

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta právnická

Katedra veřejné správy

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Etika úředního jednání

Předkládá: Zuzana Majerová

Vedoucí bakalářské práce: JUDr. Tomáš Louda, CSc.

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta právnická

Akademický rok: 2019/2020

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Zuzana MAJEROVÁ**
Osobní číslo: **R17B0068P**
Studijní program: **B6804 Právní specializace**
Studijní obor: **Veřejná správa**
Téma práce: **Etika úředního jednání**
Zadávací katedra: **Katedra veřejné správy**

Zásady pro vypracování


1. Úvod
2. Co je etika a etický kodex
3. Vzdělávání v oblasti etiky
4. Korupce a klientelismus
5. Vyřizování stížností na chování úředníků
6. Interní instrukce personalistického charakteru
7. Oblečení, účesy a líčení
8. Základy etikety v komunikaci
9. Zaměření etiky úředního jednání v místě bydliště – Přeštice.
10. Závěr


Rozsah bakalářské práce:
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**


Seznam doporučené literatury:
viz zvláštní seznam

Vedoucí bakalářské práce: **JUDr. Tomáš Louda, CSc.**
Katedra veřejné správy

Datum zadání bakalářské práce: **29. března 2019**
Termín odevzdání bakalářské práce: **31. března 2020**


Doc. JUDr. Jan Pauly, CSc.
děkan




JUDr. Tomáš Louda, CSc.
vedoucí katedry

V Pízní dne 1. listopadu 2019

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Etika úředního jednání“ zpracovala samostatně a že jsem vyznačila prameny a potřebné odkazy na citace dle autorského zákona a obecných zvyklostí.“

V Přešticích dne 15. dubna 2020

Zuzana Majerová

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce panu JUDr. Tomášovi Loudovi, CSc., za odborný dohled, rady a podnětné připomínky při vypracování této práce. Děkuji též rodině, mému příteli Jindrovi a přátelům za podporu. Práci věnuji mému zesnulému dědečkovi, který mě ve studiu vždy podporoval a věřím, že i nadále podporuje.

OBSAH

Úvod	9
1. Etika a etický kodex	11
1.1 Morálka	11
1.1.1. Mravní normy.....	11
1.1.2. Morálka a právo	11
1.2 Etika.....	12
1.2.1 Aplikace a nástroje etického řízení ve firmě	13
1.2.2 Profesní etika	13
1.2.3 Etika ve veřejné správě	14
1.3 Etický kodex.....	17
1.3.1 Vznik a rozšiřování etických kodexů.....	17
1.3.2 Etický kodex.....	17
1.3.3 Přijetí a realizace	18
1.3.4 Profesní etické kodexy	18
1.3.5 Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy	19
2. Vzdělávání v oblasti etiky	22
2.1 Rámcová pravidla vzdělávání	22
2.2 Projekt „Vzdělávání v oblasti etiky“	23
3. Korupce a klientelismus.....	25
3.1. Korupce	25
3.1.1 Příčiny vzniku korupce.....	27
3.1.2 Prevence.....	28
3.1.3 Protikorupční nástroje	29
3.1.4 Podezření na korupci u úředních osob.....	30
3.1.4 Měření korupce.....	31
3.1.5 Whistleblowing	32
3.1.6 Trestní zákoník	33
3.2 Klientelismus	33
4. Podávání a vyřizování stížností na chování úředníků	34
4.1 Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob	34

4.2 Podání stížnosti	35
4.3 Vyřízení stížnosti	36
4.4 Veřejný ochránce práv	37
5 Interní instrukce personálního charakteru	38
5.1 Interní instrukce	38
5.2 Vydávání vnitřních předpisů	38
5.3 Členění interních instrukcí	39
6. Oblékání a líčení úředních osob	41
6.1 První dojem	41
6.2 Zákonná úprava.....	41
6.3 Dress code.....	42
6.4 Ošatné	43
6.4.1 Zřízení sociálního fondu obcí.....	44
6.5 Odívání úředních osob	44
6.5.1 Muži.....	44
6.5.2 Ženy	46
6.5.3 Doplnky	48
6.5.4 Casual day	48
6.5.5 Prohřešky v odívání.....	49
7. Základy etikety v komunikaci.....	50
7.1 Etiketa	50
7.1.1 Etiketa na pracovišti	50
7.1.1.1 Pozdrav.....	51
7.1.1.2 Podání ruky	51
7.1.1.3 Oslovování, používání titulů.....	52
7.1.1.4 Chůze, vcházení a vycházení z budovy a místnosti	52
7.2 Komunikace.....	52
7.2.1 Zásady při jednání s klienty a kolegy.....	53
7.2.2 Komunikace na dálku – telefonování, e-mail, dopis	54
7.2.3 Telefonování.....	54
7.2.4 E-maily.....	56
7.2.5 Dopisy.....	56
7.2.6 Nonverbální komunikace	56
7.3 Etiketa v době rozšíření COVID-19	57

8. Etika úředního jednání v Přešticích	59
8.1 Město Přeštice	59
8.2 Dotazník	59
8.2.1 Charakteristika respondentů.....	60
8.2.2 Četnost návštěv úřadu	61
8.2.3 Návštěvnost odborů	62
8.2.4 Spokojenost s atmosférou na úřadu	63
8.2.5 Spokojenost s reprezentací úřednic a úředníků.....	64
8.2.6 Spokojenost s vyřízením požadavků respondentů.....	65
8.2.7 Podezření a nahlášení korupce a klientelismu.....	66
8.2.8 Etický kodex MěÚ Přeštice	69
8. 2.9 Shrnutí	70
Závěr	72
Resume.....	75
Seznam použitých zdrojů.....	76
Literatura.....	76
Internetové stránky.....	77
Právní předpisy.....	82
Ostatní zdroje:.....	82
Seznam grafů.....	83
Přílohy.....	84

Úvod

Dnešní doba je známá tím, že si všichni na vše stěžují. Výjimku netvoří ani stížnosti na veřejnou správu. Připomínky k nevhodnému chování úředníků, dlouhé lhůty při vyřizování požadavků a podobné námitky slyšíme ze svého okolí i z médií. Chvála z úst klientů je slyšet zřídka. Tato práce se proto bude zabývat tím, jak má etické úřední jednání vypadat.

Pojem etika úředního jednání je pro řadu občanů velmi nesrozumitelný. Etiku si často pletou s etiketou. Slova sice zní podobně, ale jejich význam je jiný. Z tohoto důvodu bude pojmu etika věnována celá kapitola. V kapitole bude přibližována a popsána nejen etika, ale i morálka a etický kodex. Problematika bude poté propojena s veřejnou správou. Zaměřím se též na služební zákon a zákon o úřednících.

Práce bude dále rozebírat, jak probíhá vzdělávání úředních osob zejména v oblasti etiky. Aby čtenář lépe pronikl do dané problematiky, bude uváděna řada důležitých informací z prostudovaných materiálů z odborné literatury. V práci se zaměřím též na kurzy věnované této problematice. Z tohoto důvodu by práce mohla posloužit nejen začínajícím úředníkům, ale i potenciálním zájemcům o toto povolání, aby si mohli lépe představit, co toto zaměstnání obnáší.

V současnosti se v tisku nebo médiích často skloňují pojmy korupce a klientelismus. Oba pojmy se řadí mezi veřejně nežádoucí jevy, proto se budu zabývat tím, jaké mají dopady na veřejnou správu a jak by měla vypadat prevence proti jejich rozšiřování. Korupce patří k závažným prohřeškům, tudíž se na ni zaměřím podrobněji.

Jednu z kapitol věnuji problematice vyřizování stížností na úředníky, zejména pokud si bude klient stěžovat na jeho chování. Soustředím se zejména na způsoby podávání a vyřizování stížností. Na konci této kapitoly rozeberu, jak a za jakých podmínek lze stížnost podat veřejnému ochránci práv.

Etiku úředního jednání mohou upravovat i interní instrukce personálního charakteru, které mohou detailněji upravovat práva a povinnosti úředníků. Nejprve uvedu základní charakteristiku interních instrukcí. Dále se budu věnovat jejich vydávání a členění.

Úředníci by se měli snažit udělat na klienty úřadů dobrý dojem nejen svým chováním, ale i úpravou zevnějšku. Z tohoto důvodu budu podstatnou část této práce

věnovat možnostem správného odívání úředních osob, neboť jak se říká, šaty dělají člověka. Zmíním pravidla odívání nejen pro business dress code, ale i pro casual days, která jsou na úřadech přípustná většinou mimo úřední dny. Zároveň upozorním na základní prohřešky, kterých by se neměli dopustit jak ženy, tak muži. Vysvětleny budou související pojmy, jako je „dress code“ a „ošatné“.

Aby jednání s klienty i kolegy mohlo proběhnout bez komplikací, je potřebné ovládat základní pravidla etikety a komunikace. V době, kdy svět zasáhla pandemie vysoce infekčního onemocnění COVID-19, je potřebné provést několik opatření pro ochranu zdraví. Mezi ně patří omezení osobního kontaktu. V práci se proto budu věnovat převážně verbální komunikaci probíhající na dálku, a to prostřednictvím telefonátů, e-mailů a dopisů. Uvedu náměty, jak ochránit zdraví nás všech a zároveň neporušit pravidla etikety.

Podnětem k praktické části bakalářské práce se stala moje praxe vykonávaná na Městském úřadu v Přešticích, neboť jsem zjistila, že tento úřad získal ocenění v soutěži Přívětivý úřad. Cílem bude prozkoumat spokojenost obyvatel z Přeštic a dalších obcí spadajících v přenesené působnosti pod tento úřad. Dotazníkové šetření bude probíhat anonymně. Výzkum bude vyhodnocen jak slovně, tak graficky. Čtenář se tak bude moci přesvědčit, zda město obhájí dané ocenění. Výsledky průzkumu mohou přinést řadu důležitých informací úředníkům daného úřadu, mohly by i vést ke zlepšení spokojenosti jejich klientů. Výsledek šetření by zároveň mohl posloužit jako podklad pro zavedení etického kodexu úřadu.

1. Etika a etický kodex

1.1 Morálka

Pojmem „morálka“, který je odvozen z latinského „mós“, se rozumí zvyk, obyčej a mrav. Morálka se vztahuje k jednání lidí, je tedy společenským jevem. Jedná se o soubor pravidel, hodnot, mravních citů lidského jednání, postojů a přesvědčení ovlivňující lidské chování. Morálka je ovlivněna osobním způsobem života, smýšlením a charakterem osobnosti. Jednání člověka je v souladu s jeho svědomím a s morálkou společnosti. Jejím úkolem je stanovit, jak bychom se měli chovat a jak bychom měli jednat. Motivem, proč se chovat morálně, může být obava před sankcí, snaha uchovat si osobní identitu. Má představovat jakési životní vodítko.¹

1.1.1. Mravní normy

Velmi důležitou roli zastávají mravní normy. Normy představují pravidla jednání, ve kterých se vyskytují pojmy, že se má nebo musí jednat daným způsobem, nebo naopak že se to či ono nesmí. Normy se dělí na právní a morální. Právní normy vyvolávají v případě porušení povinností vnější sankce. Na druhé straně normy morální mají zpravidla sankci vnitřní povahy. Ovšem i morální normy mohou mít sankce vnější a sice např. ve vztahu morálky a veřejného mínění. U osoby, která svým jednáním poruší mravní normy, jsou vyvolány mravní city viny a studu.

1.1.2. Morálka a právo

Právo a morálka mají společné i odlišné rysy. Oba pojmy obsahují pravidla, která mají být dodržována k zachování společnosti a která popisují, jak bychom se měli chovat. Dostát jim je v možnosti každého. Právo má však vnější charakter. Je více imunní vůči změně. Upravuje pouze nezbytné minimum vztahů mezi osobami i skupinami osob. Napomáhá prostřednictvím nátlaku dodržovat morální chování.² Právní státy, mezi které patří i Česká republika, jsou založeny na mravních předpokladech. Morálka je vnitřního charakteru, působí na vnitřní část člověka.

¹ PUTNOVÁ, Anna a Pavel SEKNIČKA. Etické řízení ve firmě. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1621-3.

² SEKNIČKA, Pavel, Marie BOHATÁ a Mária ŠEMRÁK. Etické řízení ve firmě. Praha: ASPI Publishing, 2001. ISBN 80-85963-40-X.

1.2 Etika

Pojem etika je odvozen od řeckého „éthos“, kterým se značí mrav a zvyk. Etika je relativně samostatná společenskovední disciplína filozofického odvětví, která zkoumá mravně relevantní jednání a chování člověka.³ Předmětem zkoumání je morálka, skutečnosti a zásady vztahující se k chování člověka. Odkazuje na mravní chování dle toho, co se stalo tradicí, normou či zákonem v daném místě. Etika neměla, nemá a ani nebude mít hotový a uzavřený platný systém hodnot, který by nabízel návod a postupy, jelikož se mění dobou.

Etika stanovuje, co by mělo být a zaměřuje se na řešení dvou základních otázek, kterými jsou: „Co je dobré?“ „Co je spravedlivé?“⁴ Dobrem rozumí vědomé jednání, které je vhodné a v souladu s mravními pravidly a je dobrem pro celou společnost. Dobro je obecně žádoucí. Přináší člověku užitek a radost. Opakem je zlo, které vzniká při porušení mravního pravidla. Jedná se o špatné, násilné, ubližující chování a zneužívání moci. V člověku vyvolává smutek a bolest.⁵ Ovšem, co je dobré pro jednu společnost, nemusí být dobré i pro druhou společnost. Cílem proto má být dosažení optimálního soužití uvnitř komunity. Co se týče spravedlnosti, jedná se o hledání obecných limitů rovnosti, aby pro všechny byly stejné podmínky a možnosti rozhodování. Dělíme ji na etickou a zákonnou. Spravedlností se též rozumí jednání v souladu s právním řádem.

Souvztažnost práva a etiky spočívá v průniku morálky do práva. Morálka představuje zformalizování etických pravidel, a podporuje tak dodržování právních norem. Systém práva a morálky se od sebe liší kvalitativně, i když jejich předmět je stejný, mohou se rozcházet, mít jiné požadavky na chování. Může tedy docházet ke konfliktu mezi normami právními a morálními.

Etika odpovědnosti tkví v tom, že se v člověku rozvíjí schopnost cítit se být odpovědný za závazky, které dobrovolně přijal. Souvisí tedy s povinností nést následky za daný čin. Následky tohoto jednání a chování jsou podrobeny morálnímu hodnocení.⁶

³ PUTNOVÁ, Anna a Pavel SEKNIČKA. Etické řízení ve firmě. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1621-3. str. 41

⁴ SEKNIČKA, Pavel, Marie BOHATÁ a Mária ŠEMRÁK. Etické řízení ve firmě. Praha: ASPI Publishing, 2001. ISBN 80-85963-40-X. str. 14

⁵ PUTNOVÁ, Anna a Pavel SEKNIČKA. Etické řízení ve firmě. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1621-3.

⁶ PUTNOVÁ, Anna a Pavel SEKNIČKA. Etické řízení ve firmě. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1621-3.

1.2.1 Aplikace a nástroje etického řízení ve firmě

Nástroje etického řízení se dělí na tradiční a moderní. Mezi moderní se řadí etické vzory, hmotné produkty firemní kultury a výcvik se vzděláváním. Moderními nástroji jsou etický a sociální audit, ombudsman pro etiku a etické výbory. Etický audit provádí externí či vnitřní auditor. Výhody vnějšího auditora spočívají v předpokladu jeho větší objektivity a nezávislosti. Na druhou stranu externí auditor nezná prostředí a jeho vývoj tak dobře jako vnitřní auditor. Etický audit lze provádět prostřednictvím testu nebo osobního pohovoru se zaměstnanci. Auditem se sledují a analyzují etická rizika a slabé stránky. Zjišťuje se jím i shoda mezi politikou společnosti a působením v praxi.

1.2.2 Profesní etika

Veřejný sektor včetně veřejné správy byl ovlivněn správní reformou, která probíhala v druhé polovině 20. století. Tento sektor byl zaměřen na růst účinnosti produktivity. Obzvláště ideologie New Public Management dávaly důraz na ekonomiku (economy), efektivnost (effectiveness) a účinnost (efficiency) veřejné správy, tzv. 3E. To s sebou neslo obavy, aby u administrativy nevymizela etika a další hodnoty s ní spojené. Správní teorie dbala o to, aby se do správních reforem zařadilo i „čtvrté E“, a to etika.⁷ Etice se začaly věnovat i významné nadnárodní organizace, jako je Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (dále „OECD“) a Organizace spojených národů (dále „OSN“).⁸

Vláda a její správa odráží standardy a hodnoty společnosti. Ve státech se zastupitelskou demokracií by se měla podněcovat spravedlnost, čestnost a rovnost. Mezi etikou a dalšími tradičními hodnotami je úzký vztah. Příkladem může být odpovědné chování úředníka. Pokud se tak nechová, nebude jeho chování ani etické. Ovšem skloubit loajalitu k nadřízenému, loajalitu vedoucího úředníka k ministrovi a vládě s loajalitou k veřejnosti a zájmům veřejným je těžší. Úředník veřejné správy se musí řídit zákony, služebními předpisy a dalšími pravidly. Přitom se však může dostat do rozporu s vlastním svědomím. Platí zásada, že veřejný úředník musí být nestranný a jeho politická neutralita musí být nezpochybnitelná. Návod, jak se zachovat, a ještě zdokonalit etické chování veřejných úředníků, spočívá v přijetí písemných pravidel, a to především kodexů etiky,

⁷ POMAHAČ, Richard a Olga VIDLÁKOVÁ. Veřejná správa. Praha: C. H. Beck, 2002. ISBN 80-7179-748-0. str. 141

⁸ FRUMAROVÁ, Kateřina. Ochrana před nečinností veřejné správy. Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-8756-22-9. str. 282-283

ve vzdělávání, které probíhá před nástupem do veřejné služby, a další školení v průběhu zaměstnání. Dále hraje roli vliv nadřízených pracovníků v zaměstnání.⁹

1.2.3 Etika ve veřejné správě

Etika ve veřejné správě značně ovlivňuje chování, vystupování osob a jejich osobní odpovědnost v průběhu výkonu veřejné správy. Jedná se o použití morálních standardů v činnosti veřejné služby. Kvalita vlády a její správy reflektuje standardy a hodnoty společnosti.¹⁰ Etické kodexy ve veřejné správě vznikají na popud veřejnosti, která žádá odpovědnost, efektivitu a přiblížení se občanům. Etický kodex může být vydáván buď jednotně pro všechny úředníky, nebo pro různé skupiny úředníků zvlášť.

OECD je mezinárodní vládní organizací se sídlem v Paříži.¹¹ Její rada přijala v roce 1998 „Doporučení pro členské země o zdokonalení etického chování ve veřejné službě“. Součástí tohoto Doporučení je 12 principů řízení etiky, které se zabývají pravidly etických standardů, etickým vedením úředníků, existencí psaných pravidel, politickou angažovaností, rozhodovacími procesy, pravidly pro vzájemné působení veřejného a soukromého sektoru, podporou etického chování, řídicí politikou, řízením lidských zdrojů, mechanismy odpovědnosti a existencí sankcí.¹² Jejich cílem je nápomoc členským zemím v jejich snahách o zlepšení etiky ve veřejné správě. Mezi členské země, které jsou tímto doporučením vázány, patří i Česká republika.¹³

Dle OECD upravují kodexy v této oblasti obvykle přijímání darů a jiných odměn, využívání úředních informací, užívání služebního majetku či zařízení, práci mimo veřejnou službu, restrikce týkající se zaměstnání po ukončení veřejné služby, zvláštní podmínky při odchodu z veřejné služby do ziskového sektoru, účast na politické práci, konflikt zájmů.¹⁴

⁹ POMAHAČ, Richard a Olga VIDLÁKOVÁ. Veřejná správa. Praha: C. H. Beck, 2002. ISBN 80-7179-748-0. str. 142-143

¹⁰ FRUMAROVÁ, Kateřina. Ochrana před nečinností veřejné správy. Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-8756-22-9.

¹¹ Ministerstvo zahraničních věcí. Základní informace o OECD [online]. Praha: Stálá mise České republiky při OECD v Paříži. [cit. 12.02.2020]. Dostupné: https://www.mzv.cz/oecd.paris/cz/zakladni_informace_o_oecd/index.html

¹² POMAHAČ, Richard a Olga VIDLÁKOVÁ. Veřejná správa. Praha: C. H. Beck, 2002. ISBN 80-7179-748-0. str. 146

¹³ FRUMAROVÁ, Kateřina. Ochrana před nečinností veřejné správy. Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-8756-22-9. str. 282-283

¹⁴ Institut pro veřejnou správu, Etika a protikorupční opatření [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

V České republice je etika ve veřejné správě upravena především zákony upravujícími postavení úředníků ve veřejné správě, jsou jimi Zákon č. 312/2002 Sb. o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů a Zákon č. 234/2014 o státní službě. Tyto zákony jsou stavěny na základních hodnotách a standardech chování úředníků. Úředníci a zaměstnanci se dále musí řídit Etickým kodexem úředníků a zaměstnanců veřejné správy.

Zákon č. 312/2002 Sb o úřednících územních samosprávných celků (dále jen: „zákon o úřednících“) nabyt účinnosti dne 1. ledna 2003. Jeho účelem má být dosažení kvalitního, profesionálního, stabilního, nestranného, odpolitizovaného, transparentního a efektivního výkonu veřejné správy orgány územních samosprávných celků. Stanovuje hranice mezi politicky obsazovanými a úřednickými místy ve státní správě. Úředníkům stanovuje zvýšené povinnosti a obsahuje též předpoklady pro zastávání pracovního místa, způsoby výběrového řízení, vznik a zánik pracovního poměru, včetně převedení na jinou práci. Dále jsou v něm určeny povinnosti úředníka nad rámec právní úpravy zákona č. 262/2006 Sb. zákoník práce.¹⁵ Pracovní poměr úředníka je uzavírán dle tohoto zákona se subsidiárním použitím zákoníku práce.

Přijetím a aplikací zákona č. 234/2014 Sb. o státní službě (dále jen: „služební zákon“) sloužící pro státní zaměstnance byl po dlouhé době naplněn jeden z cílů vstupu České republiky do Evropské unie. Zákon nabyt účinnosti 1. ledna 2015. Tento zákon upravuje mj. organizaci státní služby, služební poměr státních zaměstnanců, jejich práva a povinnosti včetně kárné odpovědnosti, vzdělávání, odměňování, převod dosavadních zaměstnanců. Cílem tohoto zákona mělo být především odpolitizování státní správy (např. ministra a jeho kabinetu od úřednického aparátu), stabilizace a profesionalizace, předvídatelnost a otevřenost výkonu práce pro stát, ve prospěch státu, v jeho veřejném zájmu a ve prospěch občanů.¹⁶ Zákon tedy stanovuje hranici, které pozice jsou politické a které úřednické. Co se týče profesionalizace, státní zaměstnanci jsou povinně hodnoceni, každý musí složit úřednickou zkoušku a mají právo na studijní volno. Úřednická zkouška se skládá z části obecné a zvláštní. Obecná část probíhá písemně a ověřují se znalosti organizace a činnosti veřejné správy, práva, povinnosti, pravidla

¹⁵ Vláda ČR. Postavení úředníků upraví nový zákon [online]. Praha: Vláda ČR, 2013.[cit. 12.03.2020]. Dostupné z <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/postaveni-uredniku-upravi-novy-zakon-107237/>

¹⁶ Homfray Šárka. Kritika zákona o státní službě z uživatelských pozic [online]. Brno: Deník Referendum, 2020 [cit. 15.02.2020]. Dostupné: <https://denikreferendum.cz/clanek/30664-kritika-zakona-o-statni-sluzbe-z-uzivatelskych-pozic>

etiky státního zaměstnance a právních předpisů. Tuto část zkoušky zabezpečuje Ministerstvo vnitra.¹⁷ Zvláštní část se koná na základě úspěšného vykonání obecné části. Probíhá ústně před zkušební komisí. Účelem je ověření potřebných vědomostí a schopností státního zaměstnance a zjištění, zda je odborně připraven pro další výkon v oboru služby. Zvláštní část zkoušky zajišťuje ústřední správní úřad ve spolupráci se služebním úřadem.¹⁸ V ustanovení § 77 jsou uvedené povinnosti státních zaměstnanců. V rámci této práce bych vyzdvihla následující. Státní zaměstnanci mají vykonávat službu nestranně, v mezích svého oprávnění a zdržet se při výkonu služby všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v jeho nestrannost. Jsou zavázáni plnit služební úkoly osobně, řádně a včas, dodržovat služební kázeň. Dále mají povinnost se zdržet jednání, které by mohlo vést ke střetu veřejného zájmu se zájmy osobními, zejména nesmí zneužívat informací nabytých v souvislosti s výkonem služby ve prospěch vlastní nebo jiné osoby, jakož i nezneužívat postavení státního zaměstnance. V souvislosti s výkonem služby nesmí přijímat dary nebo jiné výhody v hodnotě přesahující částku 300 Kč. Výjimku tvoří dary nebo výhody poskytnuté služebním orgánem. Mají povinnost zachovávat pravidla slušnosti vůči představeným, ostatním státním zaměstnancům a zaměstnancům ve správním úřadu a při úředním jednání. Při úředním ústním nebo písemném jednání s fyzickými osobami nebo právníckými osobami musí sdělit své jméno, příjmení, služební označení a název organizačního útvaru služebního úřadu, v němž je zařazen. V neposlední řadě nesmí opomenout dodržovat pravidla etiky státního zaměstnance vydaná služebním předpisem.

