

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**A**

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE FAKULTA  
MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

# **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Klientský přístup zaměstnanců finančního  
úřadu k veřejnosti**

2010

autor: Martina Pícková

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

**A**

**VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMICKÁ V PRAZE FAKULTA  
MANAGEMENTU V JINDŘICHOVĚ HRADCI**

# **BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

**Klientský přístup zaměstnanců finančního  
úřadu k veřejnosti**

Autor: Martina Picková

Vedoucí práce: Mgr. Eliška Novotná

Studijní program: Sociální pedagogika

Datum odevzdání: březen 2010

# Prohlášení

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma

## **„Klientský přístup zaměstnanců finančního úřadu k veřejnosti“**

jsem vypracovala samostatně.

Použitou literaturu a podkladové materiály uvádím v příloženém seznamu literatury.

Jindřichův Hradec, březen 2010

podpis studenta

„ Prohlašuji, že v souladu s § 47 b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě, elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách“.

## **Anotace**

Cílem bakalářské práce „Klientský přístup zaměstnanců finančního úřadu k veřejnosti“ je analyzovat přístup organizace veřejné správy ke svým klientům. V teoretické části seznamuje s historií a současností správy daní v České republice. Praktická část je zaměřena na klientský přístup, jeho popis, analýzu a interpretaci, tak jak je v současné době uplatňován v územní působnosti Finančního ředitelství v Českých Budějovicích na Finančním úřadě v Jindřichově Hradci.

# Annotation

The object of the bachelor's work *The cliental approach of employees of the Financial Office to the public* is to analyse the approach of the organisation of public administration to their clients. In its theoretical part it informs about the history and the present of the administration of taxes in the Czech Republic. Its practical part is aimed to the cliental approach, its description, analysis and interpretation and how it is used in the territorial authority of The Financial Headquarters in České Budějovice in The Financial Office in Jindřichův Hradec.

# Poděkování

Za cenné rady, náměty a inspiraci bych chtěla především poděkovat:

paní Mgr. Elišce Novotné

# Obsah

Úvod.....	1
1. Daňová správa v České republice .....	2
1.1. Ministerstvo financí (dále jen MF) .....	3
1.2. Finanční ředitelství (dále jen FR).....	4
1.3. Finanční úřady.....	6
2. Organizace – finanční úřad .....	8
2.1. Znaky organizace .....	9
3. Vznik a vývoj daňové správy v Čechách .....	12
Počátky bernictví na území Českého státu.....	12
Husitství a období stavovské.....	13
Bílá hora a absolutistický stát .....	14
3.4. Správa daní za kapitalismu.....	15
3.5. Období po vzniku samostatného Československa .....	17
3.6. Daňová správa po roce 1945.....	17
3.7. Daňová správa po roce 1989.....	18
4. Klientský přístup .....	19
4.1. Veřejnost .....	19
4.2. Podmínky a předpoklady .....	21
4.3. Interní komunikace .....	27
4.4. Etický kodex – obecné informace.....	30
5. Standardy klientského přístupu.....	35
5.1. Pracovní doba a úřední hodiny .....	35
5.2. Kontakt s klienty a komunikace .....	37
5.3. Klientský přístup na oddělení registrace a evidence daní a oddělení kontroly na Finančním úřadě v Jindřichově Hradci.....	38
5.4. Hodnocení činnosti Finančního úřadu v Jindřichově Hradci .....	39
Závěr .....	40
Literatura a zdroje .....	42



# Úvod

Jako téma bakalářské práce jsem si zvolila „Klientský přístup zaměstnanců finančního úřadu k veřejnosti“. Vztahy mezi daňovou správou a veřejností jsou ovlivněny mnoha faktory např. historickým, sociálním a ekonomickým vývojem. Myslím si, že toto téma je v současné době často diskutované s ohledem na reformu veřejné správy v Evropské unii a připomínané, neboť na klientský přístup můžeme pohlížet různě. Jiný úhel pohledu mají pracovníci státní správy, finančních úřadů, bank, neziskových a výrobních organizací. Jiný pohled má laická veřejnost, potažmo klienti, kterých se tento přístup týká. Myslím si, že někdy je těžké změnit názor „veřejnosti“ na finanční úřady. Jejich práce je veřejnosti nejčastěji připomínána v období odevzdávání daňových přiznání k dani z nemovitosti, dani silniční a dani z příjmu fyzických osob s ohledem na prodlouženou pracovní dobu pracovníků finančních úřadů a otevřenosti pokladem na finančních úřadech. Po tomto nejdůležitějším období roku již nejsou finanční úřady zviditelňovány médii.

V teoretické části bakalářské práce popisují současnou soustavu orgánů, které tvoří Daňovou správu v České republice (ministerstvo financí, finanční ředitelství, finanční úřady). Vysvětlují pojem „organizace“, v souvislosti s finančním úřadem, konkrétně s Finančním úřadem v Jindřichově Hradci. Dále se zabývám historií daňové správy v Čechách od jejího vzniku až po rok 1989 a pojmy: veřejnost, klient, klientský přístup, etický kodex a standardy klientského přístupu. V další části bakalářské práce se věnuji Standardům klientského přístupu na Finančním úřadě v Jindřichově Hradci a rozdílům v uplatňování klientského přístupu na oddělení registrace a evidence daní a oddělení kontroly Finančního úřadu v Jindřichově Hradci

# 1. Daňová správa v České republice

Rok 1989 byl převratným rokem změn společenských a ekonomických, které postupně vedly ke změně socialistické ekonomiky na tržní hospodářství. Rok 1993 byl v České republice rokem zavedení nového daňového systému.



Daňová správa je v České republice tvořena třístupňovou soustavou orgánů, kterou tvoří:

- ministerstvo financí – úroveň celostátní
- finanční ředitelství – úroveň regionální
- finanční úřady – úroveň místní

Finanční ředitelství + finanční úřady = územní finanční orgány (dále jen ÚFO).

Obrázek č. 1: Podřízenost správy daní.



Zdroj: VANČUROVÁ, A.: Daňová správa v ČR. Praha. VŠE 2000. ISBN 80-245-0074-4.

## **1.1. Ministerstvo financí (dále jen MF)**

Ministerstvo financí bylo zřízené zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných státních orgánů v České republice v platném znění. Ministerstvo financí je ústředním orgánem státní správy pro daně, jako správní úřad s celostátní působností. Ministerstvo řídí ministr financí, tím současným je Ing. Eduard Janota. Postavení MF a kompetence jsou dány zákonem č. 2/1969 Sb., o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky a zákonem č. 531/1990 Sb., o územních finančních orgánech, ve znění p.p. (dále jen dle ZÚFO). Daňová problematika tvoří jen část kompetencí. MF například zajišťuje tvorbu návrhu zákonů a jiných právních předpisů v oblasti daní, zabezpečuje pro oblast daní úkoly, které souvisejí se sjednáváním mezinárodních smluv, s rozvojem mezinárodních styků a spolupráce atd.. Agenda daní je na MF soustředěna do sekce 051. V jejím čele stojí náměstek ministra financí Ing. Jan Knížek. Sekce 051 vykonává legislativní činnosti v oblasti daňové a celní politiky.[11]

### **1.1.2. Ústřední finanční a daňové ředitelství (dále jen ÚFDŘ)**

V čele ředitelství stojí vrchní ředitel, který je podřízený náměstkovi ministra. ÚFDŘ je seskupení odborů, které řídí správu daní v rozsahu stanoveném zákonem č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků ve znění pozdějších předpisů a řídí finanční ředitelství.[11]

### **1.1.3. Územní finanční orgány (finanční ředitelství a finanční úřady)**

Pracují od 1. 1. 1991 dle zákona č. 531/1990 Sb., ZÚFO, který také upravuje jejich postavení, územní a věcnou působnost a řídí vztahy uvnitř daňové správy.[11]

## 1.2. Finanční ředitelství (dále jen FŘ)

Finanční ředitelství zřizuje zákon č. 531/1990 Sb., ZÚFO. FŘ vede ředitel, kterého jmenuje a odvolává MF České republiky. FŘ jsou rozpočtové organizace. Struktura FŘ je odvozena od druhů daní a dalších agend. Svou působnost vykonávají v územních obvodech finančních úřadů, které řídí a zajišťují jim jejich osobní a věcné potřeby, dále přezkoumávají rozhodnutí finančních úřadů ve správním řízení, provádějí revize, řízení o přestupcích, cenovou kontrolu atd. Fungují jako druhoinstanční orgány. Nadřízeným orgánem FŘ je MF. [13]

Obrázek č. 2: Územní působnost finančních ředitelství.



FŘ pro hl. město Prahu (12 FÚ)

FŘ v Praze (25 FÚ)

FŘ v Ústí nad Labem (25 FÚ)

FŘ v Plzni (21 FÚ)

FŘ v Hradci Králové (25 FÚ)

