

Etika ve veřejné správě

Michaela Macková

Bakalářská práce
2013



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií


INSTITUT
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Institut mezioborových studií Brno
akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michaela MACKOVÁ**
Osobní číslo: **H108172**
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Etika ve veřejné správě**

Zásady pro vypracování:

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

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

- na vymezení pojmů etika a veřejná správa,
- na etiku a morálku úředníků veřejné správy v jejím každodenním působení a to jak ve vztahu mezi sebou, tak zejména ve vztahu k veřejnosti (klientovi),
- na hledání odpovědi, zda je možné v dané oblasti provést změny, které by vedly k pozitivnímu nahlížení na úředníky.

Výzkumná část bude provedena sociologickým šetřením mezi pracovníky veřejné správy – finančního úřadu, které se zaměří na zjištění úrovně etického myšlení a chování úředníků veřejné správy a na jejich podmínky pro naplňování etického kodexu.

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

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

Seznam odborné literatury:

CHAPMAN, R. A. Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí, Praha: Slon, 2003.

KELLER, J. Nedomyšlená společnost, Praha: Sociologické nakladatelství, 2008.

KELLER, J. Sociologie organizace a byrokracie, Praha: Sociologické nakladatelství, 2007.

NAKONEČNÝ, M. Motivace lidského chování, Praha: Academia, 1996.

VLÁČIL, J. Veřejná správa, Praha: Linde, 2002.

WEBER, M. Autorita, etika a společnost, Praha: Mladá Fronta, 1997.

Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.

Vedoucí bakalářské práce:

doc. Ing. Antonín Řehoř, CSc.

Institút mezioborových studií

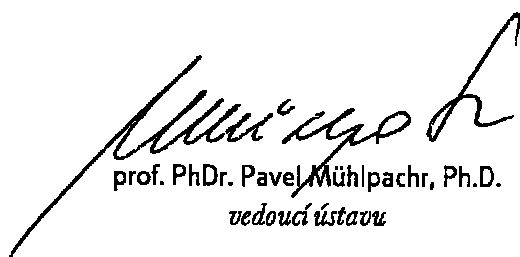
Datum zadání bakalářské práce:

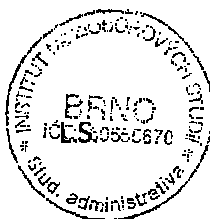
16. března 2012


Termín odevzdání bakalářské práce:

30. dubna 2013

V Brně dne 16. března 2012


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




doc. Ing. Antonín Řehoř, CSc.
vedoucí katedry

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracovala samostatně a použitou literaturu jsem citovala. V případě publikace výsledků budu uvedena jako spoluautor.

.....
Michaela Hašterová

Jméno, příjmení studenta

V Brně 18.03.2013

.....
Podpis

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ABSTRAKT

Bakalářská práce *Etika ve veřejné správě* vymezuje pojmy jako etika, veřejná správa, úředník, korupce, etický kodex a zaměřuje se na etiku a morálku úředníků veřejné správy v jejich každodenním působení. V praktické části zjišťuje úroveň etického myšlení a chování úředníků a jejich podmínky pro naplňování etického kodexu. V závěru pak analyzuje ovlivnitelnost pohledu na úředníky a jeho možnosti zlepšení.

Klíčová slova:

Byrokracie, etika, etický kodex, finanční úřad, korupce, morálka, motivace, státní zaměstnanec, úředník, veřejná správa, veřejnost.

ABSTRACT

Thesis *Ethics in Public Administration* defines terms such as ethics, public administration, official, corruption, code of ethics, and focuses on the ethics and morality of public officials in their daily activities. The practical part of the thesis investigates the level of ethical thinking and behavior of officials, and examines conditions for implementation of the code of ethics. The concluding part of the thesis analyses if the way official are perceived by public could be affected and improved.

Keywords:

Of bureaucracy, ethics, code of ethics, financial authority, corruption, morality, motivation, public employee, official, public administration, public.

PODĚKOVÁNÍ

Chci poděkovat své rodině, kolegům a všem, kteří mě podporovali a inspirovali při psaní této bakalářské práce.

Samostatné poděkování patří vedoucímu mé práce doc. Ing. Antonínu Řehořovi, CSc. za metodické vedení, podnětné konzultace a odborné rady.

MOTTO

„Tajemství úspěchu v životě není dělat, co se nám líbí, ale nalézt zalíbení v tom, co děláme.“

(Thomas Alva Edison)

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

OBSAH

ÚVOD.....	8
I TEORETICKÁ ČÁST	10
1 VEŘEJNÁ SPRÁVA	11
1.1 VYMEZENÍ POJMU VEŘEJNÁ SPRÁVA	11
1.2 HISTORIE VEŘEJNÉ SPRÁVY	13
1.3 ZAMĚSTNANCI VEŘEJNÉ SPRÁVY-FINANČNÍHO ÚŘADU	19
1.4 KLIENTI VEŘEJNÉ SPRÁVY	23
2 ETIKA VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	27
2.1 VYMEZENÍ POJMU	27
2.2 ETIKA, MORÁLKA, MRAVNOST	28
2.3 ETICKÝ KODEX	31
2.4 KOMUNIKACE.....	35
2.5 ETIKA NA PRACOVÍŠTI	40
3 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ NAPLŇOVÁNÍ ETICKÉHO KODEXU.....	43
3.1 MOTIVACE	44
3.2 PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ	46
3.3 ODBORNÉ ZNALOSTI.....	47
II PRAKTICKÁ ČÁST	50
4 ASPEKTY NAPLŇOVÁNÍ ETICKÉHO KODEXU PRACOVNÍKY FINANČNÍHO ÚŘADU	51
4.1 STANOVENÍ CÍLE A VÝZKUMNÝ VZOREK	51
4.2 HYPOTÉZY A METODA VÝZKUMU	53
4.3 VLASTNÍ VÝZKUM	54
4.4 ZHODNOCENÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	70
ZÁVĚR	71
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....	73
SEZNAM PŘÍLOH.....	75

ÚVOD

„Tajemství úspěchu v životě není dělat, co se nám líbí, ale nalézt zalíbení v tom, co děláme.“

(Thomas Alva Edison)

Tento citát mě přivedl k zamyšlení nad přístupem jednotlivých pracovníků veřejné správy a k úvahám nad jimi respektovanými hodnotovými měřítky. Sama působím více než deset let ve veřejné správě, a proto bych ráda v této práci uplatnila své znalosti a zkušenosti. Chci se tedy věnovat problému etiky ve veřejné správě. Etika, morálka, stejně jako etické kodexy získávají v současné době v procesu profesionalizace a modernizace veřejné správy důležitou roli.

Veřejná správa je dnes předmětem nemalého zájmu médií i veřejnosti. Současně se ocitá před složitým úkolem - její plánovanou organizační restrukturalizací. Bude proto důležité tyto změny zvládnout s důrazem na morální postoje státních zaměstnanců, které jsou dané jejich specifickým postavením.

V každodenním kontaktu s veřejností musí řešit situace, které vyžadují nejen odborné znalosti, ale i dovednosti v oblasti komunikace a hlavně etiky. Vládou ČR byl vydán kodex státního úředníka, což nasvědčuje tomu, že etice ve státní správě je věnována zvýšená pozornost nejen ze strany médií a veřejnosti, ale i vlády. Ve své práci se budu zabývat především etikou a morálními postoji úředníků na vybraném finančním úřadě v Brně. Chci zjistit, jaké mají úředníci podmínky pro naplňování etického kodexu, věnovat se budu průzkumu jejich vzájemných vztahů na pracovišti i vztahům k veřejnosti – jejich klientům. Ráda bych zjistila, zda je možné ovlivnit v souvislosti s etikou názor na úředníky veřejné správy. Zda je možné provést takové změny, které by vedly k pozitivnějšímu nahlížení na nás - úředníky.

Cílem bakalářské práce je zjistit úroveň etického myšlení a chování úředníků veřejné správy, konkrétně finančního úřadu v Brně, popsat jejich podmínky pro naplňování etického kodexu a odpovědět na to, zda je možné v oblasti veřejné správy provést změny vedoucí k pozitivnímu nahlížení na tyto úředníky.

Samotnou práci jsem rozdělila na teoretickou a praktickou část. Teoretická část obsahuje tři kapitoly. V první kapitole se věnuji veřejné správě (VS), historii veřejné správy a jejím zaměstnancům. Seznámím veřejnost s pojmy úředník, ale také klient (veřejnost) a popíšu jejich vzájemné interakce.

Ve druhé kapitole se blíže podívám na etiku ve veřejné správě a objasním tento pojem. Dále vymezím pojem etika a etický kodex. Uvedu některé druhy etiky a jejich přístupy. V souvislosti s etickým kodexem neopomenu zmínit velký problém, kterým je korupce. Také se zmíním o komunikaci a etice na pracovišti.

V poslední kapitole teoretické části rozeberu faktory naplňování etického kodexu. Přiblížím pojem motivace a také uvedu příklady vlivu pracovního prostředí na výkon pracovníků. Neopomenutelným faktorem jsou odborné znalosti úředníků. V této části zmíním i systém vzdělávání pracovníků Generálního finančního ředitelství.

Domnívám se, že uvedené faktory mají velký vliv na etické myšlení i chování úředníků.

Mé poznatky a tvrzení budu opírat o praktické výsledky průzkumu, jejichž grafický souhrn nabízí druhá část mojí práce.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 VEŘEJNÁ SPRÁVA

V této části bakalářské práce se budu věnovat přiblížení pojmu *veřejná správa* a zmíním její historický vývoj od raného středověku po současnost. Představím zaměstnance veřejné správy (speciálně finančních úřadů) v historickém přehledu až po dnešek a současně popíši i jejich pracovní náplň. V poslední kapitole teoretické části věnuji pozornost klientům finančního úřadu, o jejichž spokojenost s jednáním na úřadech v neposlední řadě jde a kvůli nim se také svou prací snažím najít určitá řešení.

1.1 Vymezení pojmu veřejná správa

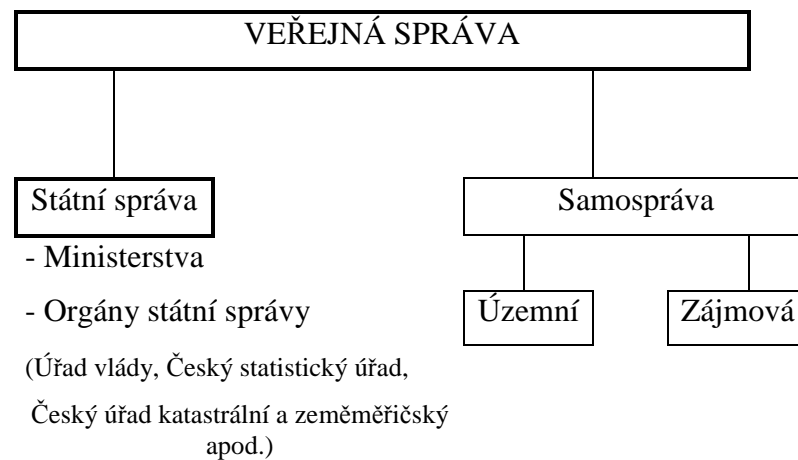
Pod pojmem veřejná správa si v současné době představujeme obecně správu veřejných záležitostí. Službu veřejnosti vykonává stát, veřejnost se ale na správě také spolupodílí. Státní zřízení totiž vznikalo za účelem zajištění blaha nejen pro celek, ale i pro jednotlivce. V širším slova smyslu pak veřejnou správu představuje vláda, parlament a soudy, v užším slova smyslu ty úřady, které veřejnou správu přímo vykonávají. Podle Webera lze úřad považovat za organizační jednotku a definovat dva způsoby pojetí:

- **Funkční pojetí**, kdy je zákonem k určité organizační jednotce přiřazena působnost a okruh spravovaných záležitostí.
- **Institucionální pojetí** - jak je správa organizována, jak je výkon provázán a kdo má jaké kompetence a zodpovědnost. Činnost je vykonávána státními orgány, orgány samospráv a veřejnoprávními subjekty.¹

Veřejnou správu rozdělujeme na výkon státní správy a na výkon samosprávy. Právní rámec státní správy je tvořen Ústavou České republiky a Listinou základních práv a svobod a je vykonáván prostřednictvím státních orgánů. Výkonnou státní moc představuje vláda, ministerstva a jim podřízené správní úřady, odborné správní úřady a veřejné ozbrojené sbory.

Státní správa vykonává činnost podzákonnou, výkonnou a nařizovací. To znamená, že je vázána zákony, vykonává zákony a uplatňuje mocenské nástroje k vynutitelnosti a závaznosti správních aktů.

¹ WEBER, Max. *Autorita, etika a společnost: pohled sociologa do dějin*. 1. čes. vyd. Překlad Jan Škoda. Praha: Mladá fronta, 1997, 294 s. Souvislosti (Mladá fronta), s. 38.



Obrázek 1 – Rozdělení veřejné správy

Už při vzniku prvních územních celků bylo potřeba zajistit jednak veřejný pořádek ale také přenést pravomoc vládce do nižších správních celků. Veřejná správa vždy kopírovala společenské zřízení. Je zajímavé dozvědět se o způsobu výběru daní a s uspořádáním daňové politiky od středověku až po dnešní právě dokončenou reorganizaci finanční správy.

V následující kapitole je proto přiblížen vývoj nejenom veřejné správy, ale také vznik dnešních finančních úřadů.

1.2 Historie veřejné správy

Období raného středověku

Po sjednocení starších kmenových knížectví se v období raného středověku vytvořila raně středověká podoba českého státu. Nejzákladnějšími úkoly veřejné správy byly záruka veřejného pořádku a zachování míru. Toto zajišťovala knížecí vláda. Kníže byl nositelem jediné nezávislé výkonné moci a byl vázán zvykovým právem. K plnění svých povinností vůči kmenu měl už i kmenový kníže právo na dary a pomoc, jež vyžadoval od ostatních příslušníků kmene.²

Ve 13. století po vymření Přemyslovců pozvolna zanikly staré správní mechanismy a nahradila je vláda králů. Byla vytvořena stálá královská sídla a v jejich rámci i různé dvorské hodnosti a úřady. A byla také vybírána i **obecná berně** (*berna, steura, collecta, generalit*). Podkladem pro ni bylo vlastnictví půdy a statku (z lánu a velkého mlýna se platilo 16 grošů, z dílny a malého mlýna 4 groše). Její vybírání bylo svěřováno královským berníkům. Už za krále Václava IV. bylo 12 berních krajů.

Podle Jana Kellera se knížecí stát od moderního státu, jak jej známe dnes, lišil jen v jediném ohledu. Knížecí stát byl stát soukromý. Existoval v něm stálý úřednický aparát, který zabezpečoval, aby vůle panovníka byla respektována i tehdy, když nemohl být sám nablízku. Doba knížat tak stvořila zárodky byrokracie v podobě aparátu vyřizujícího zcela neosobně a věcně záležitosti všeho druhu.³

Po Husitské době se objevila potřeba hotových peněz. Král Ferdinand I. zřídil dne **25. března 1527 českou komoru**, což byl zcela nový úřad - pro správu a povznesení královského hospodářství. Obsazen byl odborníky z povolání. Vznikl tak první byrokratický úřad v podmínkách českého státu. Zaváděním nových typů daní tak vzrostl i berní výnos.⁴

Po bitvě na Bílé hoře se výhradním zákonodárcem stal panovník.

² JANÁK, Jan a HLEDÍKOVÁ Z. *Dějiny správy v českých zemích do roku 1945*. Praha, 1989, s. 40.

³ KELLER, Jan. *Nedomyšlená společnost*. 4. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2003, s. 19.

⁴ JANÁK, Jan a HLEDÍKOVÁ Z. *Dějiny správy v českých zemích do roku 1945*. Praha, 1989, s. 123.

Marie Terezie přispěla k postátnění správy státu. Stavovský vliv byl z veřejné správy vytlačen a nahrazen všemocnou byrokracií.

V roce 1848 bylo zřízeno ministerstvo financí. Finance tak začaly být řízeny jednotně a nastala nutnost zřídit finanční úřady ve všech korunních zemích. Vzniklé zemské finanční úřady byly ministerstvu podřízeny přímo. Dne 1. června 1850 vznikla zemská finanční ředitelství v Praze a Brně a berní ředitelství v Opavě.

V roce 1860 byla říjnovým diplomem ohlašujícím konec absolutismu a stálý a neodvolatelný zákon státní v něm stanovena zásada buržoazně demokratického parlamentarismu.⁵

Období první republiky (1918-1938)

Po vzniku Československé republiky v roce 1918 daňovou správu zajišťovala nadále zemská finanční ředitelství v Praze a v Brně a finanční ředitelství v Opavě, protože toto rozvržení bylo převzato z Rakouska – Uherska.

Personálně bylo propojeno se správou politickou, neboť v čele ředitelství stál místodržitel ve funkci presidenta (po vzniku republiky - šéf politické správy dané země). Funkci vicepresidenta pak vždy vykonával finanční odborník.

Zemským finančním ředitelstvím dále podléhaly tři úřady pro vyměňování poplatků (v každé zemi jeden), hlavní zemské pokladny v Praze a v Brně, hlavní celní úřad v Praze a kolkovní úřad v Praze.

Období II. světové války (1938-1945)

V organizaci úřadů první instance existoval až do roku 1948 právní dualismus – zvlášť byla organizována správa daní a dávek přímo ukládaných (tj. daní přímých, daně z obratu a daně přepychové) a zvlášť - daní a dávek nepřímých (tzn. spotřebních daní, poplatků, fiskálních monopolů a cel) i když samozřejmě určité vazby mezi oběma typy úřadů existovaly. Do daňové správy patřily i katastrální měřické úřady, které byly pověřeny zakládáním a vedením evidence pozemkového katastru. Ten v první řadě sloužil potřebám daně pozemkové ale i dalším veřejným účelům. Katastrální měřické úřady byly umístěny

⁵ Článek Historie MF 1918-2004 uvedený v bulletinu MF, vydává oddělení 3003 Finančních a ekonomických informací, rok 2004, dostupné na: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Publikace_Historie_MF_1918-2004.pdf

zpravidla v sídlech berních správ; v Praze a Brně pak byly zřízeny archivy map katastrálních a v Praze též Ústřední správa pozemkového katastru.⁶

Období III. republiky (1945-1948)

Po skončení II. světové války v roce 1945 byl vydán dekret presidenta republiky č. 105/1945 Sb. o očišťovacích komisích pro přezkoumání činnosti veřejných zaměstnanců. Ten vymezil, že ve státní správě může zůstat pouze bezúhonný úředník, který byl v době války své zemi loajální. Vyloučen nebo i potrestán mohl být úředník například za podporu nebo obhajování projevů nacismu, za veškerou spolupráci s okupanty apod. Státní správa opět podléhala politickému tlaku doby.⁷

Co se týká daňové správy, byl po osvobození v roce 1945 dekrety prezidenta republiky prakticky obnoven prvorepublikový stav jak v oblasti hmotných daňových předpisů, tak i v oblasti organizace daňové správy.

Období komunistického režimu (1948-1989)

V únoru 1948 převzala moc v zemi Komunistická strana Československa a došlo také ke znárodnění soukromého majetku. Hospodářství i ekonomika tak byla centrálně budována a řízena podle sovětského vzoru. To mělo velký vliv i na chod veřejné správy.

V roce 1949 byl již sto let budovaný systém daňové správy zcela přeměněn. Došlo ke zrušení stávajících daňových úřadů a jejich kompetence byly přeneseny na národní výbory. Daňová správa se tak stala součástí finančních odborů národních výborů.

A tak opět došlo ke spojení správy politické a finanční. Toto spojení se však ukázalo jako nefunkční a hlavně nedemokratické. V daňové soustavě se plně projevil ideologické prvky, neboť osobní příjmy byly zdaněny různě s ohledem na druh majetku či „zásluhovost“ osobních příjmů.

⁶ Článek Historie MF 1918-2004 uvedený v bulletinu MF, vydává oddělení 3003 Finančních a ekonomických informací, rok 2004, dostupné na: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Publikace_Historie_MF_1918-2004.pdf.

