dokladů (včetně jejich zástupů) na vzdělávací akci?

Ne, chod oddělení musí být vždy zachován.

16. Přípravujete se nějakým způsobem k účasti na vzdělávací akci, pokud ano jak (např. příprava vlastních materiálů, vyhledávání informací k tématu, příprava otázek pro lektora podle aktuální problematiky a vlastních zkušeností, popř. jinak)?

Ano, s sebou si vezu zákon, případně si sepisuji dotazy.

17. Co Vás ovlivňuje při výběru vzdělávací akce (např. cena, místo konání vzdělávací akce, pořádající vzdělávací instituce, téma vzdělávací akce, přednášející lektor, splnění limitu 18 dnů, jiný důvod)?

Téma, lektor, místo konání vzdělávací akce.

18. Je podle Vás nabídka vzdělávacích akcí pořádajících institucí pro Vaši práci dostatečná (pokud ne, která témata Vám v nabídce chybí)?

Je zcela dostatečná.

19. Využíváte své znalosti a dovednosti získané na vzdělávací akci pro další vzdělávání kolegů na pracovišti?

Ano, příklady z praxe konzultujeme.

20. Máte možnost vzdělávání v oblasti duševní hygieny (asertivita, předcházení a zvládnání stresu a syndromu vyhoření, time management apod.)? V případě že ano, jakou formou vzdělávání probíhalo (např. hromadně na městském úřadu pro všechny úředníky X individuálně na kurzu mimo úřad) a bylo pro Vás přínosné? Pomohlo Vám např. vyřešit nějaký aktuální problém?

Nepravidelně se takové kurzy konají na našem městském úřadu, ale vzhledem k zastupitelnosti na oddělení nemám možnost se jich zúčastnit. Měla jsem možnost absolvovat kurz na organizaci času a předcházení stresu, možná jsem měla větší očekávání, nicméně bylo i tak přínosné. Jinde jsem zatím kurz neabsolvovala i proto, že jsou finančně náročné.

Příloha č. 2

Přepis rozhovoru s respondentem č. 1 - služebně starším

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena.

2. Jaký je Váš věk?

57 let.

3. Jak velký je správní obvod města (kolik obyvatel), pro který vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

Cca 20 000 obyvatel.

4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (např. střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, vysokoškolské bakalářského stupně, vysokoškolské magisterského stupně, jiné (uved'te jaké)?

Úplné střední odborné s maturitou.

5. Jak dlouho vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

26 let.

6. Absolvoval/a jste zkoušku odborné způsobilosti (ano/ne, kdy, kde)?

Ano, v roce 2001 v Benešově u Prahy.

7. Ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů vyplývá povinnost prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 dnů po dobu následujících 3 let. Jak tento plán hodnotíte, jaká jsou podle Vás jeho pozitiva a negativa?

Systém vzdělávání je podle mne nevyhovující a zbytečně finančně náročný. Seminář, který člověku něco dá, je vždy přednášen lektorem z MV Odboru správních činností, nebo pracovníkem, či vedoucím odboru správních činností. Ostatní školení doplňují pouze počet.

8. Změnil/a byste něco na současném systému vzdělávání?

Ano, počty seminářů bych zredukovala podle potřeby, např. při novelách zákonů.

9. Jakou formu vzdělávání preferujete (např. teoretická přednáška, E-learning, seminář s příklady z praxe a možností diskuse, apod.)?

Seminář s příklady z praxe.

10. Máte možnost vlastního rozhodování při výběru vzdělávací akce nebo jste omezován/a agendou, kterou vykonáváte?

Jsem omezována agendou. Počet dvou kvalitních seminářů během jednoho roku, je podle mého názoru zcela dostatečný.

11. Stalo se Vám, že Vám účast na vzdělávací akci nebyla povolena? Pokud ano z jakého důvodu (např. z nedostatku finančních prostředků na úhradu školení, z důvodu údajně nevhodně vybraného tématu vzdělávání, aj.)?

Ano několikrát, zajišťovala jsem provoz kanceláře.

12. Jakým způsobem se dozvídáte o vzdělávacích akcích (např. vyhledáváte sám/sama, dozvídáte se náhodně, dozvídáte se prostřednictvím e-mailu, příp. jinak)?

Prostřednictvím e mailu, neboť agentury se mohou strhat, pokud jednou mají na vás kontakt, aby vás zase přilákaly zpět.

13. Účastníte se odborně-metodických vzdělávacích akcí organizovaných např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy? Jak jste spokojen/a s četností a obsahem těchto metodických dnů?

Seminář pořádaný KÚ se koná 1x ročně a naši zaměstnanci se nikdy nemohou zúčastnit všichni, neboť vždy musí být zajištěn 100% provoz našeho odboru. Pokud je umožněna účast, je seminář vždy dobře připraven a úředník si z něho něco odveze.

14. Pořádá váš úřad nějaké vzdělávací akce, kterých se účastní všichni zaměstnanci přímo v sídle úřadu? Pokud ano, z jaké oblasti? Vyhovuje/nevyhovuje Vám tato forma vzdělávání a proč?

Pořádá, avšak tématem je např. asertivita, český jazyk, první pomoc, nic však z našeho oboru. Na těchto školeních je vidět, že je doplňován počet dnů.

15. Umožňuje váš městský úřad uzavřít odbor/oddělení z důvodu účasti všech pracovníků vykonávajících agendu občanských průkazů a cestovních dokladů (včetně jejich zástupů) na vzdělávací akci?

To se nikdy nestalo a nestane!

16. Připravujete se nějakým způsobem k účasti na vzdělávací akci, pokud ano jak (např. příprava vlastních materiálů, vyhledávání informací k tématu, příprava otázek pro lektora podle aktuální problematiky a vlastních zkušeností, popř. jinak)?

Nepřipravuji!!

17. Co Vás ovlivňuje při výběru vzdělávací akce (např. cena, místo konání vzdělávací akce, pořádající vzdělávací instituce, téma vzdělávací akce, přednášející lektor, splnění limitu 18 dnů, jiný důvod)?

Ovlivňuje mě vše výše uvedené.

18. Je podle Vás nabídka vzdělávacích akcí pořádajících institucí pro Vaši práci dostatečná (pokud ne, která témata Vám v nabídce chybí)?

Je zcela dostatečná, až přebytná.

19. Využíváte své znalosti a dovednosti získané na vzdělávací akci pro další vzdělávání kolegů na pracovišti?

Ano pokud školil někdo z Odboru správních činností MV.

