

Cizojazyčná elektronická podání

Výzkumná zpráva 2025

Obsah

Poslání ochránce.....	3
Slovník užitých pojmů	4
Seznam použitých zkratk.....	6
Úvodní slovo	7
Shrnutí.....	9
Právní úprava	10
1.1 Právní předpisy ČR	10
1.2 Principy dobré správy	10
1.3 Doporučení ochránce z roku 2021	11
1.4 Shrnutí.....	11
Analýza výsledků dotazníkového šetření	12
1. Ministerstva.....	13
1.1 Praxe při vyřizování cizojazyčných elektronických podání	13
1.2 Cizojazyčné verze webových stránek úřadu a doplňující informace	21
2. Jiné ústřední orgány státní správy a dohledové úřady	23
2.1 Praxe při vyřizování cizojazyčných elektronických podání	23
2.2 Cizojazyčné verze webových stránek úřadu a doplňující informace	30
3. Krajské úřady a magistráty	31
3.1 Praxe při vyřizování cizojazyčných elektronických podání	31
3.2 Cizojazyčné verze webových stránek úřadu a doplňující informace	39
4. Obecní úřady obcí s rozšířenou působností	41
4.1 Praxe při vyřizování cizojazyčných elektronických podání	41
4.2 Cizojazyčné verze webových stránek úřadu a doplňující informace	49

Poslání ochránce

Již od roku 2001 ochránce chrání osoby před nezákonným či jinak nesprávným jednáním nebo nečinností správních úřadů a dalších institucí. Tehdy má právo nahlížet do úředních či soudních spisů, žádat úřady o vysvětlení a může bez ohlášení provádět místní šetření. Shledá-li pochybení úřadu a nepodaří se mu dosáhnout nápravy, může informovat nadřízený úřad či veřejnost.

Od roku 2006 ochránce plní úkoly národního preventivního mechanismu podle Opčního protokolu k Úmluvě proti mučení a jinému krutému, nelidskému či ponižujícímu zacházení nebo trestání. Systematicky navštěvuje zařízení, v nichž se nacházejí osoby omezené na svobodu, a to jak z moci úřední, tak v důsledku závislosti na poskytované péči. Cílem návštěv je posílit ochranu před špatným zacházením. Svá zjištění a doporučení ochránce zobecňuje v souhrnných zprávách z návštěv a na jejich základě formuluje standardy zacházení. Návrhy na zlepšení zjištěného stavu a odstranění případného špatného zacházení ochránce směřuje jak k samotným zařízením a jejich zřizovatelům, tak k ústředním orgánům státní správy.

V roce 2009 byl ochránce pověřen rolí národního orgánu pro rovné zacházení a ochrany před diskriminací (equality body). Přispívá tedy k prosazování práva na rovné zacházení se všemi osobami bez ohledu na jejich rasu nebo etnický původ, národnost, pohlaví, sexuální orientaci, věk, zdravotní postižení, náboženské vyznání, víru nebo světový názor. Za tím účelem poskytuje pomoc obětem diskriminace, provádí výzkum, zveřejňuje zprávy a vydává doporučení k otázkám souvisejícím s diskriminací a zajišťuje výměnu dostupných informací s příslušnými evropskými subjekty.

Od roku 2011 ochránce rovněž sleduje zajištění cizinců a výkon správního vyhoštění.

Počínaje lednem 2018 zastává ochránce také funkci monitorovacího orgánu pro naplňování práv zakotvených Úmluvou o právech osob se zdravotním postižením a pomáhá také cizincům-občanům Evropské unie, kteří žijí nebo pracují v České republice. Poskytuje jim informace o jejich právech a pomoc při podezření na diskriminaci z důvodu státní příslušnosti.

Ke zvláštním oprávněním ochránce patří právo podávat Ústavnímu soudu návrhy na zrušení podzákonných právních předpisů, právo vedlejšího účastenství před Ústavním soudem v řízení o zrušení zákona či jeho části, právo podat správní žalobu k ochraně veřejného zájmu či návrh na zahájení kárného řízení s předsedou či místopředsedou soudu. Ochránce také může příslušnému úřadu doporučit vydání, změnu či zrušení právního nebo vnitřního předpisu. Doporučení ke změně zákona podává vládě.

Ochránce je nezávislý a nestranný, z výkonu své funkce je odpovědný Poslanecké sněmovně, která ho zvolila. Má jednoho voleného zástupce, kterého může pověřit výkonem části své působnosti. Se svými poznatky ochránce průběžně seznamuje veřejnost prostřednictvím médií, internetu, sociálních sítí, odborných seminářů, kulatých stolů a konferencí. Nejdůležitější zjištění a doporučení shrnuje zpráva o činnosti veřejného ochránce práv předkládaná každoročně Poslanecké sněmovně.

Slovník užitých pojmů

Podatel – osoba obracející se na úřad elektronickým podáním.

Podání – písemnost zasílaná úřadu jako např. žádost, dotaz, stížnost či podnět. Výzkum se zaměřuje na písemnosti, které podatel nečiní proto, aby úřad zahájil správní řízení.

Elektronické podání – podání zasílaná úřadu v elektronické podobě např. e-mailem bez zaručeného elektronického podpisu či přes webový formulář úřadu.

Cizojazyčné elektronické podání – elektronické podání v jiném než úředním jazyce.

Vady podání – vady, pro které není možné podání vyřídit, pokud je podatel neodstraní, např. anonymní podání. U cizojazyčných elektronických podání například chybějící úřední překlad.

Správní orgán/úřad – orgán moci výkonné, kterému zákon svěřil rozhodování o právech a povinnostech v oblasti státní správy s celostátní nebo územní působností.

Ministerstva – ústřední orgány státní správy, v jejichž čele stojí člen vlády a jejichž okruh působnosti je vymezen § 4 a násl. kompetenčního zákona.¹

Jiné ústřední orgány státní správy – další ústřední orgány státní správy působící v České republice vymezené § 2 kompetenčního zákona provádějící kontrolu nad zákonností postupů různých subjektů, např. osob vykonávajících telekomunikační činnosti, dodavatelů energií, subjektů zpracovávajících osobní údaje apod.²

Dohledové úřady – další úřady, jejichž posláním je kontrola dodržování právních předpisů, s jejichž postupy se ochránce setkává a které nejsou zakotveny v kompetenčním zákoně.³

Krajské úřady – orgány kraje vykonávající zákonem stanovenou státní správu (přenesenou působnost) např. na úseku ochrany přírody a krajiny, myslivosti, územního plánování a stavebního řádu, památkové péče, školství či na úseku sociálních věcí.

Obecní úřady s rozšířenou působností – orgány obcí s rozšířenou působností vykonávající přenesenou působnost na úseku např. evidence obyvatel, živnostenského podnikání, vydávání občanských průkazů a pasů nebo vydávání řidičských průkazů.

Magistráty – orgány statutárních měst rozhodující v mnoha případech stejně jako obecní úřady s rozšířenou působností. Současné však kontrolují činnost orgánů městských obvodů

1 Zákon č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky.

2 Např. Český telekomunikační úřad, Energetický regulační úřad, Český úřad zeměměřičský a katastrální či Úřad pro ochranu osobních údajů.

3 Např. Státní úřad inspekce práce, Česká obchodní inspekce, Česká školní inspekce, Státní zemědělská a potravinářská inspekce, Česká inspekce životního prostředí, Generální finanční ředitelství apod.

v přenesené působnosti, poskytují jim odbornou pomoc a ve vymezených případech rozhodují ve II. stupni o odvolání.

Státní správa – činnost státu prováděná úřady s celostátní působností (ministerstva či jiné ústřední orgány státní správy) a subjekty, na které stát její výkon přenesl (krajské úřady, obecní úřady s rozšířenou působností či magistráty).

Úřední jazyk – jazyk stanovený pro komunikaci s českými úřady (český/slovenský jazyk).

Cizí jazyk – jakýkoli jiný jazyk než čeština a slovenština.

Úředně ověřený překlad – překlad vyhotovený soudním překladatelem, který zajišťuje správnost a úplnost textu k překladu.

Vyžadování úředně ověřeného překladu do úředního jazyka – zákonný požadavek úřadu, činí-li podatel úkon směřující k zahájení řízení.

Překlad do úředního jazyka – prostý překlad do češtiny/slovenštiny, který nezajišťuje soudní překladatel; zajistí si jej podatel sám, např. pomocí automatického překladače.

Automatický překladač – jakýkoli překladač z cizích jazyků dostupný na internetu.

Externí překladatelské služby – služby poskytované profesionálními překladateli za úplatu.

Webové stránky úřadu v cizojazyčné verzi – webové stránky v jiném než úředním jazyce.

Potvrzení o přijetí cizojazyčného elektronického podání podatelnou – potvrzení, které odesílá podatelna úřadu automaticky po obdržení elektronického podání podatele.

Seznam použitých zkratk

ORP – obec s rozšířenou působností

ÚO – ústřední orgán

AJ – anglický jazyk

Úvodní slovo

Cílem výzkumu je zmapovat praxi úřadů při přijímání a vyřizování cizojazyčných elektronických podání, tj. písemností zasílaných úřadu v jiném než úředním jazyce, jimiž podatel nežádá zahájit řízení. Nezjišťovali jsme, jak úřady přijímají a řeší podání, na základě nichž zahájí řízení. U těchto podání musí podatel předložit písemnosti v úředně ověřeném překladu.

Veřejný ochránce práv zaznamenal v minulosti nejednotnost postupů jiných ústředních orgánů státní správy a dohledových úřadů při nakládání s cizojazyčnými podáními. Některé z nich je vyřizují, aniž vyžadují jejich překlady, některé na ně naopak nereagují vůbec s odůvodněním, že nejsou v úředním jazyce, aniž by podatele na tento nedostatek upozornily.

Výzkum probíhal na podzim roku 2023. Jako výzkumnou metodu jsme zvolili dotazník, který jsme rozeslali následujícím úřadům:

- a) **ministerstva**; ze 14 vyplnilo dotazník 13, tj. 93 %; za 13 ministerstev jsme získali celkem 56 odpovědí, (N=56),
- b) **jiné ústřední orgány státní správy**; z 18 úřadů vyplnilo dotazník 15, tj. 83,3 %; za 15 úřadů jsme získali celkem 17 odpovědí, (N=17),
- c) **dohledové úřady**; ze 40 jiných dohledových úřadů vyplnilo dotazník 39, tj. 98 %; za 39 úřadů jsme získali celkem 40 odpovědí, (N=40)⁴.
- d) **krajské úřady**; ze 14 úřadů vyplnilo dotazník 14, tj. 100 %; za 14 úřadů jsme získali celkem 30 odpovědí, (N=30),
- e) **magistráty**; z 26 magistrátů vyplnilo dotazník 22, tj. 85 %; za 22 úřadů jsme získali celkem 29 odpovědí, (N=29)⁵.
- f) **obecní úřady obcí s rozšířenou působností**; ze 179 ORP⁶ vyplnilo dotazník 159 úřadů, tj. 89 %; za 159 ORP jsme získali celkem 164 odpovědí, (N=164).

Oslovili jsme celkem 291 úřadů, z nichž se do výzkumu zapojilo 262. Návratnost tak dosáhla 90 %. Počet odpovědí byl ale vyšší. Dotazník vyplnilo celkem 336 respondentů. Některé úřady totiž nemají jednotný postup při přijímání a vyřizování cizojazyčných podání. Dotazník tak vyplňovala jednotlivá oddělení dle organizačního uspořádání úřadu. Obdrželi

4 Protože kontrolované agendy a postupy jiných ústředních orgánů státní správy a dohledových úřadů jsou podobné, vyhodnotili jsme jejich odpovědi pro účely tohoto výzkumu v rámci jediné kategorie.

5 Krajské úřady a některé magistráty mají obdobné postavení při rozhodování ve II. stupni o odvolání. Jejich zaměstnanci s ohledem na personální a ekonomické možnosti mohou mít lepší podmínky pro vyřizování cizojazyčných podání, např. lepší jazykovou vybavenost či větší možnost pořizovat úředně ověřené překlady. Proto jsme i s ohledem na počet magistrátů (26) vyhodnotili jejich odpovědi v rámci jediné kategorie s krajskými úřady.

6 Pro účely výzkumu do této kategorie nejsou zahrnuty magistráty.

jsme takto odpovědi různých oddělení úřadu, která ale nevypovídají o praxi úřadu jako celku.

Shrnutí

1. **Většina úřadů má opakovanou zkušenost s cizojazyčnými elektronickými podáními.** Nejčastěji se s nimi v letech 2019–2023 setkávaly dohledové úřady a jiné ústřední orgány státní správy (71 %) a nejméně (54 %) obecní úřady s rozšířenou působností (ORP, kromě magistrátů).
2. **Úřady nevyřizují cizojazyčná podání jednotně.** Záleží na příslušných odděleních či odborech úřadů, které je vyřizují. Namísto jednotné praxe úřady reagují spíše individuálně. Roli přitom hraje nejen složitost cizojazyčného podání, ale i jazyková vybavenost úředníků.
3. **Zaměstnanci ministerstev, jiných ústředních orgánů státní správy a dohledových úřadů jsou relativně lépe jazykově vybaveni než zaměstnanci krajských úřadů, magistrátů a ORP.** Překlady do úředního jazyka vyžadují od podatelů jen v menšině případů (respondenti z ministerstev vyžadují překlad ve 14 % případů, respondenti z kategorie zahrnující jiné ústřední orgány státní správy a dohledové úřady v 15 %). Také méně často odpovídají v úředním jazyce (respondenti z ministerstev pouze ve 27 %, respondenti z kategorie zahrnující jiné ústřední orgány státní správy a dohledové úřady v 32 %).
4. **Zaměstnanci krajských úřadů a magistrátů (které pro účely výzkumu hodnotíme společně jako jedinou kategorii) a ORP jsou relativně méně jazykově vybaveni než zaměstnanci ministerstev, jiných ústředních orgánů státní správy a dohledových úřadů.** Překlady do úředního jazyka vyžadují asi u dvou pětin podání (v obou kategoriích v 38 %). Odpovídají častěji jen v úředním jazyce (respondenti z kategorie zahrnující krajské úřady a magistráty v 62 %, respondenti z kategorie ORP v 59 %).
5. Stále větší roli hrají **automatické překladače**. Úřady je využívají především u jednodušších podání. Automatické překlady se uplatňují také při nabídce cizojazyčných verzí webových stránek úřadů.
6. **Úřady mají webové stránky i v cizojazyčných verzích, zejména v angličtině.** Nejčastěji mají cizojazyčné weby krajské úřady a magistráty (88 %), méně ministerstva (60 %), ústřední orgány státní správy a dohledové úřady (58 %) a nejméně ORP (52 %).

Právní úprava

1.1 Právní předpisy ČR

Na úřady se lidé obrací různými elektronickými podáními, jež je třeba od sebe odlišit s ohledem na jimi zamýšlené účinky.

Má-li kdokoliv zájem zahájit řízení u správního orgánu, musí písemnosti v cizím jazyce přeložit do českého jazyka.⁷ Písemnosti v cizím jazyce předkládá účastník v originálním znění a v úředně ověřeném překladu do jazyka českého, pokud mu správní orgán nesdělí, že takový překlad nevyžaduje.⁸

Pro podání, která nesměřují k zahájení řízení, např. dotaz, žádost o pomoc či nepřesně specifikované podání, jímž osoba nežádá zahájit řízení, správní řád takové požadavky nestanoví.⁹ Ačkoliv podání není striktně vzato úkonem v řízení, ale jakýmkoliv úkonem směřujícím vůči správnímu orgánu,¹⁰ i pro něj platí, že jednání s úřady probíhá v úředním jazyce.¹¹ Zašle-li tedy osoba správnímu orgánu cizojazyčné elektronické podání a jeho cizojazyčnost brání jeho vyřízení, měl by ji upozornit, aby s ním komunikovala v úředním jazyce (doložila překlad svého podání).¹²

1.2 Principy dobré správy¹³

Zákon o veřejném ochránci práv ukládá ochránci mj. působit k ochraně osob před jednáním úřadů a dalších institucí, pokud neodpovídá principům dobré správy. S cílem přispět ke zkvalitnění a větší transparentnosti postupů úřadů definoval ochránce *principy dobré správy*, aby tyto postupovaly při řešení podnětů osob jednotně a předvídatelně.¹⁴ Principy jsou podporovány a naplňovány množstvím zásad činností správních orgánů vymezených správním řádem, kterými se musí při své činnosti řídit.¹⁵ Podle nich je veřejná správa službou veřejnosti a úřady mají v rámci ní vycházet dotčeným osobám vstříc

7 Ustanovení § 16 odst. 1 správního řádu.

8 Ustanovení § 16 odst. 2 správního řádu.

9 Srov. § 37 správního řádu.

10 Dle ustanovení § 37 odst. 1 správního řádu.

11 Srov. § 16 odst. 1 správního řádu.

12 Srov. Vedral, Josef. Správní řád: komentář. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: BOVA POLYGON, 2012, s. 205. ISBN 978-80-7273-166-4.

13 Veřejný ochránce práv. Principy dobré správy [online]. Brno: Kancelář veřejného ochránce práv [cit. 25. 01. 2025]; dostupné z <https://www.ochrance.cz/dokument/principy-dobre-spravy/principy-dobre-spravy.pdf>.

14 Proto vydal i Sborník stanovisek veřejného ochránce práv Kontrolní orgány. Viz GABRIŠOVÁ, Veronika a kol. Kontrolní orgány. Praha: Kancelář veřejného ochránce práv ve spolupráci s Wolters Kluwer ČR, 2017, s. 24. ISBN 978-80-87949-39-9; dostupný z https://www.ochrance.cz/uploads-import/Publikace/sborniky_stanoviska/Sbornik_Kontrolni-organy.pdf.

15 Dle § 2–8 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád.

a poučovat je o jejich procesních právech a povinnostech.¹⁶ Prosazováním principů šíří ochránce osvětu a přispívá ke kultivaci při výkonu státní správy tak, aby podatel podání věděl, co a kdy může od správního orgánu očekávat.

1.3 Doporučení ochránce z roku 2021

Po výzkumu „Občané Evropské unie v České republice“¹⁷ vydal ochránce doporučení pro oblast veřejné správy, jak mají úřady komunikovat s podateli v cizím jazyce. Vyzdvihl nutnost udržovat webové stránky aktualizované a v cizím jazyce. Apeloval i na vyšší jazykovou vybavenost personálu úřadů, aby mohl komunikovat s podateli i v cizím jazyce.¹⁸

1.4 Shrnutí

Úřady jsou oprávněny vyžadovat po podateli úředně ověřený překlad cizojazyčného elektronického podání jen tehdy, směřuje-li k zahájení řízení.

U ostatních cizojazyčných podání mohou vyžadovat překlad, není-li personál úřadu dostatečně jazykově vybaven a nemohou-li si pomoci dostupnými webovými překladači. Vyžadují-li překlad, musí na to podatele upozornit adresně, a to nejlépe v jazyce podání. Postačí, pokud na nutnost překladu upozorní podatelna v potvrzení o přijetí cizojazyčného podání. Je nepřipustné, aby úřad na cizojazyčné podání nereagoval jen proto, že není v úředním jazyce.

Úřady usilují o to, aby byl jejich personál optimálně jazykově vybaven, aby mohl komunikovat s podateli v cizím jazyce, nejlépe v jazyce, ve kterém se na úřady obrátili. Minimálním standardem by měla být reakce v angličtině. Je do určité míry univerzálním komunikačním jazykem, který ovládá největší počet Evropanů.¹⁹

Úřady přijmou pravidla, kterými zajistí jednotný postup pro přijímání a vyřizování cizojazyčných elektronických podání. Nelze připustit, aby úřady v rámci svého organizačního uspořádání reagovaly nejednotně, např. podle jazykové vybavenosti.

Tento postup odpovídá *principům dobré správy* (konkrétně principu vstřícnosti²⁰ a předvídatelnosti²¹) a doporučení ochránce pro oblast veřejné správy při komunikaci s občany Evropské unie.

16 Srov. § 4 správního řádu.

17 Cílem výzkumu bylo získat zkušenosti migrujících pracovníků z Evropské unie a jejich rodinných příslušníků, kteří pobývají v ČR, v různých oblastech života. Text doporučení je k nahlédnutí na <https://www.ochrance.cz/uploads-import/ESO/VOP-Studie-MindBridge.pdf>.