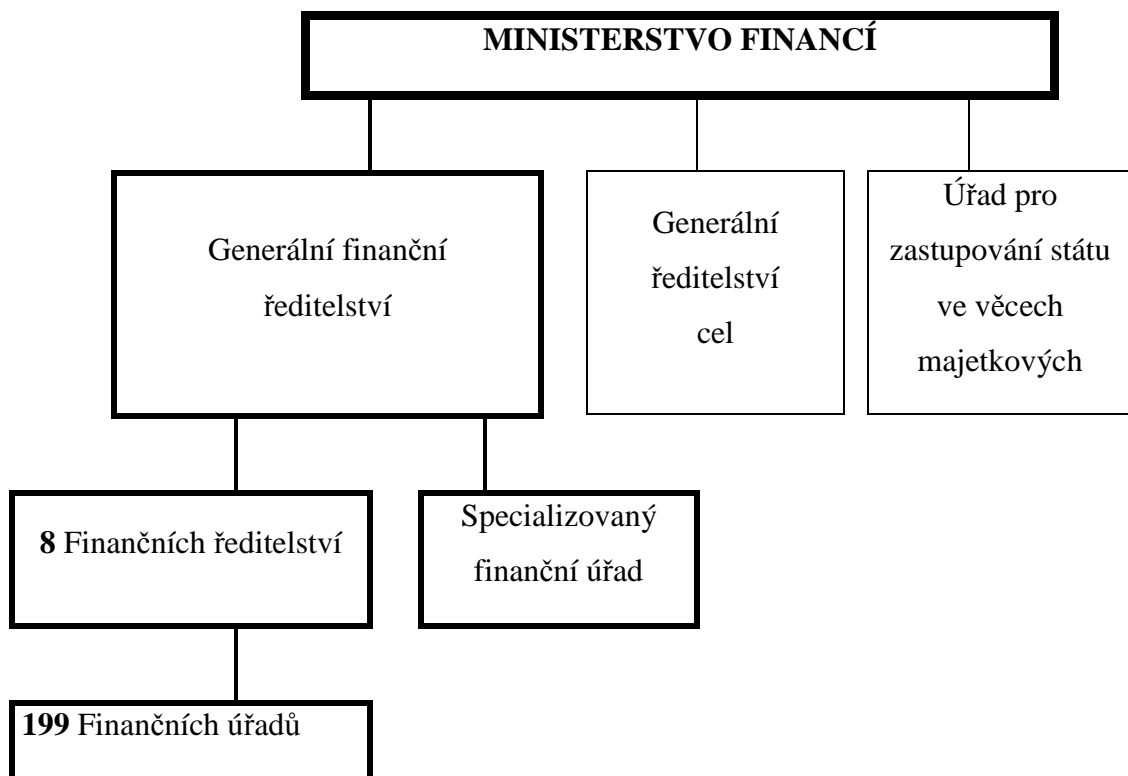
⁷ Článek Historie MF 1918-2004 uvedený v bulletinu MF, vydává oddělení 3003 Finančních a ekonomických informací, rok 2004, dostupné na: http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Publikace_Historie_MF_1918-2004.pdf.

Období po roce 1989

Po listopadu 1989 se do země opět vrátila demokracie. Bylo tak nutné odpolitizovat nejen státní správu ale také změnit plánované hospodářství socialistické ekonomiky na ekonomiku tržní. Ministerstvo financí tak zahájilo ekonomickou transformaci.

Mezi množstvím nových zákonů tak byl přijat zákon č. 337/1992 Sb. o správě daní a poplatků, tedy procesní předpis, který nahradil dřívější roztržitěnou právní daňovou úpravu.

Vznikla tedy struktura daňové správy, která platila až do 31. 12. 2012.



Obr. 2 – Organizační struktura územních finančních orgánů dle zák. č. 531/1990 Sb. ve znění pozdějších předpisů⁸

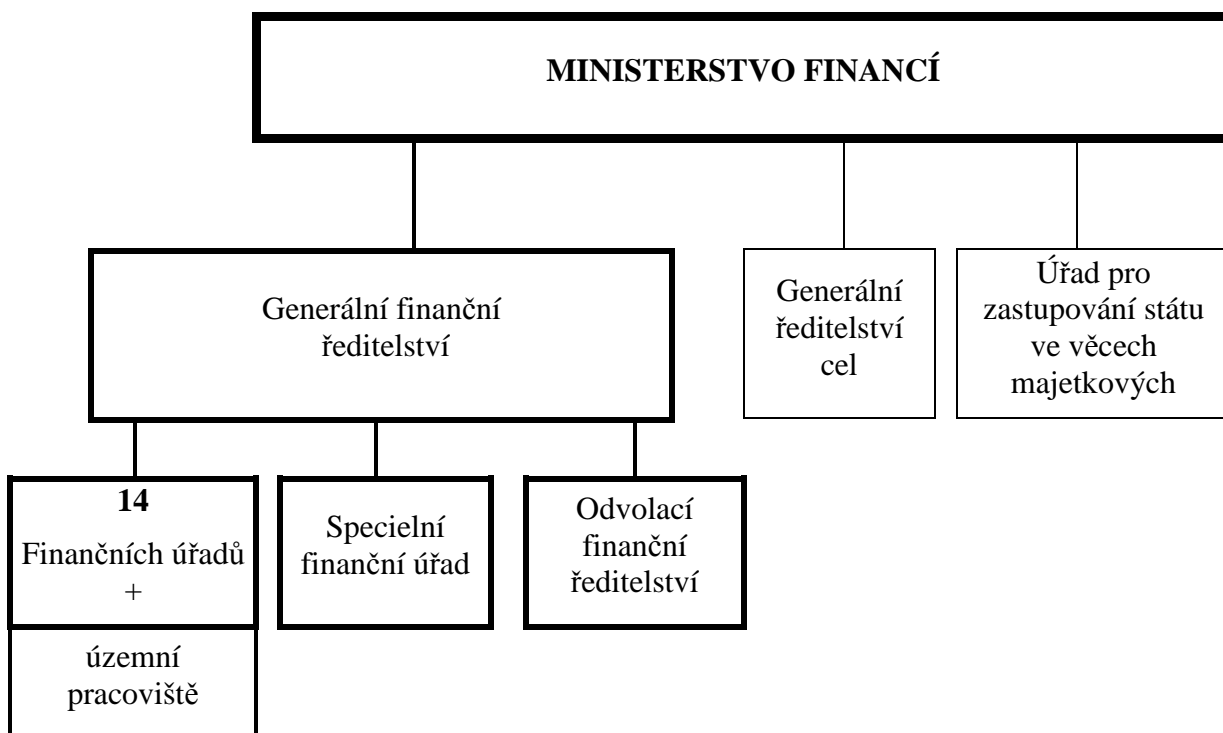
⁸ Zákon č. 531/1990 Sb. o územních finančních orgánech.

Tyto územní finanční orgány jsou správními úřady a vykonávají svoji působnost ve vymezených územních obvodech. Generální finanční ředitelství sídlí v Praze a je podřízeno Ministerstvu financí. Finanční ředitelství sídlí v 8 krajských městech a jsou podřízena Generálnímu finančnímu ředitelství. Finanční úřady jsou podřízeny finančním ředitelstvím, která slouží zároveň i jako odvolací orgán. Specializovaný finanční úřad (SFÚ) vznikl 1. ledna 2012. Sídlí v Praze s pobočkami v některých krajských městech. Má celostátní působnost a zabývá se vybranými, významnými daňovými subjekty.

Katastrální úřady již nepatří do organizační struktury daňové správy, i když s ní i nadále úzce spolupracují.

Současnost

Organizační struktura finanční správy od 1. 1. 2013



Obr. 3 – Organizační struktura dle zák. č.456/2011 Sb. o finanční správě ČR ve znění pozdějších předpisů⁹

⁹ Zákon č. 456/2011 Sb. o Finanční správě České republiky.

Od 1. ledna 2013 došlo v daňové správě k zásadní reorganizaci a to na základě zákona č. 456/2011 Sb. o finanční správě České republiky ve znění pozdějších předpisů, který nahrazuje dosavadní kompetenční zákon daňové správy č. 531/1990 Sb. o územních finančních orgánech ve znění pozdějších předpisů. Dosud byla v povědomí veřejnosti známá trojstupňová struktura generální finanční ředitelství, finanční ředitelství a finanční úřad. Tuto soustavu pak zastřešuje ministerstvo financí.

Současná struktura finanční správy je nově realizována jako 14+1, a to podle čtrnácti finančních úřadů a jednoho odvolacího finančního ředitelství. Generální finanční ředitelství se sídlem v Praze zůstává zachováno se stejnými kompetencemi jako doposud.

Odvolací finanční ředitelství má celorepublikovou působnost a nahrazuje současný druhý stupeň, tj. 8 finančních ředitelství. Sídlo odvolacího finančního ředitelství zákonodárce umístil do Brna. Odvolací finanční ředitelství bude tedy orgánem, který bude rozhodovat o odvoláních proti rozhodnutím finančních úřadů. Ze současných 199 finančních úřadů bude nově pouze 14 finančních úřadů umístěných podle správního uspořádání státu, tedy podle správních krajů.

Z dříve známých finančních úřadů dnes vznikla územní pracoviště finančních úřadů. Z pohledu zákona o finanční správě tvoří finanční úřad a jeho územní pracoviště jediný správní úřad.

Finanční úřad Brno I, o kterém je pojednáváno v této práci, se tedy od 1. 1. 2013 změnil na Finanční úřad pro Jihomoravský kraj, územní pracoviště Brno I. Bakalářská práce a její praktická část byla z větší části psána ještě za účinnosti předchozího organizačního schématu; územní pracoviště, na kterém výzkum probíhal, budu tedy i nadále označovat jako finanční úřad.

Reforma státní správy by měla vyústit ve vznik jednotného inkasního místa (JIM), tedy místa, kde občan bude schopen vyřídit všechny své záležitosti ve vztahu ke státu „pod jednou střechou“. Jeho zavedení se nyní předpokládá někdy kolem roku 2017.

V daňové historii českých zemí se odráží nejen její vývoj po stránce ekonomické, ale hlavně zásadní politické zvraty. Budeme doufat, že i po právě uskutečněné reorganizaci daňové správy bude vývoj kontinuální, dojde ke slibovanému zjednodušení pravidel a postupů a daňová správa bude tak lépe fungovat ku prospěchu občanů České republiky a celé země.

1.3 Zaměstnanci veřejné správy-finančního úřadu

Pod pojmem zaměstnanec veřejné správy si většina dnešních lidí představí právě úředníka. Ve většině encyklopedií se uvádí, že *úředník* je osoba, která pracuje pro veřejnou správu. Pracovištěm úředníka je pak *úřad*. Úředníkem je ten, kdo pracuje v zájmu státu, kdo svojí prací pomáhá vykonávat státu státní správu. Ať chceme nebo nechceme, je v tomto ohledu určitým služebníkem, čemuž napovídá i anglický výraz pro úředníka – *civil servant*.¹⁰

Proto Václav Petříček označuje ve své knize úředníka výstižným pojmem *služebník pro věci veřejné*. Z historie je také známo více označení úředníka: *akcesista, kancelista, oficiál, aktér, adjunkt, apod.*¹¹

V této části práce se zaměřím na historii, ale i současnost berního úředníka.

Historie úředníka

Být úředníkem znamenalo v minulosti vysokou společenskou prestiž. Vysocí státní úředníci byli do značné míry sami svými pány avšak také správci přidělené oblasti a fungovali i v rámci státní správy. Ta je tu již od nepaměti. Byla v Říši římské, ve středověkých monarchiích, ale i v demokratických státech moderní Evropy. Počátek státní služby leží v letech 31. př. Kr. až 14 po Kr., kdy byla ustanovena výkonná či plánovací rada (*konsilium principis*). Ta se z počátku skládala z císařových přátel, později také z propuštěných otroků a měla za úkol připravovat pro císaře podklady do senátu. Po následných reformách tito nově zrození úředníci již vykonávali státní správu ve všech rozhodujících oblastech vládnutí (finance, správa daní, dělení správní oblasti atd.). Autor Václav Petříček s trochou nadsázky tak přirovnává práci dnešních úředníků k pokračování práce otroků. O úřednících jsou k dohledání zmínky také v Bibli.¹²

V *období raného středověku (do sklonku 12. stol.)* se velká území začala dělit na samosprávné celky zvané úděly, které spravoval *úředník (beneficiarius, officialis, suppanus)*. Ten byl na panovníkovi plně závislý. Podstatnou složkou příjmů panovníka byly soudní pokuty a cla (*regály*). Knížecí pokladnu pak měl na starosti *komorník (summus*

¹⁰ PETŘÍČEK, Václav. *Pohled do hlubin úřednickovy duše: rozhovor o tom, proč svět potřebuje úředníky*. 1. vyd. Praha, s. 26.

¹¹ PETŘÍČEK, Václav. *Pohled do hlubin úřednickovy duše: rozhovor o tom, proč svět potřebuje úředníky*. 1. vyd. Praha, s. 27.

¹² PETŘÍČEK, Václav. *Pohled do hlubin úřednickovy duše: rozhovor o tom, proč svět potřebuje úředníky*. 1. vyd. Praha, s. 31-34.

camerarius). Vladařův pozemkový majetek byl organizován v tzv. *vilikacích* a dozor nad ním měli *vilíci*.¹³

V období Rakouska – Uherska (1867 - 1918) - za Marie Terezie nastal rozmach byrokracie. Josef II. vyžadoval tuhou disciplinu úřednictva udržovanou zavedením tzv. *konduity* (1781), ve které pravidelně sledoval zájem, píli, výkon a schopnosti každého jednotlivého úředníka (*Instrukce pro úřednictvo z 13. prosince 1783 označovaná jako pastýřský list Josefa II. očekávala, že všichni úředníci se budou bez výjimky snažit, aby vnikli do ducha panovníkových nařízení, nebudou úřadovat jen mechanicky, nýbrž všichni se budou pokládat za císařovy spolupracovníky a brojila proti úřednímu šimlu a zbytečnému psaní.*)¹⁴

Avšak počet státního úřednictva od poloviny 19. stol. rostl a byrokracie ještě více narůstala. Postavení státních úředníků se zlepšilo penzijním zákonem z r. 1866 a zavedením hodnostních tříd, v jejichž rámci byly platy odstupňovány zákonem. V roce 1914 byla uzákoněna tzv. *služební pragmatika*, která služební poměr stabilizovala a zaváděla automatický služební postup podle let a vyšel také zákon o služebním poměru úředníků č.15/1914 ř.z. Pragmatika určovala jednak všeobecné povinnosti a jednak povinnosti zachovávat mlčenlivost, chovat se přiměřeně k vážnosti stavu. I dnes by mohlo být následující pravidlo úředníka více než aktuální:

*„Úředník jest povinen, býti císaři Pánu věrným a poslušným a nezlomně zachovávat státní základní zákony jakož i jiné zákony. Má se věnovati celou silou a se vši horlivostí službě a plniti povinnosti svého úřadu svědomitě, nestranně a nezištně, každého času pamatovati na hájení veřejných zájmů jakož i všeho se stríci a podle sil zameziti, co by jim mohlo býti na újmu nebo rušiti řádný chod správy.“*¹⁵

Předobraz moderního úředníka vznikl právě v rakouskouherském mocnářství. Úředník byl profesionál, který se pohyboval v prostředí s přesně stanovenými pravidly. Měl svůj úřad, kam chodil do práce, jeho postavení a působení bylo dáno zákony a předpisy.¹⁶

¹³ JANÁK, Jan a HLEDÍKOVÁ Z. *Dějiny správy v českých zemích do roku 1945*. Praha, 1989, s. 72.

¹⁴ JANÁK, Jan a HLEDÍKOVÁ Z. *Dějiny správy v českých zemích do roku 1945*. Praha, 1989, s. 163.

¹⁵ Zákon č. 15/1914 ř. z., o služebním poměru státních úředníků a státních sluhů (služební pragmatika).

¹⁶ PETŘÍČEK, Václav. *Pohled do hlubin úřednickovy duše: rozhovor o tom, proč svět potřebuje úředníky*. 1. vyd. Praha, s. 113.

Za První republiky dosáhl úředník plnohodnotného postavení a měl patřičný společenský respekt. V té době byl brán jako seriózní profesionál.

V období let 1948 - 1989 však nastalo období, v němž byla práce úředníka silně poplatná politické moci. Úředníci se tomu podvolili - ať už ze strachu o své postavení, nebo i z přesvědčení, že to tak má být. V padesátých letech minulého století dokonce probíhali na ministerstvu financí přesvědčovací kampaně, které doporučovali mladým pracovníkům odchod za lepším výdělkem, např. odchod do dolů. Na místa propuštěných odborníků nastupovaly rychle vyškolené dělnické kádry, čímž odborná úroveň ministerstva klesla.¹⁷

Bohužel tím, jak nepřetržitě narůstala byrokracie, stoupl i počet úředníků. Zároveň tím klesala prestiž tohoto povolání. Až po roce 1989 s nástupem demokracie začal úředník opět nabývat autoritu.

Postavení současného úředníka. - Uspořádání ministerstva můžeme přirovnat k pyramidě, na jejímž vrcholu stojí ministr. S rozšiřujícími se patry se neúprosně hierarchicky mění i míra odpovědnosti. Pokud by byla tato hierarchie narušena, systém by se zhroutil.¹⁸

Jan Keller ale ve své knize zdůrazňuje, že nejvýše postavení úředníci jsou na své posty obsazováni bez odpovídajících osvědčení a odborných kvalifikací jen na základě politické příslušnosti. Na druhé straně na nižších postech podléhají úředníci přísnému hodnocení odborných a osobních kvalit. Takový úředník je často závislý na rozhodnutích svých nadřízených, což může budít dojem, že se do určité míry podílí na moci.¹⁹

Aby každý úředník znal své postavení na žebříčku hierarchie, věděl kdo je jeho nadřízeným a podřízeným a jaké mu tím vznikají pravomoci, jsou stále aktualizovány organizační řády.

Dalším znakem úředníka je to, že je mu tabulkově nejen stanovený plat, ale i jeho pracovní náplň. Není tak možné stanovit adekvátní výši platu vůči odvedené práci. Je také téměř

¹⁷ Článek Historie MF 1918-2004 uvedený v bulletinu MF, vydává oddělení 3003 Finančních a ekonomických informací, rok 2004, dostupné na:
http://www.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/mfcr/Publikace_Historie_MF_1918-2004.pdf.

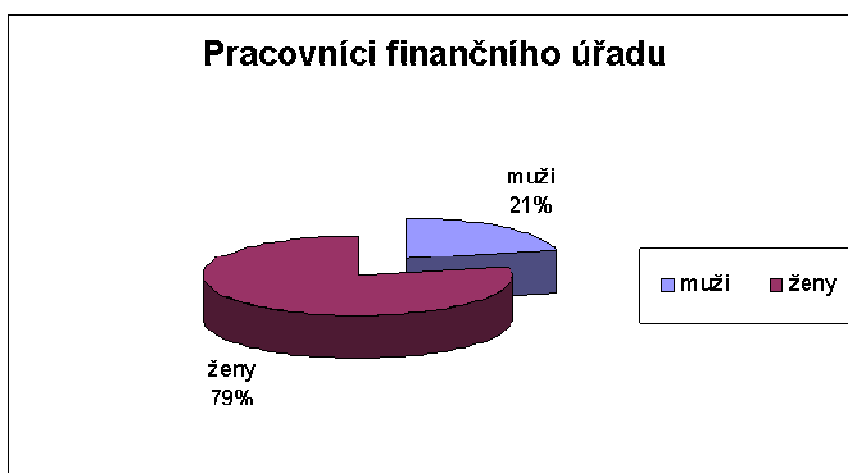
¹⁸ PETŘÍČEK, Václav. *Pohled do hlubin úřednickovy duše: rozhovor o tom, proč svět potřebuje úředníky*. 1. vyd. Praha, s. 115.

¹⁹ KELLER, Jan. *Sociologie byrokracie a organizace*, Praha: Sociologické nakladatelství, 2001, s. 89.

nemožné úředníka ze svého postu odvolat, proto se nedaří snižovat počty úředníků tak, jak by bylo žádoucí.

Z historie se vžilo, že úředník byl především muž, který měl úřad pevně v rukou. V současné době hovoříme sice také o úřednicích, ale z větší části se jedná spíše o úřednice. Pro ilustraci uvádím, že k dnešnímu dni pracuje pod ministerstvem financí přibližně 17 500 úředníků.

Finanční úřad, na kterém byl prováděn výzkum, patří s 210 zaměstnanci mezi ty větší finanční úřady a složení pracovníků v době výzkumu vypadalo následovně:



Obr. 4 – Genderové rozdělení pracovníků finančního úřadu

Zdroj: vlastní výzkum

Myslím si, že to svědčí o tom, že povolání úředníka ještě není natolik prestižní, aby se opět stalo doménou mužů.

Dokud bude existovat nějaký společenský celek, který bude vyžadovat správu obecných a veřejných věcí, budou vždy muset existovat lidé, kteří budou za tuto správu profesionálně odpovídat. A to jsou právě úředníci.

1.4 Klienti veřejné správy

V rámci daňových řízení se klienty stávají nejvíce právě poplatníci daně.

„Daň je zákonem určená povinná platba do rozpočtu autority, která je oprávněna ji vyhlásit. Vyznačuje se neúčelovostí a neekvivalentností, tzn., že se ukládá jako jednostranná povinnost bez nároku plátce na plnění ze strany vyhlášující autority. Daně jsou placené pravidelně v určitých intervalech nebo při určitých okolnostech, např. darování nebo dědění.“²⁰

Daně jsou dnes obvykle placeny v penězích, dříve byly běžné platby v naturáliích či ve formě roboty nebo vojenské služby.

