



GfK Praha, Geologická 2, 152 00 Praha

**PRŮZKUM VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ
V DAŇOVÉ SPRÁVĚ
Growth from Knowledge**



Agenda

- 1 **Základní parametry výzkumu**
- 2 **Spokojenost/nespokojenost s finančním úřadem**
- 3 **Hodnocení finančního úřadu**
- 4 **Způsob komunikace s finančním úřadem**
- 5 **Shrnutí a doporučení**

1 Základní parametry výzkumu



Základní parametry výzkumu

4

Metoda výzkumu:

Face to Face – osobní dotazování

Cílová osoba:

právnícké osoby (*podnikatelé, statutární zástupci, zaměstnanci, právníckých osob, kteří jednají s finančními úřady*).

osoby samostatně výdělečně činné

daňoví poradci a jiní podnikatelé v daňové sféře

Velikost vzorku:

N=525

Metoda výběru:

kvótní výběr

Termín výzkumu:

15. 10. – 12. 11. 2008

Cíle výzkumu:

Zjistit spokojenost cílových osob s činností finančních úřadů a získat tak podklad pro zefektivňování jejich činnosti

2 Spokojenost s finančním úřadem



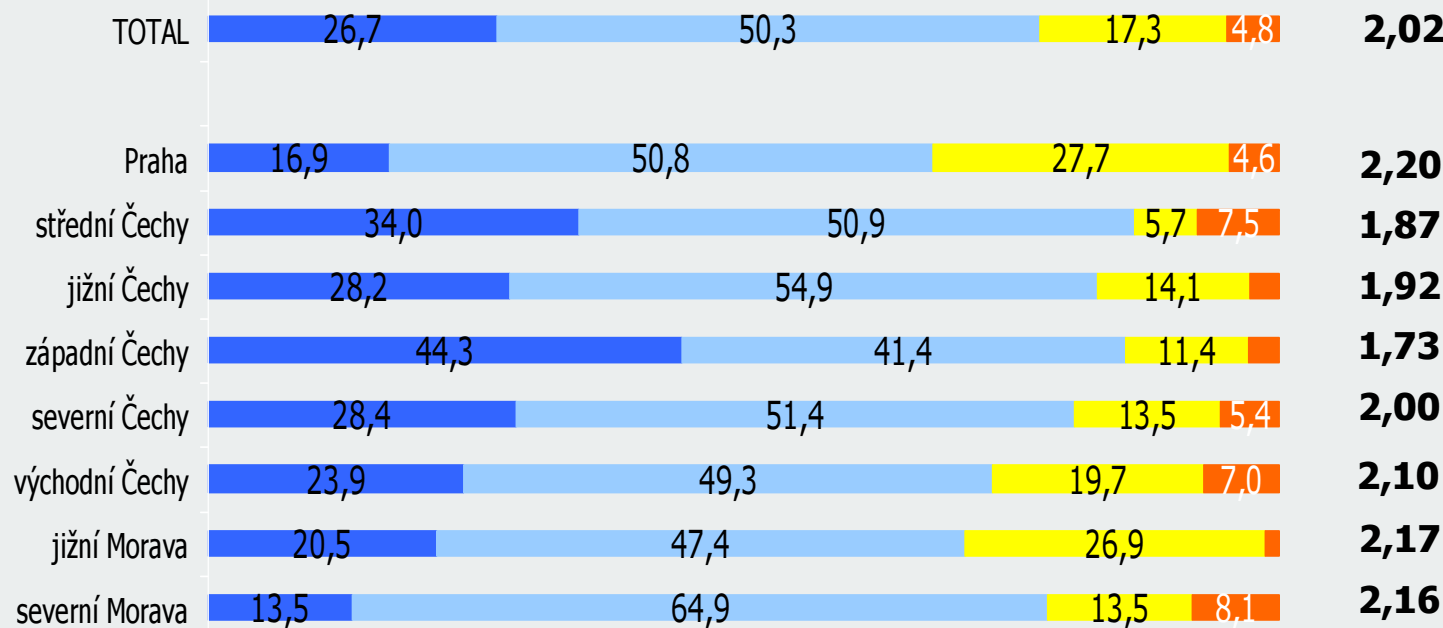
Spokojenost s finančním úřadem (%)

N=525

V grafu nejsou zahrnuty odpovědi „rozhodně nespokojeni“ z důvodu jejich nízké nebo nulové četnosti. Znamka je však počítána i z nich. Střední hodnota je 3.

