

Analýza postojů veřejnosti vůči pracovníkům státní správy

Bc. Martina Slezáčková

Diplomová práce
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Martina SLEZÁČKOVÁ**
Osobní číslo: **H128221**
Studijní program: **N7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Analýza postojů veřejnosti vůči pracovníkům státní správy**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno dle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovědního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím diplomové práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena na:

- na problémy vztahů mezi veřejností a pracovníků státní správy resp. finančních úřadů.
- na rozbor jejich vzájemných postojů, sociální komunikaci a možnosti ochrany veřejnosti vůči nepřipustnému chování úředníků.

- v práci bude zahrnuta metodika pro nové pracovníky finanční správy o chování a komunikaci ve vztahu k veřejnosti a možnostech vzdělávání v této oblasti.

Součástí práce bude realizovaný kvantitativní výzkum zaměřený na zjištění vztahů veřejnosti k pracovníkům státní správy.

Rozsah diplomové práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

Zákon č. 456/2011 Sb. Finanční správa, v platném znění

Baxa, J. a kol. Daňový řád, Komentář, 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2011, 3 sv. (800, 808, 272 s.)

Hayesová, N. Základy sociální psychologie (přel. Štepaníková, I.), 3. vyd. Praha: Portál s.r.o. 2003, 166 s.

Kraus, B. Základy sociální pedagogiky, 1. vyd. Praha: Portál, 2008, 216 s.

Němec, P. Public relations, Zásady komunikace s veřejností, 1. vyd. Praha: Management press Profit, a.s. 1993, 114 s.

Speradio, S. Účinná komunikace v zaměstnání (přel. Šimková, D.), 1. vyd. Praha: Portál, s.r.o. 2008, 120 s.

Vedoucí diplomové práce: **PhDr. Alena Plšková**
Katedra sociální pedagogiky

Datum zadání diplomové práce: **30. listopadu 2012**

Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2014**

V Brně dne 30. listopadu 2012


prof. PhDr. Pavel Mühlpachr, Ph.D.
vedoucí ústavu




doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- беру на ве́доміи, же дипломова́я пра́це буде уложена в электроні́ке подобе́ в университетні́м информаці́ннм систе́му досту́пна к на́hlednutí;
- na moji diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze diplomové práce jsou totožné;
- na diplomové práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

MARTINA SLEZÁČKOVÁ

Jméno, příjmení studenta

V Brně 8. 3. 2014

Podpis

1) zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu, k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 vstoupá v účinnost 1. 1. 2014.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložil, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Diplomová práce se zabývá vztahy veřejnosti a finanční správy a z nich vyplývajících postojů, které veřejnost vůči pracovníkům finanční správy zastává. Informuje veřejnost o možnostech ochrany proti nepřijatelnému chování těchto úředníků. Vychází z teoretických poznatků týkajících se postojů, sociálního prostředí, sociální komunikace a sociální interakce. Dále nabízí metodické postupy pro správce daně ve vybraných oblastech jejich činností zejména v oblasti komunikace, chování a vzdělávání ohledně rozvíjení sociálních kompetencí. Pomocí kvantitativního výzkumu, metodou dotazníku, vyhodnocuje zkušenosti veřejnosti při jednáních na finančních úřadech, které mají významný vliv na utváření a změnu zažitých postojů.

Klíčová slova:

Finanční správa, veřejnost, public relations, nevhodné chování, etický kodex, stížnost, postoje, sociální prostředí, sociální komunikace, sociální interakce, vzdělávání, sociální kompetence.

ABSTRACT

The diploma work deals with the relations between public and the financial administration and it also deals with the attitudes how public stands to the financial administration. The diploma work informs public about the possibilities of protection against unacceptable behavior of the employees that work in financial administration. The data comes from theoretical notes about attitudes, social ambience, social communication and social interaction. Further this work offers methodological approaches for the managers of taxation in chosen areas of their activities, it mainly means: how to communicate, how to behave and how to educate to develop their social authority. In cooperation with quantitative research and questionnaire method this work evaluates experiences of public with the behavior of employees that work in the financial administration. This behavior has a serious impact on the public attitudes in relation to financial administration.

Keywords:

Financial administration, public, public relations, non – ethic behavior, ethic code, complaint, attitudes, social ambience, social communication, social interaction, education, social authority.

Děkuji paní PhDr. Aleně Plškové za metodické vedení, které mi poskytla při zpracování mé diplomové práce.

Také bych chtěla poděkovat své rodině za podporu a pomoc při zpracování mé diplomové práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 VEŘEJNOST A FINANČNÍ SPRÁVA	11
1.1 VZTAHY S VEŘEJNOSTÍ.....	13
1.2 INSTITUTY OCHRANY VEŘEJNOSTI PŘI SPRÁVĚ DANÍ.....	16
2 POSTOJE VEŘEJNOSTI	23
2.1 SOCIÁLNÍ PROSTŘEDÍ.....	28
2.2 SOCIÁLNÍ KOMUNIKACE	32
2.3 SOCIÁLNÍ INTERAKCE	36
3 METODICKÉ POSTUPY PRO SPRÁVCE DANĚ	39
3.1 ČINNOSTI SPRÁVCE DANĚ	40
3.2 KOMUNIKACE A CHOVÁNÍ SPRÁVCE DANĚ.....	43
3.3 VZDĚLÁVÁNÍ.....	51
II PRAKTICKÁ ČÁST	56
4 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM	57
4.1 METODY, CÍLE VÝZKUMU A STANOVENÍ HYPOTÉZ.....	57
4.2 VLASTNÍ VÝZKUM	59
4.3 VYHODNOCENÍ, ANALÝZA A INTERPRETACE VÝSLEDKŮ.....	60
ZÁVĚR	72
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	74
SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	79
SEZNAM PŘÍLOH	80

ÚVOD

Finanční správa, jak je obecně známo, se zabývá správou daní. Tato činnost je ve společnosti velmi neoblíbená a z toho pramení i postoj veřejnosti k úředníkům, kteří správu daní uskutečňují. Ve finanční správě pracuji dvanáct let. Během této doby jsem se setkala na různých pracovních pozicích s různými přístupy, reakcemi a hodnocením práce úředníků ze strany veřejnosti. Některé reakce jsou samozřejmě negativní, ale najdou se i pozitivní odezvy. Vše je samozřejmě v lidech samotných. Někdy se úředník může snažit sebevíc a stejně ve výsledku je vše špatně. Mnohdy je ale kritika ze strany veřejnosti oprávněná. V této práci bych se proto pokusila o malý průnik do současného stavu vztahů mezi veřejností a finanční správou.

Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. Teoretická část je obsažena v prvních třech kapitolách. Čtvrtá kapitola se pak věnuje praktické části a závěrů z ní plynoucích.

První kapitola je zaměřena na vztahy s veřejností obecně. Popisuje, čím se řídí, jak probíhají a co finanční správa činí pro jejich zlepšení. Jsou zde také obsaženy možnosti ochrany veřejnosti vůči rozhodnutím vydaným při výkonu správy daní, nesprávným úředním postupům nebo nevhodnému chování úředníků.

Druhá kapitola se podrobněji zabývá tím, co to vlastně postoje jsou, čím se řídí, co je ovlivňuje. S tím také souvisí problematika sociálních interakcí, sociální komunikace a sociálního prostředí. Tato kapitola tedy vychází z teoretických poznatků získaných k těmto tématům.

Třetí kapitola rozvádí poznatky získané v rámci mé bakalářské práce na téma „Rizika pracovníků územních finančních orgánů při výkonu jejich profese“. Je zaměřena na metodický výklad ohledně postupů a řízení správy daní, při kterých dochází nejvíce k problematickým kontaktům úředníků a veřejnosti. Důraz je zde kladen na správné a profesionální chování úředníků a dobrou komunikaci. Důležitá je také možnost vzdělávání právě v oblasti komunikace a sociálních kompetencí. Tato část je pojata jako metodika nejenom pro nové pracovníky, ale i ty stávající, kteří se chtějí v této sféře dále zdokonalovat, což je dle mého mínění nezbytné.

V praktické části jsem se pokusila získat konkrétní informace od veřejnosti vzhledem ke vztahu k finanční správě. Metodou dotazníku jsem oslovila veřejnost v různé věkové

kategorii, muže i ženy, osoby samostatně výdělečně činné, zaměstnance i ostatní veřejnost, aby vyjádřili svoje postoje a zkušenosti z jednání na finančních úřadech velkých a malých měst.

Cílem mé práce je zjistit a vyhodnotit postoje veřejnosti k finanční správě a napomoci tím k případným změnám těchto postojů a zlepšení chování úředníků finanční správy vůči veřejnosti a tím i zlepšení situace při výběru daní.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VEŘEJNOST A FINANČNÍ SPRÁVA

S účinností od 1.1.2013 došlo k velké změně organizační struktury správních úřadů pro výkon správy daní. K této změně došlo na základě zákona č. 456/2011 Sb., o Finanční správě České republiky, ve znění pozdějších předpisů a vyhláškou č. 48/2012 Sb., o územních pracovištích finančních úřadů, která se nenacházejí v jejich sídlech. Tento zákon nahrazuje dosavadní kompetenční zákon daňové správy č. 531/1990 Sb., o územních finančních orgánech, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon o finanční správě je postaven na trojstupňové struktuře tzn. finanční úřad, finanční ředitelství a generální finanční ředitelství. Nad touto soustavou je Ministerstvo financí ČR. Vzniklo odvolací finanční ředitelství s celorepublikovou působností se sídlem v Brně a nahradilo původní druhý stupeň, a to osm finančních ředitelství. Ze 199 finančních úřadů vzniklo nově 14 finančních úřadů umístěných podle správního uspořádání státu se svými územními finančními pracovišti. Z pohledu zákona o finanční správě tvoří finanční úřad a jeho územní pracoviště jediný správní úřad. (www.intranet.ds.mfcr.cz)

Instituce úřadu je základní částí organizované moci a slouží ke kontrole sociálního prostředí. Spočívá v dodržování obecně závazných pravidel. Rozhodování státní správy se tedy řídí obecně platnými zákony, které platí pro všechny. Úředníci musí mít odbornou kvalifikaci a ovládat normy. Rozhodují pouze dle pevně stanovených kompetencí. (Slezáčková, 2012, s. 13-14)

Úředníkem je ten, kdo pracuje v zájmu státu a pomáhá svojí prací vykonávat státu státní správu. Státní správa je správa věcí veřejných a existuje od nepaměti. Výstižnějším pojmem pro úředníka by byl služebník pro věci veřejné. Úředník, to je pojem trochu zprofanovaný. Důvodem byli a jsou špatní úředníci. (Petříček, 2005, s. 14-15)

Lidé nežijí izolovaně od ostatních spoluobčanů ani od různých institucí, se kterými má čas od času něco do činění každý, ať je mu to milé nebo ne. Při jednáních na úřadech se veřejnost setkává s různými přístupy tamních pracovníků – od vlídného a vstřícného přístupu se snahou poradit v jeho záležitosti přes lhostejnost a nevšímavost až k arogantnímu, přezíravému, nevlídnému chování. Pracovníci různých institucí by neměli zapomínat, že jsou na svém místě pro občany a že jsou placeni z prostředků všemi občany vytvořenými, tedy z daní. Občané právem očekávají vstřícné, ochotné, kvalitní a pohotové jednání. (Nolč, 2001, s. 1)

Požadované chování zaměstnanců ve veřejné správě je upraveno v Kodexu etiky zaměstnanců ve veřejné správě, jehož záměrem je podporovat požadované vzorce chování těchto zaměstnanců a zároveň informovat veřejnost o chování, které má právo od zaměstnanců ve veřejné správě požadovat. Základními hodnotami, které jsou zde vyjádřeny, je zejména zákonnost při rozhodování a rovný přístup k zúčastněným osobám. Zaměstnanec veřejné správy má mít zájem na efektivním výkonu a prohlubovat si dále svoji odbornost. Finanční správa si vytvořila na tomto principu Kodex etiky a chování zaměstnanců daňové správy. (Slezáčková, 2012, s. 16)

Úředník by měl být perfektní profesionál s kultivovaným vyjadřováním, na první pohled příjemný už svým vystupováním. Jediná emoce, která by se měla u úředníka projevit, je emoce být ochotný vůči klientovi. Nespokojenost klienta mnohdy vzniká i tím, že úředník nevyjde vstříc individuálním zájmům klienta. (Petříček, 2005, s. 80-81)

„Veřejností je rozuměna větší část společnosti (populace) manifestující zájem o společenské dění, řešení problémů a aktivně se projevující.“ (Dubský, Murdza a Urban, 2011, s. 125)

Veřejnost lze vymezit také jako souhrn jednotlivců, které spojuje elementární zájem o určitou věc s možností vyjadřovat souhlas či nesouhlas. Pojem veřejnost označuje prostor pro jednání, které se dotýká všech. Tento pojem je užíván také ve smyslu „dát na veřejnost“ neboli „zveřejnit“. (Dubský, Murdza a Urban, 2011, s. 125)

Osoby, které se považují za osoby zúčastněné na správě daní, jsou přímo vymezeny zákonem, kterým se postup při výkonu správy daní upravuje, a to daňovým řádem. Jako nositele daňových povinností označujeme daňové subjekty, jimž daňové povinnosti zakládají příslušné hmotněprávní předpisy, které upravují jednotlivé druhy daní. Daňové subjekty dále rozdělujeme na poplatníky a plátce. Poplatníkem se rozumí osoba, jejíž příjmy, majetek nebo úkony podléhají dani. Plátcem je osoba, která od poplatníků daň vybírá nebo ji jim sráží a následně odvádí správci daně. Toto členění však není konečné. Daňový řád upravuje i situace, kdy způsobilost k jednání za daňový subjekt je přeneseno na základě zvláštních právních předpisů. Jedná se např. o insolvenční správce, správce dědictví a také likvidátory. Daňový řád vymezuje také třetí osoby, tedy jiné než daňový subjekt. Jedná se např. o svědky, odborné konzultanty, znalce, tlumočníky a též zástupce daňových subjektů. (Baxa a kol., 2011, s. 123-129)

Všechny tyto osoby tedy představují pro finanční správu veřejnost, která její činnost nějakým způsobem posuzuje, hodnotí, komentuje a zastává vůči ní určité postoje. Tyto postoje jsou mimo jiné ovlivňovány úrovní jednání, způsobem komunikace a chováním konkrétních správců daně.

Postojem značné části veřejnosti je např., že v mimořádné dny se konají na úřadech čajové či kávové dýchánky, kterými si úředníci krátí dlouhou chvíli. Opak je ale pravdou. V mimořádných dnech úředníci řeší různá podání občanů a jiných institucí, vedou různá jednání a místní šetření, zpracovávají podklady pro rozhodnutí jiných orgánů, hledají podklady v archivech apod. (Nolč, 2001, s. 7)

1.1 Vztahy s veřejností

Je nutné vzít na vědomí, že instituce, jako např. úřady jsou zde právě pro veřejnost a v samotné jejich náplni tedy je zasazovat se o vytváření lepších vztahů k veřejnosti. Ochota a slušné jednání nejsou nijak finančně náročné a mohou přitom pomoci při řešení různých problémů. Může se jednat i o takové drobnosti jako je poskytnutí základních informací, jako jsou dostupnost či přístupnost veřejnosti. Součástí profesionálního vzdělání zaměstnanců ve veřejných službách by měla být nejen odborná kvalifikace v daném oboru, ale také výchova v jednání a vytváření vztahů k veřejnosti. (Foret, 1994, s. 16)

Pro vztahy s veřejností je používán pojem public relations. Tento termín současně představuje systém aktivit a technik k ovlivňování veřejného mínění. Do značné míry také určuje, jak je firma, úřad, instituce vnímána veřejností. Vyjadřuje aktivní komunikační působení na veřejnost nebo jiné cílové skupiny. (Ftorek, 2007, s. 11-14)

Těmito klíčovými skupinami jsou aktivistické skupiny, místní komunity, investoři, dárci, zaměstnanci, potenciální zaměstnanci, partneři, dodavatelé, vládní, zákonodárné a kontrolní instituce, samozřejmě zákazníci a v neposlední řadě novináři, kteří tyto výše uvedené skupiny ovlivňují. Public relations znázorňují na jedné straně konzultantskou činnost sloužící managementu, aby lépe přizpůsobil chování organizace jejímu prostředí, a na druhé straně komunikační činnost, která ovlivňuje postoje subjektů v okolí organizace. (Karlíček a Král, 2011, s. 115)

„Se špatným svědomím můžete docela dobře žít a prosperovat, se špatnou pověstí však nikoliv.“ (Chalupa, 2012, s. 37)

Pověst je vše, co si o firmě, úřadu, instituci myslí okolní svět. Představuje souhrn toho, jak jsou vnímány jednotlivými zájmovými skupinami. Jejich pohled a názory se v čase průběžně mění. Měřítko se mohou měnit i na základě pohledu společenského a převládajících aktuálních trendů. Pro dobrou pověst je obvykle důležitá i úroveň vztahů se zaměstnanci. (Chalupa, 2012, s. 37-39)

V současné společnosti hrají názory jednotlivců a veřejnosti na různé aktuální otázky významnou roli. K označení souhrnu názorů, postojů a hodnocení, kterými se členové společnosti vyjadřují k veřejným tématům, se užívá pojem veřejné mínění. Je jím označována určitá shoda názorů mezi členy veřejnosti dosažená vzájemnou diskusí.

Veřejné mínění představuje ve společnosti jeden z mechanismů sociální kontroly. Má zde autoregulační funkci. (Dubský, Murdza a Urban, 2011, s. 119-130)

Hlavním nástrojem současného public relations jsou masová média, která jsou klíčovým komunikačním kanálem. K dosažení žádoucí publicity se používají např. tiskové zprávy, které již nemají pouze podobu tištěnou, ale i elektronickou ve formě video nebo audio výstupu. K této vizualizaci tiskových i mediálních výstupů přistupuje i státní správa. Kromě prostředků zajišťujících mediální publicitu se používají jako nástroje, které mají zabezpečit informovanost, porozumění a spolupráci s cílovými skupinami, např. odborné semináře, recepce, direkt maily, přednášky aj. Informovanost zajišťují také aktualizované webové stránky nebo podnikové noviny. Pro veřejné instituce by mělo být samozřejmostí mít tiskové mluvčí, kteří vedou tiskové konference, připravují tiskové zprávy, monitorují média a starají se o image firmy. Jsou nápomocni při formulaci odpovědí a poskytování informací, které jsou nutné pro efektivní komunikaci s masmédií a veřejností. (Ftorek, 2007, s. 22-28)

Spolupráce s médií má velký význam. Média poskytují témata, „o kterých se mluví“ a následně formují postoje veřejnosti. Názor veřejnosti pak ovlivňuje klíčové skupiny. Pro vztahy s médií se označují pojmem media relations. (Karlíček a Král, 2011, s. 117)

Funkce masových médií jsou tyto:

- informativní – podstatou je poskytovat informace a rozšiřovat poznání,
- formativní – spočívá v ovlivňování osobnosti, může působit na postoje adresáta,
- komunikativní – pomáhá uskutečňovat spojení mezi určitou událostí a příjemcem,
- rekreativní – snaží se adresáta osvěžit, zapomenout na každodenní starosti. (Kraus, 2008, s. 126-127)

Mezi faktory, které ovlivňují efektivitu masové komunikace, patří prestiž zdroje, osobnost mluvčího, vybuzenost motivovaného stavu a vlastní strukturování informací. Dnes však došlo ve vztahu k těmto faktorům k posunu. K vytvoření úsudku stačí fakt, že se informace dostaly do masmediálního oběhu. Prestiž zdroje a osobnost mluvčího jsou potlačeny faktorem vybuzeného motivačního stavu. Např. je-li navozena úzkost před podáním nějaké přesvědčovací zprávy, nastane více změn v postojích a chování, než když úzkost následuje až po zprávě. (Vybíral, 2000, s. 139)

Mediální obraz českých úřadů není ideální, ale není ani úplně pravdivý. Média se nejvíce zajímají o skandály, aféry, konflikty, úplatky apod. Pozitivní věci je příliš nezajímají. Mediální politika každého resortu je velmi důležitá. Nejlepším přístupem je aktivní zveřejňování obecně srozumitelných informací. (Petříček, 2005, s. 85)

Média jsou významným spolutvůrcem veřejného mínění. Vytváří také atmosféru, která souvisí v současnosti s termínem velmi užívaným, a to je korupce. Mediální tlak, veřejná kontrola, kritické informace a veřejná diskuse jsou hlavními protikorupčními nástroji médií. Média se tak stávají „prodlouženou rukou“ kontroly moci a kontroly správy věcí veřejných. Jejich úloha je zde nezastupitelná. Novináři mají oproti občanům větší personální, finanční, časové, materiální aj. možnosti s korupcí bojovat. (Dubský, Murdza a Urban, 2011, s. 208-209)

Pro úspěch v komunikaci s médii je koncepčnost, dlouhodobost a věrohodnost, která je založena na poskytování včasných, úplných a korektních informací, buď na vyžádání novinářů nebo z iniciativy instituce, úřadu nebo firmy. (Ftorek, 2007, s. 87)

Instituce by měla být připravena na krizovou komunikaci, kdy se postižená organizace dostává pod tlak novinářů a dalších aktérů, kteří vyžadují informace, které organizace v dané chvíli nemá. V krizové komunikaci platí, že vnímání veřejnosti je důležitější než realita. Základním pravidlem pro zvládnutí této komunikace je vůle komunikovat, rychlá reakce a zodpovědné chování. Nevůle komunikovat bývá veřejností vnímána jako přiznání provinění. Je třeba sdělovat pouze přesné a podložené informace, které zabraňují vzniku spekulací. Veřejnost většinou dokáže pochopit, že se instituce dopustila chyby. Rozhodně ale netoleruje zatajování informací nebo lhaní. (Karlíček a Král, 2011, s. 131-132)

Hlavním zdrojem informací o činnosti české daňové správy jsou internetové stránky. Zde jsou dostupné všechny informace týkající se daňové problematiky. Důležitou roli v informování veřejnosti mají informační telefonní linky a zodpovídání písemných dotazů.

