

J. HONČEK

Veřejný ochránce práv
JUDr. Otakar Motejl

ÚŘAD VLÁDY ČR PODATELNA		
INDEX 23-01-2006		
Č.j. <i>01638/06</i>	ÚTVAR <i>OVL</i>	POČ. PR. <i>1</i>

V Brně dne 19. ledna 2006
Sp. zn.: 111/2004/VOP/ON
Vaše zn.: 36008/04 - OVL

Vážená paní ředitelko,

obracím se na Vás ve věci podnětu, jenž mi adresoval pan Jan Blokša, bytem Kylešovská 53, 746 01 Opava, týkajícího se účtování telefonních hovorů v případech, kdy úřad jako volaný subjekt využívá v souvislosti s výkonem státní správy automatický oznamovač. Stěžovatel namítal, že mu tak ve snaze kontaktovat úřad vznikají zvýšené nepřiměřené výdaje, ačkoliv finanční zátěž odpovídá řádově desítkám korun při opakovaných pokusech volání z mobilních sítí.

Osobně se domnívám, že je obecně zapotřebí přispívat ke vstřícnosti, otevřenosti, transparentnosti, hospodárnosti a racionalitě výkonu státní správy a podporovat tak princip dobré správy jako služby lidem. Byť se může jevit situace, na kterou poukázal pan Jan Blokša, v porovnání s ostatními poněkud okrajovou záležitostí, nesnižuje to nijak řešení problému kontaktnosti a dostupnosti úřadů prostřednictvím telefonátů včetně řešení úhrady nákladů za tento způsob komunikace. Podnět, jenž zaslal pan Blokša, evidují sice jako ojedinělý, nicméně naznačuje, že se zřejmě jedná o rozšířenou praxi.

Pro Vaši informaci, v průběhu šetření jsem již oslovil kromě Vašeho úřadu Český telekomunikační úřad a Český Telecom, a.s. Po posouzení jejich odpovědi však dosud nevyplyvá žádné uspokojivé řešení. Český telekomunikační úřad reagoval jednak na můj konkrétní dotaz ke způsobu vyřízení stížnosti a dále pak sdělil, že záležitost účtování automatických hlásek je t.č. (před přijetím zákona o elektronických komunikacích) mimo jeho příslušnost.

Společnost Český Telecom, a.s., mi na mou žádost vypracovala přehled možných modelů zpoplatňování automatických hlásek, jež přicházejí v rámci jeho služeb v úvahu a který Vám zasílám příložen. Z ceníku služeb, který je uveřejněn na webových stránkách Českého Telecomu, a.s., ovšem vyplývá, že jiné služby by komunikaci občana s úřadem ještě prodražily (a to především z pohledu samotného občana). Tato skutečnost samozřejmě nic nemění na tom, že existují i jiní poskytovatelé služeb, avšak podstatným způsobem zřejmě (vzhledem k dominantnímu postavení Českého Telecomu, a.s., na telekomunikačním trhu) ovlivňuje možnosti řešení daného problému.

Pokud jde o Úřad vlády ČR, navázal bych na vyjádření Vašeho předchůdce JUDr. Václava Pelikána ze dne 2. 9. 2004, č.j.: 36008/04 - OVL, který mi k dané věci mimo jiné sdělil, že neexistuje potřeba problematiku používání automatických oznamovačů výslovně legislativně upravovat. Uvedl, že „je toliko věcí uvážení uživatele - volajícího, zda přeruší jím iniciované spojení s účastníkem, který tzv.

automatický oznamovač používá, nebo se rozhodne spojení nepřerušovat a vyčkat ukončení činnosti automatického oznamovače a tedy i faktickému spojení s volaným účastníkem“.