Všechny vztahy mezi zaměstnanci a státem jsou veřejnoprávní, podléhají veřejnoprávní regulaci a jakékoli rozhodnutí, které zasáhne do sféry státního zaměstnance, je rozhodnutím vydaným ve správním řízení. Jedná se tedy o správní rozhodnutí, které lze napadnout odvoláním, následně správní žalobou u správního soudnictví.¹⁹ Působnost tohoto zákona se vztahuje na ústřední správní úřady, podřízené úřady a zprostředkující subjekty. Ústředními správními úřady jsou ministerstva a úřady definované v zákonu č. 2/1969 Sb. České národní rady o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České socialistické republiky, tzv. kompetenční zákon.

¹⁷ § 36. zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě

¹⁸ § 36. zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě

¹⁹ Valachová Kateřina. Zákon o státní službě – I. [online]. Ostrava: ATLAS consulting spol. s r. o., 2014. [cit. 03.03.2020]. Dostupné: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/spravni-pravo/zakon-o-statni-sluzbe>

Mezi podřízené správní úřady patří např. soustava úřadů práce či finanční správy. Zprostředkujícími subjekty jsou ty, které komunikují s Evropskou unií.

1.3 Etický kodex

1.3.1 Vznik a rozšiřování etických kodexů

Historie etických kodexů a jiných závazných mimoprávních norem, které upravují lidské jednání za daných okolností, sahá do podnikatelské oblasti v počátku 20. století. V této době se obchodní společnosti začaly dynamicky rozvíjet, zvyšovaly se počty zaměstnanců, které pocházely z různých společenských vrstev a měly odlišné názory na způsoby řešení záležitostí uvnitř podniku. Společnosti se také musely více snažit, aby obstály v konkurenci. Bylo nezbytné mít jasné představy, jaké nástroje a jaké hodnoty budou používat a naplňovat. Na základě skandálů na začátku 21. století, které byly ve spojení společností Enron a Parmalat bylo nutné zamezit opakování se dalšího hrubého porušení povinností, krádežím a zkreslováním údajů. Bylo nutné přijmout opatření, která budou dosahovat nad rámec pravidel vymahatelných zákonem.²⁰

Co se týče etických kodexů ve veřejném sektoru, začalo jejich využívání od 70. let 20. století na základě skandálu Watergate.²¹ V demokratických státech začaly etické kodexy vznikat nad rámec jejich legislativ. Zároveň tlak na veřejnou správu od veřejnosti neustále stoupal. Veřejnost požadovala, aby veřejná správa byla více odpovědná, efektivní a měla větší porozumění pro požadavky občanů.

1.3.2 Etický kodex

Etickým kodexem se rozumí interní dokument systému vydaný formou interní normativní směrnice. Obsahuje soubor hodnot, postupů, procesů a cílů, kterými se instituce řídí a vytváří jednotnou úřední kulturu. Je to systematické zpracování souboru norem a předpisů vymezující a upravující vztahy uvnitř dané komunity. Úkolem je posilovat disciplínu a odstraňovat neetické chování. Slouží také jako zdroj hodnocení vlastní činnosti. Je zapotřebí, aby k plnění tohoto dokumentu se všechny prvky daného úřadu či jiné instituce veřejné správy dobrovolně přihlásily a jsou s ním v souladu. Tento

²⁰ Kolektiv autorů. Druhé. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str. 107-109

²¹ Kolektiv autorů. Druhé. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str.-109

dokument by měl být doplňkem pracovního a organizačního řádu a být živým dokumentem, který by se měl měnit dle aktuálních potřeb. Slouží také preventivně v boji proti nežádoucím praktikám, jako např. korupci a střetu zájmů.²² Kodexy by se měly psát jednoduše a srozumitelně a měly by řešit dilemata, která by se mohla v dané instituci vyskytnout.

Etické kodexy mohou, ale nemusí mít povahu závazné právní normy. Jistou výhodou právní normy je snazší vynucování jejich ustanovení. Na druhou stranu jeho případné změny nebo doplnění jsou obtížnější. V druhém případě jsou úpravy a změny snazší a rychlejší. Nevýhodu však spatříme v okamžiku, kdy je úředníkově jednání v rozporu s jeho ustanoveními, jelikož tento prohřešek pak není právem sankcionován. Etické kodexy mají různou podobu i rozsah. Někdy jsou platné pro všechny pracovníky ve veřejné službě a zahrnují tak obecné hodnoty a kritéria. Pokud jsou vydávány kodexy etiky jednotlivými ministerstvy, nebo jednotlivými orgány veřejné správy, mohou mít podrobnější úpravu, která reaguje na problémy a potřeby dané instituce.²³

1.3.3 Přijetí a realizace

Existuje několik forem přijetí etických kodexů. Mohou být přijaty formou zákona, na základě zákona prováděcím předpisem, jako interní normativní instrukce, nebo jako stavovský předpis. K realizaci etického kodexu je nejprve zapotřebí podpora a následné schválení subjektů instituce, které by měly být zapojeny do jeho vytváření. Následuje zavedení do praxe. Postupně se získává osobní odezva a měl by se i nadále kontrolovat a vyhodnocovat.

1.3.4 Profesionální etické kodexy

Na rozdíl od společností s výdělečnou činností se profesní etické kodexy týkají více života, zdraví, svobody či majetku. Cílem není jen zlepšení image. Na jedince je kladena vyšší odpovědnost a nároky. Má upřednostňovat zájmy celku před svými. Za to má být pak náležitě odměněn. Pod pojmem profesní etické kodexy se rozumí např. Etické zásady chování soudce, Kodex profesionální etiky státního zástupce, Etický kodex Policie

²² Kolektiv autorů. Druhé. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str. 110-111

²³ POMAHAČ, Richard a Olga VIDLÁKOVÁ. Veřejná správa. Praha: C. H. Beck, 2002. ISBN 80-7179-748-0. str. 143

ČR, Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy, Etický kodex Komory auditorů ČR, Etický kodex práv pacientů, Etický kodex Západočeské univerzity.

1.3.5 Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy

Tomuto kodexu předcházela Etický kodex zaměstnanců ve veřejné správě, který vláda schválila svým usnesením dne 21. března 2001, č. 270. Poněvadž byl kritizován, že je velmi nekonkrétní, obecný a že v něm chybí protikorupční mechanismy a postupy, byl zrušen a nahrazen Etickým kodexem úředníků a zaměstnanců veřejné správy. Vytvořením tohoto kodexu bylo pověřeno Ministerstvo vnitra. Vláda ho schválila svým usnesením ze dne 9. května 2012, č. 331. Kodex za hlavní cíl klade udržování a prohlubování důvěry veřejnosti k veřejné správě. Dalším cílem je vymezit jasná pravidla pro úředníky a zaměstnance veřejné správy (dále jen „pro úředníky a zaměstnance VS“), aby věděli, v jakých případech se mohou dostat do střetu soukromého zájmu se zájmem občanů a jak se v této situaci zachovat. Kodex vyzdvihuje pojetí veřejné správy jako služby veřejnosti, které má být v souladu se zákonností.²⁴ Garantuje kvalitu služeb poskytovanou úředníky a zaměstnanci VS a směřuje k minimalizaci a prevenci korupce.²⁵ Kodex není právní normou, ale několik jeho ustanovení je obsaženo v právních předpisech, které pro úředníky a zaměstnance VS závazné jsou. Zároveň pracovní řády jednotlivých úřadů by měly zajistit dodržování a vymahatelnost kodexu. Tímto kodexem je upraveno jen nezbytné minimum ohledně etiky z hlediska protikorupčních opatření. Jeho doplnění a rozšíření je v kompetenci jednotlivých úřadů. Kodex navazuje na základní práva a povinnosti, které obsahuje Zákon č. 262/2006 Sb. zákoník práce a pracovní řád. Pokud se tedy úředník či zaměstnanec VS dopustí zásadního porušení, bude to posuzováno jako porušení zákoníku práce, respektive pracovního řádu, a to se všemi důsledky z toho vyplývajícími.

Kodex začíná preambulí, která zakládá povinnost dodržovat a ctít při rozhodování zákonnost postupů a rovný přístup ke všem osobám. Je také uveden smysl kodexu, a sice vytváření, udržování a prohlubování důvěry veřejnosti ve veřejnou správu. Účelem je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování ve vztahu k veřejnosti. Úředníci

²⁴ FRUMAROVÁ, Kateřina. Ochrana před nečinností veřejné správy. Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-8756-22-9. str. 285

²⁵ Kostruhová Marie. Poskytnutí informací – Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2014. [cit. 08.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/clanek/poskytnuti-informaci-eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy.aspx>

a zaměstnanci VS mají zachovávat věrnost zásadám práva a spravedlnosti, které plynou z evropského kulturního a historického dědictví. Jedná v duchu nedotknutelných hodnot lidské důstojnosti a svobody, zachovává úctu a loajalitu k ČR.²⁶ Kodex se také zmiňuje o spravování a využívání finančních zdrojů, zařízení a služeb, to má být maximálně efektivní a ekonomické. Kodex dále obsahuje 14 článků, které se zabývají zákonností, rozhodováním, nakládáním s veřejnými prostředky, mlčenlivostí, informováním veřejnosti, veřejnou činností, reprezentací, uplatnitelností a vymahatelností a závěrečnými ustanoveními.

Dle mého mínění činí stále největší problémy témata z následujících článků. Jedním z nich je článek 4 zabývající se nestranností úředníků a zaměstnanců VS. Dle tohoto článku by jejich rozhodování a přijaté řešení mělo být objektivní, nestranné a v souladu s veřejným zájmem. Nesmí upřednostňovat své osobní ani skupinové zájmy ani jimi být ovlivněn, aby nebyla ohrožena důvěra v jeho nestrannosti. Pokud se vyskytne více shodných nebo podobných případů, jedná tak, aby nevznikly mezi jednotlivými postupy rozdíly, které by nemohl objektivně odůvodnit. Situace hodnotí profesionálně, objektivně bez emocí a v žádném případě nesmí sledovat osobní prospěch. Dle článku 5 má vyřizovat pracovní záležitosti rychle, efektivně a zodpovědně bez zbytečných průtahů, a to nejpozději ve lhůtách stanovených zákonem. V článku 6 nalezneme opatření proti střetu zájmů. Úředník i zaměstnanec VS má předcházet situacím, kterými by se mohl dostat do střetu soukromého zájmu se svým funkčním zařazením. Nesmí tedy přijmout žádnou výhodu od osoby, se kterou měl nebo má obchodní či politické vztahy. Článek 7 se zabývá korupcí. Úředník a zaměstnanec VS nesmí při výkonu své úřední činnosti vyžadovat ani přijímat dary nebo jiná zvýhodnění. Mohou je přijímat jen od zaměstnavatele. Nesmí připustit žádné ovlivnění plnění svých úkolů, svého objektivního hodnocení a nestranného rozhodování. Má jednat takovým způsobem, aby se nedostal do postavení, kterým by byl nebo se cítil být zavázán oplatit službu nebo laskavost. Zároveň se má vyvarovat vztahů vzájemné závislosti a nepatřičného vlivu jiných osob, tedy klientelismu a nepotismu. Pokud důvěryhodným způsobem zjistí, nebo má jen podezření na korupční jednání, má povinnost to nahlásit svému nadřízenému nebo orgánu činnému v trestním řízení. To samé platí i v případě, kdy získá nebo mu je nabídnuta neoprávněná výhoda. Článek 9 rozebírá mlčenlivost. Ta musí

²⁶Ministerstvo vnitra ČR. Vláda schválila etický kodex a zprávu o extremismu [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, 2012. [cit. 02.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/clanek/vlada-schvalila-eticky-kodex-a-zpravu-o-extremismu.aspx>

být zachována u těch skutečností, které se úředník či zaměstnanec VS dozvěděl při výkonu úřední činnosti či v souvislosti s plněním úkolů veřejné správy, a kterými by mohl poškodit nebo ohrozit činnost zaměstnavatele. Výjimku tvoří výše zmíněná podezření na korupční jednání. Dále je povinen dodržet mlčenlivost v případech osobních nebo jiných utajovaných informací. Opačnou situaci řeší článek 10. V některých případech má úředník a zaměstnanec VS povinnost veřejnost informovat a musí uvádět informace pravdivě plně v souladu s právními předpisy. Podrobnostmi se zabývá Zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím. Článek 14 obsahuje závěrečná ustanovení, která obsahují povinnost dodržovat stanovené etické zásady, aktivní podporování etického jednání a podílet se na vytváření protikorupčního prostředí. Úředník a zaměstnanec VS si má uvědomovat, že selhání jednotlivce má dopad na veřejnou správu jako celek. Pokud oprávněně poukáže na neetické chování, nebude to mít negativní důsledky v pracovněprávním vztahu. Všichni jsou povinni respektovat zásady etiky a profesionální čest veřejné správy.²⁷

²⁷ Ministerstvo vnitra ČR. Vláda schválila etický kodex a zprávu o extremismu [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, 2012. [cit. 02.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/clanek/vlada-schvalila-eticky-kodex-a-zpravu-o-extremismu.aspx>

2. Vzdělávání v oblasti etiky

Jedním způsobem, jak u úředníků veřejné správy udržet a zlepšit etické chování, je jejich vzdělávání v etice před začátkem služby i během dalšího vzdělávání.²⁸ Základní poznatky a přehled o etice však získávají již během studií na škole. Odborné vzdělávání upravuje zákon o úřednících. Územní samosprávný celek má povinnost úředníkovi zajistit prohlubování kvalifikace, a to na vstupním vzdělávání, průběžném vzdělávání, přípravě a ověření zvláštní odborné způsobilosti.²⁹ Také služební zákon zmiňuje vzdělávání státních zaměstnanců v oblasti prohlubování vzdělání a zvýšení vzdělání.³⁰

2.1 Rámcová pravidla vzdělávání

Minimální požadavky na vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech stanovil dokument „Rámcová pravidla vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech“. Součástí tohoto vzdělávání je i etika. Realizaci a vyhodnocení zpravidla zabezpečuje správní úřad.³¹

Nejprve u zaměstnance probíhá vstupní vzdělávání úvodní, které je povinné pro všechny zaměstnance, začíná ihned po vzniku pracovního poměru a končí do tří měsíců od jeho vzniku. Dle čl. 14 vzdělání dále mj. obsahuje seznámení s etickým kodexem, postupy správního úřadu v oblasti environmentální výchovy a osvěty a rámcové informace o otázce ochrany lidských práv a oblasti rovnosti žen a mužů.

Jak uvádí čl. 15, vstupním vzděláváním následným si zaměstnanec prohlubuje znalosti mj. o právech, povinnostech a pravidlech etiky zaměstnance. Toto vzdělání není povinné pro zaměstnance, kteří vykonávají jen práce pomocné, servisní a manuální. Ve studijním materiálu k tomuto vzdělávání se popisuje postavení, účel Etického kodexu úředníků a zaměstnanců VS a vyjmenovávají se obecné zásady etického chování zaměstnance. Dále jsou rozebrána pravidla etiky státních zaměstnanců. Obsahuje i kapitolu o dokumentech vlády v boji proti korupci, kde se vymezují též hlavní nástroje

²⁸ Institut pro veřejnou správu Praha. Výstupy mezinárodního projektu Etika ve veřejné správě [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu Praha, 2013. [cit. 28.02.2020]. Dostupné: <https://www.institutpraha.cz/o-nas/novinky/vystupy-mezinarodniho-projektu-etika-ve-verejne-sprave/>

²⁹ § 14 zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě

³⁰ § 107; § 109. zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě

³¹ Postránecký Josef. Služební předpis náměstka ministra vnitra pro státní službu č. 4/2019 ze dne 5. listopadu 2019, kterým se stanoví Rámcová pravidla vzdělávání ve služebních úřadech. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2019. [cit. 29.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/sluzebni-predpisy.aspx>

realizace protikorupční politiky vlády na léta 2018 až 2022. V tomto materiálu nejsou opomenuty ani mezinárodní závazky České republiky v boji proti korupci.³²

Dalším druhem vzdělávání je vzdělávání průběžné, které slouží k prohlubování již získaných znalostí. Speciální vzdělávání mají vedoucí zaměstnanci, kteří si mají osvojit základní obecné kompetence. Především jde o pravidla a nástroje řízení a vedení zaměstnanců, schopnost týmové spolupráce, rozhodování, schopnost formulovat řešení problémů, odpovědnost. Rovněž jde o sociální schopnosti, a to hlavně schopnosti otevřeného přístupu, efektivní komunikace, motivovat, řešit konflikty a vyjednávat. Rozvíjet musí také osobnostní předpoklady, jako je samostatnost v rozhodování, důvěryhodnost, psychická odolnost.³³

2.2 Projekt „Vzdělávání v oblasti etiky“

V návaznosti na dokumenty „Strategie vlády v boji proti korupci v letech 2010–2012“ a „Strategie vlády v boji proti korupci na období let 2013 a 2014“ byl vytvořen projekt „Vzdělávání v oblasti etiky“. V rámci tohoto projektu vznikly dva kurzy a výukové DVD. Kurzy se dělily na e-learningový a prezenční. Cílem e-learningu bylo osvojení základních informací o etických principech a protikorupčních mechanismech. Obsahoval čtyři základní moduly. První z nich se zabýval etikou. Vymezoval pojem etiky a morálky ve veřejné správě, etické normy a vztahy, principy dobré správy, soulad s právem, nestrannost, včasnost, předvídatelnost, přesvědčivost, přiměřenost, efektivnost, odpovědnost, otevřenost a vstřícnost. Dále rozebíral etické kodexy, jejich historii, význam, funkci, přínos a jejich základní části. Zaměřoval se i na etické kodexy ve veřejné správě, legislativní základy etického jednání ve veřejné správě. Další modul byl zaměřen na korupci. Vymezoval základní pojmy, zásady antikoručních mechanismů, legislativní i nelegislativní opatření, rizika korupčního chování a aktuální antikoruční strategie vlády ČR.³⁴ Následný modul sloužil pro úvod do společenského chování. Popisuje komunikaci i její druhy, základní pravidla pro řešení konfliktních situací, asertivitu, etiketu a image

³² Ministerstvo vnitra ČR. Studijní podklady k obecné části úřednické zkoušky [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2020. [cit. 02.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/zkusebni-otazky-a-odborna-literatura.aspx>

³³ Ministerstvo vnitra ČR. Studijní podklady k obecné části úřednické zkoušky [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2020. [cit. 02.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/zkusebni-otazky-a-odborna-literatura.aspx>

³⁴ Institut pro veřejnou správu, Etika a protikorupční opatření [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

úředníka či zaměstnance. Projekt také obsahoval interaktivní nácvik problémových situací, ten se skládal z ukázek možných řešení a součástí byla možnost následně si otestovat svoje vědomosti. Prezenční kurz probíhal formou dvoudenního semináře. Prohluboval znalosti osvojené v e-learningových kurzech. Byl určen pro vedoucí pracovníky a zaměstnance z pozic, kteří jsou více ohrožené rizikem korupčního chování. Třetí část, výukové DVD, představovalo nejčastější korupční situace a možnosti jejich řešení.³⁵

Projekt vzdělávání v oblasti etiky se realizoval v období od 1. září 2011 do 31. srpna 2014. Cílová skupina byla sestavena ze zaměstnanců ministerstev a ústředních správních orgánů ve smyslu Zákona č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy ČR, tzv. kompetenční zákon. Prvořadým cílem tohoto projektu bylo vytvoření základu pro budoucí komplexní systém vzdělávání v oblasti etiky a prevence korupčního chování a vybavit tak úředníky teoretickými i praktickými znalostmi a dovednostmi. (mvr.cz/clanek) Z dostupných zdrojů v současné době žádný obdobný projekt neprobíhá, a proto je hlavně na samotném úřadu či instituci, zda a případně jak často budou své úředníky a zaměstnance posílat na jednotlivá školení ohledně etiky úředního jednání. Na základě tohoto zjištění bych považovala vývoj v etice úředního jednání za regresivní.

³⁵ Institut pro veřejnou správu, Etika a protikorupční opatření [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

3. Korupce a klientelismus

3.1. Korupce

Slovo korupce je latinského původu odvozen od slova „rumpere“, tzn. zlomit, přetřhnout, podplatit. Přesněji jde o sloveso „corrumpere“, jehož překlad do češtiny znamená zmařit, zkazit, uplácet. Pojem „corruptus“ označuje následek takového zlomu, který způsobuje, že dotyčný je přinucen ke změně postojů, zásad a názorů.³⁶ Přesná definice pojmu korupce neexistuje. Právní teoretikové vymezují korupci různě, a proto pojem spíše popisují přesnými a jasnými znaky jejich skutkových podstat, které jsou ve finále důležitější než samotné pojmenování tohoto jevu.³⁷

Mezinárodní nevládní organizace Transparency International, jejímž posláním je zjišťovat stav korupce a zároveň aktivně přispívat k jejímu systémovému omezení, definuje korupci jako zneužití pravomocí za účelem získání nezaslouženého osobního prospěchu. Znamená takové jednání představitelů veřejného sektoru (politici, státní úředníci), kterým se nedovoleně a nezákonně obohacují prostřednictvím zneužívání pravomocí, které jim byly svěřeny.

Když si rozebereme základní znaky korupce, dozvíme se, že korupcí je případ, kdy se určitá osoba zachová během plnění svěřených úkolů, plynoucích z jejího postavení, nepoctivě. Osoba zneužije svého postavení, nebo svěřené pravomoci a její chování již není nestranné. V této situaci můžeme korupci definovat jako odchýlení se od dodržování právních norem a standardního chování většiny společnosti.³⁸ Touha po zisku a po jiném osobním prospěchu je dalším znakem korupce. Zisk či prospěch může mít formu peněžní, věcného daru, nebo určité protislužby. Obecně vzato lze za korupční jednání považovat takové jednání, které je vztahem dvou stran. V tomto vztahu jedna strana poruší své povinnosti a zneužije určitou pravomoc o dané záležitosti rozhodovat. Osoba může být i vydíraná nebo zavražďovaná.³⁹ Za toto porušení získá neoprávněné

³⁶ Kolektiv autorů. Druhé. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str. 18

³⁷ Institut pro veřejnou správu, Etika a protikorupční opatření [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

³⁸ Kolektiv autorů. Druhé. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str. 18

³⁹ Roman Vicherek, Korupce [online]. Praha: Epravo.cz, 2013 [cit. 11.03.2020]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/korupce-92411.html>

zvýhodnění pro sebe nebo pro někoho jiného, a to z podnětu vlastního nebo od jiné osoby. Taktéž druhá strana získá určité neoprávněné zvýhodnění pro sebe nebo pro někoho jiného. Tento proces přináší oběma stranám vztahu určitou výhodu, jde tedy o směnný vztah.⁴⁰ Důkazem nejednotné definice může být i to, že některé zdroje uvádí, že v korupčním vztahu nejsou jen dvě strany, ale vždy tři. Třetí stranou má být strana poškozená. Může jí být daňový poplatník v případě předražené veřejné zakázky.⁴¹ I když jsou naplněny všechny již zmíněné znaky, nemusí se jednat o korupci v pravém slova smyslu.⁴²

Korupce se objevuje ve vztahu veřejného činitele a soukromé osoby, ale také mezi dvěma soukromými osobami. I když ve druhém případě není dotčen veřejný zájem, je následkem určitá významná škoda. Příkladem může být přidělení zakázky subjektu, který má nějaký zvláštní vztah k osobě rozhodující, oproti podniku, který by zakázku provedl lépe.⁴³

Jedním z typů korupce ve veřejné správě může být tzv. malá administrativní korupce. Ta vzniká v případě nedostatečného veřejného dohledu a kontrolních mechanismů. Iniciativa k podplacení však může přijít i od úředníka. Ke korupční příležitosti přispívá i nadměrná a nepřehledná regulace, kvůli které se soukromé osoby snaží hledat snazší způsoby pro řešení své situace. Veřejné zdroje mohou být zpronevěřeny přes skryté rozpočtové položky nebo přes skryté bonusy k platům. V tomto typu korupce dochází k vytváření podmínek pro organizovanou formu korupce. Jelikož jsou bonusy vypláceny v rámci odpovědnosti vedoucích pracovníků, můžou od svých podřízených vyžadovat nestandardní úkony. Vznikne tak korumpovaná síť vzájemných služeb a protislužeb už uvnitř samotné organizace veřejné správy, která má za následek nejen neefektivní hospodaření s veřejnými zdroji.⁴⁴

⁴⁰ Institut pro veřejnou správu, *Etika a protikorupční opatření* [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

⁴¹ Kolektiv autorů. *Druhé*. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str. 19

⁴² Institut pro veřejnou správu, *Etika a protikorupční opatření* [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

⁴³ Kolektiv autorů. *Druhé*. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str. 19

⁴⁴ Kolektiv autorů. *Druhé*. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str. 21

Jak vyplývá z výše uvedeného, korupce s sebou přináší mnoho negativních dopadů, u kterých se nyní pozastavím. Jedním z důsledků korupce u veřejných institucí je, že se úředníci a zaměstnanci VS přestávají řídit obecně závaznými pravidly a je narušená povinnost řídit se obecně závaznými pravidly a narušená služba veřejného zájmu, která je nahrazována zájmem soukromým. To má za následek ztrátu důvěry občanů nejen ve veřejné instituce, ale i v právní stát a vynutitelnost práv, a dochází tak k narušení výkonu základních funkcí státu.⁴⁵ Zpronevřčení veřejných prostředků jde ruku v ruce s růstem administrativních nákladů, které by se jinak mohly vynaložit na veřejně prospěšné projekty a veřejné služby. Dále se veřejné zdroje začnou rozdělovat neúčelně, neefektivně a nehospodárně. Korupce má též negativní vliv na pověst země v zahraničí.⁴⁶

3.1.1 Příčiny vzniku korupce

A jaké jsou příčiny vzniku korupce? Korupční jednání je ovlivněno řadou faktorů, které jsou závislé na vývoji společnosti, politického, ekonomického i sociálního uspořádání. Sečtením těchto podmínek vznikne korupční klima.⁴⁷ Korupce se objevuje tam, kde jsou pro ni vytvořené vhodné podmínky v systému. Patří mezi ně nekvalitní normativní systém, respektive legislativa, která bude obsahovat nejasné a nejednoznačné normy. Zároveň musí v oblasti veřejné správy fungovat systém kontroly, jinak potenciálnímu pachateli vzniká jen nízké riziko odhalení korupčního jednání, což ho dostatečně neodradí. Při rozhodování potenciálního pachatele hraje velkou roli i míra úspěšnosti odhalování korupce a výše sankce, která mu může být za korupční jednání uložena. Pokud tedy bude v zemi vysoká pravděpodobnost, že se korupční jednání odhalí a pachatel pak bude sankcionován, je vyšší šance, že se tohoto jednání nedopustí. Svou roli také zastává morálka společnosti. Pokud jsou tyto aspekty založené na osobním prospěchu jedinců, bohatství a touze po kariéře či postavení, je korupce snadněji uplatnitelná. S tím pak souvisí i nepsané základní pravidlo korupce, které uvádí, že všichni jsou úplatní a mění se jen výše nabízeného úplatku. Tzv. živnou půdou pro korupci je též prostředí s přemírou byrokracie, ve kterém není jasné, jak má veřejná

⁴⁵ Kolektiv autorů. Druhé. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str. 20

⁴⁶ Kolektiv autorů. Druhé. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str. 24

⁴⁷ Institut pro veřejnou správu, Etika a protikorupční opatření [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

správa fungovat, a ve kterém občané čekají dlouhou dobu na vyřízení svých požadavků, které nakonec bývají vyřešeny i neefektivně. Další motiv ke vzniku korupce je představován nedostatečným ohodnocením úředníků, jejich sociální nejistotou s kombinací vysokých životních nákladů. Vliv zde mají i média. Určitou roli hraje i korupční tradice ve státu, jelikož v některých zemích je tento jev považován za obvyklý a úplatek je často i očekáván. Posledním aspektem jsou korupční vzory. Tzn. že pokud je silný předpoklad toho, že jsou úředníci zkorumpováni, jsou tak i oni náchylnější k přijímání úplatku.⁴⁸

3.1.2 Prevence

Základem je plná a vymahatelná odpovědnost za učiněná rozhodnutí, účinný systém kontroly a ukládání spravedlivých sankcí za porušení norem, tj. zákonná prevence. Úspěšnost boje s korupcí v evropských státech je závislá na systémových opatřeních, komplexním přístupu v trestní, administrativní a etické oblasti.⁴⁹ Dalším předpokladem pro úspěšnou protikorupční politiku je řádné fungování základních demokratických institutů, jako jsou např. svobodné volby a jasně rozdělená odpovědnost mezi mocí výkonnou, zákonodárnou a soudní. Roli v protikorupčním boji mají i média, která by měla mít svobodu projevu, svobodný přístup k informacím a vysoce postavené etické standardy fungování médií. Zásadní význam má občanská společnost, která hraje velkou roli v poskytování veřejných služeb a veřejné kontroly fungování státu.⁵⁰ Základem je nepodílet se na korupci. Když už se s korupcí setkáme, je potřebné tuto skutečnost oznámit.