Zpočátku se vybíraly daně nepravidelně, pouze za účelem posílení vojska, nebo když se panovníkovi narodila dcera. Teprve po třicetileté válce se přešlo na pevnou soustavu tehdy berní. První soupis daňových povinností v Českém království tzv. „Berní rula“ vznikla roku 1652. Její součástí byl seznam osob povinných platit daň. Byl zpracován po jednotlivých krajích a týkal se zdaňování zemědělců - sedláků²¹.

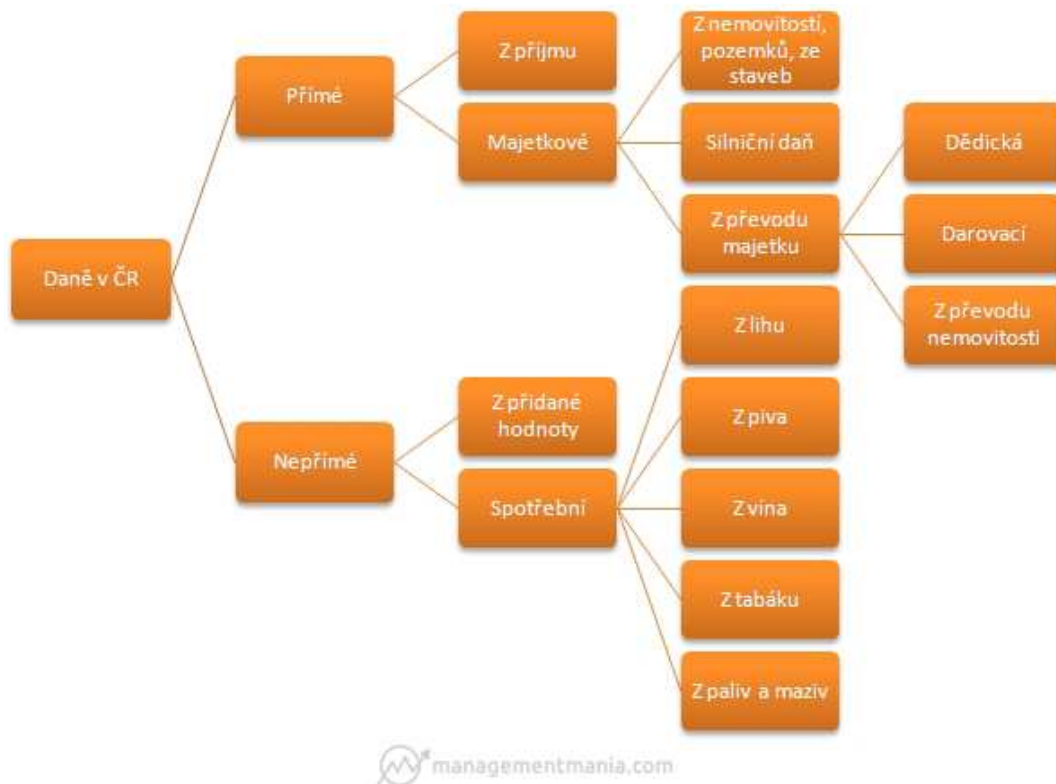
Na začátku 19. století se rozeznávala domovní daň třídní a daň činžovní (z nájemného). V roce 1812 byla zavedena pro celé Rakousko daň z výdělků a v roce 1849 daň z příjmů. Byly ale také zavedeny daně nepřímé, např. daň potravní, z piva, z vína apod.²²

²⁰ Článek daň, *Wikipedia: the free encyclopedia* [online, 7.02.2013,22:00], dostupné na: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Daň%C5%88>.

²¹ Článek daň (historie), *Wikipedia: the free encyclopedia* [online, 7.02.2013,22:10], dostupné na: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Daň%C4%9B>.

²² Článek daň (historie), *Wikipedia: the free encyclopedia* [online, 7.02.2013,22:10], dostupné na: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Daň%C4%9B>.

Dnešní daňová soustava vypadá následovně:



Obr. 5 – Přehled platné daňové soustavy v ČR

Zdroj: *Business encyklopedie, managementmania.com*²³

Poplatník daně je pojem, který v České republice označuje osobu, jejíž příjmy, majetek nebo úkony jsou přímo podrobeny dani. Poplatník je tedy daňovým subjektem.²⁴

Z rozsahu daňových povinností vyplývá, že poplatníkem některé z daní je téměř každý dospělý občan ČR. Složení klientů je tak značně různorodé. Při jednáních na úřadech se setkáváme se zkušenými daňovými poradci, kteří zastupují velké společnosti až po lidi, kteří platí některou jednorázovou daň. Mám tím na mysli především starší důchodce, pro které je jednání na úřadě velká zátěž. V naší společnosti je dlouhodobým trendem vyhýbat se placení daní a s tím spojenými povinnostmi. Podle daňového řádu by měl

²³ Článek na stránkách Business encyklopedie managementmania.com, [online, 10.02.2013,18:10] dostupné na: <https://managementmania.com/cs/danova-soustava-cr>.

²⁴ Zákon č. 280/2009 Sb. daňový řád, ve znění pozdějších předpisů.

správce daně vycházet osobám zúčastněným na správě daní vstříc a vyvarovat se vůči nim nezdvouřilostí. Z opačné strany to ale neplatí. Stále se úředníci setkávají s agresivním chováním některých klientů. Ať už je to neochota vůbec daňovou povinnost akceptovat nebo jim vadí, že úředník nepřistupuje právě k jejich případu individuálně. Na tomto principu je právě byrokracie veřejné správy založena.

Byrokracie se vyznačuje rozhodováním podle obecných a neosobních pravidel, stanovením kompetencí jednotlivým úředníkům a hierarchickou strukturou rozhodování.

Byrokracie vlastně poskytuje ochranu a alibi všem svým zaměstnancům. Ti kdo jsou v kontaktu s realitou, nemohou rozhodovat, ti kdo rozhodují, nemusejí se obávat kontaktu s realitou. Zablokovaná komunikace je proto preferována všemi, neboť všechny zbavuje zodpovědnosti.²⁵

Bělohlávek shrnuje různé komunikační přístupy v různých dobách. Názory na úspěšnou komunikaci procházely také určitým historickým vývojem. V šedesátých letech byla prosazována schopnost přesvědčit druhého tlakem, prosadit se a nenechat se manipulovat. V sedmdesátých letech se pozornost začala obracet k naslouchání, respektování ostatních, vcítění do jejich potřeb a pocitů.²⁶

V současné době je při komunikaci s veřejností preferován klientský přístup. I daňový řád nám přímo ukládá ve sporných bodech řešení rozhodnout ve prospěch klienta. Ale klient přicházející na úřad očekává ještě vstřícnější přístup úředníka. Očekává úředníka vlídného, s vysokou odborností a ochotou vždy vyhovět. Jinými slovy očekává od úředníků osobní pomoc jednotlivým klientům.

Tam se však může skrývat nebezpečí ztráty nestrannosti a využívání protekce. Obecně požadovaný, lidsky nezúčastněný přístup úředníka si ve svém konkrétním případě vykládají jako konformní a nejméně náročné či riskantní vyloučení vlastního úsudku nebo aroganci ze strany úředníka. Ten se potom zcela pochopitelně takovým nařčením brání, což

²⁵ *Velký sociologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1996, s. 140.

²⁶ BĚLOHLÁVEK, František. *15 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 2.

se projeví i na jeho chování. A tak se můžeme setkat s takovým přístupem úředníka, který o to více lpí na všech dříve zpochybněných postupech a procedurách.²⁷

Právě normy nebo kodexy stanovují, co je v dané situaci kolektivně definované, přiměřené, dovolené nebo žádoucí. Představují tak sdílená očekávání, že se lidé budou chovat způsobem považovaným v rámci dané kultury za přijatelný. Jejich nesplnění pak může vyvolávat sankce, ať už symbolické nebo materiální.²⁸

Bohužel v dnešní době sledujeme, že mnozí veřejní činitelé nejednají v souladu s morálními zásadami, které dříve platili. I to pak způsobuje, že při vyslovení slova úředník si lidé často vybaví úředníka nastavujícího ruku k úplatku, arogantního, bez morálních a etických zásad. Právě nastartovaná transformace veřejné správy by měla tento stav změnit.

Transformace veřejné správy vyžaduje nejen profesionalizaci jejích pracovníků, další modernizaci technického vybavení, ale i racionalizaci organizačních postupů a další humanizaci. Profesionalizace však může znamenat riziko ještě více odcizeného přístupu ke klientům. Modernizace zase může svádět k vyžadování dalších přebytných dat a následně jejich případné zneužívání.²⁹

Již dnešní zkušenosti totiž ukazují, že technické možnosti zpracování dat vyvolávají dle Murphyho zákonů rozšířenou, občana opět zatěžující a samoučelnou poptávku po stále dalších datech. V protikladu ke koncepcím elektronické (bezpapírové) kanceláře se ale celosvětová spotřeba papíru trvale a příznačně zvyšuje, zejména právě v administrativě.³⁰

Bude zajímavé sledovat, jak se transformace veřejné správy ve vztahu k veřejnosti projeví a jestli splní její očekávání.

²⁷ VLÁČIL, Jan. *Veřejná správa*. Praha: Linde Praha, s. 101.

²⁸ VLÁČIL, Jan. *Veřejná správa*. Praha: Linde Praha, s. 169.

²⁹ VLÁČIL, Jan. *Veřejná správa*. Praha: Linde Praha, s. 170.

³⁰ VLÁČIL, Jan. *Veřejná správa*. Praha: Linde Praha, s. 152.

2 ETIKA VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

V kapitole o Etice ve veřejné správě se změřím nejdříve na vymezení pojmu etika ve veřejné správě a následně na původ a zrod etiky jako civilizační kategorie. Rozeberu některé druhy etiky. Blíže se podívám na etický kodex zejména zaměstnanců finančních úřadů. Zmíním se rovněž o tolik diskutovaném, typicky neetickém jevu, který je pro veřejnou správu stále aktuální hrozbou - korupci.

V další části se zaměřím na druhy a způsoby komunikace ve veřejné správě, zmíním se o etice při komunikaci a zdůrazním důležitost správné komunikace ve vztahu k veřejnosti.

V poslední části jsem pak popsala etiku na pracovišti.

2.1 Vymezení pojmu

Pokud jde o pojem *etika ve veřejné správě*, ten bývá většinou chápán jako implementace morálních standardů v činnostech veřejné správy. Ve všech politických systémech kvalita vlády a její správy reflektuje standardy nebo hodnoty společnosti. Tyto hodnoty obecně zahrnují čestnost, spravedlnost, slušnost, odpovědnost, rovnost, a že rozhodování úředníků veřejné správy bude v souladu s těmito hodnotami. Můžeme tedy říci, že etika ve veřejné správě je jednou z tradičních hodnot veřejné správy, která je především zaměřena na vymezení toho, co je správné nebo nesprávné, co je dobré nebo špatné.³¹

Etika ve veřejné správě se vyznačuje některými specifiky. Úředníci musí každý den řešit konflikty a dilemata, které přináší množství jejich odpovědnosti a závazků. Stále se po nich požaduje, aby využívali vlastního morálního uvažování a rozhodování, přitom při výkonu svých povinností nemohou jednat tak, jako by byli soukromými osobami. Umístění základů etického chování do odpovědnosti spojené s držením úřadu nevylučuje roli individuální etické reflexe a volby, ale při výkonu této volby se od úředníků vyžaduje.³²

³¹ CHAPMAN, R. A. Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí, Praha:Slon, 2003,1.vyd., s. 139.

³² CHAPMAN, R. A. Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí, Praha:Slon, 2003,1.vyd., s. 142.

2.2 Etika, morálka, mravnost

Řecké slovo *éthos* se v první řadě týká kupodivu zvířat a označuje místo jejich pastvy nebo ustájení, jakož i způsob jejich života a chování. V přeneseném smyslu slova - obydlí a také všechno, co s obyčejem a mravem v rámci společného bydlení souvisí.

Latinské slovo *mos*, od něhož je odvozeno slovo *morálka* znamená původně *vůle*. Dále označuje především vůli uloženou člověku (bohy nebo panovníky) - tedy předpisy a zákony a pak tradiční mravy a obyčeje (*mores*). Obě tato slova *mos* i *éthos* také znamenají osobní způsob života, smýšlení, charakter a mravní chování jednotlivce.

Slovo mrav je českého původu a pochází z praslovanského základu *norv* (staročesky *nnav*). Je to něco líbivého a tedy i vhodného.³³

Morálka je také dle Kellera v jistém smyslu pokusem o ospravedlnění slušného jednání. Lidé se učí jednat slušně, zdvořile a správně, ale do jisté míry tak činí pod tlakem vnější nutnosti. Morálka však chce přenést také cosi posvátného i do zcela běžných vztahů mezi lidmi a tím je povznést.³⁴

To, že sami rozumíme mravním slovům, bezproblémově je užíváme i v běžné komunikaci ukazuje, že stejně tak předpokládáme u druhých lidí, že dokážou odhadnout význam slov špatný - dobrý, ušlechtilý - hrubý, zakázané - dovolené, ctnost - neřest. Veškeré etické chování se pak odvíjí od toho, jak jednatel cítí, že by se měl chovat.³⁵

Takové chování je závislé nejen na psychických dispozicích jednotlivce, na jeho výchově, prostředí, ve kterém vyrůstal, ale velký vliv má i politické prostředí, vzdělání i motivace pro výkon veřejné služby. Podobně to uvedl ve své knize *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí* R. A. Chapman, který napsal: „*Co je přijatelné na jednom místě a v jistém čase, se může lišit od toho, co je akceptovatelné na jiném místě a v jiném čase.*“³⁶

Právě osobní hodnoty jsou u veřejných zaměstnanců nosným prvkem v etice veřejné služby.

³³ ANZENBACHER, Arno. *Úvod do etiky*. V nakl. Academia 1. Praha: Academia, 2001, s. 17,18.

³⁴ KELLER, Jan. *Nedomyšlená společnost*. 4. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2003, s. 68.

³⁵ CHAPMAN, R. A. *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*, Praha:Slon, 2003,1.vyd., s. 248.

³⁶ CHAPMAN, R. A. *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*, Praha:Slon, 2003,1.vyd, s. 43.

Etikou se zabývali filosofové již od antiky. Snažili se popsat a zdůvodnit, co vlastně znamená *etický* a jak etiku všeobecně definovat. Vznikaly tak různé pohledy na etiku a i různé druhy etiky.

Všechny etiky mají svoji teoretickou část, která se opírá o gnozeologii a fyziku, mají svoje mravní pravidla vyjádřené výstižnými výroky a taky mravní typy. „*Tyto etické teorie jsou přirozené, hledají přirozený původ mravnosti. Nehledají nadpřirozenou odměnu za cnost*“.³⁷

Můžeme konstatovat, že etika je postavena na třech základních pilířích, kterými jsou:

- humanismus,
- tolerance,
- vzájemný respekt.³⁸

Kdo chce žít v souladu s etikou, měl by se těmito základními body při svém jednání řídit. Jedině dostatek tolerance, vzájemné respektování se a lidský přístup může znamenat změnu při jednání, a to nejen na úřadech.

Druhy etiky

Rozeznáváme následující přístupy k etice:

- **Antický hédonismus**

Sokratův žák Aristippos z Kyrény (435 - 365) prohlásil: „*Slast je dobro, jediným zlem je strast*.“

Epikúros (341 - 270) mimoto rozlišuje slasti vyšší a strasti nižší. Vyšší (trvalé) slasti přiřazuje spíše k duši, nižší (pomíjivé) - spíše tělu. Epikuros věděl, že přemíra slasti může působit škodlivě na zdraví a vyvolávat i duševní otřesy. Doporučuje tak život v tělesném a duševním zdraví a v klidné harmonii vášní, což by mohlo být receptem na spokojený život i v dnešní uspěchané době.

³⁷ POPELOVÁ, Jiřina. *ETIKA: Dějiny etických teorií*. 1. vydání. Bratislava: PRAVDA, 1981, s. 53.

³⁸ *Historie a současnost veřejné správy: (sborník příspěvků z vědecké konference)*. 1. vyd. Editor Petr Průcha, Karel Schelle. Brno: Masarykova univerzita, 1993, 202 s. Spisy Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, sv. 127, s. 71.

- **Britský empirismus**

Představitelem britského empirismu byl David Hume (1711 - 1766). Ten viděl, že mravní fenomén nemůže být vysvětlen v rámci egoistického hédonismu. Humova etika je morálkou citu. Novověký empirismus souvisí s rozvojem moderních přírodních věd a snaží se zkoumat moderními přírodovědeckými metodami i člověka. Praxe je motivována libostí a nelibostí. Antický hédonismus byl pojímán egoisticky. Hume rozvinul sociální hédonismus: „*Mravní cit je sice chápán hédonisticky, ale sympatizuje s blahem druhých lidí a s obecným užitekem.*“³⁹

Na otázku, co lidé obecně posuzují jako morální, hédonisté odpovídají dle Anzerbachera: „*Lidi morálně oceňujeme a chválíme tehdy, když se tito lidé vyznačují určitým přátelským postojem k druhým lidem a k lidské společnosti a snaží se jim svým jednáním prospívat a přispívat k jejich štěstí. Mravně tedy schvalujeme postoje a činy, jež nejsou egoistické, nýbrž altruistické a motivované sociálně.*“⁴⁰

- **Utilitarismus**

Utilitarismus je empirická teorie odůvodnění norem. Podle ní jsou jednání mravně správná tehdy, když jsou jejich následky optimální pro štěstí všech.

Nejnámějším však v oblasti etiky a morálky je *Kantův kategorický imperativ*, kterým by se měl každý řídit, nebo si na něj alespoň ve sporných situacích vzpomenout. Arno Anzerbacher uvádí, že v Kantově etice platí tento morální princip a cituje jej: „*Jednej tak, aby maxima tvé vůle vždy mohla být zároveň principem obecného zákonodárství.*“ Kant tak stanoví formu obecného zákona, nikoli její obsah. Tato rozumová forma zobecňuje vlastní jádro mravní motivace. Máme používat lidství jak ke své vlastní osobě, tak v osobě každého druhého, vždy zároveň jako účel a nikdy pouze jako prostředek.⁴¹

³⁹ ANZENBACHER, Arno. *Úvod do etiky*. V nakl. Academia 1. Praha: Academia, 2001, s. 27.

⁴⁰ ANZENBACHER, Arno. *Úvod do etiky*. V nakl. Academia 1. Praha: Academia, 2001, s. 26.

⁴¹ ANZENBACHER, Arno. *Úvod do etiky*. V nakl. Academia 1. Praha: Academia, 2001, s. 57.

Na otázku, proč lidé jednají, tak jak jednají, dal Arno Anzerbacher následující odpověď: „*Lidské chování je motivováno výlučně snahou získat slast a vyhnout se strasti. Mluví se pak o motivaci praxe libostí nebo nelibostí. Jako pramen poznání uznává pouze smyslovou zkušenost. Mravně dobré je tedy to, co přináší slast. Etika se stává uměním žít.*“⁴²

Právě v etickém kodexu by měly být stanoveny a posíleny morální hodnoty každého úředníka.

Úředníci jsou vázáni ve svém výkonu práce jednak zákony, ale také je omezuje zásada mlčenlivosti.⁴³ Dobrý úředník by měl každopádně jednat podle zásady rovných příležitostí, s nejvyšší mírou slušnosti, s porozuměním a ochotou, a to vždy bez předsudků. Důležité z hlediska etiky je, aby jeho vydaná rozhodnutí nebyla z objektivního pohledu vnímána jako nespravedlivá. To vše skloubit a zachovat vždy přívětivý přístup proto není lehké, zvláště když úředník musí rozhodnutí vydat přímo při jednání.

2.3 Etický kodex

V Ottově slovníku naučném se dozvídáme, že slovo *codex*, znamená latinsky *kmen, kláda*. „*Později zvané tak dřevěné tabulky voskem potažené a na způsob knih spojované, na nichž Římané psali. To byla i starořímská forma listin o smlouvách a kšeftech, knih účetních a zápisů úředních. Stejně formy - jenže místo na deskách dřevěných psáno na listech pergamenových - bylo užito počínajíc 3. stol. po Kr. i při vydání sbírek konstitucí císařských a dle toho sbírky tyto zvané codices. Odtud ve mluvě právnické codex znamená vůbec zákoník.*“⁴⁴

Kodex tedy v původním slova smyslu označuje svazek listů svázaných ve hřbetu. Pro zápis se jevil mnohem výhodnější než původní svitky, které nahradil, neboť se v něm rychleji a lépe orientuje a dá se využít obou stran psací plochy.

Etické kodexy jsou pro zaměstnance ve všech odvětvích důležitými dokumenty. Není odvětví, které by nemělo vypracovaný vlastní etický kodex. Nejen zdravotníci, úředníci, novináři, ale i prodavači, pracovníci IT a další profese etický kodex mají. Kodexy jsou

⁴² ANZENBACHER, Arno. *Úvod do etiky*. V nakl. Academia 1. Praha: Academia, 2001, s. 23.

⁴³ Zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, §52 - §55.