18 Viz doporučení ochránce z roku 2021, str. 34 a 35.

19 Key findings, Europeans and their languages [online]. Eurobarometer, Evropská komise ©2024. [cit. 30. 7. 2024]. Dostupné z: <https://europa.eu/eurobarometer/surveys/detail/2979>.

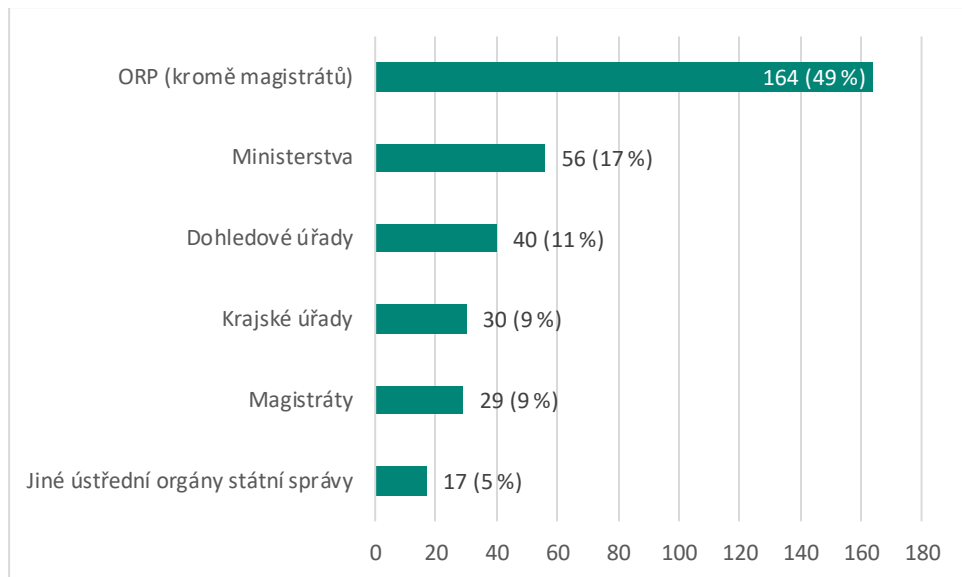
20 Jde o princip vyjadřující, že se zaměstnanci úřadu mají ke všem osobám chovat s respektem, zdvořilostí a nenarušovat jejich lidskou důstojnost. Všem sdělením věnují pozornost a na všechna podání řádně odpovídají.

21 Tímto principem úřad naplňuje legitimní očekávání osob, kdy v obdobných případech používá obdobné postupy a při užití správního uvážení se drží předem stanovených obecných měřítek. Nejvýznamnější závěry a poznatky ze své činnosti úřad zveřejňuje.

Analýza výsledků dotazníkového šetření

Do výzkumu se zapojilo celkem 336 respondentů z oslovených úřadů (graf 1). Za některé úřady jsme obdrželi více odpovědí, protože na dotazník odpovědělo více respondentů z daného úřadu. To bylo způsobeno tím, že v rámci jednoho úřadu přistupují k cizojazyčným elektronickým podáním různě.²²

Graf 1 Struktura respondentů (N=336)



Pro větší přehlednost jsme odpovědi některých úřadů sloučili.

Krajské úřady a některé magistráty mají obdobné postavení při rozhodování ve II. stupni o odvolání. Jejich zaměstnanci s ohledem na personální a ekonomické možnosti mohou mít lepší podmínky pro vyřizování cizojazyčných podání, např. svojí jazykovou vybaveností či vyšší možností pořizovat úředně ověřené překlady. Proto jsme pro přehlednost i s ohledem na počty magistrátů sloučili jejich odpovědi s odpověďmi krajských úřadů.

Sloučili jsme i odpovědi dohledových úřadů a jiných ústředních orgánů státní správy z důvodu podobnosti kontrolovaných agend a postupů, kterými se řídí.

To ale nelze říci o ministerstvech, jejichž postupy často spočívají v kontrole podřízených úřadů. Proto jsme je hodnotili zvlášť.

Vyhodnotili jsme tedy odpovědi odděleně pro čtyři kategorie respondentů:

1. **ministerstva** (56 odpovědí),

²² Různorodá praxe jednotlivých odborů či oddělení konkrétního úřadu nám na jednu stranu ukazuje nejednotnost přístupů na daném úřadě, na druhou stranu nám neumožní kvalitní statistické zhodnocení celé kategorie úřadů (protože za některý úřad máme pouze jednoho respondenta, za jiný naopak odpovědělo více).

2. **jiné ústřední orgány státní správy a dohledové úřady** (dohromady 57 odpovědí),
3. **krajské úřady a magistráty** (dohromady 59 odpovědí),
4. **obecní úřady obcí s rozšířenou působností** (164 odpovědí).

Každé ze čtyř uvedených kategorií úřadů věnujeme samostatnou kapitolu, v níž popisujeme jejich přístupy k cizojazyčným elektronickým podáním.

Zaměřili jsme se na to, jak často se respondenti v posledních letech (2019–2023) setkávali s cizojazyčnými podáními, zda a jakým způsobem na ně reagují, jestli jsou schopni je (a odpovědi na ně) překládat a případně do jaké míry využívají externí překladatelské služby. Také jsme zjišťovali, jestli webové stránky úřadů nabízí cizojazyčné verze obsahu a s jakými překážkami se při překládání setkávají. Respondenti mohli vyjádřit svoje komentáře, připomínky nebo návrhy k danému tématu.

1. Ministerstva

1.1 Praxe při vyřizování cizojazyčných elektronických podání

Do výzkumu se zapojilo 13 ze 14 oslovených ministerstev.

Ministerstva mají zajistit jednotný postup pro přijímání a vyřizování cizojazyčných elektronických podání. Není přípustné, aby v rámci svého organizačního uspořádání reagovala nejednotně, např. podle jazykové vybavenosti personálu.

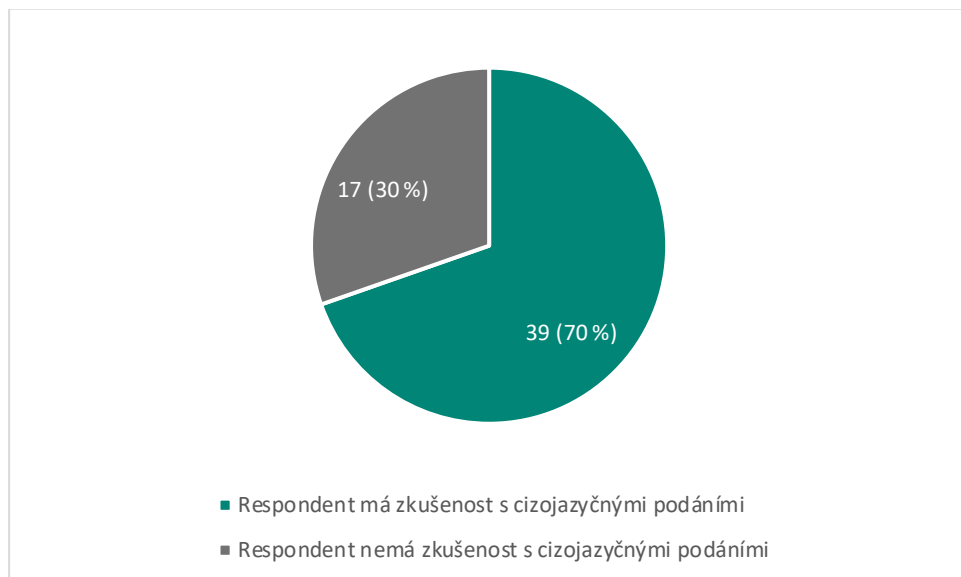
Ministerstva se vyznačují největší variabilitou přístupů k cizojazyčným elektronickým podáním. Opakovaně jsme namísto jediné odpovědi za ministerstvo získali více dílčích odpovědí za jednotlivé odbory/oddělení konkrétního ministerstva (například 16 odpovědí za Ministerstvo zdravotnictví či dvě odpovědi za Ministerstvo pro místní rozvoj).

Ministerstva nemají zajištěn jednotný postup pro přijímání a vyřizování cizojazyčných elektronických podání.

Odpovědi nám nedovolily vyhodnotit data statisticky pro celou kategorii ministerstev, jak jsme původně zamýšleli. Data nám nicméně umožňují alespoň ilustrační vhled do zkoumané problematiky, který předkládáme v této kapitole.

V první řadě jsme ověřovali, **zda se na ministerstva v posledních pěti letech (2019–2023) obrátil někdo v cizím jazyce** (graf 2). Více než dvě třetiny respondentů z ministerstev (70 %) uvedly, že se na ně obrátili podatelé v cizím jazyce.

Graf 2 Zkušenost respondentů z ministerstev s cizojazyčnými elektronickými podáními v letech 2019–2023 (N=56)



Znění otázky: „Obrátily se na Vás alespoň jednou v posledních pěti letech osoby i v jiném než úředním jazyce (češtině/slovenštině)?“

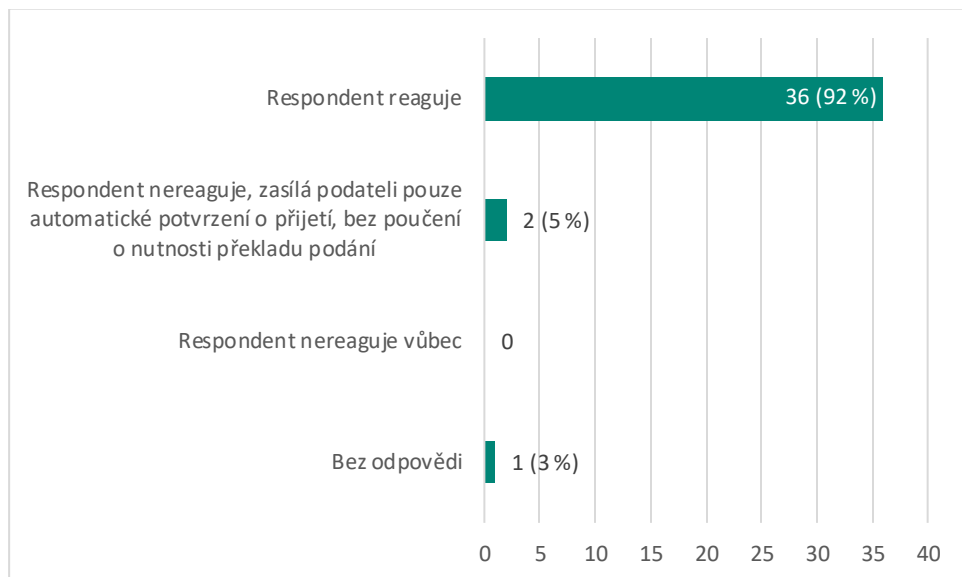
Naším záměrem bylo zjistit také **počet cizojazyčných elektronických podání, která ministerstva obdržela v roce 2022**. Protože však za některá ministerstva odpovídalo více úředníků a jejich odpovědi se týkaly pouze některých oddělení, nebylo možné takto shromážděná data vyhodnotit.

U cizojazyčných elektronických podání, nesměřují-li k zahájení řízení, mohou úřady vyžadovat překlad, není-li jazyková vybavenost personálu dostatečná, a pokud si nemohou pomoci dostupnými webovými překladači. Budou-li překlad vyžadovat, musí na to podatele adresně upozornit. Postačí, pokud jej na nutnost překladu upozorní podatelna v potvrzení o přijetí. Je nepřipustné, aby takové podání zůstalo bez reakce jen proto, že nebylo podáno v úředním jazyce.

Zaměřili jsme se tak na to, **zda úředníci reagují na cizojazyčná elektronická podání** (graf 3). Naprostá většina respondentů z ministerstev (92 %) na tato podání reaguje. Jen dva respondenti (5 %) nereagují a automaticky odesílají potvrzení o přijetí podání, avšak bez upozornění na nutnost překladu do úředního jazyka.

Ministerstva většinou reagují, reakce ale závisí na jejich jazykové vybavenosti. Nemají zajištěn jednotný postup pro vyřizování. Praxe, kdy ministerstvo na podání nereaguje vůbec, aniž by podatele upozornilo na nutnost překladu, není v souladu s principy dobré správy.

Graf 3 Obvyklá reakce respondentů z ministerstev na cizojazyčná elektronická podání (N=39)



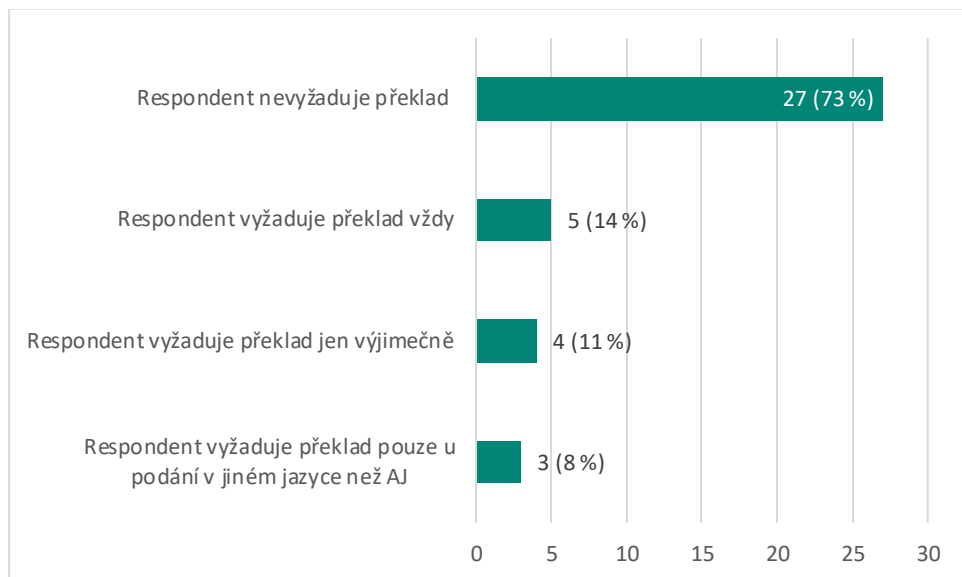
Znění otázky: „Reagujete obvykle na cizojazyčná podání?“

Ministerstva a jeho odbory či oddělení mají mít jazykově vybavený personál, aby od podatelů nevyžadovaly překlad do úředního jazyka. Pokud tomu tak není, má si jejich personál vzájemně vypomoci, aby překlad od podatelů jednotně nevyžadovaly. Nelze akceptovat, aby reagovaly odlišně podle své jazykové vybavenosti.

Respondentů, kteří uvedli, že na cizojazyčná podání reagují, jsme se dále ptali, **zda vyžadují od podatele překlad do úředního jazyka** (graf 4). Asi tři čtvrtiny (73 %) respondentů překlad nevyžadují. Naopak necelá šestina (14 %) překlad vyžaduje ve všech případech. Asi desetina (11 %) překlady vyžaduje ojediněle. Tři respondenti (8 %) vyžadují překlad jen, je-li podání v jiném jazyce než v angličtině.

Ministerstva nepostupují jednotně a vše řeší dle jazykové vybavenosti svého personálu. Jejich přístup není předvídatelný a transparentní. Překlad nevyžadují jen tehdy, mají-li dostatečně vybavený jazykový personál.

Graf 4 Požadavek překladu cizojazyčného elektronického podání do úředního jazyka ze strany respondentů z ministerstev (N=37)



Znění otázky: „Vyžadujete obvykle od podatele překlad cizojazyčného podání do úředního jazyka?“

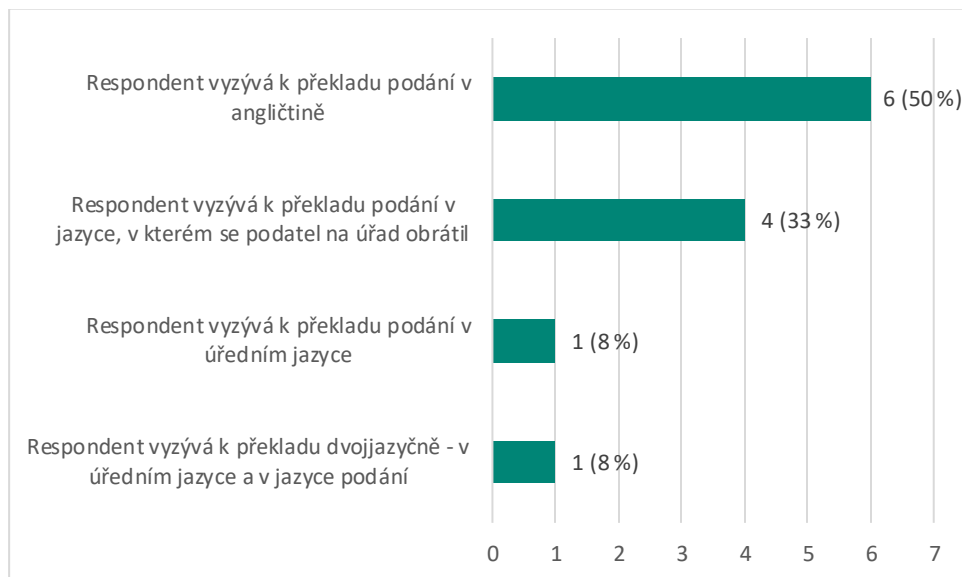
Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Vyzývají-li úřady podatele cizojazyčného podání k překladu, učiní tak nejen v úředním jazyce, ale i jazyce, v němž bylo sepsáno.

Těch respondentů, kteří uvedli, že požadují od podatele překlad, jsme se ptali, **ve kterém jazyce je k překladu vyzývají** (graf 5). Polovina respondentů (50 %) vyzývá podatele k překladu v angličtině; třetina (33 %) v jazyce, ve kterém se na úřad obrátil. Pouze jeden respondent (8 %) uvedl, že vyzývá v úředním jazyce. Další respondent odpověděl, že vyzývá k překladu dvojjazyčně, a sice v úředním jazyce a v jazyce, ve kterém bylo podání sepsané.

Významným faktorem je jazyková vybavenost personálu. Příkladem dobré praxe je postup odboru kanceláře ministra zdravotnictví, neboť vyzývá k překladu dvojjazyčně. Většina respondentů takto nepostupuje, vyzývá k překladu buď jen v angličtině, nebo v jazyce, ve kterém se na úřad podatel obrátil. Jeden respondent vyzývá jen v češtině (úředním jazyce).

Graf 5 Jazyk, ve kterém obvykle vyzývají respondenti z ministerstev k doplnění překladu cizojazyčného elektronického podání (N=12)



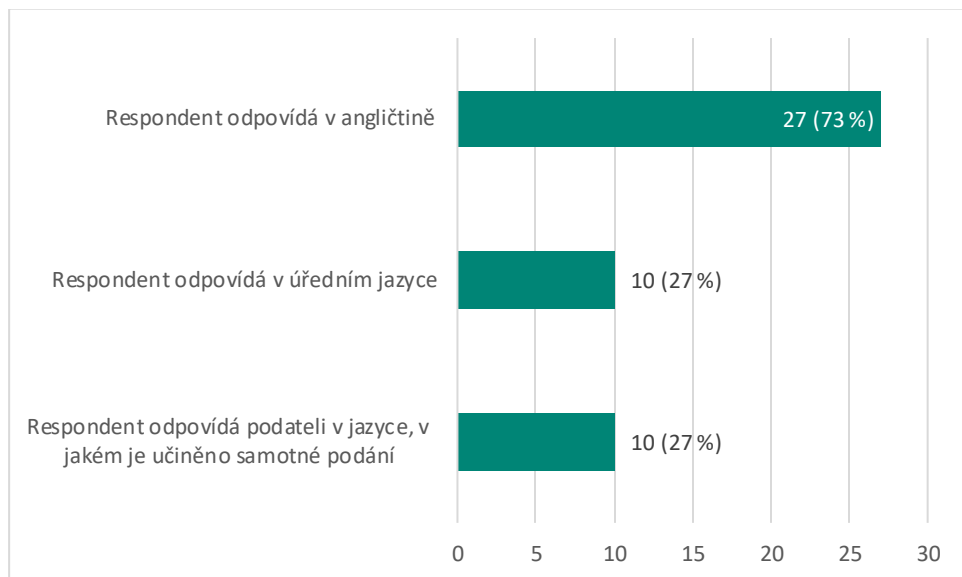
Znění otázky: „V jakém jazyce obvykle vyzýváte podatele k doplnění překladu?“

Úřady mohou na cizojazyčná podání reagovat v úředním jazyce, pokud jim jejich jazyková vybavenost neumožňuje odpovídat v jazyce podatele nebo v angličtině. Usilují ale o to, aby komunikovaly s podateli v cizím jazyce, nejlépe v jazyce, ve kterém se na úřady obrátili. Minimálním standardem by měla být reakce v angličtině.