Cílem je zabránit dalšímu korupčnímu jednání a snížit jeho výskyt. Konkrétní opatření pro účinný boj proti korupci by měla identifikovat projevy, analyzovat příčiny korupčního jednání a vytvořit provázaný systém. Nástroje dělíme na národní, mezinárodní a nadnárodní. Příkladem může být zřizování specializovaných útvarů pro boj s korupcí. Mezi preventivní opatření a nástroje u nás se řadí tzv. rozklikávací rozpočet, kterým se zveřejňují všechny položky rozpočtu státního, ministerstev

⁴⁸ Institut pro veřejnou správu, *Etika a protikorupční opatření* [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

⁴⁹ Institut pro veřejnou správu, *Etika a protikorupční opatření* [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

⁵⁰ Kolektiv autorů. *Druhé*. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str. 43-44

i územních samosprávných celků. Dále sem patří zákonná úprava střetu zájmů a neslučitelnosti funkcí, systém pro ohlašování podezřelých jednání a situací a whistleblowing. Prevence musí probíhat i ve vztahu zaměstnavatel – zaměstnanec. Zaměstnavatel by měl do systému řízení zařadit prvky, kterými bude bránit vzniku korupčního prostředí. Zaměstnanec je pak povinen se pravidly řídit, jednat nestranně, nepodléhat nátlaku od jiných osob apod. Významnou roli hrají uzavřené mezinárodní úmluvy, jejichž závazky musí státy dodržovat. Nesmíme opomenout ani nestátní neziskové organizace, mezi které patří Transparency International – Česká republika, o.p.s. a Otevřená společnost, o.p.s. Mezi jejich činnost patří informování široké veřejnosti o stavu korupce, organizování vzdělávacích programů proti korupci, nabízení bezplatné právní poradny ohledně korupce, vypracovávání doporučení k omezení korupce a podílení se na přípravě protikorupčních opatření navrhovaných vládou. Tyto mezinárodní organizace objevují nové formy korupčních aktivit, na které nástroje národních právních řádů nemohou stačit.⁵¹

3.1.3 Protikorupční nástroje

Od roku 1999 Vláda České republiky (dále jen „vláda“) schvaluje střednědobé strategické protikorupční dokumenty. Cílem je stanovit priority a vymezit aktéry v oblasti boje proti korupci.⁵² Mezi hlavní nástroje realizace protikorupční politiky na léta 2018 až 2022 patří akční plány, představující jednoleté dokumenty schválené vládou. Mají za cíl stanovit konkrétní legislativní a nelegislativní úkoly v daném roce. Druhým nástrojem je hodnocení korupčních rizik v legislativním procesu. Třetím nástrojem je systematický a dlouhodobý sběr a vyhodnocování dat o korupci v ČR. Tímto nástrojem se realizuje sociologické šetření a vytváří se pravidelně zjišťovaná data pro lepší eliminaci korupčního chování v budoucnu. Čtvrtým nástrojem má být zabezpečena aktivnější role ČR v mezinárodních strukturách, jejíž cílem by mělo být např. lepší vnímání ze zahraničí.⁵³ Protikorupční opatření se člení do čtyř prioritních oblastí, a sice výkonná

⁵¹ Institut pro veřejnou správu, Etika a protikorupční opatření [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

⁵² Institut pro veřejnou správu, Etika a protikorupční opatření [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

⁵³ Ministerstvo vnitra ČR. Studijní podklady k obecné části úřednické zkoušky [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2020. [cit. 02.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/zkusebni-otazky-a-odborna-literatura.aspx>

a nezávislá exekutiva, transparentnost a otevřený přístup k informacím, hospodárné nakládání s majetkem státu a rozvíjení občanské společnosti.⁵⁴

3.1.4 Podezření na korupci u úředních osob

Pokud bude úřední osoba požadovat úplatek, je nejsnazší a nejjednodušší ho odmítnout. Ze zákona máme povinnost tuto skutečnost nahlásit policii či státnímu zástupci. Jestliže tak neučiníme, hrozí nám za to dle trestního zákoníku trest. Pokud se podaří protistranu přesvědčit, že nabídku zvážím a promyslím, může policie přijmout opatření, kterými zkorumpovaného úředníka usvědčí. Rozhodně se nevyplácí nabízet úředníkovi úplatek ani v případě, že bychom chtěli pachatele odhalit a usvědčit.⁵⁵

Podezření na korupci se hlásí na Službu kriminální policie a vyšetřování, případně jinému oddělení policie, nebo státnímu zástupci. Nejlépe dle místní příslušnosti. Tyto orgány mají povinnost oznámení přijmout. V případě podezření na korupci u policisty, se doporučuje oznámení podat přímo Inspekci policie. Při podání trestního oznámení, mají oznamovatelé právo požadovat informování ohledně dalšího postupu. Pokud by oznamovatel měl dojem, že se orgán podezřením řádně nezabývá, nebo se snaží chránit podezřelého, může se obrátit na státního zástupce, který při každém trestním řízení dohlíží na postup policie. Při pouhém podezření na korupci, nemusí být podáno trestní oznámení. Lze jen poskytnout policii informace do databáze. Jméno oznamovatele pak není ukládáno. Kdy není povinné oznamovat korupci? Pokud se informace o korupci nedozvíme hodnověrným způsobem, nebo pokud by nahlášením oznamovatel udal sám sebe nebo své blízké a vystavil je tak trestnímu stíhání, závažné újmě či ohrožení zdraví.⁵⁶

Oznamovatelům může být poskytnuta tzv. krátkodobá ochrana spočívající ve fyzické ochraně, v dočasné změně pobytu, poradenství nebo v použití zabezpečovací techniky. Ohledně trestního řízení, může být totožnost i podoba svědka utajena tak, že ji budou znát pouze orgány činné v trestním řízení. Oznamovateli nehrozí ani výpověď od zaměstnavatele, jelikož oznámení korupce ze zákona není důvodem pro ukončení

⁵⁴ Ministerstvo vnitra ČR. Studijní podklady k obecné části úřednické zkoušky [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2020. [cit. 02.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/zkusebni-otazky-a-odborna-literatura.aspx>

⁵⁵ Ministerstvo vnitra ČR. Protikorupční manuál pro občany (PDF) [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2010. [cit. 10.04.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/clanek/boj-proti-korupci-dokumenty.aspx>. str. str. 5

⁵⁶ Ministerstvo vnitra ČR. Protikorupční manuál pro občany (PDF) [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2010. [cit. 10.04.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/clanek/boj-proti-korupci-dokumenty.aspx>. str. str.

pracovního poměru. Co se stane s požadavkem, se kterým oznamovatel na úřad původně přišel? Věc může vyřídit nadřízený správní orgán nebo může být přikázána jinému správnímu orgánu v obvodu.

Pokud má někdo podezření na korupci, ale neví přesně, co má dělat, může se obrátit na telefonní linku 199 zřízenou ministerstvem Vnitra, na které obdrží rady od odborníků. Provozovatelem je nezávislý subjekt česká pobočka nevládní organizace Transparency International.⁵⁷

3.1.4 Měření korupce

Korupce se měří obtížně a nelze ji změřit přesně. Lze však říci, že korupce se nachází v každé zemi světa, i když v některé jen v minimální míře. Korupce se měří pro lepší pochopení forem, příčin a důsledků korupce i pro nalezení účinných prostředků boje s korupcí. Využívají se při tom sociologické a ekonomické postupy.⁵⁸ Metody měření lze rozdělit na kvalitativní, jehož výsledkem není jednoznačný číselný ukazatel, a kvantitativní, u kterých se převádí výsledky do podoby indexů, které je možné srovnávat mezinárodně i meziročně. Předmětem měření může být obecné vnímání korupce, korupce v jednotlivých sektorech apod.

Společnost Transparency International vydává Index CPI a Index BPI. Indexem CPI, celým názvem Corruption Perception Index, se vyznačuje vnímání korupce zaměřené na veřejný sektor. Na základě výsledků seřazuje země dle stupně vnímání existence korupce mezi úředníky veřejné správy a politiky.⁵⁹ Výsledky jsou sestaveny na základě názorů dotazovaných expertů, analytiků, kteří se snaží posoudit situaci v dané zemi. Měření probíhá na stupnici 0 až 100. Přičemž hodnota 100 značí zemi, která je téměř bez korupce a naopak nula označuje vysokou míru korupce. Česká republika se v Indexu vnímání korupce za rok 2019 propadla oproti roku 2018 o 3 body. Získala 56 bodů ze 100, čímž se umístila na 44. příčce. Průměr Evropské unie je 64 bodů.⁶⁰ Z toho vyplývá, že se naše země bohužel vzdaluje od průměru, který Evropská unie má.

⁵⁷ Ministerstvo vnitra ČR. Protikorupční manuál pro občany (PDF) [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2010. [cit. 10.04.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/clanek/boj-proti-korupci-dokumenty.aspx>. str. str. 7

⁵⁸ Kolektiv autorů. Druhé. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str. 47-48

⁵⁹ Ministerstvo spravedlnosti. Index CPI a BPI [online]. Praha: Ministerstvo spravedlnosti, 2020. [cit. 20.03.2020]. Dostupné: <https://korupce.cz/zahranicni-spoluprace/index-cpi-a-bpi/>

⁶⁰ <https://www.transparency.cz/cpi2019/>

3.1.5 Whistleblowing

Pojmem whistleblowing se rozumí podporování ochrany svědků korupce, resp. těch, kdo oznámí skutečnosti nasvědčující, že byl u jeho zaměstnavatele spáchán trestný čin, a který dále spolupracuje s příslušnými orgány následného řízení. Tento termín pochází z anglického „to blow the whistle“, což v překladu znamená „pískat na píšťalku“. Označení má představovat jakousi varovnou píšťalku, která zazní, pokud dojde k nežádoucímu jednání. Tímto se na jednání upozorní a zamezí se tak jeho pokračování. V tomto kontextu se jedná o oznamování podezření ze spáchání protiprávního jednání ve služebním úřadu. Aby se oznamovatelé nemuseli obávat postihu za jejich nahlášení, bylo vydáno nařízení vlády č. 145/2015 Sb., o opatřeních souvisejících s oznamováním podezření ze spáchání protiprávního jednání ve služebním úřadu, které bylo vydáno na základě zmocňovacího ustanovení obsaženého v zákoně o státní službě. Tímto nařízením vznikly pro služební úřady nové povinnosti, kterými se vytváří systém ochrany svědků. Chráněnými osobami jsou však jen státní zaměstnanci. Cílem tohoto nařízení je zabránit negativním následkům podání oznámení, a naopak oznamovatele podporovat ve snaze zabránit protiprávnímu jednání. Výslovně je zakázáno oznamovatele postihnout, znevýhodnit nebo ho vystavovat nátlaku. Podezření na protiprávní jednání se může týkat představeného, státního zaměstnance, jiného zaměstnance či osoby ve služebním poměru dle jiného právního předpisu. Toto jednání se zároveň musí odehrát při výkonu státní služby, práce či veřejné funkce, nebo v souvislosti s tímto výkonem.⁶¹

A jakým způsobem vlastně ochrana oznamovatele funguje? Ve služebních úřadech jsou určeni tzv. prošetřovatelé. Mohou jimi být státní zaměstnanci s odpovídající morálkou a vlastnostmi, aby zaručili důvěryhodnost. Služební orgány jsou povinni pro zřídit schránky, do kterých má přístup pouze prošetřovatel. Jestli se potvrdí podezření, zapíše do zprávy i opatření, která by měla být učiněna. Tuto zprávu doručí služebnímu orgánu, na kterém záleží, zda navrhovaná opatření učiní. Následně prošetřovatel odešle oznamovateli zprávu obsahující provedená opatření. Pokud prošetřovatel obdrží oznámení, pro které není příslušný, nebo mohlo dojít ke spáchání trestného činu, je oznámení postoupeno příslušnému prošetřovateli, respektive orgánu činnému v trestním řízení či příslušnému správnímu orgánu.⁶²

⁶¹ Whistleblowing. Veřejná správa. 2015, **XXVI**(16), 2.

⁶² Whistleblowing. Veřejná správa. 2015, **XXVI**(16), 2.

3.1.6 Trestní zákoník

Zákon č. 40/2009 Sb. trestní zákoník (dále jen „trestní zákoník“) nezná trestný čin nazvaný korupce. Obsahuje však řadu ustanovení kriminalizující korupční jednání. Nejvýznamnějším je úplatkářství. Pod korupci ale neřadíme jen ta jednání či chování, která naplňují zákonné znaky skutkových podstat trestných činů úplatkářství, které jsou obsažené v trestním zákoníku. Základní formy korupce se uvádí ve zvláštní části, v hlavě X, nazvané „*Trestné činy proti pořádku ve věcech veřejných*“. Třetí díl této hlavy se nazývá „*Úplatkářství*“. V ustanovení § 331 až 333 zmiňuje přijetí úplatku, podplacení a nepřímé úplatkářství. V trestním zákoníku jsou uvedeny i další skutkové podstaty trestných činů postihující korupční jednání.⁶³

3.2 Klientelismus

Pojem klientelismus pochází z latinského „*cliens*“, tj. poslušný.⁶⁴ Jedná se o formu korupčního jednání. Osoba využije svěřenou veřejnou moc k upřednostnění a získání výhod pro své přátele, kolegy, známé a spřízněné skupiny.⁶⁵ Obvykle jde o společenské nebo majetkové zvýhodnění, které je jim díky klientelismu dostupné. Klientelistické vztahy mohou mít za cíl i poškodit zájmy subjektů, které se na klientelistických vztazích nepodílejí. Typické jsou nerovné vztahy zúčastněných osob, osobní, věrnost a v neposlední řadě protiplnění. Klientelismus není smluvně ustanoven, ale vztah je i tak udržován dobrovolně oběma stranami. Vztahy mají skryté vazby i kontakty a strany vůči sobě navzájem mají jisté povinnosti.⁶⁶ Výhody vyplývající z těchto vztahů mohou probíhat až s časovým odstupem. I proto se klientelismu a nepotismu velmi těžko odhaluje. Kromě finančních výhod, může být poskytnut exkluzivní přístup k informacím, zajištění výhodného zaměstnání, rychlejší pracovní postup, podíl při rozhodování o odměně apod.⁶⁷

⁶³ Institut pro veřejnou správu, Etika a protikorupční opatření [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

⁶⁴ Keller Jan. Klientelismus [online]. Praha: Sociologická encyklopedie, 2017. [cit. 01.04.2020]. Dostupné: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Klientelismus>

⁶⁵ Institut pro veřejnou správu, Etika a protikorupční opatření [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

⁶⁶ Keller Jan. Klientelismus [online]. Praha: Sociologická encyklopedie, 2017. [cit. 01.04.2020]. Dostupné: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Klientelismus>

⁶⁷ Kolektiv autorů. Druhé. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1. str. 23

4. Podávání a vyřizování stížností na chování úředníků

4.1 Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob

Stížnosti proti nevhodnému chování úředních osob nebo proti postupu správních orgánů upravuje Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „správní řád“), který nabyl platnosti 24. září roku 2004 a účinný je od 1. ledna roku 2006. Úředníci mají povinnost zachovávat profesionalitu a pravidla slušnosti.⁶⁸ Správní řád v ustanovení § 4 odst. 1 uvádí: „*Veřejná správa je službou veřejnosti. Každý, kdo plní úkoly vyplývající z působnosti správního orgánu, má povinnost se k dotčeným osobám chovat zdvořile a podle možností jim vycházet vstříc.*“ Pokud se ke klientovi veřejné správy chová úředník nevhodně, nebo pokud bude správní orgán postupovat nevhodně, má klient právo proti tomuto jednání využít institut stížnosti dle ustanovení § 175 správního řádu. Toto však neplatí v případě, kdy mu správní řád poskytuje jiný prostředek ochrany, kterým může být opravný prostředek, tj. odvolání, rozklad, žádost o provedení obnovy řízení, opatření proti nečinnosti. (net, Stížnosti podle nového správního řádu) Stížnost sice nemá přímé ústavní zakotvení, ale oprávnění ji podat a následná povinnost orgánu veřejné správy na ni odpovědět vyplývá z povahy veřejné správy jakožto služby, jelikož jak uvádí čl. 2 odst. 3 Ústavy: „*Státní moc slouží všem občanům*“.

A co si pod nevhodným postupem představit? Může tím být jednání, které porušuje výše zmíněné ustanovení § 4 odst. 1 správního řádu, dále se může jednat o porušení etického kodexu a zásad slušného chování. Úřední osoba bude mít na klienta narážky, bude používat vulgární výrazy, nebo se dokonce dopustí diskriminace, ponižování či napadne lidskou důstojnost. Nevhodné je i tykání klientovi, zvyšování hlasu na něj, užívání nadměrného formalismu, nevyslechnutí klienta, nebo jiné ztěžování uplatnění jeho práv při řízení. Stížnost lze podat i v případě, kdy úředník vyřízení záležitosti oddaluje. V případě, že úředník vyžaduje úplatek, ať už přímo nebo nepřímo, podává se rovnou trestní oznámení dle trestního zákoníku. Všechna tato jednání narušují posilování důvěry občanů v úřednický aparát. Jelikož může jít o subjektivní hodnocení klienta, dalo by se zjednodušeně říci, že stížnost může podat kdykoli, kdy si myslí, že se k němu úředník nechoval dostatečně zdvořile a uctivě. Stížnost lze podat proti všem

⁶⁸ Ombudsman. Úřad nemůže obhajovat chování úředníka, aniž by věc prověřil [online]. Brno: Veřejný ochránce práv, 2018. [cit. 17.03.2020]. Dostupné: <https://www.ochrance.cz/aktualne/tiskove-zpravy-2018/urad-nemuze-obhajovat-chovani-urednika-aniz-by-vec-proveril/>

postupům, kdy se uplatní správní řád, tedy i v případě, kdy není vedeno správní řízení, ale úřad jen vydá osvědčení či provede jiný úkon.⁶⁹

Dotčenou osobou se dle ustanovení § 2 odst. 3 správního řádu rozumí osoba, které se činnost správního orgánu v daném případě dotýká. Ustanovení § 14 odst. 1 správního řádu uvádí, že úřední osobou je každá osoba, která se bezprostředně podílí na výkonu pravomoci správního orgánu. Pokud je stěžovatelem podaná stížnost, nesmí mu toto podání být na újmu, jak uvádí ustanovení § 175 odst. 2 správního řádu.

Na druhou stranu není žádoucí, aby klienti podávali neadekvátní stížnosti jen proto, že úředník nerozhodl dle jejich představ, nebo si s úředníkem vyřizují osobní účty. I z tohoto důvodu má pracovník správního orgánu právo obrany. Trestní zákoník v ustanovení § 184 odst. 1 uvádí, že pokud někdo o jiné osobě sdělí nepravdivý údaj, který je způsobilý značnou měrou ohrozit její vážnost u spoluobčanů, zejména poškodit ji v zaměstnání, narušit její rodinné vztahy nebo jí způsobit jinou vážnou újmu, bude potrestán odnětím svobody až na jeden rok. V ustanovení § 2 je uveden trest odnětí svobody až na dvě léta nebo zákazem činnosti, v případě, kdy čin zmíněný v odst. 1 spáchá tiskem, rozhlasem, televizí, veřejně přístupnou počítačovou sítí nebo obdobným způsobem.

4.2 Podání stížnosti

Stížnost se podává u toho správního orgánu, který vede řízení, tedy u toho, na jehož postup si chce klient stěžovat.⁷⁰ Správní orgán by měl být věcně a místně příslušný.⁷¹ Tento orgán je pak povinen prošetřit skutečnosti uvedené ve stížnosti. Pokud to považuje za vhodné, vyslechne stěžovatele a osoby, proti nimž stížnost směřuje, popřípadě i další osoby, které by mohly přispět k objasnění věci.⁷²

Stížnost lze podat písemně nebo ústně. Pokud je podána ústně a nelze stížnost ihned vyřídit, sepíše o ní správní orgán písemný záznam. Stížnost musí být podepsána.

⁶⁹ Můj-právník.cz. Stížnost na nevhodné chování úředníka – jak na to? [online]. Praha: Můj-právník, 2010-2020. [cit. 08.03.2020]. Dostupné: <https://muj-pravnik.cz/stiznost-na-nevhodne-chovani-urednika-jak-na-to/>

⁷⁰ Proti pokutám. Nečinnost úředníků a co s tím? [online]. Praha: Proti pokutám, 2018. [cit. 09.03.2020]. Dostupné: <https://www.protipokutam.cz/news/necinnost-uredniku-a-co-s-tim/>

⁷¹ § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

⁷² § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

Pokud má stěžovatel elektronicky uznávaný podpis, může stížnost zaslat též v elektronické podobě.⁷³

Podání stížnosti je klasické podání upravené dle ustanovení § 37 správního řádu. Odst. 2 tohoto ustanovení uvádí náležitosti, které podaná stížnost musí obsahovat. Z podání má být patrné, kdo ho činí, které věci se týká a co se navrhuje. Z toho vyplývá, že stížnost nemůže být anonymní. Úřad by totiž nemohl posoudit, zda je stěžovatel dotčen.⁷⁴ Podání se posuzuje dle svého obsahu a nikoli tedy podle svého označení. Pokud bude stížnost špatně nebo nejasně pojmenovaná, ale z jejího obsahu bude vyplývat, že se jedná o tuto stížnost, musí s ní správní orgán takto nakládat. V případě, že podání postrádá předepsané náležitosti nebo má jiné vady, pomůže správní orgán podateli tyto nedostatky odstranit nebo ho vyzve k odstranění. K této nápravě mu poskytne přiměřenou lhůtu.⁷⁵ Stížnost může podat jen jednatel, který byl dotčen na svých právech, a podání se tedy přímo týká jeho zájmů.⁷⁶ (net, Stížnosti dle nového správního řádu) Pokud by stížnost byla podána ve prospěch jiné osoby, jednalo by se o oznámení. Když stížnost podá hromadně několik občanů, posuzuje se jako kolektivní podání, tj. petice dle zákona č. 85/1990 Sb, o právu petičním.