⁴⁴ Článek *codex* z Wikizdroje, Ottův naučný slovník [online, 23.02.2013,12:38], dostupný na http://cs.wikisource.org/wiki/Ott%C5%AFv_slovn%C3%ADk_nau%C4%8Dn%C3%BD/Codex.

přijímány se stejnou důležitostí také ve všech demokratických státech, zvláště pak ve státech Evropské unie. Zajímavostí se může jevit fakt, že Parlament ČR ani Senát ČR svůj etický kodex doposud nemají. Kodexy jsou stále častěji doporučovány, není však stanoveno, mají-li mít formu závazné právní normy, nebo jen formu doporučení, které není právně vymahatelné. V obou případech ale záleží na jejich jasné a zřetelné a konkrétní formulaci.

*„Etický kodex pracovníků finanční správy je morálním pravidlem a jeho účelem je vymezit a stanovit standardy chování zaměstnanců v pracovním poměru k České republice (Generálnímu finančnímu ředitelství) a informovat daňovou veřejnost o chování, které je oprávněna od zaměstnanců očekávat.“*⁴⁵

Kodex by tak měl posílit potřebné standardy jednání a chování úředníků vůči občanům, kteří jsou oprávněni od veřejné správy očekávat profesionální přístup.

Profesní etický kodex pracovníků finanční správy představuje přechod mezi čistě morální regulací chování úředníků a regulací právní. Úředníci státní správy jsou totiž vůči veřejnosti ve specifické pozici. Na jedné straně zastupují stát a vyžaduje se jednání z pozice moci, na straně druhé se od nich očekává služba veřejnosti - klientský přístup. Tím, že se zaměstnanci vlastně stávají reprezentanty státu ve vztahu k veřejnosti, stanovuje jejich etický kodex i způsoby chování v jejich soukromém životě, což se u kodexů v jiných odvětvích téměř nevyskytuje. Cituji: *„Zaměstnanec se v soukromém životě vyhýbá takovým činnostem, chování a jednání, které by mohlo snížit důvěru ve veřejnou správu v očích veřejnosti, nebo dokonce zavdat příčinu k vydírání zaměstnance v důsledku jeho jednání v rozporu s právními předpisy nebo etickými normami“*.⁴⁶

K etickým kodexům má být zodpovědně přistupováno jak ze strany zaměstnanců, tak i ze strany vedení. Seznámení se s jejich obsahem by mělo být součástí vstupního školení. Zatím se setkáváme s praxí, kdy etický kodex je dostupný jak zaměstnancům, tak veřejnosti pouze v elektronické podobě. Ne všichni zaměstnanci pak najdou čas nebo chuť

⁴⁵ Etický kodex pracovníků GFŘ 2012 – intranet daňové správy, [online, 23.02.2013,21:30]dostupné na http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/cds/2012_Etický_kodex_zam_GFR.doc.

⁴⁶ Etický kodex pracovníků GFŘ 2012 – intranet daňové správy, [online, 23.02.2013,21:30]dostupné na http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/cds/2012_Etický_kodex_zam_GFR.doc.

se s ním podrobně seznámit. Přitom právě důsledné uplatňování etického kodexu může napomoci ke zlepšení celkového image úředníků.

Kodex etiky a chování zaměstnanců Generálního finančního ředitelství je vydáván na základě Usnesení vlády České republiky č. 270 ze dne 21. března 2001 a v souladu s Kodexem etiky zaměstnanců ve veřejné správě. Skládá se z preambule a dalších 5 článků, ve kterých se zabývá vztahy zaměstnanců vůči daňové veřejnosti, řeší vzájemné mezilidské vztahy mezi zaměstnanci a vymezuje nežádoucí jevy, jako je požadování a přijímání darů. Řeší ale i politický a soukromý život úředníků.

Kontrolu dodržování kodexu provádí průběžně každý vedoucí zaměstnanec. Porušení pravidel daných tímto etickým kodexem však nelze postihovat z pozice zákona, může být však přistoupeno k pracovně - právnímu postihu, nebo se negativně projevit v pravidelném hodnocení pracovníka.

Korupce

Za extrémní případ neetického chování je považována tolerance korupčního jednání nebo dokonce samotná korupce.

„Korupce je jedním z nejzávažnějších světových problémů současnosti. Tato skutečnost je dána řadou faktorů, mezi jinými i charakterem dnešní doby, jejím deformovaným žebříčkem hodnot a zájmů.“⁴⁷

Samotný termín korupce je latinského původu a vychází ze slovního základu *rumore*, t.j. *zlomit, rozlomit, přetřhnout*. Latinský výraz *corruptus* znamená následek určitého nekalého jednání, v překladu pak má význam *zkažený, zvrácený, zvrhlý*.

Korupci lze také definovat jako vztah dvou subjektů jednajících v rozporu s dobrými mravy spočívající v nabídce, příslibu, realizování výhody v něčí prospěch nebo akceptování takového požadavku za vyžádanou, nabídnutou nebo slíbenou odměnu.

Právě v oblasti veřejné správy se korupce často vyskytuje, jak se dovídáme nejenom z médií. Proto je snahou každé vlády s tímto nešvarem bojovat a veřejnou správu od korupce očistit.

⁴⁷ CHMELÍK, Jan a Zdeněk TOMICA. *Korupce a úplatkářství*. Praha: Linde, 2011, s. 7.

Boj proti korupci je jednou ze stěžejních priorit vlády České republiky. Pravidelně je tak od roku 2010 aktualizována Strategie vlády v boji proti korupci.

Strategie vlády v boji proti korupci byla postavena na třech pilířích, jimiž jsou:

- **prevence,**
- **průhlednost,**
- **postih.**⁴⁸

což jsou tři hlavní oblasti, ve kterých je nutné nastavovat protikorupční opatření ve vzájemné rovnováze.

Korupce souvisí se dvěma typy selhání:

- **selhání institucí,**
- **selhání lidí.**

Faktorem pro vznik korupce se tak jeví nejen deformovaný hodnotový žebříček, vliv médií, ale také přemíra byrokracie, neefektivnost a zdlouhavost vyřizování požadavků a v neposlední řadě korupční vzory⁴⁹.

V podvědomí českého člověka je se státní správou ponejvíce spojováno právě slovo korupce. Někdy se může zdát, že korupce veřejných činitelů a některých úředníků je považována spíše za běžnou než výjimečnou záležitost. Český občan je totiž stavěn do role žadatele a plní tak jakékoli požadavky úředníka v naději, že právě jeho případ bude kladně vyřízen.

Účinným protikorupčním opatřením je silná, kvalifikovaná a respektovaná výkonná moc, která má relativně dobře finančně ohodnocené úředníky. Korupční rizika totiž souvisí s činnostmi, jejichž výkon závisí na uvážení úředníka. Čím větší jsou pravomoci úředníka, tím více je korupčním jednáním ohrožen. Podle míry korupčního rizika uvádí Chmelík ve svém výčtu správu daní až na třetím místě od konce. Protikorupční opatření mají za úkol oslabení korupce, protože její úplná eliminace není podle Chmelíka možná.⁵⁰

⁴⁸ Stránky Ministerstva vnitra - Strategie vlády proti korupci, [online 19. 3. 2013. 16:30], dostupné na <http://www.mvcr.cz/clanek/boj-proti-korupci-strategie-vlady-v-boji-proti-korupci.aspx>.

⁴⁹ CHMELÍK, Jan a Zdeněk TOMICA. *Korupce a úplatkářství*. Praha: Linde, 2011, s. 15.

⁵⁰ CHMELÍK, Jan a Zdeněk TOMICA. *Korupce a úplatkářství*. Praha: Linde, 2011, s. 34.

Výše uvedená opatření však zatím kupodivu nezahrnují pořádání speciálních školení se zaměřením na etiku a korupci, která by byla určena pro pracovníky veřejné správy. Jedním z takových opatření je například zavedení protikorupční linky. Tato linka je určena pro oznamování skutečností nasvědčujících korupčnímu jednání zaměstnanců resortu ministerstva financí a formou telefonu nebo e-mailové adresy je k dispozici 24 hodin denně. Zpráva ministerstva financí uvádí, že v roce 2011 bylo přijato celkem 66 oznámení na tuto linku. Ve většině případů však přijaté informace s korupcí přímo nesouvisely, ale upozorňovaly spíše na nekalé praktiky na pracovištích a možné daňové úniky.⁵¹

Tato linka tak plní zároveň komunikační funkci mezi veřejnou správou a občany.

Na dotazy ohledně korupce bude rovněž zaměřeno i dotazníkové šetření v praktické části této práce.

2.4 Komunikace

Nelze nekomunikovat. Už tím, že nekomunikujeme, vysíláme určitý signál, postoj a také komunikujeme. V literatuře se také můžeme dočíst, že téměř 70% bdělého stavu lidé věnují komunikaci a značná část se pak odehrává právě v souvislosti s pracovní činností⁵².

Do této definice tedy zcela nepochybně patří i komunikace na úřadech, kterou dělíme na *externí* a *interní*. Externí komunikaci vnímáme jako komunikaci obrácenou k veřejnosti jako je například interpretace daňových zákonů. Vnitřní komunikace je pak orientována na zaměstnance a pracovníky finanční správy. Jedním z důvodů reformních opatření v daňové správě byly právě chyby v komunikaci. Jednotlivá finanční ředitelství, ale i finanční úřady postupují při výkladu právních předpisů vlivem špatné interní komunikace nejednotně. To by mělo odstranit nové organizační opatření. Odstraní se metodický mezičlánek původních finančních ředitelství a Odvolací finanční ředitelství bude rozhodovat a komunikovat s veřejností v rámci celé republiky jednotně.

Externí komunikace se zase velmi často omezovala pouze na činnost tiskových mluvčích, což v současné době není dostačující způsob komunikace.

⁵¹ Stránky MF, interní audit za rok 2011, [online]dostupné na:http://www.mfcr.cz/cps/rde/xchg/mfcr/xsl/orgstru_59605.html .

⁵² POUR, Petr. *Základy komunikace - kurz E1: studijní materiál ke kurzu pro pracovníky finanční správy*. 2002, s. 2.

Mezi kritéria úspěchu reformy daňové správy se řadí význam bezprostřední komunikace s občany.

Etický kodex zaměstnanců veřejné správy spojuje její výkon s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění a ochoty bez jakýchkoli předsudků. Rychlé poskytnutí kvalifikované rady je klíčem ke korektnímu průběhu daňových řízení. Součástí efektivního komunikačního přístupu se proto musí stát seznamování občanů s jejich právy a povinnostmi, ale i poskytování jednoznačných závazných návodů a stanovisek v rámci finanční správy.⁵³

Komunikace s médii

V současné době, zejména komerční televize a bulvární deníky informují o veřejné správě pouze v případech, kdy není něco v pořádku, když se děje něco nestandardního. Veřejná správa má už v názvu slovo *veřejná*, bylo by tedy dobré, kdyby byla veřejnost informována o činnosti veřejné správy i v kladných případech nebo průběžně. Komunikace s médii je řešena striktně přes jednotlivé mluvčí. Ostatní pracovníci k takovéto komunikaci nejsou oprávněni. Domnívám se, že správná, častá a otevřená komunikace s veřejností by byla jednou z cest ke zlepšení celkového obrazu o veřejné správě.

V rámci daňového řízení je pak nutné dodržovat důležité zásady mlčenlivosti a zákonnosti, které ovlivňují i způsoby komunikace.

Mezi hlavní formy komunikace pracovníků finanční správy patří:

- bezprostřední ústní komunikace,
- písemná komunikace,
- telefonická komunikace,
- elektronická komunikace.

Bezprostřední komunikace je uváděna na prvním místě, protože bývá nejčastějším druhem komunikace na úřadech. Objevuje se jak v interní, tak externí komunikaci. Dělíme ji na *verbální, neverbální a komunikaci činem*.⁵⁴

⁵³ POUR, Petr. *Základy komunikace - kurz E1: studijní materiál ke kurzu pro pracovníky finanční správy*. 2002, s. 12.

⁵⁴ POUR, Petr. *Základy komunikace - kurz E1: studijní materiál ke kurzu pro pracovníky finanční správy*. 2002, s. 3.

Bezprostřední ústní komunikace patří k neúčinnějším formám komunikace, protože umožňuje bezprostřední zpětnou vazbu. Z takové komunikace lze také nejlépe posoudit míru věrohodnosti komunikačních sdělení a to díky neverbálním projevům. Na druhou stranu vyžaduje, obzvláště v daňovém řízení, zvládnutí komunikačních kompetencí. Vyžaduje bezprostřední reakci bez možnosti delší přípravy a je také závislá na okamžitém fyzickém a psychickém stavu a úrovni komunikujících, na prostředí, ve kterém se uskutečňuje a na počtu současně komunikujících osob.

Písemnou formou komunikují úřady velmi často s veřejností, ale v nemalé míře se objevuje také v interní komunikaci. V písemné komunikaci se uplatňuje tzv. psaná řeč. Nejčastěji užívané písemnosti jsou v rámci finanční správy různé protokoly, rozhodnutí, písemná korespondence, úřední záznamy o úkonech. V interní komunikaci pak interní sdělení, různé metodické pokyny, vnitřní organizační normy, zápisy z porad a materiály ze vzdělávacích akcí apod.

Písemné sdělení lze také jednoduše poskytnout většímu počtu příjemců. U nepříjemných sdělení vyvolává obvykle menší negativní emoce, než je tomu při ústní komunikaci. Autor písemného sdělení si může obsah takového sdělení promyslet a následně ho pak správně formulovat. Nevýhodou se může jevit časově náročná příprava, nedostatečná zpětná vazba. Hůře se také posuzuje autentičnost a věrohodnost písemného dokumentu. V případě právního pochybení se stává písemný produkt nepříjemným „listinným důkazem“.⁵⁵

Pro nejčastěji vytvářené písemné dokumenty jsou vytvořeny v rámci finanční správy šablony, které již zahrnují potřebné náležitosti a respektují obecné požadavky na efektivní a etické písemné komunikování.

Telefonická komunikace - telefonování se jeví jako účinnější a pohotovější forma komunikace než je zasílání písemných sdělení či zpráv. Lze ihned získat zpětnou vazbu na obsah sdělení, v případě negativních emocí komunikačního partnera filtruje jeho bezprostřední dopad. Hlavní nevýhodou telefonování se pro pracovníky finanční správy jeví to, že z telefonické komunikace nelze pořídit věrohodnou dokumentaci. Nahrávání komunikace mezi pracovníky finanční správy a veřejností není praktikována. Pracovník si

⁵⁵ POUR, Petr. *Základy komunikace - kurz E1: studijní materiál ke kurzu pro pracovníky finanční správy*. 2002, s. 7.

pro svoji potřebu vyhotoví v důležitých případech pouze úřední záznam rozhovoru. Důležité je také neopomenout zásadu mlčenlivosti a nesdělovat citlivé údaje s daňového řízení do telefonu. Také nemá úředník jistotu, že telefonicky hovoří s tou osobou, která se mu představila. Odpadá možnost legitimování. Z těchto důvodů je telefonická komunikace vhodná především pro běžné, méně důležité záležitosti např. pro sjednávání schůzek apod.

Elektronická komunikace. - Rozvojem nových technologií se stupňuje tlak veřejnosti na zrychlení a usnadnění komunikace mezi veřejností a úřady. V případech, kdy není jejich návštěva nutná, bývá stále častěji využíváno této alternativní komunikace. Ve světě, konkrétně v Norsku, existují již například informační kiosky daňové správy, u kterých pomocí dotykové obrazovky lze získat potřebné informace bez návštěvy „své“ úřednice. Takové využití nových technologií pro komunikaci s úřady však vyžaduje jednoznačně formulované zákony a předpisy, které mohou být předmětem dotazů.

K takové alternativě v našich zemích zatím nepřistupujeme. U nás využíváme například datové schránky, které fungují od roku 2010. Jejich zavedení odstranilo problémy s vyzvedáváním a přebíráním písemností subjekty. Dalším pomocníkem pro snadnější komunikaci s úřady je zavedení elektronického podpisu. S jeho pomocí lze doručit daňová přiznání ale i některé další dokumenty elektronicky, aniž by byla nutnost navštívit úřad osobně. Počítačová komunikace je v odborné literatuře označována také jako CMC (Computer Mediated Communication) a je stále rozšířenější nejen doma ale i na pracovišti.

Na úřadech se také běžně používá elektronická komunikace formou e-mailu.⁵⁶

I taková komunikace má svá pravidla, která označujeme názvem *netiketa* (etika na NETu). Netiketa označuje ustálená pravidla, která sice nejsou psaná, většina z nich není zákonnou normou, ale podle odborníků by je přesto měli uživatelé dodržovat. Říká se, že papír unese všechno. Jeho moderní verze, e-mailová zpráva, tak odolná není. Zvláště když má pracovní obsah. Pozor bychom si měli dávat i na sarkasmus a negativní emoce.

Často si jednotná pravidla elektronické komunikace definují sami zaměstnavatelé, kteří od svých zaměstnanců chtějí jednotný přístup, který je i součástí firemní identity. Pracovníci finanční správy nemají daná jednotlivá pravidla, jak komunikovat elektronicky.

⁵⁶ PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, s. 87.

Vývojem doby a s vývojem komunikačních technologií se však elektronická komunikace stále rozvíjí a stále častěji je při komunikaci s úřady využívána.

Bylo by proto dobré se správným stylem elektronické komunikace zabývat a dodržovat základní pravidla e-mailové komunikace:

- srozumitelný a stručný předmět e-mailu,
- slušné jmenné oslovení adresáta,
- vhodně zvolený styl textu,
- srozumitelný podpis (nepřehánět to s textem o firmě, případně o její zálibě v ekologii),
- nastavit automatickou odpověď vždy, když dotyčný nebude schopen na maily odpovídat (dovolená nebo jiná nepřítomnost),
- důkladně zkontrolovat jména příjemců,
- dobře zvážit vložení *smajlíků* a jiných grafických prvků ☺,
- neposílat e-mail s přílohou větší než jeden 1 MGB, pokud s tím druhá strana výslovně nesouhlasí.⁵⁷

Výhodou elektronické komunikace je její rychlost bez ohledu na vzdálenost a počet příjemců. Internetové technologie nyní umožňují předávání informací v písemné, grafické i obrazové formě a celkem vytlačili používání faxů.

Aby mohla být komunikace efektivní, záleží na schopnostech a předpokladech komunikantů. Tyto schopnosti a předpoklady zahrnuje tzv. *komunikativní způsobilost* nebo kompetenci. Ivo Plaňava ve své knížce uvádí, že pod termínem *komunikační kompetence* (*communication competency*) vidí B. Wahlstromová (1992) schopnost utvářet a předávat sdělení tak, aby je adresát přijal v souladu se záměrem udělovatele.⁵⁸

Proto člověk dobře vybavený těmito kompetencemi umí dobře vyjednávat. V rámci rozvoje komunikačních kompetencí pracovníků finanční správy je věnována velká pozornost jejich vzdělávání v oblasti komunikace. Do programu školení je tak zařazeno

⁵⁷ Článek Smajlíci nebo útržkovitý text, Autor P. Novotný, [online, 16. 8. 2012,20.30] dostupný na: http://finance.idnes.cz/pravidla-slusneho-chovani-na-internetu-fck/podnikani.aspx?c=A120822_123200_podnikani_zuk.

⁵⁸ PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, s. 45.

několik speciálních kurzů zaměřených právě na komunikaci. Stěžejním tématem těchto kurzů je ústní jednání v daňovém řízení a jeho správné protokolování. Správné zvládnutí této problematiky má velký vliv na efektivnost výběru daní, případně jejich vymáhání. Pouhá právní orientovanost, byť vynikající, pro účinné komunikování v rámci daňového řízení nestačí. Je nezbytné znát profesní etiku, teorii komunikace, ale třeba i základy psychologie. Stále důležitější je v době globalizace i jazyková vybavenost úředníků finanční správy.

2.5 Etika na pracovišti

Na pracovišti by měla na zaměstnance působit také nepsaná pravidla, která jsou dána přirozeným vzorem úředníků typických svou profesionalitou a chováním. Jejich vystupování dává jistý rámec, vytváří pravidla, návod⁵⁹.

Dobrý úředník by měl získávat dovednosti nejen odborné, ale také z oblasti rétoriky a psychologie.

Ve světě jsou proto zavedeny univerzitní systémy vzdělávání úředníků, nejznámější je speciální škola ve Francii École Nationale d'Administration.⁶⁰

U nás zatím takové speciální školy chybí, ale některé obory vhodné pro využití ve veřejné správě se již začaly na některých našich vysokých školách vyučovat. A to je dobře, protože do reformované státní správy je třeba získat všestranně připravené mladé úředníky.

Václav Petříček v závěru své knihy uvádí pomyslné desatero dovedností správného úředníka veřejné správy:

1. odborná znalost,
2. tvořivost,
3. loajalita (nikoli podlézavost),
4. zpětná vazba na dopad rozhodnutí,
5. cit pro připomínky,
6. umění vést tým (týká se vedoucích úředníků),
7. znalost organizace,
8. vědět, že úřad je služba,
9. komunikace s veřejností,
10. poctivý přístup k práci.⁶¹

⁵⁹ PETŘÍČEK, Václav. *Pohled do hlubin úřednickovy duše: rozhovor o tom, proč svět potřebuje úředníky*. 1. vyd. Praha, s. 81.