Dalším zdrojem informací jsou úřední desky orgánů finanční správy a také osobní kontakt se správci daně. (Slezáčková, 2012, s. 19-20)

V průběhu srpna 2013 byly spuštěny nové internetové stránky Finanční správy ČR. Vedle moderního designu došlo především k významnému zjednodušení, aby uživatelé snáze a přehledněji našli potřebné informace. K nejnavštěvovanějším patří aplikace daňových tiskopisů. Zde mohou uživatelé najít daňové tiskopisy jednak v PDF formátu a také interaktivní formuláře, které lze snadno přímo vyplnit. Oživením webových stránek je postavička, tzv. „FINFO“. Jedná se o průvodce, rádce a pomocníka, který usnadní uživatelům vyhledávání aktuálních informací. Dalším prvkem je využití sociálních sítí. Jsou zřízeny účty na Youtube, Facebook a Twiter. (intranet.ds.mfcr.cz)

Pro zajímavost bych uvedla, že od roku 2010 probíhá každoročně soutěž „Era Daňář & daňová firma roku“. Tato soutěž má za cíl vybrat nejlepší daňové osobnosti a zvolit nejvstřícnější pracoviště finančních úřadů nebo vybrat oblast, která se jeví jako nejvíce problematickou tzv. daňový citron. (www.danarroku.cz)

Na úroveň vztahů s veřejností má také vliv vnitropodniková komunikace a firemní kultura. Cílem vnitropodnikové komunikace není spokojený zaměstnanec, ale spokojený zákazník. Bez komunikace nemůže pracovat žádná skupina. Účelem vnitropodnikové komunikace je využití zdrojů, které jsou svěřeny manažerovi. Mezi tyto zdroje patří informace, finance, materiál, lidé a jejich kultura. (Janda, 2004, s. 10)

Firemní kultura vyjadřuje určitý duch podniku, vnitřní pravidla hry, která ovlivňují myšlení a jednání pracovníků, ale také celkovou atmosféru, ve které probíhá veškerý vnitřní život organizace. V sociologickém pojetí se kromě podnikové kultury hovoří o sociálním klimatu organizace. Zahrnuje působení faktorů jako je pracovní prostředí, platové poměry, prestiž spojená s určitými pracovními činnostmi, osobnosti z vedení podniku apod. (Šigut, 2004, s. 9-11)

1.2 Instituty ochrany veřejnosti při správě daní

Postupy správců daní, práva a povinnosti daňových subjektů a třetích osob upravuje zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „daňový řád“). Daňové řízení je ovládáno určitými základními zásadami. Tyto zásady jsou obsaženy v ustanoveních § 5 až § 9 daňového řádu.

Jsou to nezpochybnitelné obecné právní principy, které jsou důležitým prostředkem ke správné interpretaci ustanovení všech daňových zákonů. Jejich základním pramenem je Ústava a Listina základních práv a svobod. (Kopřiva a Novotný, 2011, s. 25)

V krátkosti bych zmínila jednotlivé zásady, které jsou vlastně také prostředkem ochrany veřejnosti při správě daní. Jako první je uvedena zásada zákonnosti, která stanoví, že daně a poplatky lze ukládat pouze na základě zákona. Další zásadou je zásada legální licence. Znamená, že správní uvážení správce daně nemůže uplatnit tam, kde jsou zákonem stanovena pevná kritéria. Zásada přiměřenosti (proporcionality) a zásada šetření práv zúčastněných osob se uplatňuje zejména tam, kde správce daně rozhoduje na základě správního uvážení. Prostředky, které správce daně při správě daně volí, musí být přiměřené cíli správy daní. Dalšími zásadami jsou zásada rovnosti osob zúčastněných na správě daní, zásada součinnosti (spolupráce), zásada poučovací a zásada vstřícnosti a slušnosti. (Kopřiva a Novotný, 2011, s. 27-29)

Ve vztahu k hodnocení postojů veřejnosti vůči úředníkům finanční správy se projevuje především zásada vstřícnosti a slušnosti, která by měla správu daní provázet. Správa daní předpokládá klientský přístup správce daně i jeho úředních osob vůči zúčastněným osobám. Pokud tato zásada není splněna, lze podat proti chování jednotlivých úředních osob stížnost. (Baxa a kol., 2011, s. 41)

Zásada vstřícnosti a slušnosti se týká roviny písemné i ústní a dopadá na obě strany. Osoba zúčastněná na správě daní má právo na profesionální přístup správce daně a sama by se měla vyvarovat nezdvořilosti nebo hrubosti. (Kopřiva a Novotný, 2011, s. 29)

Jako další zásada je uvedena zásada rychlosti řízení. Správce daně má povinnost postupovat bez zbytečných průtahů. Zásada hospodárnosti a procesní ekonomie ukládá správci daně povinnost postupovat tak, aby nikomu nevznikaly zbytečné náklady. Zásada volného hodnocení důkazů znamená, že je na úvaze správce daně, aby posoudil, zda důkazy mají dostatečnou kvalitu, aby prokázaly skutkový stav. Zásada legitimního očekávání chrání právní jistotu daňových subjektů a uplatní se především v jednotném metodickém řízení, tzn. že v obsahově shodných případech by měly daňové subjekty dosáhnout stejného výsledku. (Kopřiva a Novotný, 2011, s. 30-33)

Zásada rychlosti má základ v ústavním pořádku. Čl. 38 Listiny základních práv a svobod stanoví, že každý má právo, aby jeho věc byla projednána bez zbytečných průtahů. Je věcí státu, jak uspořádá soustavu svých orgánů, její podobu institucionální, personální

i procesní. Není přijatelné, aby délku řízení nepříznivě ovlivňovaly např. nepřehlednost a složitost zákonodárství a jeho časté změny, nedostatečné personální vybavení správce daně, nekvalifikovanost úředních osob apod. Obecnou ochranu při porušení zásady rychlosti, tedy postupu bez zbytečných průtahů obsahuje ust. § 38 daňového řádu o ochraně před nečinností. (Baxa a kol., 2011, s. 47-48)

Ze zásady materiální pravdy vyplývá, že při správě daní má přednost obsah před formou. Na tuto zásadu navazuje zákaz obcházení zákona a zákaz zneužití práva. Mezi poslední zásady uvedené v daňovém řádu patří zásada oficiality a zásada vyhledávací, zásada neveřejnosti a mlčenlivosti. Poslední zmíněné jsou prostředkem ochrany daňových subjektů proti zneužití poskytnutých údajů. (Kopřiva a Novotný, 2011, s. 34-37)

Povinnost mlčenlivosti má úřední osoba, ale také každý, kdo se jakkoliv zúčastní správy daní. Týká se všeho, co se při správě daní nebo v souvislosti s ní osoba dozvěděla a co se nějak dotýká majetkových, obchodních či jiných poměrů určité osoby. Smyslem existence povinnosti mlčenlivosti je nutnost chránit informace o určité osobě před vyzrazením neoprávněným osobám. Je důležitá pro právní jistotu daňových subjektů. (Baxa a kol., 2011, s. 287-288)

K ochraně subjektivních práv daňových subjektů slouží opravné prostředky. Rozhodnutí vydaná při správě daní lze přezkoumávat a následně rušit nebo měnit. Uplatnění těchto práv je v rukou příjemce rozhodnutí, je ponecháno na jeho aktivitě. Opravné prostředky jsou řádné, mimořádné a dozorčí. Mezi opravné prostředky řádné patří odvolání a rozklad. Směřují proti nepravomocným rozhodnutím. Mimořádným opravným prostředkem je návrh na povolení obnovy řízení, který směřuje proti již pravomocnému rozhodnutí. Dozorčí prostředek je úkon správce daně proti nesprávnému nebo nezákonnému rozhodnutí. Je to procesní institut, který slouží k výkonu práva objektivního. Může být proveden i proti vůli příjemce rozhodnutí. Daňový subjekt může podat pouze podnět k uplatnění dozorčího prostředku. Dozorčími prostředky jsou nařízení obnovy a přezkoumání rozhodnutí. Směřují proti pravomocným i nepravomocným rozhodnutím. (Kopřiva a Novotný, 2011, s. 317)

Poté, co daňový subjekt využil možnosti odvolání, ale ani s rozhodnutím odvolacího orgánu není spokojen, může podat žalobu k soudu ve správním soudnictví podle ust. § 65 a následujících správního řádu soudního. (Baxa a kol., 2011, s. 722)

Správním soudnictvím se rozumí soudní přezkoumání rozhodnutí správních orgánů, kterými bylo rozhodnuto o subjektivních právech a povinnostech subjektů. Řídí se zákonem č. 150/2002 Sb., správní řád soudní. Rozhodují v něm krajské soudy (specializované senáty) a Nejvyšší správní soud. Mají pravomoc rozhodovat o žalobách proti rozhodnutí správních orgánů, ochraně proti nečinnosti správního orgánu, ochraně před nezákonným zásahem správního orgánů a dalších. Soud rozhoduje ve věci samé rozsudkem. Lhůty k podání žaloby jsou různé podle typu žaloby. Proti rozhodnutí krajského soudu není přípustné odvolání. Opravným prostředkem proti pravomocným rozhodnutím je kasační stížnost, která slouží k nápravě právních vad rozhodnutí, lze ji podat jen z důvodů uvedených v zákoně ve lhůtě dvou týdnů od doručení rozhodnutí. K nápravě skutkových vad slouží obnova řízení. (Kejdová a Vaňková, 2006, s. 82-83)

Rozhodnutí Nejvyššího správního soudu pak tvoří judikaturu, kterou je správce daně při svém rozhodování v dalších případech vázán. Je zde také možnost obrátit se na Soudní dvůr Evropské unie, jehož rozhodnutí pak tvoří také judikaturu.

Jak již bylo uvedeno výše, zda správce daně postupuje v řízení bez zbytečných průtahů, tedy v souladu se zásadou rychlosti řízení, lze dle ust. § 38 daňového řádu nechat prošetřit nejbližší nadřízeným orgánem. Osoba zúčastněná na správě daní je oprávněna dát podnět na ochranu před nečinností. (Kopřiva a Novotný, 2011, s. 98-99)

Nečinnost je stavem, který pramení z vědomého nebo nevědomého opomenutí plnění uložených povinností a úkolů. Zdánlivá neaktivita nemusí být vždy způsobena lajdáctvím. Důvodem mohou být objektivní překážky, které správce daně nutí čekat, např. reakce jiného orgánu veřejné moci na dožádání aj. Někdy průtahy způsobuje sama osoba zúčastněná na správě daní. (Baxa a kol., 2011, s. 218)

V daňovém řádu jsou přesně stanoveny důvody, které umožňují podat podnět proti nečinnosti. Jde o případy, kdy marně uplynula zákonem stanovená lhůta, v níž měl správce daně provést úkon. Dále v případě, kdy neprovedl úkon ve lhůtě, která je pro provedení takového úkonu obvyklá nebo nevydal rozhodnutí bezodkladně poté, co došlo ke shromáždění podkladů potřebných pro rozhodnutí. Nejsou-li tyto podmínky splněny, lze dát podnět, jestliže správce nevydal rozhodnutí, ačkoliv uplynuly 3 měsíce ode dne, kdy byl učiněn vůči osobě, která podala podnět, nebo touto osobou poslední úkon v daném řízení. (Zákon č. 280/2009 Sb.)

Ochrany proti nečinnosti správního orgánu se lze domáhat také správní žalobou. Lze ji ovšem využít pouze za podmínky, že byly bezvýsledně vyčerpány prostředky, které stanoví procesní předpis pro řízení u správního orgánu. Předtím, než se dotčená osoba na soud obrátí, musí prokázat marný pokus vyřešit vše nejprve podnětem dle ust. § 38 daňového řádu. (Baxa a kol., 2011, s. 216-217)

Dalším prostředkem ochrany osoby zúčastněné na správě daní je stížnost. Podmínky, za kterých lze tuto stížnost podat, upravuje ustanovení § 261 daňového řádu. Osoba zúčastněná na správě daní má právo podat správci daně stížnost proti nevhodnému chování jeho úředních osob nebo proti postupu tohoto správce, neposkytuje-li daňový zákon jiný prostředek ochrany. (Zákon č. 280/2009 Sb.)

Stížnost je obecným prostředkem ochrany daňových subjektů a dalších osob, které mají práva a povinnosti při správě daní, a to v kterékoliv procesní fázi daňového řízení. Jde o nový institut, který byl do daňového řádu přebrán ze správního řádu. Jde o nápravný prostředek, který podléhá zásadě dispoziční. Postup či chování úředních osob jsou prošetřeny pouze tehdy, jestliže se tohoto prošetření osoba zúčastněná na správě daní domáhá. (Baxa a kol., 2011, s. 1503)

Nevhodným chováním může být jednání, které je v rozporu s obecným pojetím slušnosti v mezilidském styku. Normativní základ je možno najít v Kodexu etiky zaměstnanců ve veřejné správě a v Etickém kodexu Generálního finančního ředitelství. Právní následek v případě, že bude nevhodné chování zjištěno, bude vždy záležet na intenzitě takového jednání a jeho povaze. Pokud by se jednalo o důvodnou stížnost na nevhodné chování úřední osoby, může být opatřením k nápravě například výtka, snížení osobního ohodnocení nebo jiný pracovněprávní postih, který nijak nebrání postihu pachatele pro trestný čin či správní delikt spáchaný stejným jednáním, např. za přestupek proti občanskému soužití. Jako vhodná se jeví taktéž omluva osobě zúčastněné na správě daní z pozice nadřízeného dotyčné úřední osoby. Není vyloučeno zahájení řízení o vyloučení úřední osoby dle ustanovení § 77 odst. 1 písm. c) daňového řádu, a to z důvodu jejího poměru k osobě zúčastněné na správě daní či k předmětu daně, který vzbuzuje jiné pochybnosti o její nepodjatosti. Výsledkem šetření stížnosti na nevhodné chování úřední osoby může být i nutnost zahájení přestupkového řízení dle ustanovení § 246 daňového řádu, tedy přestupku ohledně možného porušení povinnosti mlčenlivosti. (Jeroušek, 2013, s. 2-12)

Tuto stížnost lze využít jako náhradní prostředek ochrany práv daňových subjektů při správě daní, a to tam, kde takové osobě jiný prostředek ochrany nenáleží nebo byl již vyčerpán (např. řádné opravné prostředky, mimořádné opravné prostředky, ochrana před nečinností, námitky při placení, stížnosti na postup plátce daně). Nevhodným chováním lze nazvat jakékoliv chování porušující zásady slušného chování a vystupování, hrubost, vulgarismus, zesměšňování, komentování vzdělání, rasy nebo náboženské příslušnosti apod. Nevhodným chováním naopak není důsledné vyžadování splnění povinností daných zákonem, které si některé osoby vysvětlují jako šikanózní chování. (Kopřiva a Novotný, 2011, s. 743-744)

Bude se jednat zejména o projevy slovní, přičemž může jít o sdělení v rámci mezi slušnosti, nicméně s ohledem na okolnosti situace nevhodné. Pro odlehčení lze uvést konkrétní příklady, např. úřední osoba při zahájení kontroly prohlásí: „*tak a spadla klec, my jsme vám to říkali, teď je pozdě brečet nad rozlitým mlékem, kafe ani nevařte, s vámi jsme hotovi hned*“, apod. Další kategorií by byla spojení vulgární. Samotnou kategorií je neverbální vyjádření úřední osoby, jako např. různé posunky, grimasy, tón hlasu a neadekvátní emotivnost prožitku. V neposlední řadě lze jmenovat vizáž a stav úřední osoby, kdy je nevhodnost třeba hodnotit s ohledem na okolnosti případu. Nejzávažnější kategorií nevhodného chování je porušení povinnosti mlčenlivosti, např. při pokřikování informací ze správy daní na veřejnosti. Nevhodné chování by mohlo zapříčinit i vznik odpovědnosti trestní, např. korupční jednání (přijímání úplatku nebo majetkové delikty v prostorách kontrolovaného subjektu). (Jeroušek, 2013, s. 2-12)

Nelze vyloučit ani situaci, kdy jednání úřední osoby v rozporu se zásadou vstřícnosti může vzbuzovat pochybnosti o nepodjatosti úřední osoby. V tomto případě bude prostředkem ochrany námitka podjatosti podle ust. § 77 odst. 2 daňového řádu. Zásadním důvodem pro podjatost je skutečnost, že předmětem řízení nebo jiného postupu je právo či povinnost úřední osoby nebo osoby jí blízké. Riziko příznivějšího postupu ve věci vlastní či osoby blízké by bylo velmi vysoké. Dalším důvodem je případ, kdy se úřední osoba podílela v téže věci na řízení na jiném stupni. Nejzrozsáhlejší skupinou důvodů jsou situace, kdy poměr k osobě zúčastněné na správě daní nebo k předmětu daně vzbuzuje jiné pochybnosti o její nepodjatosti. Jde např. o správu daní u osob, k nimž má úřední osoba zvláštní vztah, který je založen na základě přátelství, sousedství, jiné známosti, ale též kolegiality, či dokonce korupce nebo nátlaku na úřední osobu. Dalším případem jsou situace týkající se

předmětu daně. Úřední osoba může být podjatá, a neměla by proto rozhodovat případy, k nimž má vyhraněný názor vzniklý např. z jejího vlastního politického či morálního přesvědčení. (Baxa a kol., 2011, s. 413-414)

Dalším prostředkem ochrany je stížnost na postup plátce daně dle ust. § 237 daňového řádu, která se týká spíše vztahu mezi poplatníkem jako zaměstnancem a plátcem jako zaměstnavatelem v případě daně z příjmů vybírané prostřednictvím záloh. Uplatní se, pokud má poplatník pochybnosti o správnosti sražené nebo vybrané daně. Poplatník může plátce požádat o vysvětlení těchto pochybností. Pokud s tímto vysvětlením poplatník nesouhlasí, může následně podat správci daně tuto stížnost. (Kopřiva a Novotný, 2011, s. 674)

Správce daně je povinen o stížnosti rozhodnout. V rámci rozhodování dojde ze strany správce daně k odbornému posouzení, zda byly či nebyly dodrženy všechny související obecně závazné právní předpisy, zejména zákon o daních z příjmů, daňový řád a další. Rozhodnutím správce daně uloží plátcům daně ve stanovené lhůtě zjednat nápravu, případně potvrdí správnost sražené nebo vybrané daně. (Baxa a kol., 2011, s. 1383)

Při placení daní může proti úkonu správce daně osoba zúčastněná na správě daní podat dle ust. § 159 daňového řádu námitku, pokud nejde o rozhodnutí, proti kterému je možné podat odvolání. Jde o úkony při evidenci daní, placení, zajištění a vymáhání daní. (Kopřiva a Novotný, 2011, s. 481) Většinou se tyto námitky týkají výše nedoplatků, přeplatků, posečkání.

Ze své zkušenosti z praxe při výkonu správy daní mohu potvrdit, že všechny výše uvedené prostředky ochrany osob zúčastněných na správě daní jsou daňovými subjekty hojně využívány. Nejvíce daňové subjekty využívají možnosti podat odvolání proti vydanému rozhodnutí, také často podávají podněty na ochranu před nečinností a stížnosti proti nesprávnému úřednímu postupu. Ojedinelé pak nejsou ani možnosti podání soudních žalob a kasačních stížností.

2 POSTOJE VEŘEJNOSTI

Pojem postoje vnesli do sociální psychologie a sociologie W. J. Thomas a F. Znaniecky. Pojetí postoje jako vztahu člověka k hodnotám zpřesnil G. W. Allport. Mít postoj vůči něčemu znamená zaujmout vůči nějakému objektu, kterým může být cokoli, hodnotící stanovisko. Vůči objektům zaujímáme hodnotící vztahy, tzn. přiřazujeme jim určitou hodnotu. Hodnota je pojetí žádoucího (pozitivního), které ovlivňuje volbu způsobů chování, jeho prostředků a cílů. V širším pojetí hovoříme ale i o negativních hodnotách. Postoje jsou vlastně produktem hodnocení. Slovy vyjádřené hodnocení se pak označuje jako mínění. Pevně vytvořené a zafixované hodnocení se označuje jako přesvědčení. Dominantní funkci v hodnocení mají emoce. Obecně můžeme říci, že postoje determinují způsob jednání. Postoj zakládá určitou konativní pohotovost, jejíž realizace v určitém jednání závisí na situačních podmínkách. (Nakonečný, 1999, s. 131-132)

Postoje můžeme definovat jako „*naučené predispozice k celkově příznivé nebo nepříznivé reakci na daný objekt, osobu či událost.*“ (Hayesová, 2003, s. 95)

Postoj je psychologická tendence, která směřuje k negativnímu nebo pozitivnímu hodnocení jevů, osob a věcí. Je trvalým syndromem konzistentních odpovědí vůči sociálním objektům, s pravděpodobností výskytu určitého chování v určitých situacích. Překrývá se, až splývá s chováním. (Machalová, 2006, s. 112)

Každý den se stáváme cílem mnoha pokusů ovlivňování v osobní komunikaci i v masmédiích s cílem změny nebo posílení našich postojů. Postoje řídí naše chování a jsou důležité pro náš společenský život. Postoji je ovlivňováno také naše vnímání a myšlení. Objektem postoje může být cokoli, co člověk registruje. Některé postoje mají specifické názvy podle toho, o jaký objekt se jedná. Postoje ke skupinám, zejména negativní, se nazývají předsudky. Postoje k sobě se nazývají sebehodnocení a postoje k abstraktním věcem hodnoty. (Hewstone a Stroebe, 2006, s. 283-284)

Postoj se tedy vztahuje k hodnotícím reakcím nebo sklonům člověka vůči jeho okolí. Zahrnuje orientaci myšlení, emocí a chování a tvoří integrální součást osobnosti. (Soudková, 2004, s. 161)

Postoje vznikají sociálním učením. Vytvářejí se od dětství, nejdříve spíše napodobováním a později prostřednictvím vlastních zkušeností. Některé se mohou vytvářet na základě traumatického zážitku nebo mohou být přejímány jako hotové vzory (náboženské,

politické, ideologické). Právě postoje, které jsou založeny na vlastní zkušenosti, jsou silnější než postoje vytvořené na základě zprostředkované informace a tím jsou také odolnější proti změnám. (Mikuláščík, 2003, s. 65-66)

Rozlišujeme tři funkce postojů, a to hodnocení objektů, sociální přizpůsobení a externalizace. Prostřednictvím hodnocení objektů postoje usměrňují naše reakce vůči věcem a událostem v okolí, takže nemusíme vždy znovu hledat vhodný způsob reagování. Ve vztahu k sociálnímu přizpůsobení mohou názory pomáhat udržovat soudržnost se skupinou. Externalizace je spojování nevědomých motivů nebo vnitřních stavů s tím, co probíhá v bezprostředním okolí. Toto spojení pak ústí do vytvoření postoje k danému vnějšímu objektu. (Hayesová, 2003, s. 97-98)

Také naše jednání má vliv na postoje. Podle Myerse vysvětlují tři teorie, proč naše jednání ovlivňuje naše postoje:

- teorie sebe prezentace říká, že lidé, kteří monitorují své chování, doufají, že učiní dobrý dojem a budou přizpůsobovat své postoje, aby byly konzistentní s jejich chováním,
- teorie disonance vysvětluje změny postojů tím, že cítíme napětí, jednáme-li v rozporu se svými postoji, své chování pak vnitřně omlouváme,
- teorie sebe-percepce uvádí, že činíme určité inference, když pozorujeme své chování, a když jsou naše postoje obojetné, odůvodňujeme si své chování, abychom se nedostali do vnitřních rozporů. (Nakonečný, 1999, s. 133-134)

Každý postoj má tři komponenty, kognitivní, emotivní a konativní (snahovou), které jsou obvykle vyvážené. Kognitivní komponenty (smýšlení) zahrnují poznatky subjektu o objektu postoje. Emotivní (afektivní) komponenty zahrnují emoce, které objekt postoje v subjektu vyvolává např. sympatii, antipatii, hněv apod. Konativní komponenty (behaviorální predispozice) vyjadřují snahu chovat se vůči objektu postoje určitým způsobem. (Nakonečný, 1999, s. 135-136)

Druhy postojů jsou tyto:

- mínění, názor, smýšlení – jde o postoj vyjádřený slovy nebo mimikou,
- víra – dogmatický, iracionální a emocionální postoj,
- předsudek – iracionálně a emocionálně koncipovaný negativní postoj.