4.3 Vyřízení stížnosti

Jak uvádí ustanovení § 175 odstavec 5 správního řádu, musí být stížnost vyřízena ve lhůtě 60 dnů ode dne jejího doručení správnímu orgánu, který je příslušný k jejímu vyřízení. Stanovená lhůta může být překročena jen tehdy, nelze-li v jejím průběhu zajistit podklady potřebné pro vyřízení stížnosti. Nejpozději v poslední den lhůty musí správní orgán zaslat stěžovateli vyrozumění, zda byla jeho stížnost důvodná či nikoli. To znamená, že v této lhůtě už nemusí být doručeno. Jestliže správní orgán nereaguje ve lhůtě, může se stěžovatel bránit podáním podnětu na ochranu proti nečinnosti

Pokud je stížnost shledána důvodnou nebo částečně důvodnou, je správní orgán povinen na základě ustanovení § 175 odst. 6 správního řádu bezodkladně učinit nezbytná

⁷³ Proti pokutám. Nečinnost úředníků a co s tím? [online]. Praha: Proti pokutám, 2018. [cit. 09.03.2020]. Dostupné: <https://www.protipokutam.cz/news/necinnost-uredniku-a-co-s-tim/>

⁷⁴ Kuk Michal. Stížnost na nevhodné chování úředníků. [online]. Brno: Frank Bold, 2018.[cit. 02.03.2020]. Dostupné: <https://frankbold.org/poradna/spravni-rizeni/urady-a-soudy/styk-s-urady-ci-soudy/rada/stiznost-na-nevhodne-chovani-uredniku>

⁷⁵ § 37 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

⁷⁶ Kolman Petr. Stížnosti podle nového správního řádu. [online]. Praha: Právní rádce, 2005. [cit. 10.03.2020]. Dostupné: <https://pravniradce.ihned.cz/c1-16736670-stiznosti-podle-noveho-spravniho-radu>

opatření k nápravě. Může jimi být napomenutí či snížení odměn příslušnému úředníkovi. Výsledek a opatření přijatá k nápravě musí být zaznamenána ve spisu. Správní orgán však nemá povinnost informovat stěžovatele o přijatých opatřeních, pokud je tedy chce znát, musí si o to výslovně požádat.⁷⁷ Stížnost nemusí být shledána důvodnou. V tomto případě nemá stěžovatel právo se odvolat nebo podat novou stížnost. Pokud má za to, že jeho stížnost nebyla řádně vyřízena, může požádat nadřízený správní orgán o prošetření způsobu vyřízení stížnosti a případně zjednání nápravy.⁷⁸

4.4 Veřejný ochránce práv

Pokud pro řešení nevhodného chování vyčerpá všechny dostupné možnosti právní úpravy a úřad na stížnost nereaguje, nebo stěžovatel nebude s nápravou a přijatými opatřeními spokojen, může svůj podnět zaslat veřejnému ochránci práv, tj. ombudsmanovi. Tomu musí doložit, že se obrátil na úřad, kterého se podnět týká, a že u něho neúspěšně žádal nápravu. Veřejnému ochránci práv doručí kopie všech dokumentů, které se týkají daného problému. Stížnost musí podat opět ta osoba, která se dožaduje ochrany svých práv, nebo její zákonný zástupce. Pokud je podávána v zastoupení jiné osoby, musí se doložit písemná plná moc nebo jiný doklad, který uvádí rozsah oprávnění.

Podání stížnosti veřejnému ochránci práv probíhá obdobnými způsoby jako při doručování správnímu orgánu, a sice odesláním písemně, elektronickou poštou, datovou schránkou a pomocí interaktivního on-line formuláře elektronické podatelny. Stížnost lze také doručit osobně do podatelny Kanceláře veřejného ochránce práv. Veřejný ochránce práv nemá ze zákona stanovenou žádnou lhůtu na vyřízení stížnosti. Má se však vždy snažit řešit podněty co nejrychleji v rámci svých možností. Délka šetření i vyřízení stížnosti je tedy individuální a velkou roli hrají okolnosti a složitosti případu.⁷⁹

⁷⁷ Proti pokutám. Nečinnost úředníků a co s tím? [online]. Praha: Proti pokutám, 2018. [cit. 09.03.2020]. Dostupné: <https://www.protipokutam.cz/news/necinnost-uredniku-a-co-s-tim/>

⁷⁸ § 75 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád

⁷⁹ Ombudsman. Co předchází stížnosti k ombudsmanovi. [online]. Brno: Veřejný ochránce práv. [cit. 20.03.2020]. Dostupné: <https://www.ochrance.cz/stiznosti-na-urady/chcete-si-stezovat/co-predchazi-stiznosti-ombudsmanovi/>

5 Interní instrukce personálního charakteru

5.1 Interní instrukce

Interní instrukce jsou označovány také jako interní normativní instrukce či jako vnitřní, respektive interní, předpisy.⁸⁰ Těmito pojmy se ve veřejné správě rozumí abstraktní akty. Tedy takové akty, které věc vyjadřují druhově, nikoli konkrétně, vztahují se např. na školství, vnitřní správu. Počet adresátů je vymezen neurčitě. Můžou se vztahovat třeba jen na občany starší 15 let nebo spolky.⁸¹ Jedná se o pokyny vydávané na základě vztahu nadřízenosti a podřízenosti, tedy na základě personaly.⁸² Jak vyplývá z výše uvedené charakteristiky, nemohou se jimi ukládat povinnosti jednotlivým zaměstnancům. Interní instrukce konkretizují právní normy a jsou prostředkem k větší efektivitě organizace. Z charakteristiky interních instrukcí vyplývá, že na rozdíl od normativních právních aktů nejsou prameny práva a vztahy v nich obsažené nejsou právními normami. Konkretizují oprávnění a povinnosti, které jsou uvedeny v právních předpisech. Z tohoto důvodu není potřeba zvláštní zákonné zmocnění pro jejich vydávání.⁸³

5.2 Vydávání vnitřních předpisů

Obecné zmocnění k vydání a oblast vnitřních předpisů v obecné rovině je upraveno v zákoníku práce, kde v ustanovení § 305 odst. 1 uvádí možnost zaměstnavatelům vnitřními předpisy stanovit podmínky v pracovněprávních vztazích, která jsou pro zaměstnance výhodnější, než jim stanovuje zákoník práce. Je zakázáno jimi ukládat zaměstnanci povinnosti nebo je zkracovat na jejich právech, která mají stanovená zákoníkem práce. Pokud se zaměstnavatel od tohoto zákazu odchýlí, nebude se k vnitřnímu předpisu přihlížet. Výjimku tvoří pracovní řády.⁸⁴ Které smí ukládat povinnosti. Naopak nesmí zakládat mzdová ani platová práva. V praxi často detailně upravuje způsob čerpání dovolené, návštěvy lékařů v pracovní době, povinnosti

80 KOPECKÝ, Martin. Správní právo: Obecná část. Praha: C. H. Beck, 2019. ISBN 978-80-7400-727-9. str. 148

81 HENDRYCH, Dušan. Správní právo: Obecná část. Deváté. Praha: C. H. Beck, 2019. ISBN 978-80-7400-624-1. str. 122

82 GERLOCH, Aleš. Teorie práva. Sedmé. Plzeň: Aleš Čeněk, 0017n. I. ISBN 978-80-7380-652-1. str.

83 Vavera František. Vnitřní předpisy ve zkratce [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2008.

[cit. 28.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/clanek/vnitri-predpisy-ve-zkratce.aspx>

⁸⁴ § 306 zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce

zaměstnance, které souvisí s evidencí pracovní doby.⁸⁵ Určití zaměstnavatelé mají povinnost pracovní řád vydat. Jde např. o správní úřady, Českou správu sociálního zabezpečení a okresní správu sociálního zabezpečení, územní samosprávné celky, krajské úřady, Magistrát hlavního města Prahy.⁸⁶

V odstavci druhém ustanovení § 305 pak zákoník práce stanovuje pravidla vydávání interních předpisů. Musí být vydány písemně smlouvou mezi zaměstnavatelem a zaměstnancem a zároveň nesmí být v rozporu s právními předpisy. Pokud by byly vydány se zpětnou účinností, je v celé nebo v dotčené části neplatný. Vnitřní předpisy jsou vydávány zpravidla na určité období, nejméně na dobu jednoho roku. Pokud se vnitřní předpisy týkají odměňování, mohou být vydávány na dobu kratší. Dle třetího odstavce téhož ustanovení jsou vnitřní předpisy závazné pro zaměstnavatele a všechny jeho zaměstnance, tj. mají zásadně interní charakter. Účinnosti nabývá dnem, který je v něm stanoven, nejdříve však dnem vyhlášení. Vyhlášení musí být sděleno těm, jichž se týká.⁸⁷ V odstavci čtvrtém je uvedena povinnost zaměstnavatele seznámit zaměstnance s jejich vydáním, změnami či zrušením, a to do 15 dnů. Předpis musí být všem dotčeným zaměstnancům přístupný. Zaměstnavatelovou povinností je též kontrolovat jejich dodržování a vyžadovat plnění pravidel v nich stanovených.⁸⁸

5.3 Členění interních instrukcí

Interní instrukce lze rozlišit podle jejich obsahu a povinností na tři skupiny. První skupina je charakteristická tím, že interní instrukce musí být přijaty, protože to stanoví právní předpis, respektive zákon. Do této skupiny patří třeba pracovní řád. Interní předpisy z druhé skupiny není nutné vydávat, ale právní předpis to předvídá, např. oznámení o výběrovém řízení. Do třetí skupiny patří ty interní instrukce, jejichž vydání není právním předpisem výslovně předvídáno. Těmi mohou být předpisy zakládající vypracování určitého úkolu.⁸⁹ V každém případě však platí, že pokud nadřízený

⁸⁵ § 306 zákona č. 262/2006 Sb. zákoník práce

⁸⁶ § 303 zákona č. 262/2006 Sb. zákoník práce

⁸⁷ Vavera František. Vnitřní předpisy ve zkratce [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2008. [cit. 28.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/clanek/vnitri-predpisy-ve-zkratce.aspx>

⁸⁸ Kovářová Andrea. Vnitřní předpisy ve veřejné správě – pravidla chování na pracovišti [online].

Ostrava: ATLAS Consulting, spol. s r. o., 2018. [cit. 02.04.2020]. Dostupné:

<https://www.pravniprostor.cz/clanky/spravni-pravo/vnitri-predpisy-ve-verejne-sprave-pravidla-chovani-na-pracovisti>

⁸⁹ KOPECKÝ, Martin. Správní právo: Obecná část. Praha: C. H. Beck, 2019. ISBN 978-80-7400-727-9. str. 150-151

realizoval své oprávnění řídit činnost podřízeným vydáním interních instrukcí, mají podřízení povinnost se těmito instrukcemi řídit.

Na závěr lze pro lepší představu uvést další příklady interních instrukcí. Jsou jimi požární řád, bezpečnostní předpisy, skartační řád, směrnice ministerstev a jiných ústředních správních úřadů. Za zmínku jistě stojí platnost služebního předpisu náměstka ministra vnitra pro státní službu ze dne 14. prosince 2015, který stanovuje pravidla etiky státních zaměstnanců.⁹⁰

⁹⁰ Postránecký Josef. Služební předpis náměstka ministra vnitra pro státní službu č. 4/2019 ze dne 5. listopadu 2019, kterým se stanoví Rámcová pravidla vzdělávání ve služebních úřadech. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2019. [cit. 29.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/sluzebni-predpisy.aspx>

6. Oblékání a líčení úředních osob

6.1 První dojem

„Nikdy nemáš druhou příležitost udělat první dojem.“ Tento slavný citát od polského spisovatele Andreje Sapkowski se nevyhýbá ani etice úředního jednání. Jelikož úřední osoby přichází denně do styku s několika klienty, je žádoucí, aby během výkonu své profese byly vhodně upravené a oblečené. Pokud v tomto ohledu udělá úředník či úřednice dobrý první dojem, vyjadřuje to jeho profesionalitu a napomáhá tím navazovat důvěrný vztah s klienty veřejné správy.⁹¹ Je tedy v zájmu každého zaměstnavatele zajistit, aby jeho zaměstnanci chodili do práce vhodně upraveni. Všeobecně čím výše je úředník postaven, tím více by měl dbát na svůj vzhled a splňovat vyšší požadavky nejen ohledně oblečení. Na zaměstnance pohybující se více v terénu, jsou požadavky oblékání značně sníženy a individuálně upraveny dle možností.

6.2 Zákonná úprava

Zákoník práce výslovně nedává zaměstnavateli právo předepisovat zaměstnancům, v čem mají chodit oblečení a celkově, jak mají být upraveni. Výjimku tvoří pouze ustanovení § 104, který se zabývá pracovními oděvy. Toto ustanovení se však týká jen osobních ochranných pracovních prostředků, pracovních oděvů a obuvi, mycích, čistících a dezinfekčních prostředků, které musí být zaměstnanci poskytnuty během výkonu práce v prostředí nadměrného znečištění a v případech, kdy může být ohroženo jeho zdraví nebo mu hrozí jiná podobná rizika. Ačkoli není možné přesně vytyčit, kterých zaměstnání se to týká, lze s jistotou říci, že úředníci a zaměstnanci veřejné správy do této skupiny v drtivé většině patřit nebudou. U některých profesí se ale dodržení pravidel oblékání vyžaduje ze své podstaty. Týká se to právě úředníků, nebo třeba i realitních makléřů a vrcholových manažerů.⁹² Tito pracovníci mají chodit upraveni tak, aby nesnižovali důstojnost dané instituce.

Reprezentací úředníků a zaměstnanců veřejné správy se zabývá první odstavec čl. 12 Etického kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy. Zde je zavedené pravidlo

⁹¹ Vejdvodová Alžběta. Jak se správně obleci do práce [online]. Praha: Právní rádce, 2019. [cit. 06.04.2020]. Dostupné: <https://pravniradce.ihned.cz/c1-66688330-jak-se-spravne-obleci-do-prace>

⁹² Průšová Pavlína. Dress code: Pravidla oblékání na pracovišti [online]. Manpower, 2019. [cit. 07.04.2020]. Dostupné: <https://www.manpower.cz/manpower/cs/dress-code-pravidla-oblekani-na-pracovisti/>

užívat v zaměstnání oděv adekvátní dané práci, to znamená, že to odpovídá vážnosti daného úřadu. Dále např. Etický kodex zaměstnanců Úřadu vlády ČR uvádí v čl. IX písm. 6) to, že zaměstnanec při výkonu práce dbá na čistotu a úpravu svého zevnějšku.⁹³ Lze si povšimnout, že toto téma je v těchto dokumentech upraveno jen velmi obecně a stručně.

6.3 Dress code

Jelikož zaměstnavatelé obvykle vyžadují, aby jejich zaměstnanci chodili oblečení určitým způsobem, schylují se v některých případech k podrobnější úpravě buď v pracovní smlouvě nebo ve vnitřním předpisu a zaměstnancům pak vyplývá povinnost dodržovat tyto předpisy, pokud s nimi byli řádně seznámeni a pokud se vztahují k vykonávané práci.⁹⁴ Mezi ně patří obvykle pracovní řád nebo přímo vnitřní směrnice zaměřená na dress code. V anglickém jazyce tento pojem značí obecně uznávané vzory a soubor pravidel upravujících způsob oblékání a obouvání k určité, převážně formální, příležitosti v určité zemi, společnosti nebo sociální skupině.⁹⁵ Pokud by zaměstnanec tyto předpisy nerespektoval, může s ním zaměstnavatel ukončit pracovní poměr výpovědí dle ustanovení § 52 písm. f) a g) zákoníku práce a dle ustanovení § 3, odst. 2, písm. d), Zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník, který uvádí, že smlouvy mají být splněny. Ve vnitřním předpisu se specifikuje okruh zaměstnanců, kterých se formální oblečení bude týkat, doba, po kterou jsou povinni dodržovat tato pravidla a stanovuje se, co formální oděv pro danou situaci představuje.⁹⁶ Dress code nemusí být povinný v průběhu celé pracovní doby, ale může být stanoven např. jen na úřední dny, nebo po dobu úředních jednání s klienty. Zaměstnavatel však může požadovat jen takový způsob oblékání a vzhled zaměstnanců při výkonu práce, který nesmí být v rozporu se zásadou slušnosti, respektive dobrých mravů. Musí zohlednit běžně ve společnosti existující pravidla pro vnímání určitého způsobu oblékání. Zároveň požadovanou úpravou nesmí zaměstnance urážet či

⁹³ Vláda ČR. Etický kodex zaměstnanců Úřadu vlády ČR [online]. Vláda ČR, 2019. [cit. 10.04.2020]. Dostupné: <https://www.vlada.cz/cz/urad-vlady/eticky-kodex/eticky-kodex-zamestnancu-uradu-vlady-cr-100436/>

⁹⁴ Průšová Pavlína. Dress code: Pravidla oblékání na pracovišti [online]. Manpower, 2019. [cit. 07.04.2020]. Dostupné: <https://www.manpower.cz/manpower/cs/dress-code-pravidla-oblekani-na-pracovisti/>

⁹⁵ Absolvent. Co je dress code a k čemu je dobrý? [online]. Absolvent, 2017. [cit. 10.04.2020]. Dostupné: <https://www.absolvent.cz/clanek/co-je-dress-code-cemu-je-dobry>

⁹⁶ Fetter W. Richard. Dress code (předpisové oblečení zaměstnanců) jako požadavek pro řádný výkon práce určený zaměstnavatelem. [online]. Epravo.cz, 2015. [cit. 11.04.2020]. Dostupné: <https://www.epravo.cz/top/clanky/dress-code-predpisove-obleceni-zamestnancu-jako-pozadavek-pro-radny-vykon-prace-urceny-zamestnavatelem-99350.html>

zesměšňovat. Zaměstnavatel musí zajistit rovné zacházení se všemi zaměstnanci a postupovat shodně u zaměstnanců zařazených na stejné pozici.⁹⁷

Při stanovování úrovně oblečení by měl zohlednit finanční možnosti zaměstnanců a určit, zda bude svým zaměstnancům na oblečení přispívat.⁹⁸ Na některých pracovištích zaměstnavatelé vyžadují nošení stejnokroje, tj. oblečení, které se skládá z konkrétních součástí, je laděno do barev společnosti a opatřené vlastním logem. Cílem rozhodnutí nosit takové stejnokroje je stmelovat tým a propagovat značku zaměstnavatele. V tomto případě však zaměstnavatel musí dress code plně uhradit.⁹⁹ Povinnost poskytnout zaměstnanci pracovní oděv na své náklady má zaměstnavatel i v již zmíněném případě, kdy je oděv brán jako ochranná pomůcka pro práci.

Někteří zaměstnavatelé však mohou být názoru, že by zaměstnanci měli mít právo volby, co si do práce oblečou a neměli by tak být nuceni nosit jen omezený výběr oblečení. I z tohoto důvodu do oblékání zaměstnanců nemusí zasahovat a spoléhají na sebekritičnost zaměstnanců a cit pro správný výběr oděvu.¹⁰⁰ V těchto případech je přesto vhodné, aby zaměstnanci nosili zhruba stejný styl oblečení, jako ostatní jejich kolegové. Všichni by ale měli chodit čistě a slušně oblečení.

6.4 Ošatné

Státním úředníkům se běžně vyplácí tzv. „ošatné“. Pod tímto hovorovým označením se skrývá peněžitá dávka, kterou vyplácí zaměstnavatel zaměstnanci jako příspěvek na oblečení. Za tuto dávku si úředníci mají koupit oblečení, kterým budou vhodně reprezentovat svoje pracoviště. Často ji mohou využít i na kadeřníka. Placené „ošatné“ mohou dostávat buď všichni zaměstnanci instituce, nebo jen zaměstnanci na určitých pozicích. Obvykle se vyplácí těm zaměstnancům, kteří jednají s klienty a přicházejí tak s nimi více do styku. Zároveň tito zaměstnanci mohou dostávat i různě

⁹⁷ Fetter W. Richard. Dress code (předpisové oblečení zaměstnanců) jako požadavek pro řádný výkon práce určený zaměstnavatelem. [online]. Epravo.cz, 2015. [cit. 11.04.2020]. Dostupné: <https://www.epravo.cz/top/clanky/dress-code-predpisove-obleceni-zamestnancu-jako-pozadavek-pro-radny-vykon-prace-urceny-zamestnavatelem-99350.html>

⁹⁸ Kocianová Jitka. Dress code. [online]. Odbory.info, 2017. [cit. 11.04.2020]. Dostupné: <https://www.odborny.info/obsah/30/dress-code/18886>

⁹⁹ Průšová Pavlína. Dress code: Pravidla oblékání na pracovišti [online]. Manpower, 2019. [cit. 07.04.2020]. Dostupné: <https://www.manpower.cz/manpower/cs/dress-code-pravidla-oblekani-na-pracovisti/>

¹⁰⁰ Mach Jiří. Styl oblékání úředníků: od obleků až po sandály [online]. Novinky.cz, 2010. [cit. 10.04.2020]. Dostupné: <https://www.novinky.cz/domaci/clanek/styl-oblekani-uredniku-od-obleku-az-po-sandaly-50556>

vysoké částky „ošatného“. Např. matrikáři mohou dostávat větší příspěvek než oddávající.¹⁰¹

6.4.1 Zřízení sociálního fondu obcí

Zákon č. 250/2000 Sb. o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů umožňuje obcím zřizovat peněžní fondy pro konkrétní účel nebo i bez konkrétního účelu. Zastupitelstvo obce při zřízení fondu schválí zdroje fondu a stanoví pravidla pro poskytování prostředků. Stanoví se např. okruh osob, výše příspěvku, četnost poskytování příspěvku. Tyto fondy mohou sloužit i pro poskytnutí již zmíněného „ošatného“ pro zaměstnance obce i pro členy zastupitelstva. Příspěvek na úhradu zvýšených nákladů na úpravu zevnějšku může obec poskytnout ze svého rozpočtu, pokud tento výdaj obsahuje schválený rozpočet obce a zásady použití daného konkrétního, většinou sociálního, fondu.¹⁰² V případě, že se zaměstnanec dopustí vážného prohřešku v odívání, je úkolem jeho vedoucího to s ním probrat a zajistit nápravu. V případě opakování prohřešku mu může být strhnutá částka z příspěvku na „ošatné“ nebo ho čeká postih v jiné podobě.

6.5 Odívání úředních osob

6.5.1 Muži

V případě business dress code, tedy formálnějšího a elegantnějšího oblečení, by muži měli upřednostňovat elegantní, klasické střihy a vyhýbat různým experimentům. Oblek je základním prvkem pracovního oblečení úředníka. Vyplácí se připlatit si za něj, aby byl dobré kvality, nemačkávané úpravy, dobře seděl a slušel, jinak může muži přinést více škody než užitku. Pro všední nošení se nejvíce hodí oblek s jednořadovým sakem na dva knoflíky. Během chůze a stání musí být u saka zapnutý horní knoflík. Při sezení se však rozepne, aby se sako nekrabatilo.¹⁰³

Černý oblek není na denní nošení do práce vyžadován. Ten je určen na společenské večery. Do práce se hodí jen ve výjimečných případech, např. při setkání s vysoce postavenými klienty. Na denní nošení do zaměstnání, ale i na různé běžné

¹⁰¹ E15.cz. Na úřadě v bačkorách? Zákaz! [online]. Praha: E15.cz, 2001-2020. [cit. 08.04.2020].

Dostupné: <https://www.e15.cz/magazin/na-urade-v-backorach-zakaz-852913>

¹⁰² Ministerstvo vnitra ČR. Dotaz 5.2/II/15/1 Obecné otázky odměňování [online]. Praha: účetní-portal.cz, 2014. [cit. 07.04.2020]. Dostupné: <https://www.ucetni-portal.cz/informace-gfr//24/0/vlozeno-DESC//katalog/>

¹⁰³ HLAVÁČEK, Libor. Základy společenské etikety pro úředníky. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8.

společenské akce, se nejvíce hodí světlý oblek. Vhodnými barvami jsou různé odstíny šedé. V létě se doporučuje světlejší odstín a v zimě tmavší. Šedá barva působí na lidi přátelštějším dojmem. Může se však užít i tmavý oblek v barvě hnědé, zelené a modré. Tmavomodrý oblek je známý tím, že podporuje neformální i formální autoritu. V každém případě by se mělo jednat o tlumené barvy. Oblek nemusí být jen jednobarevný, může v sobě mít i vzorek. Ten by měl být nenápadný a měl by ladit se vzorkem košile a kravaty. Nejlepší je proužkovaný vzorek. K němu se proužkovaná košile ani proužkovaná kravata nehodí. Místo obleku si lze obléci kalhoty se sladěným sakem z jiného materiálu. Pokud je sako vzorované, je nutné si k němu zvolit jednobarevné kalhoty, ideálně tmavšího odstínu.¹⁰⁴

Pokud kalhoty mají poutka, patří k nim i opasek, který by měl být kvalitní, v jednoduchém a elegantním provedení. Barva se volí dle barvy kalhot. K tmavému obleku tedy zvolíme pásek tmavý, např. černý nebo tmavě hnědý. Správná délka kalhot by měla vpředu sahat ke tkaničkám bot, vzadu k podpatku.

Rukáv saka by správně měl končit dva až tři centimetry nad středem mužovy dlaně. Vnější kapsička na prsou saka slouží pro hedvábný kapesník. Pokud kapesník není vhodný, nechá se kapsa prázdná. Rozhodně neslouží pro vkládání propisovacích tužek, průkazek a podobných předmětů. Dle etikety si dříve muž nesměl ve společnosti sundat sako. Nyní je to již možné v případě, kdy s tím souhlasí všechny přítomné ženy. Některé instituce to umožňují i v případě, kdy teplota v místnosti přesáhne 30 °C.¹⁰⁵

Do saka patří košile, nikoli tričko. Nelze ji nahradit ani trikem s límečkem. Košile je důležitou součástí pánského šatníku. Manžeta správně padnoucí košile by měla ze saka vyčnívat o délce přibližně jednoho centimetru. Z toho vyplývá, že košile musí být s dlouhým rukávem. V některých případech je povoleno si její rukávy vyhrnout. Košile s krátkými rukávy je někdy považovaná za nevhodnou. Lze si ji obléci v případě velkého horka, ale v případě významného jednání musí být zachován dlouhý rukáv.¹⁰⁶ K tmavému obleku nemusí být jen bílá košile. Lze zvolit i barvu světle modrou, krémovou nebo s decentním proužkem. Bílá barva musí zůstat zachována u významnějších příležitostí.