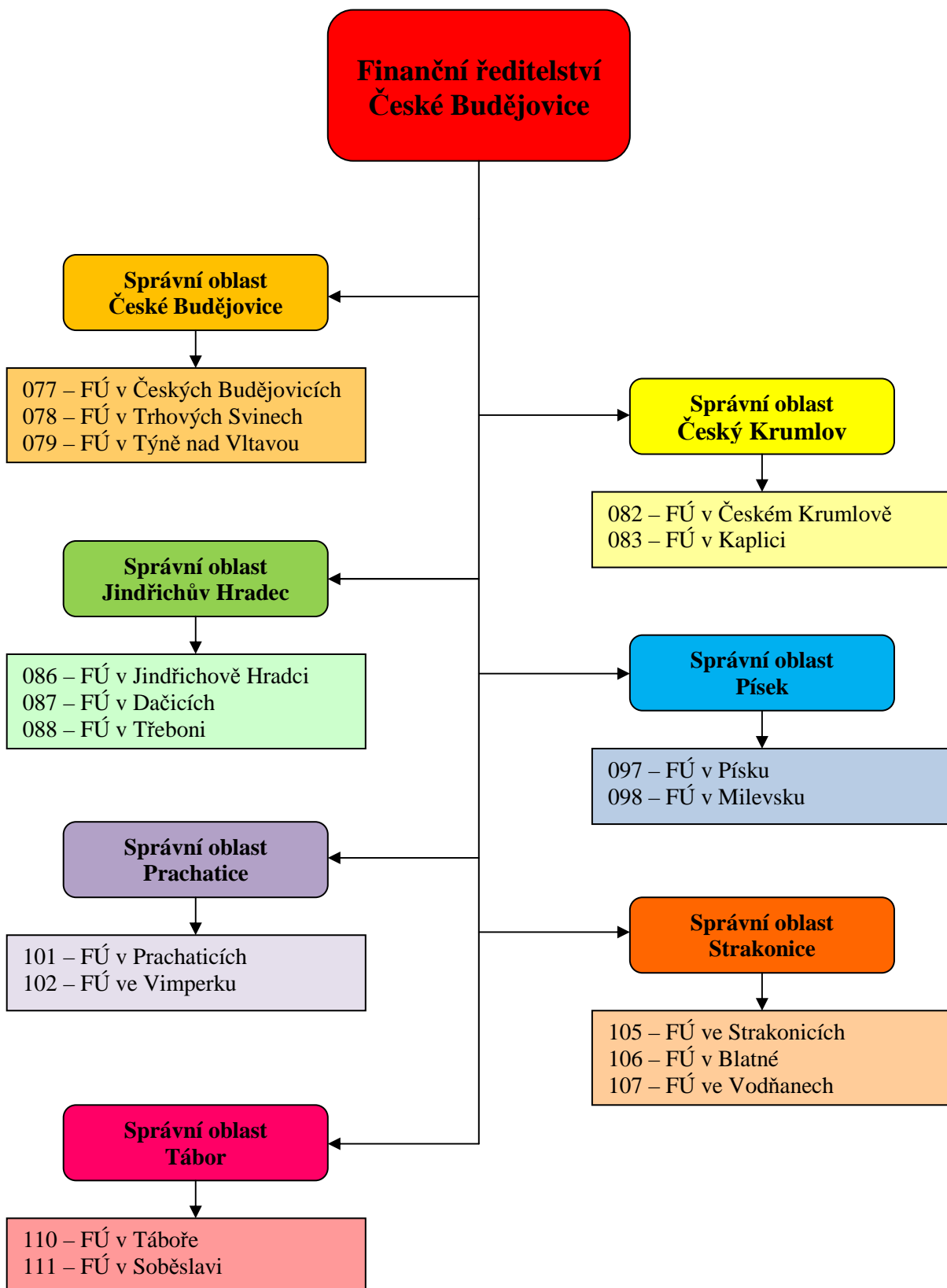
FŘ v Brně (46 FÚ)

FŘ v Ostravě (28 FÚ)

FŘ v Českých Budějovicích (17 FÚ)

Zdroj: <http://cds.mfcr.cz/cps/rde/xchg/SID-3EA9846C-AA13329/cds/xsl/353.html?year=0>

Obrázek č. 3: FŘ České Budějovice a finanční úřady v jeho působnosti.



Zdroj: Vlastní

V České republice došlo k snížení počtu finančních úřadů z počtu 223 na 199 úřadů v důsledku racionalizace řízení a minimalizace nákladů na správu daní. Správa daní je jednou z nejvýznamnějších úloh státu.[4]

### **1.3. Finanční úřady**

Finanční úřady zřizuje zákon č. 531/1990 Sb., ZÚFO a jejich územní působnost je stanovena přílohou tohoto zákona. Finanční úřady fungují jako prvoinstanční orgány. Jsou pověřeny správou daní dle zákona č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZSDP) v jejich územní působnosti provádějí řízení o přestupcích v oboru své působnosti, kontrolují dodržování povinností stanovených zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění pozdějších předpisů, poskytují mezinárodní pomoc při vymáhání některých finančních pohledávek, převádějí výnosy daní, jež nejsou příjmem státního rozpočtu podle zákona č. 243/2000 Sb., o rozpočtovém učení výnosů některých daní územním samosprávným celkům a státním fondům ve znění pozdějších předpisů, vykonávají dozor nad loterieriemi podle zákona č. 202/1990 Sb., o loteriích a jiných podobných hrách ve znění pozdějších předpisů atd. Za činnost finančního úřadu odpovídá ředitel příslušného finančního úřadu.[14]

Finanční úřady nemají právní subjektivitu, nemohou např. zaměstnávat zaměstnance, a proto jsou všichni zaměstnanci finančních úřadů zaměstnanci České republiky a příslušného finančního ředitelství.

V působnosti Finančního úřadu v Jindřichově Hradci jsou soustředěny tyto obce s rozšířenou působností.

Tabulka č. 1: Obce v působnosti Finančního úřadu Jindřichův Hradec.

1. Bednárec	21. Jilem	41. Ratiboř
2. Bednářeček	22. Jindřichův Hradec	42. Rodvínov
3. Blažejov	23. Kačlehy	43. Roseč
4. Bořetín	24. Kamenný Malíkov	44. Rosička
5. Blažejov	25. Kardašova Řečice	45. St.Město pod Landšt.
6. Číměř	26. Kostelní Radouň	46. Stráž nad Nežárkou
7. Čluněk	27. Kunžak	47. Strmilov
8. Deštná	28. Lásenice	48. Střížovice
9. Dívčí Kopy	29. Lodhěřov	49. Světce
10.Dolní Pěna	30. Nová Bystřice	50. Újezdec
11.Dolní Žďár	31. Nová Olešná	51. Velký Ratmírov
12.Doňov	32. Nová Včelnice	52. Vícemil
13.Drunče	33. Okrouhlá Radouň	53. Višňová
14. Hadravova Rosička	34. Pístina	54. Vlčetínek
15. Hatín	35. Plavsko	55. Vydří
16. Horní Pěna	36. Pleše	56. Záhoří
17. Horní Radouň	37. Pluhův Žďár	57. Zahrádky
18. Horský Skrýchov	38. Polště	58. Žďár
19. Hospříz	39. Popelín	
20. Jarošov n. Nežárkou	40. Příbraz	

Zdroj: Zákon č. 531/1990 Sb., o územních finančních orgánech, ve znění pozdějších předpisů, příloha č. 1. – Názvy, sídla a působnost finančních orgánů.

## 2. Organizace – finanční úřad

*„Organizace vznikají jako nástroj dosahování cílů, tzn. účelově“.* [1, str. 32]

Slovník: *„Organizace: a) uspořádání, správa; b) instituce, podnik“* [9, str. 139]

Vznikem organizace si vytvoříme určitý prostor, ve kterém se nám podaří naplnit všechny znaky organizace najednou. Každá organizace má svého zakladatele.[1]

Můžeme říci, že organizace je určité společenství nebo sdružení lidí, které vzniká na základě smlouvy nebo zakládací listiny. Pro vznik organizace se rozhodneme svým jednáním. Organizace mají název, sídlo a záměr své činnosti.

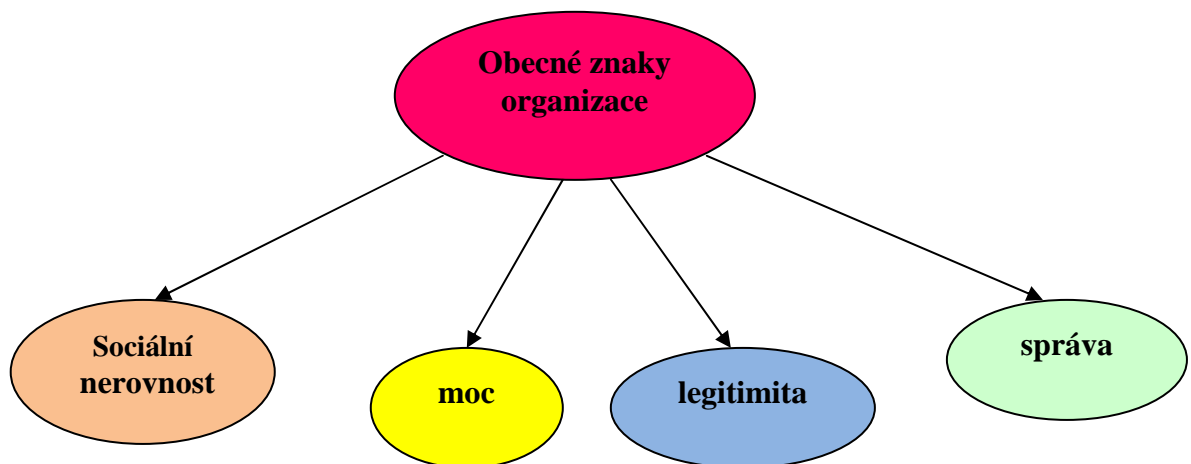
Organizace dělíme na:

- *„neziskové organizace – nebyly založeny nebo zřízeny za účelem podnikání a dosahování zisku*
- *státní příspěvkové organizace a příspěvkové organizace územních samosprávních celků – jsou napojené na státní rozpočet pomocí příspěvku, který dostávají na konkrétní účel a jeho vynaložení musí prokázat. Hlavní činnost, ze které plyne hlavní příjem, určuje zřizovatel (stát, kraje, obce). Mají právní subjektivitu a tvoří samostatné účetní jednotky*
- *ziskové organizace – založené za účelem dosažení zisku“.* [9, str. 139]