⁶⁰ PETŘÍČEK, Václav. *Pohled do hlubin úřednickovy duše: rozhovor o tom, proč svět potřebuje úředníky*. 1. vyd. Praha, s. 22.

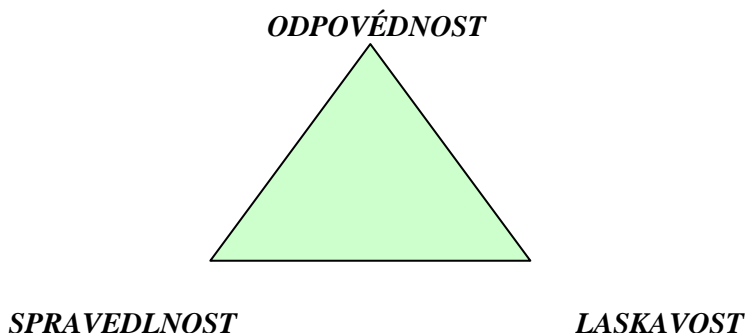
Etika se promítá do každodenní praxe úředníka. Tvoří obraz jeho samotného ale také prostředí, ve kterém působí. Důležitá je nejenom komunikace a vztahy mezi kolegy, ale i etický přístup k vyřizující veřejnosti – poplatníkům daně.

V devadesátých letech byly definovány zásady tzv. *versatilní komunikace*, která zdůrazňuje odlišný přístup k různým typům lidí.⁶² To se projevilo i v přístupu k občanům v rámci řízení na úřadech. Z původního autoritativního přístupu je nyní nejvíce prosazován a v praxi užíván tzv. *klientský přístup*.

Ten je zaměřen zejména:

- na otevřenost FÚ při správě daní,
- na propagaci daňové správy,
- na komunikaci s klienty,
- na formy informování veřejnosti.

Vlídny klientský přístup by měl být uplatňován i v nestandardních nebo mimořádných komunikačních situacích. Klientský přístup by měl být budován ve třech základních rovinách:



Obr. 6 - Schéma rovin klientského přístupu⁶³

⁶¹ PETŘÍČEK, Václav. Pohled do hlubin úřednickovy duše: rozhovor o tom, proč svět potřebuje úředníky. 1. vyd. Praha, s. 132.

⁶² BĚLOHLÁVEK, František. *15 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 2.

⁶³ VÍZDAL František, Sociální psychologie I, IMS 2010, BonnyPress, s. 84.

Odpovědnost - vědomí povinnosti a respektování nejen zájmů vlastních, ale i zájmů *společenských*. Odpovědnost tak můžeme dělit na *společenskou* nebo *morální*, kdy si je jedinec vědom důsledků svých rozhodnutí a činů.

Spravedlnost - vnímáme jako *úctu k právu a nestrannost v rozhodování*. Projevuje se čestností a poctivostí, které můžeme označit jako „fér jednání“, což občané u úředníků nejvíce oceňují.

Laskavost - laskavý je ten, kdo bere *ohled na jiné, jeví zájem* o starosti a problémy druhého člověka. Laskavost spojujeme právě s empatií, spolucítěním i přívětivostí.⁶⁴

Carnegie ve své knize k tomu uvádí, že laskavost, přátelské chování i uznalost dovedou změnit smýšlení snáz, než striktní nařizování. Na podporu toho tvrzení uvádí následující Lincolnův výrok: *Na kapku medu se nachytá více much než na sud žluči*.⁶⁵

Jednat však současně odpovědně, laskavě i spravedlivě je velké umění.

⁶⁴ VÍZDAL František, Sociální psychologie I, IMS 2010, BonnyPress, s. 84.

⁶⁵ CARNEGIE, Dale. *Jak získávat přátele a působit na lidi*. 7.vyd. Bratislava: Bradlo, s. 105.

3 FAKTORY OVLIVŇUJÍCÍ NAPLŇOVÁNÍ ETICKÉHO KODEXU

Zde se budu věnovat mnou zvoleným faktorům naplňování etického kodexu, o kterých se domnívám, že jsou důležité.

V etickém kodexu zaměstnanců Generálního finančního ředitelství je uvedeno, že každý zaměstnanec přispívá ke kladnému vnímání finanční správy ve společnosti a snaží se vytvářet pro daňovou veřejnost co nejpříznivější podmínky pro dobrovolné plnění daňových povinností. Také svým jednáním a vystupováním podporuje důvěryhodnost a vážnost úřadu. Velký důraz je také kladen na odbornou úroveň zaměstnanců. Etický kodex také přímo stanovuje, že za kvalitu své práce a za rozvíjení svých odborných znalostí je každý osobně odpovědný, správu daní vykonává na vysoké odborné úrovni a své vzdělání si studiem průběžně prohlubuje.⁶⁶

Aby mohl zaměstnanec tyto složité nároky splňovat, musí být dobře motivován.

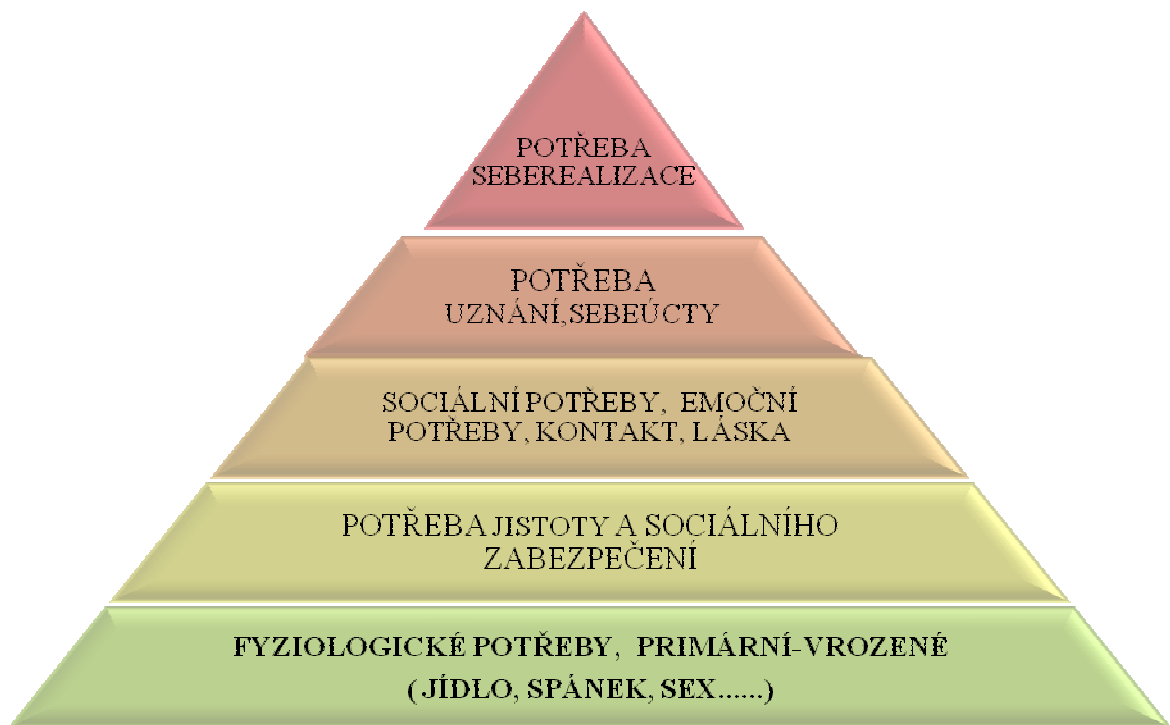
V první kapitole se proto věnuji motivaci. Rozeberu otázku správné motivace, její vliv na rozvoj zaměstnanců a motivační nástroje.

V prostřední části popíšu vliv pracovního prostředí při naplňování etického kodexu a v závěru se zaměřím na vzdělávání zaměstnanců a testování jejich odborných znalostí.

⁶⁶ Etický kodex pracovníků GFŘ 2012 – intranet daňové správy, [online]dostupné na: http://intranet.ds.mfcr.cz/cps/rde/xbcr/cds/2012_Etický_kodex_zam_GFR.doc.

3.1 Motivace

Nejznámější ze všech teorií motivace lidského chování je Maslowova hierarchie potřeb, která se znázorňuje známou pyramidou. Ve spodní části pyramidy se nachází vrozené, primární potřeby a další články pyramidy tvoří sociální potřeby. Na samém vrcholu pyramidy je pak potřeba seberealizace. Teprve, když naplníme potřebu nižšího stupně, snažíme se uspokojit potřeby vyšší.⁶⁷



Obr. 7 - Maslowova hierarchická pyramida potřeb⁶⁸

Motivy určují intenzitu a směr lidského jednání. Lidé, kteří preferují sociální motivy, vytvářejí na pracovišti příjemné klima, někdy se však méně soustředí na výkon. Ambiciózní lidé, motivovaní zejména postavením, usilují často o dosažení mimořádných výsledků, avšak ztrácejí smysl pro humor, přiměřenost prostředků k dosažení svých cílů a zbytečně pak intrikují. Člověk motivovaný jistotou bude podávat stabilní a spolehlivý

⁶⁷ NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996, s. 100

⁶⁸ NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996, s. 101

výkon. Bude mít ale tendenci vyhýbat se samostatnému rozhodování a sebemenšímu riziku.⁶⁹

K motivačním nástrojům patří nejčastěji:

- pochvala,
- kritika,
- zadávání vhodných úkolů.

Pochvala – posiluje pozitivní chování a vede pracovníka k tomu, aby podobným způsobem pracoval nadále. Má-li pochvala splnit svůj účel, musí být konkrétní a nejlépe spojená s formou odměny.⁷⁰

Kritika – nabádá pracovníka, aby určitou aktivitu nadále neopakoval. Měla by být konkrétní a adresná a formulovaná přijatelným a důstojným tónem. Pro zdůraznění závažnosti je v některých případech třeba přistoupit k nějaké sankci.⁷¹

Zadávání vhodných úkolů – pomáhá rozvíjet schopnosti vykonáváním nových, nevyzkoušených činností a zároveň dobře motivuje. Důležitá je pak zpětná vazba na úspěchy či neúspěchy.⁷²

Motivace má důležitý vliv na rozvoj a tím i kvalitu zaměstnanců. Motivační systém tvoří trojice **hodnocení – odměňování – rozvoj**. Právě hodnocení pracovníků může pomoci jednak při rozhodování o odměnách, tyto jsou pak následně motivem k dalšímu rozvoji například v oblasti vzdělávání.

Pracovníci finanční správy jsou hodnoceni pravidelně od roku 2008 v personálním programu VEMA. Pracovníky hodnotí jejich nadřízený. Hodnotí se pracovní úkoly a jejich plnění, profesní rozvoj a komunikační schopnosti. Součástí hodnocení jsou také plány na další vzdělávání a odborný růst. Hodnocení se provádí pravidelně každé dva roky a je uloženo v elektronické kartě zaměstnance.

⁶⁹ BĚLOHLÁVEK, František. *15 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 15.

⁷⁰ BĚLOHLÁVEK, František. *15 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 21.

⁷¹ BĚLOHLÁVEK, František. *15 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 21.

⁷² BĚLOHLÁVEK, František. *15 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 22.

Účinná motivace by měla dbát i na potřeby pracovníků v oblasti uznání, mezilidských vztahů a dalšího rozvoje jejich osobnosti. Proto je důležité, aby nadřízení pracovníci na všech stupních vedení uměli správně motivovat své podřízené, protože každá situace i osobnost pracovníka vyžaduje jiný přístup. Nevhodná motivace, změna přístupu nadřízeného nebo unavenost určitou činností vede ke ztrátě zájmu o výsledky a ke snížení výkonnosti.⁷³

V dobré motivaci se totiž odráží kladný přístup k práci ale i ke svému okolí, což má vliv na kvalitu práce, zlepšení mezilidských vztahů a také na celkové klima úřadu.

Proto je důležité věnovat motivaci ze strany vedoucích pracovníků velkou pozornost. Domnívám se, že v oblasti motivace pracovníků finanční správy je co zlepšovat. Na to, čím jsou nejvíce motivováni zaměstnanci finančních úřadů, se chci zaměřit také v praktické části této práce.

3.2 Pracovní prostředí

Pracovní prostředí je jedním z důležitých nástrojů motivace. Má totiž velký vliv na výkon pracovníka, ale může ovlivnit i to, jak se na úřadě cítí klienti. Pracovní prostředí je totiž součástí neverbální komunikace. Pro specifický průběh daňového řízení je důležitý i počet úředníků v kanceláři. Z důvodů dodržení zásady mlčenlivosti není možné např. vést řízení s několika subjekty najednou. Samostatným požadavkem pak může být i stále se zdokonalující technické vybavení. Úředník již nevystačí pouze s tužkou a kalkulačkou, případně psacím strojem. Samozřejmostí je i rozšíření IT technologií. Praxí jsou spisy v elektronické podobě, stále se zdokonalující elektronická komunikace mezi úřady a veřejností. Pro bezchybné zvládnutí množství úkolů je kvalita vybavení nezbytná.

Od roku 2000 se sídlo FÚ Brno I nachází na ulici Příkop, kam se přestěhoval z dřívějšího působiště ve středu města.

Kanceláře jsou obsazeny většinou 2-3 úředníky. Více už by bylo prostorově neúnosné a v rámci jednání s klienty náročné. Pracovníci registru a podatelny se střídají v rámci služby na přepážkách. Ostatní úředníci jednají s klienty přímo ve svých kancelářích. Ty jsou

⁷³ BĚLOHLÁVEK, František. *15 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, s. 15.

vybaveny moderními PC, některé tiskárny jsou však sdílené. Na patrech jsou k dispozici kuchyňky s mikrovlnou troubou a lednicí. Nevýhodou je pak ta skutečnost, že budova nedisponuje klimatizací, a tak dosahuje v letních měsících teplota v kancelářích nepříjemných hodnot.

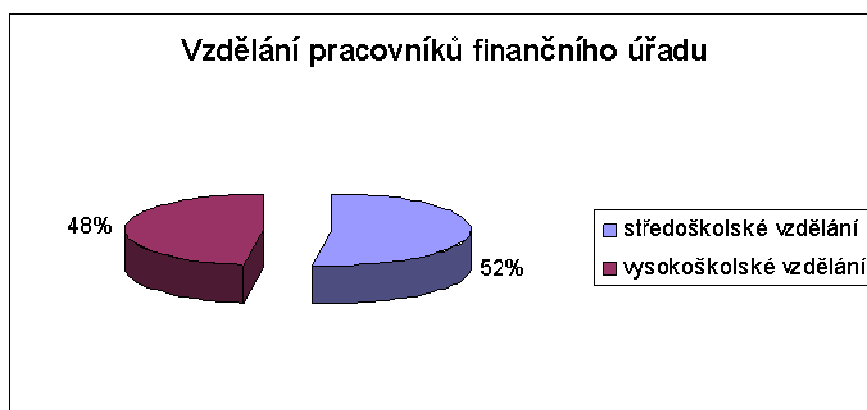
Mezi motivační stimuly nehmotné povahy patří právem také vhodné pracovní prostředí. Musím souhlasit s J. Štěpaníkem, který uvádí, že právě motivující pracovní prostředí vytváří značné předpoklady k úspěchu a spokojenosti zaměstnanců.⁷⁴

Na spokojenost s pracovním prostředím jsem se zeptala pracovníků úřadu ve svém praktickém výzkumu.

3.3 Odborné znalosti

Veřejnost se mylně domnívá, že dnešní zaměstnanec veřejné správy má po přijetí na úřad klidné pracovní místo na celý život jisté. Opak je však pravdou. V rámci přeměny veřejné správy se více než jinde očekává od úředníků jejich adaptabilita a flexibilita. Nejen že se od nich vyžaduje zvládnutí náročných, stále se měnících daňových a právních předpisů, které jsou pro výkon jejich práce zásadní, mění se i organizační struktura finanční správy a celkový přístup úřadů k veřejnosti. Samozřejmostí je dnes ovládnutí nových technologií, klientský přístup, účast na pravidelných vzdělávacích akcích, případně samostudium. Tyto změny jsou rozhodujícím faktorem pro zavedení systému vzdělávání zaměstnanců a tlak ze strany zaměstnavatele na jejich osobnostní rozvoj. Na finančním úřadě, kde probíhal průzkum, je poměr vysokoškolsky a středoškolsky vzdělaných pracovníků téměř vyrovnán.

⁷⁴ ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi: [cesta k úspěchu]*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003, s. 104.



Obr. 8 – Vzdělání pracovníků FÚ

Zdroj: vlastní výzkum

V dnešní době je nutné brát vzdělávání jako celoživotní proces. S ohledem na rychlost vývoje společnosti vzrůstá tak i tlak ze strany zaměstnavatele na nutnost nabytí vysokoškolského vzdělání a růst profesních znalostí v oboru. Prohlubování znalostí je cílem vzdělávacích programů, které jsou pro pracovníky finanční správy pravidelně zajišťovány.

Formy vzdělávání zaměstnanců ve veřejné správě:

- interní vzdělávání (školení, kurzy, výcviky, semináře),
- externí vzdělávání (speciální odborné akce s využitím cizích vzdělávacích institucí),
- individuální vzdělávání (studium časopisů, literatury, e-learning).

Vzdělávání pracovníků finanční správy je zajišťováno převážně z vlastních zdrojů jako interní vzdělávání. Pro nově nastupující pracovníky je povinné vstupní školení. V současné době je označeno jako školení typu „A“ a je koncipováno formou e-learningu. Vstupní školení je zakončeno testem a má vliv na uzavření pracovní smlouvy. Dalším stupněm školení jsou základní kurzy. Jsou označeny jako kurzy typu „B“ a jejich absolvování je pro výkon práce povinné. Další fakultativní kurzy jsou členěny také podle odborností a typů daní. Patří k nim registrace, správa, vyměňování a vymáhání daní, daňová kontrola a oceňování. Kurzy typu „C“ se zaměřují na různé stupně znalostí účetnictví. Kurzy „D“ jsou vedeny právě v počítačových učebnách a frekventanti tak mají možnost naučit se pracovat s různými úlohami daňového programu ADIS. K oblíbeným a potřebným kurzům

patří kurzy typu „E“ rozvíjející způsobilosti pro zvládnání procesní komunikace a praktické mediální tréninky pro pracovníky daňové správy v oblasti komunikace. Kurzy typu „F“ jsou realizovány pro pracovníky oceňování, kurzy typu „G“ jsou zaměřeny na výpočetní techniku v různých stupních pokročilosti. Typ „H“ potom obsahuje kurzy prohlubující právní tematiku.⁷⁵

Po absolvování některých z těchto základních kurzů se zaměstnanec zúčastňuje odborných kurzů značených jako „OK“ a dále pak odborných specializačních kurzů OSK. Těchto specializovaných kurzů je početně nejvíce - přibližně osmdesát. Jsou nejčastěji aktualizovány a jejich součástí jsou i praktická cvičení, o které je velký zájem. Pro nás úředníky je možnost vyzkoušet si praktické dovednosti v oblasti našeho pracovního zařazení vždy přínosem. Každý kurz je zakončen závěrečným testem. Výsledky výstupních testů, případně opravných zkoušek vkládají pověření pracovníci personálního oddělení do modulu VEMA. Úspěšní řešitelé tak získávají osvědčení o absolvování příslušného kurzu a stupně resortního vzdělání, což je nedílnou složkou hodnocení pracovníka, které je evidováno rovněž personálním modulem VEMA. Tento systém vzdělávání je dále doplněn o porady a semináře, které jsou jednodenní a konají se přímo na pracovišti.⁷⁶

Rozvoj a školení pracovníků se tak stává nejen prostředkem ke zvýšení efektivnosti práce, ale má vliv i na etiku. Cílem je vychovávat vzdělané profesionální úředníky, kteří budou v rámci seberealizace se svým pracovním zařazením spokojeni natolik, aby nedocházelo k časté fluktuaci. I dnes je totiž běžné, že takto dobře proškolení pracovníci odcházejí do soukromého sektoru za lepšími finančními nabídkami, což je pro veřejný sektor vždy velká ztráta.

⁷⁵ Informační systém GFŘ, Portál VEMA [online 5. 3. 2013, 18:30], dostupné na <http://sds0ve01.ds.mfcr.cz/VemaWebBridge.dll?App=ITVMainApplet>.

⁷⁶ Informační systém GFŘ, Portál VEMA [online 5. 3. 2013, 18:30], dostupné na <http://sds0ve01.ds.mfcr.cz/VemaWebBridge.dll?App=ITVMainApplet>.

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 ASPEKTY NAPLŇOVÁNÍ ETICKÉHO KODEXU PRACOVNÍKY FINANČNÍHO ÚŘADU

Ve své práci chci zjistit úroveň etického myšlení a chování úředníků finančního úřadu v Brně, kde pracuji. Zaměřím se také na jejich podmínky pro naplňování etického kodexu. V první části stanovím cíl výzkumu, popíšu jeho přípravu, včetně výběru vzorku respondentů.