¹⁰⁴ HLAVÁČEK, Libor. Základy společenské etikety pro úředníky. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8. str. 78-79

¹⁰⁵ HLAVÁČEK, Libor. Základy společenské etikety pro úředníky. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8. str. 78-79

¹⁰⁶ HLAVÁČEK, Libor. Základy společenské etikety pro úředníky. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8. str. 87-88

Košile na denní nošení může mít límečky ozdobené malými knoflíčky. Pod košili je vhodné nosit nátělník. Na sako se nosí kabát či plášť. Bunda by celkový efekt zkazila. V případě chladného počasí se hodí přidat pletenou šálu.

Muži nesmí opomenout kravatu. Symbolizuje společenské postavení, pravomoc, úspěch a mužovu osobnost. Do jisté míry jsou kravaty i módní záležitostí. Neměly by ale být moc výrazné. Červená barva není vhodná, je příliš nápadná, až agresivní. Říká se, že modrá a zelená barva pomáhají k plynulé komunikaci na úrovni. Pokud se na kravatě nachází vzory, měly by být dostatečně decentní, aby nepřitahovaly pozornost. Je-li košile proužkovaná, měla by kravata být jednobarevná či puntíková. Kravata by měla mít uzal dle límečku na košili, ani moc velký, ani moc malý. Při každém nasazování je potřeba ji uvázat znova. Povolení kravaty u krku s rozepnutím knoflíku u košile je v etiketě velkým prohřeškem. Špička kravaty má sahat až ke sponě opasku. Šířka kravaty musí být ve správném poměru k mužově postavě a má korespondovat se šířkou klop saka.¹⁰⁷

Co se týče obuvi, měla by být kožená, dokonale čistá a neponičená. K obleku patří vždy šněrovací boty. Pokud by měl muž kalhoty a sako z jiného materiálu, může zvolit mokasíny či semišové boty. Tyto boty lze vzít i ke světlému obleku ležérního střihu. Co se týče barvy obuvi, ke světlému obleku se hodí hnědé, šedé či béžové boty. K černému obleku černé. V práci se boty v žádném případě nepřezouvají ani nevyzouvají.

Do obuvi rozhodně patří ponožky. Jsou vhodné v přírodních materiálech. Lépe absorbují pot a jsou i zdravotně vhodnější než umělá vlákna.¹⁰⁸ Bílé, barevné, vzorované ani potiskované ponožky se do zaměstnání nehodí. Jejich barva by měla být co nejvíce podobná barvě bot. K černé obuvi se tedy hodí černé nebo tmavě modré ponožky. Důraz je dáván i na délku ponožek. Musí být dostatečně dlouhé, aby i během sezení nebyl vidět ani kousek pokožky mezi ponožkou a lemlem nohavice.

6.5.2 Ženy

Ženy mají více možností, co si obléci do práce, tím i větší šanci, že se při výběru oděvu dopustí chyby. Základním hlediskem je nosit to, co se dané ženě líbí, co jí sluší, v čem se cítí dobře. Zároveň je však nutné neopomenout to, co požadují psané i nepsané předpisy. Pro úřednice a další zaměstnankyně obdobného povolání se nejvíce hodí

¹⁰⁷ HLAVÁČEK, Libor. Základy společenské etikety pro úředníky. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8. str. 81

¹⁰⁸ HLAVÁČEK, Libor. Základy společenské etikety pro úředníky. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8. str. 97

kostým, jelikož v něm žena vypadá vždy elegantně, seriózně. Na schůzích i poradách je vhodné neodkládat sako. Žena si ho může sundat pod podmínkou, že si ho svlečou i její nadřízení nebo to ženě sami nabídnou. Kalhoty nemají mít snížený pas ani výrazný vzor. Kalhotový kostým je v dnešní době na stejné úrovni jako kostým se sukni. Ženy mohou nosit i různé šaty. Nejvhodnější jsou pouzdrové šaty, tj. šaty úzkého střihu. Tělo by jimi však nemělo být obepnuto až příliš. Výstřih by měl být střízlivý, ne moc hluboký. Nevhodné jsou šaty bez rukávů. Zvláště u vedoucích pracovníků snižují jejich autoritu. Šaty také nesmí být příliš krátké. Doporučuje se přiměřená délka. Tato délka není přesně stanovená, ale hranici lze stanovit minimální délkou, která se zjistí vsedě tak, že sukne sahá na šířku ženy dlaně nad kolena. Sukně rozhodně nemá působit příliš vyzývavě. Délka sukne a šatů by měla být upravena i dle postavení ženy, její postavy a zvolené společenské nebo pracovní příležitosti. Žena nesmí být naboso, vždy si tedy pod šaty a pod sukni musí vzít punčochy. Vzorované punčochy či punčocháče se na úřad nehodí. Nejlepší jsou v tělové barvě. Na šaty nebo na halenku je vhodné obléci sako. V případě chladnějšího počasí se hodí komplet doplnit kabátkem a dalším oděvem podobného stylu.¹⁰⁹

Do saka se rozhodně nosí halenky. Dají se různě kombinovat se sukniemi, kalhoty i kostýmy. Nejvíce se hodí halenky košilového střihu a světlejší barvy. Důležité je dbát na jejich kvalitu, aby dobře seděly a vypadaly dobře i po častém nošení, praní a žehlení. Veškeré oblečení by mělo být v elegantních a neutrálních barvách, křiklavé a neobvyklé, pozornost přitahující barvy a střihy se nehodí.¹¹⁰

Dámská obuv musí ladit s oblečením. Nesmí se zapomínat na jejich čistotu a lesk. Ani v obuvi se nevyplácí experimentovat. Nejosvědčenějšími jsou dámské lodičky, které se hodí ke kalhotám, sukni i šatům. Obuv by neměla postrádat vyšší nebo středně vysoký podpatek, v takové obuvi ale žena musí umět chodit. Etiketa nedovoluje ukazovat prsty na nohu, proto musí zvolit uzavřené lodičky, nejlépe jednobarevné bez nápadných ozdob.¹¹¹

¹⁰⁹ HLAVÁČEK, Libor. Základy společenské etikety pro úředníky. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8.

¹¹⁰ HLAVÁČEK, Libor. Základy společenské etikety pro úředníky. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8. str. 80

¹¹¹ HLAVÁČEK, Libor. Základy společenské etikety pro úředníky. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8. str. 81

Ženy často a rády nosí různé doplňky. Ty by měly vzhled vkusně a decentně doplňovat. Zde platí, že dokonalost je obsažena v maličkostech. Náušnice u žen hrají důležitou a významnou roli jako kravaty u mužů. Je tedy velice vhodné, aby je žena v práci nosila. V parfémoch je vhodné volit lehčí vůně. To samé platí pro líčení. Mělo by být opět decentní, nenápadné, aby žena působila přirozeně. Zvýrazněné by měly být pouze oči a rysy tváří. To samé platí pro úpravu vlasů, nehtů, u mužů pak vousů. Rty umí ozdobit nejlépe úsměv na tváři.

6.5.3 Doplňky

Obě pohlaví by měla věnovat pozornost též brýlím dioptrickým, slunečním. Obroučky brýlí by měly korespondovat s tvarem obličeje, linií a celkovým výrazem tváře. Hodinky také tvoří důležitou součást výsledného vzhledu. Budí dojem, že pro nositele je důležitý čas a že se snaží včas vyřešit své úkoly. Dámské by neměly být ani moc malé, ani moc velké. Čím vyšší je kariéra osoby, tím by hodinky měly být kvalitněji provedeny. Pozornost si zaslouží kabelky a tašky. Tašky je vhodné nosit takového rozměru, aby působily elegantně, a zároveň aby nepůsobily dojmem, že jejich nositel nemá co na práci. Pro muže je vhodná kožená taška černé nebo jiné tmavé barvy. Pro významnější příležitosti je vhodné mít po ruce plnicí pero pro podepisování, které symbolizuje profesionalitu, cílevědomost, sebevědomí a odvahu.¹¹²

6.5.4 Casual day

Někdy je na pracovišti zaveden tzv. „casual day“. Jsou to dny, kdy se zaměstnanci nesetkávají s klienty a mají na starost jen vnitřní agendu. Výhodou tohoto uvolněnějšího stylu oblečení je jejich pohodlnější nošení, větší flexibilita ve volbě oblékání, menší finanční nákladnost. Na druhou stranu tato volba přináší i několik nevýhod. Osoby oblečené méně formálně mohou působit a cítit se méně profesionálně, budou muset mít dva pracovní šatníky a nebudou si jisté, zda jejich zvolené oblečení je ještě přiměřené k zaměstnání, nebo už je to přehnaně neformální.¹¹³ Co tedy lze během neformálních dnů obléci?

Muž může zkombinovat slušné džíny nebo kalhoty s úpletovou polokošilí, pulovrem, vestou a tvídovým sakem nebo sportovním kabátem. Dále lze nosit roláky,

¹¹² HLAVÁČEK, Libor. *Základy společenské etikety pro úředníky*. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8. str. 88-83

¹¹³ BIXLER, Susan a Nancy NIX-RICE a Jitka VEJMĚLKOVÁ. *Profesionální image: jak vzbudit nejlepší dojem v každé situaci*. Brno: Computer Press, 2006. ISBN 80-251-1057-5. str. 97

svetry a sportovní jednobarevné nebo kostkované košile. Místo košile může zvolit triko s límečkem. Neměl by chybět černý nebo hnědý pásek sladěný s botami. Během „casual days“ nemusí nosit kravatu, ale místo toho si u košile musí rozepnout knoflíček u krku. Pokud chce kravatu zachovat, hodí se s geometrickými vzory. Obout se doporučují mokasíny nebo semišové boty.

Pro ženy jsou více než džíny vhodné džínové sukně, jelikož díky ní si žena ponechá trochu více důstojnosti a profesionality. Sukně by měla být v barvě černé nebo přírodní smetanové. Střih může mít úzký i volný. Zvolit lze jednobarevné kalhoty v neutrálních barvách jako je khaki, černá, šedá, námořnicky modrá, hnědá, velbloudí. Kalhoty na sobě mohou mít vzor kostky nebo proužků. V chladném období se hodí i manšestrové kalhoty. Obout si lze tmavé kožené vycházkové boty, mokasíny a k nim sladěný pásek. Horní část těla lze obléci do jednoduchého topu, trika, roláku, svetříku, halenky z úpletu či tkaného materiálu a saka.¹¹⁴

6.5.5 Prohřešky v odívání

I „casual days“ mají své hranice. Do zaměstnání nelze přijít ve vyzývavém oblečení, v džínách s dírami, roztrháním či fleky, v tričku s nemravným potiskem, v průhledných halenkách, v domácích pantoflích, v žabkách, páskových sandálech s ponožkami ani bez. Dále jsou krajně nevhodné tenisky a další sportovní obuv a oblečení, tepláky, legíny, šortky, minisukně, hluboké výstřihy, holá břicha, odhalená ramena.¹¹⁵ Ženy by si měly dát pozor, aby odnikud nevykukovalo spodní prádlo. Nesluší se nosit ani oblečení deklarující příslušnost k určitému hnutí nebo kultuře.

Čím výše je úředník postaven, tím více by měl dbát na svůj vzhled a splňovat vyšší požadavky nejen ohledně oblečení. Na zaměstnance pohybující se více v terénu, jsou požadavky oblékání značně sníženy a individuálně upraveny dle možností.

V případě, že se zaměstnanec dopustí vážného prohřešku v odívání, je úkolem jeho vedoucího to s ním probrat a zajistit nápravu. V případě opakování prohřešku mu může být stržena částka z příspěvku na „ošatné“ nebo ho čeká postih v jiné podobě.

¹¹⁴ BIXLER, Susan a Nancy NIX-RICE a Jitka VEJMĚLKOVÁ. *Profesionální image: jak vzbudit nejlepší dojem v každé situaci*. Brno: Computer Press, 2006. ISBN 80-251-1057-5. str. 110-112

¹¹⁵ BIXLER, Susan a Nancy NIX-RICE a Jitka VEJMĚLKOVÁ. *Profesionální image: jak vzbudit nejlepší dojem v každé situaci*. Brno: Computer Press, 2006. ISBN 80-251-1057-5. str. 102

7. Základy etikety v komunikaci

7.1 Etiketa

Etika, tj. myšlení, je patrna spíše tam, kde se ve větší míře projevují vnitřní charakteristiky sociální interakce jako charakter, motivace, schopnosti, temperament, postoje, hodnoty, specifické projevy, zvyky a obyčeje. Zatímco u sociálních interakcí, kde větší roli hrají vnější charakteristiky jako vzhled, oblečení, líčení, účes, výraz obličeje, hlas, podání ruky, mimika a gestikulace, se více projevuje etiketa, tj. chování.¹¹⁶ Etiketa není součástí morálky a etiky.

Etiketa pochází francouzského „*étiquette*“ znamenající štítek, lístek. Rozumí se jí soubor společenských pravidel, společenského chování, norem, tradic, zvyklostí a nepsaných zákonů, které určují naše chování při konkrétním chování a jednání na základě prostředí, kde se společenský styk uskutečňuje, a dle toho, jakou společenskou roli, pozici a společenský status osoba zastává.¹¹⁷ Základní prvky společenského chování tvoří osobnost, komunikace a prostředí či situace, kde se společenský styk uskutečňuje. Pomáhá nám pohybovat se v dané společnosti bez toho, abychom se dopustili společenských trapasů, a chrání nás před společenským nedorozuměním. Obecně přijatelné a žádoucí chování se nazývá slušné chování. Jde o systém mezilidských vztahů. Etiketa je též součástí společenského mravu, často její pravidla vyjadřují určitou zdrženlivost a respekt k ostatním.¹¹⁸ Musíme si uvědomit, že v etiketě úplně neplatí Listinou základních práv a svobod zaručené právo rovnosti. Mezi společensky významnější osoby patří ženy, starší a nadřízení. K nadřízeným patří právě i klienti, a to bez ohledu na pohlaví či věk.¹¹⁹

7.1.1 Etiketa na pracovišti

Úřední osoby by též měly jednat a vystupovat zdvořile. Takovým chováním vyjadřují respekt a úctu ke druhým. Opakem je hrubost a nezdvořilost. Zdvořilost se

¹¹⁶RÝZNAR, Ladislav. *Etika a etiketa*. Kunovice: Evropský polytechnický institut, 2010. ISBN 978-80-7314-193-6. str. 84

¹¹⁷RÝZNAR, Ladislav. *Etika a etiketa*. Kunovice: Evropský polytechnický institut, 2010. ISBN 978-80-7314-193-6. str. 94

¹¹⁸ Institut pro veřejnou správu, *Etika a protikorupční opatření* [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

¹¹⁹ ŠPAČEK, Ladislav. *Velká kniha etikety*. Praha: Mladá fronta, 2005. ISBN 80-204-1333-2. str. 13

vyjadřuje společenskou formou. Je to ctnost a na rozdíl od etikety není pouze formální.¹²⁰ Toto chování není právně postižitelné. K tomu, aby úřednice a úředníci byli úspěšní ve své profesi, je zapotřebí, aby kromě odborných znalostí uměli také dobře vycházet především se svým kolektivem na pracovišti a též se svými klienty. Neformální autorita souvisí se schopností přiznat chybu, nesvalovat vlastní prohřešky na ostatní a naslouchat těm, na nichž osobě záleží. Úředníci by se měli umět rychle rozhodovat a nezříkat se odpovědnosti. Rozhodně není prospěšné chovat se nadřazeně a přehlíživě.¹²¹

Vztahy na pracovišti jsou též ovlivněny úpravou pracovního prostředí.¹²² Nejde o to, aby vybavení prostředí bylo co nejnovější, ale hlavně, aby poskytovalo dostatečný komfort pro efektivní pracovní, přiměřené soukromí a aby se v něm úředníci i jejich klienti cítili dobře. To jde v ruku v ruce s čistotou a pořádkem na pracovišti. Je dobré místnosti prosvětlit, dodat zeleň. Naopak je potřeba odstranit neumyté nádobí, zdroje hluku, zápachu.¹²³ V pracovním prostředí by se též nemělo hovořit vulgárně, ale v rámci možností spisovnou češtinou.

7.1.1 Pozdrav

Komunikace nejen s kolegy a klienty začíná pozdravem, kterým bychom měli vyjádřit radost nad shledáním a vzdát jím úctu k druhému člověku. S pozdravem je spojen úsměv. Bez něho působí neupřímně. Všeobecně zdraví jako první osoba společensky méně významná a společensky významnější osoba se rozhodne, s kým se pozdraví a s kým nikoli.

7.1.2 Podání ruky

Po pozdravu ihned následuje potřesení rukou. Zde však podává ruku nejprve osoba společensky významnější. Během představování se stojí a ruce se nepodávají přes překážku jako je např. stůl. Přidáme úsměv a pohled do očí. Nutné je zřetelně a nahlas vyslovit své jméno a je vhodné připojit i zdvořilostní formuli typu „těší mě“. Nejprve vyslovíme své křestní jméno a pak příjmení. Stisk ruky musí být pevný a krátký. Ruce

¹²⁰ RÝZNAR, Ladislav. *Etika a etiketa*. Kunovice: Evropský polytechnický institut, 2010. ISBN 978-80-7314-193-6. str. 81

¹²¹ HLAVÁČEK, Libor. *Základy společenské etikety pro úředníky*. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8. str. 62

¹²² HLAVÁČEK, Libor. *Základy společenské etikety pro úředníky*. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8. str. 59

¹²³ SMEJKAL, Vladimír a Hana SCHELOVÁ BACHRACHOVÁ. *Velký lexikon společenského chování*. Druhé, rozšířené. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3650-1.

musí být čisté a neopocené. Podáváme pravou ruku.¹²⁴ Ačkoli v praxi na úřadech není podávání rukou obvyklé, pokud druhá osoba podanou ruku nepřijme, je to bráno za prohrěšek.

7.1.3 Oslovování, používání titulů

Vždy oslovujeme pátým pádem. Je důležité si před setkáním zjistit tituly druhých osob, abychom je oslovili správně. Oslovením označujeme jejich identitu a dáváme jim zřetelně najevo, co si o dotyčných myslíme a jaký je náš vztah k němu. Pokud se nám osoba představí jako Jindřich Dlouhý, budeme ho oslovovat „pane Dlouhý“. Pokud však osoba deklaruje, že má titul a užívá ho, oslovíme ho např. „pane doktore“. Pokud má osoba více titulů či funkcí, oslovíme tím vzácnějším. Jako příklad lze uvést osobu ve funkci poslankyně, která má zároveň titul Ing., její funkce je však v tomto případě vzácnější, a proto ji oslovíme „paní poslankyně“. Oslovování probíhá primárně v rovině vykání, tykání, jen pokud to navrhne osoba společensky významnější.¹²⁵

7.1.4 Chůze, vcházení a vycházení z budovy a místnosti

Při chůzi vedle sebe, chodí společensky významnější osoba po pravici druhé osoby. Výjimkou je, pokud na pravé straně hrozí nebezpečí. Dalším příkladem je vcházení a vycházení z budovy. Při vcházení do budovy či místnosti, má přednost osoba společensky významnější. Pokud se ve dveřích střetnou osoby vcházející a vycházející, mají přednost ty, které vycházejí z místnosti či budovy. Výjimku uděláme v případě, kdy vchází osoba výrazně starší či handikepovaná.

7.2 Komunikace

Člověk má přirozenou potřebu si vyměňovat informace s jinými lidmi a integrovat se s nimi. Sociální komunikace je tak prostředkem a zároveň základním hlediskem sociálního styku. Pomocí ní dochází k výměně představ, názorů, postojů a nálad. Aktivita musí být nejen na straně hovořící osoby, ale i na straně naslouchajícího. Každá komunikace je procesem. Schéma komunikace obsahuje roli komunikátora, tedy toho, kdo vysílá nějakou zprávu a do svého sdělení přidává i svou osobnost, zájem a chce být např. vyslyšen či pochopen. Dále je zde komunikant, tedy ten, kdo vyslanou zprávu přijímá. Vnímání je také ovlivněno jeho osobností, zkušenostmi a prožitky. Komuniké,

¹²⁴ ŠPAČEK, Ladislav. *Velká kniha etikety*. Praha: Mladá fronta, 2005. ISBN 80-204-1333-2. str. 18-19

¹²⁵ ŠPAČEK, Ladislav. *Velká kniha etikety*. Praha: Mladá fronta, 2005. ISBN 80-204-1333-2. str. 24-25

neboli vyslaná zpráva jako myšlenka či pocit, může mít buď verbální či neverbální polohu. Cesta, kterou je zpráva posílána, např. pohledy, se nazývá komunikační kanál. Zpětná vazba představuje reakci na přijatou zprávu, informuje o tom, že zpráva byla přijata a chápána. Dalšími prvky jsou komunikační prostor, tedy prostor, kde komunikace probíhá, a komunikační kontext, tj. celkový rámec, ve kterém komunikace probíhá. Má dvě složky, a to vnitřní, co se odehrává během komunikace v nás, a vnější, do které se řadí čas, prostor, množství lidí apod.¹²⁶

7.2.1 Zásady při jednání s klienty a kolegy

Způsob, jakým úřad s klientem jedná, odráží to, jak si klienta váží. Proto je potřeba dbát i několika dalších zásad při jednání nejen s klienty, ale i s kolegy. Pokud se opozdíme, je vhodné se klientovi omluvit za to, že jsme ho tím přepravili o čas. Nevyhýbáme se použití úsměvu, upřímného pohledu do očí a slov „prosím“, „děkuji“. Nevyužíváme manipulační techniky, ale snažíme se navázat bližší kontakt vhodnými způsoby, během nichž dodržujeme kritéria společenské významnosti. Nepodléháme prvnímu dojmu a protekci. Trpělivě nasloucháme a poskytujeme pomoc. Také je důležité dodržovat dohodnuté termíny a nenutit klienta k dalším zbytečným návštěvám úřadu. Po celou dobu podáváme pravdivé informace, dodržujeme profesionální přístup, záležitosti vyřizujeme rádi, s maximální spolehlivostí a vysokou mírou racionality. Je potřebné myslet na klid, který je při jednání potřebný. Proto je vhodné zamezit zvonění telefonů, vstupu nezúčastněných osob, odbíhání úředníka apod.¹²⁷ Dále je potřeba být ve vztahu ke klientovi diskrétní a dotahovat záležitosti do konce.

Úředníci rozhodují nejen na základě právní regulace, ale v rámci prostoru vymezeném právem i na základě své úvahy. I proto jejich postavení předpokládá i eticky vysokou zodpovědnost za rozhodování o ekonomických, sociálních a jiných problémech společenského rozvoje. Toto rozhodování je tak v určité míře ovlivněno morálními kvalitami subjektů rozhodování. Pokud tyto kvality chybí, může být rozhodnutí v souladu s platným právem, ale nespravedlivé, tj. nesprávné.¹²⁸ Úředníkům by neměla chybět

¹²⁶ Institut pro veřejnou správu, Etika a protikorupční opatření [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

¹²⁷ HLAVÁČEK, Libor. Základy společenské etikety pro úředníky. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8. str.61

¹²⁸ GOSIOROVSKÝ, Ivan. Úvod do profesní etiky. Kunovice: Evropský polytechnický institut, 2008. ISBN 978-80-7314-159-2. str. 39

i určitá míra empatie. Vždy by se úřední osoba měla snažit jednat tak, aby předcházela problémovým situacím, případně včas rozpoznat počínající konflikt a ten zpracovat.¹²⁹

Pro komunikaci úředníků je též potřeba respektovat určitá doporučení pro pozitivní komunikaci, mezi která patří následující. Opakováním pozitivního lze vést k fixaci povzbuzení a sebedůvěry. Pozitivním komentářem se může získat čas a otupit tak ostrá slova. Pokud je útočník pochválen, sebere mu pochvala tzv. vítr z plachet a ubere mu odhodlání dále útočit. Naopak častá negativní hodnocení snižují sebedůvěru a sebejistotu. Pozor by si úředníci měli dát na tzv. komunikační manévry. Těmi se totiž vytváří narušená a zmatečná komunikace. Mezi tyto manévry patří dvojsmyslnost, nedokončení vět, odmlčení se, narážky, neverbální signály; manévrování, tj. dovednost při vyjednávání; diskvalifikace mlčením, tj. i když je osoba vyzvána, mlčí; vyhnutí se, osoba přejde to, co protistrana řekla, a sama začne mluvit o něčem jiném; zevšeobecňování, např. „takhle je to pokaždé“. Taktéž by se měli vyvarovat toho, aby druhou osobu shodili.¹³⁰

7.2.2 Komunikace na dálku – telefonování, e-mail, dopis

Etiketu při jednání s klientem, s nadřízeným či kolegou je nutné dodržovat nejen během osobního setkání. Určitá pravidla je nutno dodržovat i během telefonování, psaní dopisů a e-mailové korespondence. A jelikož v dnešní době je z několika důvodů dávana přednost neosobní komunikaci, stojí za zmínění i základní pravidla pro tuto komunikaci.

7.2.3 Telefonování

Komunikace prostřednictvím mobilního telefonu nahrazuje klasickou formu komunikace. Mezi základní pravidla, která je nutno dodržovat patří následující. Jako první se představí volaný účastník, tedy osoba, která zvedá zvonící telefon. Nejprve osobu v telefonu pozdravíme, dále oznámíme svoji pozici na úřadě či název oddělení, kam se dotyčný dovolal. Následně sdělíme jméno a příjmení. Vhodné je dodat i vstřícnou větu, která dá najevo, že jsme připraveni volajícímu pomoci.

