

Návrhy opatření ke zlepšení etiky úředního jednání vybraných úřadů práce ve Zlínském kraji

Monika Daněčková

Bakalářská práce
2018



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta managementu a ekonomiky
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva
akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Monika Daněčková**
Osobní číslo: **M15072**
Studijní program: **B6202 Hospodářská politika a správa**
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**
Forma studia: **prezenční**

Téma práce: **Návrhy opatření ke zlepšení etiky úředního jednání vybraných úřadů práce ve Zlínském kraji**

Zásady pro vypracování:

Úvod

Definujte cíle práce a použité metody zpracování práce.

I. Teoretická část

- Zpracujte literární rešerši vztahující se k etice ve veřejné správě.
- Charakterizujte základní pojmy týkající se etiky ve veřejné správě.

II. Praktická část

- Představte činnost vybraných úřadů práce ve Zlíně a Kroměříži.
- Zanalyzujte a zhodnoťte etiku úředního jednání na vybraných úřadech práce.
- Navrhněte vlastní opatření ke zkvalitnění etiky úředního jednání v analyzovaných úřadech práce a vyhodnoďte finanční nákladnost opatření.

Závěr



Rozsah bakalářské práce: cca 40
Rozsah příloh:
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

GEURAS, Dean a Charles GAROFALO. Practical Ethics in Public Administration. 3rd ed. Vienna, VA: Management Concepts, 2010, 440 s. ISBN 978-1567-262-95-7.
CHMELÍK, Jan a Zdeněk TOMICA. Korupce a úplatkářství. Praha: Linde, 2011, 281 s. ISBN 978-80-7201-866-6.
PAVLIŠOVÁ, Radka. Whistleblowing není donašečství: příručka nejen pro oznamovatele. Praha: Transparency International - Česká republika, 2014, 64 s. ISBN 978-80-87123-22-5.
POMAHAČ, Richard. Veřejná správa. Praha: C.H. Beck, 2013, 315 s. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 978-80-7400-447-6.
Rada kvality ČR a Ministerstvo vnitra. Příručka CSR pro veřejnou správu aneb jak se chovat společensky odpovědně. Národní středisko podpory kvality, 2016, 36 s. ISBN 978-80-02-02702-7.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Lucie Tomancová, Ph.D.
Ústav managementu a marketingu
Datum zadání bakalářské práce: 15. prosince 2017
Termín odevzdání bakalářské práce: 14. května 2018

Ve Zlíně dne 15. prosince 2017



doc. Ing. David Tuček, Ph.D.
děkan



RNDr. Pavel Bednář, Ph.D.
ředitel ústavu

**PROHLÁŠENÍ AUTORA
BAKALÁŘSKÉ/DIPLOMOVÉ PRÁCE**

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na elektronickém nosiči v příruční knihovně Fakulty managementu a ekonomiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 odst. 2 a 3 autorského zákona mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen přípouští-li tak licenční smlouva uzavřená mezi mnou a Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně s tím, že vyrovnání případného přiměřeného příspěvku na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše) bude rovněž předmětem této licenční smlouvy;
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považuji se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Prohlašuji,

1. že jsem na diplomové/bakalářské práci pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.
2. že odevzdaná verze diplomové/bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 11.5.2018

Jméno a příjmení: MONIKA DANEČKOVÁ


.....
podpis diplomanta

ABSTRAKT

Bakalářská práce se zabývá etikou úředního jednání ve vybraných úřadech práce Zlínského kraje. Charakterizuje základní pojmy, které se týkají etiky ve veřejné správě a představuje činnost vybraných úřadů ve Zlíně a v Kroměříži. Dále hodnotí a analyzuje současné etické principy.

Cílem práce je navrhnout opatření, která zajistí zlepšení etických podmínek na pracovištích. Po přečtení bakalářské práce by měli čtenáři získat přehled o zásadách etiky a jejich fungování a také se seznámit se základními charakteristikami souvisejícími s tímto tématem.

Klíčová slova: etika, etický kodex, korupce, neetické chování, společenská odpovědnost, úřad práce

ABSTRACT

The bachelor thesis deals with the ethics of administrative behaviour in selected labour offices within the Zlín Region. It describes basic terms concerning ethics in public administration and clarifies the activities of selected authorities in Zlín and Kroměříž. Consequently it evaluates and analyzes current ethical principles.

The aim of the thesis is to propose measures that will improve ethical conditions in workplaces. After reading the bachelor thesis readers get an overview of the ethical principles and their functioning as well as be informed about the basic attributes related to this topic.

Keywords: ethics, ethical code, corruption, unethical behaviour, social responsibility, employment office

Poděkování

Na tomto místě bych chtěla velmi poděkovat paní Ing. Lucii Tomancové, Ph.D., za odborné a profesionální vedení i za pomoc a cenné rady, které mi během psaní bakalářské práce poskytovala.

Dále bych chtěla poděkovat Úřadu práce ČR – krajské pobočce ve Zlíně a Úřadu práce ČR kontaktnímu pracovišti v Kroměříži za možnost uskutečnění potřebného výzkumu. Také děkuji všem dobrovolníkům z těchto pracovišť, kteří se do výzkumu zapojili, a to za jejich spolupráci a ochotu podílet se na mé bakalářské práci.

Motto

„Etika je činnost směřující k vnitřní dokonalosti lidské osobnosti.“

- Albert Schweitzer

OBSAH

ÚVOD	9
CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE	10
I TEORETICKÁ ČÁST	11
1 ETIKA VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	12
1.1 VEŘEJNÁ SPRÁVA	12
1.2 ETIKA, MORÁLKA A PRÁVO	13
1.2.1 Etika	13
1.2.2 Morálka	13
1.2.3 Právo	14
1.3 SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST	14
1.4 ZÁKLADNÍ PŘEDPOKLADY PERSONÁLNÍHO ZÁKLADU VEŘEJNÉ SPRÁVY	16
1.4.1 Znalosti a vzdělání pracovníků ve veřejné správě	17
1.5 PROFESNĚ ETICKÉ CHOVÁNÍ	18
1.6 NÁSTROJE ETICKÉHO ŘÍZENÍ.....	19
2 ETICKÉ KODEXY	20
2.1 OBECNÁ CHARAKTERISTIKA	20
2.2 ETICKÝ KODEX ÚŘEDNÍKŮ A ZAMĚSTNANCŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY ČR.....	20
2.3 PRÁVO NA DOBROU SPRÁVU A ETICKÉ KODEXY V EU	21
2.3.1 Evropský kodex řádné správní praxe	22
2.4 VÝZNAM A ÚČEL ETICKÝCH KODEXŮ	22
3 NEETICKÉ JEDNÁNÍ ÚŘEDNÍKŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY	24
3.1 KORUPCE A ÚPLATKÁŘSTVÍ.....	24
3.1.1 Typy korupce	26
3.1.2 Protikorupční opatření.....	26
3.2 STŘET ZÁJMŮ	27
3.3 WHISTLEBLOWING	29
3.4 MOBBING, BOSSING, STAFFING	30
3.4.1 Mobbing	30
3.4.2 Bossing.....	30
3.4.3 Staffing.....	30
4 EKONOMICKÝ VÝZNAM ETICKÉHO JEDNÁNÍ A SPOLEČENSKÉ ODPOVĚDNOSTI	32
II PRAKTICKÁ ČÁST	33
5 ÚŘAD PRÁCE ČR	34
5.1 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA: ÚŘAD PRÁCE ČR – KRAJSKÁ POBOČKA VE ZLÍNĚ	34
5.2 ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKA: ÚŘAD PRÁCE ČR – KONTAKTNÍ PRACOVISŤE KROMĚŘÍŽ.....	36
6 ANALÝZA A HODNOCENÍ ETIKY ÚŘEDNÍHO JEDNÁNÍ NA ÚŘADECH PRÁCE ČR	38

6.1	VÝBĚR RESPONDENTŮ	38
6.2	VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ FORMOU DOTAZNÍKŮ.....	38
6.2.1	Úřad práce ČR – Krajská pobočka ve Zlíně.....	38
6.2.2	Úřad práce ČR – Kontaktní pracoviště Kroměříž	46
6.3	VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ FORMOU HLOUBKOVÝCH ROZHOVORŮ	53
6.3.1	Úřad práce ČR – Krajská pobočka ve Zlíně.....	53
6.3.2	Úřad práce ČR – Kontaktní pracoviště Kroměříž	54
6.4	VYHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	55
6.4.1	Dotazníkové šetření.....	55
6.4.2	Hlubkové rozhovory.....	56
6.4.3	Celkové zhodnocení	56
7	VLASTNÍ NÁVRHY OPATŘENÍ KE ZLEPŠENÍ ETIKY ÚŘEDNÍHO JEDNÁNÍ	58
7.1	NÁVRHY OPATŘENÍ PRO ÚŘAD PRÁCE ČR – KRAJSKOU POBOČKU VE ZLÍNĚ.....	58
7.1.1	Opatření I	58
7.1.2	Opatření II	60
7.1.3	Opatření III.....	61
7.1.4	Opatření IV.....	62
7.2	NÁVRHY OPATŘENÍ PRO ÚŘAD PRÁCE ČR – KONTAKTNÍ PRACOVIŠTĚ KROMĚŘÍŽ.....	62
7.2.1	Opatření I	62
7.2.2	Opatření II	64
7.2.3	Opatření III.....	64
7.2.4	Opatření IV.....	64
	ZÁVĚR	66
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	67
	SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....	73
	SEZNAM OBRÁZKŮ	74
	SEZNAM TABULEK.....	75
	SEZNAM PŘÍLOH.....	76

ÚVOD

Veřejná správa je součástí našeho života od narození až do smrti. Neoddělitelně patří ke společnosti a je její nepostradatelnou součástí, aniž bychom si to mnohdy uvědomovali. Je službou občanům, která zajišťuje jejich bezpečí, stará se o ně a usnadňuje jim život ve společnosti, a to vše koná v mezích zákona a zákonným postupem. Platí zde omezená autonomie, tedy úředníci mohou konat pouze v rozsahu vymezeném zákony. A právě proto je důležité znát základní pravidla a principy veřejné správy.

Veřejná správa je vykonávána prostřednictvím úředníků, kteří mohou být ve vztahu k ní v poměru zaměstnaneckém či služebním. V případě Úřadu práce České republiky se jedná z největší části o služební poměr, který je upraven na základě zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě.

Při výkonu veřejné správy je mimo jiné nutné dbát na dodržování etických pravidel a zásad, které mají za cíl usměrňovat lidské chování a jednání v situacích, kdy existuje možnost volby prostřednictvím svobodné vůle, a tím budovat také dobré jméno organizace. Rozvoj etiky je ovlivněn jak historickým, tak politickým vývojem situace na určitém území. V souvislosti s reformou veřejné správy vzrostl také zájem o začlenění etiky do činnosti a výkonu veřejné správy v České republice.

Jedná se především o aplikaci určitých morálních standardů do činnosti veřejné správy. Základním předpokladem každého úředníka by mělo být v jisté míře morální cítění, které by měl mít každý jedinec zakotveno v sobě samém. Takové chování se pak projevuje v schopnosti správně jednat se svými klienty apod. Jedním z nástrojů, který napomáhá dodržování těchto morálních a etických principů je Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy, kterým by se při výkonu veřejné správy měli úředníci řídit. Jeho dodržování by mělo vést ke zkvalitnění veřejné správy, tedy zabránění nežádoucímu chování úředníků a podpoření žádoucího jednání a chování, jako je například nestrannost, profesionalita, potlačení střetu zájmů a nevhodného chování apod.

Výkon funkce ve veřejné správě souvisí také se společenskou odpovědností, která je předpokladem pro úspěšné řízení veřejné správy a s jednáním úředníků ve vztahu k veřejnosti.

CÍLE A METODY ZPRACOVÁNÍ PRÁCE

Hlavním cílem práce je zjistit, zdali existují problémové oblasti v etice na vybraných úřadech práce a následně nalézt řešení těchto problémů. Práce se bude zabývat ideálními podmínkami na pracovišti, tzn., jaká opatření by se měla uskutečnit, aby se zlepšila etika úředního jednání. Dalším cílem je zjistit, jaké povědomí mají zaměstnanci obou úřadů o etice, etickém kodexu, jaké jsou vztahy na pracovišti ať s kolegy či s klienty apod.

Úlohou teoretické části práce bude vymezit základní pojmy související s problematikou etiky. Tato část bude vycházet především z knih pojednávajících o etice a pojmech s ní souvisejících.

V praktické části je nutno nejprve charakterizovat Úřad práce ČR obecně a následně představit činnost vybraných úřadů práce ve Zlíně a Kroměříži. Poté bude zanalyzována a zhodnocena etika úředního jednání na těchto úřadech. Na závěr budou navržena opatření ke zkvalitnění etiky úředního jednání v analyzovaných úřadech práce a bude vyhodnocena finanční nákladnost těchto opatření.

Touto problematikou je důležité zabývat se jak z důvodu spokojenosti pracovníků Úřadu práce ČR se svým zaměstnáním, tak z důvodu funkčnosti, efektivnosti a celkového poslání úřadů práce. Jelikož právě úřady práce jsou ty, které se denně setkávají s velkým množstvím klientů.

Ke zjištění potřebných informací bude prováděno výzkumné šetření kvantitativní i kvalitativní metodou. Bude se jednat o dotazníky, které budou mít za úkol zajistit co největší počet dobrovolných respondentů a získat objektivní informace z dané problematiky. O kvalitativní složku šetření se postarají hloubkové rozhovory, které budou prováděny s dobrovolníky za účelem podkreslení výsledků z dotazníků a získání detailnějších informací.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 ETIKA VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

Dodržování etických pravidel ve veřejné správě nabývá s postupem času stále většího významu. Etické chování by mohlo zjednodušeně znamenat držet se dál od problémů. Avšak osoby, které veřejnou správu vykonávají, jsou denně různým problémům vystavovány. Denně jsou testovány jejich dovednosti, zodpovědnost, věrnost nebo třeba schopnost postavit se výzvě čelem. Ovšem jisté okolnosti, jako například nelegitimní politické tlaky s cílem plnit politické zájmy nebo různé ekonomické či dokonce vlastní nelegitimní zájmy, mohou značně narušit nebo ohrozit výkon veřejné správy. Jak uvádí Skulová (2014, s. 137) „jiný než legitimní veřejný zájem nelze však akceptovat.“ Pokud veřejná správa postrádá etičnost, mohou být narušeny a znevěrohodněny principy demokracie a právního státu. Nedostatek etičnosti současně působí negativně při plnění veřejných cílů a úkolů a v neposlední řadě přináší ekonomické škody či ztráty (Geuras a Grofalo, 2010, s. 5, 7; Skulová a kol., 2014, s. 136-138).

1.1 Veřejná správa

Pojem veřejná správa je chápán jako správní věda, která zkoumá správu věcí veřejných ve veřejném zájmu a snaží se napomáhat zlepšení stavu veřejných věcí (Pomahač a kol., 2013, s. 1). Věci veřejné je obtížné jednoznačně a výstižně definovat, v podstatě ale znamenají opak věcí soukromých, tedy vše, co není soukromé je veřejné. Veřejný sektor poté poskytuje všem prostor nahlížet na to, jak je spravováno to, co má být společné, neboli veřejné (Pomahač, 2011, s. 9). Veřejný zájem můžeme vymezit jako společný zájem velké většiny členů příslušné komunity. Vyjadřuje potřeby, názory, hodnoty, které společnost preferuje, považuje je za prioritní a usiluje o jejich ochranu před jakýmkoli ohrožením. Nelze jej však chápat jako sloučení soukromých zájmů jednotlivců (Pomahač, 2013, s. 12).

Veřejná správa je na našem území realizována jako státní správa a samospráva. Státní správa je jednotná úprava výkonu státní moci na celém území státu, která je daná zákonem. Na základě zákona mají pak úředníci státní správy omezenou autonomii rozhodování, tzn., jsou omezeni zákonem a mohou konat pouze to, co jim zákon ukládá. Samospráva je pak vykonávána jinými veřejnoprávními subjekty než státem, které jsou řízeny zákonem a ten na ně přenáší působnost a pravomoc veřejné správy. Samospráva se dále dělí na územní a zájmovou. Územní samospráva znamená právo občanů na určitém území samostatně si spravovat své záležitosti a zájmy v rozsahu vymezeném zákony. Stejně tak jako u státní správy, platí i zde omezená autonomie rozhodování pro úředníky územních samospráv.

Co se týče zájmové samosprávy, jde o zastupování společných zájmů odborníků určitého oboru. Jedná se například o Advokátní komoru, Lékařskou komoru, Akademický senát, Zahradnický spolek atd. (Průcha, 2004, s. 39-43; Provozničková a Sedláčková, 2009, s. 11-12).

1.2 Etika, morálka a právo

Pojmy etika a morálka bývají často neprávem zaměňovány a používány jako synonyma. Zatímco se morálka orientuje na schopnost rozlišit dobro a zlo, které je založeno na společenském vědomí, etika směřuje k dobru o sobě samém, jež musíme nepřetržitě hledat (bývá označována jako věda o morálce). Lidské jednání je pak regulováno právem, které z hlediska zásady legální licence vystupuje jako minimum morálky, snaží se najít pouze takové dobro, které je potřeba k zachování určitého řádu a pravidel určité organizace, zejména státu. To znamená, že vše, co není zákonem zakázáno, je dovoleno. Avšak jedná-li jedinec proti dobrým mravům, plynou z takového jednání právní následky (Zapletalová, 2010/2011, s. 18; Gerloch, 2013, s. 255; 2. LÉKAŘSKÁ FAKULTA UNIVERZITA KARLOVA, ©2014).

1.2.1 Etika

Etika, z řeckého „éthos“ (mrav), je jedna z nejstarších racionálních věd, jejímž předmětem zkoumání je morálka, podstata mravnosti a morálního vědomí. Bývá často označována jako teorie morálky. Etika se snaží popsat, jakým způsobem by měli jednotlivci v lidské společnosti jednat, z hlediska správnosti a morálnosti. Pokouší se zdůvodnit správné postoje a projevy v souladu s morálkou. Podle Zapletalové „*se dá velmi zjednodušeně říci, že se snaží nalézt odpovědi na otázky proč a jak.*“ (Zapletalová, 2010/2011, s. 24; Švarcová, 2015, s. 5).

1.2.2 Morálka

Morálka jako pojem je odvozen z latinského „mos“, „morés“, což znamená zvyk, obyčej či mrav. V souvislosti s vnitřní morálkou, tedy schopností člověka rozlišit, co je dobré, a co špatné, je používáno slovo „etós“. Potřeba regulovat způsoby lidského chování, vzájemných vztahů ve společnosti a způsoby lidské komunikace, dala za vznik morálky již v raných etapách společenského vývoje. Morálku můžeme charakterizovat jako určitý souhrn představ, názorů či ideálů lidského chování, které jsou společností uznávány a žádány. Dodržování morálních pravidel zaručuje jedinci přijetí určitou sociální skupinou

i vlastní pocit čistého svědomí. Naopak při porušování těchto pravidel může být jedinec společností odsouzen a vyloučen z ní, jakožto i on samotný může mít pocit viny. Dodržování morálních pravidel je však dobrovolné a nelze jej vynutit na základě mocenské autority či zákona. Dodržování tedy závisí na vlastním postoji a svědomí každého jedince (Zapletalová, 2010/2011, s. 20-22; Švarcová, 2015, s. 12).

1.2.3 Právo

Pojem „právo“ nelze jednoznačně vymežit, jelikož se jedná o multidimenzionální fenomén, který je nutno zkoumat ve více aspektech.

Podle Gerlocha (2013, s. 21) se jedná o roviny:

- 1) normativní – specifický soubor pravidel, podle kterých se organizuje a reguluje lidské chování
- 2) sociální – systém společenských vztahů, které určují obsah těchto pravidel
- 3) axiologická – ve smyslu hodnot, které normativní regulace zprostředkovává
- 4) mocenská – jako prostředek realizace státní politiky
- 5) informační – jako zdroj informací pro adresáty právních norem

Právo můžeme významově rozdělit na dvě stěžejní roviny – objektivní a subjektivní právo. Objektivní právo (anglicky law – zákon) reguluje společenské vztahy všeobecně. Gerloch (2013, s. 21) jej definuje jako „*souhrn právních norem jako obecně závazných pravidel chování stanovených či uznaných státem*“. Tyto právní normy jsou pak seskupeny v právních předpisech, které jsou adresovány blíže neurčitému množství osob. Oproti tomu právo subjektivní (anglicky right – oprávnění) představuje míru právní možnosti chování subjektů právního vztahu vymezenou objektivním právem, tzn., právní normy zajišťují moc konkrétnímu subjektu vynutit plnění právní povinnosti (Gerloch, 2013, s. 21-24; Ryska a Puškinová, 2012, s. 5-6).