20. Máte možnost vzdělávání v oblasti duševní hygieny (asertivita, předcházení a zvládání stresu a syndromu vyhoření, time management apod.)? V případě že ano, jakou formou vzdělávání probíhalo (např. hromadně na městském úřadu pro všechny úředníky X individuálně na kurzu mimo úřad) a bylo pro Vás přínosné? Pomohlo Vám např. vyřešit nějaký aktuální problém?

I těmito druhy se doplňují počty školení na magické číslo 18 (tříletý cyklus), tato školení jsem absolvovala jak na městském úřadě, tak i mimo úřad, absolvování školení nevyřeší žádný problém, může však být berličkou v určitých situacích

Příloha č. 3

Přepis rozhovoru s respondentem č. 2 - služebně mladším

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena.

2. Jaký je Váš věk?

52 let.

3. Jak velký je správní obvod města (kolik obyvatel), pro který vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

8 656 obyvatel

4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (např. střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, vysokoškolské bakalářského stupně, vysokoškolské magisterského stupně, jiné (uved'te jaké)?

Vyšší odborné vzdělání.

5. Jak dlouho vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

13 let.

6. Absolvoval/a jste zkoušku odborné způsobilosti (ano/ne, kdy, kde)?

Ano, dne 12.3.2004 v Institutu pro veřejnou správu v Benešově u Prahy.

7. Ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů vyplývá povinnost prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 dnů po dobu následujících 3 let. Jak tento plán hodnotíte, jaká jsou podle Vás jeho pozitiva a negativa?

Hodnotím jako pozitivní.

8. Změnil/a byste něco na současném systému vzdělávání?

Ne.

9. Jakou formu vzdělávání preferujete (např. teoretická přednáška, E-learning, seminář s příklady z praxe a možností diskuse, apod.)?

Preferuji seminář s příklady z praxe.

10. Máte možnost vlastního rozhodování při výběru vzdělávací akce nebo jste omezován/a agendou, kterou vykonáváte?

Většinou si volím školení ke své práci. V E-learningovém školení si mohu zvolit téma, které mě zajímá.

11. Stalo se Vám, že Vám účast na vzdělávací akci nebyla povolena? Pokud ano z jakého důvodu (např. z nedostatku finančních prostředků na úhradu školení, z důvodu údajně nevhodně vybraného tématu vzdělávání, aj.)?

To se ještě nestalo.

12. Jakým způsobem se dozvídáte o vzdělávacích akcích (např. vyhledáváte sám/sama, dozvídáte se náhodně, dozvídáte se prostřednictvím e-mailu, příp. jinak)?

Většinou chodí nabídky e-mailem.

13. Účastníte se odborně-metodických vzdělávacích akcí organizovaných např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy? Jak jste spokojen/a s četností a obsahem těchto metodických dnů?

Zúčastňuji se pravidelně.

14. Pořádá váš úřad nějaké vzdělávací akce, kterých se účastní všichni zaměstnanci přímo v sídle úřadu? Pokud ano, z jaké oblasti? Vyhovuje/nevyhovuje Vám tato forma vzdělávání a proč?

Pořádá a vyhovuje. Většinou se jedná o témata, která jsou v dnešní době žádaná, jako je např. „syndrom vyhoření“ atd. Každopádně si ze školení odnesu nějaké poučení.

15. Umožňuje váš městský úřad uzavřít odbor/oddělení z důvodu účasti všech pracovníků vykonávajících agendu občanských průkazů a cestovních dokladů (včetně jejich zástupů) na vzdělávací akci?

Ano, umožňuje.

16. Připravujete se nějakým způsobem k účasti na vzdělávací akci, pokud ano jak (např. příprava vlastních materiálů, vyhledávání informací k tématu, příprava otázek pro lektora podle aktuální problematiky a vlastních zkušeností, popř. jinak)?

Předem se nepřipravuji. Řeším na místě s lektorem.

17. Co Vás ovlivňuje při výběru vzdělávací akce (např. cena, místo konání vzdělávací akce, pořádající vzdělávací instituce, téma vzdělávací akce, přednášející lektor, splnění limitu 18 dnů, jiný důvod)?

Školení si vybírám dle lektora a pak místa školení.

18. Je podle Vás nabídka vzdělávacích akcí pořádajících institucí pro Vaši práci dostatečná (pokud ne, která témata Vám v nabídce chybí)?

Myslím si, že je nabídka dostatečná.

19. Využíváte své znalosti a dovednosti získané na vzdělávací akci pro další vzdělávání kolegů na pracovišti?

Ano, většinou se to hodí.

20. Máte možnost vzdělávání v oblasti duševní hygieny (asertivita, předcházení a zvládnání stresu a syndromu vyhoření, time management apod.)? V případě že ano, jakou formou vzdělávání probíhalo (např. hromadně na městském úřadu pro všechny úředníky X individuálně na kurzu mimo úřad) a bylo pro Vás přínosné? Pomohlo Vám např. vyřešit nějaký aktuální problém?

My máme e-learning a můžeme si vybrat, co nás zajímá. Dále jsme měli školení pro celý úřad na téma Organizace času a kontrola stresu. Myslím, že pokud někdo potřebuje radu nebo pomoc, vždy se dá něco najít.

Příloha č. 4

Přepis rozhovoru s respondentem č. 2 - služebně starším

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena.

2. Jaký je Váš věk?

41 let.

3. Jak velký je správní obvod města (kolik obyvatel), pro který vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

8 656 obyvatel.

4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (např. střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, vysokoškolské bakalářského stupně, vysokoškolské magisterského stupně, jiné (uveďte jaké)?

Vysokoškolské – Bc.

5. Jak dlouho vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

13 let.

6. Absolvoval/a jste zkoušku odborné způsobilosti (ano/ne, kdy, kde)?

Ano, 12.03.2004, Institut pro veřejnou správu v Benešově u Prahy.

7. Ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů vyplývá povinnost prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 dnů po dobu následujících 3 let. Jak tento plán hodnotíte, jaká jsou podle Vás jeho pozitiva a negativa?

Myslím si, že je to rozumné, aby si úředník své znalosti prohluboval, zdokonaloval se.

8. Změnil/a byste něco na současném systému vzdělávání?

V podstatě ne.

9. Jakou formu vzdělávání preferujete (např. teoretická přednáška, E-learning, seminář s příklady z praxe a možností diskuse, apod.)?

Každopádně seminář s příklady z praxe a možností vyměnit si zkušenosti, podělit se a rozebrat problémy týkající se naší práce.