V prostřední části se věnuji zvolené metodě výzkumu včetně stanovení hypotéz.

Další kapitolu pak tvoří vlastní výzkum a grafy.

V poslední kapitole pak zhodnotím výsledky výzkumu a analyzuji ovlivnitelnost pohledu na úředníky a jeho možnosti zlepšení.

4.1 Stanovení cíle a výzkumný vzorek

Cíl výzkumu

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaké mají úředníci podmínky pro dodržování etického kodexu, jaké jsou jejich vztahy na pracovišti, jaké mají povědomí o etickém kodexu pracovníka veřejné správy a jestli tento kodex dodržují. Dále jsem chtěla získat odpovědi na to, jaké změny v oblasti veřejné správy navrhují sami úředníci tak, aby veřejnost úředníky hodnotila pozitivně.

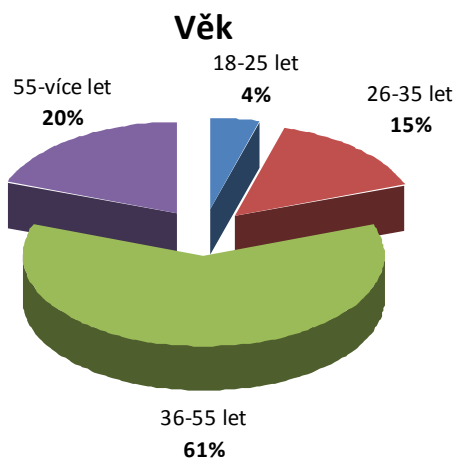
Výzkumný vzorek

Výzkum byl zaměřen na pracovníky finančního úřadu v Brně.

Finanční úřad Brno, na kterém průzkum probíhal, má 210 zaměstnanců. Přibližně polovina z celkového počtu jsou vysokoškoláci, ostatní mají středoškolské vzdělání. Základní vzdělání se nevyskytuje, protože podmínkou pro přijetí je středoškolské a vyšší vzdělání. Abych zajistila vzorek respondentů odpovídající skladbě pracovníků úřadu, provedla jsem dle údajů v registrech pracovníků FÚ procentuální podíl žen a mužů, vysokoškoláků a středoškoláků. Ke svému záměru dotazníkového šetření jsem si vybrala jako vzorek 50 respondentů, což odpovídá cca 1/4 všech zaměstnanců úřadu. Jejich zastoupení přibližně odpovídá celkovému složení zaměstnanců tohoto finančního úřadu. Mezi oslovenými byli vedoucí oddělení, vedoucí referátů, pracovníci podatelny, IT služeb a zástupci všech oddělení úřadu, včetně sekretárek. Takto sestavený vzorek je podle mého názoru

dostatečně reprezentativní a početně dostačující, proto takto získané odpovědi budou mít vypovídací hodnotu.

Grafy věkového rozložení respondentů a jejich vzdělání



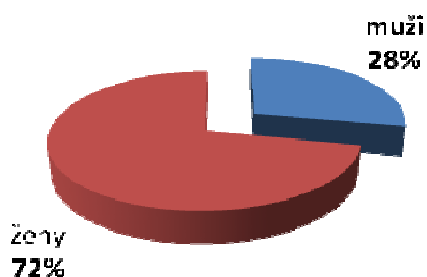
Graf 1 – Věk respondentů



Graf 2 – Vzdělání respondentů

Zdroj: vlastní výzkum

Graf celkového zastoupení respondentů



Graf 3 – Genderové zastoupení respondentů

Zdroj: vlastní výzkum

4.2 Hypotézy a metoda výzkumu

Vzhledem ke stanovenému cíli jsem zvolila tyto hypotézy a doplnila je dvěma výzkumnými otázkami.

Hypotézy:

1. Hypotéza H1 – pracovníci finančního úřadu v Brně znají obsah etického kodexu.
2. Hypotéza H2 – úředníci na finančním úřadě v Brně mají dobré podmínky pro naplňování etického kodexu.

Výzkumné otázky:

1. Co si myslíte, že ovlivňuje pohled na nás úředníky?
2. Jak si myslíte, že lze pohled na nás úředníky vylepšit?

Provedla jsem malý sociologický výzkum mezi pracovníky finančního úřadu, který se zaměřil na zjištění úrovně etického myšlení a chování úředníků veřejné správy a na jejich podmínky pro naplňování etického kodexu. K výzkumu byla použita kvantitativní metoda. Pro zjištění postojů úředníků ve veřejné správě k otázkám týkajících se etického kodexu, morálky a skutečností, které jsem chtěla zjistit, jsem použila **dotazník**.

Při jeho vytváření jsem vycházela ze zásad pro tvorbu dotazníku. Mnou sestavený dotazník obsahoval celkem 19 otázek a jeho vyplnění nezabralo déle než 10 minut. V úvodu formuláře jsem respondenty seznámila s účelem a cílem dotazníku. Dále jsem připsala stručné pokyny k jeho správnému vyplnění a zmínila přibližnou délku dotazníku.

Na začátek dotazníku jsem zařadila zajímavé otázky, které měly upoutat pozornost respondenta, uprostřed dotazníku jsem se pak snažila zpracovat stěžejní otázky týkající se etického kodexu, jejichž vyplnění vyžadovalo větší soustředění. Záměrně na konec dotazníku jsem pak zařadila segmentační otázky typu vzdělání, pohlaví a věk, které mohly umístěním na začátku respondenty od vyplňování odradit. Dále dotazník obsahoval jak uzavřené tak otevřené otázky. Z uzavřených byly použity téměř všechny typy. Na dichotomické a trichotomické otázky byly získávány odpovědi ano/ne/nevím, u výběrových nebo výčtových otázek se nabízelo několik alternativ odpovědi. Jednotlivé nabízené odpovědi se nevylučovaly, a tak jsem povolila označení více hodnot. Uzavřené otázky nabídly několik možných variant odpovědí, ze kterých si dotazovaný vybral jednu nebo více odpovědí, které se nejvíce blížily jeho názoru. Výhodou uzavřených otázek je

jednoduché vyplnění odpovědi, snadné zpracování odpovědi a můžeme respondenta lépe nasměrovat na to, co nás zajímá. Nevýhodou uzavřených otázek je, že nemusí vystihnout přímo názor respondenta, jsou složitější na vytváření. Proto byly některé otázky, u kterých to bylo žádoucí, doplněny o otevřené otázky.

Závěrem jsem respondentům poděkovala za jejich ochotu a čas a slíbila, že se s nimi podělím o výsledky průzkumu. Dotazník jsem si sama vyzkoušela vyplnit, abych zjistila srozumitelnost otázek a mohla posoudit celkově sestavený dotazník. Pak jsem jej ještě předložila k otestování dalším kolegům, aby mi poskytli zpětnou vazbu k vyplnění v době, kdy bylo možné ještě dotazník upravit.

Odpovědi v dotazníku byly zcela anonymní, a to proto, aby byla zaručena co největší otevřenost při zodpovídání otázek.

Samotné dotazníkové šetření probíhalo ve dvou srpnových týdnech roku 2012.

4.3 Vlastní výzkum

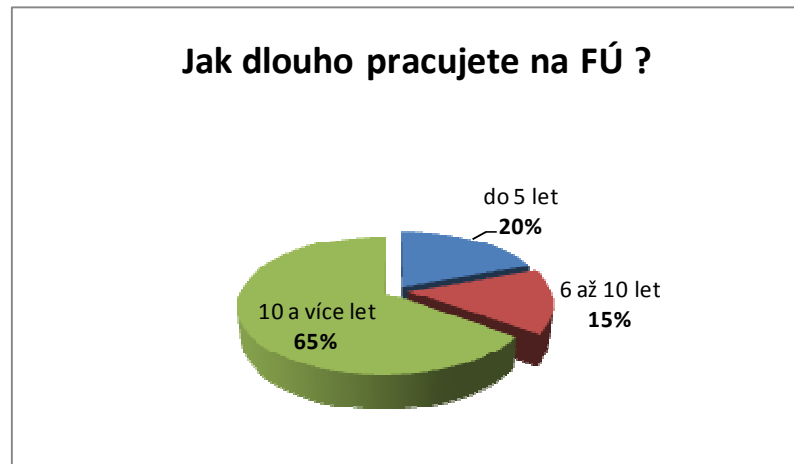
Odpovědi získané v dotazníkovém šetření jsem zanesla do předem připravených tabulek a následně zpracovala pomocí tabulkového procesoru Excel.

Dotazník byl koncipován tak, že první otázka se týkala působení pracovníka na úřadě, další otázka byla zaměřena na jeho odborný růst. Odborný růst a stále sebevzdělávání je totiž zakotveno v Etickém kodexu pracovníka veřejné správy. Otázka 3. *Doporučili byste svému známému práci na FÚ?* Odpověď na tuto otázku vyjadřuje loajalitu jednotlivých respondentů vůči svému zaměstnavateli, což má vliv na motivaci a pracovní výkon zaměstnanců.

Odpovědi na otázky č. 4 - 7 vyjadřují motivační složku pracovníka FÚ. Otázky č. 8 - 14 se týkají etiky a etického kodexu. Jsou důležité pro zjištění pohledu pracovníků na stav morálky a etiky ve svém okolí.

Dále otázky zjišťovaly, zda dotazovaní pracovníci znají obsah etického kodexu a jestli jej také dodržují. S tématem etického kodexu dále úzce souvisí problematika korupce a postoj úředníků k tomuto negativnímu jevu, což bylo také předmětem dotazování. Další dvě uzavřené otázky řešily pohled veřejnosti na úředníky a hledaly odpověď na otázku, jak vylepšit pohled veřejnosti na nás úředníky.

Otázka č. 1



Graf. 4 – Jak dlouho pracujete na finančním úřadě?

Zdroj: vlastní výzkum

Úvodní otázka *jak dlouho pracujete na FÚ* je důležitá v tom, rozlišit, jak odpovídají pracovníci, kteří pracují na finančním úřadě, tedy i ve veřejné správě teprve krátce a naopak zjistit, jaké priority a jak odpovídají pracovníci s dlouhodobými zkušenostmi ve veřejné sféře. Vzorek respondentů tvořilo 65% pracovníků, kteří pracují na úřadě 10 a více let. Další početnou skupinu 20% tvořili pracovníci do 5 let a 15% zastoupení měli pracovníci s délkou působení mezi 6-10 lety, jak je patrné z grafu.

Otázka č. 2



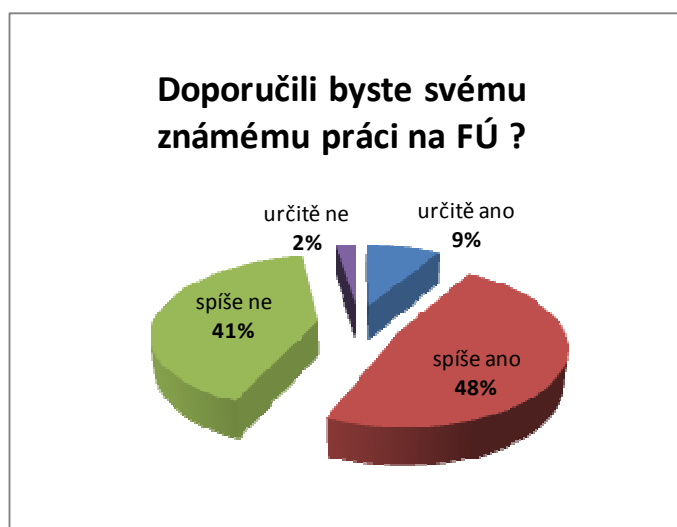
Graf. 5 – Jak často absolvujete školení?

Zdroj: vlastní výzkum

Zájem pracovníka o rozvoj vlastních schopností a dovedností a jejich následné aktivní využití v pracovním procesu je zárukou úspěšného zvládnutí náročných úkolů v podmínkách nadcházejících reformních procesů. Proto byla i tato otázka do dotazníkového šetření zařazena.

Z odpovědí na tuto otázku vyplývá, že ve stejném poměru se dotazovaní úředníci zúčastňují odborných školení pořádaných zaměstnavatelem 1x ročně a v tom samém poměru 37% se zúčastňují méně než 1x ročně. Častěji pak školení absolvuje 26 % dotazovaných. Tyto výsledky ovlivnil fakt, že vzorek respondentů byl sestaven z pracovníků různých oddělení. Některá pracovní zařazení vyžadují častější účast na školeních, což je zapříčiněno neustálou změnou zákonů a jejich aktualizací, ale i nutná odbornost v oblasti nejen daňové. Pracovníci se dále školí například v komunikačních dovednostech, v oblasti práva, psychologie a podobně. Další skupina pracovníků naopak prochází pouze základními povinnými kurzy z oblasti daňové správy, případně postačí jejich účast na školení 1x ročně. To se týká např. pracovníků podatelny, sekretářek, pracovníků státního dozoru a pracovníků IT. Ti jsou s aktuálními informacemi nutnými k výkonu jejich práce pravidelně seznamováni na poradách oddělení. Celkově však mají pracovníci dobré možnosti pro další profesní růst a účast na školeních tak odpovídá požadavkům na získání odborných znalostí, potřebných pro jejich pracovní pozici.

Otázka č. 3



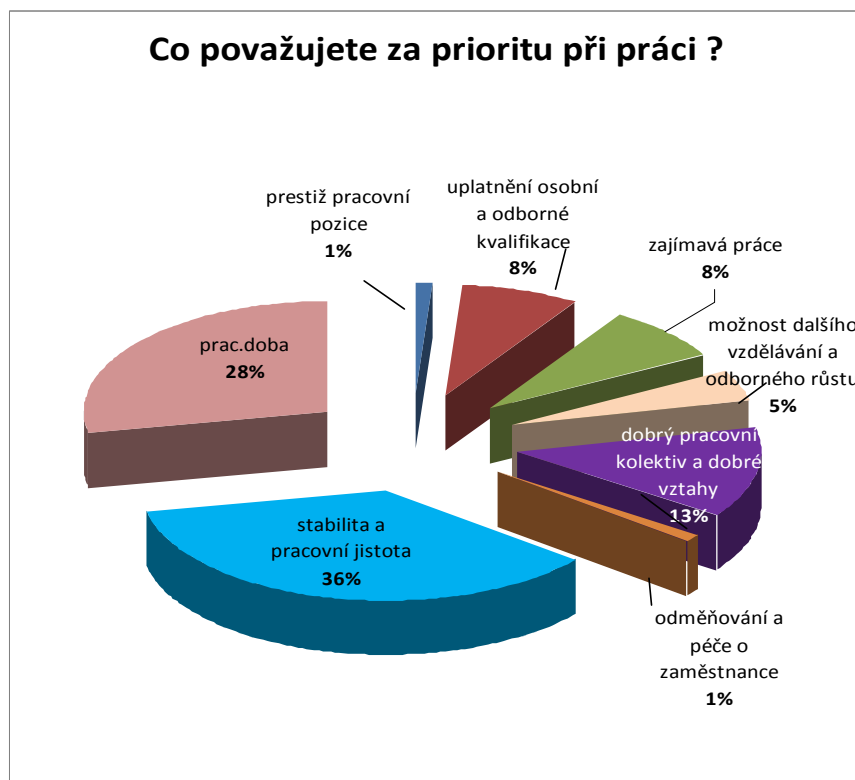
Graf. 6 – Doporučili byste svému známému práci na FÚ?

Zdroj: vlastní výzkum

Takto koncipovaná otázka vlastně zkoumá míru loajality zaměstnance ke svému zaměstnavateli. Loajalita k úřadu pro samotný úřad znamená zejména posílení identifikace zájmů pracovníka se zájmy organizace. Stává se tak zároveň i motivační složkou pracovníka a ovlivňuje jeho pracovní výkon.

Šetřením bylo zjištěno, že pouze 9% by určitě pracovní pozici na našem finančním úřadě známému doporučilo. Práci by spíše doporučilo 48% respondentů, naopak spíše by nedoporučilo 41% a určitě nedoporučila 2% respondentů. Odpovědi s kladným přístupem k doporučení tak činily 57% a převažovaly tak nad odpověďmi, které v 43% měly negativní sklon pracovní pozici na FÚ svému známému doporučit. Tato rozdílnost v odpovědích je způsobena nestejným přístupem samotných úředníků ke své motivaci pro práci na FÚ. Při bližším průzkumu jsem zjistila, že 84 % mužů by práci na úřadě spíše nedoporučilo.

Otázka č. 4



Graf. 7 – Co považujete za prioritu při práci na finančním úřadě?

Zdroj: vlastní výzkum

Takto formulovaná otázka zároveň poskytuje odpověď na motivační stránku státních úředníků. Pro 36% dotazovaných je to především stabilita a pracovní jistota, která v dnešní době, kdy se stále zvyšuje míra nezaměstnanosti v naší republice je velmi důležitým hlediskem při výběru zaměstnání. Další výhodou je pracovní doba, která je na finančních úřadech ve většině případů pružná. Lze si tedy určit začátek pracovní doby a zaměstnanec musí dodržet měsíční limit odpracovaných hodin a povinnou dobu od 8 – 13.30h. Prioritou je pro 8% respondentů dobrý pracovní kolektiv a dobré vztahy. To je neopomenutelný fakt, když si uvědomíme, kolik času v práci trávíme. Shodně 8% odpovídá, že za prioritu považuje zajímavou práci nebo uplatnění odborné kvalifikace. Naopak jenom 5% si jako prioritu při práci vybralo možnost dalšího vzdělávání a odborného růstu. Jen 1% vidí prioritu v odměňování a péči o zaměstnance a pouze 1% považuje pracovní pozici jako prestižní, což je smutné.

Otázka č. 5



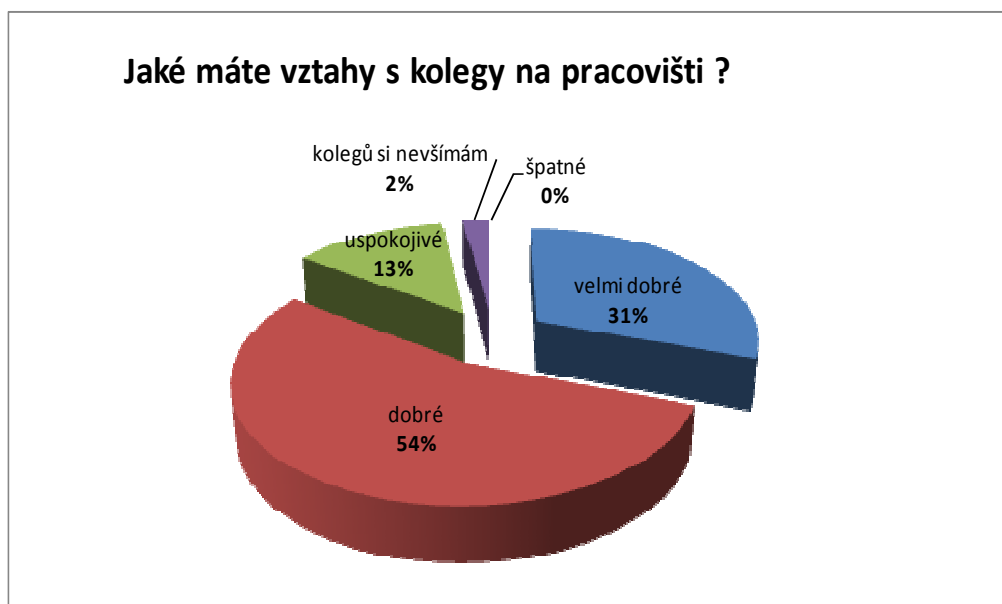
Graf. 8 – Jak hodnotíte své pracovní prostředí?

Zdroj: vlastní výzkum

Pracovní prostředí je důležitým faktorem, který ovlivňuje pracovní výkon a celkovou atmosféru na pracovišti. Vždyť v práci trávíme minimálně 1/3 dne. Ale i pro klienty je důležité, aby se cítili na úřadě dobře. Pracovní prostředí tak nepřímou může ovlivnit jednání na úřadě.

Z této anketní otázky vyplynulo, že 89 % je se svým pracovním prostředím spokojeno, 11% pracovní prostředí spíše nevyhovuje. Nikdo z dotazovaných se nevyjádřil, že by mu pracovní prostředí nevyhovovalo.

