

- Obecný úvod k jednání s ...
 - Definice úřadu
 - Způsoby komunikace s úřady
 - Způsoby komunikace s úřady
 - Otázka č. 1
 - Otázka č. 2
 - Otázka č. 3
 - Otázka č. 4
 - Otázka č. 5
- Životní situace kdy potřeba ...
 - Zaměstnání, nezaměstnanost ...
 - Úřad práce
 - Rodina
 - Úřad práce
 - Orgán sociálně-právní ochrany ...
 - Nemoc a změna zdravotního stavu ...
 - Úřad práce
 - Dluhy, exekuce a hmotná nouze ...
 - Exekutorský úřad
 - Stáří a úřady
 - Úřad práce
 - Česká obchodní inspekce
 - Otázka č. 6
 - Otázka č. 7
 - Otázka č. 8
 - Otázka č. 9
 - Otázka č. 10
- Podrobnější postupy při ...
 - Úřední hodiny
 - Stížnosti na postup úřadu
 - Stížnosti na postup úřadu
 - Poplatky
 - Lhůty
 - Asertivita
 - Korupce
 - Druhy úplatků



Projekt Občanské vzdělávání v o.s. STUDNICE CZ.1.07/3.1.00/37.0130

e-learningový kurz k semináři

Jak uspět na úřadě



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Občanské sdružení STUDNICE
Krátká 6
301 00 Plzeň



evropský
sociální
fond v ČR



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- Obecný úvod k jednání s ...
 - Definice úřadu
 - Způsoby komunikace s úřady
 - Způsoby komunikace s úřady
 - Otázka č. 1
 - Otázka č. 2
 - Otázka č. 3
 - Otázka č. 4
 - Otázka č. 5
- Životní situace kdy potřeba ...
 - Zaměstnání, nezaměstnanost ...
 - Úřad práce
 - Rodina
 - Úřad práce
 - Orgán sociálně-právní ochrany ...
 - Nemoc a změna zdravotního stavu ...
 - Úřad práce
 - Dluhy, exekuce a hmotná nouze ...
 - Exekutorský úřad
 - Stáří a úřady
 - Úřad práce
 - Česká obchodní inspekce
 - Otázka č. 6
 - Otázka č. 7
 - Otázka č. 8
 - Otázka č. 9
 - Otázka č. 10
- Podrobnější postupy při ...
 - Úřední hodiny
 - Stížnosti na postup úřadu
 - Stížnosti na postup úřadu
 - Poplatky
 - Lhůty
 - Asertivita
 - Korupce
 - Druhy úplatků



Způsoby komunikace s úřady

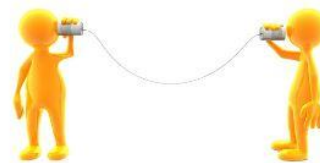


Způsoby komunikace s úřady

Osobní návštěva

Výhody: komunikace face to face umožňuje doptat se na místě na další věci, rychleji může dojít k vyřešení situace, získáme téměř okamžitě odpověď na náš dotaz,

Nevýhody: osobní návštěva je náročnější pro osoby fyzicky handicapované, časová náročnost např. doprava, na úřadě se mohou vyskytnout fronty, úředník může být nepřijemný,



Telefonická komunikace

Výhody: rychlé zjištění jednodušších informací, ztráta času je minimální,

Nevýhody: omezená možnost komunikace, finančně náročnější, občan se nemusí dovolat na příslušné místo nebo může být přepojován na určité úředníky bez kýženého efektu,

Listová korespondence

Výhody: tento způsob komunikace mohou využít občané bez moderních informačních technologií a telefonu,

Nevýhody: časově náročnější, úřady mají lhůty na vyřízení korespondence,

E-mailová korespondence

Výhody: rychlá korespondence, finančně nenáročná,

Nevýhody: pro starší občany může být náročnější na obsluhu, je nutné mít připojení na internet a mít zřízenou mailovou schránku,

Občanské sdružení STUDNICE
Krátká 6
301 00 Plzeň



evropský
sociální
fond v ČR



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- Obecný tívod k jednání s ...
 - Definice úřadu
 - Způsoby komunikace s úřady
 - Způsoby komunikace s úřady
 - Otázka č. 1
 - Otázka č. 2
 - Otázka č. 3
 - Otázka č. 4
 - Otázka č. 5
- Životní situace kdy potř...
 - Zaměstnání, nezaměstnání...
 - Úřad práce
 - Rodina
 - Úřad práce
 - Organ sociálně-právní oc...
 - Nemoc a změna zdravotních...
 - Úřad práce
 - Dluhy, exekuce a hmotná ...
 - Exekutorský úřad
 - Štáří a úřady
 - Úřad práce
 - Česká obchodní inspekce
 - Otázka č. 6
 - Otázka č. 7
 - Otázka č. 8
 - Otázka č. 9
 - Otázka č. 10
- Podrobnější postupy při ...
 - Úřední hodiny
 - Stížnosti na postup úřadů
 - Stížnosti na postup úřadů
 - Poplatky
 - Lhůty
 - Asertivita
 - Korupce
 - Druhy úplatků



Úřední hodiny



Úřední hodiny

Úřední hodiny jsou pro státní správy upraveny usnesením vlády č. 595/1995, které však není závazné pro územní samosprávné celky.