10. Máte možnost vlastního rozhodování při výběru vzdělávací akce nebo jste omezován/a agendou, kterou vykonáváte?

Určitě ve většině případů navštěvuji školení týkající se naší agendy. V poslední době u nás probíhá také e-learningové vzdělávání, ve kterém si vybírám jiná

témata – např. prezentační dovednosti úředníka, zdravý životní styl, český jazyk, personální minimum,..

11. Stalo se Vám, že Vám účast na vzdělávací akci nebyla povolena? Pokud ano z jakého důvodu (např. z nedostatku finančních prostředků na úhradu školení, z důvodu údajně nevhodně vybraného tématu vzdělávání, aj.)?

Ne.

12. Jakým způsobem se dozvídáte o vzdělávacích akcích (např. vyhledáváte sám/sama, dozvídáte se náhodně, dozvídáte se prostřednictvím e-mailu, příp. jinak)?

Všechny nabídky školení dostávám prostřednictvím e-mailu.

13. Účastníte se odborně-metodických vzdělávacích akcí organizovaných např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy? Jak jste spokojen/a s četností a obsahem těchto metodických dnů?

Četnost vzdělávacích akcí pořádaných krajským úřadem mi vyhovuje, neměnila bych.

14. Pořádá váš úřad nějaké vzdělávací akce, kterých se účastní všichni zaměstnanci přímo v sídle úřadu? Pokud ano, z jaké oblasti? Vyhovuje/nevyhovuje Vám tato forma vzdělávání a proč?

Pokud si vzpomínám, tak to byl naposledy hromadný kurz českého jazyka pořádaný přímo u nás v zasedací místnosti. Dávám spíše přednost vzdělávání v našem oboru, s odborníkem.

15. Umožňuje váš městský úřad uzavřít odbor/oddělení z důvodu účasti všech pracovníků vykonávajících agendu občanských průkazů a cestovních dokladů (včetně jejich zástupů) na vzdělávací akci?

Ano, umožňuje.

16. Připravujete se nějakým způsobem k účasti na vzdělávací akci, pokud ano jak (např. příprava vlastních materiálů, vyhledávání informací k tématu, příprava otázek pro lektora podle aktuální problematiky a vlastních zkušeností, popř. jinak)?

Předem se určitě nepřipravuji, otázky týkající se naší problematiky řešíme většinou s lektorem na místě, když probírá dané téma.

17. Co Vás ovlivňuje při výběru vzdělávací akce (např. cena, místo konání vzdělávací akce, pořádající vzdělávací instituce, téma vzdělávací akce, přednášející lektor, splnění limitu 18 dnů, jiný důvod)?

O mé účasti na školení určitě rozhoduje jméno lektora. To je pro mě zásadní věc.

18. Je podle Vás nabídka vzdělávacích akcí pořádajících institucí pro Vaši práci dostatečná (pokud ne, která témata Vám v nabídce chybí)?

Jsem spokojená, nabídka vzdělávacích akcí mi vyhovuje.

19. Využíváte své znalosti a dovednosti získané na vzdělávací akci pro další vzdělávání kolegů na pracovišti?

Určitě získané znalosti využíváme při každodenní praxi. Většinou jezdíme s kolegyní na školení obě – více nás na pracovišti není.

20. Máte možnost vzdělávání v oblasti duševní hygieny (asertivita, předcházení a zvládnání stresu a syndromu vyhoření, time management apod.)? V případě že ano, jakou formou vzdělávání probíhalo (např. hromadně na městském úřadu pro všechny úředníky X individuálně na kurzu mimo úřad) a bylo pro Vás přínosné? Pomohlo Vám např. vyřešit nějaký aktuální problém?

Náš úřad má e-learning - pokud projdu nějakým školením, počítá se do těch povinných 18 dnů. Mám za sebou personální minimum, zdravý životní styl, enviromentální minimum, sebepoznání, prezentační dovednosti úředníka, typologie osobnosti, základy společenského chování, ...

Určitě na tom není špatné, že si toto studium mohu přizpůsobovat dle mých potřeb. Kurz je úředníkovi vždy zpřístupněn na 14 dní, na konci je vždy závěrečný test.

Příloha č. 5

Přepis rozhovoru s respondentem č. 3 - služebně mladším

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena.

2. Jaký je Váš věk?

42 let.

3. Jak velký je správní obvod města (kolik obyvatel), pro který vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

Cca 23 000 obyvatel.

4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (např. střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, vysokoškolské bakalářského stupně, vysokoškolské magisterského stupně, jiné (uved'te jaké)?

Střední s maturitní zkouškou.

5. Jak dlouho vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

4 roky.

6. Absolvoval/a jste zkoušku odborné způsobilosti (ano/ne, kdy, kde)?

Ano, v roce 2012, v Benešově u Prahy.

7. Ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů vyplývá povinnost prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 dnů po dobu následujících 3 let. Jak tento plán hodnotíte, jaká jsou podle Vás jeho pozitiva a negativa?

Vzdělávání ano, to je potřeba. Ale nemělo by to být nepotřebné školení jen pro splnění limitu.

8. Změnil/a byste něco na současném systému vzdělávání?

Nic mne nenapadá.

9. Jakou formu vzdělávání preferujete (např. teoretická přednáška, E-learning, seminář s příklady z praxe a možností diskuse, apod.)?

Seminář s příklady z praxe a možností diskuse. E-learning mi nevyhovuje, jelikož máme otevřeno pro veřejnost každodenně a za plného provozu čtením po částech se učit nedá.

10. Máte možnost vlastního rozhodování při výběru vzdělávací akce nebo jste omezován/a agendou, kterou vykonáváte?

Máme možnost výběru, nejraději vybírám školení potřebná pro agendu, kterou vykonávám.

11. Stalo se Vám, že Vám účast na vzdělávací akci nebyla povolena? Pokud ano z jakého důvodu (např. z nedostatku finančních prostředků na úhradu školení, z důvodu údajně nevhodně vybraného tématu vzdělávání, aj.)?

Prozatím se mi to nestalo, ale jsme upozorněni, že je nutno šetřit.

12. Jakým způsobem se dozvídáte o vzdělávacích akcích (např. vyhledáváte sám/sama, dozvídáte se náhodně, dozvídáte se prostřednictvím e-mailu, příp. jinak)?

Nejčastěji prostřednictvím e-mailu. V případě potřeby, jako např. letos při změně zákonů, si školení vyhledám sama.

13. Účastníte se odborně-metodických vzdělávacích akcí organizovaných např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy? Jak jste spokojen/a s četností a obsahem těchto metodických dnů?