Zjišťovali jsme, **v kterých jazycích úřady odpovídají na cizojazyčná elektronická podání** (graf 6). Asi tři čtvrtiny respondentů (73 %) uvedly, že odpovídají v angličtině. Přibližně čtvrtina odpovídá v úředním jazyce (27 %) a stejný podíl respondentů (27 %) odpovídá v jazyce, ve kterém je napsáno podání. Většina respondentů nemá jednotný postup, a zvolila proto více variant odpovědí.

Úřady nemají upravený jednotný postup pro odpovídání na cizojazyčná elektronická podání. Ideální je, pokud s podatelem komunikují v jazyce podání. Nelze jim ale nic vytknout ani v případě, že odpovídají v angličtině. Ani odpověď v úředním jazyce nelze bez dalšího považovat za nesprávnou. Podstatné je, že na podání reagují.

Graf 6 Jazyky, ve kterých odpovídají respondenti z ministerstev na cizojazyčná elektronická podání (N=37)



Znění otázky: „V jakém jazyce obvykle odpovídáte na cizojazyčná podání?“

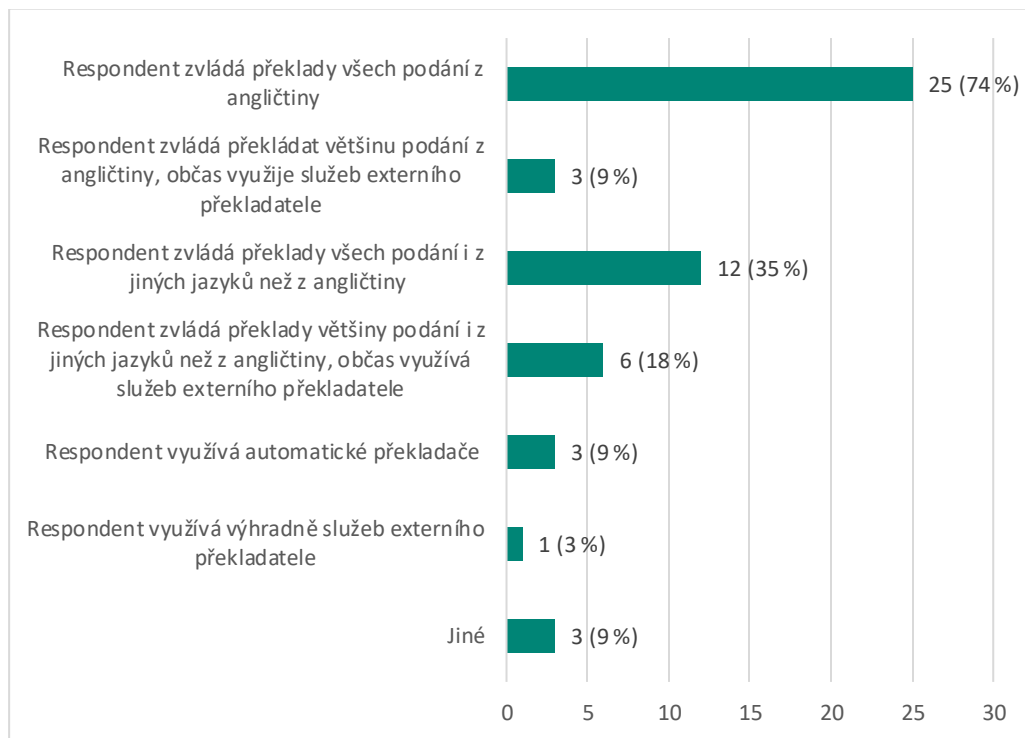
Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Úřady mají mít jazykově vybavený personál, aby mohly komunikovat s podateli v cizím jazyce. Ke komunikaci mohou využít automatické překladače či služeb externích překladatelů.

Zjišťovali jsme, **jakým způsobem respondenti, kteří uvedli, že reagují v cizím jazyce, zvládají překládat cizojazyčná elektronická podání** (graf 7). Téměř tři čtvrtiny respondentů (74 %) odpověděly, že samy zvládají všechny překlady z angličtiny. Necelá desetina (9 %) uvedla, že zvládá sama překládat většinu podání v angličtině a jen občas využívá služeb externích překladatelů. Přibližně třetina dotázaných (35 %) zvládá překládat veškerá podání i z jiných jazyků než z angličtiny. Asi pětina (18 %) odpověděla, že zvládá překládat většinu podání i z jiných jazyků než z angličtiny, přičemž občas využívají služby externích překladatelů. Necelá desetina respondentů (9 %) uvedla, že využívá automatické překladače. Jeden respondent uvedl, že využívá výhradně překladových služeb externistů. Dotázaní, kteří zvolili odpověď „Jiné“, uvedli, že se způsob překladu odvíjí od složitosti podání a nemají jednotný přístup.

Většina ministerstev zvládá sama překlad i do jiného než anglického jazyka s pomocí automatických překladačů či externích překladatelů.

Graf 7 Způsob překladu cizojazyčných elektronických podání respondenty z ministerstev (N=34)



Znění otázky: „Jakým způsobem obvykle překládáte cizojazyčná podání?“

Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Ptali jsme se dále, **ze kterých jiných jazyků než z angličtiny jsou respondenti schopni si sami přeložit podání** (bez využití služeb externistů). Tato otázka směřovala pouze na ty, kteří uvedli, že si většinu nebo všechna cizojazyčná podání zvládají překládat sami. Nejčastěji uváděli respondenti z ministerstev následující jazyky:

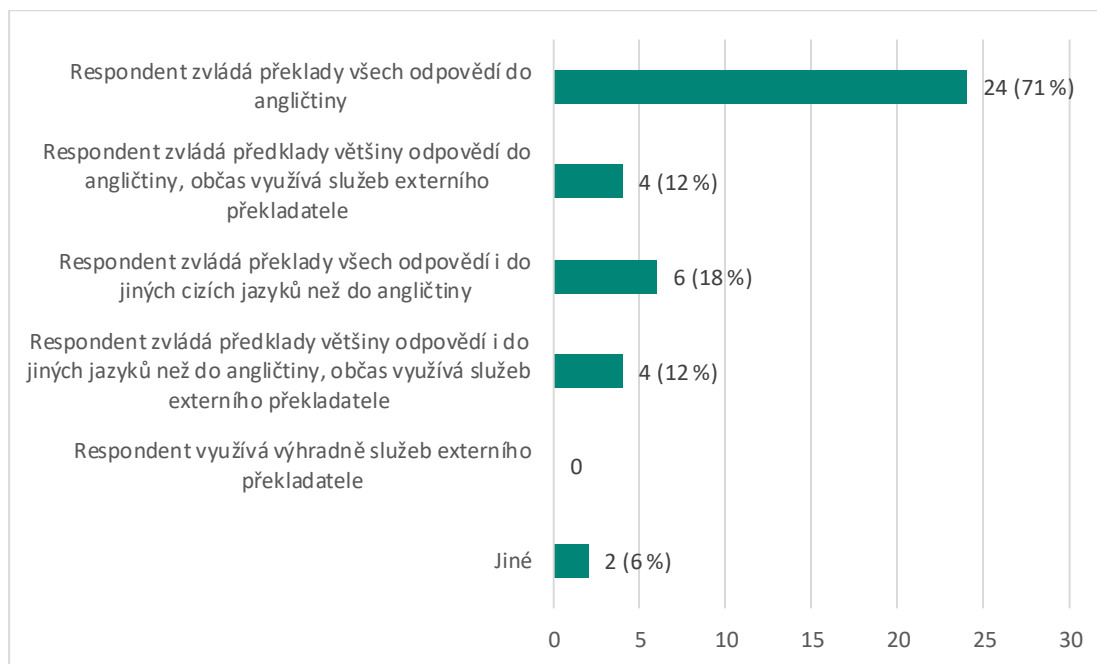
- francouzštinu,
- němčinu,
- ukrajinštinu,
- ruštinu.

Méně často zaznívaly i jiné jazyky jako polština, španělština, italština, portugalština či srbochorvatština. Někteří z respondentů odpovídali, že při překladu cizojazyčných podání používají automatické překladače, a proto nejsou jejich překladatelské schopnosti ničím limitovány.

Zajímalo nás také, **jakým způsobem respondenti z ministerstev obvykle překládají své odpovědi na cizojazyčná elektronická podání** (graf 8). Tato otázka byla určena pouze těm respondentům, kteří uvedli, že podatelům odpovídají v jazyce podání, nebo v angličtině. Téměř tři čtvrtiny respondentů (71 %) odpověděly, že samy zvládají překlady všech odpovědí do angličtiny. Asi desetina (12 %) je schopná přeložit většinu odpovědí

do angličtiny a externího překladatele využívají pouze občas. Přibližně šestina (18 %) uvedla, že sama zvládá překlady všech odpovědí i do jiných jazyků než do angličtiny. Asi desetina respondentů (12 %) uvedla, že sama zvládá překládat většinu odpovědí i do jiných jazyků než angličtiny a externího překladatele využívají rovněž jen občas. Dva respondenti, kteří zvolili odpověď „Jiné“, dále specifikovali, že využívají širokou škálu možností překladu včetně automatických překladačů.

Graf 8 Obvyklý způsob překladu odpovědí respondentů z ministerstev na cizojazyčná elektronická podání (N=34)



Znění otázky: „Jakým způsobem obvykle překládáte odpovědi na cizojazyčná podání?“

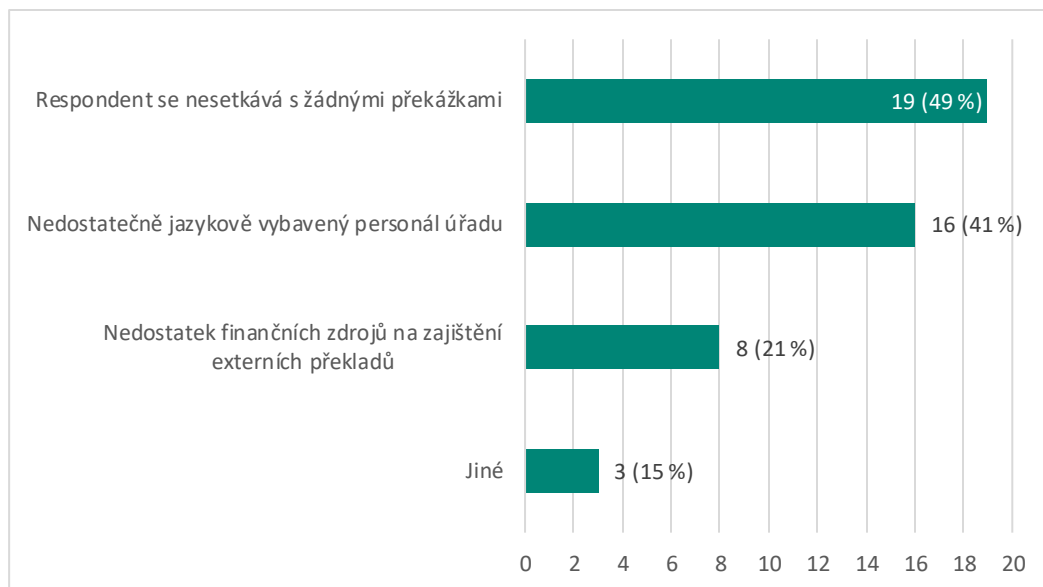
Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Respondentů, kteří uvedli, že zvládají překládat většinu (nebo všechny) odpovědi i do jiných jazyků než do angličtiny, jsme se ptali, **v kterých jazycích odpovídají**. Nejčastěji uváděli francouzštinu a němčinu, méně často i jiné jazyky jako polštinu, ukrajinštinu a španělštinu. V jednom případě respondent uvedl, že důležitou roli hraje charakter podání. Pokud je jednoduché, zvládnou překlad sami. U složitějších případů využívají externích služeb. Jiný respondent uvedl, že odpovídají sami, pokud v rámci úřadu (či odboru) najdou úředníka, který daný jazyk ovládá.

Následně jsme zjišťovali, **zda se respondenti při přijímání cizojazyčných elektronických podání setkávají s nějakými překážkami** (graf 9). Tato otázka směřovala pouze na ty, kteří uvedli, že se s cizojazyčnými podáními setkávají. Téměř polovina respondentů z ministerstev (49 %) uvedla, že v této oblasti žádným překážkám nečelí. Více než dvě pětiny respondentů (41 %) považují za problém nedostatečně jazykově vybavený personál úřadu. Přibližně pětina (21 %) uvedla jako překážku nedostatek finančních prostředků na zajištění externích překladů. Tři respondenti uvedli specifické typy překážek. Jeden například uvedl, že někdy je na zadání a pořízení externího překladu příliš málo času, jiný

odpověděl, že občas se setkává s nedostatky na straně podatele (zmatení a nepochopení terminologie, podatel neví, na co se ptá apod.).

Graf 9 Překážky, jimž respondenti z ministerstev čelí při přijímání cizojazyčných elektronických podání (N=39)



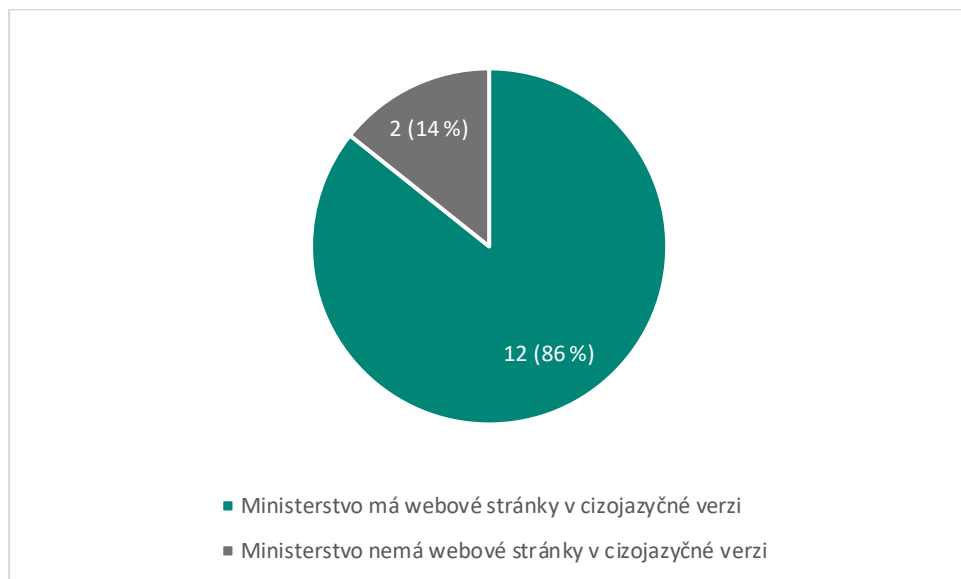
Znění otázky: „S jakými překážkami se setkáváte při přijímání cizojazyčných podání?“

Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

1.2 Cizojazyčné verze webových stránek úřadu a doplňující informace

Pokud úřady mají webové stránky v cizojazyčné verzi, napomáhají tím snazšímu šíření potřebných informací a mohou si tím ušetřit vlastní práci. Jsou-li potřebné informace dostupné on-line v jazykových verzích, umožní nejen podateli se s nimi seznámit, ale úřad na ně může i odkazovat, aby podatelům vysvětlil jejich možnosti. Proto jsme zjišťovali na webových stránkách jednotlivých ministerstev, **zda mají webové stránky také v cizojazyčné verzi** (graf 10). Tuto skutečnost jsme mohli potvrdit u naprosté většiny ministerstev (86 %). Pouze šestina ministerstev (14 %), tedy dvě ministerstva, cizojazyčnou verzi webu nemá.

Graf 10 Existence webových stránek ministerstev v cizojazyčné verzi (N=14)



Pokud mají ministerstva webové stránky v cizím jazyce, jedná se vždy o anglickou verzi. Pouze v jednotkách případů jsme našli vybrané informace přeložené i do ukrajinštiny. Jednalo se ale vždy pouze o dílčí obsahy webu, nikoliv o kompletní překlad stránek.

Na závěr jsme respondentům z ministerstev poskytli prostor k tomu, aby mohli uvést veškeré **komentáře, připomínky a návrhy**, které je k tématu cizojazyčných podání napadají. Mnozí respondenti přiblížili specifika svého pracoviště, například převládající jazyky, ve kterých dostávají podání; popsali jazykovou vybavenost personálu nebo specifikovali, jak s podáními dále nakládají.

„Drtivou většinu podání obdržíme v angličtině, a to i od osob, pro které není angličtina rodným jazykem. V poslední době přibyla podání v ukrajinském či ruském jazyce - dáno příchodem uprchlíků z Ukrajiny.“

„U většiny podání (...) šlo o dotazy, podněty apod. pokud by bylo na základě cizojazyčného podání zahájeno řízení, bude postupováno podle §16 odst. 2 správního řádu (např. v případě cizojazyčné plné moci, cizojazyčných důkazních prostředků atp.).“

Několik respondentů poukázalo na vzrůstající význam moderních technologií (internetových překladačů) při překladech. Zároveň upozornilo na potřebu sjednocení postupů při vyřizování cizojazyčných podání.

„S ohledem na rozvoj jazykových znalostí úředníků (...) a s ohledem na rozvoj AI (umělá inteligence – pozn. autora) a její integrace do nástrojů, se kterými úředníci pracují a v souvislosti s potřebou úsporného státu lze uvažovat o přehodnocení postupů při využívání míry externích (placených) překladatelských firem. Doporučení a konsenzus v této oblasti by pomohl při případných úpravách interních předpisů/procesů.“

2. Jiné ústřední orgány státní správy a dohledové úřady

2.1 Praxe při vyřizování cizojazyčných elektronických podání

Tato kapitola představuje přístupy k cizojazyčným elektronickým podáním souhrnně pro dvě kategorie respondentů:

- jiné ústřední orgány státní správy dle § 2 kompetenčního zákona (ÚO),
- dohledové úřady.

Do výzkumu se zapojilo 15 ústředních orgánů státní správy z 18 oslovených²³ a 39 dohledových úřadů z oslovených 40.

Jiné ústřední orgány státní správy a dohledové úřady mají zajistit jednotný postup pro přijímání a vyřizování cizojazyčných elektronických podání. Není přípustné, aby v rámci svého organizačního uspořádání reagovaly nejednotně, např. podle jazykové vybavenosti personálu.

Za celou kategorii jsme získali odpovědi z 54 úřadů, za něž odpovědělo 57 respondentů. Za některé úřady odpovídalo více respondentů z různých oddělení nebo odborů, protože se praxe na těchto odděleních liší (např. Český telekomunikační úřad nebo Digitální a informační agentura).