Příklady postojů mohou být tyto: favoritismus, prospěchářství, podceňování lidí, rasismus, xenofobie a další. (Mikuláščík, 2003, s. 64)

Veškeré lidské chování je doprovázeno emočním prožíváním. Pokud člověk neprožívá nějakou situaci nebo událost intenzivněji, může jeho emoční stav vypadat jako neutrální. Je to v případech, kdy právě vykonávaná činnost probíhá v souladu s očekáváním nebo navyklym způsobem. Situace a události se střídají a tento neutrální stav narušují. Čím větší jsou změny, tím silnější jsou emoce. (Slaměník, 2011, s. 9)

Emoce můžeme chápat jako evoluční mechanismy adaptace na určité problémy přežití. Z hlediska emočního významu prožitých situací hraje mimořádnou roli naše dosavadní zkušenost a naše očekávání. Důležitá je emocionální intenzita při vrcholném okamžiku dané epizody a její konec. Délka trvání není podstatná. (Stuchlíková, 2007, s. 25)

Emoce tedy provázejí veškeré sociální situace a jevy: prosociální i antisociální chování, konflikty, život ve skupinách, sociální vztahy. Emoce jsou součástí postojů, předsudků i identity. V emocích se odráží fungování a změny společenských institucí. (Slaměník, 2011, s. 79)

Základní vědomosti o emocích, dovednost emoce rozpoznávat, regulovat a využívat ke svému prospěchu jsou součástí emoční gramotnosti, která nám umožňuje zvládat zátěž a dosahovat osobní integrity. V devadesátých letech 20. století se objevil pojem emoční inteligence, který zahrnuje poznání vlastních emocí, kontrolu vlastních emocí, poznání emocí druhých lidí, motivace sebe sama a utváření a udržování sociálních vztahů. (Stuchlíková, 2007, s. 123-125)

Postoje mají určitý individuální význam. Katz rozlišil následující funkce postojů:

- instrumentální funkce – pozitivní postoje jsou vytvářeny vůči objektům, které jsou zdrojem aktuálních nebo očekávaných odměn, negativní postoje jsou vytvářeny vůči objektům asociovaným s tresty nebo očekáváním trestů,
- ego-defenzivní funkce – postoje mohou chránit integritu osobnosti – chrání jedince před uznáním nepříjemných pravd o jeho činech a vlastnostech, redukuje úzkost,
- hodnotově expresivní funkce – subjekt nachází uspokojení v tom, že vyjadřuje své postoje a zasazuje se o jejich realizaci,
- kognitivní funkce - spočívá ve vytváření postojů, které spojují poznávání a cítění v určitý systém hodnot, každý člověk chce nacházet určitý řád a chápat smysl událostí a vztahů mezi nimi.

Výše uvedené funkce zakládají subjektivní význam postojů. Subjektivní význam postojů je rozdělen na tzv. postoje centrální a periferní. Centrální vyjadřují vztahy k významným objektům (např. rodina, zaměstnání, druzí lidé apod.) a periferní k méně významným. (Nakonečný, 1999, s. 137)

Postoje vyjadřující vztah k hodnotám předpokládají určitou míru orientace ve světě hodnot. Hodnotová orientace se vytváří v průběhu socializace v rovině společensko-normativní (co za dobré a co za špatné pokládá jeho sociální a kulturní prostředí) a v rovině subjektivní (z hlediska subjektivní zkušenosti). (Nakonečný, 1999, s. 143-145)

Postoje jako produkty učení se za určitých podmínek mohou měnit. Významné postoje jsou stabilizované a v běžném životě se většinou nemění. Obvykle dochází pouze ke změně intenzity postoje, jeho zeslabení nebo zesílení. Za žádoucí je považován boj proti určitým předsudkům. Změnu postoje mohou ovlivňovat fakta a informace, které jsou prezentovány. Důležitý je kontext, v jakém jsou fakta prezentována, důvěryhodnost zdroje, atraktivita zdroje, moc zdroje informace, styl, struktura a obsah informace. (Nakonečný, 1999, s. 148-149)

Lidé usilují o to, aby jejich postoje byly v souladu s jinými postoji. Snaží se dosáhnout kognitivní rovnováhy. Nesoulad mezi postoji představuje pro člověka určitý stresor. Pokud tedy zjistíme, že naše postoje si odporují, objeví se kognitivní disonance, která je důležitým zdrojem změny postojů. Se vzniklým napětím se pak vyrovnáváme buď změnou jednoho z postojů, nebo přidáním dalšího, který nám umožní vysvětlit situaci jiným způsobem. (Hayesová, 2003, s. 102-103)

Mocným nástrojem formování a deformování postojů a přesvědčení je kognitivní disonance. Teorie kognitivní disonance se zaměřuje na situace, kdy jeden z poznatků je nepopiratelný, zatímco druhý je možné za cenu sebeklamu změnit. Působením kognitivní disonance můžeme vysvětlit, co se děje při jednání proti vlastnímu svědomí. (Říčan, 2009, s. 194-195)

Postoje nejsou člověku vrozené. Vytvářejí se jako důsledek sociální determinace. Za významnou determinantu při utváření postojů se považují potřeby. Další determinantou jsou návody a poučení, kdy jedna osoba přijímá od druhé sdělení o tom, jaký má zaujmout postoj v té či oné situaci. Vytvořený postoj se liší schopností odolávat změnám. Změny postojů můžeme rozdělit na změny v závislosti na směru postoje v souladu s původním znaménkem postoje, tedy zvýšení pozitivnosti či negativnosti postoje. Druhá změna je

proti původnímu směru postoje. Při stejných podmínkách je lehčí navodit změnu v souladu s původním postojem. (Janoušek a kol. 1988, s. 93-95)

Při vnímání lidí se můžeme dopouštět různých chyb, které potom způsobí, že nejsme schopni svůj postoj změnit. Máme tendence vnímat stále stejným způsobem a informace, které nezapadají do našich představ, nevnímáme nebo upravujeme tak, aby nějakým způsobem do těchto představ zapadly. (Mikuláščík, 2003, s. 59)

Základní chyby, ke kterým při vnímání druhých osob dochází, můžeme rozdělit podle zdrojů těchto chyb. Chyby, jejichž zdroj je v pozorovateli (percepční stereotypy) jsou tyto:

- tzv. haló efekt – první dojem,
- efekt shovívavosti (přísnosti), osobní posuzovací styl – hodnotíme dle vztahu k posuzované osobě,
- stereotypy, předsudky – posuzování jedinců nebo skupin na základě neoprávněně generalizované zkušenosti,
- obrany a projekce – obrana proti vlastním negativním vlastnostem, které pak připisujeme druhým lidem,
- zjednodušování, vyhýbání se extrémním hodnotám – při povrchním vnímání nediferencujeme posuzované znaky, lidé splývají v celek „průměrných“,
- nálady a motivační stavy – neuspokojené motivy zaměřují percepci určitým směrem, nálada ovlivňuje interpretaci.

Chyby, jejichž zdroj může být v posuzované osobě, jsou tyto:

- lidé se liší tím, jak se dají poznat, někteří o sobě zprávu nedají,
- lidé se snaží vyvolat co nejlepší dojem,
- lidé se snaží ukázat dle svého mínění své nejlepší stránky. (Trpišovská a Vacínová, 2007, s. 82)

Stereotyp je vlastně přenesení zobecnělé představy a zkušenosti. Jde o zjednodušené poznání sociálních skupin, které jednotlivci zastírají mnohé rozdíly mezi členy nějaké skupiny. Toto vnímání je možné zobecnit na jakékoliv jevy, tedy včetně institucí. Stereotypy se vyskytují především u určitých profesí (úředníci jako neochotní byrokrati) a etnických a národnostních skupin. Stereotypy se pak následně přenášejí na instituce, chování a výsledky činnosti těchto lidí. (Foret, 1994, s. 95)

Rozhodujícím faktorem změn postoje je sám subjekt postoje, jeho psychologické vlastnosti jako míra ovlivnitelnosti, míra inteligence a již zmiňovaná subjektivní významnost postoje. (Nakonečný, 1999, s. 153)

Zvláštním druhem postojů jsou předsudky. Jde o něco předem vytvořeného, převzatého. Jako podstatné znaky předsudků lze označit, že jde o emočně silně akcentovaný postoj, který je velmi odolný vůči změnám. (Nakonečný, 1999, s. 154)

Předsudek je tedy fixovaný, předem zformovaný postoj k nějakému objektu, který se projevuje bez ohledu na povahu tohoto objektu. Člověk, který má předsudky, při posuzování druhých nezvažuje žádnou jinou alternativu. Předsudky mohou být negativní i pozitivní. Většinou se jedná o negativní předsudky, zvláště ve vztahu k členům nějaké skupiny. V každé skupině se však vyskytnou lidé, kteří se od ostatních odlišují. Právě kontaktem s těmi nestereotypními lidmi může dojít ke snížení předsudků. (Hayesová, 2003, s. 121-128)

Rozborem a analýzou faktorů, které ovlivňují postoje lidí k určité organizaci, se zabývají public relations, a to prostřednictvím následujících pracovních postupů:

- analyzování souhrnu obecných postojů a vztahů organizace ke svému okolí,
- zjišťování postojů jednotlivých skupin k organizaci,
- analýza stavu těchto názorů,
- anticipace potenciálních problémů potřeb a možností,
- vypracování taktiky postupu,
- plán zlepšování postojů skupin,
- realizace plánovaných aktivit,
- zpětná vazba. (Lesly, 1995, s. 24)

2.1 Sociální prostředí

„Prostředí je souhrn všech vnějších podnětů, které působí na jedince po celou dobu jeho vývinu v lidské společnosti.“ (Laca a Laca, 2013, s. 80)

Životní prostředí členíme na sociální prostředí (lidé a jejich sociální vztahy, výsledky lidské aktivity) a přírodní prostředí. Sociální prostředí ovlivňuje běžné působení jednotlivce a jeho vývoj na všech úrovních sociálních systémů. V sociálním prostředí se

činnosti jeho členů regulují prostřednictvím systému pozicí a rolí. (Machalová, 2006, s. 137)

Člověk se pohybuje v různých prostředích, např. sociální, přírodní, kulturní, ale také zeměpisné, architektonické nebo jiné životní prostředí. Sociálním prostředím je integrovaný sociální systém, který je tvořen lidmi, jejich vzájemnými vztahy, společenskými aktivitami. Prostředí člověka ovlivňuje nezáměrně, což je také příčinou mnohdy intenzivnějšího formování některých lidí právě působením prostředí, než např. výchovou. (Laca a Laca, 2013, s. 81)

Sociální prostředí ovlivňuje psychiku lidí povahou mezilidských a meziosobních vztahů a systémem mezilidské a meziosobní komunikace. Jejich povaha je v dané společnosti určena etickými a právními normami. (Machalová, 2006, s. 42)

Sociální prostředí má na člověka zásadní vliv a vede jej procesem socializace k přeměně z biologického tvora ve společenskou bytost. Člověk jako sociální bytost je ovlivňován na úrovni mikroprostředí (skupiny bezprostředně ovlivňující jedince), makroprostředí (vliv ekonomiky, politické a právní kultury společnosti), exoprostředí (vliv rodičů, sourozenců, osobních přátel) a mezoprostředí (vliv vztahů mezi jednotlivými prostředními a schopnost jedince adaptovat se na změny prostředí). (Procházka, 2012, s. 88-89)

V daném kulturním prostředí vždy existují kulturně specifické sociální situace a hodnoty, které se uplatňují v chování a prožívání člověka. Každé lidské společenství je nějak uspořádáno a platí v něm jistá pravidla a morální kodexy. Výchova směřuje k tomu, aby se lidé naučili žít v konkrétním kulturním prostředí, osvojili si určité role a podřídili se normám a standardům. (Nakonečný, 1999, s. 11-13)

V určitém sociálním prostředí dochází k sociálním interakcím. Toto prostředí zahrnuje lidi a společenské vztahy. Vlivem prostředí na člověka, ve smyslu utváření výchovně hodnotných podnětů, se zabývá sociální pedagogika. Soustřeďuje se na analýzu podmínek, které umožňují uspokojování potřeb člověka v různých životních situacích. (Laca a Laca, 2013, s. 34)

Člověk, který žije uvnitř daného sociálního prostředí, vnímá vlastní přímou zkušenost prostřednictvím určitého filtru. Způsob sociálního vnímání je naučený a podmíněný sociálním prostředím a kulturou. Je závislý na životní zkušenosti, míře informovanosti a motivaci. Významnou roli hraje očekávání vnímajícího a schémata, která nám umožňují uspořádat a zpracovat velké množství informací. Tento způsob zpracování je automatický

a dá se označit jako stereotypizace. Zafixování určitého způsobu vnímání má pak charakter postoje. (Mikuláščík, 2003, s.57)

Stereotypizací se v našem myšlení vytvářejí a ukládají zjednodušené úsudky doprovázené emocemi. Stereotypizace je výsledkem zjednodušování, zobecňování a třídění okolního světa, které nám pomáhá v rozhodování. Stereotyp je poznávací a emoční kategorií. Stereotypně je možné vidět např. všechny učitelky, úředníky, ženy, osoby úspěšné v podnikání atd. (Vybíral, 2000, s. 62)

Stereotypizace je tedy důležitým aspektem tvorby dojmů o druhých lidech podle předem daných kritérií na základě povrchných charakteristik. Není stejná jako implicitní teorie osobnosti, která je pouze nástrojem pomáhajícím nám dotvořit si obraz o osobnosti člověka, o kterém už něco víme. Při stereotypizaci nebereme ohled na to, jaký je člověk ve skutečnosti, pouze ho zařadíme do předem dané kategorie. (Hayesová, 2003, s. 74)

Vliv sociálního prostředí na utváření člověka zahrnuje dvě funkce prostředí. První role je role situační, kdy každá situace se odehrává v určitém prostředí a toto prostředí je chápáno jako kulisa, jako prostor, v němž jsou spoluvytvářeny věci a vztahy. Druhá role je role formativní, kdy konkrétní prostředí vždy limituje naše chování a je jednou z podmínek pro utváření naší osobnosti. Prostor může na člověka působit přímo (přímý zásah do situace) nebo funkcionálně (cílevědomé a záměrné ovlivnění podmínek, ve kterých se utváří jednání lidí). (Procházka, 2012, s. 98-99)

Lidé mění sami sebe a své prostředí tím, že vstupují do sociálních interakcí. Schopnost vžít se do perspektivy druhých je základním požadavkem sociálního chování. Tento proces označujeme jako sociální zrcadlo. Nejprve si představujeme, jak se jevíme druhým lidem, pak uvažujeme, jak nás posuzují a na základě toho se projevuje sebeprožívání. (Jandourek, 2003, s. 65)

Sociální styk se uskutečňuje mezi společenským prostředím a jednotlivcem. Má tři základní složky:

- sociální percepce – jde o vnímání a poznávání světa kolem nás,
- sociální interakce – jde o souhrn vzájemného působení mezi jedincem a sociálním prostředím,
- sociální komunikace – je prostředkem sociální interakce a vzájemného dorozumívání účastníků. (Kraus, 2008, s. 122)

Prostředí úřadů je spojeno s pojmem byrokracie. Byrokracie původně vznikla jako snaha organizací správy kontrolovat jednání svých úředníků. Předpokladem kontroly je utřídnost a řád. (Keller, 2009, s. 37)

V běžné řeči je byrokracie negativním označením nevykonnosti a šikanování občanů a strnulosti myšlení. V sociologii ale byrokracie označuje uspořádání osob a funkcí v organizaci do nějakého systému podřízenosti a nadřízenosti. Popisem nevykonnosti a samoučelnosti byrokracie jsou Parkinsonovy zákony. Podle jednoho z těchto zákonů např. neexistuje žádná souvislost mezi množstvím práce a počtem úředníků. Počet úředníků se zvyšuje proto, že každý chce mít více podřízených. (Jandourek, 2003, s. 88-89)

„Zkušenosti říkají, že každému zhubnutí se úřady umějí bránit s inteligencí vyšší, než má ten, kdo jí pouští žilou. Výsledek pak bývá kormutlivý: 20 procent propustíte, 30 vám odkudsi naskáče zpět. Spojte dva úřady v jeden: pracovníků bude najednou o 20 víc. Kde se vzali? Zrušte dvě ministerstva. V úřadech, které se zrušením nesouvisejí, náhle stoupne počet pracovníků.“ (Jandourek, 2003, s. 90)

Termín byrokracie může nehodnotícím způsobem označovat organizaci veřejné správy. Může označovat nemoc organizací způsobující jejich fatální neúčinnost. Může také označovat nezbytné zásahy státu do sociálního a hospodářského života. Běžná kritika uděluje tuto nálepkou všemu, co je na činnosti veřejných organizací posuzováno negativně např. zneužívání veřejné moci, korupce. Dalším hlediskem pro posuzování byrokratických projevů je zavinění něčeho osobními charakterovými nedostatky jednotlivých úředníků. Tato kritika se domnívá, že pokud by byli tito neschopní byrokraté nahrazeni poctivými a výkonnými lidmi, problém byrokracie zmizí. Ve skutečnosti by ale tito kritikové nemohli v příslušných funkcích jednat o mnoho jinak. (Keller, 2010, s. 10-11)

Instituce úřadu slouží ke kontrole sociálního prostředí. Lidé jako celek nekontrolují vnější prostředí, ale jedna část lidí kontroluje druhou. Kontrola sociálního prostředí je vysvětlována potřebou koordinace lidských aktivit v zájmu celku. Práce v úřadu je prezentována jako služební povinnost. (Keller, 2009, s. 89-91)

Moderní byrokracie se vyznačuje následujícími znaky:

- jde o nepřetržité vyřizování záležitostí na základě pevných pravidel,
- členové byrokratického aparátu mají pevně stanovené kompetence,
- existuje princip úřední hierarchie,
- znalost příslušných pravidel,

- úřední jednání je fixováno písemnou formou,
- materiální správní prostředky nejsou ve vlastnictví úředníků. (Keller, 2010, s. 25)

V životě společnosti často pozorujeme, že lidé jsou ochotni dělat věci, které jsou jim nepříjemné, se kterými nesouhlasí. Vysvětlením pro takové jednání je moc, kterou nad nimi někdo vykonává. Záleží také na tom, zda ten, kdo donucuje, k tomu má právo, jaká autorita moc vykonává. Největší rozsah má moc státní, která je univerzální a týká se všech obyvatel bez ohledu na jejich vůli, např. určuje, jakou část příjmů mají lidé odevzdávat do společné pokladny. (Jandourek, 2003, s. 127-129)

Významnou roli při mocenském rozhodování hraje tedy právě byrokracie. Každý úřad představuje specifický druh služby, kterou společnost poskytuje svým občanům. Byrokracie vykazuje řadu prvků sociální třídy. K paradoxům byrokracie patří, že byrokracie je až nebezpečně všemocná, přitom ale každý její člen je více méně bezmocný, je nahraditelný. Jeho vztah ke světu je směsí jisté nadřazenosti, ale i určité zakomplexovanosti. Veškerá úctyhodnost je odvozena od úctyhodnosti organizace, kterou zastupuje. Jeho osobní kvality mohou tyto skutečnosti změnit relativně málo. (Keller, 2010, s. 128-129)

Jako pozitivní rysy byrokracie a jejích úředníků lze označit např. porovnání s libovůlí předbyrokratických forem správy. U úředníků byl identifikován důraz na službu klientům, který nebyl menší než důraz na konformitu s předpisy a pravidly. Jistá neosobnost navenek bývá vyvážena přátelskostí vztahů mezi samotnými úředníky. Zdlouhavost úředních procedur má také své přednosti. Umožňuje snížit míru rizika unáhlených rozhodnutí. Byrokracie vyžaduje nestranný přístup ke všem klientům, pomáhá zajišťovat rovnost před zákonem a poskytuje právní garance. Obecná a pro všechny stejná pravidla působí proti diskriminaci osob. Řada pravidel je správná a funguje tak, že si jejich existenci ani neuvědomujeme. Někteří mají tendenci pohlížet na nárůst byrokratických aparátů jako na nezbytnou podmínku schopnosti organizace reagovat na změny sociálního prostředí. (Keller, 2010, s. 145-147)