**Průměrná
znamka**

6



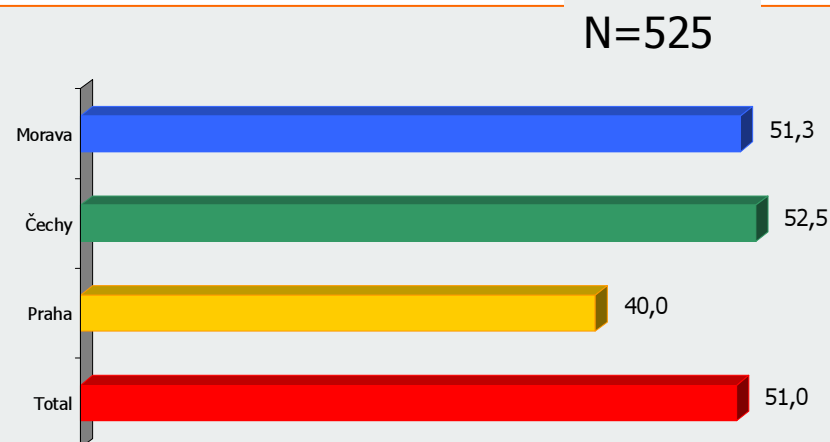
■ rozhodně spokojeni ■ spíše spokojeni
 ■ ani spokojeni-ani nespokojeni ■ spíše nespokojeni

Z hodnocení vyplývá, že více než polovina respondentů je se svým finančním úřadem spokojena. Podíváme-li se na průměrné hodnocení, nejlepší je v západních Čechách, kde průměrná známka dosahuje 1,73 na škále 1 – 5, kde 1 je zcela spokojen a 5 zcela nespokojen. Nejhorší průměrnou známku má Praha. Z toho se odvíjí i její trošku horší hodnocení v dalším podrobném sledování. Podíl rozhodně nespokojených je malý, není tedy uveden v grafu.

Hodnocení odbornosti pracovníků FÚ a ochota ke spolupráci (%)

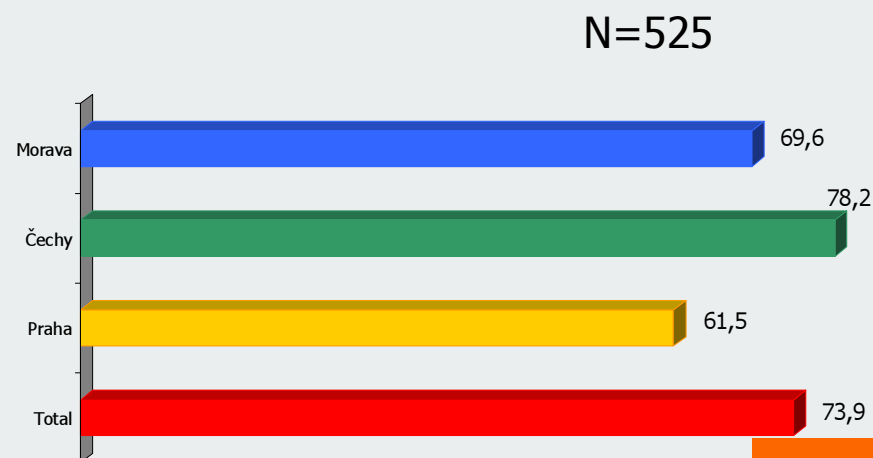
51% dotázaných respondentů potvrdilo, že v případě, když se dostanou do krátkodobých potíží, lze očekávat spolupráci od finančního úřadu.