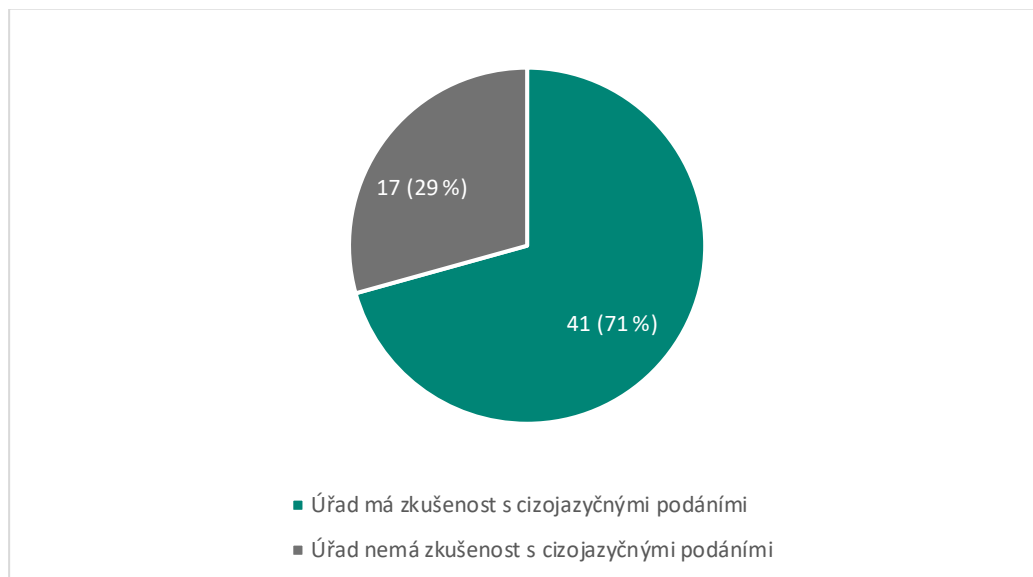
Jiné ústřední orgány a dohledové úřady nemají zajištěn jednotný postup pro přijímání a vyřizování cizojazyčných elektronických podání. Shromážděné odpovědi nám nedovolily vyhodnotit data statisticky pro celou tuto kategorii, jak jsme původně zamýšleli.

Vyhodnocujeme tedy data jako odpovědi „respondentů z úřadů“, nikoliv jako odpovědi „úřadů“. Protože však počet získaných odpovědí téměř odpovídá počtu úřadů, které se do výzkumu zapojily, můžeme uvést, že níže popisované skutečnosti charakterizují se značnou přesností kategorii úřadů jako celku.

V první řadě nás zajímalo, **zda se na respondenty z úřadů v posledních pěti letech (2019–2023) obrátil někdo v cizím jazyce** (graf 11). Z odpovědí vyplynulo, že s cizojazyčnými elektronickými podáními se ve sledovaném období setkaly téměř tři čtvrtiny respondentů (71 %).

23 Národní bezpečnostní úřad nám poskytl pouze informaci, že žádná cizojazyčná podání neeviduje a do výzkumu se nezapojil. Z tohoto důvodu zahrnujeme informaci od Národního bezpečnostního úřadu pouze do grafu č. 11 (N=58). V ostatních grafech odpovídá N=57, protože jmenovaný úřad nevyplnil výzkumný dotazník.

Graf 11 Zkušenost respondentů z ÚO a dohledových úřadů s cizojazyčným elektronickým podáním v letech 2019–2023 (N=58)



Znění otázky: „Obrátily se na Vás alespoň jednou v posledních pěti letech osoby i v jiném než úředním jazyce (češtině/slovenštině)?“

Dále jsme zjišťovali **počet cizojazyčných elektronických podání, které úřady obdržely v roce 2022**. Ze získaných dat nebylo možné určit počet přijatých cizojazyčných podání za jednotlivé úřady, protože za některé úřady odpovídalo více respondentů, tedy ani celkem za celou kategorii úřadů.

U cizojazyčných elektronických podání, nesměřují-li k zahájení řízení, mohou úřady vyžadovat překlad, není-li jazyková vybavenost personálu dostatečná, a pokud si nemohou pomoci dostupnými webovými překladači. Budou-li překlad vyžadovat, musí na to podatele adresně upozornit. Postačí, pokud jej na nutnost překladu upozorní podatelna v potvrzení o přijetí. Je nepřipustné, aby takové podání zůstalo bez reakce jen proto, že nebylo podáno v úředním jazyce.

Následně jsme se tak zaměřili na to, **zda respondenti reagují na cizojazyčná podání**. Podle získaných odpovědí všichni respondenti (100 %) na cizojazyčná podání reagují.

Z reakcí je zřejmé, že úřady na všechna cizojazyčná podání reagují, nemají ale zajištěn jednotný postup pro vyřizování.

ÚO a dohledové úřady, stejně jako jejich jednotlivé odbory či oddělení, mají mít jazykově vybavený personál, aby od podatelů nevyžadovaly překlad do úředního jazyka. Pokud tomu tak není, jejich personál si vzájemně vypomůže, aby překlad od podatelů jednotně nevyžadovaly. Nelze akceptovat, aby reagovaly odlišně podle své jazykové vybavenosti.

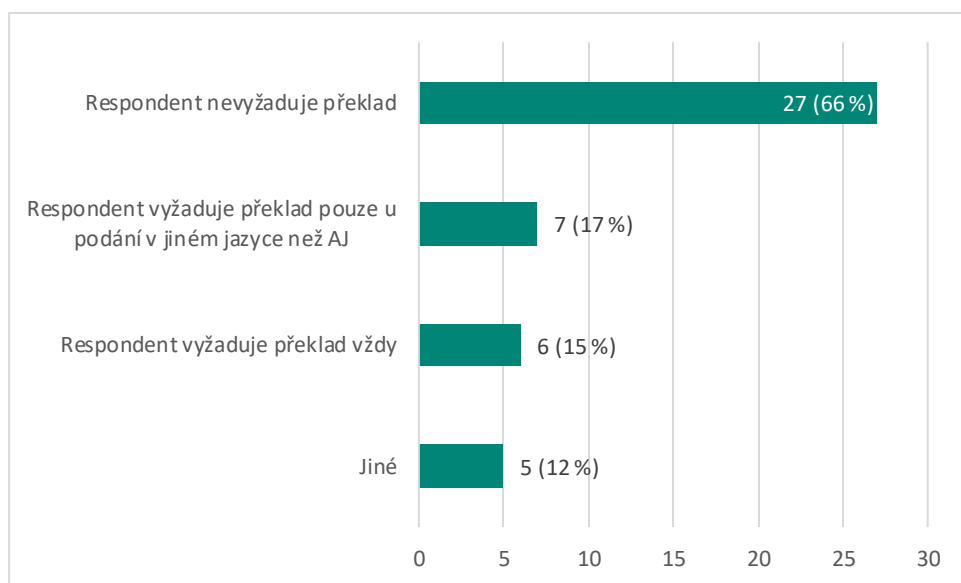
Proto jsme se dále ptali, **zda respondenti vyžadují od podatele překlad do úředního jazyka** (graf 12). Přibližně dvě třetiny (66 %) respondentů odpověděly, že překlad nevyžadují. Necelá pětina (17 %) vyžaduje překlad, ale pouze u podání, která jsou v jiném

než anglickém jazyce. Necelá šestina (15 %) vyžaduje překlad vždy. Více než desetina (12 %) popsala blíže vlastní praxi:

- vyžadují překlady z jazyků, z nichž nejsou úředníci schopni podání přeložit,
- vyžadují překlady do angličtiny,
- vyžadují překlad v případě podání ve správních řízeních, je-li to nezbytné z důvodu zajištění rovnosti a ochrany práv účastníků zejména sporných řízení. V ostatních případech postupují případ od případu. Pokud oprávněná úřední osoba ovládá jazyk, v němž je podání učiněno, na dostatečné úrovni, zpravidla překlad nevyžadují.²⁴

ÚO a dohledové úřady nepostupují při vyžadování překladu jednotně. Některé z nich překlad vyžadují vždy, některé jen v případě, je-li podání učiněno v jiném než anglickém jazyce. Jejich přístup není předvídatelný a transparentní. Předpokládáme, že souvisí s jazykovou vybaveností personálu.

Graf 12 Požadavek překladu do úředního jazyka ze strany respondentů z ÚO a dohledových úřadů (N=41)



Znění otázky: „Vyžadujete obvykle od podatele překlad cizojazyčného podání do úředního jazyka?“

Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Vyzývají-li ÚO a dohledové úřady podatele cizojazyčného podání k překladu, učiní tak nejen v úředním jazyce, ale i jazyce, v němž bylo sepsáno.

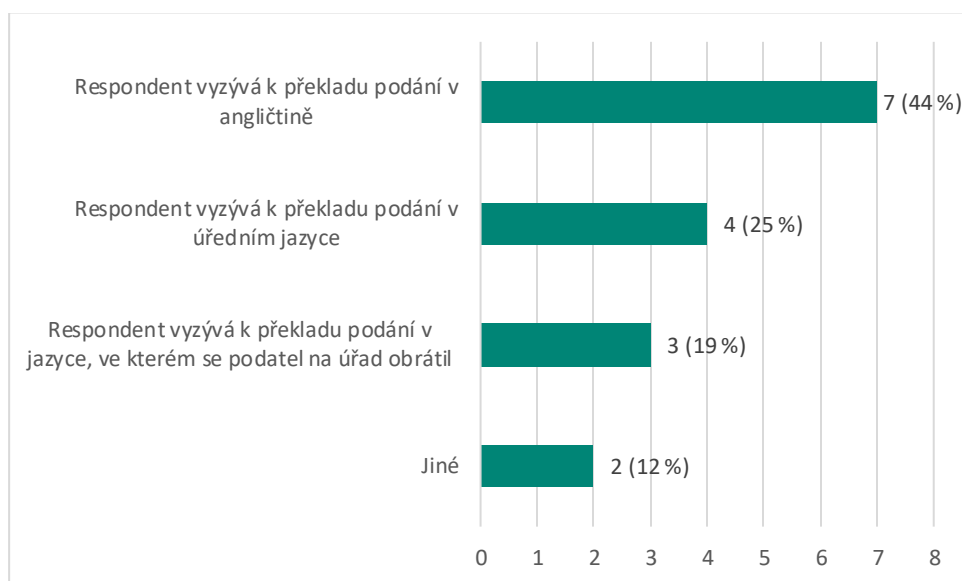
Zjišťovali jsme, **ve kterém jazyce úřady vyzývají podatele k překladu** (graf 13). Na tuto otázku odpovídali pouze respondenti, kteří uvedli, že vyzývají podatele k překladu. Necelá

²⁴ Tuto odpověď zahrnujeme pouze pro úplnost. Cílem výzkumu nebylo zkoumat cizojazyčná podání, jimiž se zabývá správní řízení, nicméně někteří respondenti na rozdílné postupy v těchto případech opakovaně upozorňovali.

polovina respondentů (44 %) se na podatele obrací v angličtině, čtvrtina (25 %) v úředním jazyce a téměř pětina (19 %) v jazyce, ve kterém se na úřad podatel obrátil. Dva respondenti (12 %) uvedli, že nemají jednotnou praxi.

Důležitým faktorem je v těchto situacích jazyková vybavenost personálu. Příkladem dobré praxe je výzva podateli dvojjazyčně (viz str. 17). Žádný z respondentů takto ve své praxi nepostupuje. Respondenti postupují dosti odlišně; vyzývají k překladu buď jen v angličtině, v úředním jazyce či jazyce, v němž se na ně podatel obrátil. Dva respondenti dokonce připustili, že postupují různě.

Graf 13 Jazyk, ve kterém obvykle vyzývají respondenti z ÚO a dohledové úřady k doplnění překladu cizojazyčného podání (N=16)



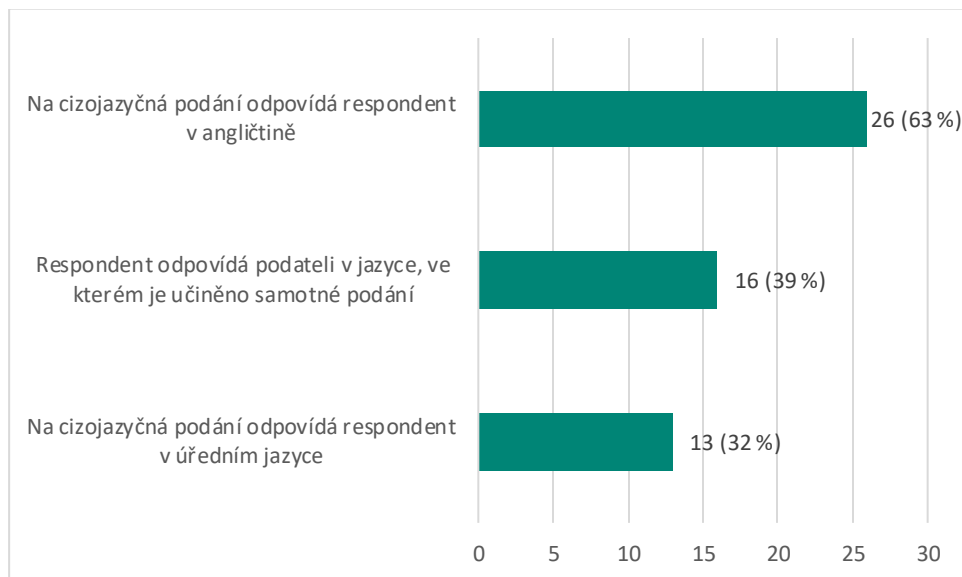
Znění otázky: „V jakém jazyce obvykle vyzýváte podatele k doplnění překladu?“

Úřady mohou na cizojazyčná podání reagovat v úředním jazyce, pokud jim jejich jazyková vybavenost neumožňuje odpovídat v jazyce podatele nebo angličtině. Usilují ale o to, aby komunikovaly s podateli v cizím jazyce; nejlépe v jazyce, ve kterém se na úřady obrátili. Minimálním standardem by měla být reakce v angličtině.

Ptali jsme se také, **v kterých jazycích respondenti odpovídají na cizojazyčná elektronická podání** (graf 14). Téměř dvě třetiny respondentů (63 %) uvedly, že odpovídají v angličtině. Přibližně dvě pětiny (39 %) odpovídají v jazyce, ve kterém je napsáno podání, a asi třetina (32 %) reaguje v úředním jazyce. Většina respondentů uváděla více odpovědí současně, protože jejich úřady (odborné odbory či oddělení) nemají jednotnou praxi. Mnozí odpovídají v jazycích, které ovládají, nebo v úředním jazyce.

ÚO a dohledové úřady nemají zajištěn jednotný postup pro odpovídání na cizojazyčná elektronická podání; významnou roli hraje jazyková vybavenost personálu. Ideální je komunikace s podatelem v jazyce podání, což činí dvě pětiny respondentů. Připustit lze i odpověď v úředním jazyce. Podstatné je, že na podání reagují.

Graf 14 Jazyky, ve kterých odpovídají respondenti z ÚO a dohledových úřadů na cizojazyčná elektronická podání (N=41)



Znění otázky: „V jakém jazyce obvykle odpovídáte na cizojazyčná podání?“

Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

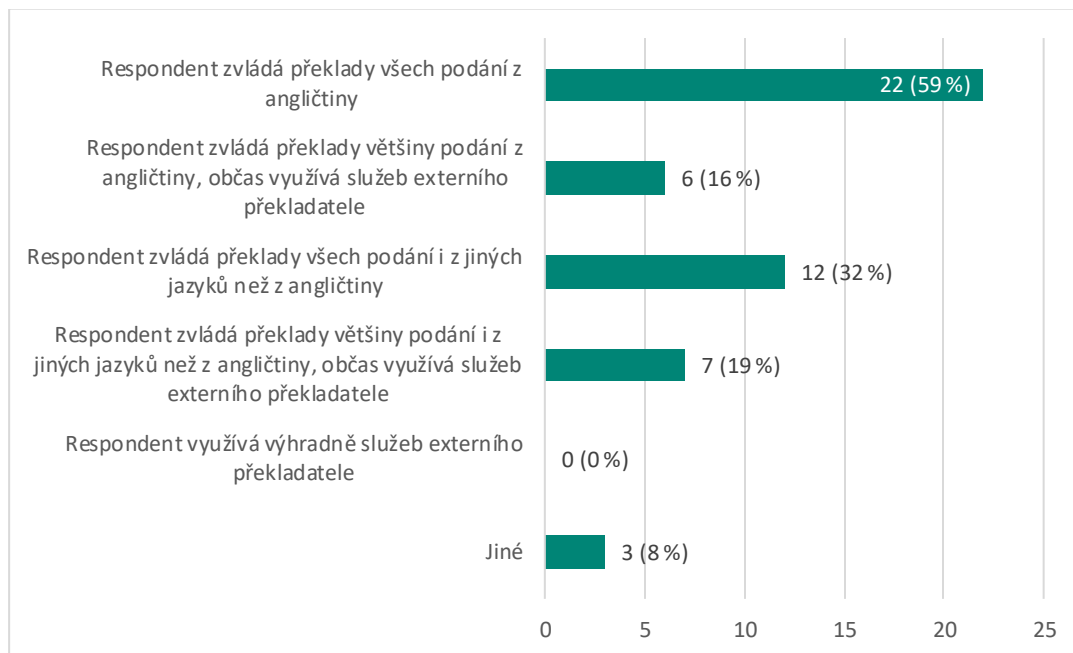
Úřady mají mít jazykově vybavený personál, aby mohly komunikovat s podateli v cizím jazyce. Ke komunikaci mohou využít automatické překladače či služeb externích překladatelů.

Zjišťovali jsme také, **jakým způsobem respondenti, kteří uvedli, že reagují v cizím jazyce, zvládají překládat cizojazyčná elektronická podání** (graf 15). Přibližně tři pětiny respondentů (59 %) odpověděly, že samy zvládají všechny překlady z angličtiny. Asi šestina (16 %) uvedla, že zvládá sama překládat většinu podání v angličtině a občas využívá služeb externích překladatelů. Přibližně třetina (32 %) zvládá překládat i veškerá podání z jiných jazyků než z angličtiny. Téměř pětina (19 %) odpověděla, že zvládne přeložit většinu podání i z jiných jazyků než z angličtiny, přičemž občas využívají služby externích překladatelů.

Tři respondenti zvolili odpověď „Jiné“. V jednom případě respondent uvedl, že v rámci úřadu neexistuje jednotný postup a úředníci kombinují vlastní překlad s automatickým překladem i s externími překladatelskými službami. Další uvedl, že se setkávají pouze s podáními v angličtině a němčině a v těchto jazycích dokáží odpovídat. Jiný odpověděl, že v jiném než anglickém a úředním jazyce nekomunikují.

Většina ÚO a dohledových úřadů zvládá sama překládat cizojazyčná elektronická podání učiněná nejen v angličtině. Jen občas využívá služeb externích překladatelů. Pouze jeden respondent uvedl, že nekomunikuje v jiném než anglickém či úředním jazyce.

Graf 15 Způsob překladu cizojazyčných elektronických podání na ÚO a dohledových úřadech (N=37)



Znění otázky: „Jakým způsobem obvykle překládáte cizojazyčná podání?“

Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

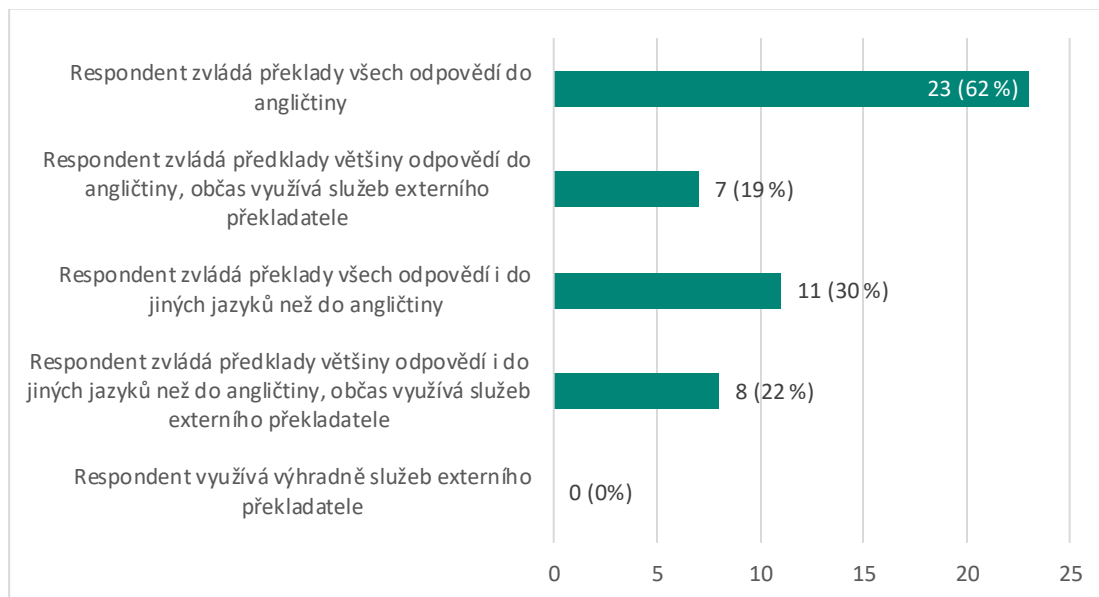
Ptali jsme se dále, **ze kterých jiných jazyků než z angličtiny jsou respondenti schopni sami si přeložit podání** (bez využití služeb externistů). Tato otázka směřovala pouze na ty, kteří uvedli, že si většinu nebo všechny cizojazyčné překlady zvládají překládat sami. Nejčastěji úřady uváděli následující jazyky:

- francouzština,
- němčina,
- polština,
- ruština.

