

Vysoká škola logistiky o.p.s.

Služby exekutorů

(Bakalářská práce)

Přerov 2020

Martin Novotný



**Vysoká škola
logistiky**
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

student	Martin Novotný
studijní program	Logistika
obor	Logistika služeb

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: Služby exekutorů

Cíl práce:

Na základě provedené analýzy služeb vykonávaných exekutory předložit návrhy, které by vedly k ochraně jak dlužníka, tak exekutora (poskytovatele služby).

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Služby exekutorů a jejich teoretická východiska
2. Analýza služeb exekutorů z hlediska vybraných logistických charakteristik
3. Návrhy a doporučení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

GROS, Ivan. Velká kniha logistiky. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická v Praze, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

HALÁSEK, Dušan a Růžena CALETKOVÁ. Služby hospodářské povahy. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2015. ISBN 978-80-87179-36-9.

KASÍKOVÁ, Martina a Karel ŠIMKA. Exekuční řád: komentář. 4. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2017. Beckova edice komentované zákony. ISBN 9788074006302.

PERTHEN, Ervín. Správa a vymáhání pohledávek v praxi. Praha: Wolters Kluwer, 2015. Právo prakticky. ISBN 9788074789526.

ŠÍNOVÁ, Renáta a Ingrid KOVÁŘOVÁ KOCHOVÁ. Civilní proces. V Praze: C.H. Beck, 2015. Academia iuris (C.H. Beck). ISBN 9788074006005.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Růžena Caletková

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2019

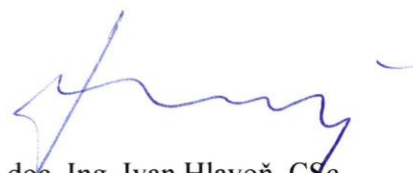
Datum odevzdání bakalářské práce:

5. 5. 2020

Přerov 31. 10. 2019



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracoval samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušil autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byl také seznámen s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byl poučen o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

V Přerově, dne 22. 8. 2020

.....

podpis

Poděkování

Za doporučení a rady při tvorbě bakalářské práce děkuji Ing. Růženě Caletkové.

Anotace

Bakalářská práce se zaměřuje na problematiku služeb exekutorů a jejím cílem je právě tyto služby analyzovat a na základě provedené analýzy služeb formulovat návrhy, které by vedly ke zlepšení jejich kvality. Pozornost bude v teoretické rovině věnována specifičnosti exekutorských služeb, a to jak z hlediska jejich charakteristik, tak i klasifikace běžně užívané pro sektor služeb. Za účelem naplnění cíle práce bude realizován kvantitativní výzkum v podobě dotazníkového šetření se statistickým vyhodnocením dat. Na základě frekvenční analýzy bude zachycena míra (ne)splnění klientů zvoleného exekutorského úřadu v pěti základních kategoriích (efektivita, kvalita komunikace, blízkost úřadu, etika a doplňkové služby), jež definuje Česká asociace věřitelů jako základní hodnotící kritéria exekutorských služeb. Na základě identifikovaných nedostatků pak budou formulována doporučení pro zlepšení.

Klíčová slova

Analýza služeb, dotazníkové šetření, exekuce, služby exekutorů, kvalita

Annotation

The bachelor thesis focuses on issue of executors' services and its aim is to analyze these services and, based on the analysis of the services, to formulate proposals which would lead to improvement of their quality. At the theoretical level, the attention will be given to specificity of the executory services, both in terms of their characteristics and classification commonly used for the service sector. In order to fulfill the aim of the paper, a qualitative research will be carried out in the form of a questionnaire survey with a statistical evaluation of the data. Based on a frequency analysis, the level of client (dis)satisfaction of a selected executor's office will be captured in five basic categories (efficiency, quality of communication, proximity to the office, ethics, and additional services) defined by the Czech Association of Creditors as the basic evaluation criteria for executors. Based on the identified insufficiencies, recommendations for the improvement will be formulated.

Keywords

Services analysis, questionnaire survey, execution, executors' services, quality

Obsah

ÚVOD	8
1 SLUŽBY EXEKUTORŮ A JEJICH TEORETICKÁ VÝCHODISKA.....	10
1. 1 CHARAKTERISTIKY SLUŽEB	10
1. 2 KLASIFIKACE SLUŽEB	12
1. 2. 1 <i>Odvětvové třídění služeb</i>	13
1. 2. 2 <i>Služby tržní a netržní</i>	13
1. 2. 3 <i>Služby liberalizované a neliberalizované</i>	14
1. 3 PODSTATA A PRŮBĚH EXEKUČNÍHO ŘÍZENÍ	15
1. 3. 1 <i>Účastníci exekučního řízení</i>	17
1. 3. 2 <i>Soudní exekutor</i>	17
1. 3. 3 <i>Dopady exekuce</i>	18
1. 4 EXEKUCE JAKO SLUŽBA	21
1. 4. 1 <i>Hodnoticí kritéria exekutorské služby</i>	23
2 ANALÝZA SLUŽEB EXEKUTORŮ Z HLEDISKA VYBRANÝCH LOGISTICKÝCH CHARAKTERISTIK	25
2. 1 METODOLOGIE	25
2. 1. 1 <i>Dotazník, realizace dotazníkového šetření a způsob analýzy</i>	26
2. 2 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	28
2. 3 ZODPOVĚZENÍ POLOŽENÝCH OTÁZEK	36
3 NÁVRHY A DOPORUČENÍ.....	40
ZÁVĚR	43
LITERATURA A ZDROJE.....	46
SEZNAM GRAFŮ A TABULEK	50
PŘÍLOHY	51
PŘÍLOHA Č. 1: DOTAZNÍK – HODNOCENÍ VYUŽITÝCH EXEKUTORSKÝCH SLUŽEB	51

Úvod

Ačkoliv exekuce v dnešní době patří v České republice k hojně využívanému způsobu vymáhání pohledávek, institut soudního exekutora je konceptem s nedlouhou historií, do české legislativy byl totiž zanesen až prostřednictvím schválení zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád). Jak uváděl samotný návrh tohoto zákona, důvodem pro jeho přijetí byla především neefektivnost vymáhání pohledávek skrze soudní výkon rozhodnutí, ale také neadekvátní délka vykonávacího řízení. Faktem však je, že právě efektivita exekucí je s ohledem na jejich průběh v praktické rovině nezdědka velmi diskutabilní. Na jedné straně totiž stojí nespočet dlužníků, kteří jsou zatíženi vícečetnými exekucemi a jsou tak prakticky neschopni své dluhy splácet, a na straně druhé stojí věřitelé, kterým podle některých odborníků není poskytována srovnatelná legislativní ochrana jako právě dlužníkům. Jsou-li tedy věřiteli např. drobní podnikatelé, nevymahatelné dluhy mohou přivést do značných obtíží i je.

Navzdory tomu, že např. neúměrnosti navyšování dluhů o náklady na jejich vymáhání, ale i dalších (nezdědka i etických) problémů pojících se k samotnému výkonu exekučních služeb, si jsou čeští zákonodárci již delší dobu vědomi, prozatím v dané oblasti k mnoha změnám nedošlo. Dle nejnovějších dat je aktuálně v Česku v exekuci na 800 000 osob. Jejich počet v posledních pěti letech sice zvolna klesá, ale rostou počty osob čelících vícečetným exekucím a narůstá i výše průměrné dlužné částky.

Samotný výkon práce soudního exekutora je sice podřízen legislativě, ovšem co se týká vlastní podoby – a především kvality – poskytovaných exekutorských služeb, lze říci, že jsou přinejmenším velmi variabilní. Jak totiž někteří odborníci upozorňují, zejména v případech nižších vymáhaných částek je pro exekutory např. výhodné nechat si od věřitele vyplatit zálohu a dále v dané věci žádné kroky nepodnikat (a to především v případech, kdy je uhrazená záloha v podobné výši jako náklady exekuce, které ze zákona exekutorovi přísluší za vymožení pohledávky). Podobně pak variuje i kvalita komunikace s klienty, dostupnost exekutorů např. za účelem konzultací, ničím neobvyklým nejsou ani kárné přestupky exekutorů týkající se tzv. průtahů v řízení. Ačkoliv jistým „garantem“ kvality poskytovaných exekutorských služeb by měla být Exekutorská komora ČR, faktem je, že její pravomoci jsou víceméně omezené. I když

jsou ale služby exekutorů velmi specifické a mnohá klasická kritéria uplatňovaná v sektoru služeb pro ně zcela neplatí, je evidentní, že způsoby jejich poskytování i kvalita mohou být proměnlivé podobně, jako je tomu u jiných (běžnějších) typů služeb. Možnosti realizace jakékoliv analýzy jsou však poměrně omezené, jelikož žádné informace o exekutorských službách – kromě přehledových statistik jejich četnosti – nejsou zveřejňovány a ani exekutorskými úřady poskytovány. Navíc ačkoliv bylo původně zamýšleno vypracovat doporučení vedoucí k ochraně dlužníků a exekutorů, jak naznačily řešerše provedené při tvorbě teoretické části práce, právě dlužníkům legislativa poskytuje nezřídka ochranu v takovém rozsahu, že jde na úkor věřitelů. Stejně tak i poskytování exekutorských služeb je opředeno mnoha různými kontroverzemi a jak naznačily prostudované materiály, tím, kdo ochranu – ryze legislativního rázu – potřebuje, jsou zejména drobní věřitelé, tj. drobní živnostníci, pro něž může být nevyvozená exekuce (a to nejen kvůli platební neschopnosti dlužníka, ale i vinou exekutora) i likvidační. S ohledem na tyto skutečnosti bude v souladu s původním záměrem provedena analýza exekutorských služeb, ovšem s důrazem na kritéria kvality a spokojenosti věřitelů, a na základě provedené analýzy vypracována doporučení ke zlepšení poskytovaných exekutorských služeb.

Bakalářská práce bude klasicky rozdělena na část teoretickou a praktickou. V teoretické části bude pozornost nejprve zaměřena na ukotvení a klasifikaci služeb. Prezentované skutečnosti budou využity k pojednání o exekuci jako o službě, přičemž samozřejmě nebude opomenuta související terminologie, vlastní princip zahájení exekučního řízení, ale např. i jeho dopady jak na dlužníky, tak i věřitele. Praktická část práce pak bude mít podobu kvantitativního výzkumu (anonymní dotazníkové šetření se statistickým vyhodnocením shromážděných dat) a v souladu s cílem práce bude jejím záměrem poskytnout odpověď na hlavní otázku, HO: *V jakých oblastech (a jakými způsoby) by bylo možné zlepšit kvalitu poskytovaných exekutorských služeb?* a také dvě otázky dílčí, DO1: *Se kterým typem poskytovaných exekutorských služeb byli dotazovaní/é spokojeni nejvíce a se kterými nejméně?* a DO2: *Jaké bylo nejdůležitější a naopak nejméně důležité kritérium při výběru poskytovatele exekutorských služeb?* Zodpovězené dílčí otázky pak budou využity právě k identifikaci „slabých míst“ služeb poskytovaných pojednávaným exekutorským úřadem a také k formulaci možných doporučení, jak situaci napravit a poskytované exekutorské služby zlepšit.

1 Služby exekutorů a jejich teoretická východiska

Definice, co přesně znamená „služba“, je možné naleznout nespočet, a to i s ohledem na segmenty, v nichž jsou služby poskytovány. Jak potom interpretuje definici Americké marketingové asociace Vašítková [1, s. 20], „*služby jsou samostatně identifikovatelné, především nehmotné činnosti, které poskytují uspokojení potřeb a nemusí být nutně spojovány s prodejem výrobku nebo jiné služby. Produkce služeb může, ale nemusí vyžadovat užití hmotného zboží. Je-li však toto užití nutné, nedochází k transferu vlastnictví tohoto hmotného zboží.*“

Že je vymezení termínu „služby“ obtížné, dokladuje i Evropská unie, která vymezuje služby tak, že raději určuje, co jimi není. Je však možné zaměřit se alespoň na základní charakteristiky služeb a jejich podobu. Klasickým specifíkem služeb je tedy jejich nehmotnost, od níž se odvíjí také další aspekty, jako je nemožnost služby skladovat, balit, dopravovat. Stejně tak je velmi problematická určitá standardizace služeb. Služby jsou také neoddelitelné od svých poskytovatelů [2]. Vašítková [1] pak přímo nabízí pětici nejčastějších charakteristik služeb, mezi něž – kromě nehmotnosti – dále řadí neoddelitelnost, heterogenitu, zničitelnost a také absenci vlastnictví.

Specificky pro případ služeb exekutorů je však třeba volit především optiku právní, kdy stěžejním faktorem při náhledu na tento segment je fakt, že pojednávané služby jsou v základních aspektech vymezeny příslušnou legislativou (ovšem obhospodařovány privátním sektorem), což prakticky nedává prostor poskytovatelům k jakékoliv kreativě a inovaci. Nemluvě o tom, že právě tento stav podle některých vedl k deformaci trhu, kdy v oblasti poskytování exekutorských služeb došlo k rozmachu různých nelegálních (a neetických) činností – a to jako krok exekutorů v rámci snahy o získání nových klientů [3].

1. 1 Charakteristiky služeb

Jak se mnozí autoři [1, 4 ad.) shodují, zcela základní charakteristikou služeb je jejich nehmotnost, právě ta dále předznamenává i charakteristiky další. „*Čistou službu nelze zhodnotit žádným fyzickým smyslem, nelze si ji před koupí prohlédnout a jen v málo případech ji lze vyzkoušet*“ [1, s. 16]. Právě s ohledem na nehmotnost služeb je zároveň

obtížné zhodnotit jejich kvalitu před jejich nákupem, a to zejména v případě služeb tržních, kdy své služby nabízí více konkurujících si subjektů [1].

Neoddělitelnost služeb od jejich poskytovatele (producenta) dále odkazuje k faktu, že zákazník musí pro čerpání služby přijít obvykle do bezprostředního kontaktu s jejím poskytovatelem (ne však nutně po celou dobu jejího čerpání). Týká se to i služeb veřejných (např. návštěva lékaře), přičemž však např. některé typy právních služeb mohou být poskytovány tak, že klient (zákazník) se sám ani projednávání svého případu nemusí osobně účastnit [1]. Jak dále upozorňuje Vašítková [1, s. 18], „*neoddělitelnost služby je i příčinou častějšího vzniku lokálních monopolů poskytovatelů některých služeb, a to především tehdy, je-li osoba nebo firma poskytující službu něčím jedinečná.*“

Služby a jejich kvalita jsou však zároveň proměnlivé (heterogenita služeb), jelikož jsou přímo spjaty s místem a způsobem poskytování a také osobou poskytovatele. Od tohoto faktoru se odvíjí zejména standard kvality služeb, který se navíc může lišit i napříč jednou firmou (každý pracovník má totiž vlastní styl práce). Na druhou stranu je však v tomto případě třeba pracovat s určitou standardizovanou podobou služeb např. v rámci konkrétních organizací, což obvykle zajišťuje jasně formulovaná firemní kultura [4].