Občas se účastním. Spokojená jsem jak kdy, to se nedá paušalizovat.

14. Pořádá váš úřad nějaké vzdělávací akce, kterých se účastní všichni zaměstnanci přímo v sídle úřadu? Pokud ano, z jaké oblasti? Vyhovuje/nevychovuje Vám tato forma vzdělávání a proč?

Ano pořádá. Jedná se většinou o komunikační dovednosti, počítačové znalosti, práce s problémovými klienty, apod. Pokud jde o téma, které ke své práci potřebuji, tak mi tato forma většinou vyhovuje. Je to časově méně náročné, než jezdit jinam.

15. Umožňuje váš městský úřad uzavřít odbor/oddělení z důvodu účasti všech pracovníků vykonávajících agendu občanských průkazů a cestovních dokladů (včetně jejich zástupů) na vzdělávací akci?

Ne, neexistuje uzavřít odbor pro veřejnost.

16. Připravujete se nějakým způsobem k účasti na vzdělávací akci, pokud ano jak (např. příprava vlastních materiálů, vyhledávání informací k tématu, příprava otázek pro lektora podle aktuální problematiky a vlastních zkušeností, popř. jinak)?

Na odborná školení se připravím načtením příslušných zákonů a poznačím si, čemu nerozumím. Pokud není přímo vysvětleno přednášejícím, zeptám se.

Pokud v praxi narazíme na něco sporného, dotážeme na školení.

17. Co Vás ovlivňuje při výběru vzdělávací akce (např. cena, místo konání vzdělávací akce, pořádající vzdělávací instituce, téma vzdělávací akce, přednášející lektor, splnění limitu 18 dnů, jiný důvod)?

Především téma vzdělávací akce, přednášející lektor a také místo konání.

18. Je podle Vás nabídka vzdělávacích akcí pořadajících institucí pro Vaši práci dostatečná (pokud ne, která témata Vám v nabídce chybí)?

Ano.

19. Využíváte své znalosti a dovednosti získané na vzdělávací akci pro další vzdělávání kolegů na pracovišti?

Vždy spolu probíráme, co jsme se na školení dozvěděli nového a na co si dát pozor.

20. Máte možnost vzdělávání v oblasti duševní hygieny (asertivita, předcházení a zvládnání stresu a syndromu vyhoření, time management apod.)? V případě že ano, jakou formou vzdělávání probíhalo (např. hromadně na městském úřadu pro všechny úředníky X individuálně na kurzu mimo úřad) a bylo pro Vás přínosné? Pomohlo Vám např. vyřešit nějaký aktuální problém?

Nějaká taková vzdělávání u nás probíhají, bývá to hromadně přímo na úřadu. Já osobně na žádném takovém prozatím nebyla, tak nemohu komentovat.

Příloha č. 6

Přepis rozhovoru s respondentem č. 3 - služebně starším

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena.

2. Jaký je Váš věk?

54 let.

3. Jak velký je správní obvod města (kolik obyvatel), pro který vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

Cca 23 tis. obyvatel.

4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (např. střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, vysokoškolské bakalářského stupně, vysokoškolské magisterského stupně, jiné (uved'te jaké)?

ÚSO s maturitou.

5. Jak dlouho vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

4,5 roku.

6. Absolvoval/a jste zkoušku odborné způsobilosti (ano/ne, kdy, kde)?

Ano, v roce 2007 v Benešově u Prahy.

7. Ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů vyplývá povinnost prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 dnů po dobu následujících 3 let. Jak tento plán hodnotíte, jaká jsou podle Vás jeho pozitiva a negativa?

Prohlubování kvalifikace se nebráním, 18 dnů se těžko stíhá.

8. Změnil/a byste něco na současném systému vzdělávání?

Ubrat rozsah dnů vzdělávání.

9. Jakou formu vzdělávání preferujete (např. teoretická přednáška, E-learning, seminář s příklady z praxe a možností diskuse, apod.)?

Školení pracovníky ministerstva vnitra.

10. Máte možnost vlastního rozhodování při výběru vzdělávací akce nebo jste omezován/a agendou, kterou vykonáváte?

Máme možnost výběru, ale preferuji agendu občanských průkazů a cestovních dokladů.

11. Stalo se Vám, že Vám účast na vzdělávací akci nebyla povolena? Pokud ano z jakého důvodu (např. z nedostatku finančních prostředků na úhradu školení, z důvodu údajně nevhodně vybraného tématu vzdělávání, aj.)?

Zatím byla účast povolena, ale šetření finančními prostředky je nám připomínáno.

12. Jakým způsobem se dozvídáte o vzdělávacích akcích (např. vyhledáváte sám/sama, dozvídáte se náhodně, dozvídáte se prostřednictvím e-mailu, příp. jinak)?

Většinou chodí nabídky e-mailem a poštou.

13. Účastníte se odborně-metodických vzdělávacích akcí organizovaných např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy? Jak jste spokojen/a s četností a obsahem těchto metodických dnů?

Účastníme, spokojenost je 50 %.

14. Pořádá váš úřad nějaké vzdělávací akce, kterých se účastní všichni zaměstnanci přímo v sídle úřadu? Pokud ano, z jaké oblasti? Vyhovuje/nevyhovuje Vám tato forma vzdělávání a proč?

Ano, vyhovuje, různé oblasti – správní řád, komunikace s klientem, zvýšení kvality řízení, využívání inform. technologií, ...

15. Umožňuje váš městský úřad uzavřít odbor/oddělení z důvodu účasti všech pracovníků vykonávajících agendu občanských průkazů a cestovních dokladů (včetně jejich zástupů) na vzdělávací akci?

Ne, nikdy.

16. Přípravujete se nějakým způsobem k účasti na vzdělávací akci, pokud ano jak (např. příprava vlastních materiálů, vyhledávání informací k tématu, příprava otázek pro lektora podle aktuální problematiky a vlastních zkušeností, popř. jinak)?

Ano, příprava otázek pro lektora.

17. Co Vás ovlivňuje při výběru vzdělávací akce (např. cena, místo konání vzdělávací akce, pořadající vzdělávací instituce, téma vzdělávací akce, přednášející lektor, splnění limitu 18 dnů, jiný důvod)?

Hlavně téma.

18. Je podle Vás nabídka vzdělávacích akcí pořadajících institucí pro Vaši práci dostatečná (pokud ne, která témata Vám v nabídce chybí)?

Dostatečná.