V mezioblastním srovnání větší **neochota** pracovníků finančních úřadů ke spolupráci je patrná **v Praze (32%)** oproti tomu **v Čechách a na Moravě je ochota ke spolupráci vyšší než 50%.**



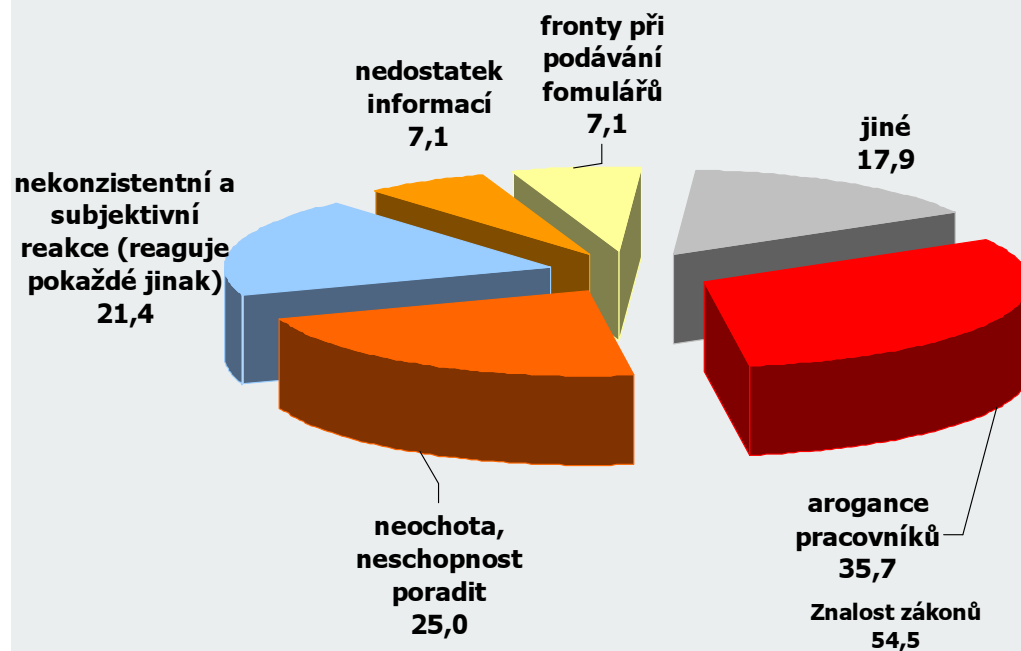
Odbornou vzdělanost celkově pozitivně hodnotí téměř 74% respondentů.

Mezioblastně je pozitivní hodnocení nejnižší pro Prahu (62%), za ní je severní a střední Morava (65%), naopak nejvíce odborně vzdělaní jsou pracovníci finančních úřadů v západních Čechách (téměř 88%), což potvrzují i výsledky při rozdělení Praha, Čechy jako celek a Morava jako celek (viz graf)



Důvody nespokojenosti s činností FÚ (%)

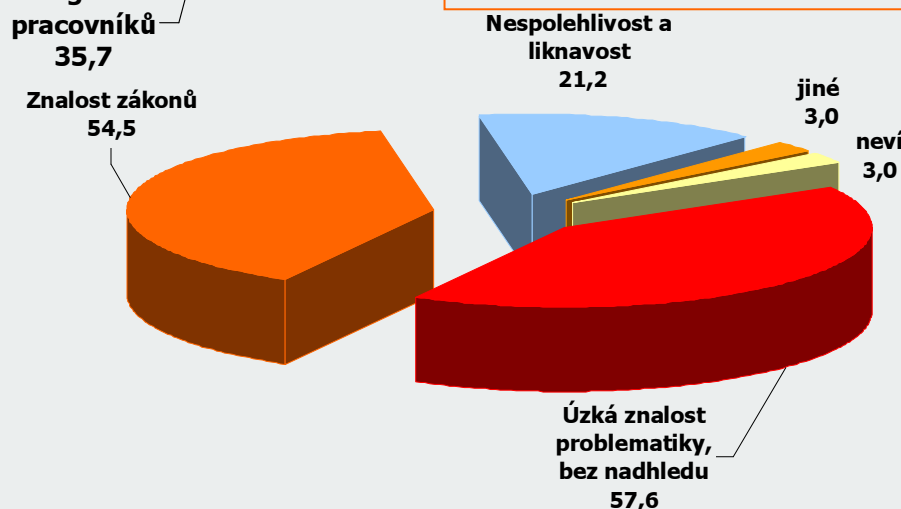
S činností FÚ nespokojeno 28 osob (5%)



Hlavní nespokojenosti plynou z arogantního chování pracovníků FÚ, z jejich neochoty a nekonzistentních a subjektivních reakcí.