## 2.1. Znaky organizace

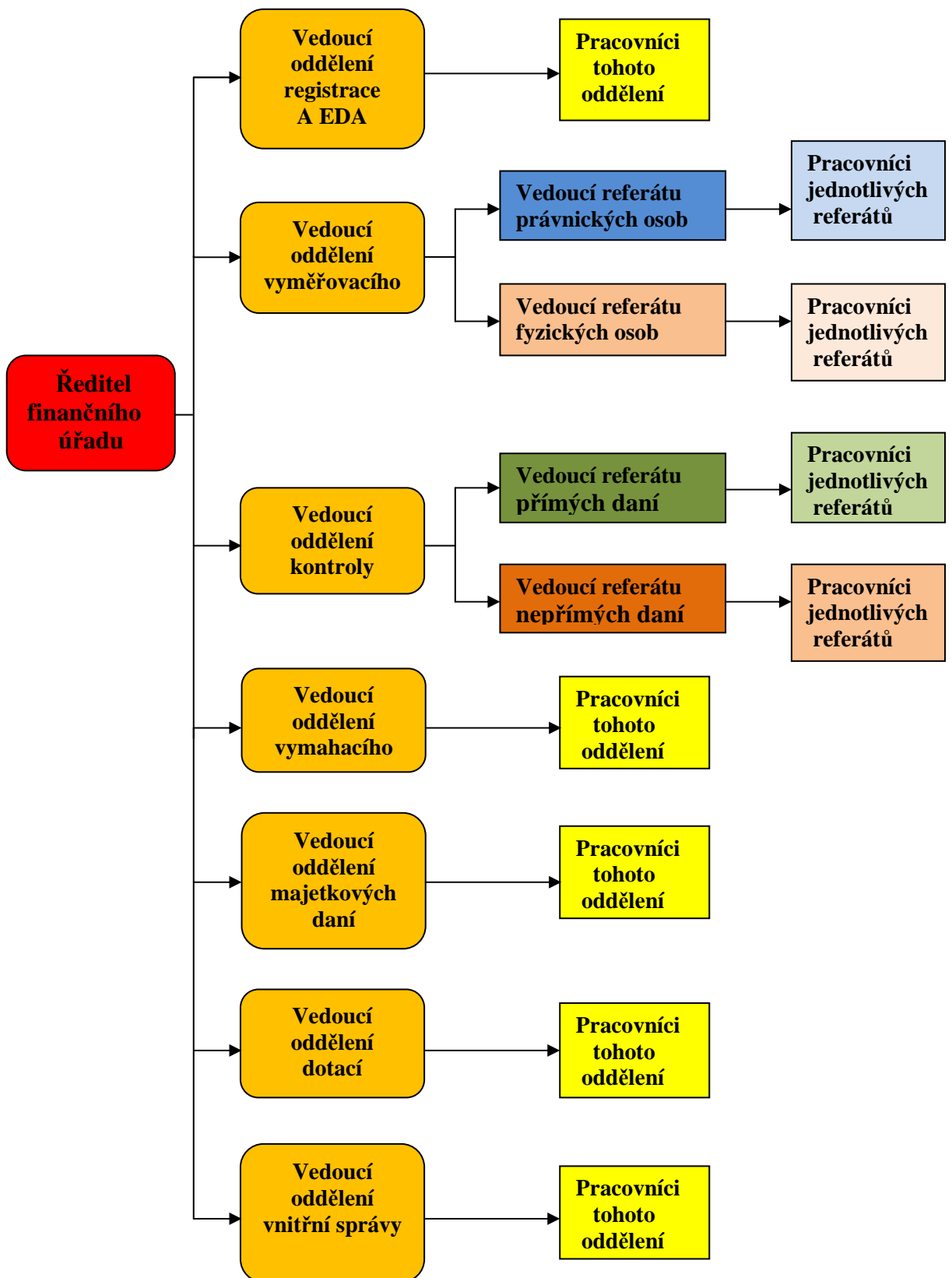
Obrázek č. 4: Obecné znaky organizace dle Maxe Webera.



Zdroj: NOVOTNÁ, E. Sociologie organizace. Praha. Grada. 2008. ISBN 978-80-247-2428-7.

Organizační struktura na finančních úřadech je hierarchická, pozice jsou uspořádány v několika úrovních a na pozicích funguje vztah nadřízenosti a podřízenosti. Dělbba práce je rozdělena kompetencemi a odpovědnostmi, viz. obrázek č. 5.

Obrázek č. 5: Organizační struktura Finančního úřadu v Jindřichově Hradci.



Zdroj: Vlastní

Hierarchická organizační struktura je typická pro byrokratické organizace. V nich dochází k naplňování obecných principů byrokracie:

- „odosobněná pravidla jednání sepsaná v organizačních řádech, směrnících, vyhláškách, normách, předpisech atp.
- rozhodovací hierarchie rozděluje odpovědnost a moc
- dělba práce rozděluje kompetence
- kvalifikace byrokratů
- zaměstnanecké jistoty byrokratů“ [1, str. 46]

„Byrokratické organizace vytvářejí možnosti pro racionální řešení dosahování cílů“.  
[1, str. 46]

Popsaný přístup se snaží byrokratické organizace co nejvíce „přiblížit klientům“, i když je jejich jednání velmi často důsledně svázáno s předpisy a zákony, právě uplatňováním klientského přístupu, profesionálním jednáním, odborností a vstřícností.

## 3. Vznik a vývoj daňové správy v Čechách

Způsob vybírání daní si v průběhu dějin prošel značným vývojem, od původně velmi tvrdých, nekompromisních způsobů přešel do mírnějších forem v období kapitalismu až po profesionalitu a vysokou odbornost po roce 1989.

### 3.1. Počátky bernictví na území Českého státu

V období raně feudálního státu je možné najít na území Českého státu počátky berní – daňové správy. S postupným růstem vlivu mocenského postavení vladaře se zvyšoval i podíl a význam jeho vrchnostenských příjmů. Poddaní měli povinnost svému panovníkovi poskytovat nejdříve naturální dávky a roboty. V historických pramenech je slovo berně – daň, pravděpodobně poprvé uvedeno v listině ze dne 25. 4. 1208, ve které král Přemysl Otakar I. osvobodil Osecký klášter od zemské berně.[7]

Jako nejstarší druhy berní – daní dobové zdroje uvádějí:

- daně zvláštní
- daně královské
- daně všeobecné
- daně zemské

Zvláštní daň se týkala pouze té skupiny obyvatelstva, která měla ke králi úzký vztah.[7]

#### 3.1.1. Daň zvláštní

Velikost zvláštní daně vycházela z velikosti mimořádných potřeb krále (zavedení míru, potlačení škůdců nebo např. vyplacení královice ze zajetí), ale také se snažila zohledňovat bohatství města nebo klášterů. Se stále častějším vybíráním zvláštní daně se postupně přecházelo k pevnějšímu stanovení vybíraných částek.[7]

Velikost zvláštní daně bývala v souhrnu nižší než velikost daně zemské. Na přelomu 14. a 15. století např. platilo na královské dani město Budějovice 200 kop grošů. Úhrn královské berně z klášterů a měst činil v tomto období 8 tisíc kop grošů pražských. U zvláštní daně se ovšem také často uplatňovaly individuální výjimky a osvobození.[7]

### **3.1.2. Zemská daň**

Podle dobového práva měl sice král přímé právo vybírat zemskou daň, ale pouze ve dvou případech, a to při korunovaci na český trůn a při sňatku královských dcer. Daňové břemeno nesli jenom poddaní, protože šlechta byla osvobozena. Zemská daň nebyla vybírána od osob chudých, vdov a sirotků.[7]

### **3.1.3. Sbor berníků**

V každém kraji král ustanovil k vybírání daně sbor berníků. Jmenování se provádělo královským listem. Úřad berníka byl v té době velmi uznávaný a výnosný, proto se o něj ucházeli šlechtici i šlechtické rody. Některé rody zastávaly úřad berníků dokonce dědičně (např. páni z Rožmberka v kraji bechyňském). Plat berníka v té době představoval 20 grošů na den a noc.[7]

Poplatníci, kteří dlužili, byli k zaplacení donucováni pokutami nebo zabavováním majetku. Statek, který byl berníkům zatajen nebo z něj daň nebyla zaplacena, se považoval za opuštěný a připadl králi.[7]

## **3.2. Husitství a období stavovské**

Vývoj českého feudálního státu byl počátkem 15. století ovlivněn husitským hnutím. Zásadním způsobem se změnilы všeobecné zemské daně. Objevují se nové způsoby vybírání daně. Daně se začínají platit podle plošných hledisek, ale i podle novějších, fiskálních kritérií. Jako zárodek spotřební daně se v 15. století objevuje daň z piva (varná daň). Tato doba však přináší i posílení represivních opatření jako jsou např. zabavování majetku, zástavní právo, ale i trest nejvyšší. V roce 1517 jsou např. berníci voleni na krajských sněmech a to po jednom z každého ze tří stavů. Postavení berníků se postupně stává nelehkým a obtížným. Nepřijetí úřadu berníka je pokutováno![7]

Země je silně zadlužována, a proto jsou od začátku 16. století konány pokusy o berní revizi. Za významný krok můžeme považovat vznik České komory v roce 1527. Česká komora měla za úkol povznesení královského hospodářství. Zásadní změna byla profesionalizace tohoto úřadu.[7]

### **3.3. Bílá hora a absolutistický stát**

Finanční správu v Čechách zabezpečovala Česká komora, ale její centrální funkce postupně přebíraly ústřední vídeňské úřady, zejména Dvorská komora. Česká komora se postupně měnila v pouze zemský úřad a v roce 1745 byla zrušena. Agenda České komory přešla na místodržitelství.[7]

Vlastní berní agendu měli v Čechách na starost až do roku 1714 stavovští zemští berníci. Od tohoto roku je nahradily krajské filiální pokladny, podléhající prostřednictvím berního úřadu zemskému výboru. Krajské filiální pokladny byly nahrazeny zeměpanskými finančními úřady.[7]

Od poloviny 17. století je snaha o zohledňování majetkových poměrů poplatníků. V Čechách tzv. berní rula – první rustikální katastr (1656), na Moravě tzv. lánové rejstříky – první moravský katastr (1667), které obsahovaly úplný soupis poddanské půdy a majetku.[7]

#### **3.3.1. Zrušení nevolnictví a absolutistický stát**

Zrušení nevolnictví (1781) se projevilo i v daňové oblasti. Za Josefa II. byl vytvořen první katastr (josefský katastr), který zavedl menší daňový prvek – pozemek. V pozměněné podobě, tzv. tereziánsko – josefského katastru (1792), platil pro daňové účely až do roku 1860, kdy vstoupil v platnost operát stabilního katastru.[7]

### **3.3.2. Povolání – státní úředník**

Úřednický aparát státu byl budován na vysoké úrovni, která se svou kvalitou velmi lišila od kvality úředníků - šlechty. Povolání úředníka se stávalo prestižním! V návaznosti na krajskou správní reformu z druhé poloviny 18. století byly položeny základy složitého služebního postupu, kterým státní úředník procházel. Chartou státních úředníků se stal tzv. „Pastýřský list“ Josefa II. ze 4. prosince 1783, který státním úředníkům uložil řadu povinností a zavázal je oddanosti státu.[7]