Zničitelnost služeb se týká skutečnosti, že s ohledem na nehmotnost služeb není možné je nijak skladovat ani uchovávat, stejně jako např. opětovně prodávat apod. Ačkoliv může být možné nekvalitní služby reklamovat, neznamená to, že se zákazník následně dočká služby lepší. Jak konstatuje Vašítková [1], kupříkladu soudní spor, který skončí v neprospěch klienta vinou špatného advokáta, není možné nijak nahradit.

Zatímco při nákupu klasického produktu si lidé nakupují fyzické zboží, vlastnit službu není možné (lidé si tak kupují de facto jen právo na využití dané služby), proto je poslední typickou charakteristikou služeb právě absence vlastnictví. Obvykle má zákazník ke službě přístup jen v omezeném čase, tedy po dobu jejího čerpání. I proto musí poskytovatelé služeb více zákazníky motivovat k (opakovanému) nákupu, např. prostřednictvím věrnostních programů apod. [4]. Zatímco služby tržního charakteru si zákazník hradí sám, služby netržní (veřejné) jsou obvykle hrazeny např. z daní či zdravotního a sociálního pojištění [1].

1. 2 Klasifikace služeb

Jak již bylo naznačeno, samotná definice služeb je obtížná právě s ohledem na nespočet různých sektorů, v nichž jsou poskytovány. Právě proto je namístě klasifikovat služby podle jejich charakteristických vlastností tak, aby bylo možné služby nejen lépe analyzovat, ale také vhodněji propagovat. Způsoby klasifikace služeb jsou samozřejmě široké a nabízí množství různých úhlů pohledu na danou problematiku [1]. Jakubíková [5] tak uvádí např. členění služeb dle tržního segmentu, dle stupně hmotnosti, dle poskytovatele, ale také s ohledem na konkrétní cíl poskytované služby, s ohledem na míru regulace, na stupeň účasti zákazníka, ale také podíl lidské práce – tuto klasifikaci zachycuje také následující tabulka.

Tabulka 1: Klasifikace služeb podle různých hledisek

Podle segmentu trhu	<ul style="list-style-type: none">- koneční spotřebitelé- organizace
Podle stupně hmotnosti	<ul style="list-style-type: none">- zapůjčené zboží- vlastněné zboží- nejde o zboží
Podle poskytovatele	<ul style="list-style-type: none">- profesionál- neprofesionál
Podle cíle	<ul style="list-style-type: none">- jde o zisk- nejde o zisk
Podle stupně regulace	<ul style="list-style-type: none">- regulovaně – profesionál- neregulovaně – neprofesionál
Podle stupně účasti zákazníka	<ul style="list-style-type: none">- vysoká účast- nízká účast
Podle podílu lidské práce	<ul style="list-style-type: none">- nízký podíl- vysoký podíl

Zdroj: JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-3247-3, s. 69.

Možných pohledů je ale samozřejmě více, v následujících podkapitolách tak budou představeny jen ty základní, vztahující se zároveň také k pojednávanému odvětví služeb, resp. ke službám právním a potažmo službám exekutorů.

1. 2. 1 Odvětvové třídění služeb

V rámci odvětvového třídění služeb jsou služby klasifikovány na terciární, kvartérní a kvintérní. Jak uvádí Vašítková [1], terciárními službami jsou ty, které byly v minulosti vykonávány v prostředí domova. Jedná se tedy o služby stravovací a ubytovací, dále např. kadeřnictví, holičství, kosmetiku, opravu a údržbu domácích spotřebičů apod. Kvartérními službami jsou pak z podstaty věci ty, které ulehčují a zefektivňují lidskou práci – jedná se tedy o služby dopravní, obchodní, komunikační, ale také finanční služby a správu. Kvintérními službami jsou nakonec rozuměny takové služby, které jsou poskytovány za účelem lepšího prospívání příjemce, jedná se tedy zejména o zdravotní péči, vzdělávání ale i služby rekreační [1].

1. 2. 2 Služby tržní a netržní

V případě poskytování tržních (komerčních) služeb je klasicky vymezen vztah prodávajícího a kupujícího, kdy se „*oceňuje sama profesní dovednost prodávajícího, ale také jeho ochota, schopnost komunikovat a odhadnout zákaznickovy potřeby a přání*“ [6, s. 66]. Tržní služby jsou poskytovány za účelem zisku (jejich hodnota je jasně určena cenou) a obvykle jejich poskytovatelé působí v soukromém sektoru. Tržní služby jsou poskytovány také na základě principu nabídky a poptávky [7].

Odlišná je ale situace v případě služeb netržních (veřejných), jejichž záměrem je uspokojení veřejné potřeby. Netržní služby tak obvykle poskytuje sektor veřejný a nezřídka ani není vyjádřena jejich cena, jsou totiž poskytovány buď bezplatně, nebo jsou hrazeny např. z veřejných rozpočtů. V případě netržních služeb neexistuje ani klasické tržní prostředí a mizí i aspekt nabídky a poptávky. Jak dodává Slavík [6, s. 66], „*v některých případech má veřejná služba povahu tzv. vynuceného nákupu, což se týká např. služeb záchranného systému, ale zpravidla také většiny služeb správního systému.*“ Dle Vašítkové [1] se do kategorie netržních služeb řadí služby produkované vládou a místní správou a jedná se také o služby poskytované v oblasti obrany a justičních služeb. Autorka zároveň doplňuje, že v případě služeb, jež jsou využívány narůstajícím počtem spotřebitelů, může docházet ke zhoršování jejich kvality.

V kontextu tématu práce a s ohledem na to, že podoba poskytovaných exekutorských služeb je podřízena platné legislativě, je namístě uvést také možnou klasifikaci

(veřejných) služeb s ohledem na regulaci veřejnou správou. Dle Haláska [7, s. 18] „*je regulace poskytování veřejných služeb prováděna dle Bílé knihy o službách v obecném zájmu, a to na třech úrovních,*“ kterými jsou: (1) hodnocení kvality poskytovaných služeb a také podmínek, za nichž jsou poskytovány, (2) dozor kompetentního orgánu veřejné správy nad činností daného poskytovatele služeb a (3) možnost zásahu kompetentních orgánů, pokud „*dojde ke konfliktu mezi poskytováním veřejné služby a 'diktátem tržních sil'*“ [7, s. 18]. Podoba regulace závisí na mnoha faktorech (ekonomických, sociálních, politických) a odvíjí se také od toho, jakou státní politiku daná země ve zvoleném sektoru zastává. Veřejné služby mohou být tedy regulovány v rovině centrálních vlád (což se obvykle týká tzv. národních veřejných statků a služeb), regulačních agentur či úřadů (tyto subjekty ale nejsou podřízeny struktuře veřejné správy daného státu), regionální a lokální veřejné správy (což se týká především veřejných služeb lokálního a regionálního charakteru) a také v rovině samotných poskytovatelů (tehdy je pracováno s regulacemi, které jsou výsledkem dobrovolné dohody mezi těmi, kdo veřejné služby poskytují) [7].

1. 2. 3 Služby liberalizované a neliberalizované

K uvolnění (liberalizaci) určitých služeb došlo v kontextu snah Evropské unie o harmonizaci vnitřního trhu služeb. Záměrem v případě tzv. směrnice O službách na vnitřním trhu však bylo především usnadnění (přeshraničního) volného pohybu služeb (a jejich poskytovatelů) mezi členskými státy. Od roku 2010 je tak řada služeb v různých odvětvích liberalizována, což se mj. týká i právního a daňového poradenství. Na druhou stranu však určité služby (o nichž lze hovořit také jako o národně zabezpečených) doposud liberalizovány nebyly, a to specificky ty, jež mají ne hospodářskou povahu (např. péče o děti, sociální služby ad.), ale mj. také služby poskytované notáři a soudními vykonavateli [7]. S ohledem na to, že služby jsou stěžejním sektorem a jeho liberalizace je dlouhodobě prosazována i na vnitřním – českém – trhu, samozřejmě se hovoří také o liberalizaci služeb veřejných. Přitom právě výkon exekučního práva je velmi spornou oblastí, neboť ze správy státní byly související kompetence přeneseny do sektoru privátního a z exekucí se tak do jisté míry stal byznys. Ani v tomto případě tak (podobně jako tomu je u klasifikace služeb na tržní a netržní) nelze služby exekutorů do žádné z kategorií jednoznačně zařadit.

1. 3 Podstata a průběh exekučního řízení

Ruku v ruce s proměnou společenských, politických a ekonomických poměrů, k nimž došlo na území Česka po revoluci v roce 1989, začaly vznikat také nové typy obchodních vztahů a s nimi související obtíže. Právě s ohledem na ekonomické proměny a nová podnikatelská odvětví tak došlo také k navýšení počtu majetkoprávních sporů, které soudy musely začít řešit – to však logicky vedlo i k nárůstu doby, v jaké byl spor projednán a řešen. I proto již v roce 2001 došlo k přijetí zákona č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti, tzv. exekučního řádu. „*Zákon o soudních exekutorech přenesl část pravomoci soudu, a to výlučně tu, která je uplatňována po vydávání autoritativního soudního rozhodnutí, příp. rozhodnutí jiného státního orgánu, na nezávislého a nestranného soudního exekutora, a to při zachování pravomoci soudu, popř. i jiných státních orgánů, i pro oblast exekučního řízení*“ [8, s. 46].

Paralelně s exekučním řádem však v platnosti i nadále zůstala také právní úprava výkonu rozhodnutí, již zahrnoval zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád (OSŘ) – vymáhání pohledávek tak od roku 2001 de facto upravovaly dva na sobě nezávislé právní předpisy. V průběhu doby užívání exekučního řádu se však ukázalo, že tato právní úprava je poměrně efektivní, a tak byl v roce 2013 přijat zákon č. 396/2012 Sb., kterým se zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, mění, a provádění soudních exekucí počínaje rokem 2013 přísluší výhradně soudním exekutorům.

Pro soudní nařízení výkonu rozhodnutí skrze tzv. doložku vykonatelnosti rozhodnutí (což je výchozí krok pro realizaci exekuce) je třeba, aby dlužník neplnil v určené lhůtě své povinnosti, kromě toho je nezbytné podání návrhu tzv. oprávněného (věřitele, viz dále) pro vykonání rozhodnutí, které zahrne totožné náležitosti jako návrh na žalobu. Před samotným podáním návrhu pak věřitel také volí způsob výkonu rozhodnutí – možnostmi jsou (1) uhrazení dlužné částky, např. mzdovými srážkami, (2) přikázání pohledávky a (3) prodej movitého či nemovitého majetku [9].

Aby mohla být zahájena exekuce, je třeba, aby exekutor, který obdrží návrh oprávněného na nařízení exekuce, tento návrh předložil soudu společně s exekučním titulem ve lhůtě 15 dnů a zároveň soud požádal o udělení pověření k provedení exekuce. V momentě, kdy soud svým usnesením exekuci nařídí, je jejím provedením exekutor

pověřen, a to opět do 15 dnů [10]. Poté, co je nárok oprávněného přiznán prostřednictvím pravomocného a vykonatelného rozhodnutí soudu, je označován termínem exekuční titul. Jak doplňuje Vozňáková [9, s. 69], „*exekuční titul je podkladem pro nařízení a provedení exekuce. Oprávněný může tedy podat návrh na nařízení exekuce až v okamžiku, kdy povinný nesplní dobrovolně, co mu ukládá exekuční titul.*“ Ve chvíli, kdy je povinnému doručeno usnesení o nařízení exekuce, je mu zakázáno dále nakládat se svým majetkem, a to včetně nemovitostí i majetku, který je zahrnut do společného jmění manželů. Jedinou výjimku tvoří naplnění základních životních potřeb a udržování a také správa majetku [10].

O způsobech ukončení exekuce pak exekuční řád komplexně nepojednává, v souladu s §46 odst. 3 exekučního řádu je ale žádoucí (z pozice oprávněného), aby exekuci ukončilo úspěšné vymožení povinností, kvůli nimž k exekuci došlo, ale také nákladů exekuce. Druhou variantou je upuštění od exekuce díky dobrovolnému splnění povinnosti a také úhrada nákladů exekuce ze strany povinného. V momentě, kdy je pohledávka vymožena (ať už kterýmkoliv z těchto způsobů), exekuce končí – o jejím ukončení není třeba vydávat žádné zvláštní rozhodnutí, exekutor je však v souladu s §46 odst. 8 exekučního řádu ze zákona povinen zaslat oznámení o ukončení exekuce veškerým orgánům a osobám, které danou exekuci evidují či jim náležela v souvislosti s exekucí jakákoliv povinnost. Pojednávané oznámení však nemá charakter rozhodnutí a jak doplňují Wolfová a Štika [8, s. 113], „*v praxi je nazýváno jako deblokace majetku*“.

Zároveň je třeba uvést, že za účelem ochrany povinného existuje také možnost odkladu exekuce, která však dle názoru některých odborníků bývá nezřídka zneužívána [11]. O situacích, kdy lze k odkladu přistoupit, pojednává §54 exekučního řádu, přičemž lze shrnout, že hlavním účelem je dočasně minimalizovat osobní, ekonomické i sociálně mimořádné a nepříznivé důsledky exekuce jak pro osobu povinného, tak i pro jeho rodinu. Dvěma nejčastějšími důvody pro odklad exekuce jsou právě nepřiměřené poškození osoby povinného a jeho rodinných příslušníků, ale také neoprávněnost (či nadbytečnost) exekuce, kdy je předpokladem, že bude zastavena [8]. Ačkoliv jsou definovány přesné požadavky, které se týkají návrhu na odklad exekuce, jenž podává exekutor, občanský soudní řád v §266 umožňuje také přistoupit k rozhodnutí o odkladu exekuce bez podání návrhu. Sám exekutor má také pravomoci k tomu, aby rozhodnul

o upuštění od provedení exekuce – a to zejména buď na základě návrhu některého z účastníků exekučního řízení, nebo i s ohledem na splnění zákonných podmínek pro daný krok. Ačkoliv ani v tomto případě exekuční řád přesně nestanoví, jak by mělo upuštění od provedení exekuce proběhnout, aby byla zachována právní jistota, mělo by být rozhodnuto prostřednictvím usnesení [12].