1.3 Společenská odpovědnost

Společenskou odpovědnost lze chápat více způsoby, její význam není definičně ukotven. Obecně jí tedy může rozumět jako chování, které je v etickém smyslu sociálně odpovědné. Podle Bláhy a Dyrtra (2003, s. 91) definuje Milton Friedman společenskou odpovědnost „*jako požadavek, aby se podnik angažoval v podpoře žádoucích společenských výsledků*.“ Z toho poté vyvozují názor, že společenskou odpovědností lze rozumět „*aktivní závazek zlepšovat společenské podmínky*.“ (Bláha a Dyrtr, 2003, s. 93).

Společenská odpovědnost organizací nemá souvislost pouze se soukromým sektorem. Koncept CSR se v posledních letech zavádí i do organizací veřejné správy. U organizací veřejné správy by měla být společenská odpovědnost zajištěna již z podstaty těchto organizací jednat společensky odpovědně, což je do určité míry zabezpečeno legislativou, kterou se řídí (Pavlík, 2010; Magistrát hlavního města Prahy, © 2017).

Pomahač (2013, s. 226) poukazuje na to, že *„odpovědnost je základním předpokladem dalších hodnot veřejné správy – efektivnosti, účinnosti, spolehlivosti a předpověditelnosti veřejné správy...“*

Společenskou odpovědností organizací (v překladu z anglického „corporate social responsibility“) ve veřejné správě se rozumí dobrovolně realizované závazky, činnosti či aktivity organizace, které jsou prováděny nad rámec povinností stanovených v zákoně. Organizace tak svou činností napomáhají celkovému zlepšování situace ve společnosti a to v oblasti ekonomické, sociální a environmentální. Úkolem společenské odpovědnosti organizací je mimo jiné podporovat udržitelný rozvoj společnosti prostřednictvím činností, které mají příznivý vliv na společnost. Udržitelný rozvoj společnosti je vymezen jako snaha zachovat současným i budoucím generacím možnost uspokojovat jejich základní životní potřeby a zároveň zachovat různorodost přírody a funkci ekosystémů.

Společenská odpovědnost organizací veřejné správy má za cíl naplňovat ekonomické, legislativní a etické funkce, jež má určitá organizace vůči území, které spravuje. Společenská odpovědnost dále umožňuje veřejné správě vyrovnat se s požadavky veřejnosti, a to například prostřednictvím posilování transparentnosti, průběžným informováním veřejnosti o činnostech v organizaci, zapojováním zainteresovaných stran do rozhodování apod. (Rada kvality ČR a Ministerstvo vnitra, 2016, s. 9-12).

Je důležité, aby úřady nepojaly společenskou odpovědnost pouze jako ad hoc aktivity, ale aby ji vykonávaly jako nezbytnou součást všech aspektů své činnosti. Skutečná odpovědnost úřadu k občanům, k životnímu prostředí a k dalším dotčeným subjektům je totiž tou nejpřirozenější filozofií dlouhodobě poctivého zajišťování veřejných služeb.

Závazek organizací veřejné správy v tzv. trojí zodpovědnosti (ekonomická, sociální a environmentální oblast) může být dokazován například těmito postupy:

- *„zvýšením kvality poskytovaných veřejných služeb,*
- *aktivnějším přístupem úřadu k řešení věcí veřejných,*
- *vyšší transparentností rozhodování úřadu,*

- *zapojením všech aktérů dotčených řešenou záležitostí,*
- *posílením důvěryhodnosti úřadu v očích veřejnosti a partnerů,*
- *zvýšením kompetentnosti zaměstnanců úřadu,*
- *zlepšením schopnosti prokázat výsledky úřadu.“*

Zavádění úspěšného CSR do organizace je komplexním, dlouhodobým a velmi složitým úkolem, který ovšem představuje pro organizaci mimo jiné posun ve způsobu výkonu aktivit, jež jsou spojeny se zaváděním inovativních prostředků řízení (Pavlík, 2010).

1.4 Základní předpoklady personálního základu veřejné správy

„*Veřejná moc stojí ve službě občanům.*“ (Pomahač, 2011, s. 223). Služba občanům je vykonávána konkrétními osobami – úředníky, kteří se podílejí na výkonu veřejné moci jako zaměstnanci veřejného sektoru. To, jaké předpoklady by měla mít osoba ucházející se o výkon veřejné správy, je stanoveno v zákoně. Chceme-li tedy určit předpoklady osob ucházejících se o místo státního zaměstnance na Úřadu práce ČR, je třeba vycházet ze zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, konkrétně z § 22 a § 25, které blíže specifikují jednotlivé atributy pro vznik služebního poměru. Dle § 22 lze do služebního poměru přijmout pouze takovou osobu, u které je zřejmé, že bude dodržovat demokratické principy ústavního pořádku ČR a svou službu bude konat poctivě. § 25 určuje konkrétní podmínky pro přijetí do služebního poměru. Musí se jednat o státního občana ČR, občana jiného členského státu EU nebo občana státu, který je smluvním státem Dohody o Evropském hospodářském prostoru. Dále se musí jednat o osobu, která dosáhla věku 18 let, je svéprávná, bezúhonná, má požadované vzdělání a je zdravotně způsobilá.

Dle § 32 výše zmíněného zákona je povinností státního zaměstnance složit slib v den nástupu do služby, který se skládá před služebním orgánem.

Veřejné zaměstnance lze charakterizovat na základě několika znaků – základních identifikátorů veřejné služby. Prvním a zároveň nejzákladnějším identifikátorem veřejného zaměstnance je zaměstnanecký nebo podobný poměr ke státu nebo jiné veřejnoprávní korporaci. Druhým, neméně důležitým znakem je plat, který je u veřejnoprávních zaměstnanců hrazen z veřejných prostředků. Třetím znakem je trvalost zaměstnaneckého poměru a posledním, čtvrtým identifikátorem je samotné zajišťování veřejných úkolů veřejným zaměstnancem v rámci jeho zaměstnání.

V rámci kategorizace zaměstnanců veřejné správy je možno zaměstnance rozdělit o dle příslušnosti ke svému zaměstnavateli na:

- státní zaměstnance,
- veřejné zaměstnance,
- komunální zaměstnance,
- zaměstnance profesních a obdobných veřejnoprávních korporací.

V rámci výkonu veřejné služby je samozřejmostí dodržování určitých práv a povinností. Práva plynoucí z tohoto výkonu jsou například právo na plat, právo na oficiální tituly nebo právo využívat zvláštních výhod. Co se týče povinností, řadíme mezi ně především dodržování zákonů, povinnost bezúhonnosti, loajálnosti, nestrannosti, mlčenlivosti... (Skulová a kol., 2014, s. 121-124).

1.4.1 Znalosti a vzdělání pracovníků ve veřejné správě

Podle Čecháka (2004, s. 13 - 14) je nezbytné vzdělávat zejména vedoucí pracovníky orgánů a institucí veřejné správy v ekonomické oblasti a to především v mikroekonomii a makroekonomii. Tyto odvětví ekonomie a s nimi spojená investiční a finanční politika jsou totiž významné obzvláště pro úspěšný rozvoj regionů, měst a obcí. V oblasti veřejných financí pak většina samosprávných subjektů využívá poradenské firmy, s čímž je spojeno riziko, zda firma, dokáže objektivně a přesně zhodnotit a vzít v úvahu všechny možnosti a nebezpečí, která jsou spojena s určitým projektem tak, jako by to dokázal orgán či instituce veřejné správy za předpokladu potřebných znalostí v tomto odvětví.

Aby byly regiony, města a obce úspěšně se rozvíjejícími, je zde velmi důležitá schopnost komunikace (především podnikatelská) mezi podnikatelskými subjekty a orgány veřejné správy. V tomto případě je podle Čecháka potřebnou součástí vzdělání také manažerská ekonomika a s ní spojená znalost řešení případových studií. Obecně by však mělo mít vzdělání pracovníků veřejné správy určitý charakter „univerzálnosti“, což znamená, že krom ekonomické snahy rozvíjet regiony musí dbát také na dopady související s životním prostředím, sociálními aspekty, zaměstnaností apod. Z toho plyne skutečnost, že by měly být tyto předměty a oblasti vzájemně propojeny, aby vytvořily flexibilní znalostní základ, který bude dále rozvíjen a doplňován aktivitami navazujícími na celoživotní vzdělání.

Co se týče státních zaměstnanců, je nutné, aby podle § 35 zákona č. 234/2014 Sb., o služebním poměru, úspěšně vykonali úřednickou zkoušku, a to nejpozději před

uplynutím doby trvání služebního poměru na dobu určitou. Dle § 36 zmíněného zákona je úřednická zkouška tvořena dvěma částmi. První část se nazývá obecná a koná se písemně. Jejím účelem je ověřit, zda má státní zaměstnanec potřebné znalosti, a to v oblastech organizace a činnosti veřejné správy, dále v oblasti etiky, právních předpisů, práva Evropské unie apod. Druhá část se nazývá zvláštní, koná se ústně a jejím účelem je ověřit, zda má státní zaměstnanec nezbytné znalosti a schopnosti pro výkon státní služby.

1.5 Profesně etické chování

„Co není zákonem zakázáno, je povoleno“, tato myšlenka vede k rozporu právního a etického hlediska, což platí i při výkonu povolání. Jakákoliv profesní činnost je řízena prostřednictvím zákonů, ovšem jejich dodržování představuje pouze minimum etiky. Ačkoliv z právního hlediska je tato myšlenka správná, z hlediska etického zde existuje několik výhrad k její správnosti v souvislosti s „obcházením“ zákona.

Profesní etikou se rozumí aplikace etiky a poznatků politické, sociální nebo například právní oblasti. Věnuje se dodržování etických norem a hodnot při výkonu konkrétních profesí. Pokud dojde ve společnosti k pochybnostem ohledně správnosti chování, které se od určitých subjektů jednotlivých povolání očekává, lze se obrátit na jejich etické kodexy. Tyto kodexy si vytvářejí za účelem tvorby morálních pravidel a tím napomáhají k udržení dobré pověsti subjektů dané profese.

Podle Janotové (2005, s. 17) je primárním cílem profesního kodexu:

- zavázat subjekty určité profese k dodržování morálních norem, s čímž souvisí zodpovědně vykonaná práce,
- *„apelovat na profesní hrdost,*
- *vést ke správně chápané solidaritě, obhajující důstojnost daného povolání.“*

Obecně se profesní kodexy zakládají na hodnotách, které reprezentují standard předpokládaného chování - jde například o pravdomluvnost, ochotu, zodpovědnost, toleranci, zdvořilost, pracovitost nebo poctivost (Janotová, Schelle a Schelleová, 2005, s. 16, 17).

Profesní kodexy mají za úkol nejen regulovat vzájemné vztahy pracovních kolektivů nýbrž i řídit chování s ohledem na specifikaci povolání vůči dalším stranám, včetně společenské odpovědnosti (Bláha a Dytrt, 2003, s. 99).

1.6 Nástroje etického řízení

Nástroje etického řízení lze rozdělit na moderní a tradiční. Za moderní nástroje se považují takové, které se formovaly v posledních desetiletích. Jde zejména o mentoring, pravidelné vzdělávání, etický a sociální audit a etického ombudsmana.

Pojem mentoring označuje formu individuálního rozvoje konkrétního jedince, kdy zkušenější pracovník předává znalosti a dovednosti jeho méně zkušenému kolegovi. Jde o neefektivnější způsob učení. Dalším moderním nástrojem etického řízení je pravidelné vzdělávání. Znalosti a dovednosti jsou prostředkem pro kultivované profesní vazby. Pravidelným připomínáním hodnot je možno docílit loajality zaměstnanců a snížit napětí mezi jednotlivci. Třetím nástrojem je etický a sociální audit, který se začal formovat v 80. letech 20. století. V posledních letech se ale etický a sociální audit začíná stále více rozlišovat. Sociální audit se orientuje zejména na oblasti společenské odpovědnosti, jako jsou zaměstnanecké politiky, ekonomický rozvoj organizace, environmentální politika a charita. Etický audit se zabývá především systematickým hodnocením etického programu v organizaci a prověřováním etických standardů. Posledním moderním nástrojem je etický ombudsman. Tuto funkci může vykonávat jak jeden člověk, tak skupina více lidí v rámci organizace. Hlavním úkolem etického ombudsmana je řešit konkrétní etické problémy a chránit zájmy těch, kteří jsou v rámci organizace ve znevýhodněném postavení. Etický ombudsman také napomáhá ke zlepšení image organizace a její důvěryhodnosti.

Jako tradiční nástroje etického řízení označujeme takové, které jsou již staletími ověřeny i přesto, že v průběhu let dostaly nová pojmenování. Řadíme mezi ně například princip předběžné obezřetnosti, týmovou práci, leadership a především také etické kodexy.

Princip předběžné obezřetnosti je založen na zásadě jednat tak, jakoby potenciální riziko bylo reálné a je nutné dbát na prověřování a opatrnost, což mimo jiné patří i k běžnému životu ve společnosti. Druhým tradičním nástrojem je týmová práce, která umožňuje výkon rozsáhlejších úkolů a větší znalostní základ. Tým mezi sebou komunikuje, přijímá kompromisy a konzultuje postoje jednotlivých členů týmu. Leadership je pojem vyvolávající představu spíše moderního nástroje etického řízení. Ovšem odjakživa je nutné si v určitém týmu určit lídra, tedy vedoucího, který bude ostatními následován a společně s nimi vytváří vizi do budoucna. Etické kodexy jsou vnímány jako preventivní nástroje a jsou nejvýznamnějšími a nejpoužívanějšími nástroji etického řízení (Seknička a Putnová, 2016, s. 146-156).

2 ETICKÉ KODEXY

2.1 Obecná charakteristika

Vznik etických kodexů je vázán ke snaze stručně a srozumitelně vymezit jednoznačná mravní pravidla a datuje se až do dob starověkých civilizací. Dodržování etických kodexů se v té době považovalo z hlediska vládnoucích náboženských idejí za zásadní. Historicky prvním etickým (profesním) kodexem je Hippokratova přísaha, která zavazuje lékaře nejen k odborným postojům, ale i k postojům morálním (zachovat lékařské tajemství, pomáhat nemocným, ...). S nepřetržitým vývojem se etické kodexy neustále zdokonalovaly a vyvíjely a v současné době je můžeme nalézt takřka ve všech oblastech společenského života (Bláha a Dytrt, 2003, s. 98; Dorotíková, 2013, s. 135, 138).

V etických kodexech jsou vyjádřena základní etická pravidla a normy, které slouží k regulaci etického chování ve společnosti. Tyto pravidla a normy jsou označovány jako morální standart etického chování. Mají za úkol zabezpečit minimum etiky v chování, tzn., že mají sloužit jako prevence proti korupci, úplatkářství, skandálům apod. Dále například udržují subjekty ve vědomí zodpovědnosti, mlčenlivosti, nestrannosti ... Pokud jsou etické normy vhodně nastaveny, mohou přinášet do společnosti řadu pozitivních efektů, například důvěru ze strany společnosti, motivaci subjektů nebo mohou působit jako prevence (Janotová, Schelle a Schelleová, 2005, s. 18; Skulová a kol., 2014, s. 139).

2.2 Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy ČR

Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy byl schválen usnesením vlády dne 9. května 2012 a je základním etickým kodexem - souhrnem pravidel, norem a zásad, kterými by se měli řídit všichni zaměstnanci veřejné správy v České republice při své činnosti. Smyslem tohoto kodexu je definovat a zavést žádoucí standardy chování a jednání úředníků a zaměstnanců ve veřejné správě, a to jak ve vztahu k veřejnosti, tak k ostatním kolegům. Při rozhodování je důležité, aby každý zaměstnanec veřejné správy dbal na dodržování zákonnosti všech postupů a rovného přístupu ke všem právnickým i fyzickým osobám a tímto jednáním utvářel a zajišťoval důvěru veřejnosti ve veřejnou správu. V případě kodexu tedy nelze hovořit o jeho právní závaznosti, jelikož není právní normou. Etický kodex ovšem navazuje na základní práva a povinnosti zaměstnanců, které jsou stanoveny zákoníkem práce a pracovním řádem. Z toho plyne, že neetické jednání

úředníků a nedodržování etických pravidel bude mít na jejich pracovněprávní vztahy negativní dopady.

Etický kodex se skládá z preambule a čtrnácti článků. Jmenovitě se jedná o články - zákonnost, rozhodování, profesionalita, nestrannost, rychlost a efektivita, střet zájmů, korupce, nakládání s veřejnými prostředky, mlčenlivost, informování veřejnosti, veřejná činnost, reprezentace, uplatnitelnost a vymahatelnost a posledním článkem jsou závěrečná ustanovení (Ministerstvo vnitra ČR, 2012; Odbor veřejné správy, dozoru a kontroly, 2014).

2.3 Právo na dobrou správu a etické kodexy v EU

V minulosti byla veřejná správa vykonávána buďto v souladu s právem nebo v rozporu s právem. V průběhu 80. let začaly vznikat úvahy o nutnosti „dobré správy“, tedy nutnosti dobře spravovat velké a nadnárodní společnosti. Na základě těchto úvah vznikl systém *corporate governance*, jenž byl řízen prostřednictvím OECD a Světové banky. Dnes se již užívá nový pojem *public governance* nebo jen *governance*, a to kvůli zdůraznění, smyslu tohoto pojmu, který není založen pouze na administraci a managementu. Jedná se o model reformy veřejné správy pro účely mezinárodního rozvoje. Shrnující význam pojmu *good governance* uvádí, že veřejná správa má být „otevřená k účasti zainteresovaných osob, respektující právní pravidla principy, průhledná, vstřícná k oprávněným požadavkům, schopná smiřovat rozdílné zájmy, poskytující rovné příležitosti, uspokojující potřeby úměrně k disponibilním zdrojům a v neposlední řadě i dobře kontrolovatelná“.

Na globální či evropské úrovni často splývají etické principy s principy právními, a to především z důvodu větší otevřenosti normativního systému. Na vytváření přechodu mezi spolehlivým a rozšiřujícím pojetím dobré správy mají vliv instituce ombudsmanského typu.

Potřeba sjednotit dosavadní profesní kodexy byla vyjádřena již v minulosti. V září 2001 byl Evropským parlamentem schválen Evropský kodex řádné správní praxe, který se v mnohém shodoval s Listinou základních práv EU. Důraz byl kladen zejména na úřední chování, zákaz diskriminace, rovné zacházení, objektivitu, nestrannost, dostatečné odůvodnění úředního rozhodnutí, otevřenost a průhlednost.

V červnu roku 2012 byl vyhlášen dokument *Zásady veřejné služby pro úředníky EU*, který přikládá důraz na profesionální závazek vůči Evropské unii a jejím občanům, na transparentnost, objektivitu, vzájemnou úctu a etický rozměr chování. Úřední osoby

se mají řídit zdravým rozumem, být nezávislí, otevření, ochotní a vyjadřovat se jasně a srozumitelně.

V souvislosti s vyhlášením Listiny základních práv EU a byl zformulován obsah práva na dobrou správu v Evropské unii. Toto právo musí být respektováno jak všemi orgány, institucemi a administrativními subjekty Evropské unie, tak i všemi těmito subjekty v členských státech Evropské unie, pokud uplatňují právo Unie (Pomahač a Handrlica, 2012, s. 64-68, Evropský kodex řádné správní praxe, © 2015).

2.3.1 Evropský kodex řádné správní praxe

Od roku 2001 se stal Evropský kodex řádné správní praxe nezbytným nástrojem, který není právně závazný. Kodex poskytuje praktické instrukce pro dosažení větší efektivity, transparentnosti a odpovědnosti a také pomáhá občanům pochopit a uplatnit svá práva.

Zásady veřejné služby, jimiž by se měli řídit úředníci Evropské unie:

1. Úředníci slouží a jednají v zájmu EU a jejich občanů. Činí pouze taková doporučení a rozhodnutí, která se s těmito zájmy shodují. Zadané úkoly plní dle svého nejlepšího vědomí a svědomí a jdou ostatním příkladem.
2. Úředníci se musí řídit zdravým rozumem a nesmí podléhat jakémukoli tlaku, jenž by mohl ovlivnit výkon jejich funkcí.
3. Úředníci musí být nezávislí, otevření, neovlivnitelní, nestranní a musí umět uznat a napravit své chyby.
4. Úředníci jsou slušní, vstřícní, ochotní, jednají s úctou a zadané úkoly si plní včas.
5. Úředníci musí dokázat vysvětlit svou práci a zdůvodnit své jednání.