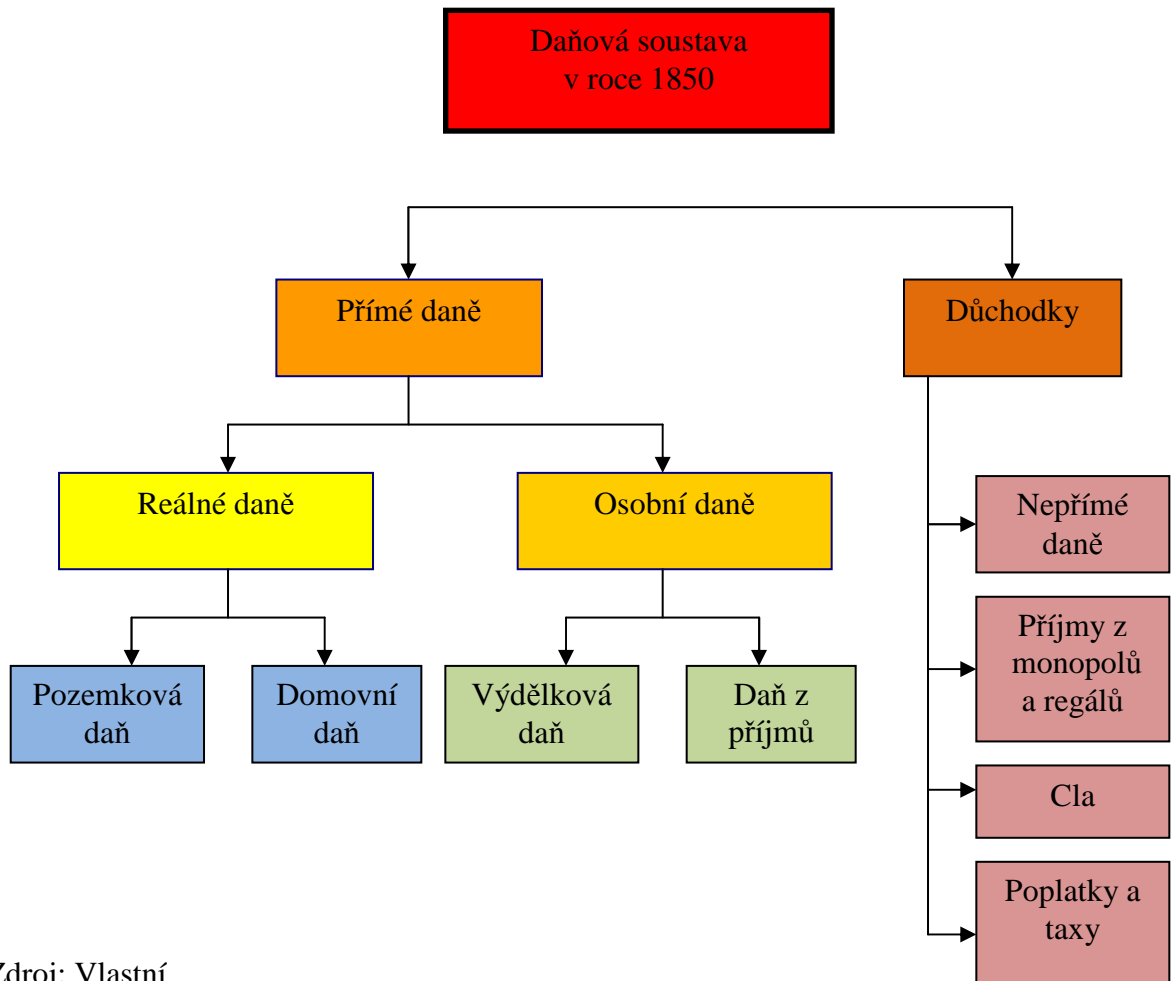
### **3.4. Správa daní za kapitalismu**

V roce 1848 bylo zřízeno ministerstvo financí. Zřízením ministerstva se podařilo sjednotit ústřední správu přímých a nepřímých daní. Ministerstvo řídilo finance jednotně. Vznikla potřeba vytvořit v rámci soustátí i jednotlivé finanční úřady. V roce 1850 vznikla zemská finanční ředitelství v Praze, v Brně a pro obvod Slezska v Opavě. V roce 1856 zahajují činnost okresní finanční ředitelství v čele s přednostou.[7]

Ředitelství působila jako první instance u nepřímých daní, poplatků a cel a správy státního majetku. Přímé daně zajišťovala okresní hejtmanství prostřednictvím berních referátů. Mezi specializované orgány patřily např. orgány finanční prokuratury, berní exekutoři atd..[7]

Daňová soustava byla tvořena už novými druhy daní, viz. obrázek č. 6.

Obrázek č. 6: Daňová soustava v roce 1850.



Zdroj: Vlastní

Osobní daně byly v roce 1896 nahrazeny daněmi: rentovou, všeobecnou daní výdělkovou, výdělkovou daní podniků povinných veřejně účtovat a osobní daní z příjmů a z vyššího služného.[7]

### 3.4.1. Personální složení

Soustava finančních orgánů byla utvářena s důrazem na kvalitní personální složení. V 90. letech 19. století vytvářely okresní finanční ředitelství tzv. technické finanční kontroly pro zdaňování piva, lihu, řepného cukru a minerálních olejů. Její zaměstnanci museli splňovat požadavek vysokoškolského vzdělání chemického směru. Nezávislost úředníků daňové



správy posilovala i tzv. služební pragmatika, tj. zákon č. 15/1914 Ř. Z., o služebním poměru státních úředníků a státního zřízení, který byl za dobu svého trvání několikrát novelizován. K definitivnímu zrušení došlo až v roce 1950.[7]

### **3.5. Období po vzniku samostatného Československa**

Snaha oddělit správu daní od správy politické a zamezit jejímu ovlivňování. V daňové oblasti dochází k postupnému přesouvání příjmů z daní přímých na daně nepřímé. Pod vlivem nebezpečí, jež přicházelo z fašistického Německa, jsou zavedeny nové druhy daní, např. branný příspěvek, příspěvek na ochranu státu nebo mimořádná daň ze zisku. Jejich výnos je určen především na financování obrany státu.[7]

Po Mnichovu v roce 1939 byla finanční a celní správa na obsazeném území organizována podle říšských předpisů. Z obsazeného území byly nuceny odejít tisíce zaměstnanců československých finančních orgánů a bylo nutno řešit územní organizace finančních orgánů na zbytku České republiky.[7]

### **3.6. Daňová správa po roce 1945**

Po osvobození v roce 1945 byl dekrety prezidenta republiky prakticky obnoven prvorepublikový stav. Počátkem roku 1949 byla zrušena 100 let budovaná struktura daňové správy, byly zrušeny všechny dosavadní daňové úřady a výkon daňové správy byl přenesen na národní výbory. Daňová správa se stala součástí finančních referátů, později finančních odborů národních výborů krajských a okresních. Dochází ke spojení politické, finanční a celní správy, byť se toto spojení v minulosti ukázalo jako nefunkční a nedemokratické.[7]

V roce 1967 byla vyčleněna daňová agenda, z finančních odborů okresních a krajských národních výborů, do nově vytvořených odborů státních financí, které se v roce 1970 změnilo na okresní a krajské finanční správy.[7]

### **3.7. Daňová správa po roce 1989**

Po 17. listopadu 1989 bylo nutno provést ve stávajících daňových předpisech řadu změn, protože dosavadní daňový systém vycházel ze socialistických zásad ekonomiky. K 1. 1. 1993, kdy dochází k rozdělení Československa, byla zavedena nová daňová soustava, tvořená daní z přidané hodnoty, spotřebními daněmi, daní z příjmů fyzických osob, daní z příjmů právnických osob, daní z nemovitostí, daní silniční, daní dědickou, daní darovací a daní z převodu nemovitostí.[7]

Historie jen potvrdila, že kvalitní daňová správa není věcí donucení nebo represe, ale především věcí koncepce, profesionality a nezávislosti.

## 4. Klientský přístup

Velmi často záleží na tom, jaký první dojem a zkušenost máme při jednání na úřadech. Jaký přístup k nám pracovníci úřadu mají, jak s námi hovoří, kolik času nám věnují, zda po nás striktně nepožadují jen další doklady. To vše v nás zanechává pozitivní nebo negativní dojem a vytváří v nás obraz o organizaci nebo úřadu. Jsme-li spokojeni s chováním a jednáním pracovníků na úřadě, považujeme tento přístup za standard, který by měl být dodržován a svou spokojenost neventilujeme před mnoha lidmi. Ovšem, když jsme nespokojeni, pak svou nespokojenost sdělujeme okolí okamžitě. Negativním obrazem na nás působí úřad i všichni zaměstnanci a „image“ celého úřadu je potom v naší představě negativní.

*„Image“ = souhrn představ, postojů, názorů a zkušeností lidí ve vztahu k určitému objektu“.*[2, str. 84]

Na utvoření si představy, postoje, názoru a zkušenosti je potřeba si vytvořit celkový obraz o daném objektu (např. finančním úřadu) ve svém vědomí. Tento obraz se skládá z jednotlivých komponentů: kognitivních (vnímáme, hodnotíme objekt), afektivních (emoční stránka), behaviorálních (jak se chová a reaguje na podněty daný jedinec), osobních (znalosti, zkušenosti) a sociálních (dovednosti, vlivy).[2]

Naše mínění na určitou věc nebo problém je ovlivněno jednak osobní zkušeností (pozitivní – negativní), okolím ve kterém žijeme, lidmi se kterými se stýkáme, přirozenými autoritami i sympatiemi, které máme k určité osobě. Všichni jsme velmi ovlivněni médii (tisk, rozhlas, televize, internet...).

### 4.1. Veřejnost

Máme-li vytvářet dobré vztahy s veřejností, měli bychom si přesně vymezit pojem „veřejnost“, byť to není tak jednoduché, jak by se na první pohled zdálo. Nemůžeme přesně určit kdo, nebo co, je „veřejnost“.

První zmínky o „veřejnosti“ nacházíme v antice. „Veřejnost“ – v řeckém městském státě byli jen svobodní občasně (ti, kteří vlastnili domy, v nich vládli, dále řádně platili daně), mohli vyjít z domů a pohybovat se ve veřejné sféře. Zde se zviditelňovali, projevovali své názory, získávali čest a slávu.[4]

V současné době si pod pojmem „veřejnost“ představujeme „veřejnost všech lidí“. Nikdy si nepředstavujeme pouze jednu osobu jako „veřejnost“, ale široké spektrum osob různého věku, pohlaví, vzdělání, zájmů, např. studenty, pracovníky továrny, zaměstnance úřadů, důchodce, řidiče atd. „Veřejnost“ může být velká, střední, malá, laická, odborná, politická, zájmová, atd.

S veřejností souvisí i mínění veřejnosti. Veřejné mínění je autoregulační – ovlivňuje naše jednání (mínění a postoje) a kontrolní (nutí nás chovat se podle norem stanovených společností).[2]

Proto si někdy utváříme zcela neodůvodněný a negativní pohled na fungování finančních úřadů a činnost pracovníků pro správu daní.

Práce daňových úředníků je velmi náročná, jak po stránce profesionální, odborné i psychické. Veřejnost se stále ještě dívá na daňové úředníky „skrz prsty“ a přitom si neuvědomuje, že stát prostřednictvím daňových úředníků vybírá daně, aby je pak použil ve prospěch všech svých občanů. Daně se zpětně v různých formách vrací těm, kteří je státu poskytli prostřednictvím školství, zdravotnictví nebo infrastruktury atd..