Úřední hodiny jsou tradičním institutem veřejné správy. Obecně se vychází z toho, že úřední osoby mají část pracovní doby vyhrazenou pro jednání s klienty a ve zbytku pracovní doby plní ostatní pracovní úkoly. Úřední hodiny byly v rámci státní správy naposledy stanoveny zmíněným usnesením vlády, podle kterého musí mít všechny státní orgány jednotné úřední hodiny v pondělí a ve středu od 8 do 17 hodin, pokud úřední den nepřípadá na den pracovního klidu.

Usnesení vlády také doporučuje primátorům Brna, Ostravy, Plzně a primátorovi hlavního města Prahy uplatnit toto opatření v činnosti magistrátů, úřadů městských obvodů a městských částí, neboť orgány územních samosprávných celků nejsou státními orgány a usnesení vlády pro ně nejsou závazná. Úřední hodiny se také mohou na jednotlivých odborech a úsecích stejného úřadu lišit. Jako např.

Úřední hodiny odborů

Pondělí a středa 8.00 – 11.00 12.00 - 17.00 hodin

Úřední hodiny listinné podatelny

Pondělí a středa 8.00 - 17.00 hodin
Úterý, čtvrtek a pátek 8.00 - 15.00 hodin

Úřední hodiny elektronické podatelny - E-podatelná přijímá elektronické dokumenty nepřetržitě



Občanské sdružení STUDNICE
Krátká 6
301 00 Plzeň



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- Obecný tívod k jednání s ...
 - Definice úřadu
 - Způsoby komunikace s úřady
 - Způsoby komunikace s úřady
 - Otázka č. 1
 - Otázka č. 2
 - Otázka č. 3
 - Otázka č. 4
 - Otázka č. 5
- Životní situace kdy potř...
 - Zaměstnání, nezaměstnání...
 - Úřad práce
 - Rodina
 - Úřad práce
 - Organ sociálně-právní oc...
 - Nemoc a změna zdravotních...
 - Úřad práce
 - Dluhy, exekuce a hmotná ...
 - Exekutorský úřad
 - Štáří a úřady
 - Úřad práce
 - Česká obchodní inspekce
 - Otázka č. 6
 - Otázka č. 7
 - Otázka č. 8
 - Otázka č. 9
 - Otázka č. 10
- Podrobnější postupy při ...
 - Úřední hodiny
 - Stížnosti na postup úřadů
 - Stížnosti na postup úřadů
 - Poplatky
 - Lhůty
 - Asertivita
 - Korupce
 - Druhy úplatků



Byrokracie



Byrokracie

Neutrálně: označení úřadů, úřednictva, úřadování

Jako byrokracie je označována systematická administrativní činnost, pro níž je charakteristické hierarchické uspořádání, specializace funkcí, objektivní předpoklady pro výkon správy a činnost podle pevných pravidel.

Pejorativně: nadřazený, lhostejný styl úřadování, přehnaný formalismus atd.

Debyrokratizace: omezení byrokrat. Požadavků, odbourání přebujelé byrokracie, rozsahu byrokracie, byrokratického stylu, bezduché lpění na pravidlech

Jak bojovat proti byrokracii

Ze strany státu

- účinné zákony o fungování úřadů
- kontrola jejich dodržování
- sledování a účinné potlačování výskytu korupce
- e-government



Ze strany občanů

- zajímat se o svá práva a vyžadovat je
- dávat podněty ohledně nefungující státní správy a využívat stížností
- jednat s úředníky slušně, ale asertivně (nenechat se vytočit, ale trvat na svých právech)

Občanské sdružení STUDNICE
Krátká 6
301 00 Plzeň



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

- úřady
 - Otázka č. 1
 - Otázka č. 2
 - Otázka č. 3
 - Otázka č. 4
 - Otázka č. 5
- Životní situace kdy potř...
 - Zaměstnání, nezaměstnání...
 - Úřad práce
 - Rodina
 - Úřad práce
 - Orgán sociálně-právní och...
 - Nemoc a změna zdravotních...
 - Úřad práce
 - Dluhy, exekuce a hmotná ...
 - Exekutorský úřad
 - Štátní a úřady
 - Úřad práce
 - Česká obchodní inspekce
 - Otázka č. 6
 - Otázka č. 7
 - Otázka č. 8
 - Otázka č. 9
 - Otázka č. 10
- Podrobnější postupy při ...
 - Úřední hodiny
 - Stížnosti na postup úřadů
 - Stížnosti na postup úřadů
 - Poplatky
 - Lhůty
 - Asertivita
 - Korupce
 - Druhy úplatků
 - Druhy úplatků
 - Otázka č. 11
 - Otázka č. 12
 - Otázka č. 13
 - Otázka č. 14
 - Otázka č. 15
- Jak překonat byrokraci ...