1. 3. 1 Účastníci exekučního řízení

Samotného exekučního řízení jsou účastny dvě strany, které jsou označovány jako *povinný* (osoba, jíž z exekučního titulu plyne povinnost, tj. dlužník) a *oprávněný* (ten, kdo zahajuje řízení a jemuž svědčí právo z exekučního titulu – tj. věřitel). Ačkoliv zájmy každé z těchto stran jsou opačné, měly by jim být jak ze strany soudu, tak i exekutora poskytnuty totožné možnosti pro užití zákonných práv. Povinností soudu je zároveň pracovat výhradně se skutkovým stavem věci, ovšem i z tohoto uplatňovaného principu tzv. materiální pravdy jsou v rámci exekučního řízení specifické výjimky – povinnost zabývat se správností exekučního titulu tak soud nemá, obdobně pak ani vykonavatel není povinen (a ani oprávněn) zjišťovat, zda sepisovaný majetek je opravdu majetkem povinného (což sehrává roli zejména tehdy, je-li realizována tzv. mobiliární exekuce, kdy je majetek dlužníka zabaven a prodán v dražbě). Na druhou stranu je však třeba dodat, že exekuci nelze provést z majetku třetích osob, ty se mohou na základě zákona také nezákonnému zásahu do jejich majetkových práv bránit prostřednictvím tzv. excindační žaloby, která určuje majetek, jenž by měl být z exekuce vyjmut [13]. Kromě povinného a oprávněného mohou být do exekučního řízení zahrnuti také *osoby zúčastněné na exekučním řízení* (ačkoliv nejsou přímo jeho účastníky), jimž také ze zákona plynou specifické povinnosti. Může se jednat např. o plátce mzdy v případě, že je exekuce prováděna srážkami z platu apod. [14].

1. 3. 2 Soudní exekutor

S ohledem na v roce 2001 nově vzniklý exekuční řád vznikla také nová právnická profese soudního exekutora, jehož náplní práce je rozhodování o samotném průběhu exekuce, za niž také nese plnou zodpovědnost. Jak přesně osobu soudního exekutora specifikuje §3 odst. 1 exekučního řádu, „*soudní exekutor je fyzická osoba splňující předpoklady podle tohoto zákona, kterou stát pověřil exekutorským úřadem*“. Exekuční

řád dále určuje, že výkon exekuční činnosti by měl být ze strany exekutora nezávislý, přičemž exekutor se musí podřizovat jak Ústavě ČR, tak i platným zákonům, právním předpisům a také rozhodnutím soudu souvisejícím s řízením a výkonem rozhodnutí a také s exekučním řízením. Exekuční a související činnosti jsou pak prováděny za úplatu (stanovena tarifem dle Vyhlášky č. 291/2006 Sb.) a exekutorem může být pouze ten/ta, kdo disponuje adekvátním vzděláním v oblasti práva, exekutorskou (či jinou) praxí v minimálním rozsahu tří let a také exekutorskou (či jinou odpovídající) zkouškou. Jak doplňují Wolfová a Štika [8, s. 47], „*soudní exekutor musí následně složit exekutorský slib, být ministrem spravedlnosti jmenován do exekutorského úřadu a uzavřít smlouvu o pojištění odpovědnosti za škodu, která by mohla vzniknout v souvislosti s výkonem exekuční činnosti.*“

Soudní exekutoři jsou povinně sdružováni v Exekutorské komoře České republiky a svou činnost mohou provozovat na území celé země. Sídlem soudního exekutora však musí být obec, v níž je také sídlo soudu, v jehož obvodu byl exekutor jmenován. Je také nutno zdůraznit, že soudní exekutor svou činnost provozuje jako podnikatel provozující samostatnou výdělečnou činnost (nemusí však mít živnostenské oprávnění). Plně na rozhodnutí exekutora závisí také konkrétní podoba výkonu rozhodnutí – je tedy výhradně na každém jednotlivém exekutorovi, jaký způsob vymáhání pohledávek zvolí [9]. Odměna, již exekutor čerpá, pak plyne právě z úspěšně provedené exekuce, a to i s rizikem, že „*majetek povinného nebude dostáčet k uspokojení oprávněného, ale i nákladů exekuce*“ [8, s. 48]. Výše odměny je dle §5 odst. 1 exekučního řádu vyměřena z objemu vymoženého plnění, ovšem jak uvádí §90 odst. 2 exekučního řádu, je možné tuto odměnu navýšit prostřednictvím písemné smlouvy o provedení exekuce, která určí smluvní odměnu, jež je z nákladů exekuce vyloučena. Tato smlouva uzavřená mezi oprávněným a exekutorem tedy funguje jako svého druhu „motivace“ pro exekutora, kdy mu vyměřuje další odměnu nad rámec zákonem určeného tarifu.

1. 3. 3 Dopady exekuce

Zatímco podstatu exekuce, její zahájení, průběh i ukončení legislativa poměrně jasně vymezuje, důsledky exekučního řízení mohou být rozmanité a na každého jednotlivce mohou dopadat různou měrou a také různými způsoby. Jak konstatují Dvořáková, Smrčka a kol. [15, s. 94], „*neúnosná životní situace vede dlužníky na scesti závislosti*

a kriminality. Upadají do stavu marnosti života, přicházejí o práci, rodinu, přátele, ocitají se na okraji společnosti, ve stavu hmotné nouze.“ Člověk, který kvůli exekuci přichází o majetek – a např. je-li exekuce realizována prostřednictvím mzdových srážek – může být i existenčně ohrožen. Ničím neobvyklým tak není ani související ztráta bydlení z důvodu neschopnosti hradit nájemné, v extrémních případech ústí i v bezdomovectví. „*Na mnoho bezdomovců je uvalena jedna či více exekucí, které jsou obvykle příčinou jejich bezdomovectví*“ [16]. V sociální rovině však může člověk, který je vystaven exekuci, také přijít o zaměstnání (a to proto, že zpracování exekuce v podobě srážek ze mzdy může zaměstnavatele zbytečně administrativně zatěžovat, nemluvě o možné ztrátě důvěryhodnosti dotyčného), příp. bude čelit problémům při hledání práce nové. Tehdy naopak potenciální zaměstnavatel může mít kvůli mzdovým srážkám pochybnosti o dostatečné pracovní motivaci. I proto je tak v souvislosti s exekucemi hojně rozšířena také nelegální práce, která dává těm, proti nimž je exekuce vedena, možnost mzdovým srážkám uniknout. „*Předlužení lidé se často vyhýbají legálnímu zaměstnání, protože by jim na část mzdy mohla být uvalena exekuce. Proto raději žijí ze sociálních dávek a dodatečný příjem získávají prostřednictvím nelegálního zaměstnávání*“ [15, s. 94].

Exekuce má ale nesporné dopady i na rodinné příslušníky dlužníka (povinného). Zatímco v souvislosti s exekucemi rostou počty rozvodů, opominout nelze ani dopady, které má exekuce na dítě/děti, které v rodině toho, proti němuž je exekuce vedena, vyrůstají. Jak doplňuje Krušinská [17, s. 11], „*z hlediska dítěte si lze představit výraznější narušení pocitu, že jej rodiče dokážou ochránit před 'útoky' zvenčí a domov je bezpečné místo*“. Zcela samostatným problémem je pak situace, kdy dlužník právě kvůli exekuci a např. srážkám ze mzdy není schopen na děti platit řádné výživné, kdy zároveň v souladu s §196 trestního zákoníku dochází k trestnému činu zanedbání povinné výživy.

Ekonomická a existenční krize ale samozřejmě neprospívá ani psychice, pro kterou jsou i samotné dluhy a neschopnost splácet nespornou zátěží. Přidá-li se k tomu vymáhání dluhu – např. skrze opakované zasílání upomínek, ale i prostřednictvím telefonu – je zřejmé, že dlužníci jsou vystaveni také dlouhodobému stresu. „*Stres přichází v mnoha podobách, třeba jako silné zoufalství po hádce s partnerem, ale i jako existenční obavy ze ztráty zaměstnání, neschopnost splácet dluhy apod. Chronický stres pak nastává,*

pokud stresující situace trvá dlouhou dobu nebo se neustále opakuje a my nevidíme možnost, jak situaci ovlivnit“ [18, s. 48]. Klasickými reakcemi v těchto případech jsou jak konzumace návykových látek, tak i snaha stresovým situacím nečelit – tj. vyhýbání se řešení nastalé situace, snaha nekomunikovat, oddalovat konkrétní kroky ad. Ničím neobvyklým však není ani nárůst projevů agresivity [18].

Kromě toho stres může působit i na zdraví člověka, a to jak přímo, tak i nepřímo – přímými účinky jsou negativní dopady stresu na imunitní, endokrinní a nervový systém, těmi nepřímými jsou všechny, které souvisí s dopady stresu na chování jedince, např. změna stravovacích návyků, ale i již zmiňovaná konzumace návykových látek apod. [19]. Dlouhodobé vystavení (chronickému) stresu zároveň může být spouštěčem zdravotních problémů, těmi nejčastějšími jsou onemocnění zažívacího traktu, spánkové poruchy, bolesti hlavy, mohou se projevit i obtíže s kardiovaskulárním systémem, v krajních případech může být stres podnětem pro obezitu, neplodnost, ale i vznik onkologických onemocnění. Jak Machová, Kubátová a kol. doplňují [19], podle odhadů lékařů sehrává emoční stres stěžejní roli v případě více jak poloviny veškerých zdravotních problémů, v takovém případě lze mluvit o tzv. psychosomatických poruchách.

Z hlediska formálních důsledků exekuce pak v souvislosti se snahou vyhnout se jejím dopadům nelze opomenout ani poměrně běžnou praxi, která spočívá ve změně trvalého bydliště dlužníka tak, aby bylo znemožněno zabavení jeho majetku. Přitom je ale třeba zdůraznit, že exekutor může soupis movitých věcí provádět i v místě faktického pobytu, které se s místem pobytu trvalého neshoduje – a jak již bylo řečeno, není jeho povinností zjišťovat vlastnické skutečnosti. Bez ohledu na to ale dlužníci ke kroku změny bydliště nezřídka přistupují a jejich trvalé bydliště je tak na magistrátu/obecním úřadě. Dlužníci se tímto způsobem vyhýbají i převzetí související korespondence. Tehdy ale také sami sobě znemožňují do celého exekučního řízení jakkoliv vstoupit a příp. jej zvrátit ve svůj prospěch [20].

Na druhou stranu však nelze opomíjet ani to, v jaké situaci se ocitá věřitel. Jak totiž uvádí aktuální údaje, až 10 % z nich se potýká se sníženou vymahatelností dluhů a někteří, kteří vymáhají své pohledávky u osob, jež upadly do tzv. dluhové pasti a své závazky tak prakticky nebudou schopny naplňovat, se dlužných částek nemusí dočkat

vůbec [21]. To de facto dokládají také údaje Mapy exekucí, dle níž je až 90 % exekucí v podstatě nevymahatelných, jelikož jsou vedeny vůči lidem, kteří jsou zatíženi vícečetnými exekucemi, tj. ve 40 % případů více než třemi, resp. v 50 % případů dokonce více než deseti [22].

Někteří advokáti se také shodují v tom, že celý legislativní proces exekučního řízení významně dopadá právě na věřitele, kdy drtivá většina legislativní ochrany je naopak poskytována dlužníkovi. *„Stále je tu většina věřitelů, kteří věřiteli nikdy být nechtěli. (...) Třicet tisíc je pro živnostníka často jeho měsíční příjem, na němž je existenčně závislý on i jeho rodina. Pokud nedostane zapláceno, dostává se do problémů, protože na rozdíl od dlužníka s nezaplacením nepočítal a není na ně připraven,“* uvádí např. Blažek [11]. Jak dále doplňuje, dlužník je prakticky v pozici vyčkávací a celý proces se jej ani nijak finančně netýká, jelikož advokáta a soudní poplatky hradí věřitel. Pro něj však ani výsledné získání exekučního návrhu nutně nemusí být vždy očekávaným vítězstvím. *„Výjimkou nejsou ani případy, kdy i majetný povinný s majetkem obstaveným v exekuci dokáže bránit svůj majetek deset i více let před jeho zpeněžením. Mezitím se však mění legislativa a vždy se tak děje k ochraně povinného,“* upřesňuje Blažek [11]. Zatímco tedy výše popsané negativní důsledky exekucí na dlužníky dopadají v podstatě v momentě, kdy disponují jakýmkoliv majetkem, z něž je exekuci možné provést, mnoha věřitelů (pomineme-li věřitele – instituce) se týkají tehdy, nemohou-li se svých pohledávek domoci a sami se tak i ocitají v platební neschopnosti.

1. 4 Exekuce jako služba

Samotný termín „exekuce“ žádný právní předpis České republiky nijak nedefinuje, §1 odst. 2 exekučního řádu pojednává o exekuční činnosti jako o „*nuceném výkonu exekučních titulů*“. Označení „exekuce“ se však vžilo a jeho podstata je tak minimálně v základní rovině známa i běžné veřejnosti. Zcela zjednodušeně je o exekuci možné pojednávat jako o postupu, skrze nějž je – prostřednictvím oprávněných orgánů – realizován nucený výkon dobrovolně neprovedeného nařízeného plnění [23]. Jak Schelleová [23] dále specifikuje, mezi exekucemi je s ohledem na jejich charakteristiky a právní odvětví, na jejichž podkladě jsou prováděny, také možné rozlišovat, a to na exekuce (1) trestně-právní, (2) správně-právní, (3) daňové, ale také (4) civilně-právní. Kromě toho lze užít i kategorizaci exekucí s ohledem na podobu vymáhaného plnění,

tehdy je možné hovořit o exekucích s peněžitým plněním (kdy je majetek povinného za účelem plnění zpeněžován) a exekucích jiných než peněžitě povahy.