2.2 Sociální komunikace

V procesu socializace se každý člověk setkává s různými sociálními kontakty. V těchto kontaktech probíhá sociální interakce. Dochází tedy ke vzájemnému působení lidí tak, že chování a jednání jednoho se stává podnětem pro chování a jednání druhého. Interakce se

odehrává prostřednictvím komunikace. Komunikace je proces, při kterém se přímým nebo nepřímým sociálním kontaktem sleduje informace a její význam. Je součástí každodenního sociálního styku. Sociální komunikace probíhá na různých úrovních společnosti. (Laca a Laca, 2013, s. 177)

Komunikace probíhá ve formálním i neformálním styku, přímo i zprostředkovaně, mezi jednotlivci i organizacemi. Je základem veškerých vztahů mezi lidmi. Vytváří se jako vztah mezi minimálně dvěma subjekty, kteří o sobě vědí a společně sdílejí, prožívají a reagují na určitou situaci. Jinak probíhá obchodní jednání, jinak soukromá návštěva. Pro obchodní jednání je typická serióznost a důvěryhodnost, pro soukromý rozhovor bezprostřednost a otevřenost. (Foret, 1994, s. 20-21)

Komunikace je tedy sociální záležitost. Specifickými formami lidské komunikace je mluvená a psaná řeč (jazyk). Komunikace činí lidský a sociální život praktickým. Komunikace je druhem sociální interakce. Jejím prostředkem nejsou jen slova a gesta, ale chování vůbec. Jde o proces, ve kterém lidé předávají informace, ideje, postoje a emoce druhým lidem. Komunikaci umožňuje systém vzájemně sdílených znaků. Formy komunikace jsou tyto – verbální (národní jazyk), meta- nebo paralingvistické znaky (hlasová intonace, akcent atd.), nonverbální (výraz, chování). (Nakonečný, 1999, s. 157-158)

Právě neverbální komunikace může sloužit k mnoha společenským účelům, např. k účelu pomáhající řeči, nahrazující řeč, vyjadřující postoje a vyjadřující emoce. Reakce na neverbální signály je někdy silnější než reakce na slova. Tyto signály jsou často nevědomé, a zřejmě proto je lidé často považují za vážnější indikátory skutečných postojů mluvčího než to, co právě říká. (Hayesová, 2003, s. 29-31)

Každé mezilidské komunikování zahrnuje přenos sdělení a výměnu sdělení mezi účastníky. Při komunikování máme určitý záměr – chceme něco vyjádřit, dovědět se, něčeho dosáhnout, něco získat, případně se jen projevit. V komunikaci není přítomen pouze určitý záměr. Ovlivňují ji další psychické jevy a procesy jako city, myšlenky, vzpomínky, předsudky, očekávání, obavy atd. Mezilidské komunikování se vždy děje v určitém prostředí, za určitých okolností. Naše komunikování je tedy neopakovatelnou událostí. (Plaňava, 2005, s. 14-15)

„Sociální komunikací se rozumí proces sdělování, směny a distribuce informací mezi dvěma či více lidmi v síti sociálních vztahů a v rámci sociálního chování. Jedná se

o specifickou formu sociální interakce, konkrétně o tu uskutečňovanou prostřednictvím sdělení.“ (Dubský, Murdza a Urban, 2011, s. 16)

V sociální komunikaci jde o sdělování významů pomocí symbolů. Lidská komunikace je proces tvoření významů mezi dvěma nebo více lidmi. Komunikace může být chápána jako podílení se na zkušenosti. (Nakonečný, 1999, s. 162)

Sociální komunikace je základním prostředkem, který umožňuje fungovat produktům sociální interakce, kterými je kooperace, soutěžení, soupeření, konflikt. Komunikace umožňuje jedincům i skupinám vyjadřovat a přijímat myšlenky, vzpomínky, představy, fantazie, city vrozené i vyšší. (Trpišovská a Vacínová, 2007, s. 85)

I nejzákladnější sociální komunikace je určitým způsobem zprostředkována. Jedná se o zprostředkovanost významovou (jazykovou i neverbální), zprostředkovanost sociálně strukturní (rolí, normou, statusem) a zprostředkovanost cílově instrumentální (hodnotou a nástrojem jejího dosažení). Komunikace jako sdělování a přijímání informací v sociálních vztazích lidí souvisí s interakcí – působením lidí na sebe navzájem. (Janoušek a kol. 1988, s. 42)

V emoční komunikaci je nezbytné sdílení významů, jež obsahují především emoční výrazy. Na rozdíl od jazykových prostředků mohou být emoční výrazy víceznačné. Expresí emocí jako specifikum emoční komunikace předpokládá, že jsme schopni určit a sdílet význam vnímaného emočního výrazu. Významy se mohou měnit, protože původce sdělení rozhoduje v závislosti na sociálním kontextu o způsobu a míře emoční exprese, např. zda jde o situaci na veřejnosti či v soukromí, zda jde o cizí nebo o známou osobu, kolegu, muže, ženu apod. Člověk by měl být schopen zvolit expresi ve shodě se zvyklostmi a požadavky dané kultury. (Slaměník, 2011, s. 130)

V sociálním světě vznikají sociální emoce. Pramení především ze sociálního srovnávání, také jako důsledek přímého ohrožení jinými lidmi nebo jako výsledek empatie. Srovnávání se děje vůči normám, hodnotám, pravidlům dané společnosti. (Slaměník, 2011, s. 154)

Emoční inteligence zahrnuje čtyři dovednosti, a to sebeuvědomění, sebeovládání, sociální uvědomění a řízení vztahů. Sebeuvědomění a sebeovládání vypovídají více o člověku samotném a sociální uvědomění a řízení vztahů ukazují, jak na tom člověk je ve vztahu k ostatním lidem. Lidé mohou být inteligentní, ale ne emočně inteligentní. Kognitivní inteligence je od narození stálá. Emoční inteligence je flexibilní a schopná změny. (Bradberry a Greavesová, 2007, s. 38-40)

Způsob, okolnosti a účel mezilidského komunikování rozlišují komunikační styly. Jde o styl konvenční, konverzační, operativní, vyjednávací a osobní až intimní. Interakce mezi úředníky a občany probíhá s převahou operativního stylu. Tento styl je vztahově asymetrický. Jestliže se má něco vyřídit, je účelné jasné vymezení rolí, pozic a kompetencí: jeden je nadřízený, druhý podřízený. Podřízeným by měl být ten, kdo má posloužit. Tam, kde je potřeba něco společně domluvit, tedy i na úřady, patří také styl vyjednávací. (Plaňava, 2005, s. 62-65)

Mezi podmínky ovlivňující důvěru a spolupráci mezi účastníky komunikace patří postoje. Pokud je postoj účastníků nějakého konfliktu hluboce zakořeněn, jde-li jim skutečně o věc, situační faktory je moc neovlivňují. V praxi se pak setkáváme s nepochopitelnými názory, zdá se nám, že by tak normální člověk uvažovat nemohl. (Křivohlavý, 2008, s. 129)

Bez komunikace nemůže pracovat žádná skupina lidí. Na kvalitě této komunikace pak záleží i výsledný efekt vůči ostatním lidem. Pokud to převedeme na firmu, tak spokojenost zákazníků je cílem vnitropodnikové komunikace. Jakým způsobem se firma chová ke svým zaměstnancům, tak se lidé chovají ke svým zákazníkům. Vedení firem ovlivňuje firemní strategii a podnikovou kulturu. Ty se pak v tomto chování odrážejí. Výsledkem zdařilé vnitropodnikové komunikace je úprava chování zaměstnanců tak, aby byly splněny cíle, byly vytvořeny efektivní týmy zaměstnanců. (Janda, 2004, s. 10, 21, 99)

Nárůst informací a informační technologie přispívají k omezení komunikace mezi lidmi. V dnešní době dochází spíše k prosazování individua a jeho potřeb. Neschopnost sladit individuální a společenské potřeby, vliv mediálního násilí mají negativní vliv na cíle výchovy. Výchovu chápeme jako plánovité, cílevědomé, záměrné působení, které je zaměřené na tvorbu hodnotových postojů, mravní jednání a přesvědčení. (Bakošová, 2008, s. 49-51)

Při jednání pracovníků finanční správy s veřejností je dovednost správně komunikovat velice důležitá, protože k vzájemné interakci úředníků a daňových subjektů dochází velmi často. Jednání se dotýkají konkrétních osobních zájmů lidí, a proto často nastávají vypjaté situace, jejichž zvládnutí do značné míry závisí na příslušných úřednících, jejich sociálních kompetencích. Pracovníci finanční správy by tedy měli být speciálně školeni právě v oblasti komunikace s daňovými subjekty nejenom po stránce verbálního vyjadřování, ale také neverbálních prostředků komunikace, jejichž zvládnutí je velmi potřebné. Podrobněji se touto problematikou zabývá kapitola týkající se metodických postupů správce daně.

2.3 Sociální interakce

Lidé bez styku s druhými lidmi nemohou žít. Většina lidí potřebuje k životu blízkého člověka, ale také další osoby, se kterými přichází do styku. V interakci se rozvíjí interpersonální postoje. Vliv na tyto postoje mají podmínky a situace, ve kterých interakce probíhá. V obtížných situacích, kdy jsou frustrovány potřeby subjektů, např. je ohroženo jejich zdraví, majetek, společenská pozice, se objevují různé problémy, které často vedou k utvoření jednostranných vzájemně negativních emocionálních postojů. (Nakonečný, 1999, s. 177,181)

Člověk je sociální bytost a je tedy na interpersonálních vztazích velice závislý. Základní charakteristikou těchto vztahů je to, že dva lidé se ocitají v interakci a tato interakce v člověku zanechává buď příjemný nebo nepříjemný dojem, ochotu nebo neochotu k dalšímu setkání, porozumění nebo neporozumění apod. Do některých interakcí vstupujeme ochotně a rádi, jiným se nelze vyhnout, i když nám nepřinášejí žádné potěšení. (Slaměník, 2011, s. 99)

Sociální interakce je obecnějším a v určitém ohledu i nadřazenějším pojmem než sociální komunikace. Interakce se v pozitivní podobě vyskytuje jako kooperace nebo participace, konsensus, akomodace anebo asimilace. V negativní podobě jde o soutěživost, rivalitu, diskriminaci, konflikt, ostrakismus, boj. (Mikuláščík, 2003, s. 19)

Jedním ze základních postupů každodenní sociální interakce je tzv. scénář. Sociální jednání má většinou podobu plánovitých posloupností, které regulují chování a umožňují očekávat průběh události podobným způsobem jako právě ve scénáři např. divadelní hry. Scénář tak využíváme ve společenských situacích vyžadujících přesnou souslednost interakcí mezi zúčastněnými stranami. Sociální interakce se odehrává v kontextu, který zahrnuje i sociální zkušenost používanou ve formě sociálních schémat. Kromě scénáře k dalším sociálním schématům řadíme schéma rolí, schéma osoby a sebeschéma. (Hayesová, 2003, s. 9-13)

Sociální interakce jsou výrazně ovlivňovány emocemi. Velkou roli hraje tzv. signalizování emocí, tedy předávání informací o právě prožívaných emocích prostřednictvím pozorovatelného chování. Proces i výsledek sociálních kontaktů na výměně takových signálů závisí. (Hewstone a Stroebe, 2006, s. 191)

Emoce mohou interpersonálním interakcím prospívat, ale i škodit, zvláště když jsou projeveny v nevhodné chvíli nebo intenzitě. Emoční výraz má důležité sociální důsledky. V této situaci se hovoří o sociální kompetenci, kdy schopnost regulovat emoce ve vztazích přináší pozitivní výsledky. Naopak nízká kontrola negativních emocí ukazuje na malou sociální kompetenci a potíže v sociálních vztazích. (Slaměník, 2011, s. 123)

Vyšší emoční inteligenci mají ženy. Lidé se domnívají, že jsou velké rozdíly v emoční inteligenci ve vztahu k různým profesím. Bylo však zjištěno, že mezi profesemi neexistuje v podstatě žádný rozdíl. Jedna skupina, která má tendenci k vyšší emoční inteligenci než ostatní, jsou lidé pracující v zákaznických službách. Při jednání s rozladěnými klienty je emoční inteligence opravdu důležitá. Lidé s nejvyšším stupněm emoční inteligence v jakémkoliv pracovním postavení dosahují lepších výsledků. (Bradberry a Greavesová, 2007, s. 53-55)

Člověk by měl disponovat i sociální inteligencí, která obsahuje schopnosti jako umět iniciovat, koordinovat činnost lidí, naučit je způsobům vyjednávání. To všechno zabraňuje vzniku konfliktních situací. (Bakošová, 2008, s. 54)

Každá kultura vytváří pro své příslušníky určité kulturní vzorce (obyčeje, módy, mravy, zákony, tabu), které určují jejich postoje a chování. Vyžaduje, aby tito příslušníci vystupovali v rolích, do nichž je člověk od svého dětství veden výchovou v rodině a dalšími zkušenostmi, které vyjadřují očekávání sociálního okolí, že se člověk s určitou společenskou pozicí (věku, pohlaví a socioekonomického statusu) bude chovat daným způsobem. Vliv kultury se podílí nejen na usměrňování chování, ale i na formování postojů, tedy hodnotících vztahů jedince. (Nakonečný, 1999, s. 47-48)

Způsob chování vyplývá z toho, jak člověk interpretuje situaci, ve které toto chování vykazuje. Je většinou určováno jeho zkušenostmi. Co bylo smyslem jeho chování, je dáno motivací jeho chování. Motivy poskytují chování určitou hodnotu, která ale není vždy z hlediska uznávaných společenských hodnot žádoucí. (Nakonečný, 1997, s. 5)

Chování a také postoje lidí se organizují kolem určitých motivů. Rozumět chování druhého člověka znamená identifikovat motivy tohoto chování a také porozumět hodnotové orientaci osobnosti. (Nakonečný, 1997, s. 16)

Pojem situace vyjadřuje soubor aktuálních životních podmínek, v nichž se člověk právě nachází. Může to být momentální událost nebo sled událostí. Je třeba rozlišovat objektivní charakteristiky situací a jejich subjektivní prožívání (interpretaci). Každá situace má pro

člověka subjektivní význam a vybízí jej k určitému jednání (zaujetí vztahu). Situace vyvolávají u člověka emoční reakce. Každý člověk se nachází v tzv. psychologickém poli, kde je vystaven působení vnějších pohnutek a vnitřních tendencí. Jeho jednání je pak výsledkem jejich silových vztahů. (Nakonečný, 1997, s. 21-22)

Chování a jednání na úřadech lze zařadit do institucionalizované formy jednání. Za instituci označujeme každý obecně praktikovaný způsob jednání, který slouží k naplnění reálné nebo fiktivní potřeby. Instituce je způsob, jak se co dělá. Jde o ustavené stereotypizované jednání běžné v určité kultuře. Schopnost člověka institucionalizovat své jednání je základem kultury. (Keller, 2009, s. 66-69)

3 METODICKÉ POSTUPY PRO SPRÁVCE DANĚ

Organizační struktura správních úřadů pro výkon správy daní je upravena zákonem č. 456/2011 Sb., o Finanční správě České republiky, ve znění pozdějších předpisů a dále vyhláškou č. 8/2012 Sb., o územních pracovištích finančních úřadů, která se nenachází v jejich sídlech.

Generální finanční ředitelství vykonává působnost správního orgánu nejbližší nadřazeného Odvolacímu finančnímu ředitelství. Mimo jiné se podílí také na přípravě a návrhu právních předpisů, zajišťování úkolů souvisejících se sjednáváním mezinárodních smluv a rozvojem mezinárodní spolupráce. Odvolací finanční ředitelství je nejbližší nadřazeným orgánem finančních úřadů. Rozhoduje tedy o opravných prostředcích uplatněných proti rozhodnutím finančních úřadů. Jako prvoinstanční orgán rozhoduje např. v případech rozhodnutí o delegaci, podjatosti ředitele finančního úřadu, podnětů na nečinnost. Finanční úřady vykonávají správu daní, provádí řízení o správních deliktech, převádí výnosy daní, které nejsou příjmem státního rozpočtu, vedou evidence a registry nezbytné pro výkon působnosti orgánů finanční správy a další. Pro vybrané subjekty je příslušným Specializovaný finanční úřad. Vybraným subjektem se pro účely tohoto zákona rozumí právnické osoby, které byly založeny za účelem podnikání a dosáhly obratu více než 2 000 000 000 Kč, dále banky, pojišťovny, investiční fondy, penzijní společnosti a další subjekty vyjmenované v tomto zákoně. (Zákon č. 456/2011 Sb.)

Podrobněji bych se zmínila o správě daní. Postup správců daní, práva a povinnosti daňových subjektů a třetích osob upravuje zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen daňový řád). Daňový řád, který je účinný od 1.1.2011, nahradil zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků. Daňový řád vymezuje obecná pravidla správy daní, pravidla jednání před správcem daně a také různá řízení a postupy, které mohou v rámci správy daní probíhat. (Slezáčková, 2012, s. 5)

Správa daní tedy zahrnuje jednak určitá řízení a jednak další postupy, jež se realizují mimo řízení. Součástí správy daní je registrační řízení, řízení o závazném posouzení a daňové řízení. V rámci daňového řízení se rozlišuje řízení nalézací, řízení při placení daní a řízení o mimořádných opravných a dozorcích prostředcích. Nalézací řízení zahrnuje řízení vyměřovací, doměřovací a řízení o řádném opravném prostředku. Řízení při placení daní se skládá z těchto dílčích řízení: o posečkání daně a rozložení úhrady daně na splátky, o zajištění daně a o řádném opravném prostředku v rámci těchto dílčích řízení. Řízení

o mimořádném opravném prostředku obsahuje řízení o návrhu na povolení obnovy řízení. Řízení o dozorčím prostředku je řízení o nařízení obnovy a nařízení přezkoumání rozhodnutí. Mezi další postupy, které tvoří součást správy daní, patří postup k odstranění pochybností, daňová kontrola, místní šetření a vyhledávací činnost včetně vysvětlení. (Baxa a kol., 2011, s. 3)

V dalších kapitolách se podrobněji zaměřím právě na řízení a postupy, ve kterých dochází k úzkému kontaktu mezi pracovníky finanční správy a veřejností a tím pádem také k rizikovým situacím v chování a komunikaci.

3.1 Činnosti správce daně

Vyměřovací řízení je řízení směřující ke správnému stanovení daně a řídí se ustanoveními § 135 až § 140 daňového řádu. Každý daňový subjekt je povinen podat řádné daňové tvrzení, pokud jsou splněny daňovým zákonem stanovené předpoklady pro takový právní úkon, popř. poté, co je k tomuto úkonu vyzván správcem daně. (Baxa a kol., 2011, s. 811)

Daňový subjekt nese břemeno tvrzení ohledně své daňové povinnosti. Má povinnost si svou daň sám vypočítat a vyčíslit a tento výsledek spolu s dalšími potřebnými údaji uvést v příslušném řádném daňovém tvrzení. Splatnost daně se odvíjí od posledního dne lhůty pro podání daňového přiznání. (Lichnovský, Ondříšek a kol., 2011, s. 302)

Lhůty pro podání daňového přiznání, hlášení a vyúčtování jsou stanoveny v ust. § 136 a ust. § 137 daňového řádu. Tato úprava se však aplikuje na případy, které nejsou upraveny ve speciálních daňových zákonech. V některých případech lze tuto lhůtu prodloužit. Řádné daňové tvrzení musí být podáno jen na tiskopise vydaném Ministerstvem financí ČR nebo na tiskovém výstupu z počítačové tiskárny, pokud obsahuje údaje i uspořádání údajů shodné s tímto tiskopisem. Lze ho učinit i datovou zprávou. Pokud podané daňové tvrzení nemá všechny náležitosti, které by umožňovaly jeho projednání, musí daňový subjekt, postupem dle ust. § 74 daňového řádu, tyto vady odstranit. (Baxa a kol., 2011, s. 816-817)

Před uplynutím lhůty pro podání daňového přiznání nebo vyúčtování může daňový subjekt opravit případné nedostatky tohoto podání tzv. opravným daňovým přiznáním. Správce daně se poté původním vadným podáním již nezabývá. (Baxa a kol., 2011, s. 834)

Správce daně každé daňové přiznání zkontroluje, zjistí, zda obsahuje všechny povinné přílohy a následně pořídí do počítačové evidence. V případě, že je vše v pořádku a vyměřená daň se neodchyluje od daně, kterou uvedl daňový subjekt, správce daně výsledek vyměření daňovému subjektu neoznamuje. Zjistí-li správce daně konkrétní pochybnosti o úplnosti, pravdivosti, průkaznosti nebo správnosti daňového přiznání, sděluje tyto pochybnosti daňovému subjektu. V některých případech lze tyto pochybnosti odstranit např. telefonickým kontaktem. V komplikovanějších situacích správce daně zahajuje postup k odstranění pochybností písemně výzvou. Tento postup je upraven v daňovém řádu v ustanoveních § 89 a § 90. (Slezáčková, 2012, s. 6-7)

Pokud jsou v průběhu postupu pochybnosti odstraněny a byla prokázána správnost daňových tvrzení, správce daně vyměří daň platebním výměrem a postup k odstranění pochybností je tak fakticky ukončen. Pokud však nedošlo k odstranění všech pochybností, daň tedy nebyla prokázána dostatečně věrohodně, správce daně sdělí tento výsledek postupu k odstranění pochybností daňovému subjektu. Daňový subjekt má poté možnost navrhnout pokračování v dokazování, připojit další důkazní prostředky nebo navrhnout provedení dalších. Je-li podán tento návrh a správce daně ho shledá opodstatněným, zahájí správce daně v rozsahu těchto důvodů daňovou kontrolu. (Baxa a kol., 2011, s. 495-496)

Postup k odstranění pochybností slouží k neodkladnému prověření daňového tvrzení předtím, než dojde k vyměření daně. Správce daně by měl zvážit, zda zvolit postup k odstranění pochybností nebo zda jít cestou místního šetření nebo daňové kontroly. Podmínkou zahájení postupu k odstranění pochybností je, aby pochybnosti byly konkrétní. Musí se zakládat na konkrétních a přesvědčivých poznatcích správce daně nebo na jeho analýzách opřených o skutkové důvody. Pokud není splněn tento předpoklad, správce daně oprávnění přistoupit k postupu k odstranění pochybností nemá. (Lichnovský, Ondrýsek a kol., 2011, s. 201-202)

S postupem k odstranění pochybností a s daňovou kontrolou souvisí institut místního šetření, který je upraven v ustanoveních § 80 až § 82 daňového řádu. Správce daně provádí místní šetření zejména k získávání důkazních prostředků. K jeho provádění je správce daně vybaven širokými oprávněními, např. právo na přístup do všech míst podnikání daňového subjektu. Daňový subjekt a další přítomné osoby mají povinnost poskytnout úřední osobě součinnost, potřebnou k provedení místního šetření. Místní šetření je jedním z nejfrekventovanějších postupů při správě daní. (Baxa a kol., 2011, s. 429-438)

Místní šetření by mělo správci daně poskytovat prvotní informace potřebné k dosažení cíle správy daní. Je součástí vyhledávací činnosti. Správce daně je oprávněn provádět místní šetření zejména za účelem vyhledávání daňových subjektů, zjištění, zda daňové subjekty plní své povinnosti a vyhledávání důkazních prostředků. Plní také funkci preventivní, mělo by zpravidla předcházet zahájení daňové kontroly. (Lichnovský, Ondrýsek a kol., 2011, s. 168-169)

Pokud je zjištěno, že již stanovená daň není správná, lze zahájit doměřovací řízení, a to buď z podnětu daňového subjektu, tím že podá dodatečné přiznání nebo dodatečné vyúčtování, nebo z moci úřední. Postup při doměření daně je upraven v ust. § 143 daňového řádu. Doměření daně z moci úřední lze provést pouze po provedené daňové kontrole. (Baxa a kol., 2011, s. 851-852)

Daňová kontrola je jedním ze zásadních postupů správce daně v daňovém řízení. Má své místo i tam, kde daňový subjekt nepodal daňové přiznání, i když k tomu byl vyzván. K zahájení samotné kontroly může dojít za určitých okolností i před samotným vyměřením (ust. § 90 odst. 3 daňového řádu). Doměřovací řízení musí mít jasně daný zákonný začátek a konec. Počátkem bude zahájení daňové kontroly a koncem vydání rozhodnutí. (Lichnovský, Ondrýsek a kol., 2011, s. 177-178)

Daňová kontrola je postup, kterým správce daně prověřuje tvrzení daňových subjektů a také další skutečnosti podstatné pro správné zjištění a stanovení daně v případech, kdy daň již byla vyměřena. Při provádění daňové kontroly musí být respektovány základní zásady správy daní, především zásada zdrženlivosti a přiměřenosti. Podstatná je rovněž zásada spolupráce, zásada rychlosti, zásada hospodárnosti a zásada volného hodnocení důkazů. Daňová kontrola se provádí v místě, kde je nejsnáze proveditelná. Většinou tedy u daňového subjektu, protože je zde nejsnazší přístup ke kontrolovaným dokladům a listinám. Také zde může správce daně provést případně ohledání nebo vyslechnout zaměstnance daňového subjektu jako svědky. (Baxa a kol., 2011, s. 447-451)

Daňová kontrola je upravena v ust. § 85 a následujících daňového řádu. Zde jsou také zakotveny povinnosti daňových subjektů a pravomoc správce daně při daňové kontrole, podmínky zahájení daňové kontroly a také zpracování zprávy o daňové kontrole, která je završením daňové kontroly.