Kodex obsahuje celkem 27 článků, které určují správné etické jednání úředníků. Jedná se např. o články přiměřenost, nestrannost a nezávislost, spravedlnost, zdvořilost, kontrola činnosti apod. (Evropský kodex řádné správní praxe, © 2015).

2.4 Význam a účel etických kodexů

Každodenní rutina přináší mnoho eticky náročných situací, a proto si organizace a firmy prostřednictvím etických kodexů vymezují pravidla chování. Etické kodexy tedy představují jakési regulátory chování, při jejichž procesu tvorby je nutno se zamyslet nad celkovým fungováním dané organizace či firmy a také nad tím, zda je dbáno

na dodržování společensky uznaných zásad. Jejich důležitou funkcí je omezit neetické a nelegální jednání. Zvyšují morálku zaměstnanců, jejich hrdost a loajalitu. Mají za úkol upevnit vhodné etické jednání, zaopatřit postupy pro eliminaci nevhodného počínání a v neposlední řadě by měli podpořit orientaci organizace na dlouhodobé strategie, vymezit cíle a postupy při jejich realizaci. Etické kodexy jsou také užitečné pro řízení a kontrolu komunikace s klienty, čímž snižují počty soudních sporů. Jsou významné i pro komunikaci uvnitř firmy, zvyšují otevřenost, pravdivost a čestnost komunikace. Dále stanovují základní pravomoci a povinnosti zaměstnanců a manažerů, pomocí kterých je posílena firemní či organizační kultura. Dodržování etiky má také za následek zlepšení finančních výsledků, uvádí bývalý generální ředitel ČSOB Pavel Kavánek¹ (Mazák a Soldát, 2010, s. 10,11).

¹ Od 2. května 2014 je předsedou představenstva a generálním ředitelem ČSOB John Arthur Hollows viz. <https://www.csob.cz/portal/o-csob/o-csob-a-kbc/sprava-a-rizeni-csob>

3 NEETICKÉ JEDNÁNÍ ÚŘEDNÍKŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY

3.1 Korupce a úplatkářství

Pojmy korupce a úplatkářství jsou mnohdy chápány, zejména pak v České republice, jako synonyma. Pokud se posuneme v Evropě směrem na západ od České republiky, zjistíme, že občané těchto zemí zahrnují do korupce i jednání, jako je například zneužívání postavení a moci, vydírání ze strany úředníků či politiků nebo také zvýhodňování známých a příbuzenstva.

Samotný výraz „korupce“ vychází z latinského slovního základu *rumpere*, což znamená zlomit či přetrhout. Důsledek tohoto „zlomu“ – nekalého jednání – je vyjádřen opět latinsky a to slovem *corruptus* tzn., zvrácený, znečištěný či podplacený.

Vymezení pojmu je velmi široké a má mnoho podob. Organizace Transparency International vymezuje korupci jako „*zneužití pravomocí za účelem získání nezaslouženého osobního prospěchu*“.

Ve své podstatě je základním znakem korupce nepoctivé chování při plnění svěřených úkolů, tedy zneužití pravomocí a svého postavení, porušení nestrannosti, přijímání hmotných, duševních či jiných výhod a zisků apod. Nejčastěji je však pojem korupce chápán jako určité jednání, při němž se uskuteční vzájemná protislužba, kdy při této směně může, ale nemusí, dojít k finanční platbě. V případě, kdy akt korupce neobnáší peněžní zvýhodnění, shledává ekonom Vito Tanzi problém v definici, kdy je korupce chápána jako zneužití veřejné moci či úřadu pro soukromý prospěch. Problém nachází v případě, kdy při aktu korupce nedochází k žádné směně a úředník například předstírá nemoc, využívá pracovní čas pro soukromé aktivity či neplní své povinnosti. Za takových podmínek lze říci, že korupce v určitém slova smyslu probíhá na každém úřadu.

Dalším znakem korupce je touha po zisku, osobní výhodě či užitku. Může se jednat o:

- majetkové obohacení (věcné dary)
- nemajetkové obohacení (protislužby)
- nepotismus (prosazování a dosazování příbuzných a známých na lukrativní pozice a role, čímž významný jedinec uplatňuje a rozšiřuje svůj vliv)
- klientelismus (upřednostňování přátel a blízkých partnerů, klientů, známých; klientský vztah je osobní, emotivní a uznaně nerovnostranný, přičemž jej paradoxně obě zúčastněné strany dobrovolně dodržují – protekce, známosti, ...).

V korupčních vztazích existuje jak strana poptávky – ten, kdo úplatek přijímá, tak strana nabídky – ten, kdo úplatek poskytuje. Nejsou ovšem pouze dvě zúčastněné strany, nýbrž tři, kdy třetí strana je vždy poškozená. Korupci dochází k upřednostňování zájmů soukromých před veřejnými a narušují se základní funkce státu (Chmelík a Tomica, 2011, s. 15, 26; Ryska a Průša, 2013, s. 17, 18; Štička, 2008, s. 17-20).

Základními příčinami vzniku korupce, jak již bylo zmíněno, je touha po zisku, určitém zvýhodnění či osobním úspěchu. Ovšem akt korupce není možný za všech podmínek a okolností, záleží na tom, jaké existují možnosti korupčního jednání. To znamená, že čím je užitek z korupce vyšší a riziko s ní spojené menší, tím se motivace ke korupci výrazně zvětšuje. V případě, kdy má osoba zamýšlející akt korupce vhodné podmínky, jako je například malá šance odhalení a následného potrestání, nefungující nebo neexistující pravidla, která umožňují volnost v rozhodování, naskytne se jí vhodný prostor pro korupci.

V určitých situacích se naskytnou takové **podmínky, které přímo vybízejí k aktu korupce. Patří k nim zejména:**

- **výše nabízeného úplatku** – jaké jsou hranice pro přijetí nebo odmítnutí úplatku za daných okolností?
- **system norem** – fungující či nefungující regulativy chování a jednání veřejných činitelů
- **riziko odhalení** – kdy se akt korupce vyplatí a kdy ne?
- **sankce** – tresty za korupční jednání – kdy se akt korupce určitě nevyplatí?
- **chudoba** – nepříznivá sociální situace úředníka může vést k aktivitám kompenzujícím chudobu (Chmelík a Tomica, 2011, s. 25-29).

Pojem úplatek je podle Transparency International definován jako: „*neoprávněné výhody spočívající v přímém majetkovém obohacení nebo jiném zvýhodnění, které se dostává nebo má dostat uplácené osobě nebo s jejím souhlasem jiné osobě, a na kterou není nárok*“. Z dané definice vyplývá, že se může jednat o poskytnutí finančního obnosu, movitých věcí či protislužeb, zkrátka poskytnutí jisté výhody, kdy není přímo určena její hodnota. Výše úplatku je ovšem důležitým kritériem pro určení nebezpečnosti tohoto aktu pro společnost (Štička, 2008, s. 33-34).

3.1.1 Typy korupce

Ve veřejném sektoru existují dva typy korupce. Ty se od sebe liší zejména tím, jak jsou nebezpečné pro společnost.

1) Byrokratická korupce (malá administrativní korupce):

Týká se státních úředníků a nastává v případě, kdy si chtějí soukromé subjekty či úředníci zajistit určitou výhodu či zisk. Využijí poté korupčních aktů, jako jsou především:

- podplácení úředníků
- záměrně nepřehledná regulace, zatemňování pravidel a špatná organizace
- zneužívání pravomocí, které vyplývají z dozorové činnosti veřejné správy

2) Politická korupce (zneužívání veřejných zdrojů):

Jedná se o organizovanou formu korupce, která se týká především vrcholných politiků. Při této korupci dochází jak ke zpronevěře veřejných financí, například přes rozpočtové položky nebo skryté bonusy k platům, tak k ovlivňování zákonodárné činnosti. To vede za prvé k neefektivnímu hospodaření a za druhé k zvýhodnění určité zájmové skupiny. Dále se jedná o korupci typu zneužívání privatizace v soukromý prospěch, zneužívání moci při udělování veřejných zakázek nebo klientelismus a nepotismus (Ryska a Průša, 2013, s. 18-19; Štička, 2008, s. 20-21).

3.1.2 Protikorupční opatření

Protikorupční boj je dlouhodobý proces, jenž vyžaduje kooperaci veškerých složek veřejné správy, především pak v oblastech prevence a zprůhlednění procesů i sankcí. Korupční jednání je v mnoha případech úzce spjato s dalšími podobami trestné činnosti, které mohou způsobit až podkopání základů společnosti. Následky mohou být například: ztráta důvěry občanů v poctivost a nestrannost fungování státních institucí, pokřivení tržních vazeb, úpadek ekonomiky či nestabilita státu a mnohé jiné negativní účinky. Korupcí může být ohrožena jak vnitřní, tak vnější bezpečnost státu (Rada vlády pro koordinaci boje s korupcí, © 2013-2016).

Hlavním spouštěčem korupčního jednání je zejména nekontrolovaný výkon státní moci. Proto se musí preventivně působit na ohniska vzniku korupce, a to především základními principy demokracie, jako jsou svobodné volby, rozdělení rolí mezi vládu a opozici a také zajištění rozdělení rolí mezi moc zákonodárnou, výkonnou a soudní.

Nemalou roli v boji proti korupci sehrávají také média, která, aby byla v boji úspěšná a věrohodná, musí mít předpoklad osobní integrity jednotlivých zástupců daných médií a musí splňovat vysoké etické standardy.

V rámci protikorupčního boje je také předpoklad spolupráce státu a jeho orgánů s občanskou společností, tedy sdruženími občanů a zájmovými sdruženími právnických osob (Štička, 2008, s. 43-44).

Základními vládními dokumenty pro boj s korupcí jsou Protikorupční dokumenty vlády. S rokem 2018 pozbyla časové působnosti Vládní koncepce boje s korupcí na léta 2015 až 2017, která byla založena zejména na:

- výkonné a nezávislé exekutivě,
- transparentnosti a na otevřeném přístupu k informacím,
- hospodárném nakládání s majetkem státu,
- rozvoji občanské společnosti.

V roce 2018 má plnit úlohu boje proti korupci krátkodobý protikorupční strategický dokument vlády – Akční plán boje s korupcí na rok 2018. Ten byl schválen na schůzi konané dne 3. ledna 2018 usnesením č. 11. „*Akční plán obsahuje zejména opatření nelegislativního charakteru vyplývající ze závazků České republiky vůči mezinárodním organizacím, jako například doporučení Skupiny států proti korupci při Radě Evropy (GRECO) nebo Pracovní skupiny proti podplácení zahraničních veřejných činitelů v mezinárodních podnikatelských transakcích při Organizaci pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD), či iniciativám (Partnerství pro otevřené vládnutí – OGP).*“ (Akční plán boje s korupcí na rok 2018, 2017, s. 3; Rada vlády pro koordinaci boje s korupcí, © 2013-2016).

3.2 Střet zájmů

Dle Štičky (2008, s. 26) z Transparency International není střet zájmů korupčním jednáním a nastává ve chvíli, kdy se při výkonu určitého zaměstnání dostane soukromý zájem dané osoby do rozporu s výkonem tohoto zaměstnání nebo funkce.

Dle Whittona a Bertóka (2005, s. 13) je střet zájmů definován jako konflikt mezi veřejnou povinností a osobním zájem veřejného činitele, ve kterém by osobní zájem tohoto veřejného činitele mohl nevhodně ovlivnit plnění jeho úředních povinností a odpovědností.

Poslancům, ministrům, radním, vedoucím úředníkům, soudcům a ostatním veřejným funkcionářům (veřejným činitelům) stanovuje zákon č. 159/2006 Sb. určité povinnosti, které by měli omezit střet zájmů a zajistit objektivní rozhodování ve veřejném zájmu. Každý z těchto veřejných funkcionářů se může totiž ocitnout v situaci, kdy bude ze svého postavení ve veřejné moci rozhodovat o věci, na které má svůj osobní zájem, a tak je důležité takovým situacím předcházet.

V roce 2017 vstoupila v platnost novela tohoto zákona, která má za cíl zefektivnit kontrolní mechanismus, zavést nové povinnosti, zpřísnit sankce a také elektronizovat majtkové přiznání (Frank Bold, © 2005—2018).

Dle § 3 odst. 1 výše zmíněného zákona je veřejný funkcionář povinen jednat způsobem, aby neohrozil veřejný zájem na úkor svých osobních zájmů, které by mohly ovlivnit výkon jeho funkce. Osobní zájem je pak chápán jako takový, který přináší jemu nebo osobám jemu blízkým určitý prospěch či výhodu. Veřejný funkcionář nesmí v žádném případě upřednostňovat své osobní zájmy před zájmy, které je ze své funkce povinen hájit a prosazovat.

§ 4 odst. 1 téhož zákona upravuje neslučitelnost výkonu funkce veřejného funkcionáře s jinými funkcemi. „*Veřejný funkcionář nesmí:*

- a) *podnikat nebo provozovat jinou samostatnou výdělečnou činnost,*
- b) *být členem statutárního orgánu, členem řídicího, dozorčího nebo kontrolního orgánu právnické osoby, která podniká (dále jen „podnikající právnická osoba“), pokud zvláštní právní předpis nestanoví jinak, nebo*
- c) *být v pracovněprávním nebo obdobném vztahu nebo ve služebním poměru, nejde-li o vztah nebo poměr, v němž působí jako veřejný funkcionář,*
- d) *být v pracovněprávním nebo obdobném vztahu nebo ve služebním poměru, nejde-li o vztah nebo poměr, v němž působí jako veřejný funkcionář.“*

Tamtéž v § 7 je pojednáváno o tom, že veřejný funkcionář je povinen podat formou čestného prohlášení oznámení o soukromém zájmu, jiných činnostech, které vykonává, dále o jeho majetku, který nabyl ke dni předcházejícímu dni zahájení výkonu jeho funkce, a také k majetku nabytému v průběhu výkonu funkce a v neposlední řadě o příjmech a závazcích.

3.3 Whistleblowing

V poslední době přibývá lidí odhodlaných jednat v případě, že se dostanou do situace, kdy je ohrožován veřejný zájem nepoctivým jednáním či postupy. Jak uvádí Pavlišová (2014, s. 11), pojmem whistleblowing se rozumí „*proces odhalení nekalého jednání v určité organizaci prostřednictvím poskytnutí informace osobám nebo institucím, jež mohou oznamovanou skutečnost prověřit a případně zakročit*“. Jde především o oznámení a nahlášení aktu korupce, trestných činů, jakéhokoliv porušení zákonů, neoprávněného nakládání s veřejnými prostředky, střetu zájmů apod.

Označení whistleblower (česky oznamovatel) je člověk, jenž se náhodně ocitne v situaci, jejíž vážnost by měl určitým způsobem řešit, a upozornit tak na nepoctivé jednání, které je v rozporu s veřejným zájmem (korupce, podvody, jednání ohrožující zdraví či životní prostředí). V současné době společnost dostatečně nerozlišuje pojmy „whistleblower“ a „donašeč“. Whistleblower se ale na rozdíl od donašeče vyskytne v situaci náhodou, nedobrovolně. Nepátrá záměrně po informacích týkajících se nekalého jednání. Podstatným rozdílem je také samotný charakter informací. Zatímco donašeč informuje především o ne tolik závažném jednání (např. překročení stanovené délky pracovní přestávky určitým kolegou či využívání tiskárny k soukromým potřebám kolegů), whistleblower oznamuje závažné neetické jednání, které výrazným způsobem porušují právní předpisy a jsou v rozporu s veřejným zájmem. Dalším významným rozdílem je fakt, že whistleblower nemá žádný osobní prospěch z nahlášení nekalého jednání.

Zkušenosti Právní poradny Transparency International s whistleblowingem ukazují, že až na výjimky se klienti snaží vyřešit situaci uvnitř organizace, a tím co nejméně „uškodit“. Teprve poté, co se nekonají žádná nápravná opatření a věc zůstává dále nevyřešená, v horších případech se objevují snahy o odstranění důkazů či odvetná opatření proti oznamovateli, se whistleblower rozhodne řešit situaci mimo organizaci. Velmi podstatným faktorem, na základě kterého se osoba rozhodne daným porušováním etického jednáním zabývat či nikoliv, je osobní ekonomická situace. V případě, že je jedinec ekonomicky zajištěný, je zřejmé, že se rozhodne neetický konflikt oznámit. V opačném případě, kdy jedinec nemá ekonomické zázemí, lze očekávat, že si vše nechá raději pro sebe.

V mnoha případech se také stává, že whistleblower se pod nátlakem výhružek či vydírání sám nedobrovolně podílí na nepoctivém jednání, z čehož nemá žádný osobní prospěch (Pavlišová, 2014, s. 5, 11-14, 19).

3.4 Mobbing, bossing, staffing

3.4.1 Mobbing

Pojem mobbing, známý také jako emocionální zneužívání, psychologický teror či šikanování na pracovišti, pochází z anglického výrazu "to mob". Může být překládán jako utlačování, útok či napadení. V literatuře se setkáváme s řadou definicí. Duffy & Sperry definují mobbing jako nepřátelskou a neetickou komunikaci vedenou systematickým způsobem jedné osoby či několika lidí proti jednomu jedinci. Český autor Halík definuje mobbing jako manipulaci, systematické ponižování, psychologický teror či cílené vyvolávání stresu. Trvalé trápení z tohoto psychického tlaku vyvolává u obětí mobbingu pocity méněcennosti a beznaděje a následně vše vede k rezignaci oběti (Divincová a Siváková, 2014, s. 20, 21).

3.4.2 Bossing

Termín bossing je odvozen z anglického výrazu „boss“, česky vedoucí či šéf. Výraz bossing je užíván pro označení nátlaku či šikany ze strany vedení. Vedení má k dispozici celou řadu možností, jak zaměstnancům znepríjemnit jejich práci. Může se jednat o zesměšňování, čímž vedoucí dává najevo svou nadřazenost. Dále například zadávání obtížných či naopak primitivních úkolů, kritické vystupování vedoucího k názorům zaměstnance, přehlížení zaměstnance či odmítání a neuznávání výsledků práce zaměstnance. Ve své podstatě je bossing velmi náročné rozpoznat a následně se jen obtížně dovolat spravedlnosti (Novák, 2010, s. 33).

3.4.3 Staffing

Pojem staffing vychází z anglického výrazu „staff“, který v překladu označuje personál či pracovní kolektiv. Jedná se o další formu šikany, při níž dochází k útokům na vedení ze strany podřízených zaměstnanců. Cílem personálu je především sesadit vedoucího pracovníka z jeho funkce nebo ho z pracoviště zcela vypudit. Příčina tohoto jednání bývá často v povýšení jednoho ze zaměstnanců nebo příchod nového vedoucího pracovníka, kdy např. nastoupil na místo vedoucího, který byl kolektivem pracovníků velmi oblíbený,

a proto jej jeho podřízení nepřijímají. Dále se se staffingem mohou setkat vedoucí, kteří jsou mladší než jejich podřízení. V mnoha případech se jedná pouze o formu závisti (Březinová, 2014, s. 19, 20).

4 EKONOMICKÝ VÝZNAM ETICKÉHO JEDNÁNÍ A SPOLEČENSKÉ ODPOVĚDNOSTI

Etika se týká morálních zásad jednotlivce o správném a nesprávném jednání. Etické chování a společenská odpovědnost přinášejí organizacím značné výhody:

- snižují fluktuaci zaměstnanců organizace – zaměstnanci chtějí zůstat déle v organizaci, kde si zaměstnavatel získal jejich důvěru,
- minimalizují náklady – není nutné časté pořádání náborů nových zaměstnanců, jelikož většina stávajících zaměstnanců v organizaci zůstává,
- pomáhají budovat a udržovat dobrou pověst organizace,
- pomáhají vyhnout se pokutám – je méně pravděpodobné, že se organizace ocitne v rozporu se zákonem,
- přitahují více potenciálních zaměstnanců – lidé budou mít zájem pracovat v organizaci, která si získala důvěru veřejnosti, což mimo jiné umožní vybírat si ty nejlepší zaměstnance,
- ochraňují „majetek“ organizace – zaměstnanci, kteří dodržují etiku, respektují majetek organizace, což znamená, že např. nebudou vést dlouhé osobní hovory ze služebních telefonů, a to vede ke snížení nákladů,
- zvyšují produktivitu zaměstnanců – zaměstnanci se cítí dobře a mají zájem pracovat (ImportantIndia, ©2013-2017).