Stížnosti na postup úřadů



V režimu stížnosti nelze vyřizovat

1. podání, která jsou svým obsahem řádnými či mimořádnými opravnými prostředky proti rozhodnutí správního orgánu
2. podání, které se budou na základě svého obsahu řešit v rámci ochrany před nečinností dle správního řádu
3. podněty k provedení dozoru nad výkonem samostatné nebo přenesené působnosti obcí
4. stížnost dle zákona č.372/2011Sb., kterou podá osoba, která není uvedena v tomto zákoně.

Stížnost musí být vyřízena do 60 dnů ode dne jejího doručení, pokud není právním předpisem stanoveno jinak. Tuto lhůtu lze překročit ve zvláště složitých případech se souhlasem ředitele krajského úřadu. O prodloužení či vyřízení stížnosti je stěžovatel písemně informován. Pokud stížnost nepatří do působnosti krajského úřadu, je postoupena tomu, kdo je k jejímu vyřízení příslušný. O tomto kroku je stěžovatel písemně informován.

Plná moc

Plná moc je jednostranný právní úkon, kterým zmocnitel (zastoupený) dává na vědomí třetím osobám, že zmocněnec (zástupce) je oprávněn za něj v určitých věcech jednat. Záležitosti ohledně plné moci upravuje § 31 – 33b Občanského zákoníku.

Plná moc musí být písemná jen tehdy, pokud písemnou formu vyžadují i následně právní úkony zmocněnce. Podpis musí být notářsky ověřen jen tehdy, pokud to výslovně požaduje zákon. V plné moci musí být vždy uveden rozsah zmocněncova oprávnění.

Plná moc zaniká vždy, pokud - pomínl její účel, zmocnitel ji odvolá, zmocněnec ji vypoví nebo zmocněnec zemře.

Občanské sdružení STUDNICE
Krátká 6
301 00 Pízeň



- zdravotních...
 - Úřad práce
 - Dluhy, exekuce a hmotná ...
 - Exekutorský úřad
 - Štátní a úřady
 - Úřad práce
 - Česká obchodní inspekce
 - Otázka č. 6
 - Otázka č. 7
 - Otázka č. 8
 - Otázka č. 9
 - Otázka č. 10
- Podrobnější postupy při ...
 - Úřední hodiny
 - Stížnosti na postup úřadů
 - Stížnosti na postup úřadů
 - Poplatky
 - Lhůty
 - Asertivita
 - Korupce
 - Druhy úplatků
 - Druhy úplatků
 - Otázka č. 11
 - Otázka č. 12
 - Otázka č. 13
 - Otázka č. 14
 - Otázka č. 15
- Jak překonat byrokraci ...
 - Byrokracie
 - Elektronizace úřadů
 - S-karta
 - S-karta
 - Otázka č. 16
 - Otázka č. 17
 - Otázka č. 18
 - Otázka č. 19
 - Otázka č. 20
- Užitečné odkazy
 - Videá

Na shledanou



Elektronizace úřadů



Elektronizace úřadů

Veřejná správa v informačním a komunikačním věku = otevřená správa.

Opuštění klasického konceptu (diskrétnost, monopol na informace, anonymita úředníků)

Nyní:

Povinnost VS informovat o své činnosti, záměrech, výsledcích.

Právo na informace je dáno ústavou a zákonem.

Právo na informace – předpoklad veřejné kontroly, omezování a potírání korupce.

E-Government

- elektronizace komunikace mezi občany a úřady
- elektronizace komunikace mezi úřady navzájem
- vyřizování různých záležitostí s úřady elektronickou cestou (el. formuláře, komunikace přes e-mail)
- objednávání se na úřady on-line
- elektronické úřední desky

Informační systémy veřejné správy

Výhody:

lepší služby pro občany, odbourávání byrokracie, zvyšování výkonnosti, úspory

Nevýhody:

problém bezpečnosti ochrana osobních dat, ne všichni občané jsou schopni elektronicky komunikovat (např. starší lidé)

Počáteční potíže - paralelní systém (papírový a elektronický)



Občanské sdružení STUDNICE
Krátká 6
301 00 Pízeň