Po odborné stránce byli respondenti nespokojeni s nízkou znalostí zákonů (důvod uvedlo 55% nespokojených respondentů) a v problematice se neorientují v celé šíři (uvedeno v 58%). Následuje nespolehlivost a liknavost.

S odborností pracovníků nespokojeno 33 osob (6%)



3 Hodnocení finančního úřadu

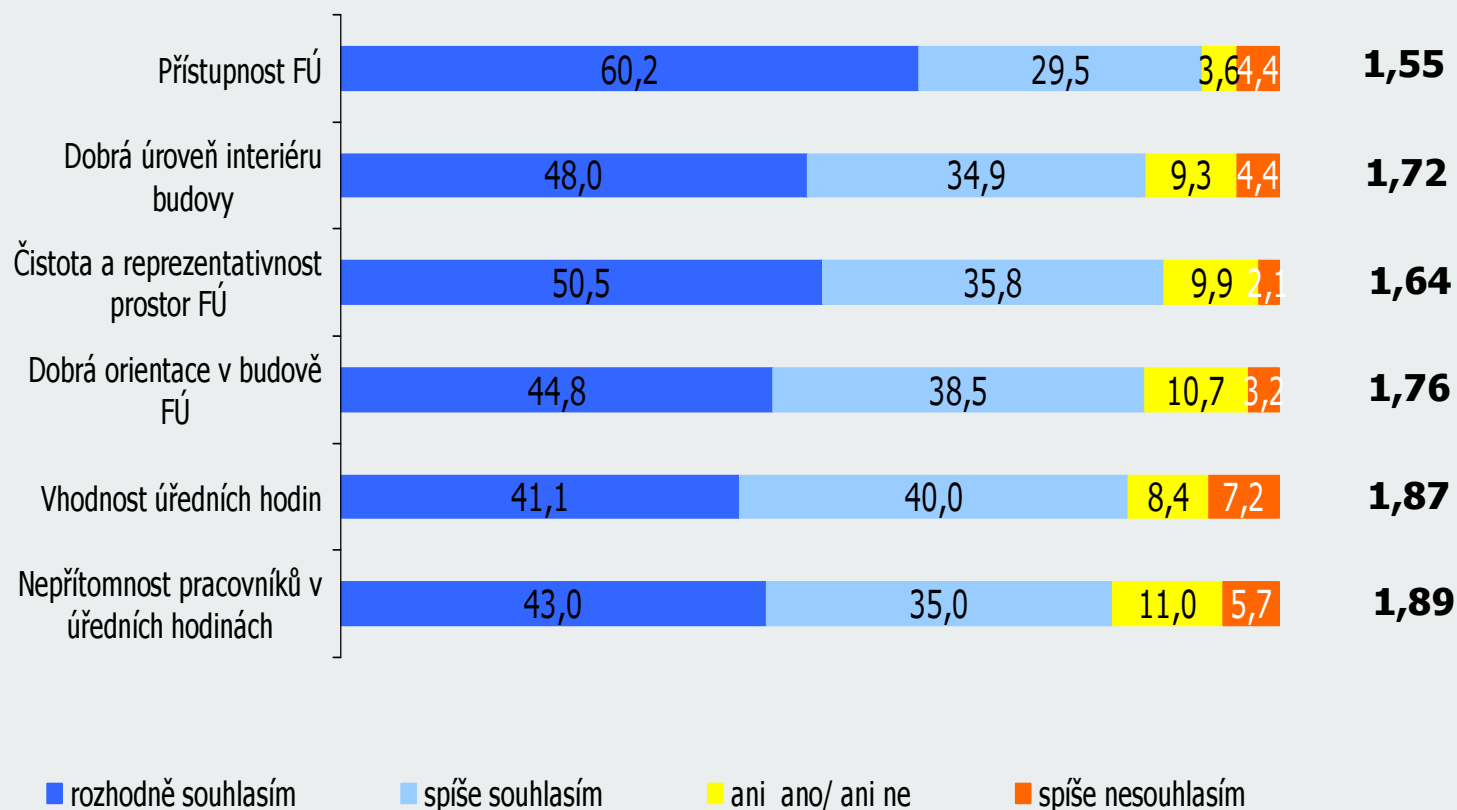


Hodnocení budovy finančního úřadu (%)