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 ÚŘAD PRÁCE ČR

Historie Úřadu práce ČR sahá až do roku 1990, kdy vznikl jako základní článek služeb zaměstnanosti. V témže roce fungovalo v rámci České republiky dohromady 76 úřadů práce. Při vzniku okresu Jeseník v roce 1996 vnikl i další úřad práce, jejich počet tedy stoupl na 77. V souvislosti se vznikem krajů, jako vyšších územně samosprávných celků, bylo v roce 2003 zmocněno 14 úřadů práce vykonávat činnost krajských koordinátorů pro realizaci státní politiky zaměstnanosti. O rok později dochází ke změně a úřady práce přebírají agendu systému Státní sociální podpory od obcí s rozšířenou působností. Jedinou výjimkou byla Praha, kde k této změně došlo až v roce 2009.

Zásadní změny v organizační struktuře a celkovém fungování úřadů práce představuje zákon č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů, díky němuž vznikl centralizovaný Úřad práce ČR, v jehož čele stanulo generální ředitelství. Organizačně se Úřad práce ČR tedy člení na generální ředitelství a 13 krajských poboček a pobočku pro hlavní město Prahu. Součástí krajských poboček jsou kontaktní pracoviště. Úřad práce ČR je správní úřad s celostátní působností a jeho nadřízeným orgánem je Ministerstvo práce a sociálních věcí.

Činnost Úřadu práce ČR spočívá zejména v oblastech zaměstnanosti, ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, státní sociální podpory, dávek pro osoby se zdravotním postižením, příspěvku na péči, pomoci v hmotné nouzi, inspekce poskytování sociálně-právní ochrany a dávek pěstounské péče (Úřad práce České republiky, [2018]a).

5.1 Základní charakteristika: Úřad práce ČR – Krajská pobočka ve Zlíně

Úřad práce ČR – Krajská pobočka ve Zlíně sídlí na adrese Čiperova 5182, 760 42 Zlín 1. „*Správním obvodem krajské pobočky ve Zlíně je území Zlínského kraje (území okresů Kroměříž, Uherské Hradiště, Vsetín a Zlín).*“ (Úřad práce České republiky, [2018]b).

Z věcného hlediska jsou krajské pobočky obecně poskytovatelé nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti. „*Jsou organizačními útvary Úřadu práce ČR a plní v rámci kraje zejména tyto úkoly:*

- *vytvářejí ve spolupráci s kontaktními pracovišti podmínky pro provádění státní politiky zaměstnanosti a činnosti v rámci zákona o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele, zákona o státní sociální podpoře, zákona*

o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách a zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením,

- *spolupracují při zabezpečování zaměstnanosti, mobility pracovních sil, rozvoje lidských zdrojů a sociální ochrany s územními samosprávnými celky a jejich orgány, sociálními partnery a organizacemi zaměstnavatelů,*
- *podílí se na realizaci projektů, pro které je Úřad práce ČR příjemcem nebo kde jsou krajské pobočky zapojeny do realizace národních a systémových projektů, pro které je ministerstvo příjemcem,*
- *zajišťují agendu ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele v rámci kraje,*
- *soustavně monitorují a vyhodnocují situaci na trhu práce a přijímají opatření na ovlivnění poptávky a nabídky práce, vedou evidenci volných pracovních míst,*
- *zprostředkovávají zaměstnání uchazečům a zájemcům o zaměstnání, poskytují fyzickým osobám a zaměstnavatelům poradenské služby v oblasti volby či změny povolání, dalšího profesního vzdělávání, informační a další služby vymezené zákonem o zaměstnanosti,*
- *zajišťují rekvalifikaci uchazečům a zájemcům o zaměstnání, osobám na pracovní rehabilitaci a poskytují služby pracovní rehabilitace,*
- *zabezpečují uplatňování nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, poskytují příspěvky z prostředků na aktivní politiku zaměstnanosti, zabezpečují výkon agendy plnění povinného podílu zaměstnaných osob se ZP a podpory zaměstnání osob se ZP,*
- *zajišťují výplatu nepojistných sociálních dávek, podpor v nezaměstnanosti a příspěvků APZ,*
- *zabezpečují výkon agend zahraniční zaměstnanosti, zaměstnávání občanů ČR v zahraničí, zaměstnávání a evidenci občanů EU a cizinců v ČR,*
- *zajišťují výkon agendy podpory v nezaměstnanosti a při rekvalifikaci, nepojistných sociálních dávek, povolování výkonu činnosti dítěte,*
- *zajišťují agendu inspekce sociálních služeb,*
- *zajišťují agendu dávek pěstounské péče dle zákona o sociálně-právní ochraně dětí. “ (Úřad práce České republiky, [2018]c).*

5.2 Základní charakteristika: Úřad práce ČR – kontaktní pracoviště Kroměříž

Úřad práce ČR – kontaktní pracoviště Kroměříž sídlí na adrese Erbenovo nábřeží 4251/2c, 767 01 Kroměříž. „Kontaktní pracoviště je organizační složkou Úřadu práce České republiky - krajské pobočky ve Zlíně.“ (Úřad práce České republiky, [2018]d).

„Kontaktní pracoviště plní v oblasti zprostředkování zaměstnání, evidence uchazečů a zájemců o zaměstnání zejména tyto úkoly:

- sleduje databázi a podává informace o volných pracovních místech a aktualizuje je, a zároveň aktivně vyhledává informace o volných pracovních místech,
- vede evidenci uchazečů o zaměstnání a zájemců o zaměstnání,
- rozhoduje o nezařazení do evidence uchazečů o zaměstnání a o vyřazení z této evidence,
- vydává a ověřuje správné rozhodnutí v oblasti zprostředkování zaměstnání,
- vyhledává uchazečům o zaměstnání včetně zdravotně postižených vhodné pracovní uplatnění; v této souvislosti spolupracuje s oddělením zaměstnanosti krajské pobočky,
- projednává s uchazeči včetně zdravotně postižených možnosti pracovního uplatnění na společensky účelných pracovních místech, při veřejně prospěšných pracích a jedná s nimi o možnostech rekvalifikace a provádí v těchto oblastech průzkum zájmu uchazečů,
- podílí se na realizaci opatření a nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti, provádí výběr uchazečů v rámci realizace jednotlivých nástrojů aktivní politiky zaměstnanosti,
- ve spolupráci s krajskou pobočkou se podílí na sociálně právním a profesním poradenství v oblasti zaměstnanosti,
- vypracovává a sjednává individuální akční plány.

Kontaktní pracoviště plní v oblasti podpory v nezaměstnanosti zejména:

- rozhoduje ve správním řízení zejména o přiznání podpory v nezaměstnanosti, při rekvalifikaci, o její výši,
- rozhoduje ve správním řízení o přiznání kompenzace odstupného dle §44b zákona o zaměstnanosti,

- *zpracovává řádné a mimořádné výplaty podpor v nezaměstnanosti a podpory při rekvalifikaci,*
- *vydává uchazečům o zaměstnání včetně zdravotně postižených a určeným orgánům potvrzení, vymezená platnou právní úpravou, o vedení v evidenci a příp. poskytování podpory v nezaměstnanosti.*

Kontaktní pracoviště plní v oblasti nepojistných sociálních dávek úkoly správního orgánu prvního stupně dle zákona o státní sociální podpoře, zákona o pomoci v hmotné nouzi, zákona o sociálních službách, zákona o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením a zákona o sociálně-právní ochraně dětí zejména tyto úkoly:

- *rozhoduje ve správním řízení o přiznání příslušné dávky,*
- *vede evidenci žádostí o dávky v informačním systému, zpracovává údaje potřebné pro rozhodování o dávce do informačního systému,*
- *rozhoduje o případných námitkách účastníka řízení, předává nadřízenému orgánu odvolání, pokud ve své kompetenci neprovedl autoremeduru,*
- *zpracovává řádné i mimořádné výplaty dávek,*
- *provádí exekuce z přiznaných dávek,*
- *vyřizuje agendu posouzení zdravotního stavu pro účely nepojistných sociálních dávek*
- *zajišťuje agendu dávek pěstounské péče.“ (Úřad práce České republiky, [2018]c).*

6 ANALÝZA A HODNOCENÍ ETIKY ÚŘEDNÍHO JEDNÁNÍ NA ÚŘADECH PRÁCE ČR

6.1 Výběr respondentů

Respondenti byli ve všech případech zaměstnanci Úřadu práce ČR. V jednom případě se jednalo o pracovníky Úřadu práce ČR – Krajské pobočky ve Zlíně a ve druhém případě o pracovníky Úřadu práce ČR – Kontaktního pracoviště v Kroměříži.

Počet zaměstnanců ÚP – Krajská pobočka ve Zlíně (na adrese Čiperova 5182): 87

Počet zaměstnanců ÚP – Kontaktní pracoviště Kroměříž (na adrese Erbenovo nábřeží 4251/2c): 46

6.2 Výzkumné šetření formou dotazníků

Výzkumné šetření, které probíhalo formou dotazníků, se uskutečnilo na Úřadu práce ČR – Krajské pobočce ve Zlíně a na Úřadu práce ČR – Kontaktním pracovišti v Kroměříži. Dohromady na dotazníky odpovědělo 65 respondentů – zaměstnanců úřadu práce. Vyplnění dotazníků bylo založeno pouze na dobrovolnosti a ochotě zaměstnanců úřadu práce podílet se na výzkumném šetření. Ovšem požadavek byl návratnost nejméně dvaceti dotazníků z obou pracovišť, kvůli objektivnosti výsledků. Tento požadavek byl splněn jak u Úřadu práce ČR – Krajské pobočky ve Zlíně, tak u Úřadu práce ČR – Kontaktního pracoviště Kroměříž. V následujících dvou podkapitolách se nachází podrobné vyhodnocení obou úřadů.

6.2.1 Úřad práce ČR – Krajská pobočka ve Zlíně

Tabulka 1 Rozbor skladby respondentů – Zlín (vlastní zpracování)

		Počet respondentů	Relativní podíl
Pohlaví	muž	3	9,7 %
	žena	28	90,3 %

		Počet respondentů	Relativní podíl
Věk	18-24	0	0 %
	25-34	4	12,9 %
	35-54	19	61,3 %
	55 a více	8	25,8 %
Vzdělání	základní	0	0 %
	středoškolské	8	25,8 %
	vyšší odborné	1	3,3 %
	vysokoškolské	22	70,9 %
Na Úřadu práce ČR pracují	do jednoho roku	6	19,4 %
	1-5 let	5	16,1 %
	6-10 let	5	16,1 %
	11 let a více	15	48,4 %
Celkem	-	31	100 %

Otázka č. 1, 2, 3, 4

Lze konstatovat, že mezi respondenty mají převahu ženy (90,3 %). Z celkového počtu 31 respondentů, je 61,3 % ve věku 35-54 let, což by obecně odpovídalo skupině produktivních zaměstnanců s určitými zkušenostmi. A to i ve vztahu k počtu let odpracovaných na ÚP, kdy 48,4 % dotázaných odpovědělo, že zde pracují 11 let a více. Největší část zaměstnanců tvoří vysokoškolsky vzdělaní – 70,9 %.

Dále byli respondenti dotazováni na dalších 26 otázek a také měli možnost vyjádřit své vlastní názory na dané téma.

Otázka č. 5

Z šetření vyplývá, že všech 31 dotazovaných si své znalosti, potřebné k výkonu povolání průběžně doplňuje dle aktuálního dění. To podložili odpověďmi „ano“ že 71% a „spíše ano“ z 29 %.

Otázka č. 6, 7

Jak odpovědělo 97 % respondentů, Úřad práce má stanoven etický kodex. Pouze v jednom případě se vyskytla odpověď „ne“, což vyhodnocuji jako možný omyl, jelikož v následující otázce o seznámení se s etickým kodexem respondent odpovídá, že seznámen byl, stejně tak jako ostatních 94 % respondentů. Pouze 6 % si nepamatuje, zda byli s etickým kodexem seznámeni.

Otázka č. 8

90,2 % ze zúčastněných respondentů si myslí, že etický kodex znají velmi dobře (45,1 %) až dobře (45,1 %). 6,5 % využilo odpověď „dostatečně“, tedy tak, aby to vystačilo k výkonu jejich povolání. V jednom případě se vyskytla odpověď „výborně“ (3,3 %).

Otázka č. 9

Pro 93,6 % dotazovaných je znalost etického kodexu spíše důležitá až velmi důležitá, pouze 6,4 % si myslí, že je tato znalost spíše nedůležitá.

Otázka č. 10

Šetření dokazuje, že Úřad práce z 96,8 % jedná dle pravidel, které jsou v etickém kodexu stanoveny, pouze v jednom případě se vyskytla odpověď „nevím“.

Otázka č. 11

Výborný výsledek byl dosažen v otázce ohledně dodržování etického kodexu a to celých 100 % dotázaných odpovědělo možnostmi „určitě ano“ a „spíše ano“.

Otázka č. 12

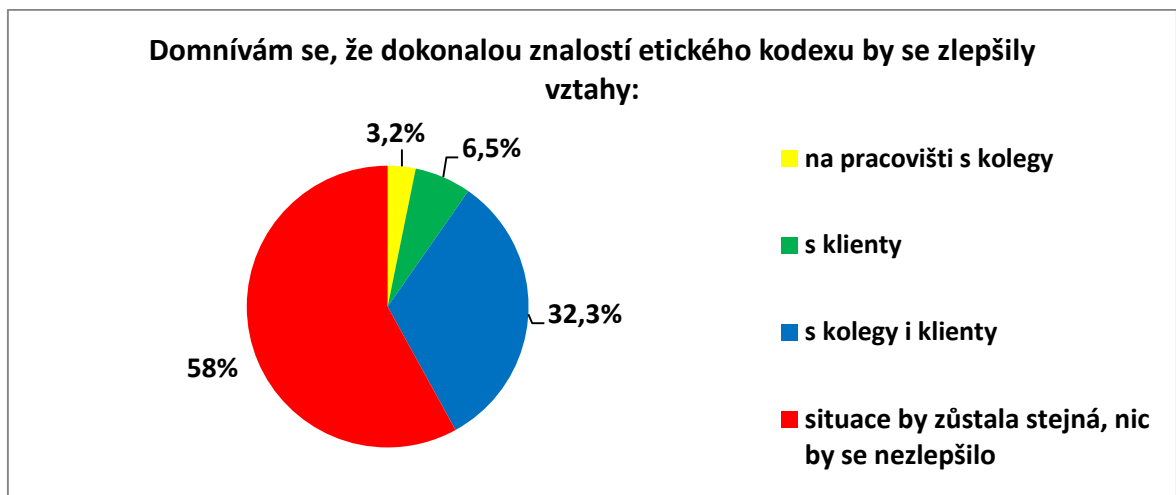
V otázce týkající se možnosti vznést připomínky k tvorbě etického kodexu odpovědělo 80,7 % respondentů, že tuto možnost neměli. To je odůvodnitelné faktem, že je úřad vázán Etickým kodexem úředníků a zaměstnanců veřejné správy, který je jakýmsi základním kodexem pro tuto oblast. Také v souvislosti s výkonem státní správy Úřadů práce ČR, je samozřejmostí jednotný etický kodex na celém území. Zbýlých 19,3 % respondentů tvrdí, že měli možnost vznést k tvorbě etického kodexu připomínky.

Otázka č. 13

58 % dotazovaných si je jistých, že byli k obsahu etického kodexu proškoleni, 16% tvrdí, že proškoleni nebyli a 26 % si situaci nepamatuje.

Otázka č. 14

Znalostí etického kodexu by se vztahy mezi kolegy a klienty nezlepšily ani nezhoršily – tvrdí 58 % dotázaných. Naopak 32,3 % si myslí, že by se vztahy zlepšily i s kolegy i s klienty. 6,5 % je názoru, že by se vztahy zlepšily pouze s klienty a jeden respondent věří, že by se stav napravil pouze na pracovišti s kolegy.



Obrázek 1 Grafické znázornění otázky č. 14 (vlastní zpracování)

Otázka č. 15

Etikou a společenskou odpovědností se zabývá na ÚP dle 58 % dotázaných vrcholové vedení, tedy Generální ředitelství Úřadu práce ČR, 29 % je názoru, že se jimi zabývá do jisté míry každý zaměstnanec sám, zbylých 13 % je rozděleno na dvě poloviny, kdy jedna je názoru, že se touto oblastí zabývá vedoucí odboru a druhá využila odpověď „řadový úředník“.



Obrázek 2 Grafické znázornění otázky č. 15 (vlastní zpracování)

Otázka č. 16

77,5 % respondentů si myslí, že by se měl ÚP více zabývat etikou a společenskou odpovědností z důvodu zlepšení dobré pověsti úřadu. 16 % je názoru, že by se zlepšily vztahy na pracovišti a dva respondenti tvrdí, že je tato oblast dána společností jako takovou, její morálkou a principy vycházejícími z nás samých.

Otázka č. 17

Ze zúčastněných respondentů vnímá 55 % vztahy mezi kolegy jako přátelské. 32,3 % je názoru, že jsou vztahy nekonfliktní, 9,7 % využilo odpověď „pouze pracovní“ vztahy. V jednom případě (3 %) se objevila odpověď „snažím se o co nejmenší kontakt s kolegy“.

Otázka č. 18

Při výkonu své práce se může na kolegy spolehnout 96,8 % dotázaných – odpovědi „ano“ (61,3 %) a „spíše ano“ (35,5 %). Pouze v jednom případě se vyskytla odpověď „spíše ne“.

Otázka č. 19

Mimo práci se s kolegy schází 71 % respondentů, jedná se především o vánoční večírky, společenské akce, víkendy a v některých případech i masáže či společné dovolené. 29 % se neschází se svými kolegy mimo práci.

Otázka č. 20

V otázce atmosféry na pracovišti byly odpovědi velmi odlišné, z důvodu velmi individuálního pohledu na danou problematiku. Až 32 % dotázaných nemohlo danou otázku posoudit, jelikož pracují na ÚP převážně do jednoho roku. 39 % si myslí, že se současná situace oproti minulosti nijak výrazně nezměnila a zůstala stejná. Optimistická menšina, 13 %, vnímá zlepšení atmosféry na pracovišti oproti minulosti. Tyto změny vidí především v obměněném kolektivu (noví kolegové). Oproti tomu pesimistických 16 % respondentů vnímá atmosféru na pracovišti oproti minulosti jako zhoršenou. Za hlavní příčiny označují stres, syndrom vyhoření, závist a povahu jednotlivců, změnu vedení, osobní neúspěchy, velký nárůst zaměstnanců ÚP, kteří se vzájemně neznají a celkově zhoršené vztahy na pracovišti. Dalším důvodem této situace je například nízká nezaměstnanost, která s sebou přinesla i vyšší a zbytečnou administrativní zátěž.



Obrázek 3 Grafické znázornění otázky č. 20 (vlastní zpracování)

Otázka č. 21

Odpovědi „ano a „spíše ano“ uvedlo 80 % respondentů v otázce, zda si myslí, že vedení ÚP zachází stejně jak s dotazovaným, tak s jeho kolegy. 13 % na danou otázku nedokáže odpovědět a posledních 6,5 % zakroužkovalo odpověď „spíše ne“, a to především kvůli osobním vztahům vedoucího k řadovým pracovníkům.

Otázka č. 22

97 % dotázaných je ke svým kolegům vstřícných a ochotných poradit s problémem. Pouze v jednom případě se objevila odpověď, že by záleželo na tom, o jakého kolegu by šlo.

Otázka č. 23

Otázka ohledně toho, zda osobní situace (nedostatek spánku, rodinné potíže či naopak radosti) ovlivňují chování respondentů, je velmi osobní a individuální. Přesto, že 90,3 % odpovědělo, že to nikdy, nebo spíše nikdy jejich chování neovlivňuje, našli se i tací (9,7 %), kteří přiznali, že se jejich osobní rozpoložení na výkonu v práci odrazí. A to především z důvodu, že jsme pouze lidé a ne roboti, kteří by jednali podle přednastaveného programu. Ovšem v rámci profesionality se snaží toto chování skrývat, i když je to občas velmi obtížné (např. v situaci, kdy člověku není dobře ať už psychicky, tak fyzicky).