Ačkoliv již bylo řečeno, že definování pojmu „služba“ je nejednotné, v kontextu oboru právního, jehož jsou exekuce součástí, lze říci, že z právního hlediska je službou „provedení prací a výkonů na základě dohody mezi smluvními partnery, tedy mezi poskytovatelem a příjemcem služby“ [2, s. 137]. Služby mají samozřejmě nehmotný charakter a jsou výsledkem vykonávané práce. Služba je klasicky dočasná a produkty služeb nejsou standardizovatelné – což je stěžejní pro perspektivu zachycování jejich kvality.

Navzdory tomu, že v předchozí kapitole byly také představeny určité teoretické rámce týkající se klasifikace a charakteristik služeb, je třeba říci, že konkrétně služby exekutorů se v mnoha směrech vymykají a již jejich jednoznačné zařazení do základní kategorie služeb tržních/netržních (komerčních/veřejných) je poměrně problematické (exekutoři jsou de facto nezávislími poskytovateli veřejné služby). Soudní exekutoři nepochybně poskytují totožnou službu – tedy exekuční činnost, která je placená a jejíž cena (v administrativní rovině) je jasně vymezena prostřednictvím vyhlášky. Platná právní úprava exekučního řízení je navíc pro všechny soudní exekutory závazná a jakékoliv jednání mimo vymezené rámce se stává předmětem kárného řízení. Stejně tak je zákonem striktně stanoveno, jaké jsou povinnosti a práva exekutora a také co přesně je postižitelný majetek – sama exekuční činnost, potažmo služba exekutorů, by tedy měla prakticky vylučovat prostor pro uplatnění jakékoliv vlastní obchodní či marketingové kreativity. I když je ale „exekuční trh“ částečně regulován, resp. na soudní exekutory jsou ze zákona kladeny specifické požadavky (podobně jako na další právnické profese) týkající se především nestrannosti a nezávislosti, to, že si exekutora vybírá věřitel, paradoxně vedlo ke vzniku velmi specifického tržního odvětví, tedy skutečného „trhu s exekucemi“ [3]. Jak přitom doplňují Štika a Valenčík [3], situaci, která v Česku panuje – kdy poptávající (v tomto případě konkrétně věřitelé, kteří jsou držiteli exekučního titulu) jsou v převaze nad nabízejícími (tedy exekutory) – je možné označit jako monopson, tedy stav nedokonalé konkurence, v němž na straně poptávky figuruje pouze jeden subjekt a na straně nabídky jich je více. Proto pak Štika a Valenčík [3] tvrdí, že trhu s exekucemi schází regulace, což v důsledku vede v daném odvětví k nárůstu aplikace nezákonných tržních mechanismů.

1. 4. 1 Hodnoticí kritéria exekutorské služby

Je-li na exekutora nahlíženo jako na osobu, která poskytuje exekutorské služby, zohledněna by (z hlediska věřitele) měla být dle České asociace věřitelů [24] následující kritéria kvality, která budou zároveň využita také jako základní východisko pro sestavení dotazníku v praktické části práce:

- 1) *Efektivita* – jelikož data o úspěšnosti jednotlivých exekutorských úřadů, které v ČR působí, nejsou sestavována, je vhodné vyjít alespoň z doporučení těch, kdo služeb daného exekutora využili, příp. z doporučení advokáta.
- 2) *Kvalita komunikace* – věřitel by měl mít možnost být průběžně informován o průběhu vymáhání pohledávky, proto je vhodné informovat se o tom, jak zvolený exekutorský úřad v rovině komunikace postupuje, signálem o možné pracovní neefektivitě může být např. nemožnost navázat kontakt po telefonu a také zpožděné reakce na e-mailovou korespondenci.
- 3) *Blízkost úřadu* – zejména v případě osob, které s exekucemi nemají žádné zkušenosti, je vhodné, aby byl exekutorský úřad (zvolený exekutor) dostupný a bylo jej možné osobně navštívit a problematiku konzultovat. Vedle toho je však druhou možnou variantou výběr exekutorského úřadu s ohledem na místo pobytu a majetek dlužníka – cestovní výlohy exekutorů jsou totiž do částky 1 500 Kč hrazeny dlužníkem, nad tento limit povinnost přechází na věřitele. V tomto kontextu je třeba dodat, že aktuálně probíhá diskuse o tzv. teritorialitě soudních exekutorů, což by – v případě legislativního přijetí tohoto návrhu – znamenalo, že by došlo k omezení celostátní působnosti exekutorů, kdy by si jej již věřitelé nemohli sami vybírat, ale byl by jim přidělen prostřednictvím centrálního pořadního regionu, v němž má dlužník trvalé bydliště nebo sídlo [25].
- 4) *Etika* – ačkoliv primárním cílem exekutora by mělo být uspokojení pohledávek věřitele, je nutné, aby k tomuto docházelo výhradně v zákonných mezích. Proto je doporučováno informovat se o pověsti zvoleného exekutorského úřadu/exekutora a také výsledcích možných kárných řízení.
- 5) *Doplňkové služby* – vedle samotného vymáhání dluhu je v kompetencích exekutorů také poskytování specifických doplňkových služeb. Jedná se např. o sledování insolvenčního rejstříku, možnost vzdáleného nahlížení do spisu nebo

také zasílání pravidelných zpráv o průběhu řízení. Poskytování těchto doplňkových služeb, stejně jako stanovení jejich případných cen, není nijak zákonem podmíněno a závisí zcela na daném exekutorském úřadu/exekutorovi [24].

V případě, že věřitel s poskytovanými službami exekutora není spokojen, může přistoupit také k návrhu jeho změny. „Změna soudního exekutora tak, jak je upravena v dnešní platné a účinné podobě, představuje pro věřitele nástroj k tomu, aby v případě své nespokojenosti s vedením exekuce dosavadním soudním exekutorem přistoupil ke změně“ [8, s. 117]. Je však nezbytné, aby se změnou byl jak ze strany původního, tak i nového exekutora vyjádřen souhlas. Pokud by původní exekutor nesouhlasil, možným řešením je podání návrhu na exekuční soud, který předložený požadavek musí vyhodnotit jako oprávněný [24].

Garantem kvality exekutorských, ale také právních služeb poskytovaných soudními exekutory je pak Exekutorská komora ČR, jejíž orgány jsou zároveň oprávněny vést kárná řízení v případě, že exekutor při výkonu své práce nepostupuje v souladu s platnou legislativou. Sama Exekutorská komora, resp. její vedení a členové, také deklarují své úsilí v garanci společensky odpovědného přístupu k dluhům a především jejich vymáhání [26].

2 Analýza služeb exekutorů z hlediska vybraných logistických charakteristik

Vlastní analýza exekutorských služeb bude zaměřena na zhodnocení jejich kvality z hlediska věřitelů¹, a to tak, aby na základě zjištění bylo možné odpovědět jak na kladené otázky, tak i vypracovat doporučení, která by mohla vést ke zlepšení zjištěných nedostatků. Jak již bylo naznačeno, exekutorské služby nejsou službami v pravém slova smyslu, aplikovat na ně tedy jakékoliv logistické charakteristiky je přinejmenším problematické (podobně jako jejich klasifikace do v teoretické části práce představených kategorií). Z toho důvodu bude k analýze služeb exekutorů využít v předchozí kapitole představený materiál České asociace věřitelů. Ta přímo definuje kvalitativní kritéria, na něž by se věřitelé při výběru konkrétního exekutorského úřadu měli zaměřit, a určuje tak de facto žádoucí charakteristiky, jež by tato velmi specifická služba měla naplnit. Právě tato kritéria, tedy efektivita, kvalita komunikace, blízkost úřadu, etika a doplňkové služby poslouží také k sestavení dotazníku (viz dále). Provedená analýza dat bude také podkladem k zodpovězení hlavní otázky týkající se míry naplnění očekávání, která měli sami věřitelé vůči zvoleným exekutorským službám, a také otázek dílčích. Ty tematizovaly jak komplexní spokojenost dotazovaných s exekutorskými službami s ohledem na všech pět pojednávaných kritérií, tak i kritérium při výběru konkrétního poskytovatele exekutorských služeb nejdůležitější a nejméně důležité.

2. 1 Metodologie

Za účelem vlastní analýzy byla zvolena jedna z metod kvantitativního výzkumu, tedy dotazníkové šetření. Jak uvádí Kozel [27, s. 151], „*kvantitativní výzkum se zabývá získáváním údajů o četnosti výskytu něčeho, co již proběhlo nebo se děje právě nyní.*“ Cílem kvantitativního výzkumu je shromáždit měřitelné číselné údaje, a to prostřednictvím procesu formálního dotazování [27]. Konkrétně dotazníkové šetření je jedním z klasických postupů sběru kvantitativních dat, kdy „*v dotazníku jsou zjišťovány verbálně vyjádřené názory, postoje a pocity, které jsou vědomě poskytovány vybranými*

¹ Autor práce si uvědomuje problematičnost užívání generického maskulina, s nímž je i dále v textu nakládáno – a to zejména kvůli přehlednosti. Samozřejmě však zahrnuje jak muže, tak i ženy, jež byly dotazníkového šetření účastny.

respondenty“ [28, s. 158]. Je tedy třeba zdůraznit, že dotazníkové šetření zachycuje, jak realitu respondenti vnímají a co si o ní myslí, nikoliv jaká skutečně je.

Jelikož výstupem při vyhodnocování kvantitativních dat jsou číselné – statistické – údaje, byl pro provedení analýzy zvolen statistický program IBM SPSS, konkrétně postupy deskriptivní statistiky, resp. frekvenční analýza [29]. Data byla také graficky zpracována.

2. 1. 1 Dotazník, realizace dotazníkového šetření a způsob analýzy

Dotazník *Hodnocení využitých exekutorských služeb* (viz Příloha č. 1) byl sestaven s ohledem na hodnotící kritéria exekutorských služeb formulovaná Českou asociací věřitelů. Po úvodní části zaměřující se na demografické údaje (pohlaví, věk a velikost místa bydliště) byla ke každému jednotlivému kritériu (1: efektivita, 2: kvalita komunikace, 3: blízkost úřadu, 4: etika 5: doplňkové služby) přiřazena dvojice tvrzení, kdy první se týkala pocíťované míry spokojenosti dotazovaných a druhá naopak toho, nakolik dané kritérium ovlivnilo výběr pojednávaného exekutorského úřadu. Dotazník tedy obsahoval deset uzavřených otázek, k nimž respondenti mohli zaujmout jedno z pěti stanovisek určených tzv. Likertovou škálou. Jedná se o nejužívanější typ škály, kdy je každá z položek hodnocena na pětibodové stupnici, která v krajních polohách vyjadřuje souhlas a také nesouhlas s tvrzením [30]. V případě tohoto dotazníku tedy mohli respondenti vybírat své odpovědi z možností od *zcela souhlasím, spíše souhlasím*, přes *nevím, spíše nesouhlasím* až po *zcela nesouhlasím*, kdy tyto odpovědi byly pro vyhodnocení v SPSS dále kódovány číselnými hodnotami od 0 (nevím) až po 4 (zcela nesouhlasím) a skóre odpovědi na každou otázkou tak mohlo variovat mezi hodnotami 0 – 4, kdy právě 4 značila nejvyšší míru nesouhlasu. V souladu s postupy statistického vyhodnocení dat [29] byla zjištěná skóre podrobena další analýze a vypočítána průměrná hodnota i směrodatná odchylka, jež je užívána k definování míry variability. S klesající hodnotou směrodatné odchylky roste podobnost pozorování (výsledky se co nejvíce blíží průměru), naopak s hodnotou rostoucí se zvyšuje také různost pozorování [29]. V závěru dotazníku měli respondenti také možnost (v rámci otázky otevřené) vepsat vlastní zkušenosti s exekutorským úřadem – a to jak ty kladné, tak i záporné.

Za účelem realizace dotazníkového šetření byl osloven exekutorský úřad v Olomouckém kraji v okresním městě – s ohledem na požadavek zachování anonymity

jeho sídlo nebude blíže specifikováno, v posledních pěti letech však nečelil žádným kárným řízením. S realizací soudní exekutor souhlasil v rámci klientského servisu, resp. snahy o zlepšování poskytovaných služeb s tím, že výsledky mu budou poskytnuty. Respondenty byli věřitelé, kteří prostřednictvím zvoleného exekutorského úřadu v posledních dvou letech vymáhali drobné dluhy do 50 000 Kč. Dotazovaní byli osloveni exekutorským koncipientem (možné problematičnost takového výběru si je autor práce vědom) a dotazníkovému šetření předcházely předvýzkum ověřující srozumitelnost kladených otázek. Finální podoba dotazníků byla rozesílána k vyplnění na konci července 2020 elektronickou poštou. Návratnost (čas na vyplnění byl jeden týden) činila 35,3 % (vyplněné dotazníky zaslalo 53 osob ze 152 oslovených). Po kontrole úplnosti byly dva dotazníky vyřazeny a dále pracováno s konečným počtem 51.

Vzorek byl tvořen 51 dotazovanými, 20 ženami a 31 muži. Nejvíce byli zastoupeni respondenti ve věku 46-60 let (9 žen a 14 mužů), naopak minimum respondentů (pouze 5 mužů) bylo ve věku od 20 do 30 let. Nejvíce dotazovaných pak mělo trvalé bydliště v obcích do 3 000 obyvatel, naopak nejméně v obcích do 10 000 obyvatel. Kompletní přehled o demografických údajích vzorku poskytuje následující tabulka.

Tabulka 2: Pohlaví, věk a velikost bydliště dotazovaných (n=51)

Bydliště			Věk				Celkem
			20-30	31-45	46-60	61 a více	
do 3 000	Pohlaví	Žena	0	3	5	1	9
		Muž	4	4	5	0	13
	Celkem		4	7	10	1	22
do 10 000	Pohlaví	Žena	0	1	1	0	2
		Muž	0	0	0	1	1
	Celkem		0	1	1	1	3
do 50 000	Pohlaví	Žena	0	3	1	0	4
		Muž	1	2	2	3	8
	Celkem		1	5	3	3	12
nad 50 000	Pohlaví	Žena	0	3	2	0	5
		Muž	0	1	7	1	9
	Celkem		0	4	9	1	14
Total	Pohlaví	žena	0	10	9	1	20
		muž	5	7	14	5	31
	Celkem		5	17	23	6	51

Zdroj: SPSS, vlastní šetření

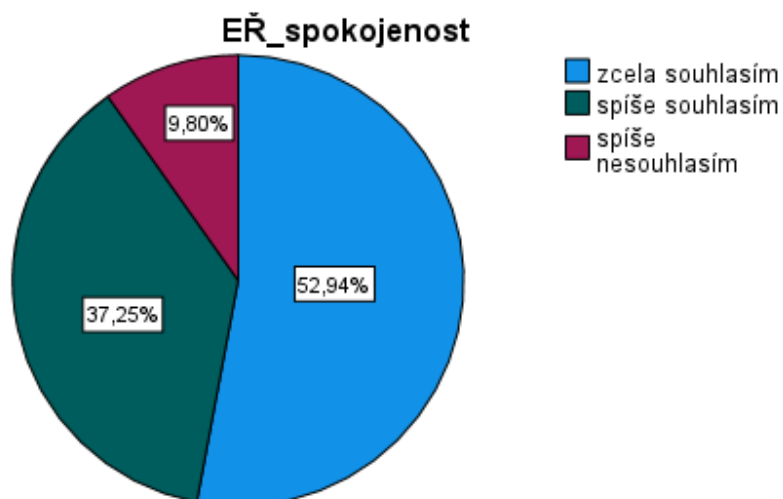
2. 2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Jak již bylo uvedeno, východiskem pro sestavení dotazníku, potažmo formulaci hodnocených výroků, byla hodnotící kritéria exekutorských služeb dle České asociace věřitelů. Dle tohoto principu budou dále vyhodnocovány i související formulované výroky.