Jsem toho názoru, že řešení je třeba hledat ve způsobu výkonu úřední praxe. Jedná se tedy o otázku aplikace stávajících pravidel, nikoliv o potřebu tvorby dalších. Úřady by při komunikaci s občany měly volit takové prostředky, které občany co nejméně zatěžují, jsou vůči nim šetrné a hospodárné (a to jak z hlediska peněz, tak času, důstojnosti a další právem chráněných zájmů)¹. Po občanech by úřady měly vyžadovat jen takovou míru součinnosti, která je nezbytně nutná k dosažení cíle. Troufám si říci, že ze strany občanů (s ohledem na jejich daňové povinnosti) existuje legitimní očekávání na vstřícný a šetrný výkon státní správy². Využívání prostředků informačních technologií ve veřejné správě by proto mělo respektovat dosavadní zásady a principy demokratického právního státu, kdy stát slouží lidem.

Nezastírám, že odpověď JUDr. Václava Pelikána mě neuspokojila, neboť ad absurdum vyznívá, že občané by nakonec měli navštěvovat své úředníky osobně. Z toho důvodu se na Vás obracím opakovaně, abyste k záležitosti zaujala s odstupem času a po zvážení aspektu výkonu státní správy jako služby lidem (státní správy jako dobré správy) své stanovisko.

S pozdravem



Příloha
dle textu

Vážená paní
JUDr. Zdeňka Zahrádková
ředitelka odboru vládní legislativy
Úřad vlády ČR
nábřeží Edvarda Beneše 4
118 01 Praha 1

Údolní 39
602 00 Brno
tel: (+420) 542 542 888, fax: (+420) 542 542 112

¹ Viz. např. čl. 6 odst. 1 Evropského kodexu řádné správní praxe, který byl přijat dne 6.9.2001 Evropským parlamentem, kde je uvedeno, že: „Při vydávání rozhodnutí úředník zajistí, aby přijatá opatření byla přiměřená sledovanému cíli. Úředník se zejména vyvaruje omezování práv občanů nebo stanovení nákladů, jestliže tato omezení nebo tyto náklady nejsou v přiměřeném vztahu k účelu uskutečněného jednání.“ Evropský kodex řádné správní praxe je konkretizací a naplněním čl. 41 (Práva na dobrou správu) Charty základních práv Evropské unie.

² Viz. čl. 10 odst. 2 Evropského kodexu řádné správní praxe: „Úředník musí plnit oprávněná a přiměřená očekávání, která v něm má veřejnost s ohledem na předchozí jednání dané instituce.“

Automatické informační služby

Automatické informační služby poskytují zákazníkům po vytočení čísla 14xxx předem namluvené informace z nejrůznějších oblastí, které jsou podle aktuální potřeby aktualizovány i několikrát během dne.

ČESKÝ TELECOM, a.s. umožňuje pronájem automatické hlásky dostupné číslem ve tvaru 1xxxx nebo 1xxx, max. v rozsahu 3 minut pro umístění hlasové informace.

Příklady použití: 14112: Přesný čas; 14142: Úřad práce a doklady. Přehled všech automatických hlásek poskytovaných společnostmi ČESKÝ TELECOM, a.s. lze získat na bezplatné lince 800 141 414.

Ceny hovorů jsou součástí Ceníku služeb elektronických komunikací 2005 – Hlasové služby.

Zákaznická hláska

Služba Zákaznická hláska umožňuje vytvořit individuální hlásku dle přání zákazníka. Hláska může být použita jako cíl ve službách poskytovaných na platformě Inteligentních sítí (IN). Standardní délka Zákaznické hlásky je 30 sekund. Dle přání zákazníka, je možno tuto dobu prodloužit.

Každá služba na platformě IN komunikuje s volajícím pomocí základních (systémových) hlásek. Společnost ČESKÝ TELECOM, a.s. však chce svým zákazníkům nabídnout něco víc.