Další činností, kterou zde v souvislosti s rizikovými kontakty mezi správci daně a daňovými subjekty zmíním, je vymáhání daní.

Vymáhání daní je nutno brát jako širší pojem než daňová exekuce. Správce daně může nedoplatek vymáhat daňovou exekucí, pomocí soudního exekučního řízení upraveného v občanském soudním řádu nebo pomocí exekuce prováděné v rámci pověření exekutorským úřadem podle exekučního řádu. Dalšími zákonem uvedenými způsoby vymáhání je uplatnění nedoplatku v insolvenčním řízení a přihlášení nedoplatků do veřejné dražby. Předpokladem a podmínkou vymáhání nedoplatku je exekuční titul. Exekučním titulem je výkaz nedoplatků sestavený z údajů evidence daní, vykonatelné rozhodnutí, kterým je stanoveno peněžité plnění nebo vykonatelný zajišťovací příkaz. (Lichnovský, Ondrýsek a kol., 2011, s. 378-384)

Klíčovým pojmem je nedoplatek. Jde o dlužnou částku, s jejíž úhradou je daňový subjekt v prodlení, došlo tedy k porušení povinnosti k včasnému zaplacení daně. Daňový subjekt je od porušení této povinnosti označován jako dlužník. (Baxa a kol., 2011, s. 923)

Volba způsobu vymáhání není ponechána na libovůli správce daně. Správce daně má povinnost zvolit takový způsob, s nímž jsou spojeny co nejnižší náklady daňového subjektu. Je proto nutno porovnat náklady, které vznikají při jednotlivých způsobech vymáhání a následně zvolit ten, který je pro dlužníka nejpříznivější. (Baxa a kol., 2011, s. 1069)

Typickým způsobem vymáhání je daňová exekuce. Daňová exekuce se zahajuje vydáním exekučního příkazu. Před vlastním zahájením exekučního řízení správce daně musí posoudit, zda existuje exekuční titul, zda splňuje podmínky materiální a formální vykonatelnosti a zda neuplynula lhůta pro placení daně. (Lichnovský, Ondrýsek a kol., 2011, s. 400-401)

Správce daně může daňovou exekuci nařídít pouze těmito způsoby:

- srážkami ze mzdy,
- příkázáním pohledávky z účtu u peněžního ústavu, příkázáním jiné peněžité pohledávky, postižením jiných majetkových práv,
- prodejem movitých věcí a nemovitostí. (Baxa a kol., 2011, s. 1101)

3.2 Komunikace a chování správce daně

Prostředkem sloužícím veřejnosti k tomu, aby instituce v naší společnosti chápaly přání a zájmy veřejnosti, jsou již zmiňované public relations. Jsou nástrojem pro dosažení vzájemného souladu mezi institucemi a skupinami přispívajícím k bezkonfliktnosti těchto

vztahů. Jsou klíčem komunikačních systémů, které umožňují jednotlivci, aby byl informován o množství stanovisek ostatních subjektů, které ovlivňují jeho život. (Lesly, 1995, s. 20)

Chování a komunikace správců daně vůči veřejnosti jsou klíčovými prvky při utváření postojů daňových subjektů vůči finanční správě. Kromě odborných znalostí by tedy pracovníci finanční správy měli vykazovat sociální kompetence, které zahrnují právě schopnost komunikovat s lidmi a odpovídajícím způsobem se chovat.

Na základě Usnesení vlády České republiky č. 331 ze dne 9.5.2012 o Etickém kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy byl Generálním finančním ředitelstvím vydán Etický kodex. Tento kodex se skládá z Preambule a následných článků, které zakotvují zásady, které jsou důležité pro úspěšná vedení daňových řízení. Každý zaměstnanec je dle tohoto kodexu povinen při rozhodování dodržovat a ctít zákonnost a rovný přístup ke všem fyzickým i právnickým osobám a jednat v duchu nedotknutelných hodnot lidské důstojnosti a svobody. Každý zaměstnanec by měl být s Etickým kodexem seznámen.

V jednotlivých člancích kodexu jsou zakotveny zásady zákonnosti, rozhodování, profesionality, nestrannosti, rychlosti. Zaměstnanec plní úkoly finanční správy v souladu s ústavním pořádkem, se zákony a dalšími právními předpisy, s právem Evropské unie a mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána. Jedná pouze v rozsahu zákonem svěřené pravomoci a volí vždy nejvhodnější řešení s ohledem na veřejný zájem a konkrétní okolnosti případu, aby rozhodnutí nebylo vnímáno jako nespravedlivé. (www.financnisprava.cz)

Zaměstnanec vykonává správu daní a ostatní činnosti finanční správy na vysoké odborné úrovni, kterou si prohlubuje průběžným studiem. Nepřipouští diskriminaci. S ostatními spolupracovníky i se zaměstnanci jiných orgánů veřejné správy jedná korektně. Ve vztahu k veřejnosti jedná s nejvyšší mírou zdvořilosti, vstřícnosti a ochoty. Zaměstnanec dbá, aby jeho rozhodování bylo objektivní, nestranné a v souladu s veřejným zájmem. Vyřizuje pracovní záležitosti zodpovědně, bez zbytečných průtahů. Svým jednáním předchází situacím, ve kterých by byl vystaven možnému střetu svého soukromého zájmu. Neúčastní se činností, které se neslučují s řádným výkonem jeho pracovních povinností.

Další články zmiňovaného kodexu jsou zaměřeny na korupční jednání, nakládání se svěřenými prostředky, zachování mlčenlivosti o skutečnostech, které se zaměstnanec v souvislosti s plněním úkolů finanční správy dověděl. V soukromém životě se zaměstnanec vyhýbá činnostem, chování a jednání, která by mohla snížit důvěru v očích veřejnosti. Ohledně reprezentace je kladen požadavek na oděv, který odpovídá vážnosti finanční správy. (www.financnisprava.cz)

V dnešní době se stále větší důraz klade na boj proti korupci. Korupce je zneužití pravomoci úředních osob, jejímž účelem je získání nezaslouženého osobního prospěchu. Korupce je nabídka, slib nebo vědomé poskytnutí neoprávněné výhody, také přijetí úplatku, případně žádost o úplatek. Častým druhem úplatku je poskytnutí peněz, výhodných informací, hmotný darů, služeb, zvýhodňování známých a příbuzných. Za formu korupce se také považuje nepotismus (obsazování funkcí, kdy jsou preferováni např. příbuzní proti ostatním, často kvalifikovanějším kandidátům) a klientelismus (navazování známostí a vytváření vzájemně závislých vztahů). Korupční trestné činy vymezuje zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Finanční správa za účelem vytvoření prostředí, v němž bude eliminována možnost výskytu korupčního jednání, stanovila cíle a přijala protikorupční opatření, která jsou upravena ve směrnici generálního ředitele. Tato směrnice také zahrnuje postup zaměstnance, který zjistí korupční jednání nebo má podezření na korupční jednání. S touto směrnicí je každý zaměstnanec seznámen. (intranet.ds.mfcr.cz)

Zaměstnanec dodržuje tyto stanovené etické zásady, aktivně podporuje etické jednání a podílí se na vytváření protikorupčního prostředí. Selhání jednotlivce má vždy dopad na finanční správu jako celek. Respektování zásad etiky by mělo být věcí profesionální cti zaměstnance.

Správu daní nelze vykonávat bez rozsáhlé komunikace. Požadavek efektivního komunikování je spojen s celou řadou institutů, např. ústní podání a ústní jednání, místní šetření, daňová kontrola, postup k odstranění pochybností, nahlížení do spisu, předvolání a předvedení, dokazování atd. Součástí efektivního komunikačního přístupu musí být seznamování občanů s jejich právy a povinnostmi, poskytování závazných postupů týkajících se konkrétních agend, poskytování informací a rad, jak postupovat v konkrétních životních situacích, které mohou být pro občana nepředvídatelné a obtížně zvládnutelné.

Jako typ komunikace je upřednostněna kooperace a spolupráce před komunikací soupeřivou a konfrontační. Ke změně průběhu jakékoliv daňové komunikace však stačí velmi málo. Komunikování se řídí základními zásadami správy daní, které jsou zakotveny v zákoně č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů a také již zmíněným Etickým kodexem. Etizace chování osob při správě daní je dána zásadou vstřícnosti a slušnosti, která má ovládat nejen ústní, ale veškeré komunikování při správě daní. (taxtest.ds.mfcr.cz)

Komunikaci ovlivňují různé faktory, které je důležité včas poznat, správně zhodnotit a připravit se tak na konkrétní jednání. Mezi tyto faktory patří prostředí, doba, celková společenská atmosféra, předchozí zkušenosti ze vzájemné komunikace (vliv sympatií, antipatií, důvěry, nedůvěry), charakteristika komunikačního partnera, odhad komunikačního partnera a jeho cíle, očekávaná strategie (spolupráce, pasivita, manipulace, soupeřivé jednání, agresivita), komunikační taktika k dosažení cílů (slušné, věcné sdělování nebo lhostejnost, zamlčování skutečností, překrucování faktů, lhaní, komunikační hrubost, pohrdání, citové vydírání, vyhrožování, demonstrace ochoty použití násilí). Důležité je také správně posoudit své vlastní charakteristiky, cíle jednání, strategii a taktiku naší reakce, prognózu dalšího vývoje. (taxtest.ds.mfcr.cz)

Problémem může být také nedostatečná pozornost mimoslovní, neverbální komunikaci, která zahrnuje získávání informací z gest (gestika), pohybů člověka (kinezika), mimiky, činnosti očí (vizika), určitého prostoru (proxemika), dotyků (haptika) apod. Dalšími faktory ovlivňujícími komunikaci je např. oblečení a image mluvčího, společenské chování, vůně, místo komunikace a jeho vybavení. (Vymětal, 2008, s. 54-69)

Komunikace podléhá také různým vlivům a chybám v posuzování osobnosti komunikačního partnera, jde např. o percepční stereotypy a předsudky, vliv prvního dojmu (tzv. haló efekt), pygmalion efekt (sebenaplňující se předpovědi), atribuci (přisuzování příčin chování sobě nebo druhým). (Vízdal, 2005, s. 27-29)

Ve správě daní převládá písemná a ústní forma komunikace, které patří do verbální komunikace, tedy vyjadřování prostřednictvím slov a jazyka. Rozlišujeme komunikaci racionální a emocionální, dále komunikaci formální a neformální, komunikační styly např. vyjednávací, a operativní. (Vymětal, 2008, s. 112) V rámci finanční správy se užívá komunikace racionální a formální, styl operativní (jasný, stručný, určené role), ale

i vyjednávací. Důležitou roli hraje umění naslouchat a také dovednost přesvědčování s cílem změnit názor, postoj.

Při výběru vhodného sdělovacího prostředku je nutné vycházet z těchto kritérií:

- rychlost – ústní je rychlejší než psaná, kritické situace vyžadují osobní projev,
- okamžitá zpětná vazba – přímá komunikace je snazší pro vyřešení vzájemných odlišností a nalezení společného řešení,
- osobní vliv – větší osobní vliv má přímá komunikace,
- rétorický účel – řeč se hodí lépe pro přesvědčování, psaní umožňuje větší kontrolu a dokáže lépe využívat argumentů,
- délka – pokud je nutné sdělit více faktického materiálu, je lepší použít písemnou formu,
- potřeba záznamu – rozhovor lze sice také natočit, ale zahrnuje mnoho nepodstatných detailů, proto je psaný projev vhodnější,
- počet účastníků a jejich vzdálenost od sdělovatele – čím rozsáhlejší a vzdálenější publikum, je pravděpodobnější použití psané podoby,
- dostupnost techniky – nejvhodnější komunikační prostředek může být nedostupný např. z ekonomických důvodů,
- organizační omezení – náklady na komunikaci nebo velikost souboru, ovlivňují možnost volby. (Foret, 1994, s. 26-27)

Komunikace se uskutečňuje, jak jsem již zmínila, v písemné podobě, bezprostředně ústní podobě, ale také telefonickou, audiovizuální, elektronickou formou. Znalost výhod a nevýhod těchto různých forem má pro úřední osoby strategicko-taktický význam.

Ústní komunikace se skládá ze tří částí: části verbální, hlasové (barva hlasu, intonace, artikulace) a gestikulační (zahrnuje gesta, mimiku obličeje a postoj těla). Při ústní komunikaci by měla druhá strana tomu, co jí sdělujete, porozumět okamžitě. Je tedy vhodné používat krátké a jednoduché věty, vyhýbat se odborným výrazům, dodržovat pauzy, používat různé řečnické prostředky (např. přirovnání, analogie), být při vyjadřování jasný, přesný a stručný. (Speradio, 2008, s. 53-67)

Výhodou bezprostřední ústní komunikace je okamžitá zpětná vazba, možnost rychlé reakce, zachycení mimoslovních projevů k posouzení věrohodnosti sdělení. Nevýhodou

této komunikace je nesprávná, překotná interpretace a komunikační zlozvyky. Vyžaduje bezprostřední reakci, není pořizována dokumentace, takže následně nelze zopakovat, co bylo sděleno. (taxtest.ds.mfcr.cz)

Písemná komunikace by měla být přesnější a výstižnější než mluvené slovo. Je nutno dbát na soulad obsahu a formy. Informace podané písemně jsou dokumentem, na který se lze odvolat. Předností písemné komunikace je trvalejší platnost a větší závaznost. Písemnosti odesílané z firem, úřadů a institucí jsou výpovědí, zda jsou solidní a důvěryhodné. Gramatická správnost a dodržení pravidel zdvořilosti je samozřejmostí. (Štěpaník, 2005, s. 114)

Písemná komunikace zahrnuje různá rozhodnutí, platební výměry, úřední záznamy, protokoly, žádosti apod. Tato forma se používá ke sdělení komplikovaných a obsáhlých informací. Výhodou této formy komunikace je, že se příjemce může s tímto sdělením seznámit, kdy sám chce a promyslet si reakci. Informace jsou uchovány pro další využití. V případě nepříjemných sdělení vyvolává menší negativní emoce než při ústním sdělení. Nevýhodou je formálnost a časová náročnost na přípravu. (taxtest.ds.mfcr.cz)

Telefon umožňuje rychlé spojení a přímou komunikaci i z velmi vzdálených míst. Přednostmi je úspora času, rychlost spojení a výměny informací. Telefonický hovor má svou stavbu: úvod, vlastní sdělení a závěr. Z formální stránky řeči si účastníci tvoří závěry o motivaci, vstřícnosti, snaze, temperamentu apod. Důležitá je tedy snaha s hlasem pracovat, aby druhý účastník získal pozitivní dojem. (Štěpaník, 2005, s. 114-118)

Telefonická komunikace v zaměstnání stojí na třech základních pilířích: zdvořilosti, stručnosti a jasnosti sdělení. Pracovní telefonát by měl trvat pouze tak dlouho, aby bylo sděleno to, co sděleno být má a neprodělužovat hovor osobními záležitostmi. Na druhé straně je důležité zůstat vstřícní a k dispozici. Důležité je také telefonovat ve vhodnou dobu. Řeč těla a mimika obličejů sice v telefonu slyšet není, ale určitá gesta ano. Zvuky, které může vyvolávat např. ťukání na klávesnici, klikání myši apod., působí nezdvořile a osoba, s níž telefonujete, může mít dojem, že vás jeho sdělení nezajímá. (Speradio, 2008, s. 97-98)

Telefonická komunikace je rychlejší a účinnější než zdlouhavé zasílání písemných sdělení. Umožňuje zakrýt nežádoucí komunikační signály a lépe se kontrolovat. Při případných

nepříjemných sděleních zmenšuje dopad negativních emocí. Mezi nevýhody této formy patří menší názornost a čitelnost, formální a neosobní působnost. Mnohdy se stává, že informace z telefonického hovoru jsou neúplné, zkreslené nebo jinak pochopené. (taxtest.ds.mfcr.cz)

Prostředky moderní komunikace nemohou zcela nahradit tradiční formy komunikace. Někdy vytlačují přímou osobní komunikaci, která je pilířem jednání mezi lidmi a mezilidských vztahů. Moderní komunikační prostředky mají být pomocníkem šetřícím náš čas. Rozhodně by neměly nahrazovat osobní jednání. (Štěpaník, 2005, s. 126-127)

Audiovizuální a vizuální komunikace se využívá na podporu komunikace grafikou, zvuky apod., a tím usnadňuje prezentování, jeho srozumitelnost a názornost. Nevýhodou je časová a finanční náročnost. Stále se rozšiřuje možnost komunikování s užitím informačních technologií. Jedná se např. o elektronické doručování prostřednictvím datové schránky, možnost nahlížení na osobní daňový účet prostřednictvím daňové informační schránky, poskytování informací prostřednictvím internetu a další. Tato komunikace umožňuje rychlý přístup k informacím, možnost komunikace s větším počtem osob, odstraňuje časové prodlevy a snižuje náklady na komunikaci. Mezi nevýhody patří omezení osobního kontaktu lidí, vysoké pořizovací náklady a bezpečnost této komunikace. (taxtest.ds.mfcr.cz)

V komunikaci je důležitá dovednost správně číst a interpretovat neverbální sdělení druhé strany. Výpovědní hodnotu mají projevy vědomě nestylizované a neuvědomělé, které se objevují v situacích stresu, emočního vypětí. Otevřená agresivita se projevuje hlučností, expresivním řečovým projevem, dominantním postojem, rázným krokem, divokou gestikulací, brunátností v obličeji apod. Rozzlobený člověk se projevuje výraznou mimikou a gestikulací, neklidným rázováním v prostoru. Smutný člověk je sotva slyšet, ve všech projevech je snaha najít kout, ve kterém by bylo možno se ztratit před okolím. Nejistota či nedostatek sebedůvěry se projevuje tichým, chvějivým hlasem, přešlapováním, mnutím prstů, červenáním, pocením apod. (Štěpaník, 2005, s. 61)

Efektivita komunikace je podmíněna splněním těchto bodů:

- důvěryhodnost – příjemce spoléhá na sdělovatele, na kompetentnost jeho informačních zdrojů v určité problematice,

- kontext – musí odpovídat sdělení, efektivní komunikace požaduje podporu sociálního prostředí,
- obsah – sdělení musí mít pro příjemce význam, odpovídat jeho systému hodnot a být relevantní pro jeho situaci,
- jasnost – sdělení musí být interpretováno v jednoduchých pojmech,
- kontinuita – pro získání cíle je vyžadováno neustálé opakování,
- kanály – jednou vytvořené komunikační kanály je třeba využívat, protože příjemce k nim má vztah a respektuje je,
- schopnosti veřejnosti – znát zvyky, znalosti, komunikace je nejefektivnější, pokud vyžaduje co nejmenší úsilí na straně příjemce. (Foret, 1994, s. 27-28)

Zajímavý je pro komunikaci Paretův princip 80:20. Autorem tohoto pravidla disproporcionality je italský ekonom, sociolog a politolog Vilfredo Pareto. Dle tohoto principu je ve dvaceti procentech novinového textu osmdesát procent informace. Ve sdělovaném komuniké je obdobný poměr. To zásadní je obsaženo v menší části sdělení. Velká část toho, co je sdělováno, podstatná není. Paretovo pravidlo směřuje k racionalizaci naší komunikace. Znamená snahu o věcnost, stručnost, jasnost a srozumitelnost sdělení. (Štěpaník, 2005, s. 19-20)

Umění jednat s lidmi se skládá z:

- „*umění mluvit, sdělovat (rétorické a prezentační dovednosti),*
 - *umění naslouchat (aktivní pozornost věnovaná druhé straně v jednání),*
 - *umění mlčet (selekce a filtrace sdělení a jeho formy, situační odhad)“.*
- (Štěpaník, 2005, s. 9)

Při komunikaci dochází k určitým bariérám např. překroucení informace při zprostředkované komunikaci přes několik subjektů, komunikační zahlcení velkým počtem informací, nevhodná forma předávání zpráv pomocí cizích slov a odborných termínů, použití vágních a bezvýznamných slov a vět, neschopnost naslouchat, posloucháme pouze to, co chceme slyšet a přehlízíme kritické poznámky. (Foret, 1994, s. 27)

Do pracovního prostředí nepatří vulgarita ani familiárnost. Vulgarismy vyjadřují negativní a silně emotivní postoj k věci nebo člověku, vůči nimž jsou směřována. Prozrazují nevzdělanost, nedostatečné vychování i inteligenci. Doporučuje se užívat spisovného jazyka. Spisovná čeština je podoba českého jazyka, která se používá na oficiální úrovni. (Speradio, 2008, s. 51-52)

Pracovníci finanční správy by měli věnovat komunikaci s veřejností velkou pozornost. V některých případech se nelze dopředu připravit na způsob jednání a správce daně musí reagovat bezprostředně. Pokud však jde o plánované ústní jednání, měli by se správci daně zaměřit na přípravu těchto jednání. Je důležité, aby se správci daně vždy zamysleli nad výše uvedenými pravidly pro správnou a účinnou komunikaci.