1) Efektivita

Při zohlednění skutečnosti, že neexistují žádné sumarizované údaje, které by se týkaly úspěšnosti konkrétních exekutorských úřadů (což by jistě pro věřitele mohlo být určitým kvalitativním měřítkem), je třeba zaměřit se alespoň na možná hodnocení, a to např. v online prostředí (hodnocení firem v rámci známých vyhledavačů, na sociálních sítích), ale i klasicky tzv. word of mouth (tj. přímé – osobní – doporučení služeb). Nejprve tedy bylo prostřednictvím dotazníku ověřováno, zda respondenti byli s průběhem exekučního řízení spokojeni a následně zjišťováno, zda výběr konkrétního exekutorského úřadu proběhl na základě pozitivních referencí.

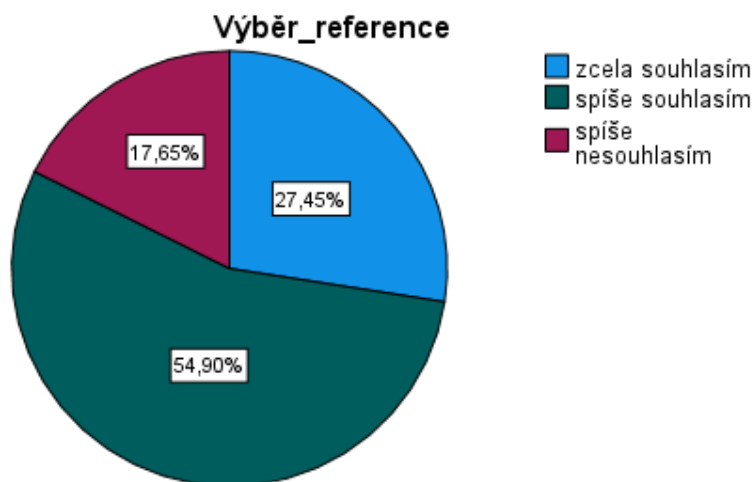
S výrokem, že exekuční řízení proběhlo k jejich plné spokojenosti, vyjádřilo souhlas (zcela souhlasím, spíše souhlasím) na 90 % dotazovaných, tedy většina vzorku. S výrokem spíše nesouhlasilo 9,8 % respondentů, varianty „zcela nesouhlasím“ a „nevím“ se v případě tohoto výroku neobjevily.



Graf 1: Exekuční řízení proběhlo k mé plné spokojenosti (n=51)

Zdroj: SPSS, vlastní šetření

Také vyhodnocení stanovisek k výroku týkajícímu se výběru exekutora na základě dobrých referencí ukázalo, že i s tímto tvrzením většina vzorku – 82 % – souhlasí (zcela i spíše). Stanovisko, že s tvrzením spíše nesouhlasí, volilo 17,64 % vzorku.



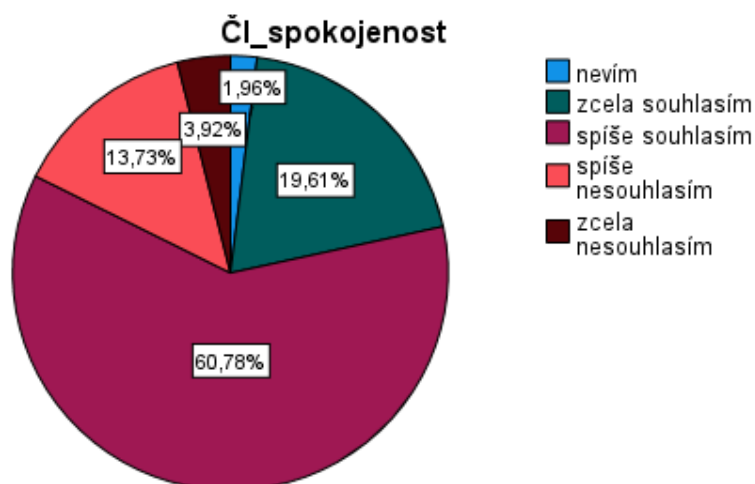
Graf 2: Exekutora jsem vybíral/a na základě dobrých referencí (n=51)

Zdroj: SPSS, vlastní šetření

2) Kvalita komunikace

Kvalita komunikace exekutorů se v základu odvíjí od provozní doby úřadu. Zdaleka totiž není pravidlem, že exekutorský úřad je otevřen všech pět pracovních dní, některé úřady mají nezřídka i velmi omezené provozní hodiny. Kvůli tomu může docházet např. k opožděným reakcím na korespondenci, neefektivnímu řešení nastalých situací, ale samozřejmě může být negativně ovlivněna i četnost informování věřitelů o průběhu vymáhání jejich pohledávek.

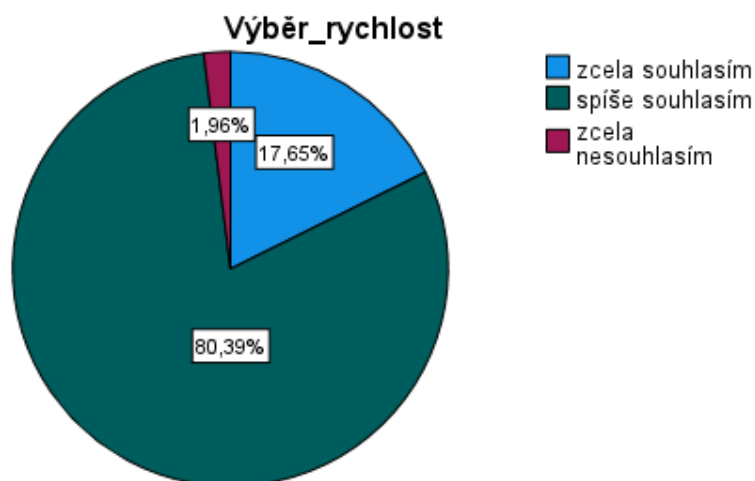
S tím, že četnost poskytovaných informací o průběhu exekuce naplnila jejich očekávání, zcela souhlasilo necelých 20 % respondentů, v rámci vzorku však převládlo stanovisko „spíše souhlasím“, a to v téměř 61 %. Objevily se ale také první odpovědi nesouhlasného charakteru, kdy s výrokem spíše nesouhlasilo 13,7 % dotazovaných a necelá 4 % nesouhlasila zcela, 1,9 % vzorku uvedlo, že neví. Graficky jsou výsledky zachyceny v grafu na následující straně.



Graf 3: Četnost informací o průběhu exekuce naplnila má očekávání (n=51)

Zdroj: SPSS, vlastní šetření

Nakolik je právě způsob a rychlost komunikace ze strany exekutora pro dotazované důležitým aspektem, ověřoval výrok tvrdící, že respondenti právě tomuto aspektu věnovali pozornost již při samotném výběru exekutorského úřadu. S tvrzením většina vzorku spíše souhlasila (80,4 %) a dalších 17,6 % dotazovaných souhlasilo zcela. Zcela pak nesouhlasila téměř 2 % respondentů.



Graf 4: Při výběru exekutora jsem věnoval/a pozornost způsobu a rychlosti komunikace (n=51)

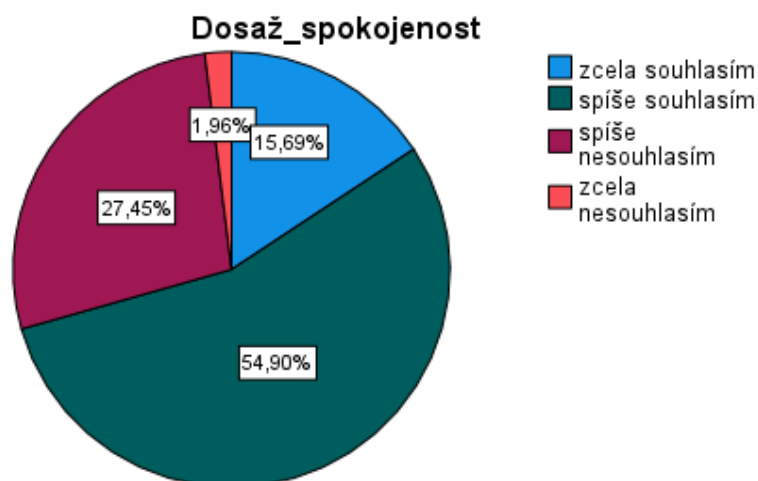
Zdroj: SPSS, vlastní šetření

Je tedy zřejmé, že ačkoliv rychlost komunikace a její způsob je pro věřitele, kteří byli součástí vzorku, nesporně důležitá, jak naznačilo vyhodnocení výroku předcházejícího, ne vždy byla jejich očekávání naplněna.

3) Blízkost úřadu

V kontextu s faktem, že zákonodárci aktuálně zvažují tzv. teritorialitu soudních exekutorů, je do jisté míry namístě ptát se, nakolik je právě blízkost úřadu pro ty, kdo exekutorské služby vyhledávají, důležitá. Na jednu stranu je totiž nepochybně třeba, a to zejména pokud věřitelé nejsou sami v dané problematice zblhlí, aby exekutorský úřad byl dostupný a bylo možné exekutora osobně navštívit. Na stranu druhou je však třeba neopomenout, že konkrétně teritorialita by sice vymezila exekutorské služby do jednotlivých regionů (aktuálně je působnost celorepubliková), ovšem znamenalo by to také, že věřitelé by si sami nemohli konkrétní exekutorský úřad zvolit, ale byl by jim přidělen.

První ze souvisejících výroků tedy ověřoval, zda dosažitelnost exekutora plně odpovídala potřebám dotazovaných. Jak ukazuje také následující graf, vůči tvrzení se souhlasně vymezila většina respondentů, kdy zcela souhlasilo necelých 16 % z nich a spíše souhlasilo dalších téměř 55 %. V případě tohoto hodnoceného výroku se však ukázalo také docela velké množství stanovisek nesouhlasných, a to hned ve 29 % případů (spíše nesouhlasím – 27 %, zcela nesouhlasím – 2 %).

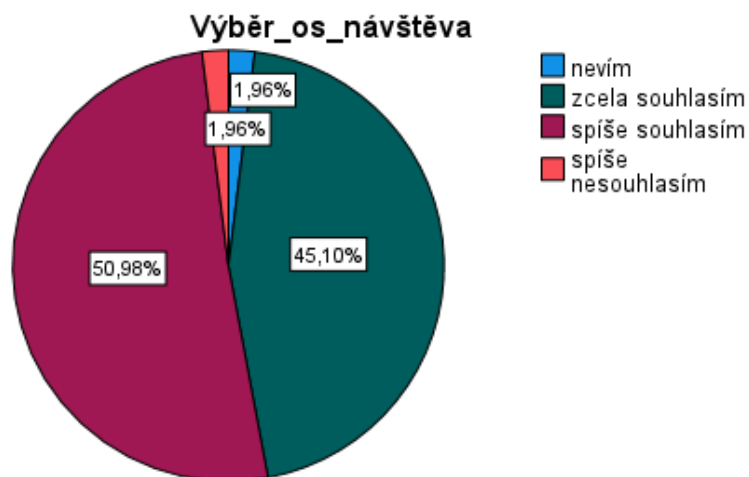


Graf 5: Dosažitelnost exekutora plně odpovídala mým potřebám (n=51)

Zdroj: SPSS, vlastní šetření

Z výsledků je tedy zřejmé, že ačkoliv většina vzorku byla s dosažitelností exekutorských služeb v různé míře spokojena, více jak čtvrtina dotazovaných naopak vyjádřila nenaplnění svých očekávání a potřeb.

Nakolik důležitá byla pro dotazované možnost úřad exekutora osobně navštívit, a příp. tedy konzultovat případ osobně, ověřoval druhý související výrok. Ten jasně ukazuje, že respondenti již při výběru konkrétního exekutorského úřadu berou v potaz to, zda lze v případě potřeby realizovat osobní návštěvu. S tvrzením tedy naprostá většina vzorku souhlasila, 45 % dotazovaných zcela a 51 % dotazovaných spíše. Ve dvou procentech případů pak dotazovaní s výrokem spíše nesouhlasili a také nevěděli.



Graf 6: Během volby exekutora pro mne bylo důležité, zda jej mohu osobně navštívit (n=51)
Zdroj: SPSS, vlastní šetření

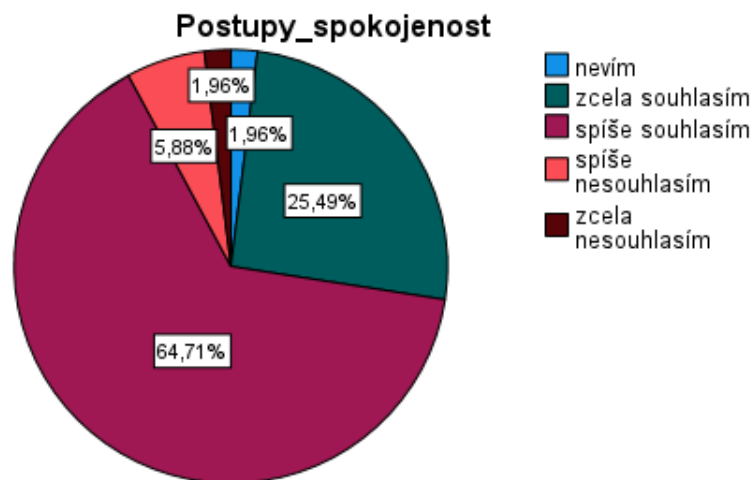
Zatímco je tedy zřejmé, že blízkost úřadu a tedy i dostupnost exekutora a jeho otevřenost vůči osobním konzultacím je velmi důležitým kritériem při výběru konkrétního exekutorského úřadu, ne vždy jsou očekávání klientů zcela naplněna – což ostatně dokazuje i skutečnost, že více jak čtvrtina vzorku nakonec právě s dosažitelností exekutora nebyla příliš spokojena.