19. Využíváte své znalosti a dovednosti získané na vzdělávací akci pro další vzdělávání kolegů na pracovišti?

Určitě, když nemůžeme jet všichni

20. Máte možnost vzdělávání v oblasti duševní hygieny (asertivita, předcházení a zvládnání stresu a syndromu vyhoření, time management apod.)? V případě že ano, jakou formou vzdělávání probíhalo (např. hromadně na městském úřadu pro všechny úředníky X individuálně na kurzu mimo úřad) a bylo pro Vás přínosné? Pomohlo Vám např. vyřešit nějaký aktuální problém?

Ano, máme možnost vzdělávání v této oblasti, několik školení proběhlo přímo na úřadě, asi 2 jsem absolvovala i formou e-learningu. Každé školení je přínosné, i když někdy minimální.

Příloha č. 7

Přepis rozhovoru s respondentem č. 4 - služebně mladším

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena.

2. Jaký je Váš věk?

43 let.

3. Jak velký je správní obvod města (kolik obyvatel), pro který vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

Cca 26 170 obyvatel.

4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (např. střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, vysokoškolské bakalářského stupně, vysokoškolské magisterského stupně, jiné (uveďte jaké)?

Střední s maturitní zkouškou.

5. Jak dlouho vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

15 měsíců.

6. Absolvoval/a jste zkoušku odborné způsobilosti (ano/ne, kdy, kde)?

Ano, 29.2.2016, v Benešově u Prahy.

7. Ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů vyplývá povinnost prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 dnů po dobu následujících 3 let. Jak tento plán hodnotíte, jaká jsou podle Vás jeho pozitiva a negativa?

Nevím, jsem tu krátce, ale asi je to dostatečné.

8. Změnil/a byste něco na současném systému vzdělávání?

Zatím ne.

9. Jakou formu vzdělávání preferujete (např. teoretická přednáška, E-learning, seminář s příklady z praxe a možností diskuse, apod.)?

E-learning.

10. Máte možnost vlastního rozhodování při výběru vzdělávací akce nebo jste omezován/a agendou, kterou vykonáváte?

Částečně omezeno, musí se vztahovat k vykonávané agendě.

11. Stalo se Vám, že Vám účast na vzdělávací akci nebyla povolena? Pokud ano z jakého důvodu (např. z nedostatku finančních prostředků na úhradu školení, z důvodu údajně nevhodně vybraného tématu vzdělávání, aj.)?

Ne.

12. Jakým způsobem se dozvídáte o vzdělávacích akcích (např. vyhledáváte sám/sama, dozvídáte se náhodně, dozvídáte se prostřednictvím e-mailu, příp. jinak)?

E-mailem, od vedoucích.

13. Účastníte se odborně-metodických vzdělávacích akcí organizovaných např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy? Jak jste spokojen/a s četností a obsahem těchto metodických dnů?

Ano, spokojena.

14. Pořádá váš úřad nějaké vzdělávací akce, kterých se účastní všichni zaměstnanci přímo v sídle úřadu? Pokud ano, z jaké oblasti? Vyhovuje/nevhovuje Vám tato forma vzdělávání a proč?

Ano, ochrana osobních údajů. Vyhovuje mi to, protože nemusím cestovat.

15. Umožňuje váš městský úřad uzavřít odbor/oddělení z důvodu účasti všech pracovníků vykonávajících agendu občanských průkazů a cestovních dokladů (včetně jejich zástupů) na vzdělávací akci?

Ano.

16. Připravujete se nějakým způsobem k účasti na vzdělávací akci, pokud ano jak (např. příprava vlastních materiálů, vyhledávání informací k tématu, příprava otázek pro lektora podle aktuální problematiky a vlastních zkušeností, popř. jinak)?

Tisk zákonů, otázky pro lektora.

17. Co Vás ovlivňuje při výběru vzdělávací akce (např. cena, místo konání vzdělávací akce, pořádající vzdělávací instituce, téma vzdělávací akce, přednášející lektor, splnění limitu 18 dnů, jiný důvod)?

Téma, místo konání vzdělávací akce, lektor.

18. Je podle Vás nabídka vzdělávacích akcí pořádajících institucí pro Vaši práci dostatečná (pokud ne, která témata Vám v nabídce chybí)?

Ano.

19. Využíváte své znalosti a dovednosti získané na vzdělávací akci pro další vzdělávání kolegů na pracovišti?

Ne.

20. Máte možnost vzdělávání v oblasti duševní hygieny (asertivita, předcházení a zvládnání stresu a syndromu vyhoření, time management apod.)? V případě že ano, jakou formou vzdělávání probíhalo (např. hromadně na městském úřadu pro všechny

úředníky X individuálně na kurzu mimo úřad) a bylo pro Vás přínosné? Pomohlo Vám např. vyřešit nějaký aktuální problém?

Bohužel ne.

Příloha č. 8

Přepis rozhovoru s respondentem č. 4 - služebně starším

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena.

2. Jaký je Váš věk?

44 let.

3. Jak velký je správní obvod města (kolik obyvatel), pro který vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

26 170 obyvatel.

4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (např. střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, vysokoškolské bakalářského stupně, vysokoškolské magisterského stupně, jiné (uved'te jaké)?

Úplné střední vzdělání (maturita).

5. Jak dlouho vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

19 let.

6. Absolvoval/a jste zkoušku odborné způsobilosti (ano/ne, kdy, kde)?

Ano, 2005 v Benešově u Prahy.

7. Ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů vyplývá povinnost prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 dnů po dobu následujících 3 let. Jak tento plán hodnotíte, jaká jsou podle Vás jeho pozitiva a negativa?

Pozitivně.

8. Změnil/a byste něco na současném systému vzdělávání?

Ne.

9. Jakou formu vzdělávání preferujete (např. teoretická přednáška, E-learning, seminář s příklady z praxe a možností diskuse, apod.)?

Seminář s příklady z praxe.

10. Máte možnost vlastního rozhodování při výběru vzdělávací akce nebo jste omezován/a agendou, kterou vykonáváte?

Dle vlastního rozhodování.

11. Stalo se Vám, že Vám účast na vzdělávací akci nebyla povolena? Pokud ano z jakého důvodu (např. z nedostatku finančních prostředků na úhradu školení, z důvodu údajně nevhodně vybraného tématu vzdělávání, aj.)?

Zatím ne.

12. Jakým způsobem se dozvídáte o vzdělávacích akcích (např. vyhledáváte sám/sama, dozvídáte se náhodně, dozvídáte se prostřednictvím e-mailu, příp. jinak)?

E-mailem.

13. Účastníte se odborně-metodických vzdělávacích akcí organizovaných např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy? Jak jste spokojen/a s četností a obsahem těchto metodických dnů?