Pokud volá úředník svému klientovi, je potřebné se ujistit, zda mu voláme ve vhodnou chvíli, aby nás mohl vnímat. Pokud se úředníkovi či klientovi zavolá nevhod,

¹²⁹ HLAVÁČEK, Libor. Základy společenské etikety pro úředníky. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8. str. 62

¹³⁰ Institut pro veřejnou správu, Etika a protikorupční opatření [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

domluví se doba, kdy se můžou osoby spojit. Je možnost, že osoba, které se hovor nyní nehodí, navrhne, že se ozve sama později. Výjimečně lze hovor přerušit, omluvit se a přislíbit, že se ozveme co nejdříve.

Během celé doby telefonování je nutné myslet na svůj tón hlasu a úsměv. Obojí tvoří první dojem v telefonátu. Příjemný tón hlasu navozuje příjemnou atmosféru, která je důležitá. Sympatii získáme i úsměvem, ačkoli nás druhá osoba nevidí, dokáže rozpoznat, zda se u toho mračíme či usmíváme.

Cílem telefonátu je dobré porozumění obou stran. Není snahou druhou osobu zásobit argumenty a nápady, ale je potřebné jí dát dostatečný čas, aby vstřebala myšlenky protistrany. Zapotřebí je ale též udržet si jeho pozornost. Doporučuje se tedy mluvit volným, nikoli táhlým tempem. Dbát by se mělo i na stručnost a věcnost. Pokud úřední osoba ví, že ji čeká složitější telefonické sdělení, je potřebné věnovat hovoru přípravu a pozornost, ujasnit si cíl hovoru a mít u sebe důležité podklady. Iniciativa hovoru spočívá na volajícím, který něco potřebuje. Na něho navazuje volající. Je důležité si zapamatovat jméno druhé osoby a během telefonátu ho používat, abychom navodili osobnější atmosféru. Pokud má protistrana delší monolog, dává úřední osoba najevo svůj zájem přitakáním např. slovy „ano“, „jistě“. Je neslušné používat hovorová slova typu „no“, „jo“. Pokud během telefonátu musíme něco důležitého vyřídit, např. podpis, upozorníme na to protistranu a omluvíme se jí za to. Určitě by se během telefonátu nemělo jíst nebo kouřit. Druhá strana to pozná na spádu řeči, artikulaci a plynulosti projevu. Nutné je též dbát na okolní zvuky, hovor kolegy či ruch z ulice, které je potřeba eliminovat.¹³¹

Během porady a pracovního jednání je nutné mít telefon vypnutý, nebo alespoň ztišený zvuk. Po skončení události je potřebné vyřídit zmeškané hovory. V případě, že se hovor z technických důvodů přeruší, ozve se opět volající. Hovor vede osoba společensky významnější, která vyvíjí též iniciativu k jeho ukončení.¹³²

Telefonát se ukončuje až ve chvíli, kdy se volaná osoba ujistí, že volajícímu sdělil vše, co chtěl. Vhodné je na konci stručně shrnout výsledky hovoru. Telefonuje se primárně z vlastní kanceláře, aby nebyli rušeni kolegové.

¹³¹ Institut pro veřejnou správu, *Etika a protikorupční opatření* [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>

¹³² ŠPAČEK, Ladislav. *Velká kniha etikety*. Praha: Mladá fronta, 2005. ISBN 80-204-1333-2. str. 39

7.2.4 E-mailly

Dalším způsobem komunikace jsou e-mailly. Pojmenování předmětu by mělo stručně vystihovat obsah textu. Na začátku je důležité uvést dostatek informací, aby adresát znal jeho kontext, ale zároveň musí být stručný. Výhodou e-mailů je možnost rychlé komunikace, proto je žádoucí odpovědět do 24 hodin od jeho přijetí, nejpozději do 48 hodin. Pokud není možné odpovědět ihned, potvrdí se jeho přijetí a pošle se termín, kdy bude odpověď doručena.

7.2.5 Dopisy

Dopisy jsou více formální než e-mailová korespondence. Úřední dopisy mají na horní straně adresu odesílatele. Pod ní náleží adresa adresáta. Vpravo se umísťuje datum a pod ním lze umístit jednací číslo k evidenci. Je důležité začít text oslovením. Pokud se neví, kdo bude dopis číst, použije se neutrální oslovení „vážení“, „vážení kolegové“ apod. Pokud je znám konkrétní adresát, doplní se oslovení o jeho příjmení v 5. pádě. Jestliže je známa i jeho funkce či titul, nahradíme jimi příjmení. Za oslovením následuje čárka a pokračuje se malým písmenem. Text se zarovnává k levému okraji a člení se do odstavců dle tematických celků. Text by měl být zdvořilý a srozumitelný. Dopis se zakončuje jménem a příjmením odesílatele doplněný podpisem. Pokud se podepisují dvě osoby, podpis té významnější bude vlevo.¹³³

7.2.6 Nonverbální komunikace

Kromě verbální komunikace, která je písemná a ústní, existuje ještě komunikace nonverbální neboli mimoslovní. Není radno ji podceňovat, jelikož skrz ni sdělujeme mnoho. A jak se také říká, mnohem více záleží na tom, jak to řekneme než to, co řekneme. A na co bychom si měli dávat pozor? Na výrazy v obličeji, pohledy, gesta, tón řeči, úpravu zevnějšku, doteky, pohyby, postoje, oddálení od osoby atd. A co si touto komunikací můžeme sdělit? Sdělit si můžeme emoce, pocity, nálady, afekty. Snažíme se vytvořit dojem o sobě u druhé osoby, ovlivnit postoj partnera. Řídíme tak chod vzájemného styku. (Jak si navzájem lépe porozumíme, str. 32, 33)

¹³³ ŠPAČEK, Ladislav. *Velká kniha etikety*. Praha: Mladá fronta, 2005. ISBN 80-204-1333-2. str. 40

7.3 Etiketa v době rozšíření COVID-19

Vzhledem k dnešní situaci, kdy se celým světem, Českou republikou nevyjímaje, šíří vysoce infekční onemocnění COVID-19 způsobeno nový typem koronaviru¹³⁴, které se přenáší nejen vzduchem, ale i blízkým mezilidským kontaktem, je potřebné pravidla etikety k této skutečnosti přizpůsobit a omezit tělesný kontakt, jak to potvrzují mimořádná opatření vydaná ministerstvem zdravotnictví České republiky v době nouzového stavu. Opatření se týkají se např. zákazu pohybu a pobytu na všech místech mimo bydliště, bez ochranných prostředků dýchacích cest.¹³⁵

Dále je zakázán volný pohyb osob na území celé České republiky. Výjimku tvoří jen nezbytné cesty např. do zaměstnání, za rodinou, k obstarávání základních životních potřeb, do zdravotnických zařízení. Mezi výjimkami jsou též cesty za účelem vyřízení neodkladných úředních záležitostí, včetně zajištění nezbytného doprovodu příbuzných a osob blízkých.¹³⁶

Úředního jednání se však nejvíce dotýká mimořádné opatření nařizující všem orgánům veřejné moci a správním orgánům, aby v rámci všech svých pracovišť zachovávaly omezený provoz, který vyplývá z nouzového stavu, které bylo vyhlášeno usnesením vlády ze dne 12. března 2020. Mají být omezeny práce státní služby, hlavně agendy, jejichž výkon musí být bezpodmínečně kontinuálně zajišťován. Jiné agendy se mají vykonávat jen v takovém rozsahu, aby nebylo ohroženo zdraví státních zaměstnanců, zaměstnanců a dalších úředních osob. Zároveň má být omezen osobní kontakt zaměstnanců s adresáty veřejné správy a dalšími externími osobami na nezbytně nutnou úroveň. K tomuto omezení dojde např. právě nahrazením osobního kontaktu písemným, elektronickým či telefonickým kontaktem, kdy je to možné. Pokud má dojít k osobnímu setkání, provádí se jednání za zvýšených hygienických opatření. Zároveň má dojít k omezení rozsahu úředních hodin. O jejich změně musí orgány informovat veřejnost a zveřejnit je na úředních deskách. Dále na pracovišti se má nacházet co

¹³⁴ Ministerstvo zdravotnictví. COVID-19: Přehled aktuální situace v ČR [online]. Praha: Onemocnění aktuálně, 2020. [cit. 31.03.2020] Dostupné: <https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz/covid-19>

¹³⁵ Vláda ČR. Vyhlášení nouzového stavu – co aktuálně platí [online]. Praha: Vláda ČR, 2020. [cit. 11.04.2020]. Dostupné: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vyhlaseni-nouzoveho-stavu-180234/>

¹³⁶ Vojtěch Adam. Mimořádné opatření – omezení pohybu osob s výjimkami [online]. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR, 2020. [cit. 06.04.2020] Dostupné: http://www.mzcr.cz/dokumenty/mimoradne-opatreni-omezeni-pohybu-osob-s-vyjimkami_18955_4135_1.html

nejméně zaměstnanců.¹³⁷ Opatření trvá zatím do 11. dubna roku 2020, avšak je dosti pravděpodobné, že bude prodlouženo.

Podávání rukou a osobní návštěvy na úřadech by měla být nahrazena bezpečnějšími formami kontaktu. Úřady by měly dávat přednost telefonní, e-mailové komunikaci před osobními návštěvami klientů. Dle odborníka na etiketu, Daniela Šmída, je zdvořilé jako pozdrav provést mírný úklon hlavy, který jde od vrchu dolů mírně šikmo. Světová zdravotnická organizace doporučuje se pozdravit máváním s otevřenou dlaní. Další způsoby, které lidé začali užívat, je pozdrav dotknutím se loktů či mírnými kopanci nohou. Také je možné se navrátit k tradičnímu čínskému gestu – pěsti namířené proti dlani. Je však nutné, aby i v této době nedošlo k faux pas, kdy jedna osoba nabídne ruku druhé a ta ji následně odmítne. Předem by se tedy nové modely chování měly deklarovat či vysvětlit dalším osobám, aby nedocházelo k nedorozumění.¹³⁸ Dále by se nemělo zapomínat na ochranné pomůcky v podobě roušek. Někteří politici barevně ladí roušku s kravatou. Na sociální síti však odborník na etiketu Ladislav Špaček názorně ukázal, že je vhodné sladit barvu či vzor roušky např. s kapesníčkem v saku. V současné době je však stále nedostatek roušek jako takových, a proto tyto informace ohledně sladění roušky uvádím spíše pro zajímavost a inspiraci. Hlavní je, aby sloužila k ochraně. Ukáže budoucnost, jak se situace bude nadále vyvíjet. Zda se z roušek třeba nestane novodobý trend. Lze jen doufat, že se situace zlepší a roušky už nebudou potřeba.

¹³⁷ Vojtěch Adam. Mimořádné opatření – nařízení správním úřadům II. [online]. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR, 2020. [cit. 09.04.2020] Dostupné: http://www.mzcr.cz/dokumenty/mimoradne-opatreni-narizeni-spravnim-uradum-ii-_18980_4135_1.html

¹³⁸ iDNES.cz. Koronavirus mění etiketu. Místo podání ruky nabízejí lidé loket nebo nohu. [online]. Praha: iDNES.cz, 2020. [cit. 03.04.2020]. Dostupné: https://www.idnes.cz/zpravy/zahranicni/koronavirus-podani-ruky-meni-zvyklosti.A200303_165540_zahranicni_zaz

8. Etika úředního jednání v Přešticích

8.1 Město Přeštice

Město Přeštice se nachází v Plzeňském kraji, konkrétně v okrese Plzeň – jih. Od krajského města Plzeň je dělí zhruba 20 km. Přeštice jsou obcí s rozšířenou působností, tj. tzv. trojková obec. K 1. lednu roku 2019 zde žilo 7 114 obyvatel.¹³⁹

Městský úřad Přeštice (dále jen „MěÚ Přeštice“) plní úkoly v samostatné působnosti pro město Přeštice a jeho místní části Skočice, Zastávka a Žerovice. Co se týče státní správy v přenesené působnosti, vykonává ji pro dalších 29 obcí v okolí Přeštic včetně jejich místních částí, a to v rozsahu zákona o obcích na základě vyhlášky č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností. Na úřadu se nachází 9 odborů a oddělení. Jedná se o odbor finanční, hospodářský, sociálních věcí a zdravotnictví, správní a dopravní, výstavby a územního plánování školství, vnitřních věcí a památkové péče, živnostenský, kancelář starosty a životního prostředí. Zajímavostí je získané ocenění ve čtvrtém ročníku v soutěži Přívětivý úřad v kategorii s rozšířenou působností, ve kterém MěÚ Přeštice získalo v Plzeňském kraji třetí místo.¹⁴⁰

8.2 Dotazník

Pro svoji praktickou část bakalářské práce jsem vytvořila online dotazník. Respondentům jsem předložila celkem devatenáct otázek zaměřených na téma etiky úředního jednání v Přešticích. Čtyři otázky sloužily k identifikaci respondentů ohledně pohlaví, věku, vzdělání a současného postavení. Dotazník jsem se snažila rozeslat všem věkovým skupinám s místem bydliště v Přešticích a v dalších obcích spadajících pod Přeštice v přenesené působnosti MěÚ Přeštice.

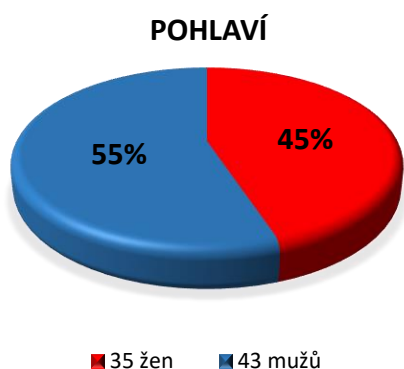
¹³⁹ Město Přeštice. Úvodní strana [online]. Přeštice: Prestice-mesto.cz, 2019. [cit. 10.04.2020]. Dostupné: <https://www.prestice-mesto.cz/>

¹⁴⁰ Městský úřad. Přívětivý úřad obcí III. typu 2019 [online]. Přeštice: Městský úřad, 2019. [cit. 10.04.2020]. Dostupné: <https://www.prestice-mesto.cz/mestsky-urad/poslani-mestskeho-uradu/privetivy-urad/>

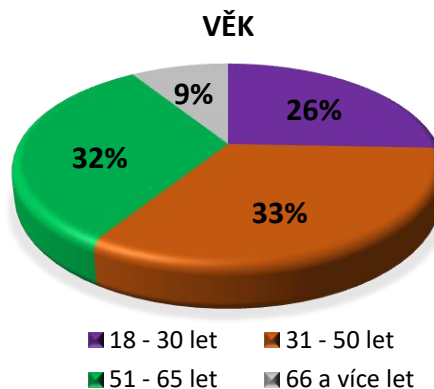
8.2.1 Charakteristika respondentů

Dotazník vyplnilo celkem 78 respondentů. V tomto počtu se skládá ze 43 žen a 35 mužů. Co se týče věkových kategorií, nejvíce respondentů bylo ve věkovém rozmezí 31 až 50 let. Od těchto účastníků jsem získala 26 odpovědí, 25 odpovědí je od respondentů ve věku mezi 51 a 65 lety. Věková kategorie 18 až 30 let sčítá 20 odpovědí. Nejmenší podíl respondentů tvoří respondenti věku 66 let a více. Od této kategorie mám 7 odpovědí.

Graf č. 1: Pohlaví respondentů



Graf č. 2: Věk respondentů

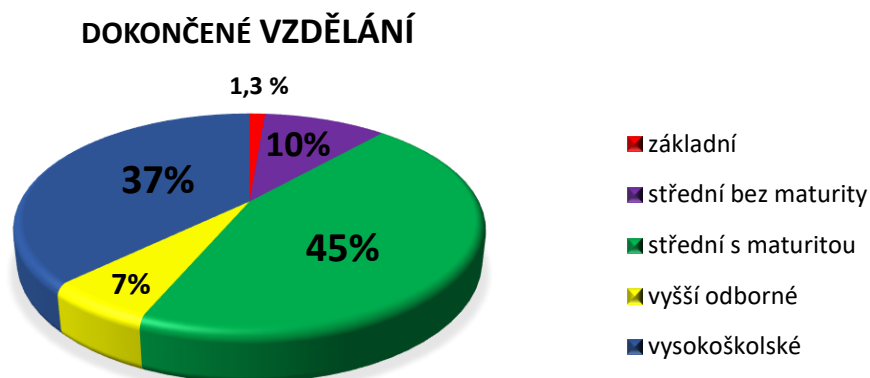


Zdroj: Vlastní tvorba

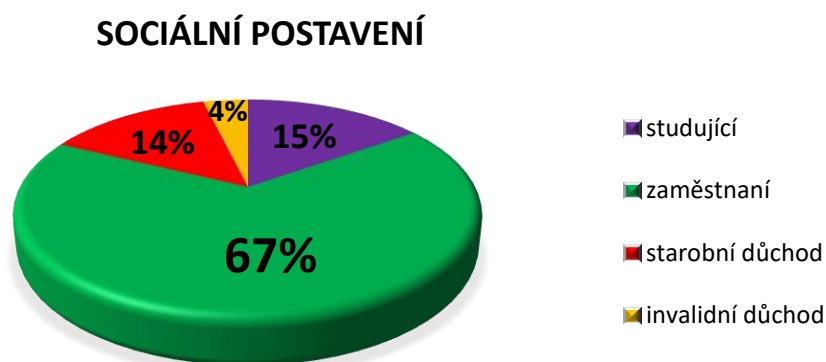
Zdroj: Vlastní tvorba

V dotazníku jsem se ptala i na nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. Variantu nedokončeného základního vzdělání nevyužil ani jeden respondent, základního vzdělání pouze jeden respondent. Střední vzdělání bez maturity či s výučním listem zaškrtno 8 respondentů. Nejvíce respondentů má střední vzdělání s maturitou, celkem 35. Vyššího odborného vzdělání dosáhlo 5 respondentů a vysokoškolské vzdělání 29 respondentů. Zaměstnaných respondentů je 53, studujících respondentů 12. 11 respondentů je ve starobním důchodu. 3 respondenti jsou v důchodu invalidním.

Graf č. 3: Dokončené vzdělání respondentů



Zdroj: Vlastní tvorba

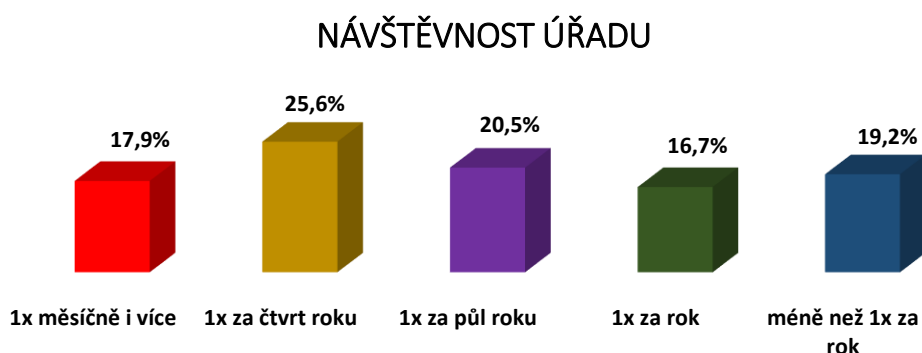


Zdroj: Vlastní tvorba

8.2.2 Četnost návštěv úřadu

Jak přibližně často navštěvujete Městský úřad v Prešticích? Takto zněla má první otázka zaměřená na MěÚ Preštice. Výsledné rozložení odpovědí mě celkem překvapilo, jelikož všechny varianty byly vybrány v podstatě stejném množství. Očekávala jsem, že varianta „jedenkrát měsíčně i více“ bude mít v podstatě nulový podíl. Nakonec se však našlo 14 respondentů, kteří tuto odpověď zaškrtnuli. Respondenti z věkové kategorie 18 až 30 let navštěvují úřad nejčastěji jedenkrát za rok či i méně. Tento výsledek jsem předpokládala, jelikož sama do této kategorie patřím a vím, že nejsem ve svých vrstevnících výjimkou. V druhé věkové kategorii od 31 do 50 let už rozdíly mezi intenzitou návštěvnosti nebyly tak značné. Přeci jen ale nejčastěji chodí na úřad jedenkrát za čtvrt roku. Těsné výsledky byly i v další věkové kategorii, a to ve věku od 51 do 65 let, kde i tak byla nejčastěji zvolena varianta jedenkrát za půl roku. V kategorii od 66 let se nejčastěji vyskytuje návštěvnost jedenkrát za čtvrt roku.

Graf č. 5: Návštěvnost MěÚ Preštice

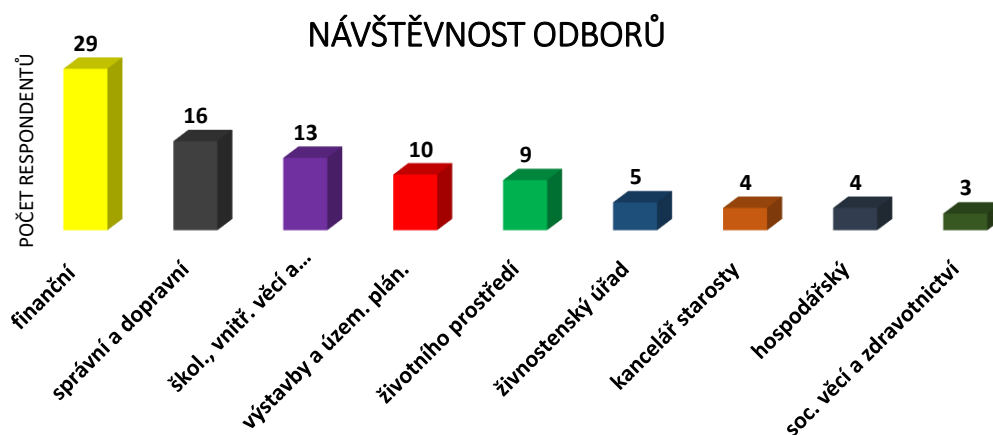


Zdroj: Vlastní tvorba

8.2.3 Návštěvnost odborů

Další otázka byla položena na téma, jaký odbor, či jaké odbory navštívili mezi posledními? Bezkonkurenčně nejčastěji respondenti navštívili odbor finanční. Konkrétně jich bylo 29 z celkového počtu 78 respondentů. Jak jsem z odpovědí vyčetla, je to z velké části způsobené tím, že pod tento odbor spadá i pokladna MěÚ Přeštice, kde se platí např. poplatky za psy a komunální odpad. Na pomyslném druhém místě návštěvnosti se umístil odbor správní a dopravní. Na tento odbor zavítalo celkem 16 respondentů. Z názvu odboru lze odvodit, že největší podíl respondentů zde byl řešit evidenci řidičů, evidenci motorových vozidel či přestupky na úseku provozu motorových a nemotorových vozidel. O něco méně navštěvovaný odbor je odbor školství, vnitřních věcí a památkové péče, který zmínilo celkem 13 respondentů. Z odpovědí respondentů se lze dočíst, že se často jednalo o návštěvu matriky či vyřizování evidence občanských průkazů a cestovních dokladů. Celkem 10 respondentů má zkušenosti s odborem výstavby a územního plánování. Většinou se jednalo o vyřízení stavebního povolení. 9 respondentů se obrátilo na odbor životního prostředí. Na živnostenský odbor se vydalo 5 respondentů. Odbor kanceláře starosty, a to především tajemníci města, navštívili dohromady 4 respondenti. Stejný počet respondentů navštívilo odbor hospodářský. Pouze 3 respondenti se zmínili o odboru sociálních věcí a zdravotnictví.

Graf č. 6 Návštěvnost odborů na MěÚ Pce



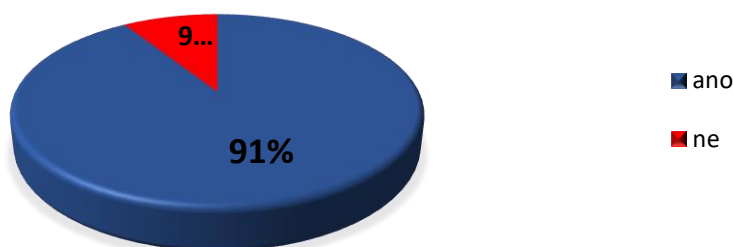
Zdroj: Vlastní tvorba

8.2.4 Spokojenost s atmosférou na úřadu

Dále jsem zjišťovala spokojenost respondentů. Zajímala mě spokojenost se slušností jednání, komunikací s respondenty, zda bylo vystupování úředníků příjemné apod. Drtivá většina respondentů, tj. 71, byla spokojena. Pouze 7 respondentů uvedlo, že nebyli spokojeni.

