



Vážený pan

██████████
██████████████████
██████████████████████████████

Váš dopis značky / ze dne

Naše značka

Vyřizuje / telefon

Praha

ČTÚ-33 437/2022-600

Bc. Havelková / 224004629

20. července 2022

Vyřízení žádosti o poskytnutí informací podle zákona o svobodném přístupu k informacím

Vážený pane ██████████,

Český telekomunikační úřad (dále jen „Úřad“) obdržel dne 8. července 2022 prostřednictvím e-mailové schránky podatelny Úřadu Vaše podání, jehož předmětem je žádost o poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

Předmětem Vaší žádosti jsou odpovědi na níže uvedené otázky:

Jakým způsobem je vyžadováno dodržování profesionální úřední komunikace?

Má Vaše organizace zvláštní interní předpis týkající se komunikace s veřejností?

Má Vaše organizace zvláštní interní předpis týkající se vnitřní komunikace?

Pořádá Vaše organizace školení zaměřené na úřední komunikaci?

K Vaší žádosti níže zasíláme odpovědi k jednotlivým otázkám.

Jakým způsobem je vyžadováno dodržování profesionální úřední komunikace?

Zaměstnanci Úřadu mají zákonnou povinnost prokazatelně se seznamovat s vnitřními předpisy a dodržovat je, což je průběžně kontrolováno jejich nadřízenými.

Má Vaše organizace zvláštní interní předpis týkající se komunikace s veřejností?

Úřad nemá interní předpis týkající se výlučně komunikace s veřejností.

Má Vaše organizace zvláštní interní předpis týkající se vnitřní komunikace?

Úřad nemá zvláštní předpis týkající se vnitřní komunikace, nicméně předmětem interní komunikace jsou především informace týkající se organizace a řízení Úřadu a informace nezbytné pro výkon jeho činností, kam patří interní komunikační kampaně ke změnám, novým činnostem a agendám nebo připravovaným projektům a operativní každodenní komunikace se zaměstnanci ze strany vedení

Úřadu a vedoucích zaměstnanců na nižších stupních řízení. Zavedení řízené interní komunikace zvyšuje zapojení zaměstnanců do procesů služebního úřadu na základě dostupných a dobře strukturovaných informací, průběžně zvýší úroveň komunikace a přispěje k ujasnění potřeb v oblasti požadavků na zdroje a jejich řízení.

Komunikaci s vnějším prostředím je třeba vnímat s ohledem na zákonné povinnosti a cíle Úřadu jako dlouhodobou, plánovanou, řízenou a koordinovanou činnost, která napomáhá Úřadu ve zvyšování důvěryhodnosti a transparentnosti a která by neměla podléhat častým změnám. Možným základním předpokladem jsou například jednotně stanovená pravidla pro formální vzhled výstupů z daného úřadu.

Ačkoliv Úřad nemá výlučně předpisy týkající se **vnější a vnitřní komunikace** má nastavena transparentní a závazná pravidla ve svých vnitřních předpisech a dalších dokumentech Úřadu, konkrétně lze uvést např.:

- Organizační řád – zde je závazně stanoven rozsah pravomocí, povinností a odpovědností zaměstnanců, mj. i v oblasti komunikace, dále zásady práce a řízení (v rámci Úřadu i směrem k veřejnosti). Podrobněji je dále rozpracováno ve služebních náplních zaměstnanců.
- Etický kodex – zde jsou nastavena pravidla etického chování zaměstnance, a to i pro oblast komunikace.
- Služební řád – ukotvuje zákonné povinnosti státních zaměstnanců dle zákona č. 234/2014 Sb., o státní službě, ve znění pozdějších předpisů – např. dodržovat pravidla etiky státního zaměstnance vydaná Etickým kodexem, nebo při úředním ústním nebo písemném jednání s fyzickými osobami nebo právníckými osobami sdělit své jméno, popřípadě jména, a příjmení, služební označení a název organizačního útvaru, v němž je zařazen.
- Závazný pokyn ČTÚ, kterým se stanoví postupy při prohlubování a zvyšování vzdělání zaměstnanců – tento pokyn řeší oblast vzdělávání zaměstnanců Úřadu a zahrnuje mj. i povinnou oblast komunikace v rámci vstupního vzdělávání a vzdělávání představených.

Pořádá Vaše organizace školení zaměřené na úřední komunikaci?

Úřad má v rámci vzdělávání zaměstnanců oblast komunikace zahrnutou jednak do vstupního vzdělávání, které každý nový zaměstnanec prostuduje formou E-learningu a následně skládá závěrečný test. Dále jsou pravidelně zahrnována školení zaměřená na komunikační dovednosti i do vzdělávání představených.

Dalším typem vzdělávání zaměstnanců Úřadu je tzv. vzdělávání průběžné, jehož cílem je zajistit prohlubování znalostí všech zaměstnanců v návaznosti na již absolvované vzdělávání nebo za účelem jejich odborného a osobního rozvoje. Identifikaci vzdělávacích potřeb zaměstnance provádí jeho nadřízený. I v rámci průběžného vzdělávání jsou zajišťována školení na úřední komunikaci. Pro ukázkou níže uvádíme konkrétní příklady témat školení, která pro své zaměstnance v roce 2021 a 2022 Úřad zajišťoval.

Příklady zajištěných školení: Komunikační schopnosti slovem a písmem; Komunikační schopnosti slovem a písmem; Konstruktivní řešení sporů a konfliktů, typy problematických lidí; Komunikace s manažery, obchodními partnery a kolegy; Čeština ve veřejném styku; Jak prezentovat v onlinu jako naživo; Lektor dalšího vzdělávání; Mediatrénink; Rétorika a veřejné vystupování; Úspěšná komunikace; Čeština každodenní úřední a obchodní praxe.

Na závěr si dovoluujeme uvést, že Úřad považuje předmětnou oblast za velmi důležitou, neboť nastavení toku informací, tj. vnitřní a vnější komunikace, ve všech jejich podobách může značně ovlivnit kulturu celého Úřadu, změny postojů zaměstnanců, pozitivní vztahy mezi nimi, vyšší loajalitu zaměstnanců, jejich ztotožnění se s cíli Úřadu a rovněž i jejich pozitivní motivaci k včasné, obsahově přesné, formálně správné komunikaci. Způsob, jakým Úřad komunikuje navenek i dovnitř, může mít zásadní vliv na to, jak je vnímán veřejností, jak je veřejností respektován a nakolik může být zajímavý např. i pro vhodné uchazeče o zaměstnání.

S pozdravem

Bc. Barbora Havelková v. r.
Vedoucí sekretariátu předsedkyně Rady

Za správnost: Hana Nováková, 20. 7. 2022
Vypraveno dne: 20. 7. 2022