3.3 Vzdělávání

V procesu vzdělávání dospělých jde především o podněcování, a to ke komplexnímu učení, ve smyslu umět se učit a dále k motivaci k učení, ve smyslu chtít se učit. V rámci celoživotního vzdělávání je tedy prioritou vést člověka k permanentnímu vzdělávání. Objektivní důvody celoživotního vzdělávání spočívají ve vysokých nárocích a složitých podmínkách života lidí. Subjektivními důvody je individuální potenciál člověka (kognitivní, emocionální, motivační, volní a sociální vlastnosti). (Machalová, 2006, s. 74-75)

Vzdělávání dospělých je součástí personálního řízení v organizaci. Představuje celoživotní proces, umožňující orientovat se ve změnách v oblasti ekonomického, kulturního, společenského a politického života. Těžiště vzdělávání se posouvá od zájmového a všeobecného vzdělávání ke vzdělávání zaměřenému na získávání profesních kvalifikací a kompetencí. (Barták, 2008, s. 10-11)

Firemní vzdělávání je základním nástrojem rozvoje pracovníků ve smyslu zdokonalování jejich profesní způsobilosti. Jedná se o souhrn vzdělávacích akcí zajišťovaných podnikem, resp. personálním útvarům. Firemní vzdělávání tak plní nejen funkci vzdělávací a rozvojovou, ale také orientační, adaptační, integrační a retenční. Je součástí protiflukuačních opatření a vede k rozvoji výkonnosti, efektivity, k rozvoji uplatnitelnosti pracovníků nejen v rámci vnitřní, ale také vnější pracovní mobility. (Tureckiová a Veteška, 2008, s. 12-13)

Cílem vzdělávání zaměstnanců je zvyšování výkonnosti při efektivním využití potenciálu zaměstnanců. Pro označení znalostí, schopností a dovedností se používá termín kompetence. Pro jednotlivé vzdělávací kurzy lze využít různé vzdělávací technologie. Vzdělávání dospělých se od vzdělávání dětí a mládeže odlišuje rozdílnou motivací

dospělých ke studiu, odlišnými požadavky na studijní proces a také odlišnými očekáváními ohledně přínosů. (Barešová, 2011, s. 17-22)

Ve firemním vzdělávání je cílem vzdělávání zvýšení odbornosti, doplnění znalostí, rekvalifikace, příp. dosažení určité kvalifikační úrovně. Vyjadřuje objektivní požadavky organizace s přihlédnutím k subjektivním potřebám a požadavkům účastníků, např. v případě úspěšného dokončení vzdělávání dosáhnout zvýšení kvalifikace, změna postavení ve firemní hierarchii, úprava tarifního zařazení, finančního ohodnocení, pracovních podmínek atd. (Barták, 2008, s. 24-25)

Mezi základní vzdělávací formy patří tyto formy:

- monologické – bezprostřední přímý vztah lektora a účastníka vzdělávání, např. přednáška,
- dialogické – aktivní dialogický vztah lektora a účastníka, event. interakce účastníků mezi sebou,
- skupinové – diskuse, skupinová práce, řešení problémových situací, simulace profesních problémů. (Barták, 2008, s. 79)

V rámci profesního vzdělávání je využíván také e-learning - elektronické vzdělávání. Může být charakterizován jako vzdělávací proces, který je spojen s využíváním informačních a komunikačních technologií, technologiemi ve vztahu k tvorbě kurzů, k distribuci studijního obsahu, komunikaci mezi studenty a pedagogy a k řízení studia. Vzdělávání probíhá synchronně, což znamená, že ve vzdělávacím procesu dochází k on-line komunikaci mezi studenty a tutori. Jde např. o on-line kurzy, audio/video konference, internetové telefonování, virtuální třídu, chat. Při asynchronním vzdělávání student studuje, kdy chce a není na nikom ani na ničem závislý. Jedná se o samostudijní kurzy na internetu/intranetu, výukové CD-Romy, studium webových prezentací apod. (Barešová, 2011, s. 28-36)

Největším přínosem e-learningu je jeho flexibilita, dostupnost a individuální přístup. Dalším přínosem je jeho finanční efektivnost, aktuálnost informací, rychlejší vstřebávání a zapamatovatelná forma informací, větší možnosti testování znalostí, shodný obsah pro všechny studenty, vyšší míra interaktivity, snadná administrace. Za nevýhody lze uvést závislost na technologiích, nevhodnost pro určité typy kurzů, pro určité typy studentů, dobrovolnost, neosobnost, vysoké počáteční náklady. (Barešová, 2011, s. 39-48)

Cestou, jak se bránit zbytečně konfliktním a traumatizujícím situacím při jednáních úředníků s veřejností, je rozvíjení komunikačních kompetencí. Profesní rozvoj zaměstnanců finanční správy je realizován v souladu se schválenou koncepcí celoživotního vzdělávání zaměstnanců. Pro dosažení potřebné úrovně a výkonnosti finanční správy je zajišťován prakticky nepřetržitý vzdělávací proces, a to formou tzv. „učící se organizace“. Studium má formu prezenční, kombinovanou a distanční a je rozpracováno do učebních plánů a učebních osnov. (intranet.ds.mfcr.cz)

Učící se organizace znamená místo, kde lidé soustavně rozšiřují své schopnosti vytvářet výsledky. Jsou zde pěstovány nové způsoby myšlení a lidé se učí, jak se učit společně. Organizace aktivně podporuje a umožňuje učení všech svých členů a současně se přitom stále transformuje. (Barešová, 2011, s. 11)

Vzdělávání pracovníků finanční správy má svou strukturu a systém. Je realizováno v několika na sebe navazujících blocích. Nejprve zahrnuje dvoufázové vstupní vzdělávání při nástupu nového zaměstnance (vstupní vzdělávání úvodní a následné). Cílem této fáze vzdělávání je poskytnout novému zaměstnanci základní informace pro výkon činnosti ve finanční správě. V následné fázi jde o informace o právním systému České republiky, fungování státní správy a územní samosprávy, k problematice veřejných financí, základní údaje o Evropské unii a také základy komunikace. Dále následuje vzdělávání prohlubující, v jehož rámci se uskutečňuje odborné profesní vzdělávání, vzdělávání jazykové, manažerské a v dalších oblastech.

Pro absolvování odborného profesního vzdělávání, které je realizováno ve třech stupních, jsou stanoveny konkrétní podmínky, které zaměstnanec musí splňovat. Jde zejména o trvání pracovního vztahu, praxi, absolvování přechozích stupňů vzdělávání tak, aby byla dodržena návaznost. Toto vzdělávání se realizuje průběžně po dobu trvání pracovního poměru ve shodě s požadavky na pracovní činnost zaměstnance. (intranet.ds.mfcr.cz)

Pro vzdělávací potřeby zaměstnanců slouží pracovní pomůcka TaxTest. Zde má zaměstnanec možnost zjistit, jaké vzdělávací kurzy zaměstnavatel nabízí, včetně požadavků pro možnost absolvování konkrétního kurzu, zjištění náplně jednotlivých kurzů a odkazů na metodické materiály.

K rozšíření komunikačních kompetencí je v nabídce kurz Základy procesní komunikace při správě daní. Tento kurz je určen pro všechny zaměstnance, kteří realizují ústní jednání, výslechy, místní šetření a zabezpečují jejich dokumentování. Cílem tohoto kurzu je posílit předpoklady správce daně k externí komunikaci, seznámit účastníky s různými formami komunikování. (taxtest.ds.mfcr.cz)

Na tento kurz navazuje kurz Rozvíjení způsobilosti pro ovládání procesního komunikování při správě daní - praktická cvičení. Náplní tohoto kurzu je podnítit k vědomé sebekontrolě a k omezování nežádoucích tendencí a postupů při poznávání lidí a v komunikaci s nimi a dále vytvořit dovednost aktivního naslouchání. Kurz Praktické mediální tréninky pro pracovníky je určen pro zaměstnance, kteří veřejně vystupují za finanční správu.

Další kurzy jsou nabízeny se zaměřením na určitou specializaci. Jedná se o kurzy Speciální profesní dovednosti v komunikačních situacích pro pracovníky vyměřovacích oddělení, kontrolních oddělení, pro pracovníky při vymáhání a také dalších činností. Cílem toho kurzu je rozvíjet profesní dovednosti pro efektivní komunikování při jednotlivých konkrétních činnostech. Rozvíjet zejména dovednost připravit se na realizaci místního šetření, úředních jednání či výslechů a dovednost písemného a jiného dokumentování.

Kurz Speciální profesní dovednosti v obtížných a ohrožujících situacích pracovníků územních finančních orgánů je zaměřen na praktická cvičení v situacích, kdy jsou zaměstnanci vystaveni kriminálnímu nebo sociálně patologickému chování (korupčnímu jednání, zastrasování, vydírání, případně fyzickému útoku).

V nabídce jsou i kurzy zaměřené na problematiku psychologie, např. kurz Komunikace a vzájemné porozumění, Osobnost v sociálním kontaktu, Sociální a komunikační dovednosti, Komunikace a vzájemné porozumění. Cílem těchto kurzů je aplikace pojmů sociální psychologie, ověření vlastního chování ve zpětné vazbě, zvládání asertivních dovedností, rozvíjení sociálních aktivit ve skupině a také sebepoznání. (taxtest.ds.mfcr.cz)

V rámci vzdělávání zaměstnanců jsou tedy rozvíjeny jednak odborné kompetence, které se týkají odborných výkonů v dané profesi, ale také sociální kompetence. Sociální kompetence se projevuje jako schopnost lidí socializovat se a adaptovat se ve společnosti. Jde o rozvinutý systém činností a chování jednotlivce v sociálním prostředí, zvládání rozvíjejícího se systému mezilidských a meziosobních vztahů. (Machalová, 2006, s. 121)

V praxi se ukazuje, že ani lidé s nadprůměrnými vědomostmi, zkušenostmi a inteligenčním kvocientem nemusí být úspěšní. Skutečně úspěšní mívají kromě těchto uvedených předností ještě i vysoký stupeň emocionální inteligence. Jde o společenskou inteligenci, která pomůže jedinci rozeznat a řídit vlastní emoce a emoce druhých. Zahrnuje sebeuvědomění, sebeovládání, sebemotivaci, vytrvalost, empatii. Jde o soubor kompetencí, které umožňují člověku vést lidi a zvládat mezilidské vztahy. Při využívání této inteligence hrají důležitou roli specifické sociální a komunikační dovednosti. (Barták, 2008, s. 128-129)

Odborná literatura přímo uvádí kompetence, které by měli úředníci státní správy mít. Jsou následující.

„Kompetence úředníků státní správy:

- *osobní chování,*
- *vlastnosti osobnosti důležité pro výkon,*
- *volní vlastnosti osobnosti,*
- *morální vlastnosti,*
- *schopnosti a dovednosti (pro danou činnost, pro řízení),*
- *požadavky na další profesní rozvoj,*
- *znalosti/vědomosti významné pro konkrétní činnost.“* (Tureckiová a Veteška, 2008, s. 47)

Praxe ukazuje, že v oborech činností, které zahrnují styk s veřejností, by měli být lidé, kteří splňují odborné, ale i sociální kompetence. Dle mého názoru v tak citlivé oblasti, jakou je finanční správa, to platí dvojnásobně. Právě na rozvoj sociálních kompetencí by mělo být zaměřeno vzdělávání nejen vstupní pro nové zaměstnance, ale i pro stávající, kteří pracují ve finanční správě i několik let. Určitě by to přispělo k lepšímu přístupu úředníků k veřejnosti a i lepšímu hodnocení veřejnosti vůči finanční správě.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM

Tato část navazuje na teoretická východiska zpracovaná v předcházejících kapitolách této práce. Vztah mezi veřejností a finanční správou je dán tím, že výběr daní je pro člověka citlivou záležitostí, protože se týká odvodu části peněz ve prospěch státu a není zaručeno dobré hospodaření s těmito prostředky. Tento vztah je pak umocněn ještě tím, že někteří úředníci, kteří tento výběr zabezpečují, neovládají sociální kompetence potřebné pro adekvátní chování a komunikaci s lidmi, kteří daně musejí odvádět. To se pak zákonitě projeví na celkovém obrazu a působení finanční správy vůči veřejnosti.

Jednání s daňovými poplatníky však není jednoduché a často dochází při správě daní, zejména při kontrolní činnosti k rizikovým a vyhroceným situacím, které jsou obtížně řešitelné jak pro správce daně, tak pro daňové subjekty.

Problémy v chování a komunikaci mohou nastávat jednak ze strany daňových subjektů, kdy může docházet nejčastěji k verbálním, ale někdy i k fyzickým napadením pracovníků finanční správy. Jinými projevy napadení mohou být např. škoda na majetku, anonymní dopisy, vydírání, vyhrožování apod. Pro řešení těchto napadení při výkonu pracovní činnosti je pro pracovníky k dispozici směrnice, která zahrnuje postup při řešení napadení, který by měl zaměstnanec dodržet, a který by mu měl pomoci v řešení nastalé situace.

Pokud dochází k nestandardní komunikaci ze strany správce daně, jsou v daňovém řádu zakotveny zásady a postupy, které může veřejnost využít v rámci ochrany svých práv. Ve vztahu k chování úředníků finanční správy je to zásada vstřícnosti a slušnosti, a zejména stížnost na nevhodné chování úřední osoby.

Součástí této práce je proto kvantitativní výzkum provedený metodou dotazníku ke zjištění postojů veřejnosti vůči úředníkům finanční správy.

4.1 Metody, cíle výzkumu a stanovení hypotéz

Cílem této práce je vyhodnocení a analyzování postojů veřejnosti vůči pracovníkům finanční správy, které by mohlo napomoci k zaměření finanční správy na větší podporu rozvíjení sociálních kompetencí svých zaměstnanců, a tím ke zlepšení přístupu, komunikaci a chování těchto zaměstnanců k daňovým subjektům a postupné změně vnímání finanční správy daňovou veřejností.

Dílčím cílem této práce je vytvoření metodické pomůcky pro nové pracovníky. Pomocí této metodické pomůcky by se nově nastupující zaměstnanci finanční správy mohli seznámit s činnostmi správců daní, při kterých dochází nejvíce k problematickým situacím ve vztahu k veřejnosti, s etickým kodexem upravujícím chování úředníků. Dále by se seznámili s formami a úskalími komunikace s veřejností a v neposlední řadě také s možnostmi vzdělávání se v této oblasti.

Dalším dílčím cílem této práce je informování veřejnosti o hlavních zásadách, které správci daně musí dodržovat při vedení daňových řízení a postupů při správě daní. Dále poskytnout informace o ochraně subjektivních práv daňových subjektů a možnostech ochrany proti nepřipustnému chování úředníků.

Postoje veřejnosti vůči pracovníkům finanční správy jsem zkoumala pomocí kvantitativního výzkumu metodou dotazníku.

Metoda je plánovaným postupem k zajištění stanovených cílů, postupem, který je zaměřen k systematickému získávání poznatků. Použití metody v sociálněpsychologickém výzkumu má tři etapy. V první etapě dochází k jasné formulaci problému, popřípadě ke stanovení hypotéz. Druhá etapa spočívá ve stanovení racionálních vztahů mezi dosaženými výsledky. Třetí etapa pak zahrnuje výklad výsledků výzkumu. K metodám sociální psychologie kromě základních výzkumných postupů patří také dotazníky, rozhovory, testy, sociometrie, kazuistiky a další. Volba metody závisí na povaze problému, který chceme řešit. Základním požadavkem je objektivnost, validita, reliabilita. (Trpišovská a Vacínová, 2007, s. 11-14)

Kvantitativní metoda získává omezený počet informací o velkém počtu jedinců, aby mohla ověřit platnost hypotéz a generalizovat. Využívá standardizované způsoby získávání dat a statistiku k vyhodnocování souvislostí. Kvantitativní výzkumník je zaměřen na reliabilitu, tedy spolehlivost výsledků (zda by za stejných okolností on nebo někdo jiný došel ke stejnému závěru). U kvantitativního výzkumu usilujeme o co nejpřesnější vymezení výzkumného problému, aby mohla být co nejnadhěji ověřena platnost stanovené hypotézy. Hypotéza je tvrzení, které předpovídá, že mezi určitými znaky existuje souvislost. Klasickým nástrojem kvantitativně orientovaného výzkumu je dotazník, který umožňuje rychlé zpracování dat. Jeho nevýhodou je, že neposkytuje respondentům široký prostor pro vyjádření a je použitelný v prostředí, které je pro výzkumníka relativně známé. (Jandourek, 2003, s. 205-211)

V dotazníku jsou respondenti předkládány otázky v písemné podobě, obvykle předtištěné na zvláštním formuláři. Výhodou dotazníku je snadná administrace, zajištění anonymity, není časový tlak na respondenta, lze získat informace od velkého počtu respondentů. Dotazník má však také negativní stránky. Může dojít ke zkreslení, protože dotazovaný nepochopil správně otázku, v odpovědích může respondent záměrně klamat. Sestavení dotazníku vyžaduje pečlivou analýzu zkoumaného problému a jednoznačné stanovení cíle. (Trpišovská a Vacínová, 2007, s. 15-16)

Prostřednictvím výzkumu bych se pokusila odpovědět na otázky týkající se hodnocení celkového přístupu, odbornosti, ochoty úředníků ve vztahu k veřejnosti.

Stanovila jsem si 6 hypotéz, které bych svým výzkumem chtěla potvrdit nebo vyvrátit.

H 1: Počet negativních zkušeností s chováním pracovníků finančních úřadů ve velkých městech je vyšší než počet negativních zkušeností s chováním pracovníků finančních úřadů v malých městech.

H 2: Podnikatelé mají více negativních zkušeností s úředníky než ostatní občané.

H 3: Muži se častěji dostávají při jednání na finančních úřadech do problémových situací než ženy.

H 4: S úředníky má veřejnost více negativních zkušeností než s úřednicemi.

H 5: Nejvíce negativních zkušeností při jednání na finančních úřadech se vyskytuje v souvislosti s vymáháním daní.

H 6: U veřejnosti převažuje negativní postoj k chování úředníků.

4.2 Vlastní výzkum

Pro analyzování a vyhodnocení postojů veřejnosti vůči pracovníkům finanční správy jsem tedy zvolila kvantitativní výzkum metodou dotazníku.

Dotazník obsahuje celkově čtrnáct položek, ve kterých jsou různé typy otázek. Dvanáct položek obsahuje formu výběru konkrétní odpovědi pomocí označení vybrané odpovědi. Dvě položky jsou formulovány jako otevřené. V těchto položkách má respondent možnost vyjádření vlastního názoru či vlastní zkušenosti. Je zde zaručena anonymita, což by mělo přispět k pravdivým odpovědím respondentů a k objektivitě. Dotazník zahrnuje položky,

kteří se týkají rozdělení respondentů podle pohlaví, věku, statusu a místní příslušnosti k finančnímu úřadu. Další položky se týkají konkrétních poznatků z jednání na finančních úřadech ve vztahu k posouzení zkušeností s chováním úředníků, posouzení komunikačních schopností, odborných znalostí, spokojenosti s informacemi poskytovanými v daném regionu z finančních úřadů a také zkušeností s korupcí.

Nejprve byl proveden na vzorku deseti respondentů tzv. předvýzkum, jehož cílem bylo zjistit, zda jsou pokyny k jeho vyplnění dostatečné, otázky srozumitelné a mající vypovídací hodnotu. Po zhodnocení vyplněných dotazníků byla změněna položka č. 6. Byla doplněna možnost, že respondent neměl negativní zkušenost. Dále byl doplněn pokyn ohledně dalšího vyplňování, pokud tedy k negativní zkušenosti nedošlo.

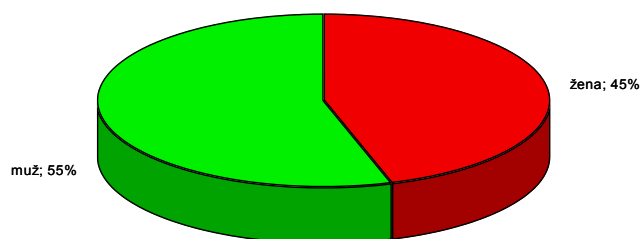
Prostřednictvím známých, spolupracovníků i ostatní veřejnosti bylo osloveno 250 respondentů, z nichž 81 respondentů nemělo s jednáním na finančních úřadech žádné zkušenosti. Tito respondenti nemohli být pro výzkum využiti, protože by nemohli poskytnout relevantní informace potřebné pro výzkum. Byli tedy vyřazeni. Dalších 25 respondentů odmítlo předložený dotazník vyplnit, buď z důvodu neochoty, nedostatku času nebo se nechtěli k tomuto tématu vyjadřovat.