Otázka č. 6



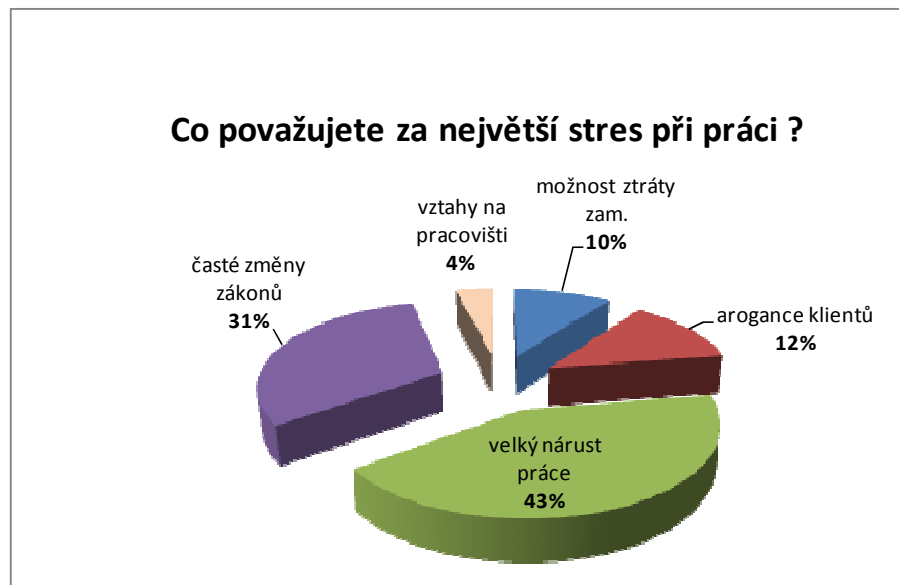
Graf. 9 – Jaké máte vztahy s kolegy na pracovišti?

Zdroj: vlastní výzkum

Stejně jako prostředí, tak i vztahy na pracovišti mají nemalý vliv na pracovní výkon jednotlivce, ale i oddělení. Na našem úřadě pracuje více jak 200 lidí. V takovém množství je pravděpodobné, že pokud pracovní nepřijdou do styku, tak se někteří mezi sebou vůbec neznají. K tomu také přispívá v současné době častá fluktuace nových pracovníků. Oddělení mívají kolem 15-30 lidí, kteří již spolu musí aktivně spolupracovat. Nejvíce však ovlivňuje vztah na pracovišti přímo s kolegy v kanceláři. Obsazení kanceláře je podle pracovních pozic, nikoli podle vzájemných sympatií, a tak se stává, že si kolegové tak zvaně „nesednou“. To je potom výrazně zhoršená jednak vzájemná komunikace, ale také celková atmosféra v kanceláři komplikuje pracovní úsilí všem stranám.

Z průzkumu vyplynulo, že vyloženě špatné vztahy s kolegy neměl nikdo z dotazovaných. Naopak dobré vztahy uvádí 54% dotázaných, velmi dobré vztahy má 31% a 13% má uspokojivé vztahy s kolegy. 2% respondentů odpovědělo, že si kolegů nevšímají, což je pravděpodobné pouze u těch, u kterých se nevyžaduje přímá spolupráce s ostatními kolegy, případně sedí v kanceláři sami.

Otázka č. 7



Graf. 10 – Co považujete za největší stres při práci?

Zdroj: vlastní výzkum

Stres ovlivňuje nejen výkon pracovníků, jejich chybovost, ve velkém množství a dlouhodobě působící stres může způsobit i *vyhoření* pracovníka. To je jistě nežádoucí. Také pro klienty je pak stresující jednání s podrážděným úředníkem. Tím se kruh uzavírá.

Rozlišujeme fyzické a psychické stresory. K těm fyzickým patří například hlučnost nebo nadměrná teplota prostředí.⁷⁷

V této otázce se budu věnovat spíše psychickým stresorům. Chtěla jsem zjistit, co sami úředníci považují za největší stres při práci.

Z mého výzkumu vyplynulo, že 43% pracovníků cítí jako největší stresový činitel velký nárůst práce. S tím souvisí i časté změny zákonů, což označilo 31% respondentů jako stresující. Dalším, nemalým stresorem je arogance klientů, se kterými se při svém výkonu práce setkávají. Další výsledek dokazuje, že i ve veřejné správě zaměstnanci vnímají jako stres možnost ztráty zaměstnání, což dříve bylo nemyslitelné. (ženy 10%, muži 6%). Naopak vztahy na pracovišti vyvolávají stres pouze u 4% dotazovaných.

⁷⁷ NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996, s. 133.

Otázka č. 8



Graf. 11 – Vnímáte zvýšený zájem o etiku?

Zdroj: vlastní výzkum

Na průzkumu mě překvapilo, že pouze 4% dotázaných uvádí, že vnímá zvýšený zájem o etiku. Dále 39% pak spíše vnímá zvýšený zájem o etiku. Ovšem 11% pak nevnímá zvýšený zájem o etiku vůbec a 46% zvýšený zájem o etiku spíše nevnímá. Z hlediska pracovní pozice není opravdu zvýšený zájem o etiku patrný. Kromě vydaného etického kodexu a pravidelné informace o protikorupční lince Ministerstva financí není etice věnována větší pozornost. Neprobíhá ani žádné speciální školení z oblasti etiky pro pracovníky finanční správy.

Domnívám se, že běžní pracovníci finančních úřadů jsou obecně na pozicích, které korupce nijak významně neohrožuje, proto není zájem o etiku takový. O etice jako takové se stále mluví v médiích, ale skutečné dopady pro pracovníky nejsou tolik viditelné. O tom také svědčí výsledky mé ankety.

Otázka č. 9



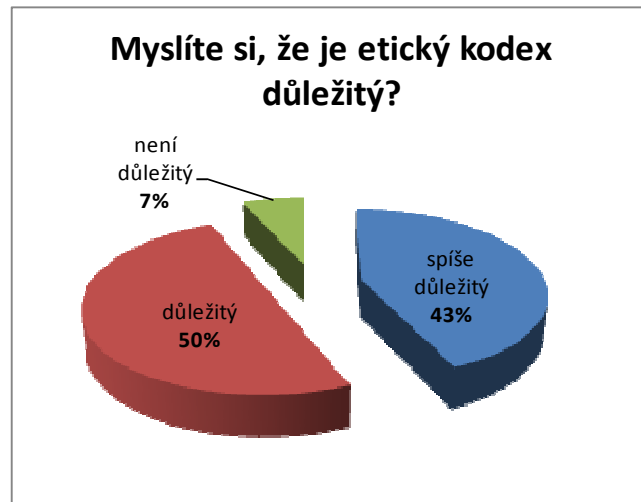
Graf. 12 – Domníváte se, že se morálka...

Zdroj: vlastní výzkum

Tato otázka pak přímo navazuje na tu předchozí. Morálka je součástí etiky a je pracovníkům výrazově bližší. Dovedou se lépe rozhodnout. 63% dotázaných si myslí, že se morálka nemění, 30% pak cítí, že se morálka naopak zhoršuje a pouze 7% dotázaných odpovědělo, že se morálka zlepšuje, což pro nastávající změny není moc optimistické zjištění.

Při podrobnějším zkoumání jsem zjistila, že 13% vysokoškolsky vzdělaných pracovníků se domnívá, že se morálka zlepšuje. Ti co jsou na úradě 10 a více let se pak v 55% domnívají, že se morálka nemění.

Otázka č. 10



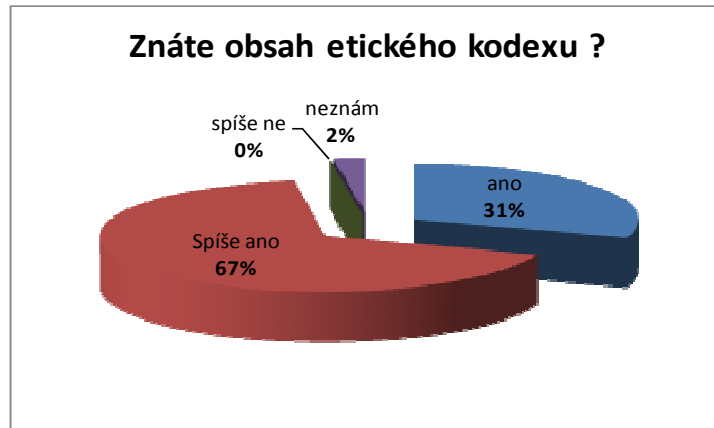
Graf. 13 – Myslíte si, že je etický kodex důležitý?

Zdroj: vlastní výzkum

Z těchto odpovědí vyplývá, že 50% dotazovaných se domnívá, že etický kodex **je** důležitý, další 43% tvrdí, že je spíše důležitý. Jen 7% dotazovaných se domnívá, že důležitý není.

Absolutní většina se tedy shodne na důležitosti etického kodexu. Na první pohled se může jevit jako zarážející, že pro někoho není etický kodex důležitý. Vysvětlením může být ta skutečnost, že eticky se chovat a vystupovat může úředník z vnitřního přesvědčení a ne díky nařízení etického kodexu. Tím spíš, že je etický kodex pouze doporučující, nikoli právně vymahatelný materiál.

Otázka č. 11



Graf. 14 – Znáte obsah etického kodexu?

Zdroj: vlastní výzkum

Tato otázka pro některé respondenty znamenala, že si obsah kodexu znovu připomněli nebo se s ním alespoň nyní seznámili. Znění etického kodexu je totiž umístěno pouze na internetových stránkách a neprovádí se přímé seznámení pracovníků s jeho zněním. Pouze podpisem potvrdí, že se s kodexem seznámil. Stejným způsobem je pak pracovník seznamován s velkým množstvím příkazů ředitele, metodickými pokyny a jinými důležitými sděleními nadřízených. Přes tyto skutečnosti 31% prohlásilo, že obsah etického kodexu znají, 67% spíše znají a jen 2 % respondentů uvedla, že obsah etického kodexu neznají.

Otázka č. 12



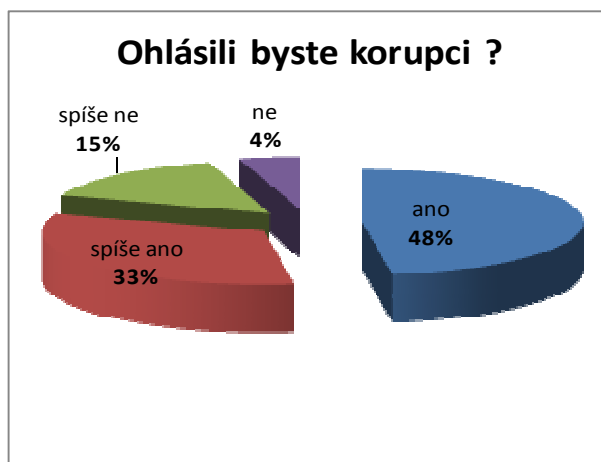
Graf. 15 – Setkali jste se někdy s pokusem ze strany veřejnosti o úplatek?

Zdroj: vlastní výzkum

Daňoví úředníci na pozicích pracovníků územních pracovišť, kteří jsou v přímém kontaktu s veřejností, nejsou korupcí tolik ohroženi. Jedná se spíše o poskytnutí drobného dárku nebo pozornosti za příjemné a vstřícné jednání.

Proto taky z odpovědí respondentů vyplývá, že s pokusem o úplatek se setkaly pouze 2% respondentů. Naprostá většina se s úplatkem nesetkala. Je ale také možné, že případné nabídnutí úplatku nepřiznává.

Otázka č. 13



Graf. 16 – Ohlásili byste korupci?

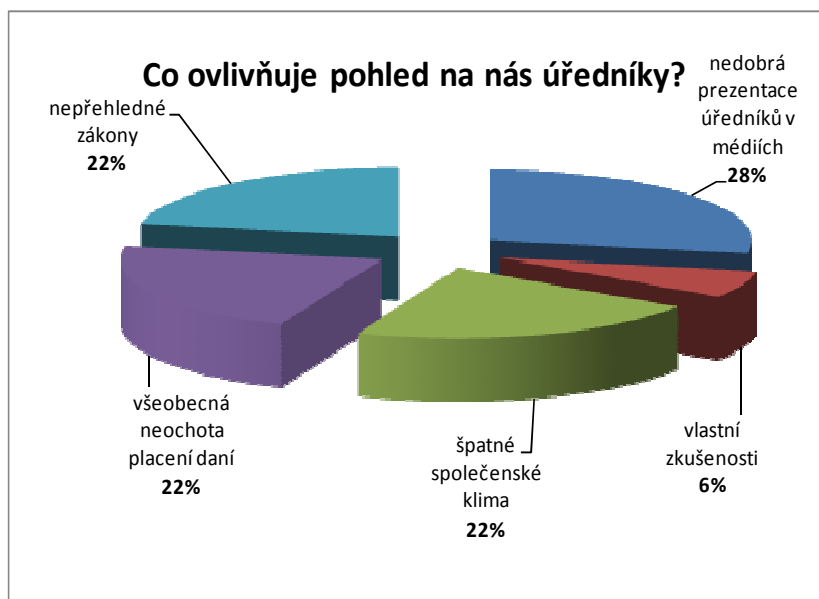
Zdroj: vlastní výzkum

Je dobrým zjištěním, že většina dotazovaných by se nebála korupci ohlásit. Jen 4% respondentů by korupci neohlásili. K ohlášení korupce slouží např. anonymní protikorupční linka Ministerstva financí.

V roce 2012 byl také schválen nový kodex státního úředníka, který by měl chránit oznamovatele korupce před negativními účinky v pracovně právních vztazích. Dokonce je státní zaměstnanec povinen nahlásit i podezření na uplácení svému nadřízenému.⁷⁸

⁷⁸ Článek H.Válkové na IDNES [online, 9.5.2012, 5:30h], dostupné na:http://zpravy.idnes.cz/novy-eticky-kodex-pro-uredniky-slibuje-boj-s-korupci-pcb-/domaci.aspx?c=A120507_180046_domaci_hv.

Otázka č. 14



Graf. 17 – Co ovlivňuje pohled na nás úředníky?

Zdroj: vlastní výzkum

V této otázce se pokusili respondenti odpovědět na otázku, co pohled na nás úředníky ovlivňuje. Zřejmě nejvíce negativní dopad má podle 28 % respondentů špatná prezentace úředníků v médiích, kdy je úředník vykreslován pouze v negativních situacích.

Shodně po 22% si myslí, že pohled na nás úředníky ovlivňují nepřehledné a složité zákony, všeobecná neochota placení daní a celkově špatné společenské klima. Pouze 6% dotazovaných se domnívá, že pohled na úředníky si veřejnost udělá na základě své vlastní zkušenosti na úřadě, ať už v negativním nebo pozitivním směru.

Otázka č. 15



Graf. 18 – Jak vylepšit pohled na nás úředníky?

Zdroj: vlastní výzkum

Tato stěžejní otázka výzkumu se pokouší nastínit, jaké názory na vylepšení obrazu mají samotní úředníci. Respondenti vybírali z otázek, mohli však zatrhnout i více možností. Podle předpokladů 44% respondentů se domnívá, že vylepšení obrazu by šlo dosáhnout zjednodušením agendy výběru daní. Pro veřejnost je složitost a nepřehlednost systému výběru daní trnem v oku. To následně souvisí i s vysokým počtem úředníků. Dále 19% respondentů se domnívá, že vlídným, klientským přístupem může každý z nás úředníků sám ovlivnit pozitivní nahlížení na úředníky. Dalších 18% se domnívá, že řešením by byla správná externí komunikace s veřejností pomocí médií. Včasné a dostatečné informace o připravovaných změnách zákonů, kladné hodnocení práce úředníků (nejenom zveřejňování závažných trestných kauz některých úředníků), apod. Naopak 11% dotazovaných se domnívá, že by mohlo přispět snížení stavu řídicích úředníků. Jen 8 % by uvítalo jako nástroj ke změně pohledu na úředníky zavedení zákona o státní službě (tzv. definitiva). V něm jsou stanoveny, jednak požadavky na jejich odbornost, testovanou pravidelnými zkouškami, na druhou stranu úředníkům zajišťuje lepší finanční ohodnocení a dokonce vyplácení výsluh. Ani jeden z respondentů neuvedl, že by změnu v pohledu na úředníky mohlo ovlivnit nošení stejnokroje nebo i dodržování formálního code dressu.

4.4 Zhodnocení výsledků výzkumu

Návratnost dotazníků dosáhla díky způsobu distribuce a následného sběru dotazníků 100 %. Takto shromážděné dotazníky jsem zkontrolovala. Všechny odevzdané dotazníky byly řádně vyplněné. Respondenti přistupovali k vyplňování zodpovědně a vstřícně. Nesetkala jsem se s žádným negativním hodnocením akce. Naopak sami kolegové přicházeli s dalšími náměty na možná řešení.

Z odpovědí na položené otázky vyplynulo, že pracovníci finančního úřadu mají možnost odborného školení a využívají jej dle potřeb svého pracovního zařazení. Práci na finančním úřadě by určitě doporučilo jen 9% respondentů. Z podrobnějšího průzkumu pak vyplynulo, že muži by v 84% práci na úřadě spíše nedoporučili.

Jako prioritu při práci na finančním úřadě nejvíce dotazovaní označovali stabilitu a pracovní jistotu. Pouze 1 % považuje své pracovní zařazení za prestižní a také 1% se domnívá, že je odměňování a péče o zaměstnance prioritou. S pracovním prostředím jsou dotazovaní pracovníci spokojeni a mají dobré vztahy s kolegy na pracovišti. Jako největší stres při práci označují shodně velký nárůst práce a časté změny zákonů. Délka působení na finančním úřadě, vzdělání, ani pohlaví nemělo u těchto odpovědí vliv.

Překvapením pro mě pak byla odpověď 46% respondentů, kteří odpovídali, že spíše nevnímají zvýšený zájem o etiku. Pouze 4% se vyjádřila, že zájem o etiku ve zvýšené míře vnímají. Podobně respondenti odpovídali i na otázku o morálce. 63% dotazovaných se domnívalo, že se morálka nemění. Z odpovědi na další otázku vyplynulo, že jen 7% dotazovaných se domnívá, že etický kodex důležitý není. Tomu odpovídá i skutečnost, že jen 2% respondentů uvedlo, že neznají obsah etického kodexu a jen 2% z nich se setkalo s pokusem ze strany veřejnosti o úplatek. Dobrým zjištěním je, že většina dotazovaných by se nebála korupci ohlásit.

ZÁVĚR

Pro svoji bakalářskou práci jsem si vybrala téma Etika ve veřejné správě, protože ve veřejné správě pracuji a denně se setkávám jak se svými kolegy, tak s klienty. Svou práci jsem chtěla zmapovat úroveň etického myšlení a chování úředníků na finančním úřadě v Brně. Záměrem bylo také popsat podmínky úředníků pro naplňování etického kodexu a odpovědět na otázku, zda je účelné v oblasti veřejné správy uvažovat o změnách, které by vedly k lepšímu nahlížení veřejnosti na úředníky.

Práci jsem rozdělila na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsem vymezila pojmy týkající se veřejné správy. Zaměřila jsem se také na historii veřejné správy a historický vývoj úředníka. Pohled do historie totiž objasňuje některé souvislosti s vnímáním postavení úředníků ve společnosti. V další kapitole se zabývám etikou ve veřejné správě. Zmiňuji pojmy jako etika, morálka a mravnost a uvádím některé druhy etiky. Dále se pak věnuji komunikaci a etickému kodexu. V poslední kapitole popisují některé faktory pro naplňování etického kodexu. Jako klíčové jsem vybrala motivaci, odborné znalosti a pracovní prostředí. V praktické části rozebírám aspekty naplňování etického kodexu pracovníky finančního úřadu.

Doufám, že moje práce přispěje k porozumění a pochopení práce úředníků, jejich postojů a chování.

Provedeným průzkumem jsem zjistila, že testovaní pracovníci mají dobré vztahy na pracovišti a jsou spokojeni s pracovním prostředím. Mají možnost dalšího vzdělávání, které dle svého pracovního zaměření využívají. Při své práci nejvíce oceňují stabilitu a pracovní jistotu ačkoliv ji jako prestižní zaměstnání neshledávají. Nevnímají zvýšený zájem o etiku a morálku, ale jsou přesvědčeni, že je etický kodex důležitý a jeho obsah znají.

Byla tak potvrzena hypotéza H1 – *pracovníci finančního úřadu v Brně znají obsah etického kodexu.*

Rovněž byla potvrzena i hypotéza H2 – *úředníci finančního úřadu mají dobré podmínky pro naplňování etického kodexu.*

Přestože respondenti obsah etického kodexu znají a uvedli, že jej dodržují, doporučila bych pro pracovníky veřejné správy na základě svých zjištění zavedení povinného školení o etice.

Na otázku *Co ovlivňuje pohled na nás úředníky?* se 28% respondentů shodlo na tom, že pohled na úředníky ovlivňuje nedobrá prezentace úředníků v médiích. Jen 6% pak uvedlo, že to mohou být i vlastní zkušenosti veřejnosti s úředníky. Ostatní odpovědi měly přibližně stejné procentní zastoupení. Obraz úředníka je tak tvořen současně více faktory.

Na výzkumnou otázku *Jak vylepšit pohled na nás úředníky?* 44% respondentů uvedlo ve své odpovědi zjednodušení agendy výběru daní, která je v současnosti velmi složitá, a to pro obě strany.

Navrhovanou změnou vedoucí k pozitivnímu nahlížení na úředníky finančních úřadů se tedy jeví zejména zjednodušení legislativy výběru daní a klientský přístup vůči veřejnosti.