N=525

Průměrná
známka

10



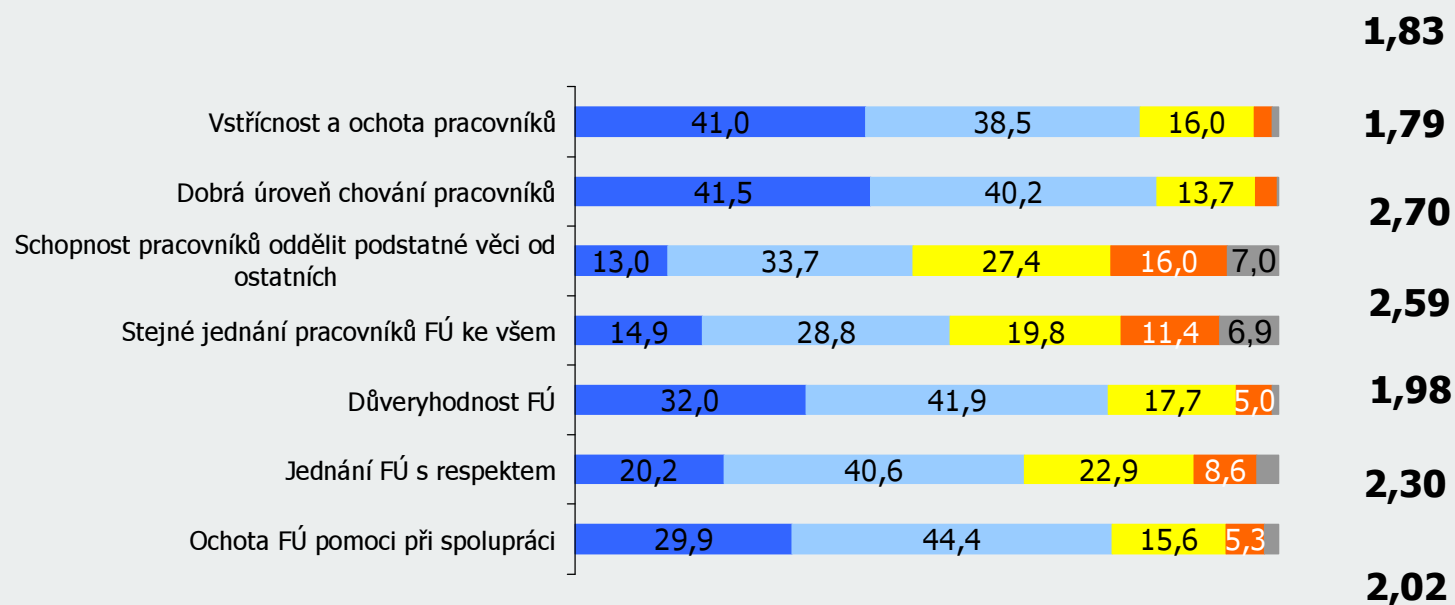
V grafu nejsou zahrnuty odpovědi „rozhodně nesouhlasím“ z důvodu jejich nízké nebo nulové četnosti. Znamka je však počítána i z nich. Střední hodnota je 3.

Hodnocení pracovníků finančního úřadu (%)

N=525

**Průměrná
známka**

11



■ rozhodně souhlasím ■ spíše souhlasím ■ ani ano/ ani ne ■ spíše nesouhlasím ■ rozhodně nesouhlasím