Ojediněle uváděli i jiné jazyky jako španělštinu, italštinu a ukrajinštinu. Dva respondenti odpověděli, že využívají automatické překladače.

Zajímalo nás také, **jakým způsobem úřady obvykle překládají své odpovědi na cizojazyčná elektronická podání** (graf 16). Tato otázka byla určena pouze těm respondentům, kteří uvedli, že podatelům odpovídají v jazyce podání, nebo v angličtině. Přes dvě pětiny respondentů (62 %) odpověděly, že samy zvládají překlady všech odpovědí do angličtiny. Přibližně pětina (19 %) je schopna přeložit většinu odpovědí do angličtiny a externího překladatele využívají pouze občas. Téměř třetina (30 %) uvedla, že sama zvládá překlady všech odpovědí i do jiných jazyků než do angličtiny. Asi pětina respondentů (22 %) zvládá překládat většinu odpovědí i do jiných jazyků než angličtiny a občas využívá služeb externího překladatele.

Graf 16 Obvyklý způsob překlady odpovědí respondentů z ÚO a dohledových úřadů na cizojazyčná elektronická podání (N=37)



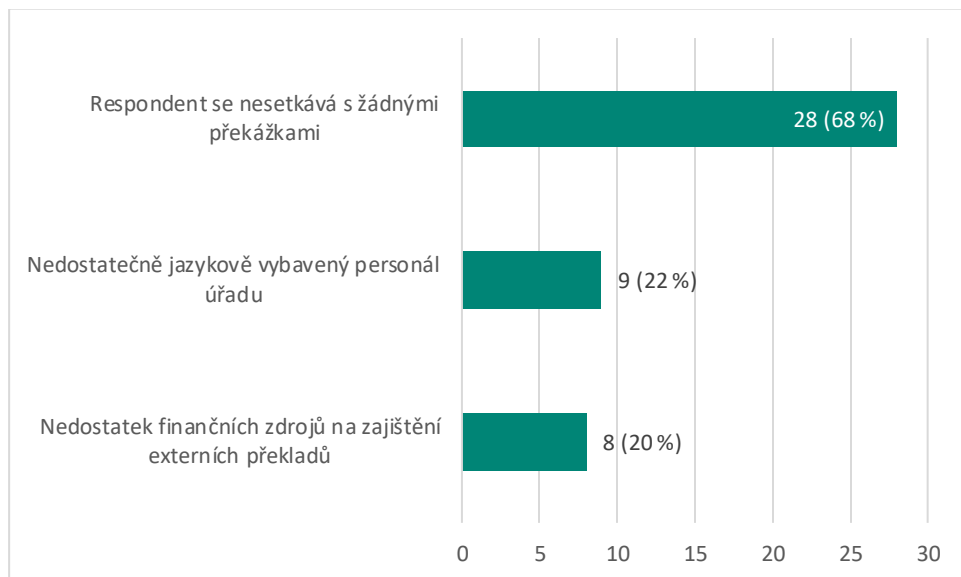
Znění otázky: „Jakým způsobem obvykle překládáte odpovědi na cizojazyčná podání?“

Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Respondentů, kteří uvedli, že zvládají překládat většinu nebo všechny odpovědi i do jiných jazyků než do angličtiny, jsme se ptali, **v kterých jazycích odpovídají**. Nejčastěji uváděli francouzštinu a němčinu, méně často i jiné jazyky jako ruštinu, polštinu, ojediněle i turečtinu a italštinu. V jednom případě respondent uvedl, že schopnost odpovídat v cizím jazyce je různá na různých odděleních úřadu.

Následně jsme zjišťovali, zda se respondenti při přijímání cizojazyčných elektronických podání setkávají s nějakými **překážkami** (graf 17). Tato otázka směřovala pouze na ty, kteří uvedli, že se setkávají s cizojazyčnými podáními. Přes dvě třetiny respondentů (68 %) uvedly, že se s žádnými překážkami nesetkávají. Více než pětina (22 %) považuje za problém nedostatečně jazykově vybavený personál úřadu a přibližně pětina (20 %) uvedla jako překážku nedostatek finančních prostředků na zajištění externích překladů.

Graf 17 Překážky, jimž čelí respondenti z ÚO a dohledové úřady při přijímání cizojazyčných elektronických podání (N=41)



Znění otázky: „S jakými překážkami se setkáváte při přijímání cizojazyčných podání?“

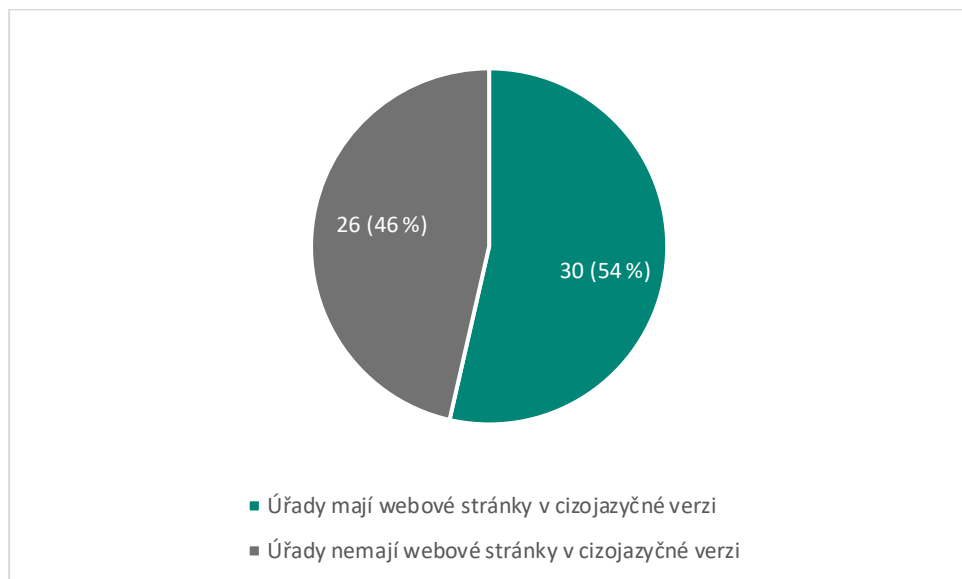
Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

2.2 Cizojazyčné verze webových stránek úřadu a doplňující informace

Pokud úřady mají webové stránky v cizojazyčné verzi, napomáhají tím snazšímu šíření potřebných informací a mohou si tím ušetřit vlastní práci. Jsou-li potřebné informace dostupné on-line v jazykových verzích, umožní nejen podateli se s nimi seznámit, ale úřad na ně může i odkazovat, aby podatelům vysvětlil jejich možnosti. Proto jsme zjišťovali na webových stránkách jednotlivých úřadů, zda mají webové stránky také v cizojazyčné verzi (graf 18). Tuto skutečnost jsme mohli potvrdit u více než poloviny úřadů (54 %).²⁵

²⁵ Skóre s nižšími webovými stránkami 14 krajských hygienických stanic, které existují pouze v české verzi.

Graf 18 Existence webových stránek ÚO a dohledových úřadů v cizojazyčné verzi (N=56)



Webové stránky těch úřadů, které disponují i cizojazyčnou verzí, jsou v naprosté většině v angličtině, v jednotkách případů i v němčině, polštině či ukrajinštině.

Na závěr jsme respondentům poskytli prostor k tomu, aby mohli uvést veškeré **komentáře, připomínky a návrhy**, které je k tématu cizojazyčných podání napadají. Mnozí využili daného prostoru k tomu, že přiblížili specifika svého pracoviště, či upřesnili jazyky, s nimiž nejčastěji přichází do kontaktu.

Z návrhů zazněl požadavek na další vzdělávání úředníků:

„Jeví se vhodným zajistit možnost vzdělávání v oblasti cizího jazyka i pro úředníky, kteří nemají v náplni práce přímo stanovenou potřebu komunikaci v cizím jazyce, ale jak je třeba i tuto oblast neopomíjet, někdy cizí státní příslušníci i volají, nejen využívají písemný styk.“

3. Krajské úřady a magistráty

3.1 Praxe při vyřizování cizojazyčných elektronických podání

V této kapitole představujeme přístupy k cizojazyčným elektronickým podáním pro dvě kategorie respondentů:

- krajských úřadů
- magistrátů.

Krajské úřady a magistráty mají zajistit jednotný postup pro přijímání a vyřizování cizojazyčných elektronických podání. Není přípustné, aby v rámci svého organizačního uspořádání reagovaly nejednotně, např. podle jazykové vybavenosti personálu.

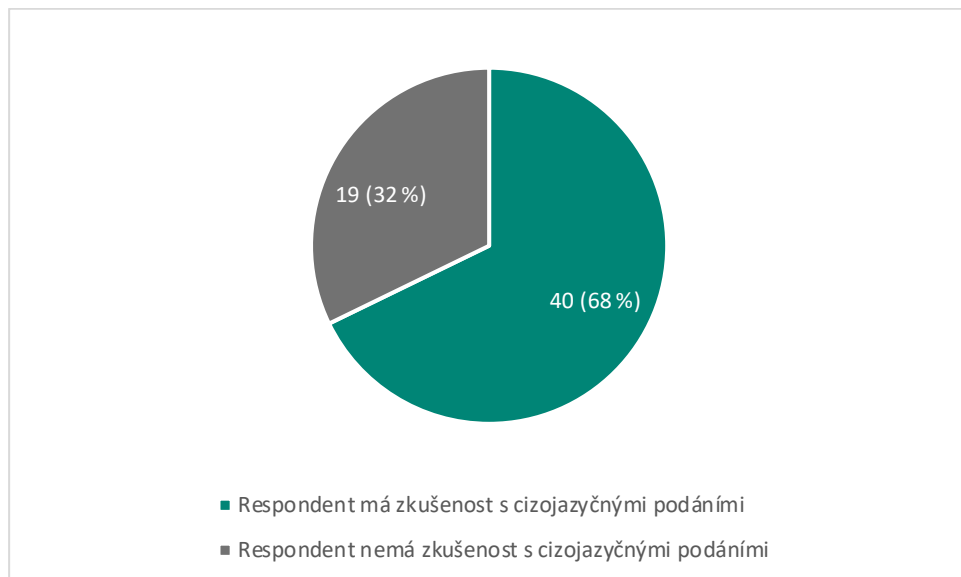
Do výzkumu se zapojilo všech 14 oslovených krajských úřadů (celkem 30 respondentů) a 22 z 26 oslovených magistrátů (celkem 29 respondentů). Celkem v této kategorii

odpovídalo 59 respondentů za 36 úřadů. Za některé úřady odpovídalo více respondentů z různých oddělení nebo odborů, protože se praxe na těchto odděleních liší.

Úřady nemají zajištěn jednotný postup pro přijímání a vyřizování cizojazyčných elektronických podání. Shromážděné odpovědi nám nedovolily vyhodnotit data statisticky pro stanovenou kategorii, jak jsme původně zamýšleli. Vyhodnocujeme data tedy jako odpovědi „respondentů z úřadů“, nikoliv jako odpovědi „úřadů“.

V první řadě nás zajímalo, **zda se na respondenty v posledních pěti letech (2019–2023) obrátil někdo v cizím jazyce** (graf 19). Z odpovědí vyplynulo, že s cizojazyčnými elektronickými podáními se ve sledovaném období setkaly více než dvě třetiny dotázaných (68 %).

Graf 19 Zkušenost respondentů z krajských úřadů a magistrátů s cizojazyčným elektronickým podáním v letech 2019–2023 (N=59)



Znění otázky: „Obrátily se na Vás alespoň jednou v posledních pěti letech osoby i v jiném než úředním jazyce (češtině/slovenštině)?“

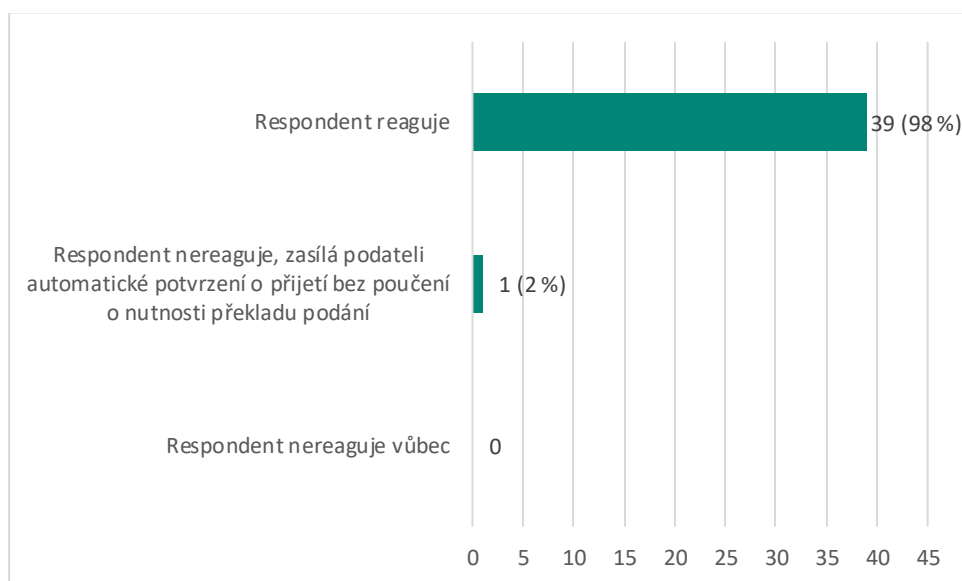
Dále jsme zjišťovali **počet cizojazyčných elektronických podání, které úřady obdržely v roce 2022**. Ze získaných dat nebylo možné určit počet přijatých cizojazyčných podání za jednotlivé úřady, tedy ani celkem za celou kategorii krajských úřadů a magistrátů. Z odpovědí nicméně vyplývá, že nejvyšší počet přijatých cizojazyčných elektronických podání se pohybuje v řádu jednotek tisíců na oddělení/odbor, zatímco nejmenší jen v řádu jednotek (vynecháme-li ty odbory, které nedostávají žádná cizojazyčná elektronická podání). Nejčastěji respondenti udávali desítky podání ročně.

U cizojazyčných elektronických podání, nesměřují-li k zahájení řízení, mohou úřady vyžadovat překlad, není-li jazyková vybavenost personálu dostatečná, a pokud si nemohou pomoci dostupnými webovými překladači. Budou-li překlad vyžadovat, musí na to podatele adresně upozornit. Postačí, pokud jej na nutnost překladu upozorní podatelna v potvrzení o přijetí. Je nepřijatelné, aby takové podání zůstalo bez reakce jen proto, že nebylo podáno v úředním jazyce.

Následně jsme se zaměřili na to, **zda respondenti reagují na cizojazyčná elektronická podání** (graf 20). Naprostá většina respondentů (98 %) z krajských úřadů a magistrátů na cizojazyčná podání reaguje. Jen v jednom případě (2 %) respondent uvedl, že nereaguje na podání, pouze automaticky odesílá potvrzení o přijetí podání, ale bez upozornění o nutnosti překladu podání do úředního jazyka.

Krajské úřady a magistráty na cizojazyčná podání reagují. Postupují v souladu s principy dobré správy, když podatele upozorňují na nutnost překladu, není-li jazyková vybavenost jejich personálu dostatečná.

Graf 20 Obvyklá reakce krajských úřadů a magistrátů na cizojazyčná elektronická podání (N=40)



Znění otázky: „Reagujete obvykle na cizojazyčná podání?“

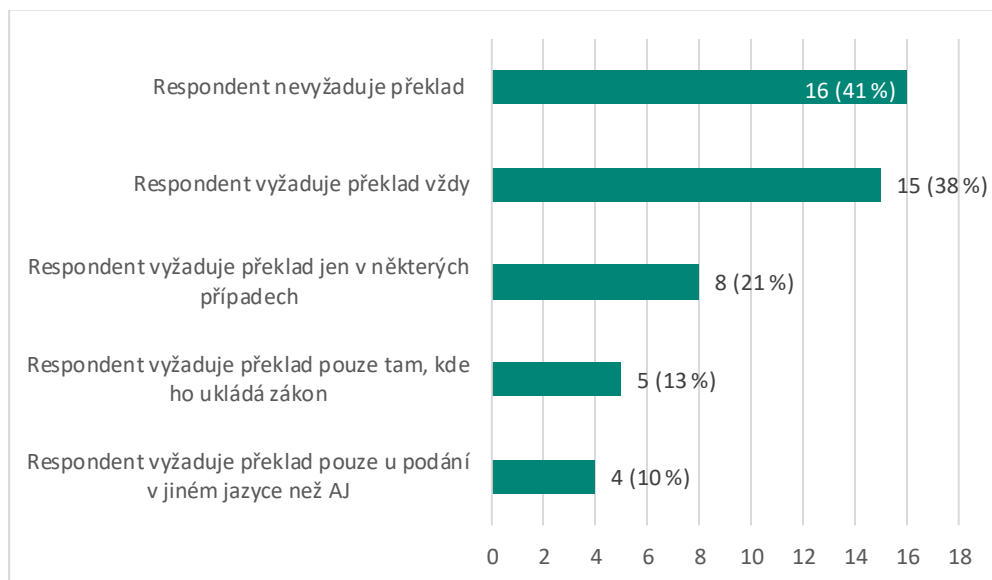
Krajské úřady a magistráty, stejně jako jejich jednotlivé odbory či oddělení mají mít jazykově vybavený personál, aby od podatelů nevyžadovaly překlad do úředního jazyka. Pokud tomu tak není, jejich personál si vzájemně vypomůže, aby překlad od podatelů jednotně nevyžadovaly. Nelze akceptovat, aby reagovaly odlišně podle své jazykové vybavenosti.

Respondentů, kteří uvedli, že na cizojazyčná elektronická podání reagují, jsme se ptali, **zda vyžadují od podatele překlad do úředního jazyka** (graf 21). Přes dvě pětiny (41 %) respondentů z této kategorie odpověděly, že překlad nevyžadují. Srovnatelný podíl respondentů (38 %) překlad naopak vyžaduje. Asi pětina (21 %) odpověděla, že překlad vyžaduje jen v některých případech (např. pokud je podání komplikované nebo je v jazyce, který nikdo ze zaměstnanců daného úřadu neovládá apod.). Více než desetina (13 %) vyžaduje překlad pouze tehdy, pokud to ukládá zákon²⁶. Desetina (10 %) vyžaduje překlad pouze u podání v jiném než anglickém jazyce.

²⁶ Na tyto typy podání jsme však náš výzkum nezaměřovali a neptali jsme se na ně.

Krajské úřady a magistráty nepostupují při vyžadování překladu jednotně. Část z nich překlad nevyžaduje, část naopak ano. Někteří jen tehdy, není-li učiněno v anglickém jazyce nebo je v jazyce, který nikdo z úřadu neovládá. Rozhoduje jazyková vybavenost personálu. Takový přístup není transparentní a předvídatelný.