Seznam použité literatury

[1] Právní předpisy

Zákon č. 15/1914 ř. z., o služebním poměru státních úředníků a státních sluhů
(služební pragmatika)

Zákon č. 531/1990 Sb., o územních finančních orgánech

Zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků

Zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 456/2011 Sb., o Finanční správě České republiky

Usnesení vlády ČR č. 270 ze dne 21. 3. 2001

Etický kodex zaměstnanců Generálního finančního ředitelství, z 9. 06. 2012

[2] Literatura

1. ANZENBACHER, Arno. *Úvod do etiky*. Vyd. v tomto překladu 2., V nakl. Academia 1. Praha: Academia, 2001, 292 s. ISBN 80-200-0917-5.
2. BĚLOHLÁVEK, František. *15 typů lidí: jak s nimi jednat, jak je vést a motivovat*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2010, 121 s. Komunikace, sv. 11. ISBN 978-80-247-3001-1.
3. CARNEGIE, Dale. *Jak získávat přátele a působit na lidi*. 7.vyd. Bratislava: Bradlo, 169 s. ISBN 80-712-7026-1.
4. CHAPMAN, R.A. *Etika ve veřejné službě pro nové tisíciletí*, Praha: Slon, 2003, 1.vyd., 263 s. ISBN 80-86429-14-8.
5. CHMELÍK, Jan a Zdeněk TOMICA. *Korupce a úplatkářství*. Praha: Linde, 2011, 281 s. ISBN 978-807-2018-536.
6. JANÁK, Jan a HLEDÍKOVÁ Z. *Dějiny správy v českých zemích do roku 1945*. 1. vyd. Praha: Státní pedagogické nakl., 1989, 519 p. ISBN 80-042-1189-5.
7. KELLER, Jan. *Nedomyšlená společnost*. 4. vyd. Brno: DOPLNĚK, 2003, 128 s. ISBN 80-7239-091-0.
8. KELLER, Jan. *Sociologie byrokracie a organizace*. Vyd. 1. / . Praha: Sociologické nakladatelství, 2001, 191 s. ISBN 80-858-5015-X.
9. KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Já a Ty*. 2. vyd. Praha: AVICENUM, 1986, 256 s.
10. NAKONEČNÝ, M. *Motivace lidského chování*. Praha: Academia, 1996, 270 s. ISBN 80-200-0592-7.

11. PETŘÍČEK, Václav. *Pohled do hlubin úřednickovy duše: rozhovor o tom, proč svět potřebuje úředníky*. 1. vyd. Praha:Corona 2005, 137 s. ISBN 80-903-3633-7.
12. PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 146 s. ISBN 80-247-0858-2.
13. POPELOVÁ, Jiřina. *ETIKA: Dějiny etických teorií*. 1. vydání. Bratislava: PRAVDA, 1981, 448 s.
14. POUR, Petr. *Základy komunikace - kurz EI: studijní materiál ke kurzu pro pracovníky finanční správy*. 2002.
15. ŠTĚPANÍK, Jaroslav. *Umění jednat s lidmi: [cesta k úspěchu]*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2003, 152 s. ISBN 80-247-0530-3.
16. VÍZDAL, F. *Sociální psychologie I*, studijní skripta IMS 2010, Brno, BonnyPress, 2010
17. VLÁČIL, Jan. *Veřejná správa*. Praha: Linde Praha, 323 s.
18. WEBER, Max. *Autorita, etika a společnost: pohled sociologa do dějin*. 1. čes. vyd. Překlad Jan Škoda. Praha: Mladá fronta, 1997, 294 s. Souvislosti (Mladá fronta), sv. 11. ISBN 80-204-0611-5.
19. *Historie a současnost veřejné správy: (sborník příspěvků z vědecké konference)*. 1. vyd. Editor Petr Průcha, Karel Schelle. Brno: Masarykova univerzita, 1993, 202 s. Spisy Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, sv. 127. ISBN 80-210-0821-0.
20. *Velký sociologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1996, 747 s. ISBN 80-7184-164-1.

[3] Internetové zdroje

- Článek codex z Wikizdroje, Ottův naučný slovník [online] [23.02.2013,12:38], dostupný http://cs.wikisource.org/wiki/Ott%C5%AFv_slovn%C3%ADk_nau%C4%8Dn%C3%BD/Codex.
- Článek daň, *Wikipedia: the free encyclopedia* [online, 7.02.2013,22:00], dostupné na: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Dan%C5%88>.
- Článek daň (historie), *Wikipedia: the free encyclopedia* [online, 7.02.2013,22:10], dostupné na: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Dan%C4%9B>.
- Informační systém GFŘ, Portál VEMA [online 5.3.2013, 18:30], dostupné na <http://sds0ve01.ds.mfcr.cz/VemaWebBridge.dll?App=ITVMainApplet>.
- Článek na stránkách Business encyklopedie managementmania.com, [online, 10.02.2013,18:10] dostupné na: <https://managementmania.com/cs/danova-soustava-cr>.
- Článek H.Válkové na IDNES [online, 9.5.2012, 5:30h], dostupné na:http://zpravy.idnes.cz/novy-eticky-kodex-pro-uredniky-slibuje-boj-s-korupci-pcb-domaci.aspx?c=A120507_180046_domaci_hv.

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 - Etický kodex zaměstnanců Generálního finančního ředitelství – 2012

Příloha č. 2 - Dotazník

**ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCŮ GENERÁLNÍHO FINANČNÍHO
ŘEDITELSTVÍ**

Praha 1, Lazarská 15/7

V Praze dne 9. července 2012

Č.j. 21640/12-1910

**ETICKÝ KODEX ZAMĚSTNANCŮ
GENERÁLNÍHO FINANČNÍHO
ŘEDITELSTVÍ**

Etický kodex zaměstnanců Generálního finančního ředitelství (dále jen „Kodex“) je vydáván na základě Usnesení vlády České republiky č. 331 ze dne 9. května 2012 o Etickém kodexu úředníků a zaměstnanců veřejné správy a v souladu s Etickým kodexem úředníků a zaměstnanců veřejné správy, který je přílohou citovaného usnesení.

Čl. 1

Preambule

1. Každý zaměstnanec v pracovním poměru k České republice - Generálnímu finančnímu ředitelství (dále jen „zaměstnanec“) je povinen při rozhodování dodržovat a ctít zákonnost všech postupů a rovný přístup ke všem fyzickým i právnickým osobám. Smyslem tohoto kodexu je vytvářet, udržovat a prohlubovat důvěru veřejnosti v územní finanční orgány (dále jen „daňovou správu“).
2. Účelem Kodexu je vymezit a podporovat žádoucí standardy chování zaměstnance ve vztahu k veřejnosti a spolupracovníkům.
3. Zaměstnanec zachovává věrnost zásadám práva a spravedlnosti vyplývajícím z evropského kulturního a historického dědictví, jedná v duchu nedotknutelných hodnot lidské důstojnosti a svobody, zachovává úctu a loajalitu k České republice, jakož i k úřadu, ostatním spolupracovníkům a všem zaměstnancům jiných orgánů veřejné správy.

Čl. 2

Zákonnost

1. Zaměstnanec plní úkoly daňové správy v souladu s ústavním pořádkem, se zákony, ostatními právními předpisy a s právem Evropské unie, jakož i s mezinárodními smlouvami, kterými je Česká republika vázána.
2. Při plnění úkolů daňové správy jedná zaměstnanec pouze v rozsahu zákonem svěřené pravomoci orgánu daňové správy a v souladu s jejím účelem.

Čl. 3

Rozhodování

1. V mezích zákona zaměstnanec vždy volí nejvhodnější řešení s ohledem na veřejný zájem a na rozhodné okolnosti konkrétního případu. Dbá na to, aby rozhodnutí nemohlo být z objektivního hlediska vnímáno jako nespravedlivé. Do práv osob zaměstnanec zasahuje jen za podmínek stanovených zákonem a v nezbytném rozsahu, nutném k dosažení účelu sledovaného veřejným zájmem, k jehož ochraně mu byla pravomoc svěřena.
2. Při volbě nejvhodnějšího postupu zaměstnanec respektuje v mezích právních předpisů též koncepcí, priority a cíle úřadu, jeho vnitřní předpisy a pokyny nadřízených vydané v souladu s tímto Kodexem.

Čl. 4

Profesionalita

1. Výkon daňové správy je službou veřejnosti. Zaměstnanec vykonává správu daní a ostatní činnosti na vysoké odborné úrovni, kterou si prohlubuje průběžným studiem, s nejvyšší mírou slušnosti, porozumění, ochoty a bez jakýchkoli předsudků, v souladu se zásadou rovných příležitostí bez ohledu na barvu pleti, pohlaví, národnost, náboženství, etnickou příslušnost nebo jiné charakteristiky. Nepřipouští diskriminaci či obtěžování. Za kvalitu své práce a za rozvíjení svých odborných znalostí je osobně odpovědný a své vzdělání si studiem průběžně prohlubuje.
2. Zaměstnanec jedná korektně s ostatními spolupracovníky i se zaměstnanci jiných orgánů veřejné správy, respektuje znalosti a zkušenosti svých kolegů i jiných odborníků a účinně je využívá i pro svůj odborný růst.
3. Ve vztahu k veřejnosti jedná zaměstnanec s nejvyšší mírou zdvořilosti, vstřícnosti a ochoty a bez jakýchkoli předsudků.

Čl. 5

Nestrannost

1. Zaměstnanec dbá na to, aby jeho rozhodování bylo objektivní, nestranné a přijaté řešení bylo vždy v souladu s veřejným zájmem. Při rozhodování nesmí zaměstnanec preferovat osobní či skupinové zájmy ani se nechat ovlivnit pozitivními či negativními vztahy ke konkrétním osobám. Zaměstnanec se zdrží také všeho, co by mohlo ohrozit důvěru v nestrannost jeho rozhodování.
2. Ve shodných nebo podobných případech jedná zaměstnanec tak, aby mezi jednotlivými postupy nevznikaly rozdíly, jež není možno odůvodnit objektivními skutečnostmi, zejména konkrétními okolnostmi daného případu.
3. Zaměstnanec vystupuje vůči účastníkům právních vztahů objektivně tak, aby je neuváděl v omyl o jejich právech a povinnostech, informuje je srozumitelně; veškerá hodnocení provádí profesionálně, objektivně, bez emocí, bez sledování osobního prospěchu a v souladu s právem a spravedlností.

Čl. 6

Rychlost a efektivita

1. Zaměstnanec vyřizuje pracovní záležitosti zodpovědně, bez zbytečných průtahů, nejpozději v zákonem stanovených lhůtách.
2. Při plnění jemu svěřených úkolů postupuje zaměstnanec tak, aby stranám ani úřadu nevznikaly zbytečné náklady.

Čl. 7

Střet zájmů

1. Zaměstnanec svým jednáním předchází situacím, ve kterých by byl vystaven možnému střetu svého soukromého zájmu a zastávaného

funkčního zařazení. Soukromý zájem zahrnuje jakoukoliv výhodu pro něj, jeho rodinu, blízké a příbuzné osoby a právnické nebo fyzické osoby, se kterými měl nebo má obchodní nebo politické vztahy.

2. Zaměstnanec nesmí ohrozit veřejný zájem tím, že se bude odvolávat na svou pozici nebo funkci ve věcech, které nesouvisejí s plněním jemu svěřených úkolů při výkonu správy daní a ostatních činností.
3. Zaměstnanec se nezúčastní žádné činnosti, která se neslučuje s řádným výkonem jeho pracovních povinností nebo tento výkon omezuje.
4. Pokud si zaměstnanec není jistý, zda jde o úkony slučitelné s jeho podílem na výkonu správy daní a ostatních činností, projedná záležitost se svým nadřízeným.

Čl. 8

Korupce

1. Zaměstnanec nesmí při svém rozhodování a v souvislosti s rozhodováním přijímat ani vyžadovat dary či jiná zvýhodnění pro sebe nebo někoho jiného, popřípadě jakýmkoli jiným způsobem připustit ovlivnění plnění jemu svěřených úkolů v oblasti správy daní a ostatních činností, objektivního hodnocení věci a nestranného rozhodování. Dary nebo výhody poskytované zaměstnanci zaměstnavatelem tímto nejsou dotčeny.
2. Zaměstnanec jedná tak, aby se při plnění jemu svěřených úkolů v oblasti správy daní a ostatních činností nedostal do postavení, ve kterém by byl zavázán nebo se cítil být zavázán oplatit službu či laskavost, která mu byla prokázána.
3. Zaměstnanec se vyvaruje vztahů vzájemné závislosti a nepatřičného vlivu jiných osob (např. klientelismus, nepotismus), jež by mohly ohrozit jeho nestrannost.
4. Jakékoli korupční jednání nebo podezření na takové jednání, o kterém se zaměstnanec dozvěděl hodnověrným způsobem, je povinen oznámit svému nadřízenému nebo orgánu činnému v trestním řízení. Dále je zaměstnanec povinen bezodkladně oznámit nadřízenému nabídnutí či získání neoprávněné výhody.

5. Ve všech případech, kdy by mohla vzniknout pochybnost, zda zaměstnanec postupuje v souladu s tímto článkem, informuje zaměstnanec svého nadřízeného a postupuje dle jeho pokynů.

Čl. 9

Nakládání se svěřenými prostředky

Zaměstnanec vynakládá, v souladu s právními předpisy, veškeré úsilí, aby zajistil maximálně efektivní a ekonomické spravování a využívání finančních zdrojů a zařízení, které mu byly svěřeny, jakož i služeb, které mu byly poskytnuty. S těmito svěřenými prostředky nakládá účelně, efektivně a hospodárně.

Čl. 10

Mlčenlivost

1. Zaměstnanec zachovává mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s plněním úkolů daňové správy, jež by mohly poškodit nebo ohrozit činnost zaměstnavatele. Povinnost mlčenlivosti se nevztahuje na skutečnosti, které zakládají podezření na korupční jednání.
2. Zaměstnanec je povinen zachovat mlčenlivost o skutečnostech, které se dozvěděl při výkonu úřední činnosti, zejména o osobních údajích nebo utajovaných informacích v rozsahu stanoveném právními předpisy, pokud není této povinnosti v souladu s právními předpisy zproštěn.

Čl. 11

Informování veřejnosti

Každý zaměstnanec poskytuje při plnění svých úkolů pravdivé a úplné informace v souladu s právními předpisy. Informace o činnosti orgánu daňové správy, plnění jeho funkcí, jakož i další informace určené veřejnosti, sděluje za orgán daňové správy zaměstnanec, který je k tomu určen.

Čl. 12

Veřejná činnost

1. Zaměstnanec jedná při výkonu správy daní a ostatních činností politicky nestranným způsobem. Zaměstnanec nevykonává veřejnou činnost, která by mohla narušit důvěru veřejnosti v jeho schopnost nestranně plnit úkoly daňové správy.
2. Zaměstnanec se v soukromém životě vyhýbá takovým činnostem, chování a jednání, která by mohla snížit důvěru v daňovou správu v očích veřejnosti nebo dokonce zavdat příčinu k ovlivňování zaměstnance. Jedná tak, aby jeho chování přispívalo k dobré pověsti úřadu daňové správy.

Čl. 13

Reprezentace

1. Zaměstnanec užívá v zaměstnání oděv, který je adekvátní jeho práci a odpovídá vážnosti jeho úřadu.
2. Zaměstnanec jedná s každým ohleduplně, způsobem přiměřeným jeho sociálním schopnostem a komunikačním potřebám, a respektuje jeho individualitu. Veškerá jednání s dotčenými osobami vede zaměstnanec taktně a způsobem, který respektuje důstojnost těchto osob.
3. Zaměstnanec svým jednáním a vystupováním podporuje důvěryhodnost a vážnost úřadu.

Čl. 14

Uplatnitelnost a vymahatelnost

Kodex navazuje na základní práva a povinnosti zaměstnanců uvedené v zákoníku práce a pracovním řádu. Zásadní porušování bude posuzováno jako porušení zákoníku práce, resp. pracovního řádu, se všemi z toho vyplývajícími důsledky.

Čl. 15 **Závěrečná ustanovení**

1. Zaměstnanec dodržuje stanovené etické zásady, aktivně podporuje etické jednání a podílí se na vytváření protikorupčního prostředí. Uvědomuje si, že selhání jednotlivce v oblasti etiky má dopad na daňovou správu jako celek, a proto jde ostatním příkladem.
2. Poukáže-li zaměstnanec oprávněně na neetické chování, nebude mít jeho jednání negativní důsledky v pracovněprávních vztazích.
3. Respektování zásad etiky je věcí profesionální cti zaměstnance. Bez jejich dodržování a dodržování Kodexu nelze dostát profesionální povinnosti zaměstnance daňové správy.
4. Kontrolu plnění Kodexu provádí průběžně každý vedoucí zaměstnanec.
5. Změny Kodexu schvaluje generální ředitel.

Čl. 16 **Zrušovací ustanovení**

Zrušuje se Kodex etiky a chování zaměstnanců Generálního finančního ředitelství ze dne 21. prosince 2011 (č.j.: 99/11-1910).

Čl. 17 **Účinnost**

Tento Kodex nabývá účinnosti dnem schválení.

Ing. Jan Knížek, v. r.
generální ředitel

DOTAZNÍK

Milí respondenti,

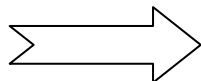
obracím se na Vás nyní jako studentka sociální pedagogiky Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně a chci Vás, vybrané kolegy a kolegyně, požádat o vyplnění přiloženého dotazníku, který bude součástí mé bakalářské práce na téma „Etika ve veřejné správě“. Cílem mé práce je zjistit, jaké podmínky pro naplňování etického kodexu mají pracovníci našeho úřadu (dále jen FÚ), jak jsou s etickým kodexem seznámeni a jestli ho dodržují. Dále chci zjistit, jak lze vylepšit nahlížení na nás úředníky a co způsobuje současný pohled veřejnosti na nás. Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou použity pro mou práci, ale mohu Vám je v případě zájmu poskytnout.

Anonymita bude zaručena odevzdáním dotazníku do uzavřeného sběrného boxu.

Vyplnění dotazníku by Vám nemělo zabrat více jak 10 minut.



Technické rady pro vyplnění dotazníku:



- Vámi vybranou odpověď zakřížkujte (vždy alespoň jednu)
 - V případě jiného návrhu jej vepište do příslušného okénka.
-

1. Jak dlouho pracujete na FÚ?

- do 5 let
 6-10 let
 10 let a více

2. Jak často absolvujete odborná školení pořádaná zaměstnavatelem?

- 1 x ročně
 méně než 1x ročně
 častěji než 1x ročně

3. Doporučili byste svému známému práci na FÚ?

- určitě ano
 spíše ano
 spíše ne
 určitě ne

4. Co považujete za prioritu při práci na FÚ?

- prestiž pracovní pozice
 uplatnění osobní a odborné kvalifikace
 zajímavá práce
 možnost dalšího vzdělávání a odborného růstu
 dobrý pracovní kolektiv a dobré vztahy
 odměňování a péče o zaměstnance
 stabilita a pracovní jistota
 pracovní doba

Nebo?

5. Jak hodnotíte své pracovní prostředí?

- vyhovuje mi
- spíše vyhovuje
- spíše nevyhovuje
- nevyhovuje

Proč nevyhovuje?

6. Jaké máte vztahy s kolegy na pracovišti?

- velmi dobré
- dobré
- uspokojivé
- kolegů si nevšímám
- špatné

7. Co považujete za největší stres při práci na FÚ?

- možnost ztráty zaměstnání
- arogance a agresivita klientů (veřejnosti)
- velký nárůst práce a s tím spojené agendy
- časté změny zákonů
- vztahy na pracovišti

Nebo?

8. Vnímáte v poslední době zvýšený zájem o etiku a morálku?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

9. Domníváte se, že se morálka...

- zlepšuje
- nemění
- zhoršuje

10. Myslíte si, že je etický kodex pracovníků FÚ:

- důležitý
- spíše důležitý
- není důležitý

11. Znáte co je obsahem etického kodexu zaměstnance daňové správy?

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne, neznám

12. Myslíte si, že dodržujete etický kodex?

- ano
 spíše ano
 spíše ne
 ne

13. Setkali jste se někdy s pokusem ze strany veřejnosti o úplatek?

- ano
 ne

14. Ohlásili byste korupční jednání v souvislosti se svým zaměstnáním?

- ano
 spíše ano
 spíše ne
 ne

15. Co podle Vás ovlivňuje pohled veřejnosti na nás úředníky?

- nedobrá prezentace úředníků v médiích
 vlastní zkušenosti veřejnosti při jednání s úředníky na FÚ
 špatné společenské klima
 všeobecná neochota placení daní
 nepřehledné zákony

16. Jak si myslíte, že by se dal pohled veřejnosti na nás vylepšit?

- vstřícným, klientským přístupem
 zavedením zákona o státní službě (definitiva)
 zjednodušením agendy při výběru daní
 nošením stejnokroje
 častější informovaností o daňových povinnostech v médiích
 snížením počtu řídicích úředníků

Nebo?

17. Jste:

- žena
 muž

18. Věk:

- 18- 25 let
 26- 35 let
 36 – 55 let
 55 a více let

19. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

- středoškolské s maturitou
 vysokoškolské