Výběrový soubor je rozložen podle podstatných znaků. Mezi tyto znaky jsem zařadila pohlaví, příslušnost k určitému typu úřadu (velikost) a rozdělení na podnikatele, zaměstnance, zástupce firem a ostatní občany. Výběr byl volen náhodně a není zaměřen např. na určitou oblast nebo území. Výběrový soubor obsahuje 144 respondentů, kteří zaznamenali konkrétní zkušenost při jednání na finančním úřadě, a kteří byli předložený dotazník ochotni vyplnit.

Dotazník byl statisticky vyhodnocen a pro přehlednost byly některé z položek zobrazeny v grafech nebo tabulkách.

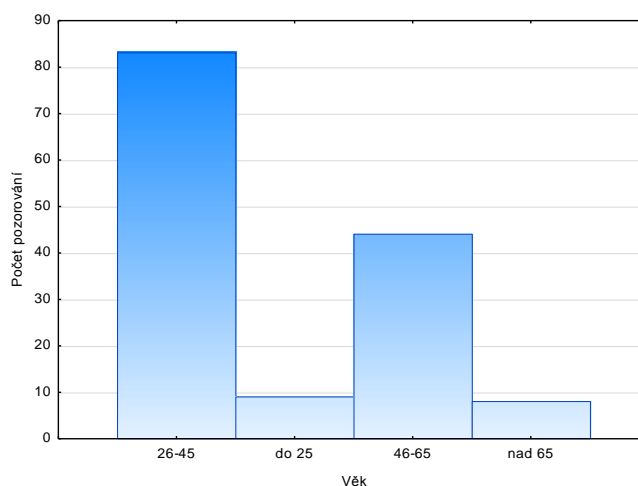
4.3 Vyhodnocení, analýza a interpretace výsledků

Po vyhodnocení konkrétních položek byly získány tyto údaje. První položka se týká pohlaví. Jde o posouzení, zda se negativní zkušenosti s jednáním na finančním úřadě týkají spíše mužů nebo spíše žen. Z celkového počtu 144 respondentů odpovídalo 79 mužů a 65 žen. Procentní zastoupení vyjadřuje graf č. 1. Bylo zjištěno, že na dotazník odpovědělo více mužů, a to o 10 %.



Graf č. 1 Procentní zastoupení respondentů

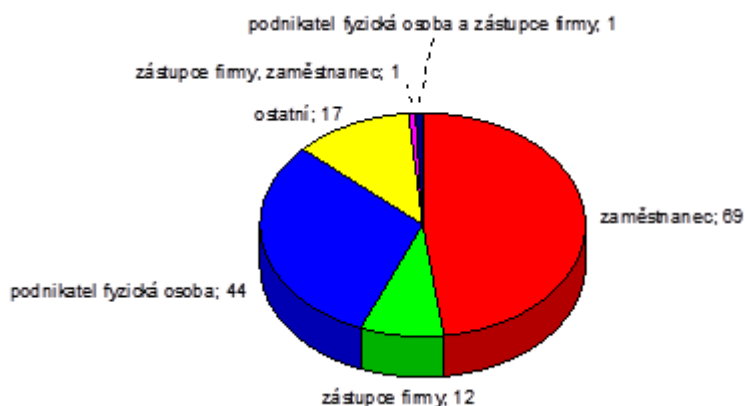
Položka týkající se věku respondentů je podstatná pro vyhodnocení skutečnosti, zda problém při komunikaci měli spíše starší nebo mladší příslušníci populace. Z hlediska věku bylo nejvíce respondentů zastoupeno v kategorii od 26 do 45 let, následuje kategorie věku od 46-65 let, výrazně menší zastoupení je do 25 let a také nad 65 let. Tato zjištění odpovídají skutečnosti. Mladí lidé do 25 let většinou ještě studují a lidé nad 65 let jsou již v důchodu, takže jejich komunikace s finančními úřady není tak častá. Početní zastoupení vyjadřuje graf č. 2.



Graf č. 2 Zastoupení respondentů dle věku

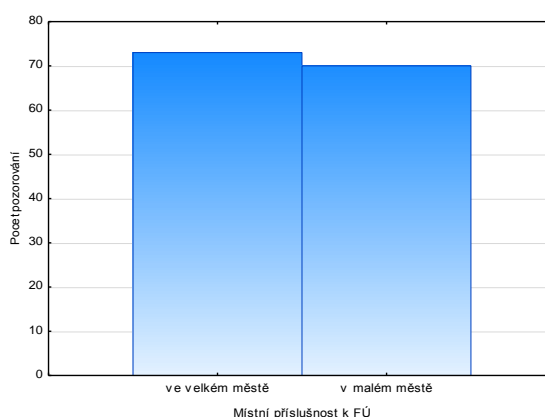
V položce týkající se rozdělení respondentů dle oblastí činností, ve kterých se pohybují, bylo zjištěno, že nejvíce odpovídajících bylo z řad zaměstnanců, následuje kategorie podnikatelů, dále kategorie ostatní a zástupce firmy. V kategorii ostatní by mohli být

zastoupení lidé, kteří s finančním úřadem jednali např. ohledně daně z nemovitých věcí, dědické, darovací, kde vystupují v pozici soukromé osoby. Dva respondenti označili, že spadají současně do dvou kategorií. První uvedl současně kategorii podnikatel a zástupce firmy, druhý uvedl zaměstnanec a současně zástupce firmy. Největší zastoupení tedy bylo z řad zaměstnanců a podnikatelů. Přesné údaje jsou zaznamenány v grafu č. 3.

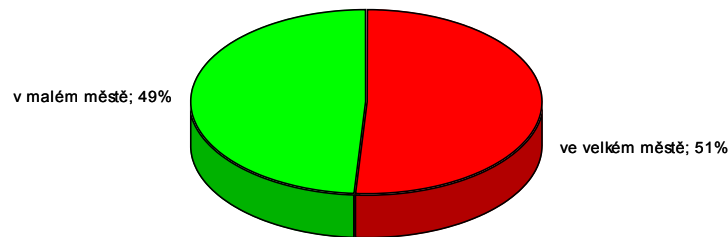


Graf č. 3 Rozdělení dle oblastí činnosti respondentů

Položka rozlišující místní příslušnost k finančnímu úřadu v malém nebo ve velkém městě je rozhodná pro posouzení, zda úředníci malých a velkých úřadů přistupují k daňovým subjektům rozdílným způsobem. V souvislosti s místní příslušností k finančnímu úřadu odpovědělo 73 respondentů, že má místní příslušnost k finančnímu úřadu ve velkém městě a 71 respondentů v malém městě. Toto početní zastoupení vyjadřuje graf č. 4. Procentní zastoupení je znázorněno v grafu č. 5.



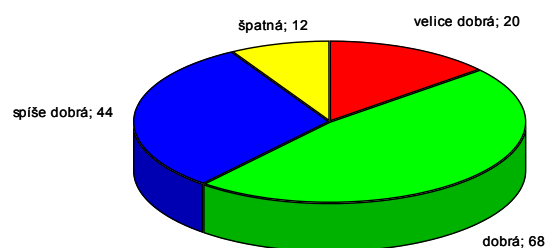
Graf č. 4 Místní příslušnost k FÚ



Místní příslušnost k FÚ

Graf č. 5 Procentní zastoupení místní příslušnosti

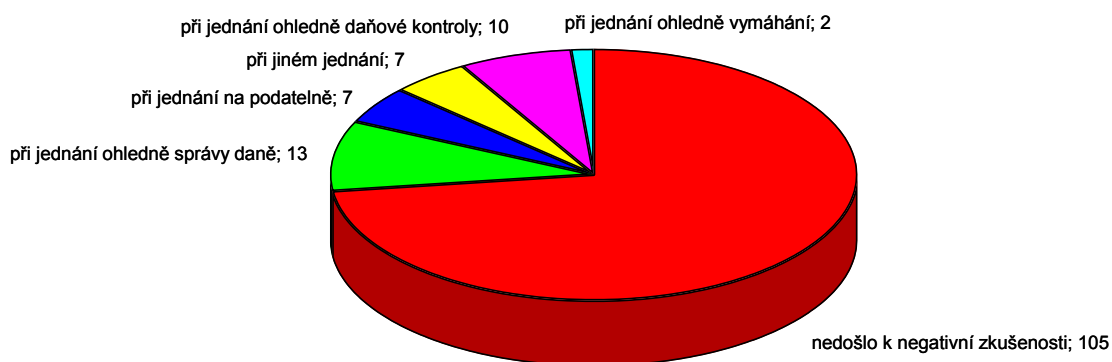
Pátá položka se týká obecného zhodnocení subjektivní zkušenosti s jednáním na finančním úřadě. Zkušenosti veřejnosti s jednáním na finančních úřadech byly dobré nebo velice dobré v počtu 88 odpovědí, 44 respondentů mělo zkušenost spíše dobrou. Pouze dvanáct respondentů mělo s jednáním na finančním úřadě zkušenost špatnou. Z celkového porovnání tedy vyplývá, že převažuje spíše pozitivnější vnímání zkušeností z jednání na finančních úřadech. Tyto odpovědi jsou zaznamenány v grafu č. 6.



Zkušenost s jednáním

Graf č. 6 Zkušenosti s jednáním na finančním úřadě

Položka ohledně zjištění při jakém konkrétním jednání došlo k negativní zkušenosti je členěna dle odpovědí, že buď nedošlo k negativní zkušenosti a pokud byla zaznamenána negativní zkušenost, má respondent možnost rozlišit při jakém jednání. Jako možnosti jsou uvedeny negativní zkušenosti při jednání na podatelně, při jednání ohledně daňové kontroly, při jednání ohledně správy daně, při jednání ohledně vymáhání nebo při jiném jednání. Z odpovědí ohledně negativních zkušeností s jednáním na finančních úřadech odpověděla převážná většina respondentů, že při vyřizování svých záležitostí na finančních úřadech nemají negativní zkušenost. Největší počet negativních zkušeností respondenti zaznamenali ve vztahu ke správě daní a poté ohledně daňové kontroly. Konkrétní údaje jsou zaznamenány v grafu č. 7.



Graf č. 7 Negativní zkušenosti

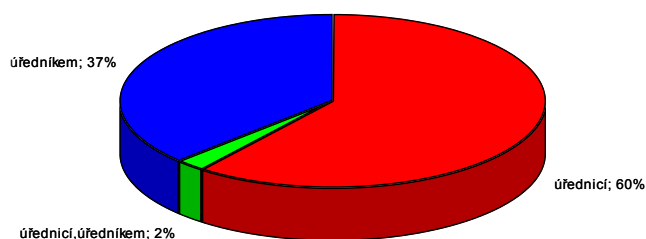
Ve vztahu k posouzení chování úředníka, které respondenti nejčastěji hodnotili jako negativní, bylo toto chování označeno jako neochotné, následovalo povýšené, arogantní a nakonec odměřené. Konkrétní číselné údaje uvádí tabulka (Tab. 1).

Tab. 1. Rozlišení chování úředníků

Kategorie	počet
Povýšené chování	13
Arogantní chování	11
Odměřené chování	8
Neochotné chování	19

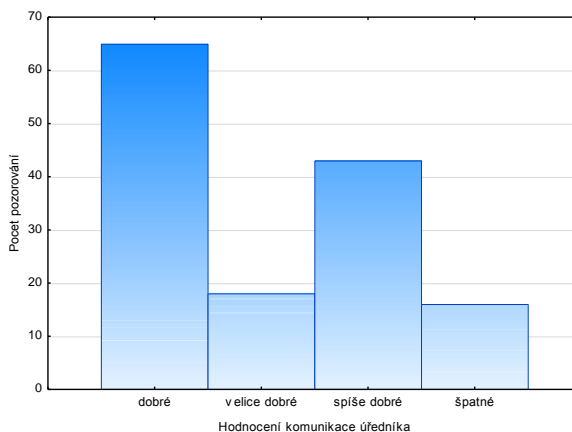
Zdroj: vlastní

Negativní zkušenost při jednání byla posuzována také v souvislosti s tím, zda k této zkušenosti došlo při jednání s úředníkem nebo úřednicí. Z odpovědí vyplývá, že více negativních zkušeností bylo zaznamenáno s úřednicemi. V jednom případě měl respondent negativní zkušenost jak s úřednicí, tak s úředníkem. Procentní zastoupení je vyjádřeno v grafu č. 8.



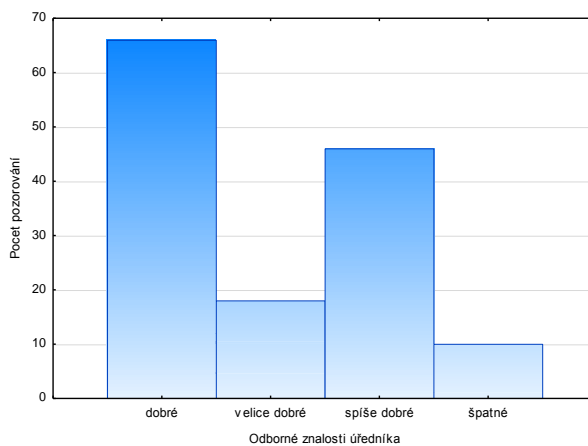
Graf č. 8 Negativní zkušenosti s úřednicí, s úředníkem

V posouzení komunikačních schopností úředníků se nejvíce respondentů vyjádřilo, že považovalo tyto schopnosti za dobré nebo spíše dobré. Objevilo se i hodnocení velice dobré. V porovnání s těmito údaji se hodnocení špatné objevilo v 17 případech z celkového počtu. Konkrétní údaje uvádí graf č. 9.



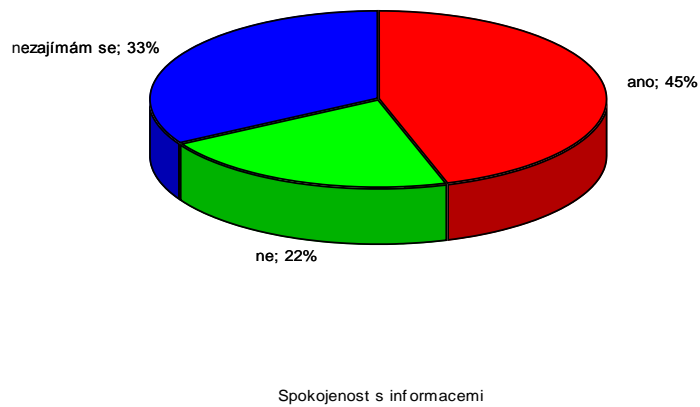
Graf č. 9 Hodnocení komunikace úředníka

Odborné znalosti úředníků byly hodnoceny obdobně jako komunikační schopnosti. Nejvíce respondentů odpovědělo, že odborné znalosti byly dobré a spíše dobré. Také zde bylo zaznamenáno hodnocení velice dobré. Jako špatné byly odborné znalosti vyhodnoceny v 10 případech. Vyhodnocení je zobrazeno v grafu č. 10.



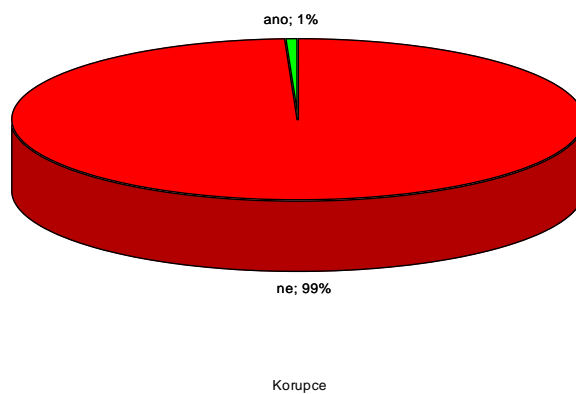
Graf č. 10 Odborné znalosti úředníka

Spokojenost s poskytovanými informacemi z finančních úřadů v daném regionu vyjádřilo 45 % dotázaných. Nespokojeno bylo 22 % respondentů. O informace, které finanční úřady poskytují, se dle odpovědí respondentů nezajímá 33 % lidí. Struktura je vyjádřena v grafu č. 11.



Graf č. 11 Spokojenost s informacemi

V souvislosti s korupčním jednáním na úřadech odpovědělo 99 % respondentů, že se s korupcí při jednání na finančním úřadě nesetkali. S korupcí se setkala 1 % dotázaných. V souvislosti s kauzami, které denně slyšíme kolem sebe v médiích, lze konstatovat, že v rámci tohoto zjišťování není korupce rozšířena. Procentní vyjádření zobrazuje graf č. 12.



Graf č. 12 Korupce

Z výše uvedených získaných poznatků byla ověřována platnost stanovených hypotéz.

Pro ověření hypotézy H 1 byly porovnány položky č. 6 a č. 3, tedy kolik dotazovaných, kteří mají místní příslušnost k finančnímu úřadu v malém městě, zaznamenalo negativní

zkušenost při jednání na finančním úřadě a kolik negativních zkušeností bylo zaznamenáno respondenty s místní příslušností k finančnímu úřadu ve velkém městě. Počet respondentů s místní příslušností v malém městě byl celkově o 2 nižší než ve velkém městě. Negativních zkušeností bylo zaznamenáno 20 u respondentů s místní příslušností v malém městě. Ve velkém městě to bylo 19. Naopak negativní zkušenost nebyla zaznamenána respondenty s místní příslušností v malém městě v počtu 51 a ve velkém městě v počtu 54. Vzhledem k tomu, že výchozí počet respondentů s místní příslušností v malém a velkém městě nebyl totožný, použila jsem pro porovnání metodu procentního výpočtu. Negativní zkušenost s jednáním na finančním úřadě mělo 26 % dotazovaných s místní příslušností ve velkém městě a 28,2 % s místní příslušností v malém městě. **Hypotéza H 1:** Počet negativních zkušeností s chováním pracovníků finančních úřadů ve velkých městech je vyšší než počet negativních zkušeností s chováním pracovníků finančních úřadů v malých městech, se tedy **nepotvrdila**.

Hypotéza H 2 byla ověřována pomocí vyhodnocení položek č. 6 a č. 2. Respondentů, kteří uvedli, že jsou podnikatelé, bylo v porovnání s ostatními kategoriemi výrazně méně, proto bylo použito procentního výpočtu. Ze 45 podnikatelů uvedlo 14, že má negativní zkušenost s jednáním na finančním úřadě. Ze zbývajících 101 respondentů uvedlo negativní zkušenosti 25 dotazovaných. Bylo zjištěno, že negativní zkušenosti s jednáním na finančním úřadě má z celkového počtu podnikatelů 31,1 % respondentů. Z celkového počtu ostatních subjektů mělo negativní zkušenost 24,8 % dotázaných. **Hypotéza H 2:** Podnikatelé mají více negativních zkušeností s úředníky než ostatní občané, **se potvrdila**.

Pro ověření hypotézy H 3 bylo použito porovnání položek č. 6 a č. 1. V dotazníku ale odpovídalo o 10 % více mužů než žen. Bylo zjištěno, že muži zaznamenali 22 negativních zkušeností při jednání na úřadě a ženy 17. Také zde bylo z důvodu nestejného výchozího počtu mužů a žen pro ověření této hypotézy použito procentního výpočtu. Z celkového počtu mužů zaznamenalo negativní zkušenost při jednání na finančním úřadě 27,8 % mužů. Z celkového počtu žen to bylo 26,2 %. **Hypotéza H 3:** Muži se častěji dostávají při jednání na finančních úřadech do problémových situací než ženy, **se potvrdila**.

Pro ověření hypotézy H 4 bylo použito vyhodnocení položky č. 8. Bylo zjištěno, že více negativních zkušeností bylo evidováno při jednání s úřednicemi. **Hypotéza H 4:** S úředníky má veřejnost více negativních zkušeností než s úřednicemi, **se nepotvrdila**. Tato hypotéza je zřejmě ovlivněna faktem, že ve finanční správě pracuje podstatně více úřednic než úředníků.

Pro ověření hypotézy H 5 jsem vycházela z údajů uvedených v grafu č. 7. Z těchto údajů vyplývá, že se vyskytly pouze dva případy, kdy byla negativní zkušenost s chováním úředníků zaznamenána v souvislosti s vymáháním daní. Nejvíce případů bylo v souvislosti se správou daní. **Hypotéza H 5:** Nejvíce negativních zkušeností při jednání na finančních úřadech se vyskytuje v souvislosti s vymáháním daní, **se nepotvrdila.**

Hypotéza H 6 byla ověřována pomocí položky č. 5. Byly porovnány údaje kategorie špatné, spíše dobré (56 respondentů) proti kategorii dobré, velice dobré (88 respondentů). Převažuje tedy pozitivní hodnocení. Z toho vyplývá, že **hypotéza H 6:** U veřejnosti převažuje negativní postoj k chování úředníků, **se nepotvrdila.**

Rozdíly v posuzování zkušeností s jednáním na finančních úřadech ve velkých městech a malých městech byly v podstatě nepatrné. Stejně tak jako posouzení, zda muži mají více negativních zkušeností při těchto jednáních než ženy. Zjištění, že podnikatelé mají více negativních zkušeností při jednáních na finančních úřadech, může být ovlivněno tím, že podnikatelé jednají ohledně daní, daňových přiznání, různých potvrzení a žádostí daleko častěji než např. zaměstnanci, kteří si jednou za rok podávají daňové přiznání k dani z příjmů. Podnikatelů se týká také více druhů daní, které musí řešit, ať už se jedná o daň z příjmů, daň z přidané hodnoty, silniční daň nebo vyúčtování daní za své zaměstnance.

Někteří respondenti popsali svoje konkrétní negativní zkušenosti. Zejména se jednalo o neochotu pomoci při vyplňování daňových přiznání, podání chybných informací, vyžadování důkazních prostředků nad rámec zákona. V jednom případě bylo uvedeno, že úřednice při daňové kontrole vyhrožovala a byla sprostá. Z některých jednání měli dotázaní pocit, že jejich situace úředníci příliš nezajímá. Někteří respondenti, kteří uvedli, že mají negativní zkušenost s některým z vyjmenovaných jednání, ale na obecnou otázku o zkušenosti s jednáním na finančním úřadě odpověděli, že byla dobrá nebo spíše dobrá. Z toho lze usoudit, že přestože mají tyto respondenti negativní zkušenost z nějakého jednání, jejich celkový pohled není kvůli tomu špatný.