Ano, velmi spokojena.

14. Pořádá váš úřad nějaké vzdělávací akce, kterých se účastní všichni zaměstnanci přímo v sídle úřadu? Pokud ano, z jaké oblasti? Vyhovuje/nevyhovuje Vám tato forma vzdělávání a proč?

Informatika, fyzicky či elektronicky.

15. Umožňuje váš městský úřad uzavřít odbor/oddělení z důvodu účasti všech pracovníků vykonávajících agendu občanských průkazů a cestovních dokladů (včetně jejich zástupů) na vzdělávací akci?

Výjimečně.

16. Připravujete se nějakým způsobem k účasti na vzdělávací akci, pokud ano jak (např. příprava vlastních materiálů, vyhledávání informací k tématu, příprava otázek pro lektora podle aktuální problematiky a vlastních zkušeností, popř. jinak)?

Vyhledání informací.

17. Co Vás ovlivňuje při výběru vzdělávací akce (např. cena, místo konání vzdělávací akce, pořadající vzdělávací instituce, téma vzdělávací akce, přednášející lektor, splnění limitu 18 dnů, jiný důvod)?

Téma vzdělávací akce, lektor.

18. Je podle Vás nabídka vzdělávacích akcí pořadajících institucí pro Vaši práci dostatečná (pokud ne, která témata Vám v nabídce chybí)?

Ano.

19. Využíváte své znalosti a dovednosti získané na vzdělávací akci pro další vzdělávání kolegů na pracovišti?

Ano.

20. Máte možnost vzdělávání v oblasti duševní hygieny (asertivita, předcházení a zvládnání stresu a syndromu vyhoření, time management apod.)? V případě že ano, jakou formou vzdělávání probíhalo (např. hromadně na městském úřadu pro všechny

úředníky X individuálně na kurzu mimo úřad) a bylo pro Vás přínosné? Pomohlo Vám např. vyřešit nějaký aktuální problém?

Ano.

Příloha č. 9

Přepis rozhovoru s respondentem č. 5 - služebně mladším

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena.

2. Jaký je Váš věk?

56 let.

3. Jak velký je správní obvod města (kolik obyvatel), pro který vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

Cca 32 000 obyvatel / 40 obcí.

4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (např. střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, vysokoškolské bakalářského stupně, vysokoškolské magisterského stupně, jiné (uveďte jaké)?

Střední s maturitní zkouškou.

5. Jak dlouho vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

3 roky.

6. Absolvoval/a jste zkoušku odborné způsobilosti (ano/ne, kdy, kde)?

Ano, v roce 2013 v Benešově u Prahy.

7. Ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů vyplývá povinnost prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 dnů po dobu následujících 3 let. Jak tento plán hodnotíte, jaká jsou podle Vás jeho pozitiva a negativa?

Pokud by ze strany vedoucího byla povolena účast na školení, pak hodnocení kladné.

8. Změnil/a byste něco na současném systému vzdělávání?

Ne.

9. Jakou formu vzdělávání preferujete (např. teoretická přednáška, E-learning, seminář s příklady z praxe a možností diskuse, apod.)?

Seminář s příklady z praxe.

10. Máte možnost vlastního rozhodování při výběru vzdělávací akce nebo jste omezován/a agendou, kterou vykonáváte?

Omezována agendou, kterou vykonávám.

11. Stalo se Vám, že Vám účast na vzdělávací akci nebyla povolena? Pokud ano z jakého důvodu (např. z nedostatku finančních prostředků na úhradu školení, z důvodu údajně nevhodně vybraného tématu vzdělávání, aj.)?

Ano, údajně z nevhodně vybraného tématu, nekvalitní školitelé z pohledu vedoucího.

12. Jakým způsobem se dozvídáte o vzdělávacích akcích (např. vyhledáváte sám/sama, dozvídáte se náhodně, dozvídáte se prostřednictvím e-mailu, příp. jinak)?

E-mailem.

13. Účastníte se odborně-metodických vzdělávacích akcí organizovaných např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy? Jak jste spokojen/a s četností a obsahem těchto metodických dnů?

Ne.

14. Pořádá váš úřad nějaké vzdělávací akce, kterých se účastní všichni zaměstnanci přímo v sídle úřadu? Pokud ano, z jaké oblasti? Vyhovuje/nevyhovuje Vám tato forma vzdělávání a proč?

Ano - 1 x asertivní chování.

15. Umožňuje váš městský úřad uzavřít odbor/oddělení z důvodu účasti všech pracovníků vykonávajících agendu občanských průkazů a cestovních dokladů (včetně jejich zástupů) na vzdělávací akci?

Ne.

16. Přípravujete se nějakým způsobem k účasti na vzdělávací akci, pokud ano jak (např. příprava vlastních materiálů, vyhledávání informací k tématu, příprava otázek pro lektora podle aktuální problematiky a vlastních zkušeností, popř. jinak)?

Příprava otázek pro lektora.

17. Co Vás ovlivňuje při výběru vzdělávací akce (např. cena, místo konání vzdělávací akce, pořádající vzdělávací instituce, téma vzdělávací akce, přednášející lektor, splnění limitu 18 dnů, jiný důvod)?

Místo, téma a hlavně svolení vedoucího oddělení.

18. Je podle Vás nabídka vzdělávacích akcí pořádajících institucí pro Vaši práci dostatečná (pokud ne, která témata Vám v nabídce chybí)?

Ano.

19. Využíváte své znalosti a dovednosti získané na vzdělávací akci pro další vzdělávání kolegů na pracovišti?

Ano.

20. Máte možnost vzdělávání v oblasti duševní hygieny (asertivita, předcházení a zvládnání stresu a syndromu vyhoření, time management apod.)? V případě že ano, jakou formou vzdělávání probíhalo (např. hromadně na městském úřadu pro všechny úředníky X individuálně na kurzu mimo úřad) a bylo pro Vás přínosné? Pomohlo Vám např. vyřešit nějaký aktuální problém?

Hromadně na úřadu - školení asertivita. Přínosné moc nebylo, bohužel v praxi to vypadá úplně jinak!!!

Příloha č. 10

Přepis rozhovoru s respondentem č. 5 - služebně starším

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena.

2. Jaký je Váš věk?

54 let.

3. Jak velký je správní obvod města (kolik obyvatel), pro který vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

32 008 obyvatel.

4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (např. střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, vysokoškolské bakalářského stupně, vysokoškolské magisterského stupně, jiné (uveďte jaké)?

Úplné střední odborné s maturitou.