Přichází s možností zřízení vlastních zákaznických hlásek, které budou s volajícím komunikovat ještě přívětivěji a přesně podle představ zákazníka. Volaný nemusí uslyšet hlásku: „Promiňte, zadané číslo není v tomto okamžiku dostupné. Zkuste prosím zavolat později.“, ale „Dobrý den. Dovolali jste se na Zelenou linku společnosti XY. Omlouváme se, ale nemůžeme se Vám momentálně věnovat, zkuste, prosím, zavolat později. Děkuje Vám.“

Pro Zákaznické hlásky používané v překladovém stromu pro směrování dle účastníkovy výběru doporučujeme používat například text: „stiskněte nebo řekněte jedna...“. Tímto je prostřednictvím funkce hlasového rozpoznání (voice recognition), která je implementována na ústřednách ČTc, je zajištěna dostupnost volby (výběru možnosti) i pro účastníky, kteří nemají DTMF volbu.

Společnost ČESKÝ TELECOM, a.s. dává zákazníkovi možnost, aby služba, kterou si u ní zřídí byla zcela podle jeho představ.

Služba Zákaznická hláska nabízí například následující výhody:

- vytvoření i nahrání hlásky podle individuálních požadavků zákazníka
- nepřetržitá funkčnost přístupu z libovolné lokality
- možnost vstřicného přístupu k volajícímu

Společně s dalšími službami společnosti ČESKÝ TELECOM, a.s. tvoří služba Zákaznická hláska komplexní řešení s vysokou užitnou hodnotou. Služba Zákaznická hláska umožňuje v oblasti hlasových služeb využívat ve vyšší kvalitě stejný sortiment služeb, na který jsou zákazníci zvyklí a navíc nabízí novou možnost přístupu k volajícímu.

Automatická hláska definovaná na koncovém zařízení účastníka

Pokud účastník vlastní koncové zařízení, které umožňuje definovat si vlastní hlásky.

Tento způsob použití nemůže ČESKÝ TELECOM, a.s. jakýmkoliv způsobem ovlivnit.

Memobox

Službu Memobox lze po nastavení rovněž využít jako jednoduchou hlásku k libovolnému telefonnímu číslu. Pro přehrání informace pro volajícího lze využít rovněž záznamovou schránku Memobox, kde si zákazník může nahrát osobního pozdrav (vzkaz). Lze nastavit dobu (od 10 do 50 sekund), po níž bude příchozí hovor přeměrován na záznamovou schránku. Samotný vzkaz může mít délku max. 1 minuta.

Způsoby zpoplatnění (volání ze sítě ČESKÉHO TELECOMU, a.s.)

- Obecně se řídí platným Ceníkem služeb elektronických komunikací společnosti ČESKÝ TELECOM, a.s.

- Automatické informační služby – 1xxxx nebo 1xxx (platí volající)
- Zelená linka – 800 xxx xxx (volající zdarma, platí volaný)
- Modrá linka – 844 xxx xxx (sdílený tarif - platí volaný i volající)
- Bílá linka – 840, 841 xxx xxx (platí volající)
- Volání na Memobox (platí volající - jako místní nebo dálkové volání)
- Volání na hlásky definované na koncovém zařízení zákazníka (platí volající - jako místní nebo dálkové volání)

Možné řešení případného požadavku „Volání po dobu spuštění automatického oznamovače bude uskutečňováno vždy k tíži volaného orgánu státní správy, a teprve spojení v čase po přepojení na linku s „živou“ obsluhou bude účtováno volajícímu občanu“.

Možným řešením je použití barevných linek na platformě inteligentních sítí ČESKÉHO TELECOMU, a.s.:

1. Zelená linka 800 xxx xxx
 - pro volajícího je celý hovor zdarma (úvodní hláska, případný výběr z možností, „živé“ spojení s pracovníkem)
 - hovor hradí volaný (např. úřad)
2. Modrá linka 844 xxx xxx (platí volaný i volající) nebo Bílá linka 840, 841 xxx xxx (platí volající)
 - úvodní hláska je zdarma (max. délka 20 sekund), hovor je účtován až při dalším směrování při výběru v rozhodovacím stromě (např. pro další informace stisknete 1, pro spojení s pracovníkem úřadu stisknete 2,...)