Graf č. 7: Spokojenost s atmosférou na úřadu

SPOKOJENOST S ATMOSFÉROU NA ÚŘADU (SLUŠNOST, KOMUNIKACE, VYSTUPOVÁNÍ)



Zdroj: Vlastní tvorba

Následující otázka byla zaměřená na atmosféru na úřadu. Šetřením jsem zjišťovala, co by ohledně této záležitosti změnili? Několik respondentů uvedlo, že by nic neměnili, jelikož jsou velice spokojeni a přístup úředníků a úřednic je slušný a profesionální. Když se teď zaměřím na náměty ke zlepšení atmosféry na MěÚ Přeštice, vesměs by respondenti ocenili lépe naladěné úředníky, vstřícnost, jejich lidský přístup k občanům, ochotu jim pomoci a jak se říká, vložit do své práce i kus svého srdíčka. Jeden respondent má v tomto ohledu názor, že když má klient známého úředníka za přepážkou, vše jde vyřešit lépe a nechybí ani ochota pomoci. Pokud však klient není jeho známým, je prý přístup úředníka otřesný a ochota je na bodu mrazu. Celkově respondentům chybí u řešení jejich problémů nadhled a pochopení ze strany úřadu a méně oficiální přístup. Mají za to, že úřad řeší jen to, co mají výslovně za úkol v rámci zákona, jinak je nic jiného nezajímá. V některých případech by ocenili lepší vysvětlení požadavků, které po nich úřad vyžaduje při různých řízeních. Přáli by si, aby si úředníci uvědomili, že jejich tzv. „úřední řeč“ není každému srozumitelná. S tím souvisí další výtka týkající se vyplňování formulářů. Respondenti by ocenili nápomoc při jejich vyplňování, jelikož některé formuláře jsou složité a nikdo jim s tím neporadí. Jeden respondent nemá dobré zkušenosti s níže postavenými úředníky, kteří dle něho nevyvíjí potřebnou snahu jim opravdu pomoci. Jak však uvedl další respondent, záleží i na jednání klientů úřadu, kteří se ne vždy chovají slušně. Další respondenti se negativně vyjádřili k odbornosti úředníků,

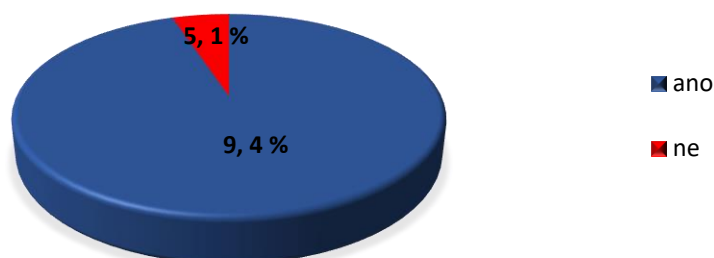
k délce projednávání záležitostí. Respondenti mi také uvedli špatnou zkušenost s požadováním dokladů od klientů, na které údajně nemají zákonný nárok, nebo že obdrželi špatné informace, kvůli kterým se řízení zbytečně prodloužilo. Ocenili by i více úředních hodin, snížení administrativy, více klidu při jednání s úředníky a přáli by si být více informováni ze strany města ohledně důležitých projektů města a jejich lepší prosazení. Jeden mi např. zanechal i konkrétní případ týkající se zmrazujícího zařízení na pozemku Klubu českých turistů, tzv. KČT, aby se zde mohlo bruslit od listopadu do března. Objevil se zde i nápad změnit strukturu MěÚ a zapracovat na větší přehlednosti odborů a kanceláří. Dalšími náměty na zlepšení je vyřešit bezbariérový přístup a květinovou výzdobu.

8.2.5 Spokojenost s reprezentací úřednic a úředníků

Ještě lépe si MěÚ Přeštice vedl v otázce spokojenosti s reprezentací úředníků a úřednic. Tato otázka byla zaměřena na jejich vhodné oblečení, líčení a celkovou upravenost. Pouze 4 respondenti uvedli, že nebyli spokojeni. Zbýlých 74 respondentů je spokojeno.

Graf č. 8: Spokojenost s reprezentací

**SPOKOJENOST S REPREZENTACÍ ÚŘEDNICTVA
(VHODNÁ UPRAVENOST OBLEČENÍ, LÍČENÍ, VLASŮ)**



Zdroj: Vlastní tvorba

Dále jsem zjišťovala, co by se ohledně reprezentace dalo zlepšit? Často mi respondenti odpověděli, že by nic neměnili, že jsou spokojeni. Někteří jsou názoru, že je vzhled úředníků a úřednic nezajímá. Naopak je pro ně podstatné, jaké mají schopnosti, odborné vzdělání a aby jim nechyběla ochota občanům pomoci. Jeden respondent dokonce uvedl, že MěÚ Přeštice má v drtivé většině ty nejpříjemnější úředníky, které zná. Našly se však i negativní odpovědi. Jeden respondent by ocenil nošení méně výrazných výstřihů u úřednic. Dalšímu přijde nevhodné, že úřednice na sobě měla džíny. Jiné výtky ke vzhledu úředníků a úřednic se již nevyskytly. Co by však několik respondentů ocenilo, je úsměv. Přáli by si odstranit kamenné masky a nahradit je úsměvem a milým přístupem.

Objevily se zde i respondenti postrádající ohleduplnost, srozumitelnost, komunikaci a celkovou pohodu u některých úředníků a úřednic. Jeden respondent se svěřil se svým negativním zážitkem, kdy během jeho návštěvy úřadu se úřednice bavily o dovolené, a to dokonce vulgárně. Jak respondent uvedl, jakožto jejich klienta ho nezajímá, kde zaměstnankyně úřadu tráví své volno. Další respondent by zlepšil využití pracovní doby pro potřeby občanů a úřadu města. Dokonce se vyskytla i připomínka k vybavení kanceláří. Podrobnosti k tomuto nedostatku mi však respondent nezanechal. Poslední dvě zmíněné připomínky sice neodpovídají na danou otázku, ale myslím si, že i tak stojí za zmínku.

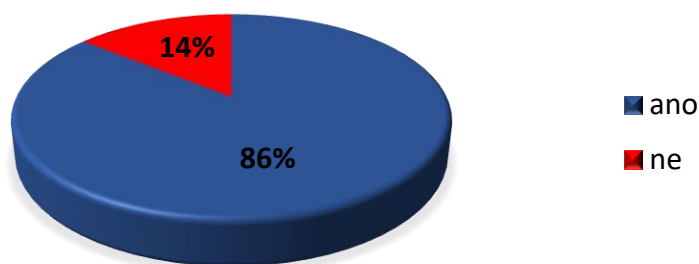
8.2.6 Spokojenost s vyřízením požadavků respondentů

Následující otázka se týkala spokojenosti s vyřízením požadavků respondentů. Zajímala jsem se hlavně o jejich spokojenost s lhůtami na vyřízení požadavků v souladu s právními předpisy a nestranností úřadu. Zde bylo o několik respondentů více, kteří nebyli spokojeni než v minulé otázce.

Dalo se předpokládat, že z mých třech otázek týkající se spokojenost, bude obsahovat nejvíce negativních odpovědí právě tato. Přesto však výsledek není nikterak špatný. Nespokojenost uvedlo pouze 11 respondentů, což si, myslím, dopadlo celkem pozitivně.

Graf č. 9: Spokojenost s vyřízením požadavků

SPOKOJENOST S VYŘÍZENÍM POŽADAVKU (SOULAD S PRÁV. PŘEDPISY, LHŮTA, NESTRANNOST)



Zdroj: Vlastní tvorba

A jaké byly důvody nespokojenosti s vyřízením požadavku? V drtivé většině se výtky týkaly dlouhé čekací doby a dlouhé lhůty na vyřízení záležitosti. Objevil se zde názor, že úřad velice často využívá maximální lhůty. Tím se klientovi značně prodlužuje řízení především, když potřebuje více vyjádření na sebe navazující. Některý respondent

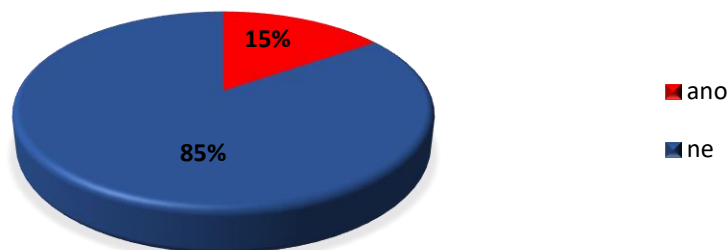
má dokonce takový názor, že vyřizování povolení je nesmyslně dlouhé a nad rámec lhůt. Další respondent uvedl negativní zkušenost zhruba 2 roky starou, která se týkala vyřízení občanského průkazu na přepážce. Klient na místě údajně strávil hodinu a musel přijít i opakovaně s dalšími doklady. Aby tuto zkušenost nemusel zažít znova, vyřídil si občanský průkaz v jiném městě. Jinému respondentovi se nelíbí přílišná opatrnost úředníků, kteří mají obavu hlavně z toho, aby se neporušily zákony. Vadí mu též byrokratické předpisy, kterými mají úředníci svázané ruce a zbytečně prodlužují lhůty na vyřízení požadavků. Objevil se zde i názor, že vyřízení požadavku klienta úřadu odporuje „selskému rozumu“. Jednomu klientovi dokonce neměla být jeho záležitost vyřešena. Podrobnější informace se mi však nedostaly. Mezi respondenty se našel i klient úřadu, který by ocenil online komunikaci s úřadem namísto zasílání písemných dopisů poštou. Ohledně výtek ke konkrétnímu odboru, byl dvakrát zmíněn stavební odbor. Důvodem nespokojenosti byla opět dlouhá čekací lhůta, konkrétně na vyřízení např. stavebního povolení, kdy údajně byla i porušena lhůta 30 dnů. Nespokojenost se objevila i s poskytováním informací na vrátnici, kde se klient nedozvěděl žádné informace, na které se zde optal.

Nespokojenost klientů s lhůtami souvisejícími s vyřízením jejich požadavků je velice častý jev týkající se snad většiny úřadů. Proto mě vyhodnocení této otázky nepřekvapilo. Bohužel z těchto odpovědí se nedozvíme, zda lhůta byla skutečně zbytečně protahovaná, či dokonce překročená, nebo to klientům jen jako dlouhá doba připadalo. Pravda bude někde napůl. A zároveň jsem přesvědčena o tom, že by klienti měli být více informováni o tom, jak dlouhé lhůty má úřad na vyřízení požadavku, aby pak nedocházelo k mylným představám, že vyřízení trvá až moc dlouhou dobu. Zároveň je třeba si uvědomit, že čekání na vyřízení požadavku je nepříjemné a klient by rád svůj požadavek vyřídil rychle a někdy by i potřeboval mít danou věc vyřízenou ideálně hned.

8.2.7 Podezření a nahlášení korupce a klientelismu

V dalším šetření jsem zjišťovala podezření na korupci či klientelismus na MěÚ Přeštice. 12 respondentů, což představuje 15,4 % všech dotázaných, mi uvedlo, že takové podezření již měli. Když jsem ale zkoumala, zda své podezření nahlásili, pouze 4 z nich odpověděli, že ano. Respondenti, kteří mi odpověděli na moji další otázku, jak postupovali při nahlášení a na koho se obrátili, zmínili Policii České republiky, starostu, nadřízeného, vedení úřadu, orgány státní správy a zastupitelstvo města.

PODEZŘENÍ NA KORUPCI/KLIENTELISMUS

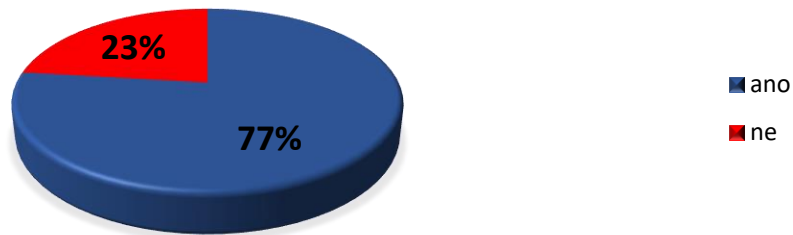


Zdroj: Vlastní tvorba

Mezi důvody, proč své podezření nenahlásili, byly takové, že buď respondenti neměli zkušenost, nebo že podezření bylo již v dávné době, kdy to nebylo možné. V odpovědích byl i názor, že se respondent na nikoho neobrátil, jelikož se očekává náprava po veřejné kritice. Několik respondentů nevěří, že by nahlášení mělo smysl, přijde jim to zbytečné, nebo jim to nepřišlo nutné. Jeden respondent též uvedl názor, že když nemá důkazy, nic se, nezmění. Další respondent uvedl, že to nenahlásil, jelikož si nebyl jistý tím, zda je jeho podezření pravdivé. V některém případě se zas jednalo pouze o marginální věc. Padla zde zmínka i o tom, že korupce a klientelismus probíhá opakovaně a jsou tedy nepostižitelné, či že korupce a klientelismus jsou veřejným tajemstvím.

V otázce, zda by v budoucnu respondenti nahlásili své podezření na korupci či klientelismus, odpovědělo kladně 60 lidí. Zbývajících 18 respondentů odpovědělo, že nikoli. Tento výsledek si celkem protiče s vyhodnocením předchozí otázky. Vyvozují z toho, že je to zapříčiněno tím, že lidé všeobecně mají do budoucna větší chuť bojovat proti těmto negativním jednáním, ale když pak nastane ta daná chvíle, kdy mají konat, nakonec si to raději rozmyslí a řeknou si, že to stejně nemá cenu a nebudou si zbytečně přidělovat starosti, nebo zjistí, že vlastně neví, jak na to.

NAHLÁŠENÍ PODEZŘENÍ Z KORUPCE/KLIENTELISMU V BUDOUCNU



Zdroj: Vlastní tvorba

Na toto závažné téma jsem navázala v dalším šetření týkající se důvodů nahlášení, respektive nenahlášení svého podezření v budoucnu. Argumenty k nenahlášení byly obdobné jako u otázky týkající se zkušeností s těmito jevy. Respondenti by měli strach, že se to může obrátit proti nim či jejich rodině, nebo neznali postup, nevěřili v úspěch, obávají se reakce okolí, myslí si, že to není jejich povinnost, ale že to je v kompetenci nadřízených a oni že nebudou „bonzovat“. Také se obávali toho, že by se mohlo jednat pouze o jednostranný úhel pohledu. V odpovědích též zazněl názor, že se úředníci navzájem podrží a nahlášení tak vyjde do ztracena, nebo že je to běžná praxe dnešní doby. Někdo z respondentů si myslí, že se nevyplácí strkat nos do cizích věcí. Dalším odůvodněním je, že dotyčná osoba nechce problémy. Mezi odpověďmi se nacházela i negativní zkušenost, kdy respondentů kolega podezření nahlásil, ale vše se obrátilo proti němu.

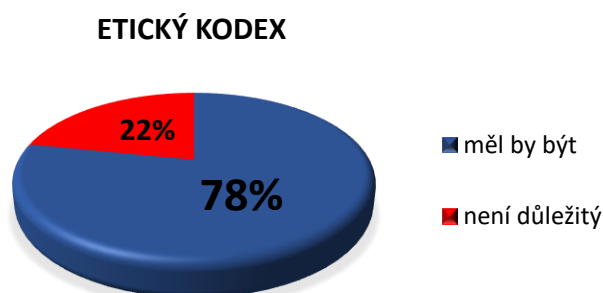
Zároveň ale respondenti uvedli i spoustu důvodů, proč by své podezření nahlásili. Několikrát se zde objevil názor, že úředníci by měli sloužit občanovi a že jsou placeni z veřejných peněz, a tudíž z daní respondenta, a nevidí důvod, proč by po něm měl úředník požadovat ještě nějaký úplatek apod. Často se též vyskytovaly názory, že korupce a klientelismus do veřejné správy nepatří, že se jedná o nespravedlivé jednání, a naopak že spravedlnost platí pro všechny. Dále se projevovala snaha o podpoření transparentnosti veřejné správy. Některé odpovědi i vycházely z principu pořádku a práva, či se řídily mottem, že „pravda a láska zvítězí“. Někteří respondenti chtějí zamezit opakování tohoto jednání, aby nemohlo poškodit více lidí. Zároveň je toto jednání bráno za neetické, nesprávné, odsuzující. Respondenti si uvědomují, že existují jisté morální hodnoty, mravní povinnosti, nesouhlasí s tímto jednáním. Nahlášení by provedli pro klid svého svědomí. Taktéž by se tím snažili docílit pořádku ve městě. Někteří respondenti si jsou

vědomi i toho, že se jedná o trestný čin a že jde o občanskou povinnost toto nahlásit. Dále zazněly odpovědi typu, že bez konání nemůže dojít ke zlepšení. Zajímavým argumentem je též, že stát a jeho úředníci jsou k občanům nekompromisní, pokutují je a posílají exekutory, a proto je potřeba se k nim chovat stejným způsobem. Úřad by dle nich měl též pracovat objektivně a profesionálně. Někteří respondenti by se uchýlili k nahlášení pouze v případě, že by se jich situace přímo dotýkala nebo by se domnívali, že je to závažné. Mezi odpověďmi na otázku týkající se reprezentace úředníků se objevila i výtká k chybějící nestrannosti, která je nahrazována rozhodováním ovlivněnými osobními vztahy.

8.2.8 Etický kodex MěÚ Přeštice

Poslední otázka se týkala etického kodexu. Předmětem dotazu bylo, zda si respondenti myslí, že by MěÚ Přeštice měl mít svůj vlastní etický kodex? Drtivá většina respondentů má za to, že by tento kodex měl být zřízen. Za nedůležitý ho považuje jen 17 respondentů.

Graf č. 12: Názor na etický kodex



Zdroj: Vlastní tvorba

8. 2.9 Shrnutí

Z dotazníkového šetření vyplývá, že čím jsou respondenti starší, tím častěji městský úřad navštěvují. Nejvíce respondentů chodí na úřad zhruba jedenkrát za čtvrt roku. Rozdíly v četnosti návštěv však nejsou markantní. Jak jsem předpokládala, nejvíce navštěvovanými odbory jsou finanční, správní a dopravní a školství, vnitřních věcí a památkové péče. Odůvodnit to lze tím, že právě tyto odbory spravují záležitosti, které se týkají skoro všech občanů nejen města Přeštice. Překvapením však byl nízký počet respondentů navštěvující odbor sociálních věcí a zdravotnictví.

Drtivá většina dotazovaných klientů Městského úřadu v Přešticích je spokojena s tím, jaká atmosféra panuje na úřadu. Na základě toho lze potvrdit, že již zmíněné ocenění v soutěži Přívětivý úřad získal zaslouženě. Přesto lze z šetření vyvodit několik námětů na zlepšení. Klienti by ocenili hlavně lidský přístup úředních osob, větší srozumitelnost a nápomoc s řešením záležitostí a vyplňováním formulářů. Přáli by si od úřadu více vstřícnosti a ochoty pomáhat občanům. Respondentům by vyhovovalo více úředních hodin. Z výzkumu také vyplývá, že občanům záleží na rozkvětu města, a proto by chtěli být více informováni o projektech města.

Co se týče reprezentace úředních osob, tedy jejich vhodné úpravě zevnějšku, lze říci, že chodí vhodně a slušně oblečení. Zároveň ale bylo zjištěno, že pro klienty není moc důležité, jak jsou úředníci upravení. Více si cení jejich odborných znalostí a ochoty pomoci. Z výzkumu vyplývá, že od nich postrádají příjemný úsměv na tváři a celkově pohodové naladění úředního aparátu. Klienti si též všímají, jak se úředníci baví mezi sebou a jak jsou upraveny prostory úřadu. Na tyto aspekty by se proto nemělo zapomínat. Nelze však nezmínit, že při práci na úřadě, se kterou úzce souvisí jednání s občany s velkým rozsahem charakterových vlastností, není snadné být stále dobře naladěni. Zároveň je nutné podotknout, že finanční prostředky na vybavenost úřadu jsou omezené.

Nespokojenost klientů s lhůtami souvisejícími s vyřízením jejich požadavků je velice častý jev týkající se snad většiny úřadů. Proto bylo možné předpokládat, že tato výzkumná otázka obdrží o něco méně pozitivních odpovědí. Přesto výsledek není nikterak špatný. Nespokojenost uvedlo jen několik respondentů. Z výzkumu však nelze říci, zda lhůty byly skutečně zbytečně protahované, či dokonce překročené, nebo klientům jen lhůty přišly dlouhé. Prada bude někde napůl. Klienti by měli být více informováni o tom, jak dlouhé lhůty má úřad na vyřízení požadavku, aby nedocházelo k mylným

představám, že vyřízení trvá až moc dlouhou dobu. Na druhou stranu je potřeba si uvědomit, že čekání klientů na vyřízení záležitosti je nepříjemné. Taktéž by měli rádi své požadavky vyřízené rychle a někdy by i potřebovali mít danou věc vyřízenou ideálně hned.

V dotazníkú jsem také zjišťovala, komu by respondenti nahlásili své podezření na korupci či klientelismus. Většina odpovědí směřovala správným směrem, ale přesto by občané měli být více a celkově lépe informováni o tom, jak proti těmto negativním jevům bojovat. Drtivá většina respondentů by své podezření na korupci nebo klientelismus nenahlásila. Nejčastěji by byl příčinou strach, že se nahlášení obrátí proti oznamovateli. Dále převládalo přesvědčení, že hlášení je zbytečné a nebude mít žádný pozitivní dopad. Lze tedy konstatovat, že víra v úspěch ohledně této problematiky je na velice nízké úrovni. Respondenti, kteří by své podezření nahlásili, se často odkazovali na etiku, morální hodnoty, trestný čin a občanskou povinnost. Celkově lze říci, že mají zájem o spravedlivé jednání úředníků a domnívají se, že úředníci mají občanům pomáhat. Jsou si vědomi, že úřední osoby jsou placeny z peněz občanů, a tudíž odsuzují další požadování neoprávněných úplatků za poskytnutí služeb.

Skutečnost, že občanům skutečně záleží na správném jednání úředníků, potvrzuje i výsledek šetření zabývající se etickým kodexem. Většina se domnívá, že tento dokument má smysl a měl by být zaveden i na Městském úřadu v Přesticích.

Závěr

Návštěvy úřadů a vyřizování různých záležitostí se týkají snad každého občana. I proto by se úřady měly snažit svým klientům zpříjemnit návštěvy na svých pracovištích. Ostatně, jak vyplývá z Ústavy ČR, státní moc slouží všem občanům. Častěji než chvála na úřady, jsou však slyšet připomínky a stížnosti na nevhodné chování úředníků, dlouhé lhůty na vyřízení požadavků a jiné. Práce je soustředěna na to, jak by etické jednání úředních osob mělo správně vypadat a následně je tato materie porovnaná s praxí klientů Městského úřadu v Přešticích.

Cílem práce bylo prozkoumat teorii etiky úředního jednání, která je pro veřejnou správu stěžejní. Byly popsány související pojmy, jako je morálka, etika, etický kodex. Podstatu etiky úředního jednání potvrzuje i skutečnost, že se tímto tématem zabývá několik zákonů. K této problematice je stěžejní Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy, ve kterém se nachází základní pravidla pro etické chování a které slouží jako výchozí bod též při tvoření etických kodexů na úřadech. Ostatně v dotazníkovém šetření praktické části této práce se prokázalo, že občané vnímají etické kodexy za důležité a jsou pro jeho zavedení i na Městském úřadu v Přešticích, kde zatím není vytvořen.

Pro splnění dalšího cíle této práce bylo potřeba přiblížit způsob vzdělávání úředních osob v etice. Využity byly převážně podpůrné dokumenty a projekty od Ministerstva vnitra a od Národního institutu pro veřejnou správu Praha, které byly vytvořeny již před několika lety. Úřední osoby sice procházejí vstupním, průběžným vzděláváním, přípravami a ověřením zvláštní odborné způsobilosti, ale v současné době neexistuje žádný projekt podporující právě etiku v úředním jednání. Odpovědnost je na samotných úřadech, jak budou své úřední osoby v tomto ohledu školit. Z výzkumu v praktické části vyplynulo, že klienti žádají více vstřícného a slušného jednání. Proto je nemilým zjištěním, že podpora ve vzdělávání etiky je na ústupu.

Významnou roli v problematice úředního jednání hraje korupce a klientelismus. Tyto negativní jevy do veřejné správy nepatří, a i na základě dotazníkového šetření z praktické části lze konstatovat, že je klienti neuznávají. Aktivnímu boji proti korupci však klientům chybí znalosti v postupu nahlášení podezření na tento negativní jev. Zároveň panuje obava z následné pomsty. Klienti v sobě mají zakódované, že by jejich nahlášení nepomohlo. Je potřebné informovat občany o svých právech a povinnostech

ohledně této problematiky a zároveň jim dodat důvěru, že nahlášení bude prošetřeno a budou vyvozeny důsledky.

Úřední osoby jsou povinné zachovávat profesionalitu a pravidla slušnosti. V případě nevhodného chování ke klientům, na ně může být podaná stížnost dle Zákona č. 500/2004 Sb., správní řád. Cíle této práce bylo dosaženo i přiblížením této problematiky.

Práce se též zaměřila na interní instrukce personálního charakteru, kterými nadřízení konkretizují oprávnění a povinnosti podřízených uvedené v právních předpisech. Zvláštní pozornost byla věnována pracovnímu řádu, který s sebou přináší několik výjimek.

Etický kodex úředních osob a zaměstnanců veřejné správy se ve svém článku zmiňuje o reprezentaci těchto osob. Článek je však velmi stručný a obecný. Cílem bylo zjistit konkrétní příklady vhodného oblečení a celkové úpravy zevnějšku úředníků a zaměstnanců veřejné správy, které může etické jednání podstatně ovlivnit. Práce též obsahuje prohrašky v odívání, které by se v oblasti veřejné správy neměly vyskytovat.

Při úředním jednání by se neměla podceňovat ani etiketa a komunikace. Úřední osoby tráví velkou část svého života na svém pracovišti se svými kolegy a je proto důležité, aby na úradech panovala dobrá atmosféra, která se promítá do jednání s klienty veřejné správy. První dojem, který si klient udělá o úřední osobě, je velmi důležitý. Je potřebné ovládat základy etikety při pozdravu, oslovení a podání ruky, aby nedocházelo k faux pas. Dnešní doba si žádá rychlé a snadno dostupné jednání s úřady. Není radno podceňovat ani komunikaci na dálku prostřednictvím telefonátů, e-mailů a dopisů, při které se mají dodržovat určitá pravidla.