5. Jak dlouho vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

Od 1.1.1994 jako brigádník, od 1.4.1995 na dobu neurčitou.

6. Absolvoval/a jste zkoušku odborné způsobilosti (ano/ne, kdy, kde)?

Ano, 8.11.2002 v Benešově u Prahy.

7. Ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů vyplývá povinnost prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 dnů po dobu následujících 3 let. Jak tento plán hodnotíte, jaká jsou podle Vás jeho pozitiva a negativa?

Zákony o OP a CD si musíme prostudovat sami, na školení jsou dobré dotazy a odpovědi z praxe, popřípadě nás opraví školitel, že je ten problém myšlen jinak. Související zákony se musí pročíst, logicky pospojovat, ale někdy to hodně skřípe. Počet školení je absurdní, já absolvuji maximálně 3 školení za rok.

8. Změnil/a byste něco na současném systému vzdělávání?

Nechala bych to na nás, abychom se mohli rozhodnout, co a kolikrát nás zajímá problematika OP + CD.

9. Jakou formu vzdělávání preferujete (např. teoretická přednáška, E-learning, seminář s příklady z praxe a možností diskuse, apod.)?

Pouze seminář s výklady z praxe.

10. Máte možnost vlastního rozhodování při výběru vzdělávací akce nebo jste omezován/a agendou, kterou vykonáváte?

Vyberu si, ale nevím, jestli povolí vedoucí.

11. Stalo se Vám, že Vám účast na vzdělávací akci nebyla povolena? Pokud ano z jakého důvodu (např. z nedostatku finančních prostředků na úhradu školení, z důvodu údajně nevhodně vybraného tématu vzdělávání, aj.)?

Ano, z finančních důvodů.

12. Jakým způsobem se dozvídáte o vzdělávacích akcích (např. vyhledáváte sám/sama, dozvídáte se náhodně, dozvídáte se prostřednictvím e-mailu, příp. jinak)?

Prostřednictvím e-mailu.

13. Účastníte se odborně-metodických vzdělávacích akcí organizovaných např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy? Jak jste spokojen/a s četností a obsahem těchto metodických dnů?

Jednou za 2 roky na Zderazi, protože se musíme na MÚ vystřídat.

14. Pořádá váš úřad nějaké vzdělávací akce, kterých se účastní všichni zaměstnanci přímo v sídle úřadu? Pokud ano, z jaké oblasti? Vyhovuje/nevyhovuje Vám tato forma vzdělávání a proč?

Ano, měli jsme seminář na téma asertivní chování.

15. Umožňuje váš městský úřad uzavřít odbor/oddělení z důvodu účasti všech pracovníků vykonávajících agendu občanských průkazů a cestovních dokladů (včetně jejich zástupů) na vzdělávací akci?

Neexistuje!

16. Přípravujete se nějakým způsobem k účasti na vzdělávací akci, pokud ano jak (např. příprava vlastních materiálů, vyhledávání informací k tématu, příprava otázek pro lektora podle aktuální problematiky a vlastních zkušeností, popř. jinak)?

Ano, vezmu si zákon o občanských průkazech a cestovních dokladech.

17. Co Vás ovlivňuje při výběru vzdělávací akce (např. cena, místo konání vzdělávací akce, pořádající vzdělávací instituce, téma vzdělávací akce, přednášející lektor, splnění limitu 18 dnů, jiný důvod)?

Vybírám, aby mě seminář něco dal a neztrácela čas zbytečností.

18. Je podle Vás nabídka vzdělávacích akcí pořádajících institucí pro Vaši práci dostatečná (pokud ne, která témata Vám v nabídce chybí)?

Myslím, že je dostatečná.

19. Využíváte své znalosti a dovednosti získané na vzdělávací akci pro další vzdělávání kolegů na pracovišti?

Ano, sdělíme si dojmy a závažné případy rozebereme.

20. Máte možnost vzdělávání v oblasti duševní hygieny (asertivita, předcházení a zvládnání stresu a syndromu vyhoření, time management apod.)? V případě že ano, jakou formou vzdělávání probíhalo (např. hromadně na městském úřadu pro všechny úředníky X individuálně na kurzu mimo úřad) a bylo pro Vás přínosné? Pomohlo Vám např. vyřešit nějaký aktuální problém?

Město nám zařídilo školení přímo na MÚ o asertivním chování. Bylo velmi zajímavé, uvědomili jsme si, že opravdu reagujeme na klienty trochu jinak. Pro mě je nejdůležitější věta – hlavně se neomlouvat! Jinou formu ani druh školení jsem neabsolvovala.

Příloha č. 11

Přepis rozhovoru s respondentem č. 6 - služebně mladším

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena.

2. Jaký je Váš věk?

51let.

3. Jak velký je správní obvod města (kolik obyvatel), pro který vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

28 616 obyvatel.

4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (např. střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, vysokoškolské bakalářského stupně, vysokoškolské magisterského stupně, jiné (uveďte jaké)?

Střední s maturitou.

5. Jak dlouho vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

Od r. 2013.

6. Absolvoval/a jste zkoušku odborné způsobilosti (ano/ne, kdy, kde)?

Ano, v roce 2014 v Benešově u Prahy.

7. Ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů vyplývá povinnost prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 dnů po dobu následujících 3 let. Jak tento plán hodnotíte, jaká jsou podle Vás jeho pozitiva a negativa?

Kladné hodnocení.

Málo času.

8. Změnil/a byste něco na současném systému vzdělávání?

Ne.

9. Jakou formu vzdělávání preferujete (např. teoretická přednáška, E-learning, seminář s příklady z praxe a možností diskuse, apod.)?

Příklady z praxe, diskuse.

10. Máte možnost vlastního rozhodování při výběru vzdělávací akce nebo jste omezován/a agendou, kterou vykonáváte?

Omezováno agendou – tlačí čas.

11. Stalo se Vám, že Vám účast na vzdělávací akci nebyla povolena? Pokud ano z jakého důvodu (např. z nedostatku finančních prostředků na úhradu školení, z důvodu údajně nevhodně vybraného tématu vzdělávání, aj.)?

Ano – zastupitelnost.

12. Jakým způsobem se dozvídáte o vzdělávacích akcích (např. vyhledáváte sám/sama, dozvídáte se náhodně, dozvídáte se prostřednictvím e-mailu, příp. jinak)?

E-mailem.

13. Účastníte se odborně-metodických vzdělávacích akcí organizovaných např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy? Jak jste spokojen/a s četností a obsahem těchto metodických dnů?