### 4.1.1. Klient

*Klient, a (klientka)*

- *kdo užívá za plat služeb advokáta, lékaře, peněžního ústavu apod., zákazník*
- *his. (ve starém Římě) osoba závislá na svém ochránci (patriciji) hospodářsky a právně (ve středověku) politický chráněnc*

*Klientela –y, ž. klienti jako celek: mít rozsáhlou klientelu.*

*Klientismus, klientelismus – mu m. – sociol., polit. zneužívání, zneužití politické nebo úřednické moci (pozice ve státním mocenském aparátu) k poskytování služeb a výhod za protislužby: klientismu – úřednictvý, politický.[8, str. 409]*

Klient – „*se pro daňovou správu stává každý, kdo s ní vejde v kontakt za účelem dobrovolného, včasného a řádného splnění daňových povinností*“.[6, str. 1]

Klientem můžeme nazvat osobu, která využívá určitých služeb např. advokáta, lékaře, či služeb v bance, tam všude jsme klienty. Pro daňovou správu je klient – osoba, která je s daňovou správou ve vztahu, ze kterého jí vyplývají práva a povinnosti.

### **4.1.2. Klientský přístup**

Klientský přístup – „*jde o vstřícný, odborný a zákonný postoj finančního úřadu jakožto správce daně k veřejnosti, potažmo k daňovým subjektům*“.[6, str. 1]

Klientským přístupem nazýváme vstřícný, věcný, odborný postoj pracovníků daňové správy ke klientům nebo-li daňovým poplatníkům, celkově k veřejnosti.

## **4.2. Podmínky a předpoklady**

Zázemí finančních úřadů (budovy finančních úřadů a jejich vybavenost) neumožňuje poskytovat klientům služby, ve shodném nebo srovnatelném prostředí. Hlavním důvodem je v současnosti nedostatek financí a nutnost hledání úspor v omezených rozpočtech všech ministerstev.[6]

Problém klientsky a pracovně kvalitního prostředí již nemá Finanční úřad v Jindřichově Hradci, který se z prostorově nevyhovujících kanceláří v pronajaté budově, přestěhovat v roce 2004 do nově postavené budovy, která má již v sobě prvky klientského přístupu a současně se stala jednou z dominant Jindřichova Hradce.

Obrázek č. 7



#### **4.2.1. Budova Finančního úřadu v Jindřichově Hradci**

Budova Finančního úřadu v Jindřichově Hradci je zřetelně označena u vstupu do budovy je uveden úplný název úřadu, adresa jeho sídla a státní znak. U vstupu jsou vyznačeny úřední hodiny, pracovní doba podatelny a otevírací doba pokladny. Budova má tři poschodí, přístupné výtahem. Ve vestibulu budovy jsou umístěny úřední desky. Dále jsou zde umístěny 2 orientační tabule budovy (prostoru), které se svým provedením se výrazně liší od informačních tabulí na každém podlaží. Kromě názvu obsahuje přehledné umístění jednotlivých oddělení, podatelny, pokladny, registračního oddělení, sekretariátu ředitele a další pro klienty důležitá místa v budově úřadu. Orientační tabule, které jsou umístěny na jednotlivých podlažích, obsahují číselné označení kanceláří i oddělení (referátů), ke kterému patří.

U dveří je vhodným způsobem, mimo čísla dveří, též popiska s celým jménem pracovníka správce daně, včetně jeho funkce. U dveří je vyhrazená plocha pro vzkazy klientům o nepřítomnosti, zastupování, nebo možnosti kontaktu v době nepřítomnosti, s jednoduchým způsobem pro jejich umístění. Ve vestibulu budovy se nachází podatelna, pokladna a registrační oddělení. Tato místa navštěvuje nejvíce klientů, a proto je nutná snadná a bezbariérová přístupnost. Před podatelnou je umístěn stojan s tiskopisy. Pokud klient potřebuje další formuláře nebo tiskopisy obdrží je na podatelně u okénka. Na vhodném místě ve vestibulu jsou k dispozici letáky vydávané ministerstvem financí, popř. jiné tiskopisy a brožury.

Obrázek č. 8



Budova je ve vestibulu vybavena veřejnými toaletami, přístupnými i vozíčkářům, toalety pro vozíčkáře jsou také v 1. – 2. patře. Budova je přístupna bezbariérově, samozřejmě je i výtah uzpůsobený pro vozíčkáře.

Obrázek č. 9



#### 4.2.2. Poschodí

V prvním poschodí najdeme oddělení daně z nemovitostí a oddělení vyměřovací. Sem přichází velké množství klientů v období odevzdávání daňových přiznání, proto jsou vnitřní prostory úřadu vstřícně přizpůsobeny klientům, např. jsou zde místa kde jsou k dispozici různé druhy tiskopisů, stolky pro možnost sepsání podání, poznámek. Prostory pro čekání na vyřízení žádostí klientů jsou vybaveny židlemi. Uspořádání tohoto patra je především účelné, přizpůsobené většímu množství klientů, působí čistě, střídmě, esteticky. Snahou je navození uvolněného prostředí.



Ve druhém poschodí má svou kancelář ředitel finančního úřadu, dále sekretariát, oddělení evidence daní – účtárna, oddělení exekuční a správci informační sítě. Dále se ve druhém poschodí nachází velká zasedací místnost pro cca 70 lidí využívána při školeních, která jsou organizována jak finančním úřadem (např. školení řidičů, školení bezpečnosti práce), tak např. Hospodářskou komorou, nebo Komorou daňových poradců.

Ve třetím poschodí se nachází oddělení kontroly a oddělení dotací. Zde je počítáno s tím, že tato oddělení navštěvují klienti, kteří jsou správci těchto oddělení vyzváni k daňové kontrole, případně projednání výsledků daňových kontrol, a proto se v nejvyšším patře finančního úřadu nepohybuje takové množství klientů jako ve vestibulu nebo v prvním patře.

Obrázek č. 10a



Obrázek č. 10b



### 4.2.3. Kanceláře

V kancelářích pracovníků, kteří jednají s klienty, je vhodné místo pro jednání umístěno tak, aby byla zajištěna jeho diskrétnost a splněna povinnost správce daně zachovávat mlčenlivost o poměrech ostatních daňových subjektů (nedostupnost spisů správce pro klienty). Tato povinnost se vztahuje i na důslednou ochranu údajů z Automatického daňového informačního systému (ADIS) zobrazovaných na monitorech pracovníků správce daně.

Prostředí kanceláří není důležité jen pro klienty, ale také pro zaměstnance finančního úřadu. Nábytek, stoly, ergonomická křesla, praktické a snadno přístupné pořadače jsou důležité pro práci, bytové doplňky pro dotvoření celkové atmosféry kanceláře.

*„Prostředí, v kterém tvoříme hodnoty, je pro nás, homo sapiens většinou natolik podstatné, že náš výkon může být při stejných znalostech a stejné vůli buď nadprůměrný nebo podprůměrný“ .[3, str. 43]*

Obrázek č. 11

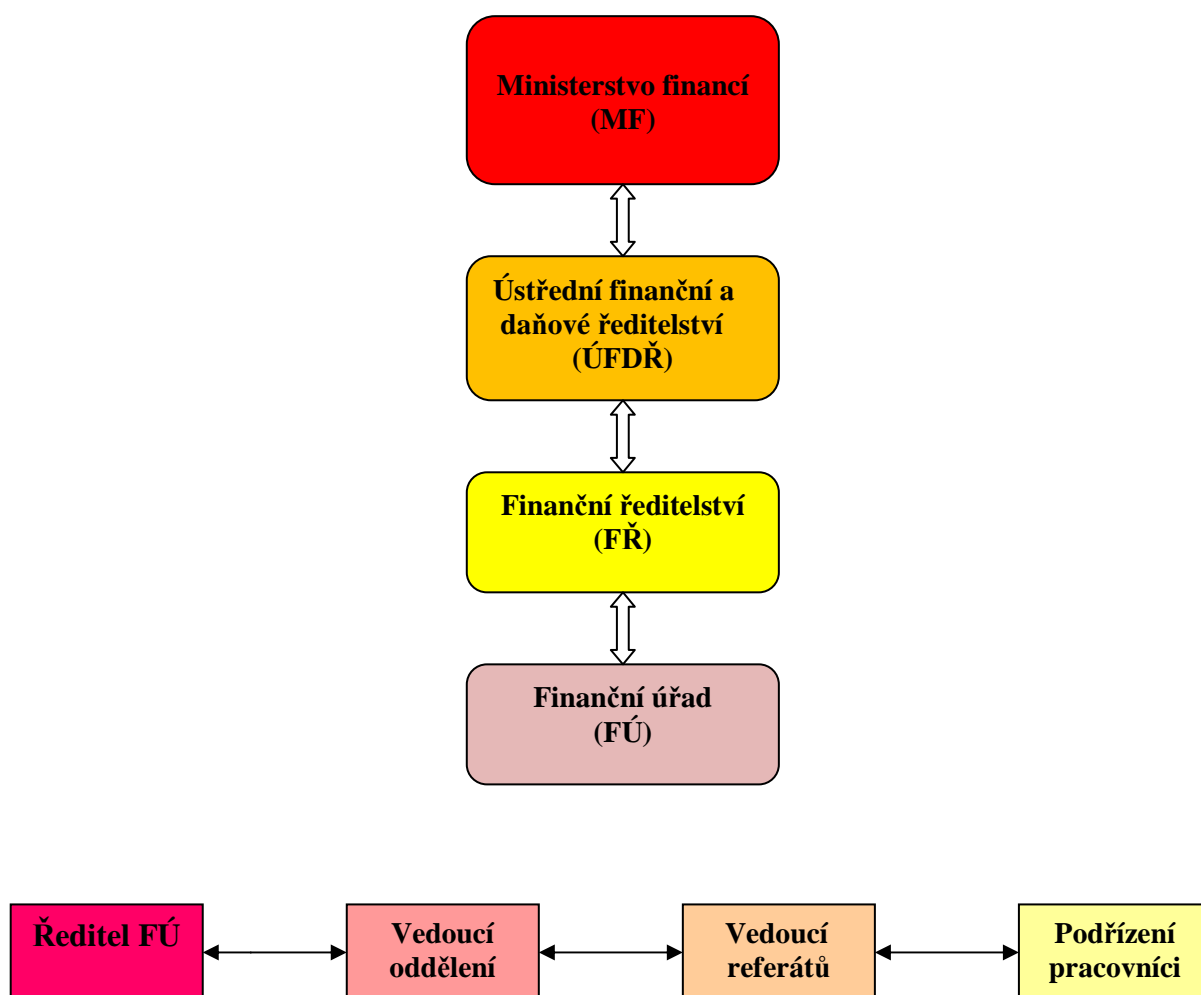


### **4.3. Interní komunikace**

Předpokladem kvalitního fungování komunikace finančních úřadů s klienty je dobrá úroveň interní komunikace. Schopnost dobře, účelně a jednotně komunikovat mezi sebou se musí projevit i ve zlepšení komunikace navenek. Organizační struktura finančního ředitelství i finančních úřadů je dána Organizačním řádem územních finančních orgánů, a proto je nutné dodržovat informační toky po řídicích liniích tak, jak jsou touto strukturou dány.