Graf 21 Požadavek překladu podání do úředního jazyka ze strany krajských úřadů a magistrátů (N=39)



Znění otázky: „Vyžadujete obvykle od podatele překlad cizojazyčného podání do úředního jazyka?“

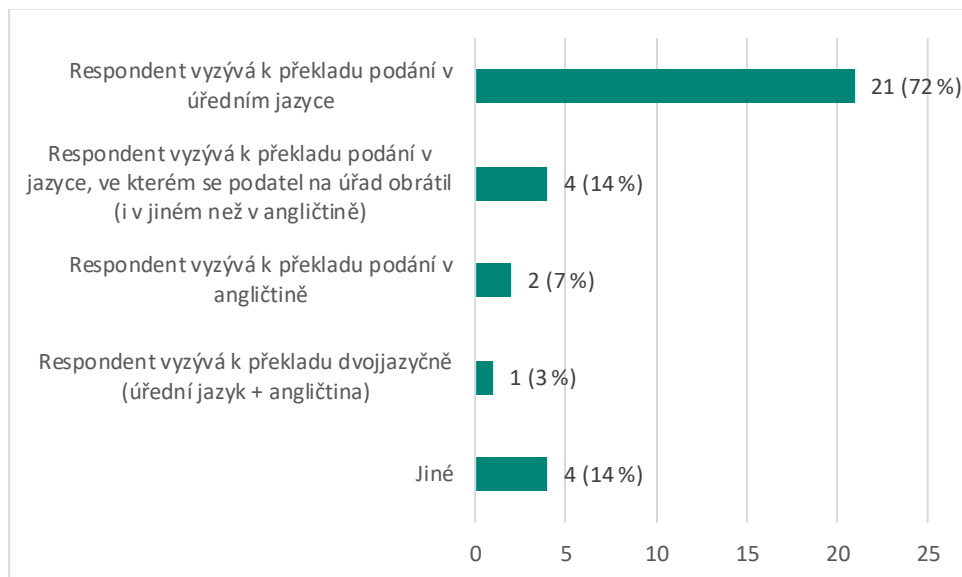
Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Vyzývají-li úřady podatele cizojazyčného podání k překladu, učiní tak nejen v úředním jazyce, ale i jazyce, v němž bylo sepsáno.

Dále jsme zjišťovali, **ve kterém jazyce úřady vyzývají podatele k překladu** (graf 22). Na tuto otázku odpovídali pouze respondenti, kteří uvedli, že vyžadují od podatele překlad. Téměř tři čtvrtiny respondentů (72 %) se na podatele obrací v úředním jazyce, asi šestina (14 %) v jazyce, ve kterém se na úřad podatel obrátil. Dva respondenti (7 %) uvedli, že komunikují v angličtině. Jeden odpověděl, že se na podatele obrací dvojjazyčně, a to v angličtině a v úředním jazyce (Magistrát města Havířova). Asi šestina (14 %) zvolila odpověď „Jiné“ a dále upřesnila postup úřadu. Většinou tyto respondenti vyjmenovali ty jazyky, v nichž jsou schopni podateli odpovídat.

Důležitým faktorem je jazyková vybavenost personálu. Příkladem dobré praxe je výzva podateli dvojjazyčně (v úředním jazyce a angličtině), a to i v případě, že podání bylo učiněno v jiném než anglickém jazyce. Většinová praxe krajských úřadů a magistrátů je taková, že podatele vyzývají jen v úředním jazyce. Méně často komunikují v jazyce, v němž se na ně podatel obrátil, či v angličtině.

Graf 22 Jazyk, ve kterém obvykle vyzývají respondenti z krajských úřadů a magistrátů k doplnění překladu cizojazyčného podání (N=29)



Znění otázky: „V jakém jazyce obvykle vyzýváte podatele k doplnění překladu?“

Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti označovali více možností.

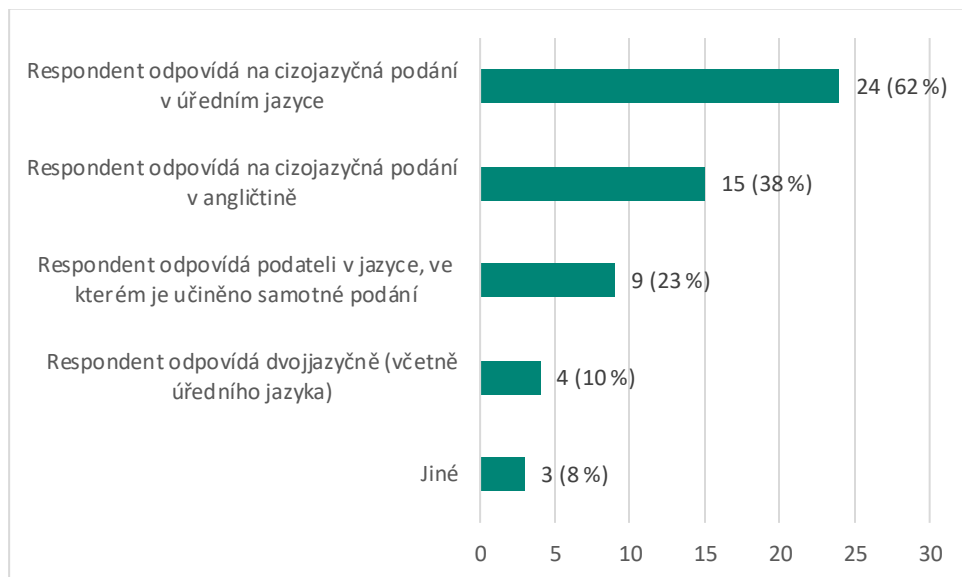
Úřady mohou na cizojazyčná podání reagovat v úředním jazyce, pokud jim jejich jazyková vybavenost neumožňuje odpovídat v jazyce podatele nebo angličtině. Usilují ale o to, aby komunikovaly s podateli v cizím jazyce, nejlépe v jazyce, ve kterém se na úřady obrátili. Minimálním standardem by měla být reakce v angličtině.

Zjišťovali jsme proto, **v kterých jazycích respondenti odpovídají na cizojazyčná elektronická podání** (graf 23). Asi tři pětiny respondentů (62 %) uvedly, že odpovídají v úředním jazyce. Přibližně dvě pětiny (38 %) odpovídají v angličtině a téměř čtvrtina respondentů (23 %) odpovídá v jazyce, ve kterém je učiněno podání. Desetina respondentů (10 %) odpovídá dvojjazyčně (přičemž jedním z jazyků je úřední jazyk a druhý cizí).²⁷ Necelá desetina respondentů (8 %) zvolila jinou odpověď. Blíže popsala individuální praxi na daném úřadu (většinou respondenti vyjmenovali jazyky, v nichž jsou schopni reagovat).

Krajské úřady a magistráty nemají zajištěn jednotný postup pro odpovídání na cizojazyčná elektronická podání. I zde je významným faktorem jazyková vybavenost personálu. Většina z úřadů ale odpovídá jen v úředním jazyce. Menší počet z nich odpovídá v angličtině či jazyce, ve kterém je podání učiněno. Zvláště oceňuji přístup menší části z nich, která odpovídá na podání dvojjazyčně. Všechny reakce jsou možné, podstatné je, že na podání reagují.

²⁷ Na př. Magistrát města Opavy, Magistrát města Havířov, Magistrát města Olomouce nebo Magistrát města Jablonec nad Nisou.

Graf 23 Jazyky, ve kterých odpovídají respondenti z krajských úřadů a magistrátů na cizojazyčná podání (N=39)



Znění otázky: „V jakém jazyce obvykle odpovídáte na cizojazyčná podání?“

Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

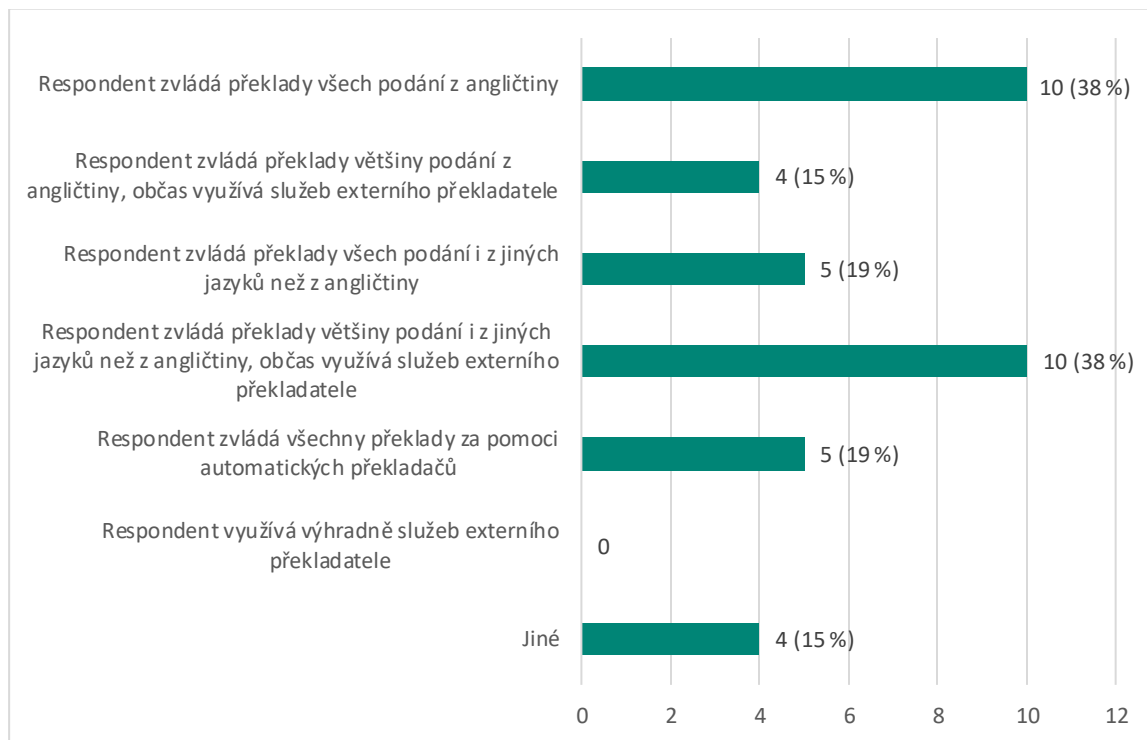
Úřady mají mít jazykově vybavený personál, aby mohly komunikovat s podateli v cizím jazyce. Ke komunikaci mohou využít automatické překladače či služeb externích překladatelů.

Zjišťovali jsme proto, **jakým způsobem respondenti, kteří uvedli, že reagují v cizím jazyce, zvládají překládat cizojazyčná elektronická podání** (graf 24). Asi dvě pětiny (38 %) odpověděly, že samy zvládají překlady všech podání z angličtiny. Přibližně šestina respondentů (15 %) odpověděla, že sama zvládá překládat většinu podání v angličtině a občas využívá služeb externích překladatelů. Přibližně pětina (19 %) uvedla, že zvládá sama překládat veškerá podání z jiných jazyků než z angličtiny. Asi dvě pětiny (38 %) odpověděly, že samy zvládají překlady většiny podání, a to i z jiných jazyků než z angličtiny, pouze občas využívají externího překladatele. Asi pětina respondentů (19 %) uvedla, že zvládá překládat všechna podání s pomocí automatických překladačů.

Respondenti, kteří zvolili odpověď „Jiné“, uvedli například, že se způsob překladu odvíjí spíše od složitosti podání a nemají jednotný postup. Jednoduchá podání z angličtiny si přeloží vlastními silami, zatímco obtížnější anglická podání zadávají externě. Případně uvedli, z kterých jazyků vyžadují překlady, či naopak vyjmenovávají ty jazyky, ze kterých jsou schopni překládat si vlastními silami.

Většina krajských úřadů a magistrátů zvládá sama překládat cizojazyčná elektronická podání učiněná nejen v angličtině (i s pomocí automatických překladačů) a jen občas využívá služeb externích překladatelů.

Graf 24 Způsob překladu cizojazyčných elektronických podání respondenty z krajských úřadů a magistrátů (N=26)



Znění otázky: „Jakým způsobem obvykle překládáte cizojazyčná podání?“

Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Ptali jsme se dále, **ze kterých jiných jazyků než z angličtiny jsou respondenti schopni sami si přeložit podání** (bez využití služeb externistů). Tato otázka směřovala pouze na ty, kteří uvedli, že si většinu nebo všechny cizojazyčné elektronické překlady zvládají přeložit sami. Nejčastěji respondenti uváděli následující jazyky:

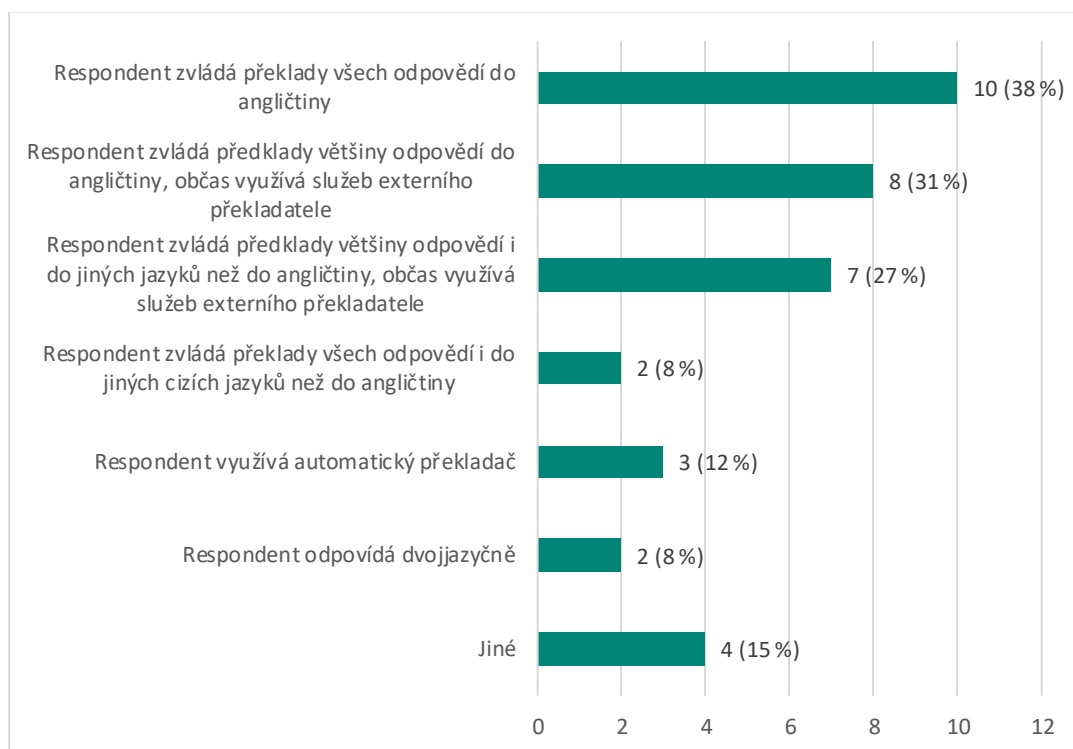
- němčinu,
- polštinu,
- ruštinu,
- ukrajinštinu.

Méně často zaznívaly i jiné jazyky jako francouzština a italština, ojediněle i jiné (řečtina nebo španělština). Jeden respondent odpověděl, že využívá automatické překladače.

Zajímalo nás také, jakým způsobem obvykle **respondenti z krajských úřadů a magistrátů překládají své odpovědi na cizojazyčná elektronická podání** (graf 25). Tato otázka byla určena pouze těm respondentům, kteří uvedli, že podatelům odpovídají v jazyce podání nebo v angličtině. Přibližně dvě pětiny (38 %) uvedly, že samy zvládají překlady všech odpovědí do angličtiny. Asi třetina respondentů (31 %) zvládá překlady většiny odpovědí do angličtiny a jen občas využívá služeb externích překladatelů. Asi čtvrtina (27 %) je schopna přeložit většinu odpovědí i do jiných jazyků než angličtiny a externího

překladače využívají pouze občas. Jen necelá desetina dotázaných (8 %) zvládá překlady všech odpovědí i do jiných jazyků než do angličtiny. Téměř šestina respondentů (12 %) uvedla, že při překladu odpovědí využívá automatický překladač. Dva respondenti (8 %) uvedli, že odpovídají dvojjazyčně (v úředním jazyce a v angličtině či němčině). Přibližně šestina zvolila jinou odpověď a déle upřesnila svoji praxi (vyjmenovala jazyky, do kterých je schopna překládat, nebo naopak pro které jazyky mají externí či jiné způsoby překladů). Jeden respondent poukázal na to, že důležitou roli hraje i složitost podání.

Graf 25 Obvyklý způsob překladu odpovědí krajských úřadů a magistrátů na cizojazyčná podání (N=26)



Znění otázky: „Jakým způsobem obvykle překládáte odpovědi na cizojazyčná podání?“

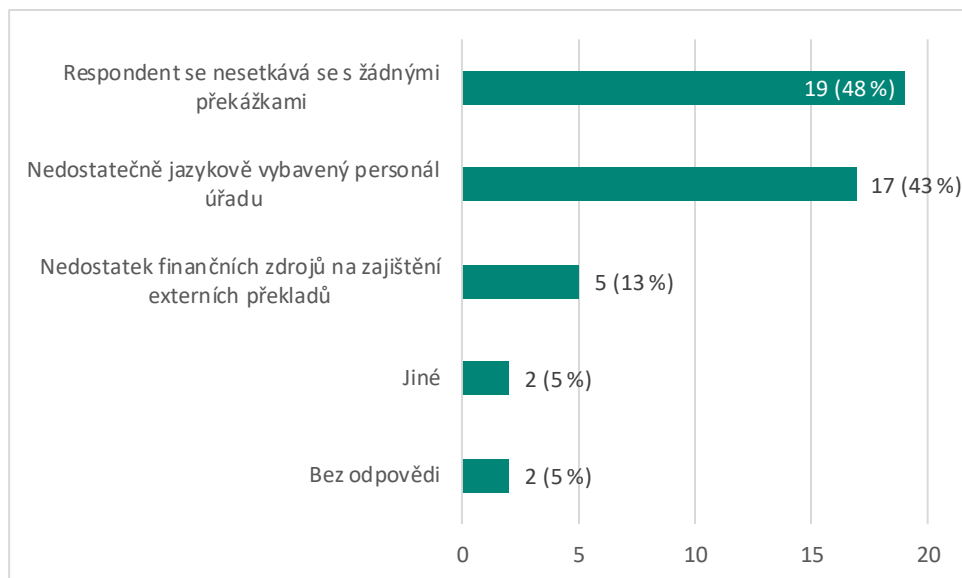
Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Respondentů, kteří uvedli, že zvládají překládat většinu (nebo všechny) odpovědi i do jiných jazyků než do angličtiny, jsme se ptali, **ve kterých jazycích odpovídají**. Jednalo se celkem o deset respondentů. Nejčastěji uváděli polštinu a němčinu, méně často i jiné jazyky jako ruštinu a francouzštinu, ojediněle i jiné (italština nebo řečtina).

Následně jsme zjišťovali, zda se respondenti při přijímání cizojazyčných podání setkávají s nějakými **překážkami** (graf 26). Tato otázka směřovala pouze na ty, kteří uvedli, že se setkávají s cizojazyčnými podáními. Téměř polovina respondentů (48 %) uvedla, že se s žádnými překážkami nesetkává. Více než dvě pětiny respondentů (43 %) považují za problém nedostatečně jazykově vybavený personál úřadu a přibližně šestina (13 %) uvedla jako překážku nedostatek finančních prostředků na zajištění externích překladů. Dva respondenti uvedli jiné typy překážek. Jeden poukazuje na legislativní překážku, tedy že správní řád určuje příjem podání pouze v češtině nebo slovenštině. Další respondent

uvedl, že na ověřeném překladu může trvat nadřízený orgán, a to i v případě, že orgán I. stupně podání rozuměl a překlad nevyžadoval.

Graf 26 Překážky, jimž čelí respondenti z krajských úřadů a magistrátů při přijímání cizojazyčných elektronických podání (N=40)



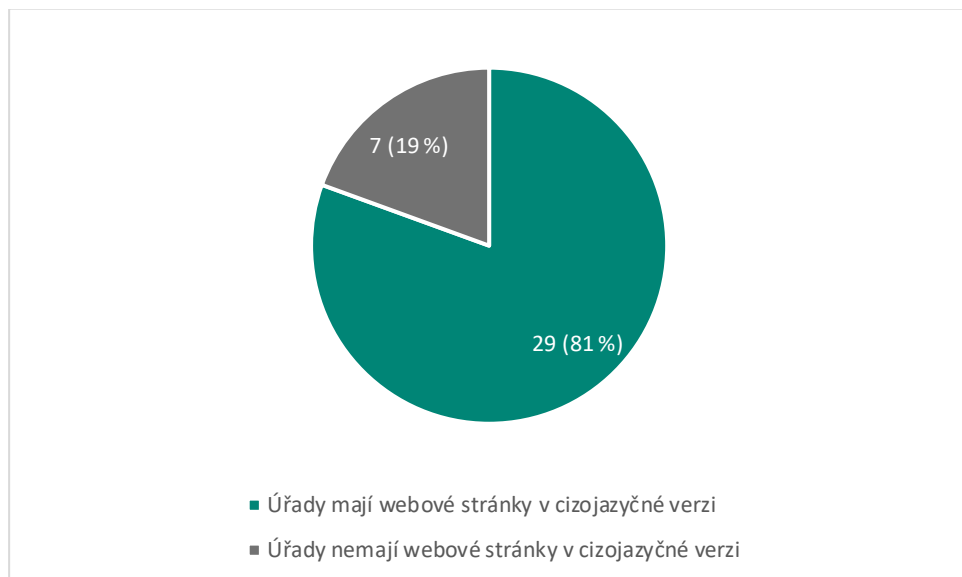
Znění otázky: „S jakými překážkami se setkáváte při přijímání cizojazyčných podání?“

Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

3.2 Cizojazyčné verze webových stránek úřadu a doplňující informace

Zjišťovali jsme, zda krajské úřady a magistráty mají **webové stránky v cizojazyčné verzi** (graf 27). Tuto skutečnost jsme mohli potvrdit téměř u více než tří čtvrtin úřadů (81 %).