4) Etika

V souvislosti s etikou je třeba říci, že exekutoři by při vymáhání dluhů měli vždy postupovat v souladu s platnou legislativou. Je ale pravdou, že ne vždy tomu tak je – přitom mohou být poškozena jak práva dlužníků (a to nesprávným postupem exekutora), tak i věřitelů (např. liknavostí exekutorů, kterým se nezřídká zejména vymáhání nižších dluhů příliš „nevypatí“). Eticky sporná je také úhrada zálohy, jejíž složení předem někteří exekutoři po věřitelích požadují. Bohužel však v tomto případě se lze o neetickém jednání exekutora dozvědět jen tehdy, bylo-li proti němu vedeno

kárné řízení. Jistým signálem pro klienty – věřitele však může být také všeobecná pověst zvoleného úřadu.

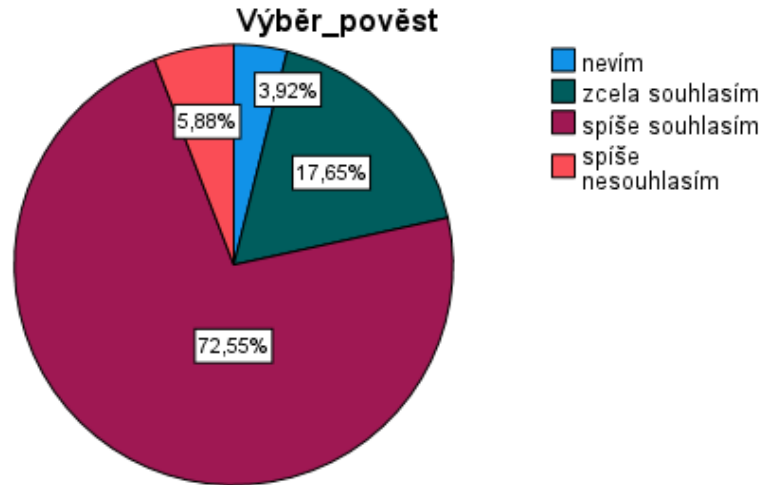
V souladu s řečeným tak první související výrok ověřoval, zda byli dotazovaní s aplikovanými postupy vymáhání dluhu spokojeni (postupem je přitom míněn způsob exekuce). Jak naznačuje také následující graf, s hodnoceným tvrzením většina dotazovaných souhlasila (spíše souhlasím – 64,7 %, zcela souhlasím – 25,5 %). Nesouhlasná stanoviska volilo necelých 8 % respondentů, kdy 5,8 % nesouhlasilo spíše a necelá 2 % zcela. Další 2 % dotazovaných volila odpověď „nevím“.



Graf 7: S postupy vymáhání dluhu, které exekutor aplikoval, jsem byl spokojen/a (n=51)

Zdroj: SPSS, vlastní šetření

Druhý výrok zaměřující se na etiku se pak týkal toho, zda byla pro dotazované při výběru exekutorského úřadu důležitá také jeho dobrá pověst. V tomto případě byla zřejmá naprostá převaha souhlasných odpovědí, a to v téměř 90 % (zcela souhlasím – 17,6 %, spíše souhlasím – 72,5 %). Pouze 5,8 % vzorku spíše nesouhlasilo a necelá čtyři procenta nevěděla. Výsledky zachycuje také graf na následující straně.



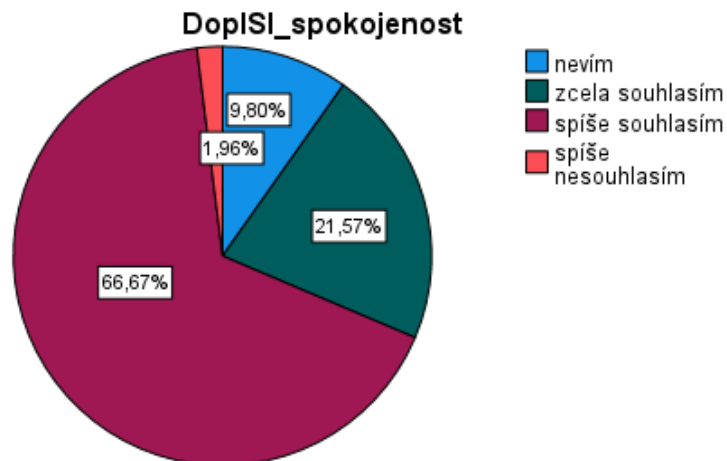
Graf 8: Dobrá pověst exekutora pro mne byla při jeho výběru důležitá (n=51)

Zdroj: SPSS, vlastní šetření

6) Doplnkové služby

Jelikož exekutorské úřady mohou kromě exekutorských služeb nabízet i služby doplňkové, je samozřejmě otázkou, nakolik je tento aspekt pro klienty důležitý. Doplnkovými službami může být jak sledování insolvenčního rejstříku, tak i umožnění vzdáleného nahlížení do spisu nebo i průběžné poskytování souhrnných informací o tom, jak exekuční řízení postupuje. Doplnkové služby exekutoři poskytovat mohou, ovšem zákon jim v tomto směru žádnou povinnost neukládá. Do jisté míry by se tak mohlo jednat o jednu z mála možností, jak se vymezit proti dalším exekutorským úřadům a získat konkurenční výhodu v situaci, kdy je poskytování legislativou regulovaných exekutorských služeb předmětem podnikání.

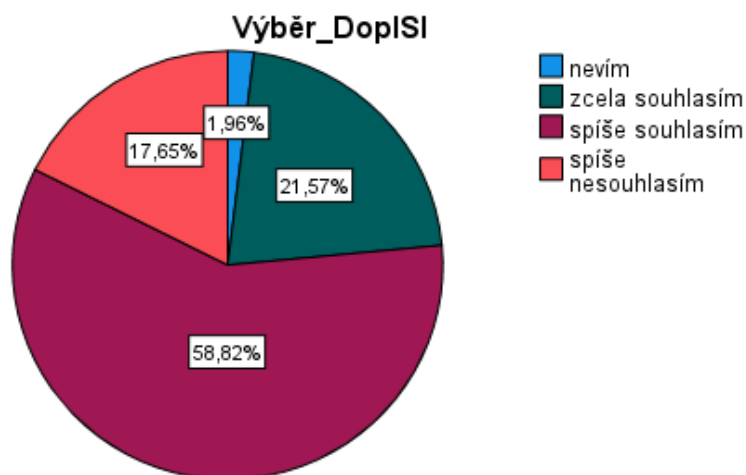
Jak naznačují výsledky dotazníkového šetření, většina dotazovaných byla s poskytovanými doplňkovými službami spokojena, a to v 88 % případů (zcela souhlasím – 21,5 %, spíše souhlasím 66,6 %). Určitou míru nespokojenosti pak vyjádřila necelá 2 % dotazovaných, téměř dalších 10 % respondentů zaujalo k výroku neutrální postoj, a to skrze stanovisko „nevím“. Data graficky zachycuje také graf na následující straně.



Graf 9: Poskytované doplňkové služby uspokojily mé potřeby (n=51)

Zdroj: SPSS, vlastní šetření

Poslední z hodnocených výroků zjišťoval, do jaké míry dotazovaní svůj výběr exekutora podřídili spektru poskytovaných doplňkových služeb. I v tomto případě byla v jasné převaze stanoviska souhlasná, a to v 80 % všech odpovědí (zcela souhlasím – 21,5 %, spíše souhlasím – 58,8 %). Téměř 18 % respondentů však s výrokem spíše nesouhlasilo a necelá dvě procenta nevěděla.



Graf 10: Výběr exekutora jsem podřídil/a spektru nabízených doplňkových služeb (n=51)

Zdroj: SPSS, vlastní šetření

Je tedy možné říci, že nabízené doplňkové služby mohou být skutečně faktorem, který výběr konkrétního poskytovatele exekutorských služeb také do jisté míry ovlivňuje. Na druhou stranu je však třeba dodat, že jednou věcí jsou služby nabízené a druhou to, zda a v jakém rozsahu a za jakých podmínek jsou reálně poskytovány. To pak souvisí obecně s celkovou kvalitou exekutorských služeb.

2. 3 Zodpovězení položených otázek

Za účelem zodpovězení dílčích otázek byly shromážděné odpovědi a výsledky frekvenční analýzy dále podrobeny výpočtům a určeny průměrné hodnoty výroků a také směrodatná odchylka (v SPSS). Jelikož výroky nabývaly hodnot v rozptylu od 0 do 4, kdy hodnota 4 značila nejvyšší míru nesouhlasu (zcela nesouhlasím), s rostoucí hodnotou průměru roste i nespokojenost s hodnocenými kritérii.

- DO1: *Se kterým typem poskytovaných exekutorských služeb byli dotazovaní/é spokojeni/y nejvíce a se kterými nejméně?*

Jak naznačuje přehledová tabulka níže, nejvyšší míru spokojenosti vyjádřili dotazovaní s efektivitou poskytovaných exekutorských služeb, konkrétně byli spokojeni s průběhem exekučního řízení. Naopak blízkost úřadu je možné označit jako nejvíce problematickou, právě tvrzení, že dosažitelnost exekutora odpovídala potřebám dotazovaných, získalo nejvyšší míru nesouhlasných odpovědí.

Tabulka 3: Výroky týkající se spokojenosti vs. průměrné hodnoty a směrodatná odchylka

		Min	Max	Průměr	Směr. odchylka
Efektivita	V1: Ex. Řízení	1	3	1,57	,671
Kvalita komunikace	V3: Četnost Informací	0	4	1,98	,761
Blízkost úřadu	V5: Dosažitelnost	1	4	2,16	,703
Etika	V7: Postupy exekutora	0	4	1,80	,664
Doplňkové služby	V9: Doplnkové služby	0	3	1,61	,695

Zdroj: SPSS, vlastní šetření

Hodnota směrodatné odchylky pak značí, nakolik byly odpovědi vzorku konzistentní, tj. čím nižší je hodnota odchylky, tím více respondentů zaujalo stanoviska blízká se průměru.

- DO2: *Jaké bylo nejdůležitější a naopak nejméně důležité kritérium při výběru poskytovatele exekutorských služeb?*

Za kritérium, které bylo pro dotazované při výběru poskytovatele exekutorských služeb nejdůležitější, lze na základě provedené analýzy označit blízkost úřadu, potažmo možnost osobní návštěvy a konzultací s exekutorem. Jako nejméně důležitý faktor se naopak ukázalo poskytování doplňkových služeb.

Tabulka 4: Výroky týkající se kritérií výběru vs. průměrné hodnoty a směrodatná odchylka

		Min	Max	Průměr	Směr. odchylka
Efektivita	V2: Reference – kritérium výběru	1	3	1,90	,671
Kvalita komunikace	V4: Rychlost kom. – kritérium výběru	1	4	1,86	,491
Blízkost úřadu	V6: Os. návštěva – kritérium výběru	0	3	1,53	,578
Etika	V8: Pověst – kritérium výběru	0	3	1,80	,601
Doplňkové služby	V10: Dopl. služby – kritérium výběru	0	3	1,92	,688

Zdroj: SPSS, vlastní šetření

V kontextu prezentovaných výsledků je třeba říci, že zatímco právě možnost osobní návštěvy úřadu exekutora byla vyhodnocena jako nejdůležitější kritérium při výběru konkrétního exekutorského úřadu, položka téže kategorie (Blízkost úřadu) z hlediska spokojenosti dotazovaných vykazala nejhorší hodnocení. Zatímco tedy na jednu stranu respondenti považují blízkost a dosažitelnost exekutora za zcela zásadní (a při výběru jí věnovali pozornost), jejich očekávání evidentně nebyla zcela naplněna. Jak navíc naznačila také prezentovaná demografická data, většina vzorku uvedla trvalé bydliště v obcích do 3 000 obyvatel – dotazovaní tedy do pojednávaného exekutorského úřadu v okresním městě museli dojíždět. I když tedy evidentně volili úřad, který měl být dostupný, poskytované služby nebyly dle jejich mínění dostatečné.

Aby bylo možné výše popsané souvislosti zachytit detailněji, byl v SPSS využit nástroj *crosstabs* a pozornost zaměřena právě na respondenty, kteří uvedli, že mají trvalé bydliště v obcích do 3 000 obyvatel. Přehledová tabulka postihuje vzájemný vztah mezi velikostí bydliště, výběrovým kritériem v podobě blízkosti (dosažitelnosti) úřadu a naplněním očekávání. Nejvíce respondentů, kteří byli s dosažitelností úřadu

nespokojeni, pak skutečně pocházelo z obcí do 3 000 obyvatel (v absolutních číslech se jednalo o 16 osob z celkového počtu 22).

Tabulka 5: Velikost bydliště vs. dostupnost (kritériem výběru) a spokojenost s dostupností

Výběr_os_návštěva			Dosaž_spokojenost				Celkem
			zcela souhl.	spíše souhl.	spíše nesouhl.	zcela nesouhl.	
Nevím	Bydliště	do 3 000			1		1
	Celkem				1		1
zcela souhlasím	Bydliště	do 3 000	0	3	7		10
		do 10 000	1	2	0		3
		do 50 000	3	1	1		5
		nad 50 000	0	5	0		5
	Celkem		4	11	8		23
spíše souhlasím	Bydliště	do 3 000	0	4	7	1	12
		do 50 000	1	3	2	0	6
		nad 50 000	0	5	3	0	8
	Celkem		1	12	12	1	26
spíše nesouhlasím	Bydliště	nad 50 000		1			1
	Celkem			1			1
Celkem	Bydliště	do 3 000	0	7	15	1	23
		do 10 000	1	2	0	0	3
		do 50 000	4	4	3	0	11
		nad 50 000	0	11	3	0	14
	Celkem		5	24	21	1	51

Zdroj: SPSS, vlastní šetření

V závěru dotazníku měli respondenti také možnost v rámci otevřené otázky týkající se příp. negativ či pozitiv využití služby vyjádřit vlastní názor. Této možnosti využilo devět dotazovaných, kdy hodnocení byla vesměs kladného charakteru.