V současné době postihla svět včetně České republiky pandemie infekčního onemocnění COVID-19. Šíření tohoto viru se dá předejít dostatečnou hygienou i na úradech, omezením mezilidského kontaktu a povinným nošením roušek. Nejen veřejná správa tak prochází zkouškou, ve které musí promptně reagovat na mnohé změny. Úřední osoby a zaměstnanci musí zvládat mnoho agendy na základě dálkové komunikace s klienty. Situací jsou dotčena i určitá pravidla etikety. Přináší s sebou nové způsoby zdravení a snahu sladit roušky s business dress codem.

Cílem praktické části práce bylo zjištění spokojenosti klientů městského úřadu s etikou úředního jednání na tomto úřadu v Přešticích. Výzkum navazoval na poznatky

z teoretické části. Byl prováděn anonymním dotazníkovým šetřením, kterým se podařilo získat zpětné vazby z návštěv všech odborů. Z šetření vyplynulo, že klienti jsou spokojeni s etikou úředního jednání na městském úřadu v Přešticích. Přesto z něho lze vyvodit několik námětů a podnětů ke zlepšení této spokojenosti, jsou v práci rozebrány. Hlavní nedostatek byl spatřen ve spojení s dlouhými lhůtami na vyřízení požadavků klientů. Klienti jsou názoru, že lhůty jsou nepřiměřeně dlouhé, a to jim přivádí komplikace. Lze doporučit zpracovat na zkrácení lhůt, nebo alespoň klienty ujistit o tom, že úřad dělá maximum pro rychlé vyřízení požadavků a předem je informovat, jak dlouho může řízení potrvát. Za popřemýšlení by stálo i zavedení etického kodexu, který klienti považují za předmětný. Bylo by vhodné na tento výzkum navázat a zjistit, jak problematiku etického jednání úředních osob vidí samotní úředníci Městského úřadu v Přešticích.

Na úplný závěr bych podotkla, že etika i etiketa je z velké části tvořena samotnými lidmi a je hlavně na nás, v jaké atmosféře bude vzájemná interakce probíhat. Úřední osoby jsou také jen lidé a může se stát, že někdy dojde k nedorozumění nebo k chybě. Součinnost jim musí podávat i samotní klienti, kteří by se měli řídit pravidlem od Konfucia „Nedělej druhým, co nechceš, aby dělali tobě“.

Resume

This bachelor thesis deals with official negotiation ethic. Goal of the thesis is to clear up development of official negotiation, to introduce related terms, to increase awareness of current situation, to look into satisfaction of Přeštice citizens in connection with those issues and after that make a suggestion of improvement. Information is derived from a large amount of technical literature. Electronic sources were used as well.

This bachelor thesis is divided into two parts, theoretical part and practical part. The theoretical part aims at basic terms which are focused on public administration, e.g. "morals", "ethic", "ethical code". It is also focused on education of officials in the branch of ethic including legal adaptation and relevant documents. The author focuses on negative phenomena such as bribery, clientelism and nepotism. Less known terms, such as "whistleblowing" are mentioned too. The author deals with filing and handling complaints about behaviour of officers and internal instructions of personal character. Issues of clothing at workplace are also mentioned. It is described how officers should make themselves presentable, alongside with minor offences against clothing. Basics of etiquette and communication at workplace are remarked in the conclusion.

The practical part is focused on official negotiation ethic in the town of Přeštice. The research was accomplished with questionnaires. According to the results of the questionnaire, the author publishes information about the satisfaction of clients with official negotiation ethic at the municipal office in Přeštice. In conclusion with the research the thesis provides inferences and recommendations which could lead to better satisfaction of clients. The recommendations are for example to attend to clients more and to demonstrate obligingness and sympathy for clients' problems and to be generous with smile. Although it is not possible to consider the reason of dissatisfaction, it would be useful to think about long periods for handling clients' requirements. It is clear from the results that clients are afraid to report suspicion of bribery or clientelism. The author presumes that it would be useful to spread awareness of that problem among the citizens and to encourage them not to be afraid of revenge or unnoticed report. In conclusion, citizens of that town are satisfied with services of the municipal office.

Seznam použitých zdrojů

Literatura

1. BIXLER, Susan a Nancy NIX-RICE a Jitka VEJMĚLKOVÁ. Profesionální image: jak vzbudit nejlepší dojem v každé situaci. Brno: Computer Press, 2006. ISBN 80-251-1057-5.
2. FAJMON, Hynek. Jak získáte od starosty to, co potřebujete: Praktický průvodce občana při jednání s radnicí. Brno: Barrister a principal, 2002. ISBN 80-86598-37-3.
3. FILIPOVÁ, Eva. Společenská náповěda. Praha: PRAGMA, 2008. ISBN 978-80-7349-139-0.
4. FRUMAROVÁ, Kateřina. Ochrana před nečinností veřejné správy. Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-8756-22-9.
5. GOSIOROVSKÝ, Ivan. Úvod do profesní etiky. Kunovice: Evropský polytechnický institut, 2008. ISBN 978-80-7314-159-2.
6. GULLOVÁ, Soňa, Františka MÜLLEROVÁ a Ivan ŠRONĚK. Společenská etiketa, obchodní a diplomatický protokol. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, 2004. ISBN 80-86578-33-0.
7. HENDRYCH, Dušan. Správní právo: Obecná část. Deváté. Praha: C. H. Beck, 2019. ISBN 978-80-7400-624-1.
8. HLAVÁČEK, Libor. Základy společenské etikety pro úředníky. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2010. ISBN 978-80-86976-19-8.
9. HOLEČEK, Václav, Jana MIŇHOVÁ a Pavel PRUNNER. Psychologie pro právníky. Druhé, rozšířené. Plzeň: Aleš Čeněk, 2007. ISBN 978-80-7380-065-9.
10. Kolektiv autorů. Antidiskriminační vzdělávání a veřejná správa v ČR: Příručka pro zaměstnance veřejné správy. Praha: Multikulturní centrum Praha, 2006. ISBN 80-239-7825-X.
11. Kolektiv autorů. Druhé. Praha: Transparency International - Česká republika, 2008. ISBN 978-80-87123-04-1.
12. KURIL, Jozef. Verejná a štátna služba: Vybrané otázky. Plzeň: Wolters Kluwer, 2018. ISBN 978-80-81688-822-5.
13. MATHÉ, Ivo a Ladislav ŠPAČEK. Etiketa. Praha: BB/art, 2005. ISBN 80-7341-564-X.

14. MATULA, Miloš. Proměny funkce veřejné správy. Plzeň: PREKOMIA, 2017. ISBN 978-80-261-0686-9.
15. POMAHAČ, Richard a Olga VIDLÁKOVÁ. Veřejná správa. Praha: C. H. Beck, 2002. ISBN 80-7179-748-0.
16. PUTNOVÁ, Anna a Pavel SEKNIČKA. Etické řízení ve firmě. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1621-3.
17. RÝZNAR, Ladislav. Etika a etiketa. Kunovice: Evropský polytechnický institut, 2010. ISBN 978-80-7314-193-6.
18. SEKNIČKA, Pavel, Marie BOHATÁ a Mária ŠEMRÁK. Etické řízení ve firmě. Praha: ASPI Publishing, 2001. ISBN 80-85963-40-X.
19. SMEJKAL, Vladimír a Hana SCHELOVÁ BACHRACHOVÁ. Velký lexikon společenského chování. Druhé, rozšířené. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3650-1.
20. ŠPAČEK, Ladislav. Malá kniha etikety pro firmu a úřad. Praha: Mladá fronta, 2010. ISBN 978-80-204-2253-8.
21. ŠPAČEK, Ladislav. Velká kniha etikety. Praha: Mladá fronta, 2005. ISBN 80-204-1333-2.

Internetové stránky

1. Absolvent. Co je dress code a k čemu je dobrý? [online]. Absolvent, 2017. [cit. 10.04.2020]. Dostupné: <https://www.absolvent.cz/clanek/co-je-dress-code-cemu-je-dobry>
2. Aktuálně.cz. Pozdravy za časů koronaviru. Líbání či podání ruky nahradilo gesto ze Star Treku [online]. Praha: Magazín aktuálně.cz, 2020. Dostupné: <https://magazin.aktualne.cz/koronavirus-meni-etiketu-diplomatu-zdravi-se-lokty-i-gestem/r~7ae63724637611eab1110cc47ab5f122/>
3. E15.cz. Na úřadě v bačkorách? Zákaz! [online]. Praha: E15.cz, 2001-2020. [cit. 08.04.2020]. Dostupné: <https://www.e15.cz/magazin/na-urade-v-backorach-zakaz-852913>
4. Fetter W. Richard. Dress code (předpisové oblečení zaměstnanců) jako požadavek pro řádný výkon práce určený zaměstnavatelem. [online]. Epravo.cz, 2015. [cit. 11.04.2020]. Dostupné: <https://www.epravo.cz/top/clanky/dress-code-predpisove->

obleceni-zamestnancu-jako-pozadavek-pro-radny-vykon-prace-urceny-zamestnavatelem-99350.html

5. Finanční správa. Etický kodex finanční správy ČR [online]. Praha: Finanční správa, 2019. [cit. 26.02.2020]. Dostupné: <https://www.financnisprava.cz/cs/financni-sprava/financni-sprava-cr/firemni-kultura-fs-cr/eticky-kodex>
6. Fišer Petr. Etická pravidla zaměstnanců MČ [online]. Praha: Městská část Praha 3. [cit. 26.02.2020]. Dostupné: <https://www.praha3.cz/urad/pusobnost/eticka-pravidla-zamestnancu-mc>
7. Homfray Šárka. Kritika zákona o státní službě z uživatelských pozic [online]. Brno: Deník Referendum, 2020 [cit. 15.02.2020]. Dostupné: <https://denikreferendum.cz/clanek/30664-kritika-zakona-o-statni-sluzbe-z-uzivatelskych-pozic>
8. iDNES.cz. Koronavirus mění etiketu. Místo podání ruky nabízejí lidé loket nebo nohu. [online]. Praha: iDNES.cz, 2020. [cit. 03.04.2020]. Dostupné: https://www.idnes.cz/zpravy/zahranicni/koronavirus-podani-ruky-meni-zvyklosti.A200303_165540_zahranicni_zaz
9. Institut pro veřejnou správu, Etika a protikorupční opatření [online]. Praha: Institut pro veřejnou správu, 2014 [cit. 30.03.2020]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/projekty/vzdelavani-v-oblasti-etiky/>
10. Jouza Ladislav. Zvláštní požadavky na úředníky v ÚSC [online]. Praha: Ústav práva a právní vědy, 2018. [cit. 09.03.2020]. Dostupné: <https://www.ustavprava.cz/blog/2018/08/urednik-a-obcan-vecne-konflikty/>
11. Keller Jan. Klientelismus [online]. Praha: Sociologická encyklopedie, 2017. [cit. 01.04.2020]. Dostupné: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Klientelismus>
12. Keller Jan. Klientelismus [online]. Praha: Sociologická encyklopedie, 2017. [cit. 01.04.2020]. Dostupné: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Klientelismus>
13. Kocianová Jitka. Dress code. [online]. Odbory.info, 2017. [cit. 11.04.2020]. Dostupné: <https://www.odborny.info/obsah/30/dress-code/18886>
14. Kostruhová Marie. Poskytnutí informací – Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2014. [cit. 08.03.2020].

- Dostupné: <https://www.mvcr.cz/clanek/poskytnuti-informaci-eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy.aspx>
15. Kovářová Andrea. Vnitřní předpisy ve veřejné správě – pravidla chování na pracovišti [online]. Ostrava: ATLAS Consulting, spol. s r. o., 2018. [cit. 02.04.2020]. Dostupné: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/spravni-pravo/vnitri-predpisy-ve-verejne-sprave-pravidla-chovani-na-pracovisti>
 16. Kuk Michal. Stížnost na nevhodné chování úředníků. [online]. Brno: Frank Bold, 2018.[cit. 02.03.2020]. Dostupné: <https://frankbold.org/poradna/spravni-rizeni/urady-a-soudy/styk-s-urady-ci-soudy/rada/stiznost-na-nevhodne-chovani-uredniku>
 17. Ministerstvo spravedlnosti. Index CPI a BPI [online]. Praha: Ministerstvo spravedlnosti, 2020. [cit. 20.03.2020]. Dostupné: <https://korupce.cz/zahranicni-spoluprace/index-cpi-a-bpi/>
 18. Ministerstvo vnitra ČR. Dotaz 5.2/II/15/1 Obecné otázky odměňování [online]. Praha: účetní-portál.cz, 2014. [cit. 07.04.2020]. Dostupné: <https://www.ucetni-portal.cz/informace-gfr//24/0/vlozeno-DESC//katalog/>
 19. Ministerstvo vnitra ČR. Protikorupční manuál pro občany (PDF) [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2010. [cit. 10.04.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/clanek/boj-proti-korupci-dokumenty.aspx>.
 20. Ministerstvo vnitra ČR. Studijní podklady k obecné části úřednické zkoušky [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2020. [cit. 02.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/zkusebni-otazky-a-odborna-literatura.aspx>
 21. Ministerstvo zahraničních věcí. Základní informace o OECD [online]. Praha: Stálá mise České republiky při OECD v Paříži. [cit. 12.02.2020]. Dostupné: https://www.mzv.cz/oecd.paris/cz/zakladni_informace_o_oecd/index.html
 22. Ministerstvo zdravotnictví. COVID-19: Přehled aktuální situace v ČR [online]. Praha: Onemocnění aktuálně, 2020. [cit. 31.03.2020] Dostupné: <https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz/covid-19>
 23. Novinky.cz. Anarchie v oblékání na ministerstvu končí, Drobil zakázal trička i kraťasy [online]. Praha: Novinky.cz, 2010. Dostupné:

<https://www.novinky.cz/domaci/clanek/anarchie-v-oblekani-na-ministerstvu-konci-drobil-zakazal-tricka-i-kratasy-50373>

24. Ombudsman. Úřad nemůže obhajovat chování úředníka, aniž by věc prověřil [online]. Brno: Veřejný ochránce práv, 2018. [cit. 17.03.2020]. Dostupné: <https://www.ochrance.cz/aktualne/tiskove-zpravy-2018/urad-nemuze-obhajovat-chovani-urednika-aniz-by-vec-proveril/>
25. Postránecký Josef. Služební předpis náměstka ministra vnitra pro státní službu č. 4/2019 ze dne 5. listopadu 2019, kterým se stanoví Rámcová pravidla vzdělávání ve služebních úřadech. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2019. [cit. 29.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/sluzebni-predpisy.aspx>
26. Proti pokutám. Nečinnost úředníků a co s tím? [online]. Praha: Proti pokutám, 2018. [cit. 09.03.2020]. Dostupné: <https://www.protipokutam.cz/news/necinnost-uredniku-a-co-s-tim/>
27. Průšová Pavlína. Dress code: Pravidla oblékání na pracovišti [online]. Manpower, 2019. [cit. 07.04.2020]. Dostupné: <https://www.manpower.cz/manpower/cs/dress-code-pravidla-oblekani-na-pracovisti/>
28. Šmíd Daniel. Etiketa v době koronaviru: odborník prozradil, zda je stále správné podávat si ruce a líbat se [online]. Praha: Novaplus.nova.cz, 2020. [cit. 09.03.2020]. Dostupné: <https://novaplus.nova.cz/porad/snidane-s-novou/bonus/5252-etiketa-v-dobe-koronaviru-odbornik-prozradil-zda-je-stale-spravne-podavat-si-ruce-a-libat-se>
29. Šnajdr Jaroslav. V tričku do práce nechod'te, nařizuje manuál úředníkům v Novém Městě [online]. Praha: iDNES.cz, 2013. [cit. 18.03.2020]. Dostupné: https://www.idnes.cz/jihlava/zpravy/radnice-v-novem-meste-na-morave-zavedla-dress-code.A131122_2003201_jihlava-zpravy_mv
30. Šnajdr Jaroslav. V tričku do práce nechod'te, nařizuje manuál úředníkům v Novém Městě [online]. Praha: iDNES.cz, 2013. [cit. 18.03.2020]. Dostupné: https://www.idnes.cz/jihlava/zpravy/radnice-v-novem-meste-na-morave-zavedla-dress-code.A131122_2003201_jihlava-zpravy_mv

31. Transparency International. Česko se v Indexu vnímání korupce 2019 propadlo o 6 pozic. Potvrzuje se tak negativní trend privatizace veřejného zájmu. [online]. Praha: Transparency International, 2020. [cit. 29.02.2020]. Dostupné: <https://www.transparency.cz/cpi2019/>
32. Transparency International. Česko se v Indexu vnímání korupce 2019 propadlo o 6 pozic. Potvrzuje se tak negativní trend privatizace veřejného zájmu. [online]. Praha: Transparency International, 2020. [cit. 29.02.2020]. Dostupné: <https://www.transparency.cz/cpi2019/>
33. Valachová Kateřina. Zákon o státní službě – I. [online]. Ostrava: ATLAS consulting spol. s r. o., 2014. [cit. 03.03.2020]. Dostupné: <https://www.pravniprostor.cz/clanky/spravni-pravo/zakon-o-statni-sluzbe>
34. Vavera František. Vnitřní předpisy ve zkratce [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2008. [cit. 28.03.2020]. Dostupné: <https://www.mvcr.cz/clanek/vnitрни-predpisy-ve-zkratce.aspx>
35. Vejvodová Alžběta. Jak se správně obléci do práce [online]. Praha: Právní rádce, 2019. [cit. 06.04.2020]. Dostupné: <https://pravniradce.ihned.cz/c1-66688330-jak-se-spravne-obleci-do-prace>
36. Vláda ČR. Postavení úředníků upraví nový zákon [online]. Praha: Vláda ČR, 2013.[cit. 12.03.2020]. Dostupné z <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/postaveni-uredniku-upravi-novy-zakon-107237/>
37. Vláda ČR. Vyhlášení nouzového stavu – co aktuálně platí [online]. Praha: Vláda ČR, 2020. [cit. 11.04.2020]. Dostupné: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vyhlaseni-nouzoveho-stavu-180234/>
38. Vojtěch Adam. Mimořádné opatření – nařízení správním úřadům II. [online]. Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR, 2020. [cit. 09.04.2020] Dostupné: http://www.mzcr.cz/dokumenty/mimoradne-opatreni-narizeni-spravnim-uradum-ii-_18980_4135_1.html

Právní předpisy

1. Usnesení vlády České republiky ze dne 21. března 2001 č. 270, ke Kodexu etiky zaměstnanců ve veřejné správě
2. Usnesení vlády České republiky ze dne 9. května 2012 č. 331, o Etickém kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy
3. Ústavní zákon České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů
4. Usnesení vlády č. 1532 ze dne 30. listopadu 2005, o Pravidlech vzdělávání zaměstnanců ve správních úřadech
5. Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů
6. Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů
7. Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), ve znění pozdějších předpisů
8. Zákon č. 131/2000 Sb., o hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů
9. Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
10. Zákon č. 150/2002 Sb., soudní řád správní, ve znění pozdějších předpisů
11. Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů
12. Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů
13. Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů
14. Zákon č. 361/2003 Sb. zákon o služebním poměru příslušníků bezpečnostních sborů
15. Zákon č. 273/2008 Sb. zákon o policii České republiky

Ostatní zdroje:

1. Poznámky z předmětu „Právní aspekty etického jednání“, zimní semestr 2017/2018, přednášející JUDr. Petra Smržová, Ph.D. a JUDr. et Mgr. Silvie Anderlová.
2. Poznámky z předmětu „Základy psychologie pro právníky“, zimní semestr 2018/2019, přednášející doc. PhDr. Jana Miňhová, CSc.

Seznam grafů

Graf č. 1 Pohlaví respondentů

Graf č. 2 Věk respondentů

Graf č. 3 Dokončené vzdělání respondentů

Graf č. 4 Sociální postavení respondentů

Graf č. 5 Návštěvnost MěÚ Přeštice

Graf č. 6 Návštěvnost odborů

Graf č. 7 Spokojenost s atmosférou na úřadu

Graf č. 8 Spokojenost s reprezentací

Graf č. 9 Spokojenost s vyřízením požadavků

Graf č. 10 Podezření na korupci/klientelismus

Graf č. 11 Nahlášení korupce/klientelismu

Graf č. 12 Názor na etický kodex

Přílohy

Příloha č. 1: Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy

Příloha č. 2: Ukázky vhodných outfitů do zaměstnání

Příloha č. 3: Dotazník k výzkumu spokojenosti s etikou úředního jednání v Přesticích



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy

Preambule

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

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

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

Článek 1 Zákonnost

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

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

Článek 2 Rozhodování

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



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

Článek 3 Profesionalita

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

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

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

Článek 4 Nestrannost

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

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

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

Článek 5 Rychlost a efektivita

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

Článek 6 Svět zájmů

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

Článek 7 Korupce

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



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

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

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

Článek 8

Nakládání se svěřenými prostředky

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

Článek 9

Mlčenlivost

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

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



Článek 10

Informování veřejnosti

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

Článek 11

Veřejná činnost

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

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

Článek 12

Reprezentace

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

(2) Úředník a zaměstnanec veřejné správy jedná s každým ohleduplně, způsobem přiměřeným jeho sociálním schopnostem a komunikačním potřebám, a respektuje jeho individualitu. Veškerá jednání s dotčenými osobami vede úředník a zaměstnanec veřejné správy taktně a způsobem, který respektuje důstojnost těchto osob.

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

Článek 13

Uplatnitelnost a vymahatelnost

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

Článek 14 Závěrečná ustanovení

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

¹⁴¹ Vláda schválila etický kodex a zprávu o extremismu - Ministerstvo vnitra České republiky. Úvodní strana - Ministerstvo vnitra České republiky [online]. Copyright © 2019 Ministerstvo vnitra České republiky, všechna práva vyhrazena [cit. 12.04.2020]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/vlada-schvalila-eticky-kodex-a-zpravu-o-extremismu.aspx>



Obrázek č. 1: Business formal

Obrázek č. 2: Business casual



Obrázek č. 3: Smart casual

Obrázek č. 4: Casual

142

¹⁴² PIETRO FILIPI. Dress code aneb proč se vyplatí obléct se vždy správně [online]. Praha: Reflex.cz, 2001-2020. [cit. 12.04.2020]. Dostupné: <https://www.reflex.cz/obchodni-sdeleni#mOp>

Etika úředního jednání v Přešticích

Vážení respondenti,

prosím, věnujte chvilku času k vyplnění mého dotazníku. Vaše odpovědi budou anonymní a použity jen pro účely zpracování mé bakalářské práce. Předem děkuji za Vaši spolupráci a přeji hezký den.

1. Přibližně jak často navštěvujete Městský úřad v Přešticích?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- 1x měsíčně i více.
- 1x za čtvrt roku.
- 1x za půl roku.
- 1x za rok.
- Méně než 1x za rok.

2. Jaký odbor/jaké odbory jste navštívil/a mezi posledními?

3. Byl/a jste ve většině případů spokojen/a s atmosférou na úřadu? Mám tím na mysli slušnost jednání, komunikaci s Vámi, příjemnost vystupování apod. Pokud ne, v další otázce uveďte stručně důvod.

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano.
- Ne.

4. Co byste ohledně atmosféry na úřadu v Přešticích zlepšil/a?

5. Byl/a jste ve většině případů spokojen/a s reprezentací úředníka/úřednice? Např. vhodná upravenost, oblečení, líčení. Pokud ne, stručně uveďte důvod v další otázce.

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano.
- Ne.

6. Co byste ohledně reprezentace úředníka/úřednice zlepšil/a?

7. Byl/a jste ve většině případů spokojen/a s vyřízením Vašeho požadavku? Např. s lhůtou vyřízením, souladu s právními předpisy, nestranností. Pokud ne, uveďte v další otázce důvod, prosím.

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano.
 Ne.

8. Jaký byl důvod Vaší nespokojenosti s vyřízením požadavku?

Korupci se rozumí jednání mj. úředníků, kteří se nedovoleně a nezákonně obohacují prostřednictvím zneužívání pravomocí, které jim byly svěřeny. Jeho jednání není nestranné. Za tato porušení získá neoprávněné zvýhodnění pro sebe nebo někoho jiného (finanční nebo i materiální povahy).

Klientelismus je forma korupčního jednání. Prostřednictvím svěřené moci upřednostňuje a získává výhody pro své přátele, kolegy, známé. Následuje protiplnění od druhé osoby.

9. Měl/a jste někdy podezření na korupci nebo klientelismus na tomto úřadu?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano.
 Ne.

10. Pokud ano, nahlásil/a jste své podezření?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano.
 Ne.

11. Pokud jste podezření na korupci/klientelismus nahlásil/a, jak jste postupoval/a? Na koho jste se obrátil/a?

12. Pokud jste podezření nehlásil/a, z jakého důvodu?

13. Pokud byste v budoucnu měl/a podezření na korupci/klientelismus, nahlásil/a byste ho?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano.
 Ne.

14. Z jakého důvodu byste své podezření nahlásil/a, respektive nenahlásil/a?

15. Jste

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- muž
- žena

16. Kolik je Vám let?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- 18 - 30
- 31 - 50
- 51 - 65
- 66 +

17. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Nedokončené základní vzdělání.
- Základní vzdělání.
- Střední vzdělání bez maturity/s výučním listem.
- Střední vzdělání s maturitou.
- Vyšší odborné vzdělání.
- Vysokoškolské vzdělání.

18. Aktuálně jste

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- student/ka
- nezaměstnaný/ná
- zaměstnaný/zaměstnaná
- na mateřské dovolené
- starobní důchodce/důchodkyně
- Invalidní důchodce/důchodkyně

19. Myslíte si, že by Městský úřad v Přešticích měl mít svůj etický kodex, nebo ho považujete za zbytečný? Etický kodex obsahuje hodnoty, postupy, procesy a cíle, kterými se instituce řídí (např. řešení střet zájmů, korupci, nestrannost, mlčenlivost, informování veřejnosti, reprezentace).

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Měl by ho mít.
- Není důležitý.