Graf 27 Existence webových stránek krajských úřadů a magistrátů v cizojazyčné verzi (N=36)



Cizojazyčné verze úřadů jsou většinou v angličtině, méně v němčině, případně i v jiných jazykových verzích (polština nebo ukrajinština). Některé úřady nabízí uživatelům také automatický překlad do libovolného jazyka.

Poslední otázka dotazníku byla otevřená a respondenti mohli uvést veškeré **komentáře, připomínky a návrhy**, které je k tématu cizojazyčných podání napadají. Mnozí respondenti přiblížili převažující typy podání na jejich pracovišti (dotazy na matriku nebo dotazy turistů). Několik respondentů uvedlo, že oficiální podání musí být vždy v úředním jazyce:

„Pokud se reaguje formálním způsobem, vždy se odpovídá v češtině. V případě legislativní povinnosti vyžadujeme překlad všech cizojazyčných podání. V ostatních případech dle případu.“

Jiné úřady popsaly podrobněji svoji specifickou praxi s cizojazyčnými podáními:

„... odbor živnostenský vyřizuje většinu cizojazyčných podání s podatelí osobně. Podatelé se obrací přímo na pracovníky živnostenského odboru. Pro většinu typů podání jsou formuláře dostupné pouze v českém jazyce, proto zájemci o podnikání, kteří neovládají úřední jazyk, volí jinou formu komunikace s úřadem – například se dostaví osobně, obrátí se na nás telefonicky apod. Poté je živnostenský odbor schopen s podatelí komunikovat v anglickém jazyce.“

Ozval se i názor, že by bylo vhodné sjednotit různé přístupy k vyřizování cizojazyčných podání:

„Souhlasíme s potřebou sjednocení praxe alespoň na metodické bázi.“

4. Obecní úřady obcí s rozšířenou působností

4.1 Praxe při vyřizování cizojazyčných elektronických podání

Následující kapitola představuje přístupy k vyřizování cizojazyčných elektronických podání pro kategorii obecních úřadů obcí s rozšířenou působností (ORP), s výjimkou magistrátů. Situaci na magistrátech a na krajských úřadech přibližujeme v předchozí kapitole.

ORP mají zajistit jednotný postup pro přijímání a vyřizování cizojazyčných elektronických podání. Není přípustné, aby v rámci svého organizačního uspořádání reagovaly nejednotně, např. podle jazykové vybavenosti personálu.

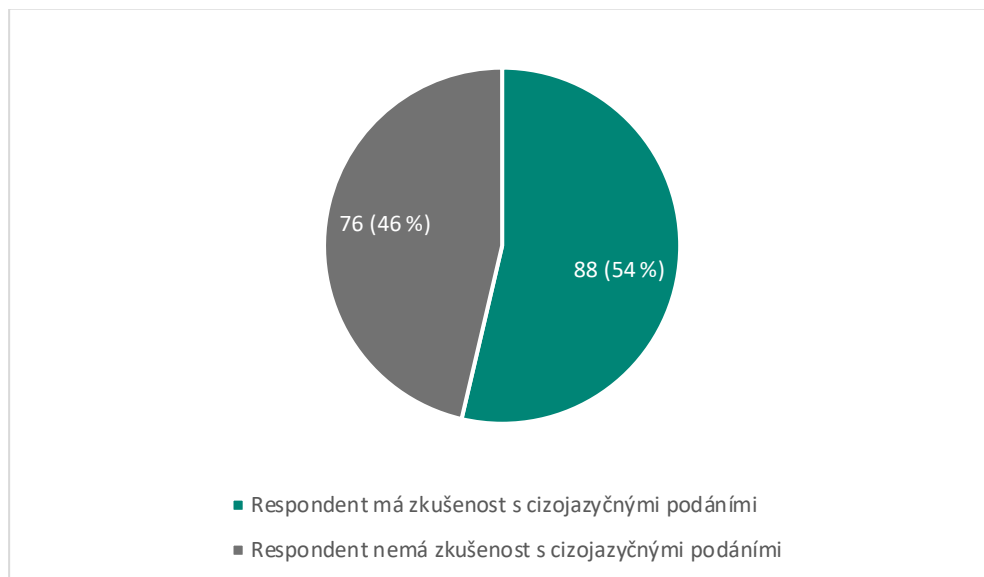
Do výzkumu se zapojilo 159 ORP z celkového počtu 179 oslovených. Za několik ORP odpovídalo více respondentů z různých oddělení nebo odborů, protože praxe na těchto odděleních se liší (např. města Kopřivnice, Litvínov, Moravské Budějovice a další). Celkový počet respondentů je tedy 164.

ORP nemají zajištěn jednotný postup pro přijímání a vyřizování cizojazyčných elektronických podání.

Shromážděné odpovědi nám nedovolily vyhodnotit data statisticky pro celou tuto kategorii, jak jsme původně zamýšleli. Vyhodnocujeme tedy data jako odpovědi „respondentů z úřadů ORP“, nikoliv jako odpovědi „úřadů“. Protože se však počet získaných odpovědí téměř překrývá s počtem úřadů, které se do výzkumu zapojily, popisují zjištěné poznatky praxi úřadů ORP se značnou přesností.

V první řadě nás zajímalo, **zda se na respondenty z úřadů ORP v posledních pěti letech (2019–2023) obrátil někdo v cizím jazyce** (graf 28). Z odpovědí vyplynulo, že s cizojazyčnými elektronickými podáními se ve sledovaném období setkala více než polovina dotázaných úředníků z ORP (54 %).

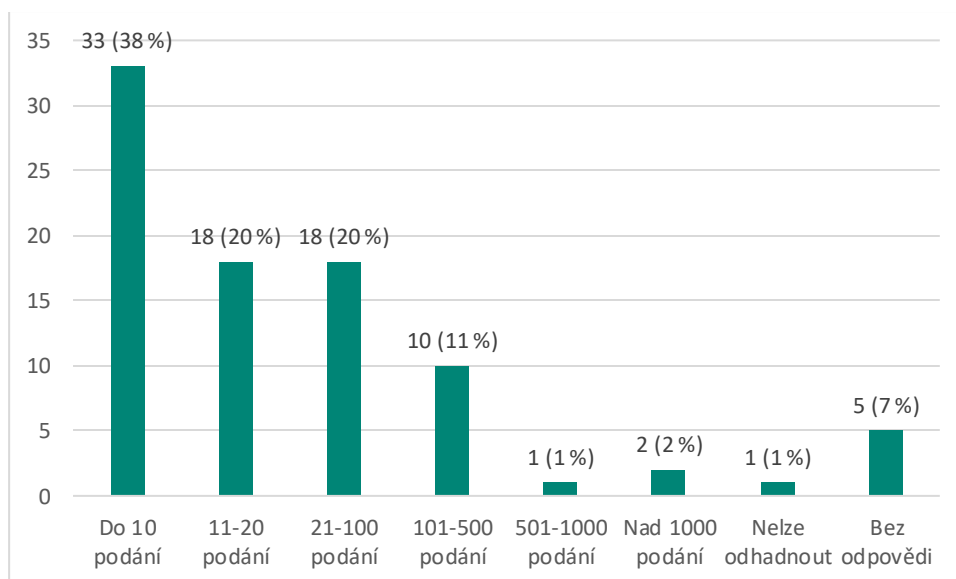
Graf 28 Zkušenost respondentů z úřadů ORP s cizojazyčným elektronickým podáním v letech 2019–2023 (N=164)



Znění otázky: „Obrátily se na Vás alespoň jednou v posledních pěti letech osoby i v jiném než úředním jazyce (češtině/slovenštině)?“

Dále jsme zjišťovali **počet cizojazyčných elektronických podání, které respondenti z úřadů ORP obdrželi v roce 2022** (graf 29). V případě, že nevedou přesnou evidenci, uváděli respondenti kvalifikovaný odhad. Téměř dvě pětiny respondentů (38 %) dostaly za rok pouze jednotky cizojazyčných podání, pětina (20 %) do 20 podání, stejný podíl respondentů (20 %) vyšší desítky podání. Asi desetina (11 %) obdržela nižší stovky podání. Pouze ojediněle uváděli respondenti vyšší počty cizojazyčných podání.

Graf 29 Počet obdržených cizojazyčných podání respondenty z úřadů ORP za rok 2022 (N=88)

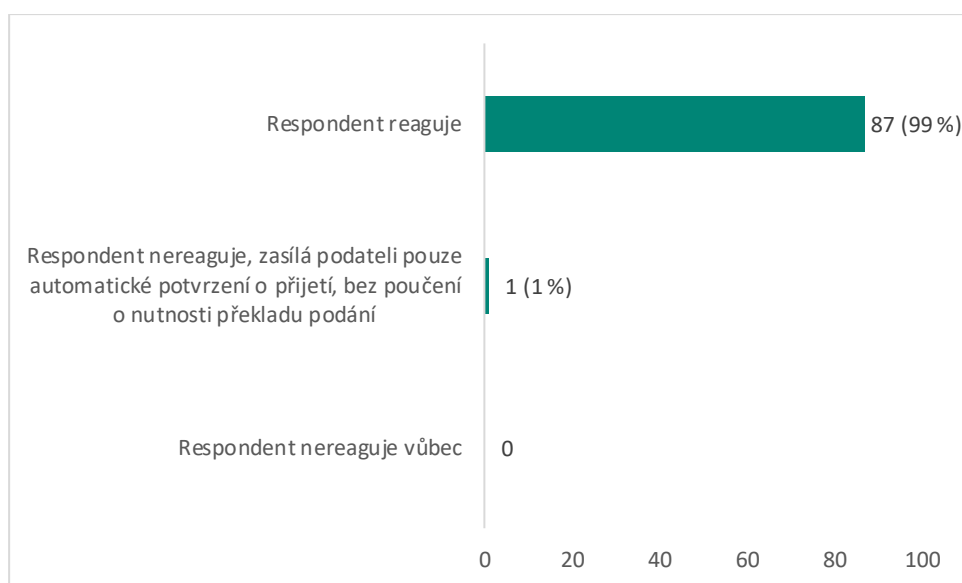


Znění otázky: „Kolik cizojazyčných podání jste obdrželi v roce 2022?“

U cizojazyčných elektronických podání, nesměřují-li k zahájení řízení, mohou úřady vyžadovat překlad, není-li jazyková vybavenost personálu dostatečná, a pokud si nemohou pomoci dostupnými webovými překladači. Budou-li překlad vyžadovat, musí na to podatele adresně upozornit. Postačí, pokud jej na nutnost překladu upozorní podatelna v potvrzení o přijetí. Je nepřipustné, aby takové podání zůstalo bez reakce jen proto, že nebylo podáno v úředním jazyce.

Následně jsme se zaměřili na to, **zda reagují respondenti na cizojazyčná elektronická podání** (graf 30). Naprostá většina respondentů (99 %) na cizojazyčná podání reaguje. Pouze jeden respondent (1 %) uvedl, že podateli odchází pouze automatická odpověď o přijetí podání, ovšem bez upozornění o nutnosti překladu do úředního jazyka.

Graf 30 Obvyklá reakce respondentů z úřadů ORP na cizojazyčná elektronická podání (N=88)



Znění otázky: „Reagujete obvykle na cizojazyčná podání?“

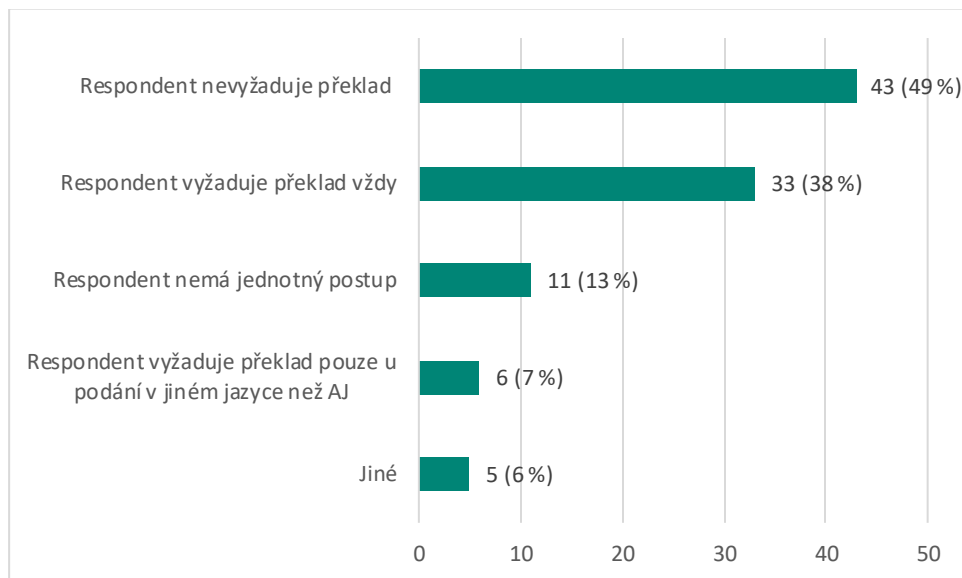
ORP, stejně jako jejich jednotlivé odbory či oddělení, se snaží mít jazykově vybavený personál, aby od podatelů nevyžadovaly překlad do úředního jazyka. Pokud tomu tak není, jejich personál si vzájemně vypomůže, aby překlad od podatelů jednotně nevyžadovaly. Nelze akceptovat, aby reagovaly odlišně podle své jazykové vybavenosti.

Respondentů, kteří uvedli, že na cizojazyčná podání reagují, jsme se ptali, **zda vyžadují od podatele překlad do úředního jazyka** (graf 31). Přibližně polovina dotázaných respondentů (49 %) odpověděla, že překlad nevyžaduje. Téměř dvě pětiny respondentů (38 %) překlad naopak vyžadují. Více než desetina (13 %) uvedla, že nemá jednotný postup a volí individuální přístup na základě konkrétních charakteristik podání. Necelá desetina (7 %) vyžaduje překlad pouze u podání v jiném než anglickém jazyce. Pět respondentů zvolilo odpověď „Jiné“ a upřesnili svoji praxi (například, že cizojazyčná podání byla na daném úřadu pouze v ústní formě).

ORP nepostupují při vyžadování překladu jednotně. Téměř polovina z nich překlad nevyžaduje, méně jak polovina naopak ano. Některé jen tehdy, je-li učiněno v jiném než

anglickém jazyce. Jejich přístup není předvídatelný a transparentní a předpokládám, že souvisí s jazykovou vybaveností jejich personálu.

Graf 31 Požadavek překladu do úředního jazyka na úřadech ORP (N=87)



Znění otázky: „Vyžadujete obvykle od podatele překlad cizojazyčného podání do úředního jazyka?“

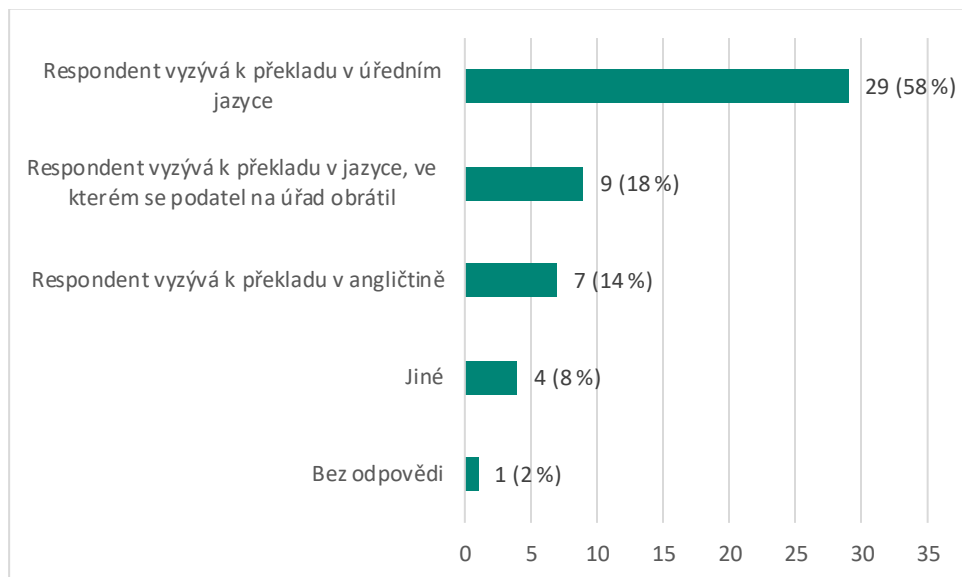
Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Vyzývají-li ORP podatele cizojazyčného podání k překladu, učiní tak nejen v úředním jazyce, ale i jazyce, v němž bylo sepsáno.

Další z otázek zjišťovala, **ve kterém jazyce respondenti z úřadů ORP vyzývají podatele k překladu cizojazyčného podání** (graf 32). Na tuto otázku odpovídali pouze ti, kteří uvedli, že vyzývají podatele k překladu. Téměř tři pětiny respondentů (58 %) vyzývají podatele v úředním jazyce. Necelá pětina (18 %) v jazyce, ve kterém se podatel na úřad obrátil. Asi šestina dotázaných respondentů (14 %) uvedla, že vyzývá k překladu v angličtině. Necelá desetina (8 %) zvolila odpověď „Jiné“ a dále upřesnila svůj postup. Většinou tito respondenti uváděli, že nemají jednotnou praxi a rozhodují se podle typu a charakteru podání, jak na něj zareagují. Někteří jmenují ty jazyky, v nichž jsou schopni podateli odpovídat.

Důležitým faktorem je v těchto situacích jazyková vybavenost personálu. Příkladem dobré praxe je výzva podateli dvojazyčně (viz str. 17). Žádný z respondentů takto nepostupuje a jejich postupy se značně liší. Většina však vyzývá podatele v úředním jazyce, část z nich v angličtině či jazyce, v němž se na něj obrátil. Některé ORP nemají zajištěn jednotný postup a rozhodují se dle typu a podání.

Graf 32 Jazyk, ve kterém obvykle vyzývají respondenti z úřadů ORP k doplnění překladu cizojazyčného podání (N=50)



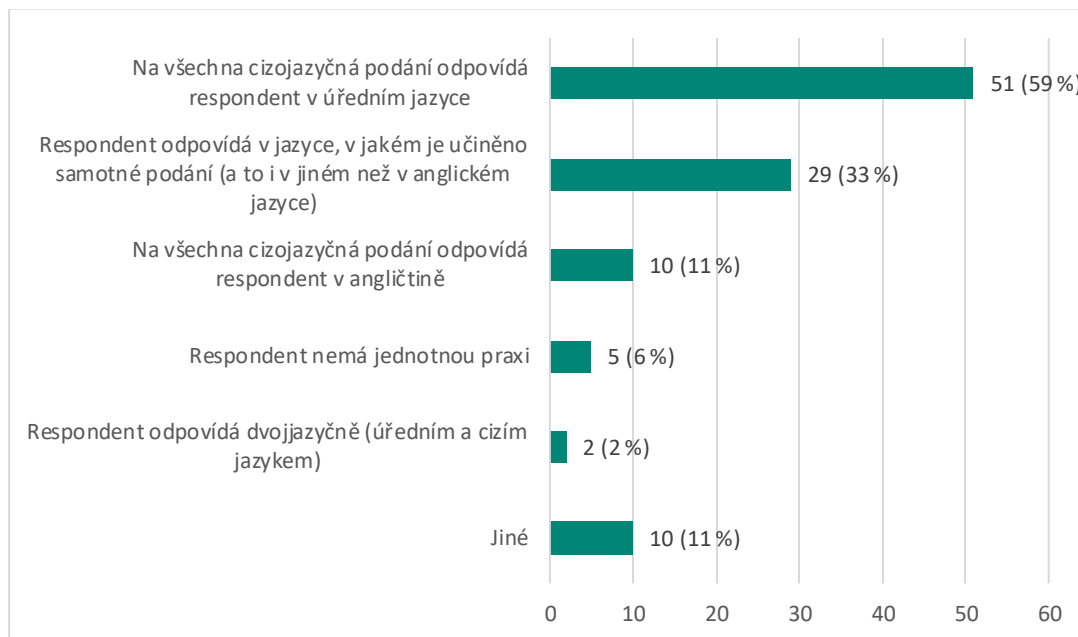
Znění otázky: „V jakém jazyce obvykle vyzýváte podatele k doplnění překladu?“

ORP mohou na cizojazyčná podání reagovat v úředním jazyce, pokud jim jejich jazyková vybavenost neumožňuje odpovídat v jazyce podatele nebo angličtině. Usilují ale o to, aby komunikovaly s podateli v cizím jazyce, nejlépe v jazyce, ve kterém se na úřady obrátili. Minimálním standardem by měla být reakce v angličtině.