Nejvíce negativních zkušeností bylo při správě daní. Zřejmě proto, že s úkony při správě daní, zejména ohledně řešení podaných daňových přiznání, se setkává nejvíce daňových subjektů. Daňových subjektů, u kterých je prováděna daňová kontrola nebo vymáhání je podstatně méně.

Co se týká typu chování, které respondenti posoudili jako negativní, bylo nejvíce zaznamenáno chování neochotné.

Finanční správa každoročně vyhodnocuje v rámci celé republiky výsledky své činnosti. V souvislosti s tímto hodnocením bylo za rok 2012 zaevidováno 13 stížností ve smyslu ust. § 175 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů. Důvodnými byly shledány tři stížnosti (2 stížnosti na nevhodné chování nebo jednání úředních osob na finančním úřadě, 1 stížnost na postup finančního úřadu) a tři stížnosti byly shledány částečně důvodnými. Více než polovina stížností byla shledána nedůvodnými. Oproti roku 2011, kdy bylo zaevidováno 57 stížností, došlo v roce 2012 k jejich výraznému poklesu (o 77 %). Detailní přehled těchto stížností je uveden v tabulce (Tab. 2).

Tab. 2. Rozlišení chování úředníků

Věcné zaměření stížností	Počet	Důvodné	Částečně důvodné	Nedůvodné
Nevhodné chování nebo jednání úředních osob	9	2	3	4
Postup ÚFO	4	1	0	3
CELKEM	13	3	3	7

Zdroj: Informace o činnosti daňové správy ČR za rok 2012 (www.financnisprava.cz)

Finanční správa také vyhodnocuje počty napadení úředníků ze strany veřejnosti. Pro zajímavost uvádím také informace o těchto zjištěních. Jedná se o údaje ke konci roku 2012. Nové údaje za období roku 2013 ještě nebyly k dispozici. Právě v roce 2012 byl zaznamenán výrazný pokles verbálních napadení úředníků. Zatím tento pokles nelze vyhodnotit ve vztahu k dalšímu roku, protože za období roku 2013 ještě nebyly tyto údaje zveřejněny. Konkrétní zjištění jsou uvedeny v tabulce (Tab. 3).

Tab. 3. Napadení zaměstnanců

	2008	2009	2010	2011	2012
Napadení při výkonu zaměstnání	34	38	44	45	10
Fyzické napadení	7	6	2	4	3
Verbální napadení	27	32	42	41	7
Napadení pro výkon zaměstnání	9	12	7	11	6
Fyzické napadení	0	1	0	1	1
Verbální napadení	9	11	7	10	5
Ostatní případy*	6	7	4	5	2
Fyzické napadení	3	1	0	2	0
Verbální napadení	3	3	0	2	1
Poškození majetku	0	3	4	1	1
CELKEM	49	57	55	61	18
Fyzické napadení	10	8	2	7	4
Verbální napadení	39	46	49	53	13
Poškození majetku	0	3	4	1	1

Zdroj: Informace o činnosti daňové správy ČR za rok 2012 (www.financnisprava.cz)

*Ostatní případy – případy fyzického i verbálního napadení zaměstnanců, u kterých nelze prokázat, že byly vedeny v souvislosti s činností správce daně

ZÁVĚR

Cílem této práce bylo zjistit, jaké zkušenosti a z toho plynoucí postoje má veřejnost s jednáním na finančních úřadech.

V teoretické části byly popsány vztahy finanční správy a veřejnosti. Důležitá pro hodnocení těchto vztahů je komunikace finanční správy s veřejností, aby nedocházelo k překrucování situací a sdělení prostřednictvím médií a aby veřejnost měla k dispozici dostatek informací potřebných pro vyřízení daňových záležitostí.

Pozornost byla zaměřena také na informování veřejnosti o možnostech ochrany vůči nesprávnému postupu nebo nevhodnému chování správce daně. Tyto možnosti jsou sice zakotveny v daňovém řádu, ale jejich konkrétní vymezení může daňovým subjektům, kteří se běžně ve finančním právu neorientují, pomoci zvolit možnost ochrany svých práv např. při daňové kontrole, postupu při odstranění pochybností, místním šetření apod. Jsou zde nastíněny i možnosti použití opravných prostředků vůči rozhodnutím v daňovém řízení.

Dále se teoretická část věnuje vymezení pojmů a souvislostí v oblasti postojů, sociálního prostředí, sociální komunikace a sociální interakce. Tyto pojmy jsou důležité pro zhodnocení toho, jak postoje vznikají, jak může dojít k jejich změně, což se odráží v dalších oblastech týkajících se vzájemných vztahů v rámci finanční správy. Studium těchto charakteristik je přínosné pro posouzení způsobů a možností komunikace mezi správcem daně a daňovými subjekty a také k rozšiřování sociálních kompetencí úředníků, které jsou pro správce daně nezbytné.

Teoretická část je uzavřena kapitolou, která řeší metodické postupy správců daní. Byly zde popsány rizikové činnosti správce daně v souvislosti s jednáními s daňovými poplatníky, způsoby komunikace, dodržování etického kodexu zaměstnanců finanční správy a možnosti vzdělávání pracovníků finanční správy v oblasti jednání s daňovými poplatníky. Tato část je cílena na seznámení nejen nových zaměstnanců s touto problematikou.

V praktické části byl proveden kvantitativní výzkum metodou dotazníku. Dotazníky byly zaměřeny na zjištění skutečného náhledu a konkrétních zkušeností při jednání veřejnosti na finančních úřadech. Když se řekne finanční úřad nebo daně, zareaguje většina lidí negativním a odmítavým postojem. Jde o názor převzatý z většinové společnosti, který se vytváří např. také prezentováním zejména negativních zpráv o finanční správě. Pokud však

člověk hodnotí situaci již konkrétně sám za sebe, může dojít k posunu. Z poskytnutých odpovědí daňové veřejnosti vyplynulo, že negativní zkušenosti při jednání na finančním úřadě zaznamenalo jen 25 % z dotázaných. Ostatní špatné zkušenosti neměli. Pokud byly negativní zkušenosti zaznamenány, jednalo se nejvíce o neochotné jednání úředníků. Více problémových jednání bylo evidováno ve vztahu s úřednicemi a také na finančních úřadech v malých městech.

Ačkoliv tedy z provedeného výzkumu převažuje pozitivní závěr ve vztahu k úředníkům, jsou tyto skutečnosti samozřejmě k zamyšlení, protože je stále co zlepšovat a lze tyto závěry využít právě při vzdělávání pracovníků finanční správy v souvislosti s rozšiřováním jejich sociálních kompetencí. Zde je také z pohledu zaměstnanců finančních úřadů prostor pro sociální pedagogiku jako disciplínu, která se mj. zabývá také pomocí při zvládnutí náročných životních situací, což určitě oblast řešení daňových problémů je.

Studium sociální pedagogiky poskytuje pro praxi ve sféře finanční správy cenné znalosti, ze kterých mohou pracovníci správce daně čerpat znalosti z oblasti psychologie, práva, pedagogiky, managementu, řízení lidských zdrojů aj. Znalosti právní problematiky jsou přínosné zejména pro práci s právními normami, které jsou pro správu daní nezbytné, pro pochopení základních termínů užívaných v právním vyjadřování a v právní argumentaci, ať v písemné nebo ústní formě. Poznatky z oblasti psychologie jsou využitelné zejména pro sociální interakce, do kterých správci daně vstupují s daňovými subjekty, pro správnou a bezproblémovou komunikaci a chování správců daně. Sociální pedagogiku lze uplatnit také v souvislosti se vzděláváním pracovníků finanční správy v rámci kurzů, které finanční správa zaměstnancům nabízí v oblasti vedení ústních jednání a profesních dovedností v různých komunikačních situacích, např. činnost lektora školících zařízení.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] BAKOŠOVÁ, Zlatica, 2008. *Sociálna pedagogika jako životná pomoc*. 3.vyd. Bratislava: Public Promotion. 251 s. ISBN 978-80-969944-0-3
- [2] BAREŠOVÁ, Andrea, 2011. *E-LEARNING ve vzdělávání dospělých*. 1.vyd. Praha: IVOX. 197 s. ISBN 978-80-87480-00-7
- [3] BARTÁK, Jan, 2008. *Jak vzdělávat dospělé*. 1.vyd. Praha: Alfa Nakladatelství. 200 s. ISBN 978-80-87197-12-7
- [4] BAXA, J., O. DRÁB, L. KANIOVÁ, P. LAVICKÝ, A. SCHILLEROVÁ, K. ŠIMEK a M. ŽIŽKOVÁ, 2011. *Daňový řád, Komentář*. I. díl. II. díl. 1.vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR. 800 s. 1537 s. ISBN 978-80-7357-564-9
- [5] BRADBERRY, Travis a Jean GREAVESOVÁ, 2007. *Emoční inteligence v praxi*. Přeložil Blahoslav MIKOLÁŠEK. 1.vyd. Columbus, 182 s. ISBN 978-80-7249-220-6
- [6] ČESKO. 2009, Zákon č. 280 ze dne 22.7.2009 Daňový řád. In: *Sbírka zákonů České republiky*. částka 87, s. 4038
- [7] ČESKO. 2011, Zákon č. 456 ze dne 23.12.2011 o Finanční správě České republiky. In: *Sbírka zákonů České republiky*. částka 157, s. 6066
- [8] DUBSKÝ, J., K. MURDZA a L. URBAN, 2011. *Masová komunikace a veřejné mínění*. 1.vyd. Praha: Grada. 240 s. ISBN 978-80-247-3563-4
- [9] *Etický kodex*. In: Finanční správa. [online]. [2013-10-25]. Dostupné z: <http://www.financnisprava.cz/cs/financni-sprava/financni-sprava-cr/eticky-kodex>
- [10] FORET, Miroslav, 1994. *Komunikace s veřejností*. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita Brno. 206 s. ISBN 80-210-1034-7
- [11] FTOREK, Jozef, 2007. *Public relations jako ovlivňování mínění*. 1. vyd. Praha: Grada. 168 s. ISBN 978-80-247-1903-0

- [12] HAYESOVÁ, Nicky, 2003. *Základy sociální psychologie*. Přeložil Vladimír SMÉKAL. 3.vyd. Praha: Portál. 165 s. ISBN 80-7178-763-9
- [13] HEWSTONE, Miles a Wolfgang STROEBE, 2006. *Sociální psychologie*. 1.vyd. Přeložila BREJLOVÁ, Dagmar a Pavla LE ROCH. Praha: Portál. 776 s. ISBN 80-7367-092-5
- [14] CHALUPA, Radek, 2012. *Efektivní krizová komunikace pro všechny manažery a PR specialisty*. 1.vyd. Praha: Grada. 176 s. ISBN 978-80-247-4234-2
- [15] *Informace o činnosti daňové správy ČR za rok 2012*. In: Finanční správa. [online] [2014-02-10]. Dostupné z:http://financnisprava.cz/assets/cs/prilohy/fs-vysledky-cinnosti/Informace_o_cinnosti_DS_za_rok_2012.pdf
- [16] JANDA, Patrik, 2004. *Vnitrofiremní komunikace. Nástroje pro úspěšné fungování firmy*. Praha: Grada. 128 s. ISBN 80-247-0781-0
- [17] JANDOUREK, Jan, 2003. *Úvod do sociologie*. 1.vyd. Praha: Portál. 232 s. ISBN 80-7178-749-3
- [18] JANOUŠEK, Jaromír a kolektiv, 1988. *Sociální psychologie*. 1.vyd. Praha: Státní pedagogické nakladatelství. 192 s.
- [19] JEROUŠEK, David, 2013. Stížnost dle daňového řádu v průběhu daňové kontroly. *Daňový expert*. č. 4, s. 2-12. ISSN 1801-2779
- [20] KARLÍČEK, Miroslav a Petr KRÁL, 2011. *Marketingová komunikace. Jak komunikovat na našem trhu*. 1.vyd. Praha: Grada. 224 s. ISBN 978-80-247-3541-2
- [21] KEJDOVÁ, Miroslava a Zdeňka VAŇKOVÁ, 2006. *Základy občanského práva*. Brno: Institut mezioborových studií. 87 s.
- [22] KELLER, Jan, 2009. *Úvod do sociologie*. 5.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. 204 s. ISBN 978-80-86429-39-7
- [23] KELLER, Jan, 2010. *Sociologie organizace a byrokracie*. 2.vyd. Praha: Sociologické nakladatelství. 182 s. ISBN 978-80-86429-74-8
- [24] KOPŘIVA, Miloslav a Jaroslav NOVOTNÝ, 2011. *Manuál k daňovému řádu*. 1.vyd. Ostrava: Sagit. 758 s. ISBN 978-80-7208-837-9
- [25] KRAUS, Blahoslav, 2008. *Základy sociální pedagogiky*. 1.vyd. Praha: Portál. 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3

- [26] KŘIVOHLAVÝ, Jaro, 2008. *Konflikty mezi lidmi*. 2.vyd. Praha: Portál. 192 s. ISBN 978-80-7367-407-6
- [27] Kurýr Finanční správy ČR. *Intranet.ds.mfcr.cz*. [online] [2013-10-11]. Dostupné z: http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/cds/KurýrFS_c1_2013.pdf
- [28] LACA, Peter a Slavomír LACA, 2013. *Úvod do sociálnej pedagogiky*. 1.vyd. Bratislava: Tlačiareň svidnícka, s.r.o. pre VŠZaSP sv. Alžbety. 235 s. ISBN 978-80-89392-56-8
- [29] LESLY, Philip, 1995. *Public relations*. 1.vyd. přel. JURNEČKA. Stanislav. Praha: Victoria. 240 s. ISBN 80-85865-15-7
- [30] LICHNOVSKÝ, Ondřej, ONDRÝSEK, Roman a kolektiv, 2011. *Daňový řád. Komentář*. 2.vyd. Praha: C.H. Beck, 614 s. ISBN 978-80-7400-390-5
- [31] MACHALOVÁ, Mária, 2006. *Psychológia vo vzdelávaní dospelých*. 2.vyd. Bratislava: Gerlach Print. 224 s. ISBN 80-89142-07-9
- [32] MIKULÁŠTÍK. Milan. 2003. *Komunikační dovednosti v praxi*. 1.vyd. Praha: Grada. 368 s. ISBN 80-247-0650-4
- [33] NAKONEČNÝ, Milan, 1997. *Motivace lidského chování*. 1.vyd. Praha: Academia. 270 s. ISBN 80-200-0592-7
- [34] NAKONEČNÝ, Milan, 1999. *Sociální psychologie*. 1.vyd. Praha: Academia. 287 s. ISBN 80-200-0690-7
- [35] NOLČ, Jiří, 2011. *Člověk versus úřady*. 1.vyd. Praha: Computer Press. 73 s. ISBN 80-7226-504-0
- [36] *O soutěži*. In: Era Daňář & daňová firma roku. [online] [2013-09-24]. Dostupné z: http://danarroku.cz/strana.php?page=o_projektu
- [37] PETŘÍČEK, Václav, 2005. *Pohled do hlubin úřednickovy duše*. 1.vyd. Praha: Corona. 137 s. ISBN 80-903363-3-7
- [38] PLAŇAVA, Ivo, 2005. *Průvodce mezilidskou komunikací*. 1.vyd. Praha: Grada. 148 s. ISBN 80-247-0858-2

- [39] Pracovní a učební pomůcka pro MF ČR. *Taxtest.ds.mfcr.cz*. [online] [2013-12-20]. Dostupné z: <http://taxtest.ds.mfcr.cz/TaxIntra/Konzultant/mainL.html>
- [40] PROCHÁZKA, Miroslav, 2012. *Sociální pedagogika*. 1.vyd. Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3470-5
- [41] ŘÍČAN, Pavel, 2009. *Psychologie*. 3.vyd. Praha: Portál. 304 s. ISBN 978-80-7367-560-8.
- [42] SLAMĚNÍK, Ivan, 2011. *Emoce a interpersonální vztahy*. 1.vyd. Praha: Grada. 208 s. ISBN 978-80-247-3311-1
- [43] SLEZÁČKOVÁ, Martina, 2012. *Rizika pracovníků územních finančních orgánů při výkonu své profese*. Brno. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, Fakulta humanitních studií, Institut mezioborových studií
- [44] Směrnice č. 45/2013 generálního ředitele. Vzdělávání zaměstnanců. *Intranet.ds.mfcr.cz*. [online] [2013-10-25]. Dostupné z: http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/cds/S_45-13.doc
- [45] Směrnice č. 47/2013 generálního ředitele. Interní protikorupční program. *Intranet.ds.mfcr.cz*. [online] [2014-01-31]. Dostupné z: http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/cds/2013_SmerniceGR_47.doc
- [46] SOUDKOVÁ, Miluše, 2004. *Psychologie pomáhá každodennímu životu*. 1.vyd. Brno: Doplněk. 168 s. ISBN 80-7239-164-X
- [47] SPERADIO, Sylvie, 2008. *Účinná komunikace v zaměstnání*. Přeložila Daniela ŠIMKOVÁ. 1.vyd. Praha: Portál. 120 s. ISBN 978-80-7367-360-4
- [48] STUHLÍKOVÁ, Iva, 2007. *Základy psychologie emocí*. 2.vyd. Praha: Portál. 232 s. ISBN 978-80-7367-282-9
- [49] ŠTĚPANÍK, Jaroslav, 2005. *Umění jednat s lidmi 2 Komunikace*. 1.vyd. Praha: Grada. 165 s. ISBN 80-247-0844-2
- [50] TRPIŠOVSKÁ, Dobromila a Marie VACÍNOVÁ, 2007. *Sociální psychologie*. 1.vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského. 156 s. ISBN 978-80-86723-30-3

- [51] TURECKIOVÁ, Michaela a Jaroslav VETEŠKA, 2008. *Vzdělávání a rozvoj podle kompetencí*. 1.vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha. 140 s. ISBN 978-80-86723-54-9
- [52] VÍZDAL, František, 2005. *Techniky poznávání osobnosti*. Brno: Institut mezioborových studií. 50 s.
- [53] VYBÍRAL, Zbyněk, 2000. *Psychologie lidské komunikace*. 1.vyd. Praha: Portál. 264 s. ISBN 80-7178-291-2
- [54] VYMĚTAL, Jan, 2008. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v práci*. 1. vyd. Praha: Grada. 322 s. ISBN 978-80-247-2614-4
- [55] Změny v daňové správě od 1.1.2013 základní legislativní informace *Intranet.ds.mfcr.cz*. [online] [2013-09-24]. Dostupné z: http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xchg/cds/xsl/financni_sprava_13193.html

SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

Graf č. 1 Procentní zastoupení respondentů	61
Graf č. 2 Zastoupení respondentů dle věku	61
Graf č. 3 Rozdělení dle oblastí činnosti respondentů	62
Graf č. 4 Místní příslušnost k FÚ	62
Graf č. 5 Procentní zastoupení místní příslušnosti	63
Graf č. 6 Zkušenosti s jednáním na finančním úřadě	63
Graf č. 7 Negativní zkušenosti.....	64
Graf č. 8 Negativní zkušenosti s úřednicí, s úředníkem	65
Graf č. 9 Hodnocení komunikace úředníka	66
Graf č. 10 Odborné znalosti úředníka	66
Graf č. 11 Spokojenost s informacemi.....	67
Graf č. 12 Korupce.....	67
Tab. 1. Rozlišení chování úředníků	65
Tab. 2. Rozlišení chování úředníků	70
Tab. 3. Napadení zaměstnanců	71

SEZNAM PŘÍLOH

P I. Dotazník

PŘÍLOHA P I:

Dotazník postojů veřejnosti k pracovníkům finanční správy

Autorka: Martina Slezáčková, 2013

Vážení občané,

v rámci získání informací ohledně vztahu veřejnosti k úředníkům finanční správy Vás chci požádat o vyplnění následujícího dotazníku. Cílem tohoto dotazníku je zhodnotit chování úředníků finančních úřadů k veřejnosti a upozornit na problémy v této oblasti a jejich řešení. Váš názor je velmi důležitý, proto Vás prosím o pravdivé odpovědi. Dotazník je anonymní. Všechny informace jsou důvěrné a po vyhodnocení budou zničeny. Děkuji za spolupráci.

Dotazník obsahuje různé typy otázek. Vybranou odpověď označte křížkem.

ano ne nevím

Vyberte pouze jednu možnost. V otevřených otázkách máte možnost vyjádřit Váš vlastní názor.

Položky

1. Pohlaví muž žena

2. Váš věk do 25 let 26-45 46-65 nad 65

3. Oblast, ve které pracujete podnikatel fyzická osoba
 zástupce firmy
 zaměstnanec
 ostatní

4. Místní příslušnost k FÚ v malém městě ve velkém městě

5. Jaká je vaše zkušenost s jednáním na finančním úřadě špatná spíše dobrá
 dobrá velice dobrá

6. Při jakém jednání došlo k negativní zkušenosti nedošlo k negativní zkušenosti
(pokračujte položkou č. 10)
 při jednání na podatelně
 při jednání ohledně daňové kontroly
 při jednání ohledně správy daně
 při jednání ohledně vymáhání
 při jiném jednání
7. Označil(a) byste za negativní zkušenost povýšené chování
 arogantní chování
 odměřené chování
 neochotné chování
8. Negativní zkušenost byla s úředníkem úřednicí
9. Můžete popsat svou konkrétní negativní zkušenost.
10. Jak byste zhodnotili komunikační schopnosti úředníka špatné spíše dobré
 dobré velice dobré
11. Jak byste zhodnotili odborné znalosti úředníka špatné spíše dobré
 dobré velice dobré
12. Jste spokojen(a) s informacemi, které jsou veřejnosti ve Vašem regionu z finančních úřadů
poskytovány ano ne nezajímám se
13. Setkal(a) jste se při jednání na finančním úřadě s korupčním jednáním
 ano ne
14. Popište, prosím, konkrétní zkušenost s korupčním jednáním na finančním úřadě

Ještě jednou Vám děkuji za Váš čas strávený vyplněním tohoto dotazníku a věřím, že závěry z něj získané napomohou ke zlepšení vzájemných vztahů mezi veřejností a úředníky finanční správy.