

# PROBLEMATIKA TZV. AUTOMATICKÝCH TELEFONNÍCH OZNAMOVAČŮ STANOVISKO MINISTERSTVA VNITRA

## I./Popis problému

Na Veřejného ochránce práv se obrátil stěžovatel s námitkou týkající se používání tzv. automatických telefonních oznamovačů užívaných orgány veřejné správy při komunikaci s osobami. Podle stěžovatele užívání automatických oznamovačů subjekty veřejné správy vyvolává zvýšené nepřiměřené výdaje na telefonická spojení.

Podle názoru Veřejného ochránce práv, vyjádřeného v dopise ze dne 19. ledna 2006, sp. zn. 111/2004/VOP/ON, by výkon veřejné správy měl občany co nejméně zatěžovat a měl by odpovídat principu hospodárnosti a šetrnosti. Z tohoto důvodu je třeba, podle jeho názoru, odpovídající řešení této problematiky. Blíže viz text vyjádření Veřejného ochránce práv.

Veřejný ochránce práv se s vyřízením věci obrátil na odbor vládní legislativy Úřadu vlády, který toto stanovisko poskytl i Ministerstvu vnitra k využití při komunikaci s orgány veřejné správy, resp. k seznámení územních samosprávných celků s jeho obsahem.

Za tímto účelem Ministerstvo vnitra zpracovalo materiál zabývající se možnostmi řešení této záležitosti u územních samosprávných celků. Při zpracování našeho materiálu jsme se snažili zohlednit nejen požadavky „dobré správy“, o nichž ve svém stanovisku hovoří Veřejný ochránce práv, ale též materiální a praktické možnosti řešení dotčené problematiky samotnými územními samosprávnými celky. Naší snahou bylo nalézt alespoň jedno v úvahu připadající řešení, které by vyhovovalo nejen požadavkům dobré správy, ale které by zároveň nevyvolalo nutnost zvýšených výdajů z rozpočtů jednotlivých samospráv. Výsledkem našeho rozboru jsou dva doporučené, alternativní způsoby řešení, přičemž považujeme za vhodné, aby každý samosprávný celek podle svých ekonomických možností sám posoudil, které z těchto řešení bude považovat za nejvhodnější a které bude při kontaktu s adresáty veřejné správy využívat.

## II./Stanovisko Ministerstva vnitra k této problematice

Ministerstvo vnitra k celé záležitosti zaujímá následující stanovisko:

- 1. Ministerstvo vnitra se ztotožňuje s názorem veřejného ochránce práv, podle kterého by výkon veřejné správy měl jeho adresáty co nejméně zatěžovat, měl by být hospodárny a účelný. Vzhledem k tomu považuje MV za nutné upozornit orgány územních samosprávných celků na tento problém a navrhnout následující možnosti řešení.**
- 2. Za tímto účelem Ministerstvo vnitra doporučuje územním samosprávným celkům, aby při komunikaci s adresáty veřejné správy volily jedno z dále uvedených alternativních řešení.**

První možné řešení je založeno na *různém účtování telefonních hovorů*. Z možností, které nabízí Český telecom, a. s. se nám jako nejvýhodnější jeví řešení, kdy poplatek za spojení po dobu spuštění automatického oznamovače, popř. i po dobu, kdy bude hovor přepojen na „živou“ obsluhu (operátora), půjde k tíži volaného subjektu veřejné správy a teprve hovor po spojení na požadovaného pracovníka úřadu bude hradit volající. Dalším možným, vzhledem k volajícímu však méně vhodným řešením je způsob, kdy úvodní hláška a alespoň první dva kroky v rozhodovacím stromě - např. „pro další informace

stisknete 1, pro spojení s operátorem úřadu stisknete 2“ - jsou pro volajícího zdarma, další hovor pak hradí volající. V případě malých úřadů by nabídka spojení s operátorem mohla nahradit nabídku přímého spojení se zaměstnancem úřadu, který zpravidla hovory vyřizuje. V úvahu rovněž přichází, v případě více automatických voleb, aby nabídka na spojení s operátorem následovala hned po ukončení automatického oznamovače a další nabídky automatizovaných služeb by následovaly až po nabídce spojení s operátorem. Zřetelnou nevýhodou tohoto řešení je však nutnost vynaložení dalších peněžních prostředků ze strany jednotlivých územních samosprávných celků a tím i zvýšení nákladů na výkon přenesené i samostatné působnosti.