Každý vedoucí pracovník odpovídá za informování svých podřízených a vytváří zpětnou vazbu. Je nutné brát ohled na to, aby zaměstnanci nebyli informacemi přehlcováni, ale na druhou stranu, aby se zaměstnanci rychle orientovali v možnostech jak potřebné informace získat.[6]

Obrázek č. 12: Informační toky – po řídicí linii.



Zdroj: Vlastní

### **4.3.1. Internetové stránky České daňové správy**

Česká daňová správa se neustále snaží zvyšovat kvalitu poskytovaných informací i díky internetovým stránkám. Informace pro daňovou veřejnost jsou zveřejňovány na stránkách české daňové správy prostřednictvím internetových stránek, kde si zájemci mohou odebírat novinky z daňové oblasti nebo do svých emailových schránek dostávat upozornění z daňového kalendáře. V polovině roku 2009 byly internetové stránky rozšířeny o nabídky volných pracovních míst v rámci české daňové správy. Dále byl zpřístupněn seznam všech dražeb, které se konají na jednotlivých finančních úřadech. Tento přístup lze uskutečnit i prostřednictvím služby „Real Simple Syndicatio“ – zkratka „RSS“. Pomocí této služby mohou uživatelé tyto informace získávat, aniž by navštívili internetové stránky české daňové správy. Vůči daňové veřejnosti se česká daňová správa snaží uplatňovat aktivní přístup např. v organizaci celoplošné informační kampaně ke zlepšení úrovně dobrovolného plnění daňových povinností.[6]

Ke konci roku 2008 bylo na „Daňovém portálu“ evidováno přes 17 000 žádostí o zřízení tzv. „Daňové informační schránky“. Daňová informační schránka obsahuje informace o stavu a obratu osobního daňového účtu, přehled písemností daňového subjektu, které mu finanční úřad poslal a osobní daňový kalendář. Finanční úřad v Jindřichově Hradci obdržel v roce 2008 o 110 % více žádostí o zřízení daňové schránky než v roce 2007.

### **4.3.2. Intranetové stránky Finančního úřadu v Jindřichově Hradci**

Nejběžnějším zdrojem pro získávání informací jsou Intranet a Internet MF a ÚFDŘ. Je žádoucí další rozšiřování a zpřehledňování informací na intranetu FŘ, jež by obsahoval konkrétní návody a pomůcky pro správný postup v různých situacích daňového řízení.[12]

Každý finanční úřad má vytvořen intranet – jako svůj informační zdroj. Přes intranet přicházejí pracovníkům finančního úřadu pozvánky na vzdělávací akce a kursy pořádané ve vzdělávacích zařízeních MF na které byli vybráni. Dále pak také pozvánky na porady a školení pro jednotlivá oddělení finančního úřadu pořádané příslušným FŘ.

Stránky jednotlivých finančních úřadů mají jednotný vzhled stránek, který je souhlasený s intranetem finančního ředitelství. Obsahová náplň intranetových stránek finančního úřadu odpovídá jeho potřebám s cílem usnadnění a zefektivnění práce zaměstnancům. Např. na stránkách Finančního úřadu v Jindřichově Hradci jsou shromážděny všechny signální informace, seříděné podle oddělení, prováděcí pokyny, zápisy z porad vedoucích pracovníků atd.

### **4.3.3. E-mail adresy pracovníků finančního úřadu**

Všichni pracovníci Finančního úřadu v Jindřichově Hradci mají vlastní emailovou adresu, která je využívána jednak: pro sdělování informací z FŘ v Českých Budějovicích nebo ostatních finančních úřadů, ale především jako komunikace pracovníků – správců daně s daňovými subjekty.

S informace o činnosti Finančního úřadu v Jindřichově Hradci, o jednotlivých oddělení finančního úřadu, o provázanosti jejich práce, o spolupráci s ostatními úřady, ale i o tom jaká je „práce“ správce daně, o možnosti prohlídky celé budovy a kanceláří finančního úřadu, se mohou 1 x ročně seznámit žáci základních a středních škol v rámci „Dne otevřených dveří“.

## **4.4. Etický kodex – obecné informace**

Etický kodex je soubor pravidel, kterými se snaží firma nebo instituce řídit ve vztahu ke svým zákazníkům, dodavatelům, konkurentům a pravidel jednání majitelů, manažerů a zaměstnanců v rámci firmy nebo instituce. Podpisem nebo přihlášením se k etickému kodexu se jednotlivec či firma zavazuje dodržovat konkrétní pravidla a postupy.[10]

Důvodů mít etický kodex je mnoho například:

- písemný kodex dává na vědomí, že společnost a její zaměstnanci usilují o etické postupy
- jasné zásady usnadňující orientaci a usměrňují chování zaměstnanců, což vede ke zvýšení jistoty zaměstnanců a následně ke zvýšení pracovní morálky
- dodržování postupů může být objektivně posuzováno a hodnoceno atd..[10]

Dodržování kodexu pomáhá vytvořit atmosféru důvěry ve společnost, zlepšení vztahů s okolím a veřejností. Zlepšuje se také pracovní morálka zaměstnanců a komunikace uvnitř organizace.

*„Evropské etické kodexy mají své kořeny v pravidlech lidského soužití, např. v Desateru, křesťanském učení, judaizmu nebo v Konfuciových etických zásadách, kde jsou vyjádřeny jednoduchými a srozumitelnými formulacemi“.*[10, str. 4]

#### **4.4.1. Základní části etického kodexu**

Oblasti v etickém kodexu se liší v závislosti na předmětu podnikání, ale samozřejmě jsou oblasti, kde je uplatňován všeobecný charakter. Částmi etického kodexu jsou např.:

- preambule, ve které je vyjádřený závazek firmy k etickému chování a hodnotový konsensus
- formální prohlášení o charakteru podnikání a postavení firmy a o čestnosti podnikatelských záměrů v budoucnosti
- popis etiky kontroverzních situací a chování jaké firma očekává nebo se zavazuje chovat
- elementární čest a respektování práva
- postupy při přijímání do zaměstnání
- ochrana zdraví a bezpečnosti na pracovišti
- konflikty zájmů
- korupce a úplatky [10]

#### **4.4.2. Kodex etiky a chování zaměstnanců daňové správy**

Kodex je morálním pravidlem, jehož účelem je vymezit a stanovit standardy chování zaměstnanců daňové správy. Veřejnost je oprávněna od zaměstnanců v daňové správě takové chování očekávat a vyžadovat.[10]

Základní hodnoty zaměstnance daňové správy jsou zákonnost při rozhodování, čestnost, nestrannost, objektivita, odbornost a rovný přístup ke všem fyzickým i právnickým osobám.

Zaměstnanci daňové správy vykonávají svou práci ve shodě s Ústavou České republiky, zákony a dalšími právními předpisy a současně jednají v souladu s články kodexu.[10]

#### **4.4.3. Vztahy zaměstnanců daňové správy vůči daňovým subjektům**

V přístupu k daňovým subjektům jsou zaměstnanci daňové správy povinni projevovat svou odbornost, iniciativu, ale i ochotu, odpovědnost a poctivost. Zaměstnanci musí být nestranní, dodržovat odpovídající odstup mezi pracovními a osobními aspekty vzájemných kontaktů s daňovými subjekty. Povinností zaměstnanců daňové správy je zachovávat mlčenlivost, která je základním předpokladem k zajištění diskrétnosti. Zájmy státu a dobré jméno daňové správy mají vždy přednost, platí v případě hrozících konfliktů. Korektními vztahy s daňovými subjekty vytváří zaměstnanci daňové správy klientsky orientovaný přístup.

Za neetické se považuje, aby zaměstnanec daňové správy vystupoval jako zástupce v daňovém řízení subjektů, nebo využíval výhod plynoucích z jeho pracovního postavení (např. interní informace, výhody pro osoby blízké atd.). Důvěrné informace získané v souvislosti s výkonem zaměstnání nesmějí být použity k osobní potřebě.[10]

#### **4.4.4. Přijímání nebo vyžadování darů**

Zaměstnanec daňové správy nevyžaduje ani nepřijímá dary, služby, laskavosti nebo jiná zvýhodnění, která by mohla, byť jen zdánlivě, ovlivnit rozhodování věci a narušit profesionální přístup k věci.[10]

Zaměstnanec daňové správy by neměl dovolit, aby v souvislosti se svým zaměstnáním ve veřejné správě se dostal do postavení oplácet prokázanou laskavostí atp. Pokud by bylo zaměstnanci v souvislosti s jeho zaměstnáním ve veřejné správě nabídnuta jakákoli výhoda, odmítne ji a o nabídnuté výhodě neprodleně informuje svého nadřízeného.[10]



#### **4.4.5. Vztahy mezi zaměstnavatelem a zaměstnanci**

Zaměstnavatel je povinen zajistit podmínky pro dodržování pracovně právních předpisů vyplývajících z obecně závazných právních předpisů, organizačního a pracovního řádu a kolektivních smluv. Za jejich dodržování odpovídají především vedoucí pracovníci. Každý zaměstnanec přispívá ke kladnému vnímání daňové správy ve společnosti.[10]

Zaměstnanci jsou povinni plnit svěřené úkoly, své jednání podřídit hlavnímu poslání daňové správy, tedy včasnému a řádnému vybírání daní, při dodržení vysoké profesionality. Každému zaměstnanci daňové správy jsou vytvořeny podmínky pro další vzdělávání a odborný růst.[10]

#### **4.4.6. Vzájemné vztahy mezi zaměstnanci**

Zaměstnanci jsou povinni mezi sebou dodržovat zásady slušného chování a jednat korektně. Každý zaměstnanec dbá, aby jeho oblečení a zevnějšek odpovídaly estetickým požadavkům a Pravidlům oblékání a vzhledu v České daňové správě.