Otázka č. 24

71 % dotázaných se za dobu výkonu svého povolání na ÚP setkala s nepřiměřeným chováním ze strany klientů. Jednalo se zejména o výhrůžky, nadávky, vulgarismy, agresivní chování, náznaky fyzického útoku či napadení zaměstnance ÚP, jednání v afektu, aroganci nebo také jednání pod vlivem omamných látek a alkoholu. Zbýlých 29 % se s takovým chováním ze strany klientů nikdy nesešlo.

Otázka č. 25

Se situací, kdy by klient nabízel respondentovi či jeho kolegovi finanční či jinou výhodu, se 90 % dotázaných nikdy nesešlo. 10 % uvádí odpověď „ano zřídka“, ovšem nejednalo se o velké finanční obnosy, ale spíše malé pozornosti (dárky hmotné povahy) typu květin, zákusků, domácí vajíček apod.

Otázka č. 26

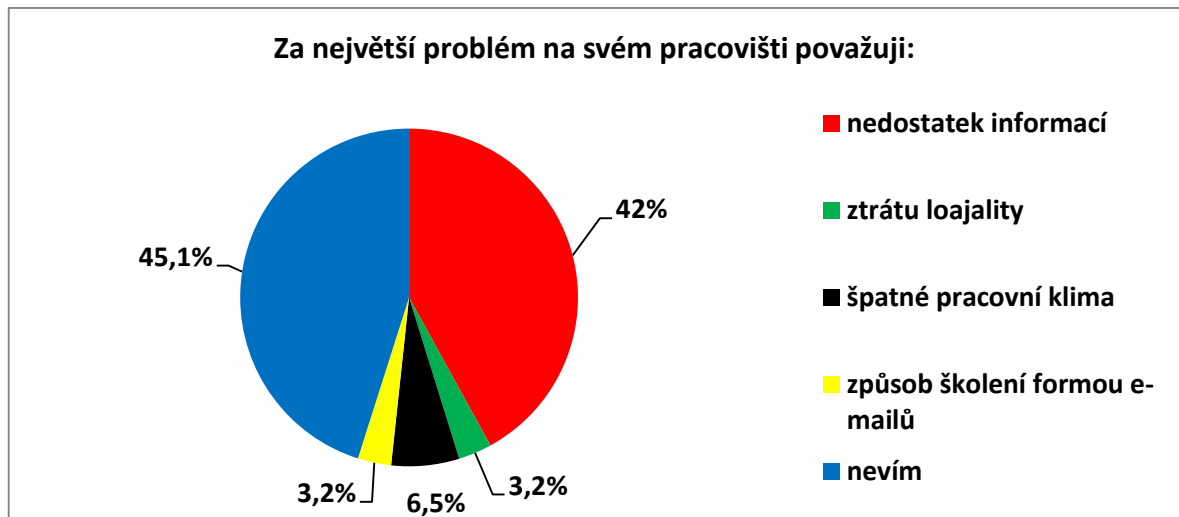
100 % respondentů by nepřijalo žádnou výhodu či úplatek, který by mu byl nabídnut (odpovědi „spíše ne“ (6,4 %) a „určitě ne“ (93,6 %)).

Otázka č. 27

Otázka tzv. „whistleblowingu“, tedy otázka, zda by respondent nahlásil korupci, úplatkářství či jiné porušení etického kodexu, má rozdílné až nejasné odpovědi. 61,3 % dotázaných uvedlo v odpovědi na tuto otázku, že by záleželo na konkrétní situaci. To lze vysvětlit nejasností hranic – kdy už situace překročila meze, např. v případě, kdy úředník vidí, že kolega dostal bonboniéru, neznamená automaticky nahlášení případu za porušení etického kodexu. Ovšem v situaci, že by kolega přijal úplatek, zvýhodňoval určité osoby či jiným, hrubým způsobem porušoval etický kodex, by úředník situaci nejspíše nahlásil. 22,6 % by danou situaci určitě nahlásilo a 16,1 % by toto porušení neohlásilo vůbec.

Otázka č. 28

Za největší problémy na pracovišti považují respondenti nedostatek informací (42 %) např. nepřesné informace nebo pozdní informace ze strany Generálního ředitelství. 6,5 % vnímá jako největší problém špatné pracovní klima a 3,2 % ztrátu loajality. V jednom případě se vyskytuje odpověď „způsob školení formou e-mailů“. Zbývajících 45,1 % neodpovědělo.



Obrázek 4 Grafické znázornění otázky č. 28 (vlastní zpracování)

Otázka č. 29

35,5 % dotázaných si myslí, že veřejnost vnímá jejich ÚP neutrálně, tedy s drobnými nedostatky ve vztahu ke klientům. 25,8 % zastává názor, že je úřad vnímán pozitivně, všeobecně jako ochotný a vstřícný personál. 38,7 % respondentů neví jak odpovědět.

Otázka č. 30

Celých 100 % respondentů je ve svém zaměstnání na ÚP spokojeno - odpovědi „určitě ano“ (54,8 %) a „spíše ano“ (45,2 %).

K otevřeným otázkám na konci dotazníku se vyjádřilo 6 respondentů, což činí z celkového počtu 19,4 %.

1. V otázce o možnosti zkvalitnění etického jednání na ÚP se vyskytly tyto odpovědi:
 - možnost přednášek či školení na určité téma,
 - při náboru nových pracovníků brát v potaz jejich osobnostní stránku, ne pouze jejich znalosti,
 - klást větší důraz na profesionalitu,
 - podněcovat v zaměstnancích větší zodpovědnost, důslednost, respektování pravidel zákonů, motivovat je,
 - prevence nevhodného chování jak klientů, tak kolegů, prevence náznaků šikany (mobbing, staffing, bossing),
 - péče o zaměstnance (spokojený zaměstnanec = spokojený klient),
 - více neformálního setkávání.

Ve třech případech se objevily odpovědi, že v současné době není potřeba jakýchkoliv kroků ke zlepšení etického jednání a etický kodex je zpracován správně, jde pouze o morálku každého jedince.

2. K otázce ohledně existence problémových oblastí, které by do etického kodexu měly být zahrnuty, se vyjádřili pouze 3 respondenti. Všechny odpovědi jsou ovšem stejného typu, a to, že v etickém kodexu jsou zahrnuta všechna důležitá témata, která by měla být jeho obsahem a není nutné kodex jakkoliv doplňovat.

6.2.2 Úřad práce ČR – Kontaktní pracoviště Kroměříž

Tabulka 2 Rozbor skladby respondentů – Kroměříž (vlastní zpracování)

		Počet respondentů	Relativní podíl
Pohlaví	muž	3	8,8 %
	žena	31	91,2 %
Věk	18-24	2	5,9 %
	25-34	8	23,5 %
	35-54	22	64,7 %
	55 a více	2	5,9 %
Vzdělání	základní	0	0 %
	středoškolské	19	55,9 %
	vyšší odborné	3	8,8 %
	vysokoškolské	12	35,3 %
Na Úřadu práce ČR pracuji	do jednoho roku	2	5,9 %
	1-5 let	13	38,2 %
	6-10 let	5	14,7 %
	11 let a více	14	41,2 %
Celkem	-	34	100 %

Otázka č. 1, 2, 3, 4

Z celkového počtu 34 respondentů, tvoří převážnou většinu ženy, a to 91,2 %. Nejpočetnější věkovou skupinou jsou zaměstnanci ve věku 35-54 let, tzn. 64,7 %. Ve vztahu k počtu let, odpracovaných na ÚP, se obecně jedná o zaměstnance s určitou praxí, jelikož 41,2 % respondentů má na ÚP odpracováno více než 11 let. Vzdělanost pracovníků se pohybuje na středoškolské úrovni, jedná se téměř o 56 % dotázaných.

Dále byli respondenti dotazováni na dalších 26 otázek a také měli možnost vyjádřit své vlastní názory na dané téma.

Otázka č. 5

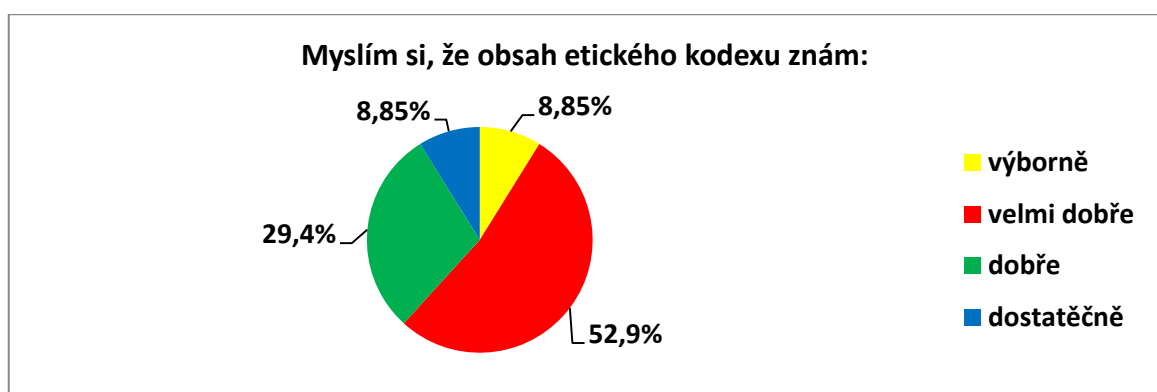
V otázce znalostí, jež jsou potřebné pro výkon povolání, odpovědělo 88,2 %, že si své vědomosti průběžně doplňují, dle aktuálního dění. Zbýlých 11,8 % využilo odpovědi „spíše ano“. Lze tedy konstatovat, že celých 100 % zaměstnanců si průběžně doplňuje informace dle aktuální situace.

Otázka č. 6, 7

100 % respondentů má povědomí o tom, že jejich úřad má stanoven etický kodex a byli s ním seznámeni. Konkrétně se jedná Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy.

Otázka č. 8

Největší část dotazovaných (52,9 %), si myslí, že obsah etického kodexu znají velmi dobře. 29,4 % využilo odpověď „dobře“. 8,85 % zvolilo variantu „výborně“ a stejná část, tedy 8,85 % zná obsah etického kodexu dostatečně.



Obrázek 5 Grafické znázornění otázky č. 8 (vlastní zpracování)

Otázka č. 9

Celých 94 % dotázaných je názoru, že znalost etického kodexu je důležitá – velmi důležitá (44 %), spíše důležitá (50 %). Pouze 6 % usoudilo, že je tato znalost spíše nedůležitá až nedůležitá.



Obrázek 6 Grafické znázornění otázky č. 9 (vlastní zpracování)

Otázka č. 10

Dle všech respondentů jedná Úřad práce podle pravidel stanovených v etickém kodexu. Z toho konkrétně 76,5 % odpovědělo variantou „určitě ano“ a 23,5 % variantou „spíše ano“.

Otázka č. 11

Také v otázce ohledně dodržování etického kodexu bylo využito pouze odpovědi „určitě ano“ (94,1 %) a „spíše ano“ (5,9 %).

Otázka č. 12

97 % dotázaných využilo v otázce, zda měli možnost vznést připomínky k tvorbě etického kodexu možnosti „ne“ a „spíše ne“. To je zcela zřejmé z důvodu celostátní působnosti Etického kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy pro všechny Úřady práce ČR. Zbývá 3 %, tedy 1 respondent uvedl odpověď „spíše ano“.

Otázka č. 13

K obsahu etického kodexu bylo proškoleny 55,9 % respondentů. 26,5 % si nepamatuje, zda k tomu někdy došlo a 17,6 % uvádí, že proškoleni nebyli.

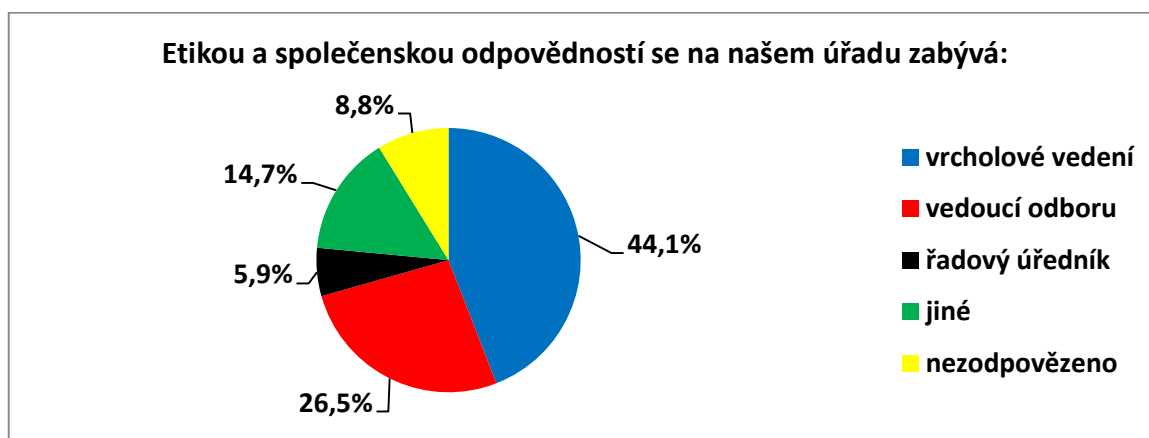
Otázka č. 14

Znalostí etického kodexu by se vztahy na pracovišti nezlepšily a situace by zůstala stejná, tvrdí 58,8 % dotázaných. Naopak 29,4 % tvrdí, že by se vztahy zlepšily s kolegy

i s klienty. 8,8 % je názoru, že by se situace zlepšila pouze ve vztahu ke klientům. Jeden respondent na otázku neodpověděl.

Otázka č. 15

44,1 % respondentů uvádí, že etikou a společenskou odpovědností se zabývá vrcholové vedení. 26,5 % z nich si myslí, že tato činnost spadá pod vedoucí oddělení. 5,9 % uvedlo odpověď „řadový úředník“ což odpovídá i variantě d), která je doplňovací. Všichni, kteří si tuto možnost zvolili (14,7 %), dopsali odpověď „každý“ nebo „všichni“. 3 respondenti na tuto otázku neodpověděli.



Obrázek 7 Grafické znázornění otázky č. 15 (vlastní zpracování)

Otázka č. 16

Důvod, proč by se měl ÚP více zabývat etikou a společenskou odpovědností, je dle 73,5 % respondentů, zlepšení dobré pověsti úřadu. 11,8 % dotázaných je však názoru, že by se měl ÚP zabývat touto oblastí z důvodu tlaku veřejnosti. 8,8 % pak věří, že by se zlepšily vztahy na pracovišti. Doplňovací variantu si zvolilo 5,9 % respondentů, kteří zde uvedli odpovědi: „považuji u nás za dostatečné“ a „proklientský přístup“.

Otázka č. 17

Většina respondentů, (79,4 %) vnímá vztahy s kolegy převážně jako přátelské. Menší část vnímá vztahy na pracovišti jako nekonfliktní (17,6 %) a nejmenší část (3 %) je vnímá jako „pouze pracovní“.

Otázka č. 18

Všichni dotázaní uvádí, že se při výkonu práce mohou na své kolegy spolehnout. Z toho 88,2 % respondentů zvolilo odpověď „ano“ a zbylých 11,8 % odpovědělo variantou „spíše ano“.

Otázka č. 19

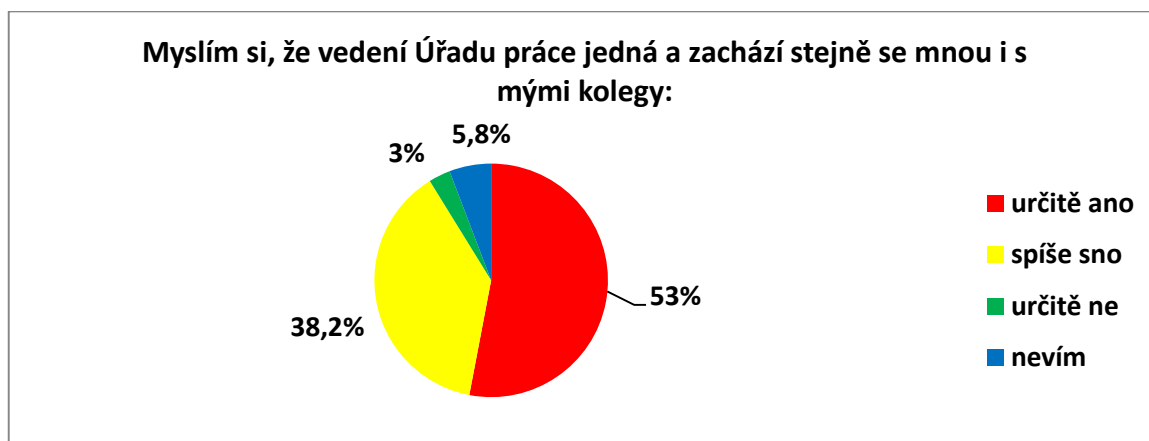
97 % tázaných se schází s kolegy i mimo práci. Jedná se zejména o oslavy narozenin, vánoční a velikonoční večírky, párty, společné grilování, kino, sportovní akce, letní setkání s celými rodinami, oslavy narozenin apod. Pouze 3 % respondentů se s kolegy schází jen v práci.

Otázka č. 20

Nadpoloviční většina respondentů nezaznamenala změny atmosféry na pracovišti oproti minulosti. 58,8 % ji vnímá jako stejnou, nezměněnou. 20,6 % odpovědělo, že situaci nemohou posoudit. Jedná se zejména o zaměstnance, kteří jsou na ÚP zaměstnání krátce. Zhoršení atmosféry na pracovišti vnímá 11,8 %, a to zejména kvůli velkému nárůstu administrativní zátěže, nervozitě a vyčerpanosti zaměstnanců ÚP či vytvoření „malých skupin zaměstnanců“. Naopak její zlepšení vnímá 8,8 % dotázaných.

Otázka č. 21

91,2 % respondentů uvádí, že s nimi i s jejich kolegy jedná a zachází vedení ÚP stejně. Z nichž 53 % uvádí odpověď „určitě ano“ a 38,2 % odpověď „spíše ano“. V jednom případě (3 %) se vyskytla odpověď „určitě ne“ a 5,8 % zvolilo variantu „nevím“.



Obrázek 8 Grafické znázornění otázky č. 21 (vlastní zpracování)

Otázka č. 22

97 % dotázaných je ke svým kolegům vstřícných a ochotných poradit jim s problémem. 1 respondent na danou otázku neodpověděl.

Otázka č. 23

Osobní situace neovlivňuje chování a jednání v práci 97 % respondentů. Vyskytly se odpovědi „spíše ne“ (64,6 %) a „ne, nikdy“ (32,4 %). V jednom případě (3%) odpověděl tázaný variantou „spíše ano“.

Otázka č. 24

S nepřiměřeným chováním ze strany klientů se setkala 85,2% respondentů. Jednalo se zejména o aroganci, výbušnost, narážky na státní úředníky, osočování, nadávky, vulgarismy nebo například vyhrožování zapálením úřadu. Zaměstnanci ÚP se setkávají i s klienty, kteří jsou pod vlivem omamných látek či alkoholu. 11,8 % se s takovým chováním ze strany klientů nikdy nesešlo. Jeden respondent na tuto otázku neodpověděl.

Otázka č. 25

94 % respondentů se nikdy nevyskytlo v situaci, kdy by klient nabízel jemu nebo jinému kolegovi finanční obnos či jinou výhodu. Jeden respondent (3 %) uvedl odpověď „ano, vícekrát“, ovšem se jednalo o „výhody“ typu káva a čokoláda. V případě varianty „ano, zřídka“, která byla využita také pouze jedním respondentem (3 %), byla tato odpověď rozšířena o fakt, že k takové situaci došlo při sankčním vyřazení, kdy klient nabídl finanční obnos, aby nebyl vyřazen.