Nedostatek času.

14. Pořádá váš úřad nějaké vzdělávací akce, kterých se účastní všichni zaměstnanci přímo v sídle úřadu? Pokud ano, z jaké oblasti? Vyhovuje/nevyhovuje Vám tato forma vzdělávání a proč?

Ano - nedostatek času – zastupitelnost.

15. Umožňuje váš městský úřad uzavřít odbor/oddělení z důvodu účasti všech pracovníků vykonávajících agendu občanských průkazů a cestovních dokladů (včetně jejich zástupů) na vzdělávací akci?

Ne.

16. Přípravujete se nějakým způsobem k účasti na vzdělávací akci, pokud ano jak (např. příprava vlastních materiálů, vyhledávání informací k tématu, příprava otázek pro lektora podle aktuální problematiky a vlastních zkušeností, popř. jinak)?

Otázky z praxe.

17. Co Vás ovlivňuje při výběru vzdělávací akce (např. cena, místo konání vzdělávací akce, pořádající vzdělávací instituce, téma vzdělávací akce, přednášející lektor, splnění limitu 18 dnů, jiný důvod)?

Místo konání, lektor.

18. Je podle Vás nabídka vzdělávacích akcí pořádajících institucí pro Vaši práci dostatečná (pokud ne, která témata Vám v nabídce chybí)?

Prohlídka STC.

19. Využíváte své znalosti a dovednosti získané na vzdělávací akci pro další vzdělávání kolegů na pracovišti?

Témata prezentujeme ostatním kolegyním.

20. Máte možnost vzdělávání v oblasti duševní hygieny (asertivita, předcházení a zvládnání stresu a syndromu vyhoření, time management apod.)? V případě že ano, jakou formou vzdělávání probíhalo (např. hromadně na městském úřadu pro všechny úředníky X individuálně na kurzu mimo úřad) a bylo pro Vás přínosné? Pomohlo Vám např. vyřešit nějaký aktuální problém?

Nedostatek času.

Příloha č. 12

Přepis rozhovoru s respondentem č. 6 - služebně starším

1. Jaké je Vaše pohlaví?

Žena.

2. Jaký je Váš věk?

42 let.

3. Jak velký je správní obvod města (kolik obyvatel), pro který vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

28 616 obyvatel.

4. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání (např. střední s maturitní zkouškou, vyšší odborné, vysokoškolské bakalářského stupně, vysokoškolské magisterského stupně, jiné (uved'te jaké)?

Střední s maturitou.

5. Jak dlouho vykonáváte agendu občanských průkazů a cestovních dokladů?

13 let (v tom 6 let na mateřské dovolené).

6. Absolvoval/a jste zkoušku odborné způsobilosti (ano/ne, kdy, kde)?

Ano, v roce 2003, v Benešově u Prahy.

7. Ze zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územně samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů vyplývá povinnost prohlubování kvalifikace v rozsahu nejméně 18 dnů po dobu následujících 3 let. Jak tento plán hodnotíte, jaká jsou podle Vás jeho pozitiva a negativa?

Hodnotím kladně. Negativa vidím v nedostatku času k účasti na školeních.

8. Změnil/a byste něco na současném systému vzdělávání?

Ne.

9. Jakou formu vzdělávání preferujete (např. teoretická přednáška, E-learning, seminář s příklady z praxe a možností diskuse, apod.)?

E-learning a semináře s příklady z praxe, kde si můžeme vyměnit zkušenosti s ostatními úřady.

10. Máte možnost vlastního rozhodování při výběru vzdělávací akce nebo jste omezován/a agendou, kterou vykonáváte?

Účastníme se pouze školení, které se týkají přímo naší práce.

11. Stalo se Vám, že Vám účast na vzdělávací akci nebyla povolena? Pokud ano z jakého důvodu (např. z nedostatku finančních prostředků na úhradu školení, z důvodu údajně nevhodně vybraného tématu vzdělávání, aj.)?

Ano, z důvodu časové vytíženosti na pracovišti.

12. Jakým způsobem se dozvídáte o vzdělávacích akcích (např. vyhledáváte sám/sama, dozvídáte se náhodně, dozvídáte se prostřednictvím e-mailu, příp. jinak)?

Většinou prostřednictvím e-mailu nebo od vedoucího.

13. Účastníte se odborně-metodických vzdělávacích akcí organizovaných např. krajským úřadem nebo jinou institucí veřejné správy? Jak jste spokojen/a s četností a obsahem těchto metodických dnů?

Ano účastním, mohly by tyto akce být častěji.

14. Pořádá váš úřad nějaké vzdělávací akce, kterých se účastní všichni zaměstnanci přímo v sídle úřadu? Pokud ano, z jaké oblasti? Vyhovuje/nevyhovuje Vám tato forma vzdělávání a proč?

Ano pořádá, a to i v úředních dnech, já se jich neúčastním kvůli časové náročnosti u přepážek.

15. Umožňuje váš městský úřad uzavřít odbor/oddělení z důvodu účasti všech pracovníků vykonávajících agendu občanských průkazů a cestovních dokladů (včetně jejich zástupů) na vzdělávací akci?

Bohužel ne.

16. Přípravujete se nějakým způsobem k účasti na vzdělávací akci, pokud ano jak (např. příprava vlastních materiálů, vyhledávání informací k tématu, příprava otázek pro lektora podle aktuální problematiky a vlastních zkušeností, popř. jinak)?

Příprava otázek.

17. Co Vás ovlivňuje při výběru vzdělávací akce (např. cena, místo konání vzdělávací akce, pořádající vzdělávací instituce, téma vzdělávací akce, přednášející lektor, splnění limitu 18 dnů, jiný důvod)?

Přednášející lektor a téma vzdělávání.

18. Je podle Vás nabídka vzdělávacích akcí pořádajících institucí pro Vaši práci dostatečná (pokud ne, která témata Vám v nabídce chybí)?

Ano.

19. Využíváte své znalosti a dovednosti získané na vzdělávací akci pro další vzdělávání kolegů na pracovišti?

Ano a se získanými znalostmi seznámíme i kolegyně v práci.

20. Máte možnost vzdělávání v oblasti duševní hygieny (asertivita, předcházení a zvládnání stresu a syndromu vyhoření, time management apod.)? V případě že ano, jakou formou vzdělávání probíhalo (např. hromadně na městském úřadu pro všechny úředníky X individuálně na kurzu mimo úřad) a bylo pro Vás přínosné? Pomohlo Vám např. vyřešit nějaký aktuální problém?

Ne, z důvodu časové vytíženosti.