Vedoucí podávají svým podřízeným pracovníkům jasné, přesně specifikované úkoly a vytvářejí podmínky pro dobrou pracovní atmosféru.

#### **4.4.7. Politická a veřejná činnost zaměstnanců**

Povinností zaměstnance daňové správy je být politicky nestranný při výkonu daňové správy.

#### **4.4.8. Vztahy ke sdělovacím prostředkům**

Vnímání daňové správy ve společnosti je velmi často ovlivněno zpravodajstvím sdělovacích prostředků, a proto mají informace o činnosti daňové správy poskytnuté některou institucí daňové správy zásadní význam.

*„Pro poskytování informací platí určité zásady např.:*

- *poskytovat informace srozumitelně formulované a vždy správné*
- *nevyzdvihovat individuální zásluhy*
- *prezentovat význam a výsledky činnosti daňové správy*
- *propagovat řádné plnění daňových povinností“ [10, str. 9]*

Zaměstnanec v daňové správě se ve svém soukromém životě snaží vyhýbat činnostem, chování a jednání, které by snižovalo důvěru ve veřejnou správu, nebo by mohlo zavdat příčinu k vydírání zaměstnance v důsledku jeho rozporného jednání.[10]

Ačkoliv existuje kodex etiky a chování zaměstnanců daňové správy, přesto se vyskytují problémy např. v nevhodném jednání s občany nebo zneužití pravomoci veřejného činitele.

*„Zneužívání pravomoci veřejného činitele je v současné době problém politické i veřejné sféry. MF zprovoznilo telefonní linku, kterou mohou občané využít k oznamování těchto případů. Na MF je zřízen odbor Interní audit a inspekce, který kromě jiného zabezpečuje prošetření a vyřízení stížností, petic. Dále prověřuje podezření z trestných činů souvisejících s výkonem státní správy“.[10, str. 9]*

Problémem s dodržováním etického kodexu může být i dosti časté vyhrožování pracovníkům finančních úřadů, nejčastěji pracovníkům kontroly a exekucí, ze strany daňových poplatníků. Vyhrožování probíhá nejčastěji slovně, může se projevit také např. demonstrováním fyzické síly, útokem na majetek nebo i výhružkami rodinným příslušníkům.[10]

Myslím si, že v tomto ohledu je práce pracovníků správce daně pro ně samé velkou psychickou zátěží, která bohužel není vyvážena platovým ohodnocením ani úctou ve společnosti.

## 5. Standardy clientského přístupu

*„Finanční úřad v Jindřichově Hradci se řídí standardy clientského přístupu, které jsou závazné pro finanční úřady v územní působnosti Finančního ředitelství v Českých Budějovicích, a ty mají za úkol sjednotit vystupování jihočeských finančních úřadů směrem k veřejnosti, aby bylo podpořeno dobrovolné plnění daňových povinností za relativně shodných podmínek v celém Jihočeském kraji“.*[6, str. 1]

Standardy clientského přístupu můžeme rozdělit:

- pracovní doba, úřední hodiny a správa daní
- kontakt s klienty a komunikace

### 5.1. Pracovní doba a úřední hodiny

○ budova finančního úřadu je pro veřejnost otevřena v čase jeho pracovní doby (pondělí, středa 7.30 – 17.00 hodin, úterý 7.00 – 15.30 hodin a čtvrtek a pátek 7.00 – 14.30 hodin), přičemž i mimo úřední hodiny jsou vždy přístupné podatelna a registrace (resp. místo, kde se provedou úkony spojené s registrací daňových subjektů).[6]

○ pokladna finančního úřadu je otevřena vždy v pondělí a ve středu. Mimořádné otevření je zejména v obdobích očekávaného náporu leden - daň silniční (dále jen DSL), konec března - platba daně z příjmu fyzických osob (dále jen DPFO), konec května – platba daně z nemovitostí (dále jen DNE) na základě rozhodnutí ředitele finančního ředitelství. V ostatních dnech pak rozhoduje ředitel finančního úřadu. Na finančním úřadu, je po celou pracovní dobu přístupné místo, kde klient dostane základní informace (tzn. informace provozní a organizační, obecné informace o daních a jejich správě na daném finančním úřadu), nebo bude v případě vhodnosti odkázán na jejich zdroj. Tímto místem může být také samostatné informační centrum nebo podatelna, vždy však musí být toto místo zřetelně označeno. Pracovníci podatelny musí být schopni sdělit základní daňové informace: adresa finančního úřadu, čísla účtů jednotlivých daní, výši správního poplatku pokud ho žádost vyžaduje, základní informace o daňových přiznáních a jejich přílohách.[6]

- o konkrétní informace v daňovém a správním řízení, jakož i informace z daňových a procesních zákonů poskytuje výlučně pracovník správce daně příslušný k dané daňové záležitosti, ke kterému bude klient z podatelny nebo informačního místa v úředních hodinách poslán, pokud je dotaz vyřizován telefonicky, pak přesměrován. Základní daňové informace je schopen poskytnout každý pracovník finančního úřadu, viz. příloha: Základní daňové informace Finančního úřadu Jindřichův Hradec, speciální dotazy zodpovídají pověřeni pracovníci.[6]

Volný přístup klientů přímo do kanceláří pracovníků správce daně k vyřízení jejich daňových záležitostí je standardní pouze v úředních hodinách. Nepsanou normou je vstřícný přístup ke klientům i v neúřední dny, žádný klient není odmítnut z důvodu neúředních hodin.[6]

### **5.1.2. Správa daní**

V období podávání daňových přiznání organizuje ředitel finančního úřadu jejich příjem i jinak, než prostřednictvím podatelny, vždy však je nutno klienty řádně informovat jak mají postupovat. V období podávání daňových přiznání (leden - DSL, DNE, březen - DPFO) jsou klienti na Finančním úřadě v Jindřichově Hradci i ostatních finančních úřadech informováni pomocí informačních tabulí o „prodloužené“ pracovní době pracovníků finančního úřadu. Veřejnost je informována prostřednictvím tisku nebo na internetových stránkách finančních úřadů apod..[6]

Podatelna bývá posílena o dalšího pracovníka, který přijímá daňová přiznání od klientů a podává k nim potřebné informace. Standardem je rychlost vyřízení příjmu těchto podání. Za přiměřenou dobu čekání klienta je považováno nejdéle 15 minut. Pro dodržení tohoto limitu může ředitel finančního úřadu použít všech využitelných pracovních kapacit.[6]

Dále v tomto období může ředitel finančního úřadu rozhodnout o zřízení místa pro příjem daňových přiznání i mimo budovu finančního úřadu (zejména v prostorách městských a obecních úřadů), ve stanovených dnech a časech. Každoročně v období daňových přiznání k dani z DNE a DPFO pracovníci finančního úřadu přijímají daňová přiznání i mimo budovu finančního úřadu, a to na Městském úřadě v Nové Bystřici.[6]

Daňová priznání od klientů nejen přijímají, ale také v případě nejasností tyto nejasnosti vysvětlí a odpoví na různé daňové dotazy klientů - viz.příloha: Základní informace Finančního úřadu Jindřichův Hradec.

Při vyřizování podání daňových subjektů je povinnost správce daně postupovat vždy bez zbytečných odkladů.

*„Uvedené typy žádostí musí být vyřízeny standardně nejdéle do 10 dnů od jejich doručení:*

- *žádost o vydání stejnopisu nebo opisu*
- *žádost o zaslání formuláře nebo složanky*
- *žádost o potvrzení stavu ODÚ/bezdlužnosti*
- *žádost o vystavení náhradního dokladu osvědčení o registraci*
- *žádost o potvrzení účinnosti osvědčení k daním*
- *žádost o potvrzení daňového domicilu*
- *žádost o prodloužení lhůty pro podání daňového priznání“ [6, str. 4]*

Některé žádosti jako např. žádost o vydání stejnopisu nebo opisu, žádost o zaslání formuláře nebo složanky, žádost o potvrzení stavu osobního daňového účtu, (ODÚ/bezdlužnosti), bývají daňovým subjektům vystavovány na počkání.

## **5.2. Kontakt s klienty a komunikace**

- pracovník správce daně je v úředních hodinách pro klienta vždy dosažitelný a pokud je nepřítomen, musí být klient vhodně informován o jeho zastupování (o možnosti vyřídit své daňové záležitosti u jiného správce daně).[6]

- komunikaci a odpovídání dotazů médiím zajišťuje tiskový mluvčí FŘ v Českých Budějovicích a ředitelé finančních úřadů ve spolupráci s ním. Příspěvky do místních novin (okresní regionální tisk) k provozním podmínkám úřadů (prodloužená provozní doba) a daňové problematice (výběr daňových priznání mimo budovy finančních úřadů) předává tisku po dohodě s ostatními řediteli finančních úřadů v regionu vždy ředitel finančního úřadu v sídle okresu.[6]

- při osobním jednání s klientem pracovník správce daně jedná vždy věcně, zdvořile, srozumitelně a ochotně. To samé platí přiměřeně i v konfliktních situacích. Při vyřizování

daňových záležitostí klienta pak správce daně vždy postupuje důsledně podle právních norem, při úředním jednání je nestranný a zachovává rovný přístup ke všem klientům.[6]

Daňová správa se stále snaží veřejnosti přiblížit svou činnost např. chováním zaměstnanců daňové správy, dodržováním Kodexu etiky, ale i prostřednictvím úředních desek, datových schránek, internetových stránek atd. Myslím si, že nejdůležitější je stále vzájemná komunikace mezi správcem daně a klientem.

### **5.3. Klientský přístup na oddělení registrace a evidence daní a oddělení kontroly na Finančním úřadě v Jindřichově Hradci**

Snahou všech pracovníků Finančního úřadu v Jindřichově Hradci je solidní a vstřícný klientský přístup, který ovšem má určité hranice, neboť na prvním místě je vždy výběr daní a ten se neobejde bez určitých i represivních opatření. Pracovník správce daně vystupuje v daňovém řízení v pozici vrchnostenské a má značné pravomoci, aby mohl splnit cíle daňového řízení.

Daňové řízení je ovlivňováno a řízeno určitými zásadami např. neveřejnosti - soukromí, diskrétnosti, přiměřenosti, rovnosti, které jsou závazné jak pro daňový subjekt, tak pro pracovníka správce daně a obsahují též prvky klientského přístupu. Tyto zásady můžeme přirovnat k obecně závazným pravidlům.