Otázka č. 26

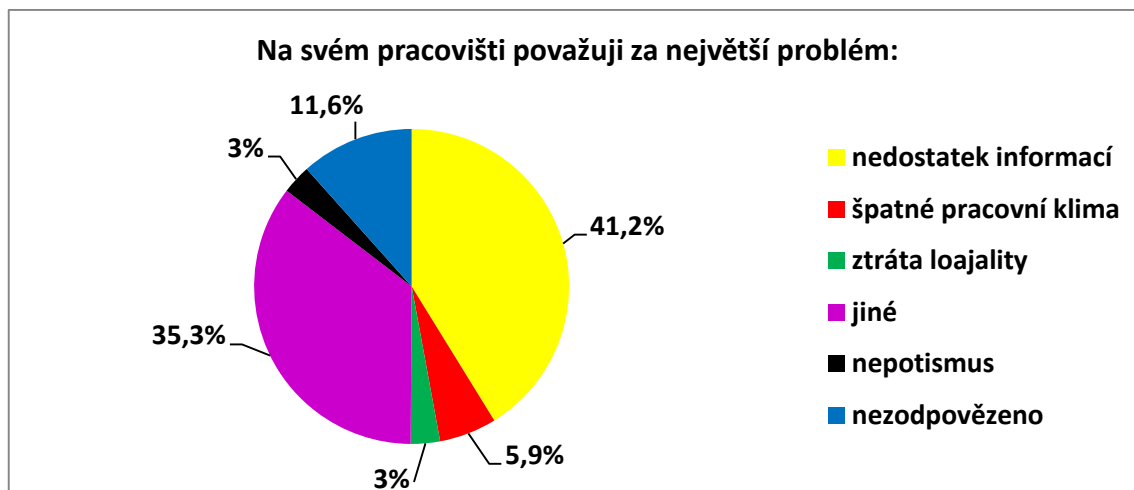
100 % dotázaných uvedlo odpověď „určitě ne“ v otázce, zda by přijali výhodu či úplatek, kdyby jim byl nabídnut.

Otázka č. 27

Porušení etického kodexu (např. korupci či úplatkářství) by nahlásilo 47 % respondentů. 44,1 % uvedlo, že by záleželo na konkrétní situaci. Jeden dotázaný (3 %) by tuto situaci nenahlásil a dva respondenti na otázku neodpověděli.

Otázka č. 28

Za největší problém na pracovišti považuje 41,2 % respondentů nedostatek informací. 35,3 % využilo doplňovací odpověď, kde kromě jedné odpovědi respondenti uvádí, že ÚP nemá žádné problémy. Jeden respondent zde uvedl odpověď „špatné předávání informací mezi kolegy – pouze u některých“. 5,9 % si myslí, že největším problémem je špatné pracovní klima. V jednom případě (3 %) se vyskytla varianta „ztráta loajality“ a jeden respondent (3 %) odpověděl variantou „nepotismus“. 4 dotázaní na tuto otázku neodpověděli.



Obrázek 9 Grafické znázornění otázky č. 28 (vlastní zpracování)

Otázka č. 29

47 % respondentů si myslím, že veřejnost vnímá jejich pobočku ÚP pozitivně. 26,5 % zvolilo odpověď „neutrálně“. 5,9 % si myslí, že je pobočka vnímána negativně. Na tuto otázku nedokázalo odpovědět 17,7 % - varianta „nevím“. V jednom případě respondent neodpověděl.

Otázka č. 30

100% respondentů je ve své práci spokojených. Z toho se vyskytly odpovědi „určitě ano“ (55,9 %) a „spíše ano“ (44,1 %).

K otevřeným otázkám na konci dotazníku se vyjádřili 4 respondenti, což činí z celkového počtu 11,7 %.

- V otázce o možnosti zkvalitnění etického jednání na ÚP se vyskytly tyto odpovědi:
 - nahradit stávající nevstřícné kolegy schopnějšími lidmi
 - „Nemohu se vyjadřovat k práci jiných oddělení, na našem oddělení máme dobré vztahy mezi sebou navzájem a jsme vstřícní i ke klientům.“
 - Další odpovědi se netýkaly možnosti zkvalitnění, ale spíše problémů ÚP:
 - Nedostatek informací
 - Chybějící metodika k nově zaváděným změnám
 - Zvyšující se administrativní zátěž
- V otázce zda existuje nějaká problémová oblast, která by měla být do etického kodexu zahrnuta, navrhují respondenti následující
 - Jednání uchazečů s pracovníky
 - Možnost obrany vůči agresivnímu chování nebo nepravdivému nařčení

6.3 Výzkumné šetření formou hloubkových rozhovorů

V souvislosti s citlivostí daného tématu nejsou rozhovory se zaměstnanci obou úřadů doslovně přepsány a jsou součástí bakalářské práce pouze částečně. U jednotlivých respondentů se tedy jedná pouze o krátké shrnutí stěžejních poznatků relevantních pro bakalářskou práci, které slouží pouze k podkreslení výsledků z dotazníkového šetření. V přílohách se nachází otázky k těmto rozhovorům.

6.3.1 Úřad práce ČR – Krajská pobočka ve Zlíně

Respondent A – Spolupráce jednotlivých oddělení je velice úzká a funkční. *„Máme školicí středisko v Olomouci, jedná se především o pracovní školení, ale také například o kurzy typu syndrom vyhoření. Nejezdí všichni, je to individuální.“* Pověst úřadu by se dala zlepšit vstřícností profesionalitou a maximální snahou klientovi pomoci, ovšem jsme limitováni zákonem, a to by měl klient pochopit. Problémem jsou především malé prostory úřadu např. dva zaměstnanci v jedné kanceláři, což může zapříčinit neotevřenost klientů k jejich problému a tím ztížené podmínky při jeho řešení.

Respondent B – Školení je málo a zaměstnanci se na ně málokdy dostanou. Také nepokrývají vše, co by bylo potřeba vzdělávat. Naopak zaměstnanci úřadu se setkali s nepřiměřeným chováním ze strany klientů – fyzické napadení, výhružky, stížnosti...někdy se volá policie, aby dotyčného vyvedli. Bylo by vhodné zavést v určité podobě prezenční vzdělávání pro nové úředníky ještě před tím, než nastoupí na úřednickou pozici („školu pro nové úředníky“). Pouze školení nových zaměstnanců nestačí.

Respondent C – Velmi důležitý je výběr zaměstnanců ÚP. Lidé nastupující do funkce úředníka by měli mít nejen odborné vzdělání, ale i osobnostní předpoklady pro výkon této pozice. Současným problémem je velký nárůst zaměstnanců úřadu práce – vztahy se obecně zhoršují, zaměstnanci mezi sebou nekomunikují. Každý pracovník by měl mít svou kancelář, jelikož je pro práci důležitá otevřenost klienta, pokud toto chybí, je těžké se v práci posouvat dál. Co se týče nepřiměřeného jednání klientů, jde zejména o – řev, osočování, pokusy o fyzické napadení, vulgarismy. Chybí bezpečnostní přepážky v kancelářích. Problémových klientů přibývá.

Respondent D - Bylo by úžasné kdyby se zavedla „teambuildingová“ školení, jelikož by to stmelilo kolektiv a předcházelo by to vyhoření pracovníků. Fungují zde pouze školení v podobě přednášek a chybí určitá duševní péče o zaměstnance. Na oddělení

zprostředkování a oddělení hmotné nouze jsou zaměstnanci vystavováni obrovskému tlaku a zasloužili by si významně vyšší péči, než je jim poskytována. *„Setkáváme se s problémovými klienty, kteří vyhrožují, fyzicky i psychicky napadají apod. Bylo by vhodné mít na ÚP ochranku.“*

Respondent E - *„Přivítala bych v nějaké podobě školení v přírodě pro stmelení kolektivu, jelikož bychom se vzájemně poznali s kolegy i mimo práci.“* Možná by bylo dobré si etický kodex připomínat určitou formou školení, např. jednou za dva roky. S hrubým chováním ze strany klientů se setkáváme denně, bylo by vhodné, kdybychom zde měli ochranku.

6.3.2 Úřad práce ČR – Kontaktní pracoviště Kroměříž

Respondent A – Vztahy mezi kolegy jsou nadstandartní. Školení máme např. i na syndrom vyhoření, pokud je volné místo, máme možnost se přihlásit. O vzdělávání je zájem, ale nabídka není tak široká, jak bychom si představovali. Bylo by vhodné navýšit kapacity. Občas se stane, že se klient chová nevhodně ke mně nebo mým kolegům, ale nestává se to určitě každý den. Největšími problémy je tok informací z Generálního ředitelství, určitá zpětná vazba a vize – nevíme, jakým směrem se ubíráme (měly by se stanovit určité cíle).

Respondent B – S kolegy se scházíme i mimo práci – narozeniny, sport, večírky... Na „teambuildingová“ školení nejezdíme, ale určitě by to bylo přínosem. Školení se odehrává buď na ÚP v Kroměříži, nebo na nějakém školicím středisku. V etickém kodexu bych více zkonkretizovala a rozvedla bod ohledně chování úředníků mezi sebou. Nestává se často, že by se klienti chovali nepřiměřeným způsobem. *„Nevšimla jsem si na našem pracovišti žádného výrazného problému, ovšem doporučila bych častější školení na profesní etiku.“*

Respondent C – Vzájemné vztahy mezi kolegy jsou skvělé, neexistuje jediná osoba, která by kolektiv narušovala. Máme školení ve Zlíně nebo Olomouci např. na 2 až 3 dny a jede velmi malý počet osob, například 3. *„Ovšem nemyslím si, že by byla potřeba dalšího školení.“* Klienti se občas chovají nevhodně, například nadávky.

Respondent D – *„Narazila jsem na neochotu určitých kolegů v případě, kdy byla potřeba poradit se s nimi ohledně dané situace v praxi – odkazují na zákony a statistiky.“* Pro zlepšení etiky mezi zaměstnanci by se mělo pokračovat v pořádání kazuistických seminářů. Problém je také v nárůstu zaměstnanců ÚP. *„Myslím že, poznat se s kolegy v rámci školení mimo práci by všichni vřele přivítali.“* Všeobecně jsou školení velmi omezená, fungují na

principu – kdo se dřív přihlásí, ten jede (bez ohledu na to, kolikrát se školení zúčastnil). Velmi zajímavá by byla například školení ohledně etiky určitou interaktivní formou.

Respondent E – Atmosféra na pracovišti je pořád příjemná, stejně jako v minulých letech. „Myslím si, že etický kodex se snažíme dodržovat všichni, je důležité, aby se uchazeči o zaměstnání nebáli za námi přijít.“ Máme možnost účastnit se kurzů, kde je nasimulovaná situace s problémovými klienty a my se snažíme tuto situaci vyřešit. Účastníme se také kurzu „syndrom vyhoření“. V rámci zlepšení etiky na našem úřadu bych doporučila etický kodex každým rokem připomínat.

6.4 Vyhodnocení výsledků výzkumu

6.4.1 Dotazníkové šetření

Tabulka 3 Komparace výsledků dotazníkového šetření (vlastní zpracování)

ASPEKT	ZLÍN	KROMĚŘÍŽ
počet respondentů dotazníku	31	34
méně než 11 let odpracovaných na ÚP	51,6%	58,8%
11 a více let odpracovaných na ÚP	48,4%	41,2%
průběžné doplňování znalostí	71,0%	88,2%
velmi dobrá znalost etického kodexu	45,1%	52,9%
proškolení k etickému kodexu	58,0%	55,9%
přátelské vztahy s kolegy	55,0%	79,4%
možnost spolehnout se na kolegy	61,3%	88,2%
mimo pracovní setkávání	71,0%	97,0%
zhoršení atmosféry na pracovišti	16,0%	11,8%
zlepšení atmosféry na pracovišti	13,0%	8,8%
vstřícnost a ochota ke svým kolegům	97,0%	97,0%
setkání se s nepřiměřeným jednáním ze strany klientů	71,0%	85,2%
nedostatek informací jako problém	42,0%	41,2%
spokojenost s prací na ÚP	100,0%	100,0%

6.4.2 Hlubkové rozhovory

Tabulka 4 Vyhodnocení hlubkových rozhovorů – Zlín (vlastní zpracování)

ZLÍN	
problémy	doporučení
<ul style="list-style-type: none"> • školení <ul style="list-style-type: none"> - malý počet - malá kapacita - prostřednictvím přednášek 	<ul style="list-style-type: none"> • zlepšit vstřícnost a profesionalitu • prezenční vzdělávání pro nové úředníky • školení etického kodexu
<ul style="list-style-type: none"> • malé prostory úřadu 	<ul style="list-style-type: none"> • samostatná kancelář pro každého zaměstnance ÚP
<ul style="list-style-type: none"> • nepřiměřené chování klientů 	<ul style="list-style-type: none"> • bezpečnostní přepážky v kancelářích • bezpečnostní pracovník na ÚP
<ul style="list-style-type: none"> • velký nárůst zaměstnanců ÚP 	<ul style="list-style-type: none"> • prezenční vzdělávání pro nové úředníky
<ul style="list-style-type: none"> • chybí duševní péče o zaměstnance 	<ul style="list-style-type: none"> • „teambuildingová“ školení

Tabulka 5 Vyhodnocení hlubkových rozhovorů – Kroměříž (vlastní zpracování)

KROMĚŘÍŽ	
problémy	doporučení
<ul style="list-style-type: none"> • školení 	<ul style="list-style-type: none"> • navýšit kapacitu školení • rozšířit nabídku vzdělávání • častější školení na profesní etiku
<ul style="list-style-type: none"> • neochota kolegů 	<ul style="list-style-type: none"> • pořádání kazuistických seminářů
<ul style="list-style-type: none"> • občasné nevhodné chování klientů 	<ul style="list-style-type: none"> • častější připomínání etického kodexu
<ul style="list-style-type: none"> • velký nárůst počtu zaměstnanců ÚP 	
<ul style="list-style-type: none"> • tok informací z Generálního ředitelství 	

6.4.3 Celkové zhodnocení

Pokud porovnáme všechny výsledky výzkumného šetření, zjistíme, že v Kroměříži vnímají zaměstnanci obecně atmosféru jako přátelskou a převážná většina se schází se svými kolegy i mimo práci. Ve Zlíně jsou vztahy mezi kolegy navzájem horší. V obojím případě

by byla přínosná školení na téma etiky. Především by se měl připomínat etický kodex, který je zaměstnancům předložen víceméně pouze při prvotním školení nového zaměstnance. Dále by dle kvantitativních výsledků bylo na Úřadu práce ČR – Kontaktním pracovišti Kroměříž zapotřebí zmírnit nevhodné chování klientů nebo alespoň umět jednat v situaci, kdy se klienti chovají k zaměstnancům nepřiměřeně. Ovšem na základě kvalitativních výsledků se s takovým jednáním nesetkávají zaměstnanci příliš často.

Oproti tomu na Úřadu práce ČR – Krajské pobočce ve Zlíně se dle kvantitativních výsledků šetření setkává s nepřiměřeným chováním klientů menší počet zaměstnanců. Nicméně pokud zohledníme i výsledky kvalitativního výzkumu, je zřejmé, že nevhodné chování klientů k zaměstnancům je problém, se kterým se pracovníci setkávají téměř každý den.

7 VLASTNÍ NÁVRHY OPATŘENÍ KE ZLEPŠENÍ ETIKY ÚŘEDNÍHO JEDNÁNÍ

Na základě kvantitativního i kvalitativního výzkumu budou v následujících kapitolách navržena opatření, která by měla přispět ke zlepšení etiky úředního jednání na obou úřadech. Pro tyto účely bude navrženo vícero opatření, která by měla vést ke zlepšení současného stavu. Jedno z opatření na každém úřadě, bude podrobně popsáno a finančně zhodnoceno. U ostatních opatření bude popis a finanční nákladnost méně detailní.

7.1 Návrhy opatření pro Úřad práce ČR – Krajskou pobočku ve Zlíně

7.1.1 Opatření I

Jak už bylo uvedeno výše, z výzkumného šetření vyplývá, že na Krajské pobočce ve Zlíně jsou zhoršené vzájemné vztahy mezi zaměstnanci. Pouze 55% dotázaných uvedlo, že vnímají vztahy jako přátelské. Špatné výsledky se objevily také v možnosti spolehnout se na kolegy anebo při otázce o mimopracovním setkávání. V tomto směru se tedy nabízí řešení této situace pomocí teambuilding školení, které by mělo za úkol stmelit kolektiv zaměstnanců Krajské pobočky ve Zlíně.

Navrhované opatření: Teambuilding školení

Místo konání: HOTEL SKANZEN ***, Modrá 227, 687 06 Velehrad

Maximální počet účastníků školení: 43

Časová náročnost: 3 dny

Hotel Skanzen byl vybrán z důvodu, že se nachází v blízkosti místa pracoviště zaměstnanců Úřadu práce ČR – Krajské pobočky ve Zlíně. Vzdálenost Zlína a hotelu činí zhruba 30 km. Doprava se uskuteční prostřednictvím pronajatého autobusu Karosa C956 Axer od Dopravní společnosti Zlín – Otrokovice s.r.o. Zájezdový autobus má kapacitu 45 míst, je klimatizován, má kávovar a pojištěná sedadla. Cena činí 32 Kč/km + 300 Kč/hod řidiče (DOPRAVNÍ SPOLEČNOST ZLÍN – OTROKOVICE s.r.o., © 2004).

Hotel nabízí celkem 22 pokojů s celkem 51 pevnými lůžky. Pro účely školení bude potřeba pro 43 účastníků:

- 14x dvoulůžkový pokoj (cena za jeden pokoj za noc: 1 550 Kč)
- 5x třílůžkový pokoj (cena za jeden pokoj za noc: 2 250 Kč)

Cena ubytování zahrnuje DPH a městský poplatek (SKANZEN hotel, [2018]a; SKANZEN hotel, [2018]b).

Stravu si každý účastník hradí sám, v hotelu je možnost stravování v restauraci.

Cílem teambuilding školení je stmelit pracovní kolektiv, který bude schopen efektivně fungovat. Je důležité podpořit vzájemnou důvěru mezi zaměstnanci úřadu a navodit příjemnou atmosféru na pracovišti. Zaměstnanci by se měli naučit vzájemně komunikovat a vytvořit mezi sebou osobní přátelské vazby. Pro tyto účely jsou v následující tabulce navrženy aktivity, které by měly podpořit stmelení kolektivu. Účast na aktivitách je dobrovolná a každý účastník si bude moci vybrat aktivity podle svého uvážení.

Tabulka 6 Nákladová a časová analýza navrhovaných aktivit (upraveno dle SKANZEN hotel, [2018]c)

AKTIVITA	ORIENTAČNÍ ČASOVÁ NÁROČNOST	CENA ZA AKTIVITU	SKUTEČNÁ CENA
turnaj v tenisu, beach volejbalu či fotbalu	2 hodiny	150 Kč/hod	300 Kč
prohlídka baziliky Nanebevzetí Panny Marie a sv. Cyrila a Metoděje (30 osob)	1 hodina	80 Kč/os	2 400 Kč
paintball (pro 15 osob)	2 hodiny	300 Kč/os	4 500 Kč
procházky do přírody	neomezeně	0 Kč	0 Kč
večer s cimbálovkou	po celý večer	6 000 Kč	6 000 Kč
stolní tenis	neomezeně	0 Kč	0 Kč
Nordic Walking	neomezeně	0 Kč	0 Kč
CENA CELKEM			13 200 Kč

FINANČNÍ VYHODNOCENÍ OPATŘENÍ:

Cena autobusu tam i zpět (včetně řidiče): 2 520 Kč

Celková cena za ubytování: 103 350 Kč

Celková cena za aktivity: 13 200 Kč

Celková finanční náročnost opatření: 119 070 Kč

7.1.2 Opatření II

Z výzkumu je zřejmé, že se zaměstnanci setkávají s nepřiměřeným chováním klientů téměř každý den. Jedná se jak o slovní napadení a urážky, tak i pokusy o fyzický útok. Určitý bezpečnostní systém na Úřadu práce ČR – Krajské pobočce ve Zlíně funguje, ale chybí bezpečnostní pracovník. Proto by se dalo nevhodné chování klientů eliminovat přítomností pracovníka bezpečnostní služby. Taková osoba by vzbuzovala autoritu a zajišťovala by ochranu jak majetku, tak zaměstnanců. A to i s ohledem na skutečnost, že velká většina zaměstnanců jsou ženy, které by se případnému fyzickému útoku bránily obtížněji než muži.

Dle nařízení vlády č. 341/2017 Sb. ze dne 25. září 2017 o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě, v § 5 odst. 2 a), kde se odkazuje na § 303 odst. 1 zákoníku práce, spadá bezpečnostní pracovník pod zaměstnance ve správním úřadu. Jeho platové ohodnocení se tedy řídí stupnicí platových tarifů podle platových tříd a platových stupňů pro zaměstnance uvedené v § 5 odst. 2 v příloze č. 2 nařízení vlády č. 341/2017 Sb. Dále dle přílohy „Katalog prací ve veřejných službách a správě“ a tabulky „A. Seznam povolání a rozpětí platových tříd“ v nařízení vlády č. 222/2010 Sb. o katalogu prací ve veřejných službách a správě účinného od 1. října 2010 spadá bezpečnostní pracovník do 4. – 7. platové třídy. Tabulka „B. Zařazení prací do povolání a platových tříd“ pak přiřazuje pozici bezpečnostního pracovníka pro naše účely 4. platovou třídu. V této platové třídě je bezpečnostní pracovník charakterizován takto:

1. Ozbrojená ochrana a střežení objektů a zařízení, popřípadě obchůzky se služebním psem včetně péče o psa.
2. Provádění obchůzek a obsluha bezpečnostního systému včetně kamerového, vyhodnocování a sledování snímání okolí budov, archivace nasnímaných záznamů.