Dotazovaní chválili především efektivitu, tj. rychlost vymožení dlužné částky, ale také ochotu poskytovat informace. V souladu s prezentovanými výsledky se výtky týkaly především možnosti osobních konzultací, resp. problémů se sjednáním schůzky.

- „Profesionální a transparentní jednání.“
- „Byla jsem spokojená s komunikací, vše probíhalo v klidu, po domluvě, vždy jsem dostala dostatek informací o tom, jak se věci posunují.“

- „Byl jsem příjemně překvapen, že exekuční návrh mi byl připraven zdarma a velmi rychle, i když by ale úřední hodiny měly být dle vývěsky denně, občas jsem měl problémy dovolat se a smluvit si osobní schůzku.“
- „Služby komplexní, dobře hodnotím prozákaznický přístup. Kdyby na to došlo, služeb znovu využívám.“
- „Do úřadu jsem několikrát přijel v době, kdy mělo být podle webu otevřeno, ale nikdo nebyl přítomen. Takže nic moc.“
- „Oceňuji rychlost, s jakou byl dluh vymohán.“
- „Dovolat se bylo peklo, samotná exekuce ale ok, peníze velmi brzy na účtu.“
- „Velmi příjemná slečna na recepci, vždy ochotná poradit a poskytnout potřebné informace. Teda když jsem se dovolal.“
- „Z hlediska věřitele všechno v pohodě.“

Při komplexním zhodnocení zachycených výsledků lze zkonstatovat, že s poskytovanými exekutorskými službami byli dotazovaní ve většině případů v různé míře spokojeni, za signifikantní je možné označit i fakt, že právě celková spokojenost s průběhem exekučního řízení (efektivita) vykazala ze strany respondentů nejlepších výsledků. Naopak za největší identifikovaný nedostatek lze označit rozpor v očekávané a reálně blízkosti (dostupnosti) úřadu.

3 Návrhy a doporučení

S ohledem na realizovanou analýzu a shromážděné výsledky lze naplnit také hlavní cíl práce, formulovat doporučení ke zlepšení pojednávaných exekutorských služeb, a zároveň tak i zodpovědět hlavní otázku – „*V jakých oblastech (a jakými způsoby) by bylo možné zlepšit kvalitu poskytovaných exekutorských služeb?*“

- **Efektivita**

Dle shromážděných dat byli respondenti s průběhem exekučního řízení většinou spokojeni, jak navíc výsledky naznačily, přes 80 % dotazovaných se při výběru exekutorského úřadu řídilo dobrými referencemi. To v dnešní době nutně nemusí znamenat jen a pouze klasické ústní doporučení, ale také reference online, které jsou poskytovány na mnoha různých platformách. Ačkoliv pojednávaného exekutorského úřadu se problémy týkající se oblasti efektivity nijak netýkají, v obecné rovině i pro výkon exekutorské služby platí, že by její poskytovatelé měli dbát na svou firemní image. Toho lze samozřejmě dosáhnout mnoha různými způsoby (a např. i prostřednictvím rozličných marketingových aktivit), základem je však nepochybně sama komplexní kvalita nabízeného servisu.

- **Kvalita komunikace**

Zatímco s efektivitou exekutorských služeb byli respondenti většinou spokojeni, v případě kvality komunikace se objevila stanoviska, že četnost poskytovaných informací nenaplnila očekávání klientů (v cca 18 % případů), a to i přesto, že dotazovaní právě na způsob a kvalitu komunikace dbali již při výběru konkrétního exekutorského úřadu. V rámci otevřené otázky se pak vyskytly jisté výhrady týkající se problematického navazování telefonického kontaktu. Na druhou stranu se však objevila i pochvala služeb a ochoty recepce. V obecné rovině lze říci, že komunikace je samozřejmě jedním ze základních faktorů, které vnímanou kvalitu dané služby ovlivňují. Exekutorský úřad by měl tedy klientům umožnit informovat se jak o průběhu exekučního řízení, tak i zjistit informace zcela obecného rázu – právě např. v případě samotného výběru exekutorského úřadu. Ku prospěchu věci pak rozhodně není, pokud nikoho na pracovišti není možné opakovaně zastihnout. V případě zkvalitnění

komunikace se nabízí např. možnost personální posily nebo jasného vymezení hodin, kdy se lze na exekutorský úřad obracet s telefonickými dotazy.

- **Blízkost úřadu**

Také blízkost úřadu, potažmo dosažitelnost exekutora, se ukázala jako lehce problematická. Jak analýza naznačila, zejména dotazovaní s trvalým bydlištěm v obcích do 3 000 lidí, kteří využili služeb exekutorského úřadu v okresním městě a kladli právě na blízkost – a tedy možnost exekutora osobně navštívit – důraz, nebyli s dosažitelností zcela spokojeni. V rámci odpovědí na otevřenou otázku někteří uváděli, že úřad byl uzavřen i v době, kdy mělo být dle vývěsky otevřeno. Exekutorské úřady samozřejmě mohou svou provozní dobu nastavovat plně dle vlastních potřeb, faktem ale je, že se lze setkat i takovými, které jsou otevřeny jen několik dní – či dokonce pár hodin – v týdnu. Ačkoliv v rámci „trhu služeb“ jsou služby exekutorů nesporně specifické, zrovna dosažitelnost je faktorem, který může být určitou „konkurenční výhodou“. Je přitom samozřejmě i v zájmu samotného exekutora, aby se na něj klienti mohli obracet, v opačném případě totiž mohou volit služby jiného subjektu.

- **Etika**

Etické hledisko poskytování exekutorských služeb je hojně diskutovaným tématem, jednou stranou mince je samozřejmě výkon exekutorské činnosti směrem k dlužníkům a druhou směrem k věřitelům. Názory obou stran na „etiku“ se pak samozřejmě mohou i diametrálně lišit (to však nebylo ambicí práce jakkoliv ověřovat, hodnocení služeb exekutorů z perspektivy dlužníků je tématem zcela odlišným). Dotazovaný vzorek byl ve většině případů s postupy vymáhání dluhu (tímto byl míněn konkrétní způsob vymožení dluhu) spokojen a také pověsti exekutora přikládala většina dotazovaných (na 90 %) velkou váhu. To je samozřejmě i v kontextu faktu, kdy některé exekutorské úřady jsou poměrně nechvalně známé rozličnými neetickými praktikami, velmi důležité – je-li totiž poskytování exekutorských služeb předmětem podnikání, je nepochybně v zájmu exekutorů, aby jejich pověst byla dobrá a sám exekutor nečelil kárným řízením.

- **Doplňkové služby**

Jelikož rozsah a zejména podoba exekutorských služeb je definována zákonem, příliš mnoho možností, jak nabídnout „nadstandard“ a odlišit se od konkurence, není. Jednou z mála je poskytování rozličných doplňkových služeb, jejichž spektru svůj výběr exekutorského úřadu podřídilo také 80 % dotazovaných. Naprostá většina z nich byla s jejich poskytovanou podobou také spokojena. V základní rovině lze říci, že pokud se exekutorský úřad rozhodne nabízet i další služby, je to jak ku prospěchu klientské spokojenosti, tak i ku prospěchu úřadu samotného.

Ačkoliv provedené dotazníkové šetření, resp. jeho výsledky, samozřejmě nelze považovat za reprezentativní, jedná se o – pro pojednávaný exekutorský úřad – cennou sondu poskytující zpětnou vazbu týkající spokojenosti klientů s poskytovanými službami. Zatímco dotazníkové šetření neodhalilo žádné fatální nedostatky, samozřejmě to neznamena, že kvalita exekutorských služeb není napříč daným sektorem kolísavá. V případě určitého zobecnění shromážděných výsledků lze shrnout, že i na poli exekutorských služeb fungují klasické mechanismy známé z tržního prostředí, potenciální klienti se o exekutorském úřadu před jeho výběrem informují, zaměřují se na jeho efektivitu (resp. získávají dostupné informace, jelikož žádné souhrnné statistiky v této oblasti neexistují), ale zohledňují také blízkost úřadu, efektivitu komunikace, doplňkové služby ad. To vše jsou zároveň vodítka pro poskytovatele exekutorských služeb, kteří – pokud chtějí napříč poměrně silnou konkurencí uspět – by měli naplňovat zákaznická očekávání. Zároveň se nabízí také myšlenka, že mnozí věřitelé by jistě ocenili dostupnost určitého „centrálního registru“, který by poskytoval přehled o tom, kolik aktivních případů daný exekutorský úřad spravuje, kolik jich úspěšně vyřešil a zda nečelí kárným řízením (což je samozřejmě problematické i s ohledem na to, že ačkoliv exekutorská služba je službou veřejnou, vykonávána je na podnikatelské bázi). Naopak hojně diskutované zavedení teritoriality exekutorů se ve světle zjištěných informací nejeví jako příliš ideální – a to i proto, že dotazovaný vzorek věřitelů vykázal jasnou snahu výběr konkrétního exekutorského úřadu ovlivnit. Jeho „přidělení“ by pak tento již nyní poměrně zdeformovaný „tržní segment“ mohlo ještě více poškodit.

Závěr

Exekutorské služby jsou tématem, které zejména v posledních letech vyvolává nejen celospolečenskou, ale i politickou diskusi. Je totiž zřejmé, že systém vymáhání pohledávek nefunguje s přílišnou efektivitou, nemluvě o tom, že celou situaci komplikují pohledávky vícečetné (které jsou však vymáhány jednotlivě, nikoliv jako jeden celek). Jak potom naznačují také průběžné statistiky, i když počty dlužníků v posledních pěti letech mírně klesají, rostou naopak počty těch, kteří se ocitají přímo v tzv. dluhové pasti – tedy v situaci, kdy je zřejmé, že své dluhy vlastně nebudou schopni splatit. Zatímco se však běžně hovoří o možných neetických praktikách exekutorů a stále větší ochraně dlužníků, poměrně malá pozornost je věnována drobným věřitelům, na něž (a např. jejich podnikání) může nevymahatelnost pohledávek poměrně tvrdě dopadat. Ačkoliv tedy zamýšleným cílem práce bylo analyzovat exekutorské služby a předložit návrhy, které by vedly k ochraně jak dlužníka, tak exekutora (poskytovatele služby), v kontextu zjištěných (a v teoretické části práce prezentovaných) skutečností byl cíl pozměněn na provedení analýzy exekutorských služeb za účelem zjištění jejich kvality a formulování návrhů, jak služby exekutorů zlepšit ve směru ke klientům – věřitelům. Záměrem tak bylo odpovědět na hlavní otázku: *V jakých oblastech (a jakými způsoby) by bylo možné zlepšit kvalitu poskytovaných exekutorských služeb?*

Bakalářská práce byla rozdělena do tří částí, v první – teoretické – byly definovány charakteristiky služeb a také prezentována jejich možná klasifikace. Dále byla pozornost zaměřena na podstatu exekučního řízení, jeho účastníky, osobu soudního exekutora, ale také dopady, které exekuce může mít – a to jak na dlužníky, tak i věřitele. V závěru teoretické části práce byla pozornost věnována exekuci jako službě. V tomto kontextu je třeba dodat, že do žádného z pojednaných klasických kategorizačních rámců služby exekutorů zcela spolehlivě zařadit nelze, a to již z vlastní podstaty – exekutorské služby, jejich podoba, způsob poskytování i ohodnocení jsou určeny zákonem, poskytovateli jsou však osoby provozující samostatnou výdělečnou činnost. V neposlední řadě byla představena také hodnotící kritéria exekutorských služeb tak, jak je definuje Česká asociace věřitelů. Tato kritéria – tedy efektivita, kvalita komunikace, blízkost úřadu, etika a doplňkové služby – pak posloužila také jako východisko pro následnou analýzu exekutorských služeb.

Vlastní analýza měla podobu kvantitativního výzkumu – realizováno bylo anonymní dotazníkové šetření mezi klienty (věřiteli) zvoleného exekutorského úřadu v okresním městě Olomouckého kraje. Položky dotazníku měly podobu výroků, k nimž dotazovaní mohli zaujímat stanoviska určená Likertovou škálou, po shromáždění dat byly okódovány a zpracovány ve statistickém programu IBM SPSS, realizována byla deskriptivní statistika, resp. frekvenční analýza, a také výpočty průměru a směrodatné odchylky tak, aby bylo možné zodpovědět dvojici dílčích otázek. První se týkala míry spokojenosti s poskytovanými exekutorskými službami ve všech pěti Českou asociací věřitelů vymezených rovinách a určení toho, se kterým typem poskytovaných exekutorských služeb byli dotazovaní spokojeni nejvíce a se kterým nejméně. Druhá otázka na pětici kategorií nahlížela jako na možná kritéria pro výběr konkrétního poskytovatele exekutorských služeb a zjišťovala, jaké bylo nejdůležitější a naopak nejméně důležité kritérium při jeho vlastním výběru.

Jak vyhodnocení ukázalo, nejvíce spokojeni byli dotazovaní se samotným průběhem exekučního řízení, které naplnilo jejich očekávání a požadavky (kategorie Efektivita). Naopak nejméně byli dotazovaní spokojeni s dosažitelností exekutora (kategorie Blízkost úřadu). Paradoxně právě dosažitelnost exekutora byla také tím nejdůležitějším kritériem při jeho výběru (a je tedy evidentní, že v tomto případě služby pojednávaného exekutorského úřadu očekávání plně nenaplnily). Za nejméně důležitý faktor pro výběr exekutora je pak možné označit poskytování doplňkových služeb.

V případě exekutorského úřadu, jehož klienti se zapojili do dotazování, lze tedy říci, že největším nedostatkem byla (ne)dosažitelnost exekutora. Jak naznačily také odpovědi v rámci poslední otevřené otázky, někteří věřitelé měli obtíže s telefonickým kontaktem. Daný úřad by se tak měl zaměřit zejména na vylepšení komunikace a právě dostupnosti. Ačkoliv realizované dotazníkové šetření nelze jistě považovat za nijak reprezentativní, minimálně naznačilo, že věřitelé si exekutorský úřad cíleně vybírají, a to na základě referencí, pověstí, komunikace, ale i dostupnosti.