Zjišťovali jsme také, **ve kterých jazycích respondenti odpovídají na cizojazyčná elektronická podání** (graf 33). Téměř tři pětiny respondentů z úřadů ORP (59 %) uvedly, že odpovídají vždy v úředním jazyce. Třetina (33 %) odpovídá v jazyce, ve kterém je napsáno podání (a to i v jiném než anglickém jazyce). Asi desetina respondentů (11 %) odpovídá na všechna cizojazyčná podání v angličtině. Pět respondentů (6 %) uvedlo, že nemá jednotnou praxi a způsob reakce volí dle jazyka a charakteru podání. Dva (2 %) uvedli, že odpovídají dvojjazyčně, přičemž jedním z jazyků odpovědi je úřední jazyk a druhý cizí (Městský úřad Litomyšl a Městský úřad Třebíč). Respondenti, kteří zvolili odpověď „Jiné“, podrobněji přiblížili svoji praxi. Většinou vyjmenovávají ty jazyky, v nichž jsou schopni odpovídat a jazyky, na něž odpovídají buď v úředním jazyce, nebo v angličtině. Jeden respondent zmínil využívání automatických překladačů. Jiný uvedl, že cizojazyčná podání mají pouze v ústní podobě a vyřizují je rovněž ústní formou.

ORP nemají zajištěn jednotný postup pro odpovídání na cizojazyčná elektronická podání. I zde je významným faktorem jazyková vybavenost personálu. Většina z úřadů ale odpovídá jen v úředním jazyce. I takto učiněnou odpověď nelze bez dalšího považovat za nesprávnou. Menší počet z nich odpovídá v angličtině či jazyce, ve kterém je podání učiněno. Zvláště oceňuji přístup menší části z nich, kdy odpovídají na podání dvojjazyčně. Podstatné je, že na podání reagují.

Graf 33 Jazyky, ve kterých odpovídají respondenti z úřadů ORP na cizojazyčná elektronická podání (N=87)



Znění otázky: „V jakém jazyce obvykle odpovídáte na cizojazyčná podání?“

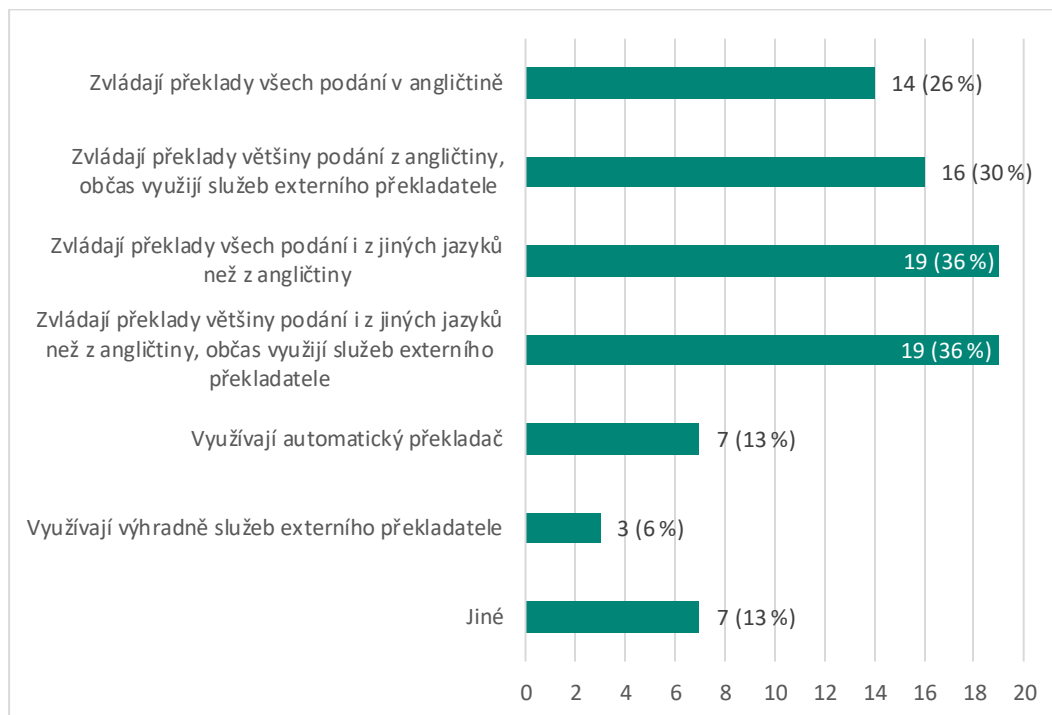
Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Úřady mají mít jazykově vybavený personál, aby mohly komunikovat s podateli v cizím jazyce. Ke komunikaci mohou využít automatické překladače či služeb externích překladatelů.

Dotazovali jsme se také, **jakým způsobem respondenti, kteří uvedli, že reagují v cizím jazyce, zvládají překládat cizojazyčná elektronická podání** (graf 34). Asi čtvrtina respondentů (26 %) odpověděla, že sama zvládá překlady všech podání z angličtiny. Necelá třetina (30 %) odpověděla, že zvládne přeložit většinu podání z angličtiny a jen občas využívají externích překladatelů. Více než třetina (36 %) zvládá překládat všechna podání i z jiných jazyků než angličtiny, s občasným využitím externích služeb. Stejný podíl (36 %) zvládá překládat většinu podání i z jiných jazyků než angličtiny, s občasným využitím externích služeb. Více než desetina (13 %) odpověděla, že podání překládá pomocí automatických překladačů. Tři respondenti (6 %) odpověděli, že využívají výhradně služeb externího překladatele. Respondenti, kteří zvolili odpověď „Jiné“, uvedli například, že nemají jednotný přístup, případně vyjmenovali jazyky, ve kterých jsou schopni komunikovat a naopak případy, kde hledají jiná řešení (komunikace s česky mluvícím doprovodem).

Většina ORP zvládá sama překládat cizojazyčná elektronická podání učiněná nejen v angličtině (i s pomocí automatických překladačů) a občas využije služeb externích překladatelů.

Graf 34 Způsob překladu cizojazyčných podání respondentů z úřadů ORP (N=53)



Znění otázky: „Jakým způsobem obvykle překládáte cizojazyčná podání?“

Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Ptali jsme se dále, **ze kterých jiných jazyků než z angličtiny jsou respondenti schopni sami si přeložit podání** (bez využití služeb externistů). Tato otázka směřovala pouze na ty, kteří uvedli, že si většinu nebo všechny cizojazyčné překlady zvládají přeložit sami. Nejčastěji respondenti z úřadů ORP uváděli následující jazyky:

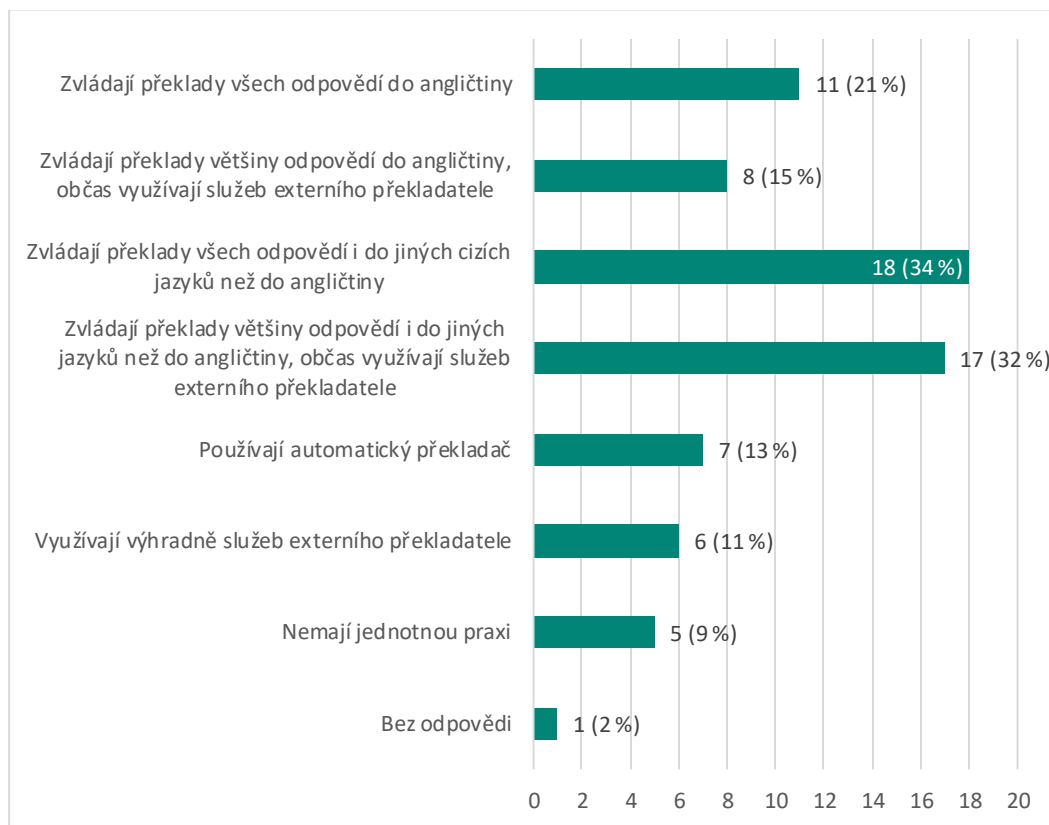
- němčinu,
- polštinu,
- ruštinu,
- ukrajinštinu.

Méně často zaznívaly i jiné jazyky jako francouzština a italština, ojediněle i nizozemština, maďarština a španělština. Několik respondentů odpovědělo, že využívá automatické překladače, a dokáží si tedy přeložit podání z jakýchkoliv jazyků.

Zajímalo nás také, **jakým způsobem respondenti obvykle překládají své odpovědi na cizojazyčná elektronická podání** (graf 35). Tato otázka byla určena pouze těm respondentům, kteří uvedli, že podatelům odpovídají v jazyce podání, nebo v angličtině. Více než pětina (21 %) odpověděla, že zvládá překlady všech odpovědí do angličtiny a asi šestina (15 %) překládá většinu odpovědí do angličtiny, s občasnou pomocí externího překladatele. Asi třetina (34 %) odpověděla, že sama zvládá překlady všech odpovědí i do jiných jazyků než do angličtiny. Necelá třetina (32 %) uvedla, že sama zvládá překlady

většiny odpovědí i do jiných jazyků než do angličtiny a jen občas využívají služeb externího překladatele. Více než desetina (13 %) užívá nějakou formu automatického překladače, srovnatelný podíl (11 %) využívá výhradně služeb externích překladatelů a pět respondentů (9 %) uvedlo, že nemá jednotnou praxi.

Graf 35 Obvyklý způsob překladu odpovědí respondentů z úřadů ORP na cizojazyčná elektronická podání (N=53)



Znění otázky: „Jakým způsobem obvykle překládáte odpovědi na cizojazyčná podání?“

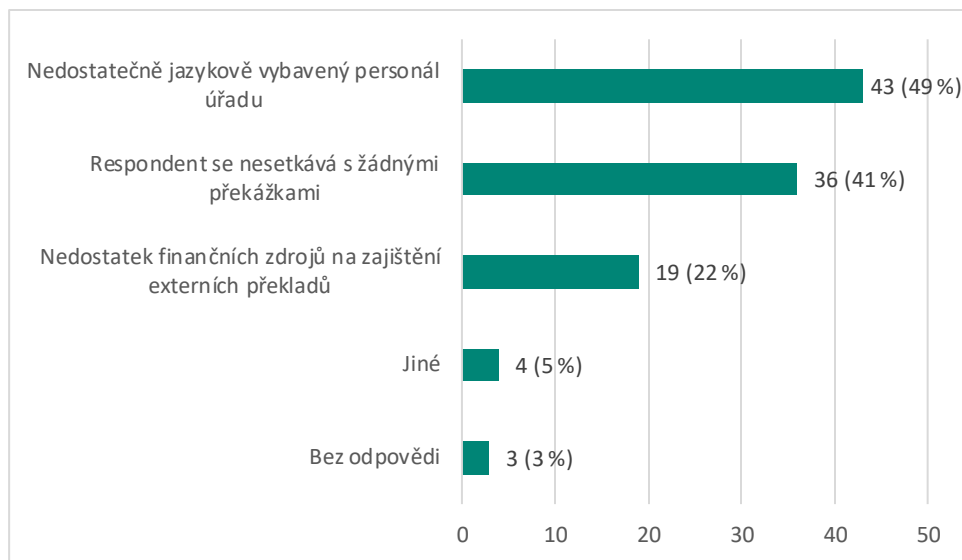
Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

Respondentů, kteří uvedli, že zvládají překládat většinu (nebo všechny) odpovědi i do jiných jazyků než do angličtiny, jsme se ptali, **v kterých jazycích odpovídají**. Nejčastěji uváděli němčinu, polštinu, ruštinu a ukrajinštinu, méně často také francouzštinu a italštinu ojediněle i jiné (maďarštinu).

Následně jsme zjišťovali, zda se respondenti při přijímání cizojazyčných podání setkávají s nějakými **překážkami** (graf 36). Tato otázka směřovala pouze na ty, kteří uvedli, že se setkávají s cizojazyčnými elektronickými podáními. Téměř polovina respondentů (49 %) uvedla, že považuje za problém nedostatečně jazykově vybavený personál úřadu. Více než dvě pětiny (41 %) uvedly, že se s žádnými problémy nesetkávají. Přibližně pětina (22 %) uvedla jako překážku nedostatek finančních prostředků na zajištění externích překladů. Čtyři respondenti (5 %) uvedli jiné typy překážek. Jako problematická se jeví například dosažitelnost externích překladatelů či tlumočnicků. Jeden poukazuje na to, že v případě

oficiálního podání nelze uplatnit obecnou znalost cizích jazyků. Další poukázal na chyby v podání ze strany podatele.

Graf 36 Překážky, jimž čelí respondenti z úřadů ORP při přijímání cizojazyčných elektronických podání (N=88)



Znění otázky: „S jakými překážkami se setkáváte při přijímání cizojazyčných podání?“

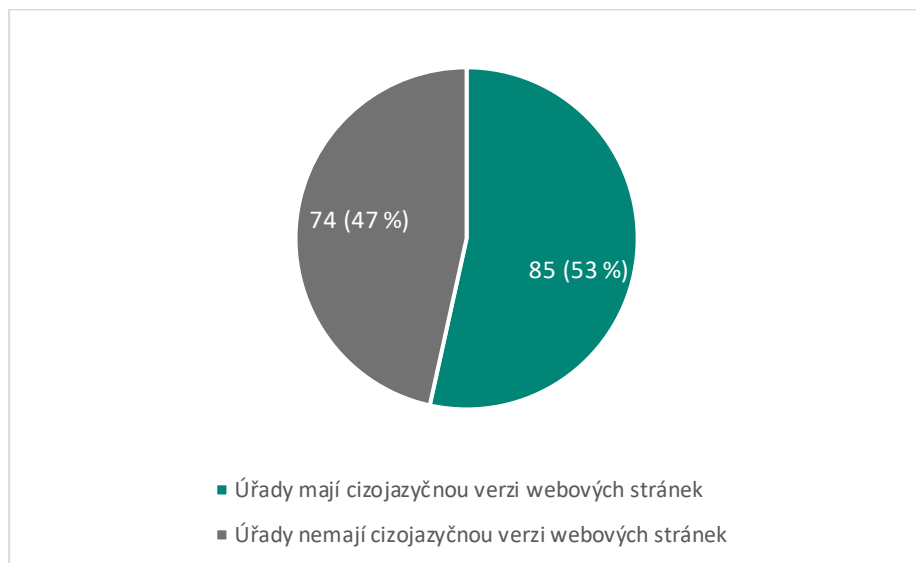
Pozn.: Součet podílů netvoří 100 %, respondenti mohli označit více možností.

4.2 Cizojazyčné verze webových stránek úřadu a doplňující informace

Pokud úřady mají webové stránky v cizojazyčné verzi, napomáhají tím snazšímu šíření potřebných informací a mohou si tím ušetřit vlastní práci. Jsou-li potřebné informace dostupné on-line v jazykových verzích, umožní nejen podateli se s nimi seznámit, ale úřad na ně může i odkazovat, aby podatelům vysvětlil jejich možnosti. Zjišťovali jsme proto, zda ORP mají **webové stránky také v cizojazyčné verzi** (graf 37). Mírně nadpoloviční většina úřadů (53 %) má svoje webové stránky i v cizojazyčné verzi, naopak necelá polovina (47 %) nikoliv.²⁸

²⁸ Odpovědi respondentů byly upraveny tak, že jsme za každý úřad ORP, který se zúčastnil výzkumu, započítali pouze jednu odpověď bez ohledu na to, kolik respondentů za daný úřad odpovědělo.

Graf 37 Existence webových stránek ORP v cizojazyčné verzi (N=159)



Znění otázky: „Máte webové stránky v cizojazyčné verzi?“

Pokud respondenti odpověděli, že jejich úřad má webovou stránku v cizojazyčné verzi, vyzvali jsme je dále ke **specifikaci jazyků, do kterých mají web přeložen**. Téměř všichni respondenti z úřadů ORP uvedli, že mají anglickou verzi webových stránek a velmi často uváděli, že mají také německou verzi webu. Dále uváděli, že mají webové stránky v polštině a ruštině či ukrajinštině. Značná část úřadů ORP nabízí uživatelům automatický překlad do libovolného jazyka. Méně často se stránky objevují i v jiných cizojazyčných verzích (maďarština, rumunština, vietnamština, francouzština, španělština, italština, nizozemština nebo esperanto).

Poslední otázka dotazníku byla otevřená a respondenti mohli uvést veškeré **komentáře, připomínky a návrhy**, které je k tématu cizojazyčných podání napadají. Většina spíše upřesňovala situace, ve kterých se nejčastěji setkávají s cizojazyčnými podáními, nebo komunikací s cizinci obecně (obecní živnostenský úřad, svatby s tlumočníkem, matrika). Z obecnějších připomínek zazněly návrhy na jazykové kurzy pro zaměstnance. Několik respondentů poukázalo na vzrůstající význam automatických překladačů, které jsou využívány převážně v případě jednodušších typů podání. Další upozornil na obtížně sjednatelnou praxi s ohledem na odlišnou agendu jednotlivých odborů:

„Úřady typu ORP vykonávají řadu různorodých činností. U některých je potřeba řešit i cizojazyčné podání, není však možné zavést jednotnou praxi pro všechny.“

Podrobněji nejednotnou praxi (o které se v rámci dotazníku zmiňovaly častěji i jiné ORP) shrnul jeden z respondentů:

„Oficiální podání a dokumenty vyžadujeme v úředním jazyce/přeložené/tlumočníka osobní pro správní řízení. Neformální komunikaci (osobní, e-mailová do e-mailových osobních schránek), která je

*častá (matrika, sociální odbor-občané Ukrajiny) se snažíme vyjít z vlastních
jazykových znalostí + google překladač.“*