Tabulka 7 Platové ohodnocení bezpečnostního pracovníka v Kč měsíčně
(upraveno dle Nařízení vlády č. 341/2017 Sb.)

Platový stupeň	Počet let započitatelné praxe	Platová třída 4
1	do 1 roku	11 570
2	do 2 let	12 010
3	do 4 let	12 460
4	do 6 let	12 930
5	do 9 let	13 420
6	do 12 let	13 920
7	do 15 let	14 460
8	do 19 let	15 000
9	do 23 let	15 570
10	do 27 let	16 160
11	do 32 let	16 770
12	nad 32 let	17 400

7.1.3 Opatření III

V rámci navýšení počtu školení, zlepšení profesionality, vstřícnosti a znalosti etického kodexu by bylo vhodné přihlásit zaměstnance Úřadu práce ČR – Krajské pobočky ve Zlíně do kurzu Etiketa a etika úřadu. Jedná se o prezenční formu školení, která je určena jak úředníkům a vedoucím úředníkům územně samosprávných celků, tak zaměstnancům a vedoucím zaměstnancům správních úřadů, dále pak také např. starostům či zastupitelům. Cílem kurzu je seznámit zaměstnance s významem etiky transponované do etických kodexů, poukázat na důsledky nedodržování etických principů pro jednotlivce i úřady, představit etiku a principy dobré správy a principy etiky OECD. Dále se bude kurz zaměřovat na etické kodexy jako nástroje institucionalizace etiky, aplikaci kodexu do každodenní praxe úřadu a poukáže na dopady na činnost úřadu při absenci principů kodexu. Kurz se koná v Praze, jeho časová náročnost je 8 hodin a stojí 1 290 Kč na osobu (INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU PRAHA, © 2016a). Obdobný kurz pořádá také Centrum andragogiky, s.r.o. Kurz je pojat jako diskuzní snídaň s názvem „Uplatnění etiky ve veřejné správě“ a je zdarma. Jeho programem je etika a její uplatnění v pracovních

vztazích, morální a etické kodexy, firemní kultura, komunikace úředníků apod. (CENTRUM ANDRAGOGIKY.CZ, © 2018).

7.1.4 Opatření IV

Z výsledků výzkumu vyplývá, že má úřad práce malé prostory a to způsobuje neotevřenost klientů k jejich problému, jelikož jim nikdo nezaručuje soukromí a tedy možnost plně hovořit o své situaci. Někteří zaměstnanci mají vlastní kancelář, ale mnoho z nich sedí v kanceláři po dvou nebo po třech. Z pohledu bezpečnosti je ovšem zcela v pořádku, že v kancelářích sedí úředníci např. po dvou, jelikož konkrétně v případě Zlína, kde se setkávají denně s nevhodným chováním klientů, jde o prvek bezpečnosti úředníků. A tak v případě psychického nebo fyzického útoku klienta na úředníka může kolega zasáhnout. Pro řešení této situace by bylo vhodné umístit do kanceláří přepážky, které by zajistili větší soukromí klientů a také bezpečnost pracovníků. Finanční náročnost opatření by se odvíjela od počtu přepážek, cen dodavatelské firmy, dopravy a montáže.

7.2 Návrhy opatření pro Úřad práce ČR – Kontaktní pracoviště Kroměříž

7.2.1 Opatření I

Výsledky výzkumného šetření ukazují, že převážná většina, přesněji 85,2% respondentů Úřadu práce ČR – Kontaktního pracoviště Kroměříž se setkala s nevhodným chováním ze strany klientů. Na základě kvalitativního výzkumu bylo zjištěno, že se s takovým chováním ale nesetkávají každý den. Ve velké většině případů se nejedná o pokusy fyzického útoku, ale převážně o verbální napadení. Proto by bylo vhodné na této oblasti zapracovat, aby úředníci věděli, jak se chovat ve chvíli, kdy se s takovým klientem setkají. Pro tyto účely by měl sloužit kurz „Zvládání konfliktů a jejich prevence“, kterého by se měli zúčastnit všichni zaměstnanci Úřadu práce – Kontaktního pracoviště v Kroměříži.

Navrhované opatření: Kurz: Zvládání konfliktů a jejich prevence

Místo konání: Praha

Forma: prezenční

Počet účastníků školení: 46

Časová náročnost: 8 hodin

Kurz je zaměřen především na vedoucí úředníky a úředníky územních samosprávných celků a na zaměstnance správních úřadů, kam pracovníci Kontaktního pracoviště Kroměříž spadají. Cílem je prohloubit účastníkům kurzu dovednosti při efektivním řešení konfliktních situací s klienty, ale i se spolupracovníky.

Úředníci by měli být po absolvování tohoto kurzu schopni rozlišit konflikty, určit jejich příčinu a vznik. Dále by měli umět rozpoznat fáze konfliktů, zpracovat námitky v jejich jednotlivých řešeních a zvládnout strategii problémových situací. Po úspěšném zvládnutí kurzu budou mít úředníci schopnost rozpoznat hranici mezi asertivním a agresivním chováním. Měli by získat sebedůvěru a osobní odvahu řešit problémové situace. Účastníci kurzu budou umět zvládat trému a budou schopni zachovat klid v problémových situacích. Důležitou získanou schopností by mělo být i aktivní naslouchání a zjišťování potřeb klientů. Dále by se zaměstnanci měli naučit pozitivní komunikaci, jako efektivnímu nástroji při jednání s kolegy i s klienty (verbální i neverbální komunikace). Zúčastnění budou trénovat pozitivní vyjadřování a budou řešit modelové situace (INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU PRAHA, © 2016b).

Doprava do Prahy bude zajištěna společností REGIOJET. Ze Zlína do Olomouce se dopraví účastníci autobusem a z Olomouce do Prahy vlakem. Celková cena za osobu tam i zpět činí 608 Kč v případě „standard“ jízdenky - kupé pro 6 osob, nebo vůz Astra s otevřeným prostorem, zabudovaný monitor v sedačce nebo velký stůl. Veškeré jízdné včetně MHD v Praze bude účastníkům proplaceno. (REGIOJET | STUDENT | AGENCY |, © 2014).

Strava bude účastníkům kurzu také proplacena, a to na základě hodin strávených na služební cestě a tomu odpovídajících sazeb.

FINANČNÍ VYHODNOCENÍ OPATŘENÍ:

Cena kurzu za osobu: 1 290 Kč

Cena kurzu celkem: 59 340 Kč

Cena za dopravu: 27 968 Kč

Celková finanční náročnost opatření: 87 308 Kč

Pro školení a vzdělávací kurzy pro veřejnou správu existuje mnoho institucí. Jak již bylo zmíněno výše, jedná se např. o Institut pro veřejnou správu Praha nebo Centrum andragogiky, s.r.o. Pro zaměstnance Úřadu práce ČR realizují vzdělávací akce speciální

Vzdělávací střediska Úřadu práce ČR. Ta se nacházejí v Olomouci, v Praze, v Pardubicích a v Písku (VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKA ÚŘADU PRÁCE ČR, © 2017).

7.2.2 Opatření II

V rámci průběžného doplňování znalostí by bylo vhodné vytisknout etický kodex a dát ho na viditelné místo, aby si jej každý mohl co nejčastěji připomínat. Z výzkumného šetření vyplynulo, že se s etickým kodexem úředníci seznamují při nástupu do jejich funkce a následně v situacích, kdy se vyskytne problém. Proto by bylo vhodné mít etický kodex např. u vchodových dveří nebo by si jej mohl každý úředník vytisknout a vyvěsit ve své kanceláři. Finanční náročnost tohoto opatření je zanedbatelná.

7.2.3 Opatření III

Korupce, etika a whistleblowing jsou velmi důležité oblasti, ve kterých by měl mít každý úředník dobré znalosti. I v návaznosti na výsledky výzkumu, kdy by porušení etického kodexu nahlásila pouze zhruba polovina respondentů, by bylo vhodné, aby se zaměstnanci přihlásili do eLearningového kurzu, který je uskutečňován prostřednictvím Institutu pro veřejnou správu Praha a má za cíl předat ucelený soubor informací o korupci, etice a whistleblowingu. Rozsahově se jedná o 16 hodin strávených prohlubováním si znalostí o této problematice. Cena je 100 Kč za osobu (INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU PRAHA, © 2016c).

7.2.4 Opatření IV

Je zřejmé, že na Úřadu práce ČR – Kontaktním pracovišti Kroměříž panují mezi kolegy dobré vztahy. V rámci zlepšení etiky úředního jednání jsou důležité právě přátelské vztahy mezi zaměstnanci, jelikož příjemná atmosféra následně působí i na klienty. Proto by bylo vhodné tento stav udržet, a pokračovat v mimopracovních aktivitách, jako jsou různé pracovní večírky, oslavy narozenin apod. Dále by se v rámci posilování kolektivu mohli zaměstnanci účastnit různých událostí v místě pracoviště. K tomu se nabízí možnost zúčastnit se sportovní akce „Vybarvený běh“, který se bude v Kroměříži konat 9. 6. 2018. Startovné činí: do 31. 3. – 150 Kč, do 30. 4. – 200 Kč a do 9. 6. – 250 Kč. Startovní balíček obsahuje startovní číslo, bílé tričko s logem běhu, ochranné brýle a další drobnosti. Zaměstnanci, kteří nejsou sportovně založení nebo nemají běh rádi, mohou své kolegy „běžce“ podporovat. Mimo běh bude součástí akce také hudebně zábavný program.

Vystoupí např. zpěvačka Celeste Buckingham nebo hudební kapela Monkey Business.
(Facebook, © 2018)

ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo popsat základní pojmy související s etikou ve veřejné správě a následně zjistit, zdali existují problémové oblasti v etice na Úřadu práce ČR – Krajské pobočce ve Zlíně a na Úřadu práce ČR – Kontaktním pracovišti v Kroměříži. Na základě toho pak nalézt řešení těchto problémů a navrhnout opatření ke zlepšení etiky úředního jednání na vybraných úřadech práce.

Nejdříve byla zpracována literární rešerše vztahující se k dané problematice. Na základě ní pak byla sepsána teoretická a částečně i praktická část bakalářské práce. V první části byly vymezeny základní pojmy a informace které se týkají etiky ve veřejné správě. Následně byly popsány etické kodexy jako nástroje etického řízení a to jak v České republice, tak v Evropské unii a byl zdůvodněn jejich účel a význam. Dále se teoretická část zabývala neetickým jednáním úředníků např. korupcí a různými formami šikany a také poukázala na whistleblowing jako žádoucí přístup k neetickému chování. Na závěr této části byl vysvětlen ekonomický význam etického jednání a společenské odpovědnosti.

V následující druhé části byly nejprve charakterizovány vybrané úřady práce ve Zlíně a Kroměříži a byla představena jejich činnost. Následně byla provedena analýza současného stavu na obou úřadech a to formou dotazníkového šetření a hloubkových rozhovorů. Výsledky výzkumu byly zhodnoceny a na základě nich byla navržena opatření ke zkvalitnění etiky úředního jednání s vyhodnocením jejich finanční nákladnosti.

Etické principy a zásady je třeba neustále prosazovat a upevňovat. Největší motivací zaměstnanců k etickému chování by měli být jejich nadřízení, kteří budou dbát na důkladné dodržování morálních pravidel. Ty by ovšem měl mít každý zaměstnanec, jako jedinec žijící v určité společnosti, zakotveny v sobě již ze své vlastní podstaty.

Pokud budeme znát etické a morální principy a rizika spojené s jejich nedodržováním, můžeme na základě toho volit vhodnější přístupy k daným situacím a předcházet tak nechtěným problémům.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Bibliografie:

BLÁHA, Jiří a Zdeněk DYTRT, 2003. *Manažerská etika*. Praha: Management Press. 154 s. ISBN 80-726-1084-8.

ČECHÁK, Vladimír, 2004. *Veřejná správa její charakter a problém přípravy kvalifikovaných pracovníků*. In: VZDĚLÁVÁNÍ PRACOVNÍKŮ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ: Sborník příspěvků VI. konference k problematice vzdělávání ve veřejné správě. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, s. 182. ISBN 80-244-0923-2.

DOROTÍKOVÁ, Soňa, *Morálka a sociální soudržnost*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, Pedagogická fakulta, 2013, 149 s. ISBN 978-80-7290-631-4.

GERLOCH, Aleš, 2013. *Teorie práva*. 6., aktualiz. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. 310 s. ISBN 978-807-3804-541.

GEURAS, Dean. a Charles. GAROFALO, 2010. *Practical ethics in public administration*. 3rd ed. Vienna, VA: Management Concepts. 362 p. ISBN 978-156-7262-957.

CHMELÍK, Jan a Zdeněk TOMICA, 2011. *Korupce a úplatkářství*. Praha: Linde. 281 s. ISBN 978-80-7201-853-6.

JANOTOVÁ, Helena, Karel SCHELLE a Ilona SCHELLEOVÁ, 2005. *Profesní etika*. Praha: Eurolex Bohemia. 96 s. ISBN 80-868-6142-2.

MAZÁK, Eduard a Václav SOLDÁT, 2010. *Etika a etiketa podnikání v pojišťovnictví, bankovníctví a finančních službách*. Praha: Bankovní institut vysoká škola. 75 s. ISBN 978-807-2651-870.

NOVÁK, Tomáš, 2010. *Sám sobě psychologem 2*. Praha: Grada. Psychologie pro každého. ISBN 978-80-247-2956-5.

PAVLIŠOVÁ, Radka, 2014. *Whistleblowing není donašečství: příručka nejen pro oznamovatele*. Praha: Transparency International - Česká republika. 64 s. ISBN 978-80-87123-22-5.

POMAHAČ, Richard, 2011. *Základy teorie veřejné správy*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. 267 s. ISBN 978-807-3803-308.

POMAHAČ, Richard a Jakub HANDRLICA, 2012. *Evropské správní právo*. V Praze: C.H. Beck. Beckova skripta. ISBN 978-80-7400-437-7.

POMAHAČ, Richard, 2013. *Veřejná správa*. V Praze: C. H. Beck. Beckovy mezioborové učebnice. 315 s. ISBN 978-807-4004-476.

PROVAZNÍKOVÁ, Romana a Olga SEDLÁČKOVÁ, 2009. *Financování měst, obcí a regionů: teorie a praxe*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. Finance (Grada). 304 s. ISBN 978-80-247-2789-9.

PRŮCHA, Petr, 2004. *Správní právo: obecná část*. 6. dopl. a aktualiz. vyd. Brno: Masarykova univerzita. Edice učebnic Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně. 356 s. ISBN 80-723-9157-7.

Rada kvality ČR a Ministerstvo vnitra, *Příručka CSR pro veřejnou správu aneb jak se chovat společensky odpovědně*. Národní středisko podpory kvality, 2016, 36 s. ISBN 978-80-02-02702-7.

RYSKA, Pavel a Jan PRŮŠA, 2013. *Korupce: ekonomie vs. mýty*. Praha: Institut Václava Klause. Publikace (Institut Václava Klause). 102 s. ISBN 978-808-7806-036.

RYSKA, Radovan a Monika PUŠKINOVÁ, 2012. *Právo pro střední školy: podle nového občanského zákoníku*. Vyd. 7., V nakl. Eduko 1., přeprac. Praha: Eduko. 86 s. ISBN 978-80-87204-57-3.

SEKNIČKA, Pavel a Anna PUTNOVÁ, 2016. *Etika v podnikání a hodnoty trhu*. Praha: Grada Publishing. 200 s. ISBN 978-80-247-5545-8.

SKULOVÁ, Soňa, 2014. *Základy správní vědy*. 2., dopl. a rozš. vyd. Brno: Masarykova univerzita. 215 s. ISBN 978-80-210-7335-7.

ŠTIČKA, Michal, 2008. *Korupce a protikorupční politika ve veřejné správě*. Praha: Transparency International - Česká republika. 212 s. ISBN 978-80-87123-04-1.

WHITTON, Howard. a János. BERTÓK, © 2005. *Managing conflict of interest in the public sector: a toolkit*. Paris, France: Organisation for Economic Co-operation and Development. 249 s. ISBN 92-640-1822-0.

Internetové zdroje:

2. LÉKAŘSKÁ FAKULTA UNIVERZITA KARLOVA ©2014. Etika. In: *lf2.cuni.cz* [online]. [cit. 2017-12-06]. Dostupné z: <http://www.lf2.cuni.cz/ustav-lekarske-etiky-a-humanitnich-zakladu-mediciny-2-lf-uk/etika>

AKČNÍ PLÁN BOJE S KORUPCÍ NA ROK 2018, 2017. Praha: Úřad vlády České republiky, 13 s. [online]. [cit. 2018-01-06] Dostupný z: <http://www.korupce.cz/assets/protikorupcni-dokumenty-vlady/Akcni-plan-boje-s-korupci-na-rok-2018.pdf>

BŘEZINOVÁ, Ester, 2014. *Šikana na pracovišti (mobbing, bossing, staffing) v prostředí knihoven*. Brno. Dostupné také z: https://is.muni.cz/th/bxbw2/Bp_-_finalni_verze.pdf. Bakalářská diplomová práce. Masarykova univerzita, Filozofická fakulta. Vedoucí práce PhDr. Iva Zdražilová.

CENTRUM ANDRAGOGIKY.CZ, © 2018. In: *centrumandragogiky.cz* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <http://www.centrumandragogiky.cz/akce/uplatneni-etiky-ve-verejne-sprave/>

DOPRAVNÍ SPOLEČNOST ZLÍN – OTROKOVICE s.r.o., © 2004. In: *dszo.cz* [online]. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: <https://www.dszo.cz/?section=sluzby&file=zajezdop>

DIVINCOVÁ, Alexandra a Bernadeta SIVÁKOVÁ, 2014. *MOBBING AT WORKPLACE AND ITS IMPACT ON EMPLOYEE PERFORMANCE*. University of Economics in Bratislava. Dostupné také z: https://frcatel.fri.uniza.sk/hrme/files/2014/2014_2_02.pdf

EVROPSKÝ KODEX ŘÁDNÉ SPRÁVNÍ PRAXE, 2015. © Evropská unie, 23 s. ISBN 978-92-9212-711-4. Dostupné také z: https://www.ombudsman.europa.eu/showResource?resourceId=1456476137877_code_2015_CS.pdf&type=pdf&download=true&lang=cs

FACEBOOK © 2018. Vybarvený běh 2018. In: *Facebook.com* [online]. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: https://www.facebook.com/events/1788562764547033/?active_tab=discussion

FRANK BOLD © 2005—2018. Jak si pohlídat střet zájmů?. In: *frankbold.org* [online]. [cit. 2018-02-08]. Dostupné z: <http://frankbold.org/poradna/kategorie/korupce-a-jednani-uredniku/rada/jak-si-pohlidat-stret-zajmu#pozn4>

INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU PRAHA © 2016a. Kurzy: Nabídka Kurzů: Etika a etiketa. *Institut pro veřejnou správu Praha* [online]. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/nabidka-kurzu/kurz-688/>

INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU PRAHA © 2016b. O nás: Novinky: Katalog vzdělávacích akcí na 1. pololetí 2018. *Institut pro veřejnou správu Praha* [online]. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: https://www.institutpraha.cz/obj/files/5/sys_media_3558.pdf

INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU PRAHA © 2016c. Kurzy: Nabídka kurzů: EL Korupce, etika a whistleblowing. *Institut pro veřejnou správu Praha* [online]. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: <https://www.institutpraha.cz/nabidka-kurzu/kurz-898/>

MAGISTRÁT HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY, © 2017. O společenské odpovědnosti organizací (včetně organizací veřejné správy). In: *Praha.eu* [online]. [cit. 2018-04-05]. Dostupné z: http://www.praha.eu/jnp/cz/o_meste/magistrat/spolecensky_odpovedna_praha/o_spolecenske_odpovednosti_organizaci/o_spolecenske_odpovednosti_organizaci.html

MINISTERSTVO VNITRA ČR, 2012. *Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy*. Dostupné také z: https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Eticky_kodex_uredniku_a_zamestnancu_verejne_spravy.pdf

ODBOR VEŘEJNÉ SPRÁVY, DOZORU A KONTROLY, 2014. Poskytnutí informací - Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy: Poskytnutí informací na základě žádosti o informace ze dne 22. června 2014. *Ministerstvo vnitra České republiky: Informace podle zákona 106* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 8. července 2014 [cit. 2018-04-16]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/poskytnuti-informaci-eticky-kodex-uredniku-a-zamestnancu-verejne-spravy.aspx>

PAVLÍK, Marek, 2010. Společenská odpovědnost úřadu není pouhým ad hoc závazkem. In: *moderniobec.cz* [online]. [cit. 2018-04-05]. Dostupné z: <http://moderniobec.cz/spolecenska-odpovednost-uradu-neni-pouhym-ad-hoc-zavazkem/>

RADA VLÁDY PRO KOORDINACI BOJE S KORUPCÍ © 2013 – 2016. Protikorupční dokumenty vlády. In: *korupce.cz* [online]. [cit. 2018-02-08]. Dostupné z: <http://www.korupce.cz/cz/protikorupcni-dokumenty-vlady/protikorupcni-dokumenty-vlady-104809/>

REGIOJET | STUDENT | AGENCY | © 2014. In: jizdenky.regiojet.cz: autobusové a vlakové jízdenky (Zlín, AN - Praha) [online]. [cit. 2018-04-09]. Dostupné z: <https://jizdenky.regiojet.cz/Booking/from/17655001/to/10202003/tarif/REGULAR/departure/20180416/retdep/20180416/return/true?1#search-results>

HOTEL SKANZEN, [2018]a. Ubytování a ceník: ceník. *Hotel Skanzen Modrá* [online]. [cit. 2018-04-17]. Dostupné z: <http://www.hotelskanzen.cz/ubytovani-cenik/cenik/>

HOTEL SKANZEN, [2018]b. Ubytování a ceník: ubytování. *Hotel Skanzen Modrá* [online]. [cit. 2018-04-17]. Dostupné z: <http://www.hotelskanzen.cz/ubytovani-cenik/ubytovani/>

HOTEL SKANZEN, [2018]c. Firemní školení: Teambuilding. *Hotel Skanzen Modrá* [online]. [cit. 2018-04-17]. Dostupné z: <http://www.hotelskanzen.cz/firemni-skoleni/teambuilding/>

ŠVARCOVÁ, Iva, 2015. *Etika výchovy*. Praha, 59 s. [online]. [cit. 2017-12-06] Dostupné také z: <https://kuhv.vscht.cz/files/uzel/0017037/Etika%20v%C3%BDchovy%20studijn%C3%AD%20text%20k%20projektu%20-%20final.pdf>. Výukový materiál. VŠCHT.

ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [2018]a. O úřadu práce: Historie. *Úřad práce České republiky* [online]. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup/historie>

ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [2018]b. Krajské pobočky: Zlínský kraj. *Úřad práce České republiky* [online]. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/zlk>

ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [2018]c. O úřadu práce. *Úřad práce České republiky* [online]. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/oup>

ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [2018]d. Krajské pobočky: Zlínský kraj: Kontaktní pracoviště: Kroměříž: Kontakty na pracoviště. *Úřad práce České republiky* [online]. [cit. 2018-04-07]. Dostupné z: <https://portal.mpsv.cz/upcr/kp/zlk/kop/kromeriz/kontakty?fyz=1000000129000#zalozkaUh2>

VZDĚLÁVACÍ STŘEDISKA ÚŘADU PRÁCE ČR, © 2017. In: *vsupo.cz* [online]. [cit. 2018-04-13]. Dostupné z: <http://www.vsupo.cz/kontakt/kontakt.asp>

ZAPLETALOVÁ, Dana, 2011. *Právo, morálka a etika jako regulátor ochrany lidské důstojnosti*. 221 s. Dostupné také z: https://is.muni.cz/th/ssg47/Disertacni_prace_Dana_Zapletalova.pdf. Disertační práce. Právnická fakulta Masarykovy univerzity.

Legislativa:

ČESKO. Nařízení vlády č. 22/2010 Sb. ze dne 14. června 2010 o katalogu prací ve veřejných službách a správě. In: Sběrka zákonů České republiky. 2010, částka 76, s. 2642. [online]. [cit. 2018-04-07] Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5752>

ČESKO. Nařízení vlády č. 341/2017 Sb. ze dne 25. září 2017 o platových poměrech zaměstnanců ve veřejných službách a správě. In: Sběrka zákonů České republiky. 2017, částka 117, s. 3638. [online]. [cit. 2018-04-07] Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=38308>

ČESKO. Zákon č. 159 ze dne 16. března 2006 o střetu zájmů. In: Sběrka zákonů České republiky. 2006, částka 55, s. 1941. ISSN 1211-1244. [online]. [cit. 2018-01-17] Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4901>

ČESKO. Zákon č. 234 ze dne 1. října 2014 o státní službě. In: Sběrka zákonů České republiky. 2014, částka 99, s. 2634. [online]. [cit. 2018-04-13] Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=6724>

ČESKO. Zákon č. 262 ze dne 21. dubna 2006 zákoník práce. In: Sběrka zákonů České republiky. 2006, částka 84, s. 3146. [online]. [cit. 2018-04-07] Dostupný také z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4930>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

AZP	aktivní politika zaměstnanosti
CSR	Corporate Social Responsibility (česky Společenská odpovědnost firem)
ČR	Česká republika
ČSOB	Československá obchodní banka
DPH	daň z přidané hodnoty
EU	Evropská unie
GRECO	Group of States Against Corruption (česky Skupina států proti korupci)
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development (česky Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj)
OGP	Open Government Partnership (česky Partnerství pro otevřené vládnutí)
ÚP	Úřad práce
ZP	zdravotní postižení

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Grafické znázornění otázky č. 14 (vlastní zpracování)	41
Obrázek 2 Grafické znázornění otázky č. 15 (vlastní zpracování)	41
Obrázek 3 Grafické znázornění otázky č. 20 (vlastní zpracování)	43
Obrázek 4 Grafické znázornění otázky č. 28 (vlastní zpracování)	45
Obrázek 5 Grafické znázornění otázky č. 8 (vlastní zpracování)	47
Obrázek 6 Grafické znázornění otázky č. 9 (vlastní zpracování)	48
Obrázek 7 Grafické znázornění otázky č. 15 (vlastní zpracování)	49
Obrázek 8 Grafické znázornění otázky č. 21 (vlastní zpracování)	50
Obrázek 9 Grafické znázornění otázky č. 28 (vlastní zpracování)	52

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Rozbor skladby respondentů – Zlín (vlastní zpracování)	38
Tabulka 2 Rozbor skladby respondentů – Kroměříž (vlastní zpracování)	46
Tabulka 3 Komparace výsledků dotazníkového šetření (vlastní zpracování)	55
Tabulka 4 Vyhodnocení hloubkových rozhovorů – Zlín (vlastní zpracování).....	56
Tabulka 5 Vyhodnocení hloubkových rozhovorů – Kroměříž (vlastní zpracování)	56
Tabulka 6 Nákladová a časová analýza navrhovaných aktivit (upraveno dle SKANZEN hotel, [2018]c).....	59
Tabulka 7 Platové ohodnocení bezpečnostního pracovníka v Kč měsíčně (upraveno dle Nařízení vlády č. 341/2017 Sb.)	61

SEZNAM PŘÍLOH

- P I Dotazník pro zaměstnance Úřad práce České republiky
- P II Otázky k rozhovorům
- P III Etický kodex úředníků a zaměstnanců veřejné správy

PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK PRO ZAMĚSTNANCE ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY

Vážení respondenti,

jmenuji se Monika Daněčková a jsem studentkou oboru Veřejná správa a regionální rozvoj na Fakultě managementu a ekonomiky UTB ve Zlíně. Zpracovávám bakalářskou práci na téma Návrhy opatření ke zlepšení etiky úředního jednání vybraných úřadů práce ve Zlínském kraji. Tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění následujícího dotazníku, jež bude součástí mé bakalářské práce. Dotazník bude sloužit k výzkumné části, v níž budu popisovat, jaké povědomí mají zaměstnanci obou úřadů o etickém kodexu, zdali ho dodržují a následně porovnáím výsledky obou těchto úřadů. Dále se budu zabývat kvalitou podmínek na pracovišti, ať už se jedná o vztahy s kolegy, či s klienty. Závěrem budete dotázáni na možnosti zlepšení a zkvalitnění etického jednání z vašeho osobního pohledu.

Vždy je správná pouze jedna odpověď. Chcete-li se vyjádřit k dané otázce více, u vybraných otázek se nacházejí okénka, do nichž můžete vepsat své názory.

Dotazník je zcela anonymní a jeho anonymita bude garantována odevzdáním dotazníku do „urny“.

Děkuji za Váš čas a ochotu podílet se na mé výzkumné práci.

M. Daněčková

- 1) Pohlaví:
 - a. muž
 - b. žena

- 2) Věk:
 - a. 18-24
 - b. 25-34
 - c. 35-54
 - d. 55 a více

- 3) Vzdělání:
 - a. základní
 - b. středoškolské
 - c. vyšší odborné
 - d. vysokoškolské

- 4) Na Úřadu práce ČR pracuji:
 - a. do jednoho roku
 - b. 1-5 let
 - c. 6-10 let
 - d. 11 let a více

- 5) Znalosti potřebné k výkonu mého povolání, si průběžně doplňuji, dle aktuálního dění:
 - a. ano
 - b. spíše ano
 - c. spíše ne
 - d. ne

- 6) Úřad práce, kde pracuji, má stanoven etický kodex:
 - a. ano
 - b. ne
 - c. nevím

- 7) Byl/a jsem seznámen/a s etickým kodexem:
- ano
 - ne
 - nepamatuji se
- 8) Myslím si, že obsah etického kodexu znám:
- výborně
 - velmi dobře
 - dobře
 - dostatečně
 - nedostatečně
- 9) Jsem názoru, že znalost obsahu etického kodexu je:
- velmi důležitá
 - spíše důležitá
 - spíše nedůležitá
 - nedůležitá
- 10) Dle mého názoru Úřad práce jedná dle pravidel stanovených v etickém kodexu:
- určitě ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - určitě ne
 - nevím
- 11) Dodržuji etický kodex:
- určitě ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - určitě ne
- 12) Měl/a jsem možnost vznést připomínky k tvorbě či úpravě etického kodexu:
- ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - ne
- 13) Byl/a jsem k obsahu etického obsahu proškolen/a:
- ano
 - ne
 - nepamatuji se
- 14) Domnívám se, že znalostí etického kodexu by se zlepšily vztahy:
- na pracovišti s kolegy
 - s klienty
 - s kolegy i s klienty
 - situace by zůstala stejná, nic by se nezlepšilo
- 15) Etikou a společenskou odpovědností se na našem úřadě zabývá:
- vrcholové vedení
 - vedoucí odboru
 - řadový úředník
 - jiné (doplňte): _____

- 16) Důvod, proč by se Úřad práce měl více zabývat etikou a společenskou odpovědností je:
- a. zlepšení dobré pověsti úřadu
 - b. lepší vztahy na pracovišti
 - c. tlak veřejnosti
 - d. jiné (doplňte): _____

- 17) Vztahy s kolegy na našem Úřadu práce vnímám převážně jako:
- a. přátelské
 - b. nekonfliktní
 - c. pouze pracovní
 - d. snažím se o co nejmenší kontakt s kolegy
 - e. nepřátelské
 - f. konkurenční
 - g. napjaté
 - h. demotivující

- 18) Při výkonu své práce se mohu spolehnout na kolegy:
- a. ano
 - b. spíše ano
 - c. spíš ne
 - d. ne

- 19) Scházíme se s kolegy i mimo práci (např. vánoční večírky, posezení u kávy atd.):
- a. ano
 - b. ne

➔ Pokud ano, o jaké schůzky se jedná? Stručně popište.

- 20) Atmosféra na pracovišti se oproti minulosti:
- a. zlepšila
 - b. zhoršila
 - c. je stejná
 - d. nemohu posoudit

➔ Jaké jsou příčiny případných změn?

- 21) Myslím si, že vedení Úřadu práce jedná a zachází stejně se mnou i s mými kolegy:
- a. určitě ano
 - b. spíše ano
 - c. spíše ne
 - d. určitě ne
 - e. nevím

→ V případě odpovědi c. a d., uveďte, prosím, jak se jednání projevuje.

- 22) Jsem ke svým (mladším i starším) kolegům vstřícný/á a ochotný/á poradit i přes to, že by danou věc měli znát a umět si s ní poradit? (Vás by tato rada stála čas a úsilí)
- ano, rád pomůžu
 - pomůžu jen z části
 - nepomůžu, mně také nikdo nepomáhá
 - záleží o jakého kolegu by šlo

- 23) Moje osobní situace ovlivňuje mé chování v zaměstnání – ať pozitivně, tak i negativně. (např. nedostatek spánku, rodinná situace, jež může způsobit např. podrážděnost nebo naopak milé jednání ke kolegům a klientům):
- ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - ne, nikdy

→ V případě odpovědi a. a b., uveďte, prosím, detaily.

- 24) V době výkonu povolání jsem se setkal/a s nepřiměřeným chováním ze strany klientů:
- ano
 - ne

→ Pokud ano, popište, prosím, o jaké chování se jednalo.

- 25) Vyskytl/a jsem se v situaci, kdy klient nabízel mně nebo jinému úředníkovi finanční obnos či jinou výhodu:
- ano, vícekrát
 - ano, zřídka
 - ano, jednou
 - ne, nikdy jsem se s tím nesešel/a

→ Pokud ano, popište, prosím, danou situaci.

- 26) Pokud by mi byla výhoda či úplatek nabídnut, přijal/a bych jej:
- určitě ano
 - spíše ano
 - spíše ne
 - určitě ne
 - nevím

27) I přesto, že bych měl/a na pracovišti sebelepší vztahy s kolegy, korupci a úplatkářství beru jako hrubé porušení etického kodexu a daného kolegu bych nahlásil/a.

- a. ano
- b. ne
- c. nevím, záleželo by na konkrétní situaci

28) Na svém pracovišti považuji za největší problém:

- a. diskriminaci
 - b. únik informací
 - c. nedostatek informací
 - d. ztrátu loajality
 - e. špatné pracovní klima
 - f. protekce
 - g. nepotismus (tzn. systém obsazování funkcí, v němž jsou preferováni příbuzní proti ostatním, nezřídka lépe kvalifikovaným kandidátům)
 - h. jiné (doplňte):
-

29) Myslím si, že veřejnost vnímá naši pobočku Úřadu práce ČR:

- a. pozitivně – ochotný a vstřícný personál
- b. neutrálně – máme drobné nedostatky ve vztahu ke klientům
- c. negativně – konflikty jsou téměř na každodenním pořádku
- d. nevím

30) Jsem ve své práci spokojený/á.

- a. určitě ano
- b. spíše ano
- c. spíše ne
- d. určitě ne

➔ Zde se, prosím, vyjádřete k možnosti zkvalitnění etického jednání na vašem úřadu z vašeho pohledu.

➔ Existuje nějaká problémová oblast, která by měla být dle Vašeho názoru zahrnuta do etického kodexu?

➔ Prostor pro vyjádření k předchozím otázkám.

PŘÍLOHA P II: OTÁZKY K ROZHOVORŮM

- 1) Jakou funkci vykonáváte?
- 2) Charakterizujte Váš Úřad práce.
(obecná charakteristika úřadu, etický kodex, hlavní předmět činnosti...)
- 3) Jak vnímáte etiku ve svém zaměstnání? (vůči klientům i kolegům)
Co pro vás etika znamená?
Je důležitá, není důležitá, proč?
- 4) Jak vnímáte vzájemné vztahy mezi kolegy?
- 5) Scházíte se s kolegy i mimo práci? Večírky, posezení apod.?
- 6) Jezdíte na školení mimo práci např. do přírody, aby se utužovaly vzájemné vztahy mezi kolegy?
Popřípadě jaké jiné aktivity nebo školení provádíte?
- 7) Jaká je atmosféra na pracovišti?
Myslíte si, že se oproti minulosti atmosféra spíše zlepšila, zhoršila nebo zůstala stejná?
V čem vidíte příčinu změn?
- 8) Můžete se při výkonu své práce spolehnout na své kolegy?
- 9) Jak vnímáte etický kodex na vašem pracovišti?
Dodržujete ho?
Řídíte se jím?
Myslíte si, že se jím řídí kolegové?
- 10) Myslíte si, že dodržováním etického kodexu by se zlepšily vztahy mezi kolegy na pracovišti? Proč?
- 11) Myslíte si, že dodržování etického kodexu na pracovišti má vliv na dobré chování klientů?
Proč?
- 12) Existuje nějaká problémová oblast, která by měla být dle Vašeho názoru zahrnuta do etického kodexu?
- 13) Byl/a jste k obsahu kodexu proškolen/a?
- 14) Kdo se na Vašem úřadu zabývá etikou /společenskou odpovědností?
- 15) Ovlivňují Vaši pracovní náladu (vztahy ke kolegům, klientům, zadané práci) různé situace?
Např. nedostatek spánku nebo rodinná situace, ať už pozitivně či negativně?
- 16) Myslíte si, že vedení úřadu jedná a zachází stejně s Vámi i s Vašimi kolegy?
- 17) Jak si myslíte, že veřejnost vnímá Váš úřad?
Ve smyslu zdali k Vám chodí lidé rádi, protože vědí, že se jim dostane potřebné pomoci?
- 18) Jak si myslíte, že by se dalo zlepšit jméno vašeho úřadu?
- 19) Setkal jste se s nějakým neetickým chováním nebo porušením etického kodexu?
Jak se takové chování řešilo?
- 20) Jak vnímáte porušování etiky na pracovišti? Např. korupci, úplatkářství, nevhodné chování úředníků ke klientům, protekci...?
- 21) Jaké nástroje používá Váš úřad pro regulaci nežádoucího jednání úředních osob?
- 22) Nahlásil/a byste neetické chování či porušení etického kodexu, kdybyste se do takové situace dostal?
- 23) Setkal jste se Vy nebo kolega s nepřiměřeným chováním ze strany klientů?
O jaké chování se jednalo?
Jak bylo toto chování vyřešeno?
- 24) Co považujete za největší problém na svém pracovišti v souvislosti s etikou? (např. diskriminace, únik informací, nedostatek informací (špatný tok), ztráta loajality, špatné pracovní klima...)
- 25) Jaké jsou dle Vás možnosti zkvalitnění etického jednání na Vašem úřadu?

PŘÍLOHA P III:

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 nejvhodnějšího postupu úředník a zaměstnanec veřejné správy respektuje v mezích právních předpisů též koncepcce, priority a cíle úřadu, jeho vnitřní předpisy a pokyny nadřízených 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

Střet zájmů

(1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy svým jednáním předchází situacím, ve kterých by byl vystaven možnému střetu svého soukromého zájmu a zastávaného funkčního zařazení. Soukromý zájem zahrnuje jakoukoliv výhodu pro něj, jeho rodinu, blízké a příbuzné osoby a právnické nebo fyzické osoby, se kterými měl nebo má obchodní nebo politické vztahy.

(2) Úředník a zaměstnanec veřejné správy nesmí ohrozit veřejný zájem tím, že se bude odvolávat na svou pozici nebo funkci ve věcech, které nesouvisejí s plněním jemu svěřených úkolů při výkonu veřejné správy.

(3) Úředník a zaměstnanec veřejné správy se nezúčastní žádné činnosti, která se neslučuje s řádným výkonem jeho pracovních povinností nebo tento výkon omezuje.

(4) Pokud si úředník a zaměstnanec veřejné správy není jistý, zda jde o úkony slučitelné s jeho podílem na výkonu veřejné správy, projedná záležitost se svým nadřízeným.

Článek 7

Korupce

(1) Úředník a zaměstnanec veřejné správy nesmí při svém rozhodování a v souvislosti s rozhodováním přijímat ani vyžadovat dary či jiná zvýhodnění pro sebe nebo někoho jiného, popřípadě jakýmkoli jiným způsobem připustit ovlivnění plnění jemu svěřených úkolů v oblasti veřejné správy, objektivního hodnocení věci a nestranného rozhodování. Dary nebo výhody poskytované úředníku a zaměstnanci veřejné správy zaměstnavatelem tímto nejsou dotčeny.

(2) Úředník a zaměstnanec veřejné správy jedná tak, aby se při plnění jemu svěřených úkolů v oblasti veřejné správy nedostal do postavení, ve kterém by byl zavázán nebo se cítil být zavázán oplátit 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.