V obecné rovině – a s ohledem na zodpovězení hlavní položené otázky – lze konstatovat, že jelikož i mezi exekutory panuje konkurenční prostředí, je samozřejmě v jejich zájmu poskytovat služby kvalitní, a to ve všech ohledech, což však není vždy pravidlem. Vnímání kvality se samozřejmě bude lišit také z hlediska věřitele

a dlužníka, ovšem jelikož klienty jsou právě věřitelé, v některých případech mohou exekutoři kvůli uspokojení jejich zájmu volit i nepřilíš standardní (neetické cesty). Ačkoliv odpovědí na četné problémy v daném sektoru nesporně není tzv. exekutorská teritorialita (v jejím rámci by exekutoři byli věřitelům přidělováni a nebyl by možný jejich výběr, v důsledku by se tak kvalita exekutorských služeb mohla ještě zhoršit, jelikož by neexistovala žádná motivace pro získání nových klientů), cestou ke zlepšení situace na „exekutorském trhu“, pomineme-li pětici oblastí, které mohou exekutoři svou prací na úrovni kvalitativní ovlivnit, jsou skutečně jen důkladně promyšlené změny legislativy. Ty by se z hlediska věřitelů měly zaměřit zejména na snížení počtu probíhajících exekucí skrze ulehčení odpisu nevymahatelných pohledávek a také urychlení exekučního řízení – a to především skrze eliminaci obstrukcí ze strany dlužníků. Naopak ku prospěchu dlužníků by pak mohlo být zlevnění exekučního řízení, jehož cena narůstá i kvůli mnoha doplňkovým nákladům. O ničem ze zmíněného však nerozhodují exekutoři a ani nemají možnost tyto oblasti jakkoliv ovlivnit, jelikož vše podléhá nutnosti projednání a schválení zákonodárci.

Literatura a zdroje

- [1] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb – efektivně a moderně*. 2. aktualiz a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. 268 s. ISBN 978-80-247-5037-8.
- [2] VEBER, Jaromír, SRPOVÁ, Jitka a kol. *Podnikání malé a střední firmy*. Praha: Grada. 2. aktualiz. a rozš. vyd, 2009. 311 s. ISBN 978-80-247-2409-6.
- [3] ŠTIKA, Martin a Radim VALENČÍK. *Exekutor dlužníky systematicky udržuje v dluhové pasti* [online]. Lidovky.cz, 2. 10. 2019 [cit. 10. 7. 2020]. Dostupný na <https://www.lidovky.cz/byznys/pravo-a-justice/komentar-exekutor-dluznika-systematicky-udrzuje-v-dluhove-pasti.A190929_105526_ln_byznys_pravo_ssu>
- [4] KOTLER, Philip a kol. *Moderní marketing: 4. evropské vydání*. Praha: Grada, 2007. 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
- [5] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada, 2009. 288 s. ISBN 978-80-247-3247-3.
- [6] SLAVÍK, Jakub (2014). *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách*. Praha: Grada. 183 s. ISBN 978-80-247-4819-1.
- [7] HALÁSEK, Dušan. Teoretická východiska a charakteristiky služeb v ČR a EU. In: HALÁSEK, Dušan a kol. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2013. s. 14-57.
- [8] WOLFOVÁ, Jitka a Martin ŠTIKA. *Soudní exekuce*. Praha: Wolters Kluwer, 2016. 335 s. ISBN 978-80-7552-427-0.
- [9] VOZŇÁKOVÁ, Iveta. *Pohledávky – právně – daňově – účetně*. 3. rozš. vyd. Praha: Grada, 2007. 135 s. ISBN 978-80-247-1816-3.
- [10] VALOUCH, Petr, MÁLEK, Petr a Gabriela OŠKRDALOVÁ. *Osobní finance*. Brno: Masarykova univerzita, 2010. 203 s. ISBN 978-80-210-5157-7.

- [11] BLAŽEK, Antonín. *Ochrana dlužníka je tak vysoká, že na ni doplácení i poctiví věřitelé. A těch je většina* [online]. Info.cz, 23. 10. 2019 [cit 11. 8. 2020]. Dostupný na <<https://www.info.cz/pravo/komentare/blazek-ochrana-dluznika-je-tak-vysoka-ze-na-ni-doplaceji-i-poctivi-veritele-a-tech-je-vetsina>>
- [12] KASÍKOVÁ, Martina a kol. *Zákon o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád)*. Praha: C. H. Beck, 2007. 672 s. ISBN 978-80-7179-582-7.
- [13] KURKA, Vladimír a Ljubomír DRÁPAL. *Výkon rozhodnutí v soudním řízení*. Praha: Linde, 2004. 854 s. ISBN 80-7201-443-9.
- [14] ŠÍNOVÁ, Renáta a kol. *Civilní proces. Řízení exekuční, insolvenční a podle části páté OSŘ*. Praha: C. H. Beck, 2015. 331 s. ISBN 978-80-7400-600-5.
- [15] DVOŘÁKOVÁ, Zuzana, SMRČKA, Luboš a kol. *Finanční vzdělávání pro střední školy*. Praha: C. H. Beck, 2011. 312 s. ISBN 978-80-7400-008-9.
- [16] ONDRUŠOVÁ, Jiřina, KRAHULCOVÁ, Beáta a kol. *Gerontologie pro sociální práci*. Praha: Karolinum, 2019. 368 s. ISBN 978-80-246-4383-0.
- [17] KRUŠINSKÁ, Kristýna. Vliv předlužení rodiny na potřeby dítěte. *Sociální práce*, 2014, 14/2. ISSN 1213-6204. s. 11-13.
- [18] ČERNOHORSKÝ, Ivan. *Hlava, největší (ne)přítel člověka*. Brno: Tribun EU, 2018. 278 s. ISBN 978-80-263-1514-8.
- [19] MACHOVÁ, Jitka, KUBÁTOVÁ Dagmar a kol. *Výchova ke zdraví*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2015. 312 s. ISBN 978-80-247-5351-5.
- [20] EXEKUTORSKÁ KOMORA (nedatováno). *Problematika trvalého pobytu v kontextu exekuce* [online]. Ekcr.cz [cit. 10. 7. 2020]. Dostupný na <<https://www.ekcr.cz/1/exekutori-radi/922-47-problematika-trvaleho-pobytu-v-kontextu-exekuce?w=>>>
- [21] CHARITA ČR. *Kam dál v dluhové problematice?* [online]. Charita.cz, 4. 3. 2020 [cit. 11. 8. 2020]. Dostupný na <<https://www.charita.cz/res/archive/001935.pdf?seek=1585634628>>

[22] GRUBER, Jan. *Češi se propadají do dluhů. Za rok přibylo třicet jedna tisíc lidí v exekuci* [online]. Denikreferendum.cz, 13. 2. 2018 [cit. 11. 8. 2020]. Dostupný na <<https://denikreferendum.cz/clanek/27053-cesi-se-propadaji-do-dluhu-za-rok-pribylo-ttricet-jedna-tisic-lidi-v-exekuci>>

[23] SCHELLEOVÁ, Ilona a kol. *Civilní proces*. Praha: Eurolex Bohemia, 2006. 1202 s. ISBN 80-86861-09-0.

[24] ČESKÁ ASOCIACE VĚŘITELŮ – ČEŠI V PRÁVU. *Jak si vybrat exekutora* [online]. Cesivpravu.cz, 8. 7. 2019 [cit. 8. 7. 2020]. Dostupný na <<https://www.cesivpravu.cz/blog/jak-si-vybrat-exekutora>>

[25] ČESKÁ ASOCIACE VĚŘITELŮ – ČEŠI V PRÁVU. *Exekuce v Česku a v Evropě* [online]. Cesivpravu.cz, 2020 [cit. 20. 7. 2020]. Dostupný na <<https://www.cesivpravu.cz/exekuce-v-cesku-a-evrope>>

[26] FUČÍKOVÁ, Pavla. *Exekutorská komora zveřejnila seznam 45 opatření na podporu odpovědného vymáhání...*[online]. Exekutorská komora ČR, 25. 2. 2016 [cit. 28. 7. 2020]. Dostupný na <<http://www.ekcr.cz/1/aktuality-pro-media/2112-exekutorska-komora-zverejnila-seznam45opatreni-na-podporu-odpovedneho-vymahani-soudni-exekutori-chteji-hrat-aktivnejsi-rolu-voblasti-odpovedneho-zadluzovani-a-vymahani-25-2-2016?w=>>>

[27] KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky...*Praha: Grada, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.

[28] SEDLÁKOVÁ, Renáta. *Výzkum médií: nejužívanější metody a techniky*. Praha: Grada, 2014. 539 s. ISBN 978-80-247-3568-9.

[29] HENDL, Jan. *Přehled statistických metod analýzy dat*. Praha: Portál, 2009. 695 s. ISBN 978-80-7367-482-3.

[30] VESELÁ, Jana a Petra KANIOKOVÁ VESEL. *Sociologické aspekty managementu*. Praha: Grada, 2011. 200 s. ISBN 978-80-247-2792-9.

Legislativa

Zákon č. 120/2001 Sb., o soudních exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád)

Vyhláška č. 291/2006 Sb.

Seznam grafů a tabulek

Graf 1: Exekuční řízení proběhlo k mé plné spokojenosti	28
Graf 2: Exekutora jsem vybíral/a na základě dobrých referencí	29
Graf 3: Četnost informací o průběhu exekuce naplnila má očekávání	30
Graf 4: Při výběru exekutora jsem se zaměřil/a na způsob a rychlost komunikace.....	30
Graf 5: Dosažitelnost exekutora plně odpovídala mým potřebám.....	31
Graf 6: Během volby exekutora pro mne bylo důležité, zda jej mohu osobně navštívit	32
Graf 7: S postupy vymáhání dluhu, které exekutor aplikoval, jsem byl spokojen/a	33
Graf 8: Dobrá pověst exekutora pro mne byla při jeho výběru důležitá	34
Graf 9: Poskytované doplňkové služby uspokojily mé potřeby	35
Graf 10: Výběr exekutora jsem podřídil/a spektru nabízených doplňkových služeb	35
Tabulka 1: Klasifikace služeb podle různých hledisek	12
Tabulka 2: Pohlaví, věk a velikost bydliště dotazovaných (n=51)	27
Tabulka 3: Výroky týkající se spokojenosti vs. průměrné hodnoty a směrodatná odchylka.....	36
Tabulka 4: Výroky týkající se kritérií výběru vs. průměrné hodnoty a směrodatná odchylka.....	37
Tabulka 5: Velikost bydliště vs. dostupnost a spokojenost s dostupností.....	38

Přílohy

Příloha č. 1: DOTAZNÍK – Hodnocení využitých exekutorských služeb

Prosím o vyplnění anonymního dotazníku týkajícího se využití exekutorských služeb. Shromážděná data budou využita výhradně pro studijní účely – tvorbu bakalářské práce. Děkuji za spolupráci, Martin Novotný

Odpovídající, prosím, zatrhněte.

Pohlaví: *žena *muž **Věk:** *20 – 30 *31 – 45 *46 – 60 *61 a více

Velikost bydliště: *do 3 000 obyvatel *do 10 000 obyvatel *do 50 000 obyvatel *nad 50 000 obyvatel

U následujících otázek, prosím, volte vždy pouze jednu z nabízených variant odpovědi.

1. Exekuční řízení proběhlo k mé plné spokojenosti.

zcela nesouhlasím – spíše nesouhlasím – nevím – spíše souhlasím – zcela souhlasím

2. Exekutora jsem vybíral/a na základě dobrých referencí.

zcela nesouhlasím – spíše nesouhlasím – nevím – spíše souhlasím – zcela souhlasím

3. Četnost poskytovaných informací o průběhu exekuce naplnila má očekávání.

zcela nesouhlasím – spíše nesouhlasím – nevím – spíše souhlasím – zcela souhlasím

4. Při výběru exekutora jsem věnoval/a pozornost způsobu a rychlosti komunikace z jeho strany.

zcela nesouhlasím – spíše nesouhlasím – nevím – spíše souhlasím – zcela souhlasím

5. Dosažitelnost exekutora plně odpovídala mým potřebám.

zcela nesouhlasím – spíše nesouhlasím – nevím – spíše souhlasím – zcela souhlasím

6. Během volby exekutora pro mne bylo důležité, zda je možné jej osobně navštívit.

zcela nesouhlasím – spíše nesouhlasím – nevím – spíše souhlasím – zcela souhlasím

7. O postupech vymáhání dluhu, které exekutor aplikoval, jsem byl informován/a a byl s nimi spokojen/a.

zcela nesouhlasím – spíše nesouhlasím – nevím – spíše souhlasím – zcela souhlasím

8. Dobrá pověst exekutora pro mne byla při jeho výběru důležitá

zcela nesouhlasím – spíše nesouhlasím – nevím – spíše souhlasím – zcela souhlasím

9. Poskytované doplňkové služby uspokojily mé potřeby.

zcela nesouhlasím – spíše nesouhlasím – nevím – spíše souhlasím – zcela souhlasím

10. Výběr exekutora jsem podřídil/a spektru nabízených doplňkových služeb

zcela nesouhlasím – spíše nesouhlasím – nevím – spíše souhlasím – zcela souhlasím

Zde můžete vlastními slovy uvést, s čím jste byli během využití služeb exekutorského úřadu spokojeni a s čím příp. nikoliv:

Autor	Martin Novotný
Název BP	Služby exekutorů
Studijní obor	Logistika služeb
Rok obhajoby BP	2020
Počet stran	45 (
Počet příloh	1
Vedoucí BP	Ing. Růžena Caletková
Anotace	<p>Bakalářská práce se zaměřuje na problematiku služeb exekutorů a jejím cílem je právě tyto služby analyzovat a na základě provedené analýzy služeb formulovat návrhy, které by vedly ke zlepšení jejich kvality. Pozornost bude v teoretické rovině věnována specifičnosti exekutorských služeb, a to jak z hlediska jejich charakteristik, tak i klasifikace běžně užívané pro sektor služeb. Za účelem naplnění cíle práce bude realizován kvantitativní výzkum v podobě dotazníkového šetření se statistickým vyhodnocením dat. Na základě frekvenční analýzy bude zachycena míra (ne)spokojenosti klientů zvoleného exekutorského úřadu v pěti základních kategoriích (efektivita, kvalita komunikace, blízkost úřadu, etika a doplňkové služby), jež definuje Česká asociace věřitelů jako základní hodnotící kritéria exekutorských služeb. Na základě identifikovaných nedostatků pak budou formulována doporučení pro zlepšení.</p>
Klíčová slova	
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	