Druhé, alternativní řešení, které Ministerstvo vnitra preferuje, je **řešení bez nutnosti různého účtování hovorů**. Toto řešení bylo koncipováno tak, aby další zvýšené náklady ze strany subjektů veřejné správy buď zcela odpadly, nebo byly na co nejúnosnější míru minimalizovány. Toto řešení by současně osobám kontaktujícím příslušný úřad umožnilo nevynakládat další peněžní prostředky na kontakt se správním orgánem proti své vůli. Toto řešení obecně spatřujeme v možnosti přímého telefonického kontaktu s příslušným odborem – jeho sekretariátem - a s příslušným referentem.

V této souvislosti je třeba rozlišovat automatické oznamovače určující pořadí volaného („nezavěšujte, jste v pořadí“ apod.) a automatické oznamovače nabízející „menu“ k další komunikaci (např. „pro kontakt s operátorem stisknete 1...“). Jako vhodná řešení se nám proto jeví:

#### **1) V případě oznamovačů určujících pořadí**

- Zveřejnění telefonického čísla, po jehož spojení je volající zařazen do pořadí na přepojení určitému pracovníkovi (pracovníkům).
- Současně zveřejnění i „běžného“ telefonického čísla, které volajícího nespojí s automatickým oznamovačem, ale přímo s pracovníkem vyřizujícím telefonické dotazy s tím, že v případě jeho vytížení se bude toto číslo hlásit jako obsazené.

Volající pak bude mít sám možnost si vybrat, zda bude vyčkávat na automatickém připojení nebo zda uskuteční pokus o spojení vícekrát. V obou případech je telefonický hovor od samého počátku účtován volajícímu, nicméně je na jeho rozhodnutí, který ze způsobů kontaktu s úřadem využije - volba mu dává možnost buď ušetřit čas za telefonování nebo peněžní prostředky za telefonování.

#### **2) V případě oznamovačů nabízejících „menu“**

- Zveřejnění podrobného telefonického seznamu konkrétního úřadu, a to jak s uvedením kontaktního tel. čísla na sekretariát příslušného odboru, tak na konkrétní pracovníky v daném odboru pracující. Nutným doplněním by pak pochopitelně musela být též základní informace o působnosti toho kterého odboru, usnadňující volajícím orientaci. Tyto údaje by mohly být zveřejněny na webových stránkách úřadu a seznam by měl být dostupný též např. na vrátnici úřadu či publikován v obecních či krajských periodikách.
- Současně by i nadále mohlo existovat „centrální“ číslo buď s možností spojení na operátora nebo s automatickou telefonní hláškou, pro případy, kdy např. volající nezná konkrétní osobu ani odbor, který jeho věc vyřizuje, či z jiných důvodů. Součástí informace o tomto čísle by pak měla být též informace o účtování ceny za spojení.

- Doplnkové zveřejnění seznamu „hot-linek“ úřadu pro snadnou orientaci, roztríděných např. podle působnosti úřadu - živnostenské podnikání – tel. ....; stavby – tel. ....; odpady – tel. .... etc.

Osoba telefonicky kontaktující úřad by pak měla možnost si sama zvolit, zda bude kontaktovat přímo odbor či referenta, nebo zda využije možnosti automatického oznamovače a bude se řídit tam uvedenými pokyny. Naznačený způsob se nám jeví jako velmi efektivní, spojující v sobě jak požadavek na zbytečné nezatěžování adresátů veřejné správy vedlejšími náklady, tak požadavek na hospodárné využívání veřejných financí.

Ing. Marie Kostruhová  
ředitelka odboru dozoru a kontroly  
veřejné správy

Praha 3. dubna 2006

Zpracoval: JUDr. Adam Furek