Největší rozsah klientského přístupu je uplatňován na oddělení registrace a evidence daní (dále jen oddělení registrace a EDA) na oddělení vyměřovacím a oddělení daně z nemovitosti. Určitá omezení v klientském přístupu najdeme na oddělení kontroly, dotací a oddělení vymáhání.

Oddělení registrační a EDA je první oddělení na finančním úřadě, se kterým se nový klient při svém vstupu na finanční úřad setkává. Nový klient se přichází na finanční úřad zaregistrovat, stává se poplatníkem a plátcem daně a je mu vystaveno osvědčení o registraci. Zde bývá správce daně klientům nápomocen vysvětlením, radou a informacemi, které klienti potřebují na začátku svého podnikání. Evidence daní představuje pokladnu a účtárnu Finančního úřadu v Jindřichově Hradci. Pracovnice pokladny a podatelny jsou v neustálém kontaktu s klienty. Přijímají daňová podání a přiznání, platby v hotovosti, vydávají tiskopisy, odpovídají na dotazy klientů a veřejnosti, obsluhují ústřednu a jsou často prvními pracovníky,

kteří se setkají s nespokojeností, někdy i hrubostí klientů. Pracovníci účtárny zajišťují řádnou evidenci plateb daňových subjektů na osobních účtech a včasné vracení přeplatků na daních nebo jejich přeúčtovávání na jiný druh daně na žádost klientů.

Pracovníci kontrolního oddělení uplatňují klientský přístup např. při řešení dožádání, kdy ostatní správci daně v rámci České republiky požadují od Finančního úřadu v Jindřichově Hradci prověření a ověření vlastních zjištění u místních subjektů v rámci daňového řízení, ale také při mezinárodní výměně informací v rámci jednotlivých států Evropské unie, kdy je sledován přesun zboží a služeb mezi jednotlivými členskými státy. Určitá omezení v uplatňování klientského přístupu jsou používána při daňových kontrolách, které jsou hlavní a prioritní náplní kontrolního oddělení, ale také v případě provádění vytykácího řízení při nadměrných odpočtech u daně z přidané hodnoty.

Kontrolní úloha je často spojena se značnými sankčními dopady pro daňové subjekty. Ovšem i pracovníci kontrolního oddělení se snaží o vstřícný klientský přístup k daňovým subjektům, kdy jim zcela běžně, mimo daňová řízení, poskytují informace potřebné pro jejich podnikatelskou činnost.

## **5.4. Hodnocení činnosti Finančního úřadu v Jindřichově Hradci**

Činnost finančních úřadů v působnosti Finančního ředitelství v Českých Budějovicích je každoročně hodnocena vedoucími pracovníky jednotlivých oddělení Finančního ředitelství v Českých Budějovicích podle stanovených hodnotících ukazatelů. Tyto ukazatele hodnotí činnost jednotlivých oddělení finančních úřadů. S těmito ukazateli, souvisí také uplatňování klientského přístupu. V každoročním hodnocení finančních úřadů, které v kraji provádí Finanční ředitelství v Českých Budějovicích, byl za rok 2007 a 2008 hodnocen Finanční úřad v Jindřichově Hradci jako nejlepší. Toto hodnocení je důležité nejen pro finančního úřad jako takový, ale i pro pracovníky, neboť v sobě odráží kvalitu práce jednotlivých oddělení a jejich pracovníků, ale i uplatňování a dodržování klientského přístupu. Mezi některá kritéria patří např. počet objasněných plateb, které na finanční úřad přišly se špatnou identifikací, počty odeslaných sms zpráv při komunikaci s klienty, počty odvolání proti dodatečným výměrům kterými byla vyměřena dodatečná daňová povinnost atd..

## Závěr

Způsob výběru daní měl ve svých začátcích s klientským přístupem jen pramálo společného. Výběr daní přešel od původně velmi tvrdých způsobů ve svých začátcích až po dnešní vysoce sofistikované metody a klientsky „přívětivější“ způsoby výběru daní.

Rok 1993 přinesl změnu nejen v samostatnosti České republiky, ale také změnu v daňovém systému. Daňová správa je tvořena třístupňovou soustavou orgánů s celostátní, regionální a místní úrovní. Vztahy mezi jednotlivými orgány státní správy, jejich postavení, kompetence a působnost jsou určeny zákonem. Organizační struktura finančních úřadů je hierarchická, tedy typická pro byrokratické organizace, kde platí důsledné dodržování zákonů, předpisů a nařízení. Na vedoucích pozicích platí vztah nadřízenosti a podřízenosti. Dělna práce je rozdělena na kompetenci a odpovědnost. Snahou je, aby se činnost finančních úřadů co nejvíce přiblížila veřejnosti a klientům.

Velký důraz v klientském přístupu je věnován komunikaci. Je správné a nutné, aby finanční úřady využívaly moderní komunikační techniky a systémy jako např. internetové stránky, datové schránky atd. Tyto komunikační systémy přinášejí aktuální informace např. o změnách v daňových zákonech, o nových typech daňových přiznání a vzory jejich vyplňování, i možnost klienta aktuálně se informovat na stav svého osobního daňového účtu z pohodlí a klidu doma. Využívání těchto systémů např. zasílání daňových přiznání elektronicky, komunikace prostřednictvím e-mailové pošty přináší veřejnosti a klientům velkou časovou úsporu. Také pracovníci finančního úřadu spolu komunikují převážně prostřednictvím elektronické pošty, a proto si myslím, že se začíná z komunikace vytrácet osobní kontakt „tváří v tvář“, i když zatím jen mezi pracovníky finančního úřadu. Komunikace s klientem, osobní kontakt je velmi důležitý a nutný např. při daňové kontrole.

Práce daňových úředníků je vysoce náročná jak po odborné, tak i po psychické stránce a vyžaduje skutečné profesionály. Přesto není společností dostatečně ceněna, hodnocena a propagována, jak tomu bylo např. v 90. letech 19. století, kdy byl kladen důraz na kvalitní vzdělání, personální složení a nezávislost úředníků daňové správy byla posilována zákonem o služebním poměru státních úředníků.

V současné době se ani pracovníkům daňové správy nevyhnulo snižování počtu pracovníků. Daňová správa a výběr daní je tak zajišťován v menším počtu pracovníků daňové správy, ovšem za podmínky udržení vysokého standardu služeb pro klienta. Vysoký standard



se daří udržet neustálým zlepšováním organizace práce a zaváděním nových produktů IT .  
To ovšem následně zvyšuje odborné nároky na všechny pracovníky daňové správy.

V budoucnosti by se finanční úřady měly stát místem správy a výběru nejen daní, ale i sociálního pojištění, a proto je velmi důležité zachovávat a rozvíjet formy clientského přístupu.

## Literatura a zdroje

### Slovníky, encyklopedie, publikace

- [8] KRAUS, J.: *Nový akademický slovník cizích slov A-Ž*. Praha. Linde, a.s. 2007. ISBN 978-80-7201-643-3.
- [1] NOVOTNÁ, E.: *Sociologie organizace*. Praha. Grada Publishing, a.s. 1. vyd. 2008. ISBN 978-80-247-2428-7.
- [2] NOVOTNÁ, E. NOVÝ, J. MUSIL, M. *PR Management*. Praha. VŠE v Praze. 1. dotisk. 1. vyd. 2008. ISBN 80-245-1047-2.
- [9] PETRŽELOVÁ, J.: *Encyklopedie ekonomických a právnických pojmů*. Praha. Linde, a.s. 2007. ISBN 978-80-7201-643-3.
- [3] SPÁČIL, A.: *Péče o zákazníky*. Praha. 2003. ISBN 80-247-0514-1.
- [4] VANČUROVÁ, A.: *Daňová správa v ČR*. Praha. Ediční oddělení. VŠE. 1. vyd. 2000. ISBN 80-245-0074-4.

### Zákony

- [5] ZÁKON č. 531/1990 Sb., o územních finančních orgánech a ve znění pozdějších předpisů.

### Vlastní články a tisky finančního ředitelství

- [6] FŘ v Č. Budějovicích - *Klientský přístup, standardy závazné v územní působnosti FŘ Č. Budějovice* ze dne 7.1.2007.
- [7] CHMELÍK, M., NUTIL, J.: *Vznik a vývoj daňové správy v Čechách*. Vlastní článek.

### Seminární práce

- [10] BÁRTOVÁ Zdeňka, *Seminární práce-Problematika etického kodexu v daňové správě*, roč. 3., VI. Semestr., akademický rok 2008/2009.

### Elektronické zdroje

- [11] <http://cds.mfcr.cz/cps/rde/xchg/SID-3EA9846C-7AA13329/cds/xsl/353.html?year=0>.
- [12] [http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/cds/2008Výsledky\\_UFO.doc.MF\\_ÚRDŘ\\_čj.48/22\\_230/2009-481.Výsledky\\_činnosti\\_územních\\_finančních\\_organů\\_za\\_rok\\_2008](http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/cds/2008Výsledky_UFO.doc.MF_ÚRDŘ_čj.48/22_230/2009-481.Výsledky_činnosti_územních_finančních_organů_za_rok_2008).
- [13] <http://cds.mfcr.cz/cps/rde/xchg/cds/xsl/348.html?year=>.
- [14] <http://cds.mfcr.cz/cps/rde/xchg/SID-7D4547DB-1AC3B5CF/cds/xsl/339.html?year=>.

## Přílohy:

- Obrázek č. 1: Podřízenost správy daní.
- Obrázek č. 2: Územní působnost finančních ředitelství.
- Obrázek č. 3: FŘ České Budějovice a finanční úřady v jeho působnosti.
- Obrázek č. 4: Obecné znaky organizace dle Maxe Webera.
- Obrázek č. 5: Organizační struktura Finančního úřadu v Jindřichově Hradci.
- Obrázek č. 6: Daňová soustava v roce 1850.
- Obrázek č. 7: Finanční úřad Jindřichův Hradec – budova.
- Obrázek č. 8: Finanční úřad Jindřichův Hradec – vstupní hala.
- Obrázek č. 9: Finanční úřad Jindřichův Hradec – vstupní hala.
- Obrázek č. 10a: Finanční úřad Jindřichův Hradec – poschodí budovy.
- Obrázek č. 10b: Finanční úřad Jindřichův Hradec – poschodí budovy.
- Obrázek č. 11: Finanční úřad Jindřichův Hradec – kancelář.
- Obrázek č. 12: Informační toky po řídicí linii.
- Tabulka č. 1: Obce v působnosti Finančního úřadu Jindřichův Hradec.
- Příloha č. 1: Základní daňové informace Finanční úřad Jindřichův Hradec