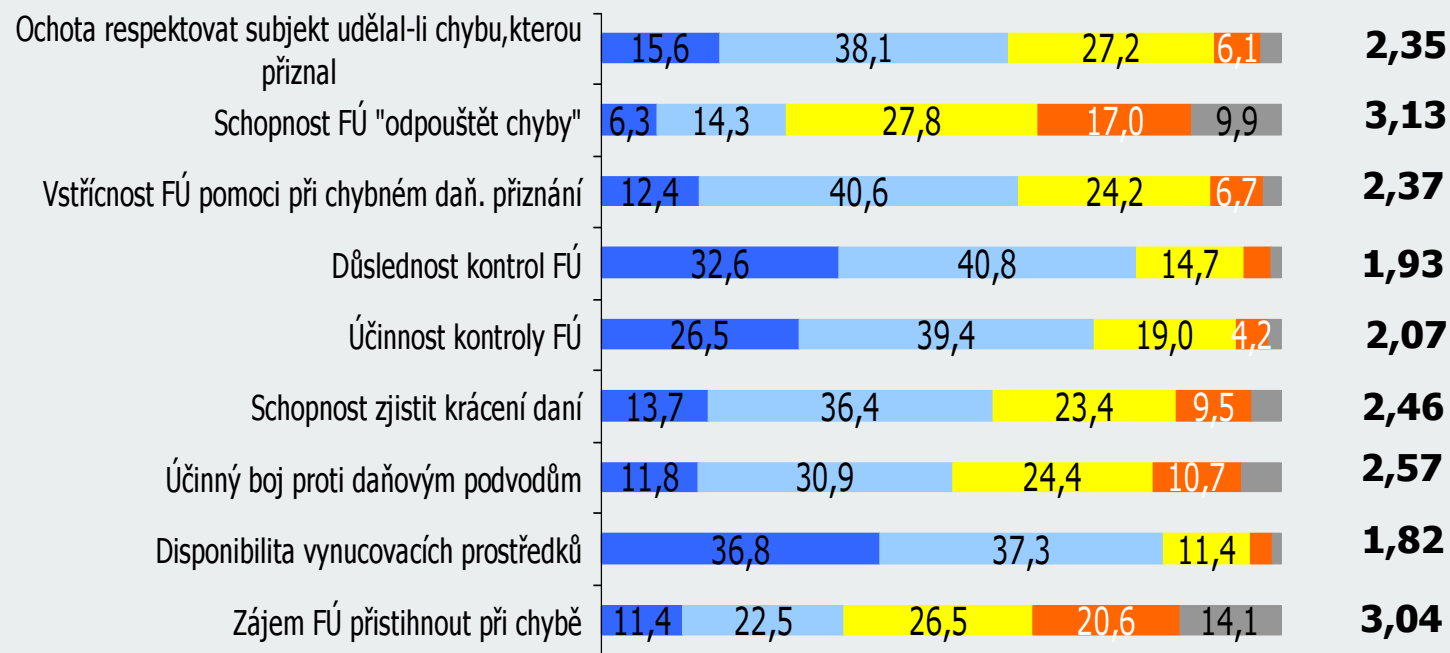
V grafu nejsou někde zahrnuty odpovědi „rozhodně nesouhlasím“ z důvodu jejich nízké nebo nulové četnosti. Znamka je však počítána i z nich. Střední hodnota je 3.

Hodnocení finančního úřadu při řešení chyb (%)

N=525

Průměrná
známka

12



■ rozhodně souhlasím ■ spíše souhlasím ■ ani ano/ ani ne ■ spíše nesouhlasím ■ rozhodně nesouhlasím

V grafu nejsou někde zahrnuty odpovědi „rozhodně nesouhlasím“ z důvodu jejich nízké nebo nulové četnosti. Znamka je však počítána i z nich. Střední hodnota je 3.

Hodnocení finančního úřadu při řešení chyb

N=525

13

Shrňme-li tuto část, nejlépe je hodnocena přístupnost FÚ, co se týče lokality a umístění v jednotlivých městech (průměrná známka 1,55), nejlépe situované FÚ mají dle výsledků střední a jižní Čechy, kde průměrné hodnocení je do 1,5, následuje reprezentativnost prostor (1,65)

Co se týká hodnocení pracovníků, zde je situace o něco horší. Průměrné známky se pohybují kolem 2. Nejhůře je respondenty vnímána schopnost pracovníků oddělit podstatné věci od nepodstatných. Nejhorší situace je v Praze, kde pouze 30% respondentů uvádí, že ano, jsou schopni nezabývat se detaily a přejít k podstatným věcem (průměrná známka 3,07). Naopak nejlépe hodnoceni jsou opět pracovníci středních Čech (2,29)

Poslední skupina se týká spolupráce se širokou veřejností a dostupnosti nejrůznějších opatřovacích prostředků. Nejlépe je hodnocena dostupnost vynucovacích prostředků (1,82), z čehož vyplývá, že pokud se staneme náhodou dlužníky, FÚ si najde efektivní prostředky k jejich splacení. Vytýkána je i nižší schopnost odpouštět chyby (3,13) a zájem přistihnout při chybě (3,04).

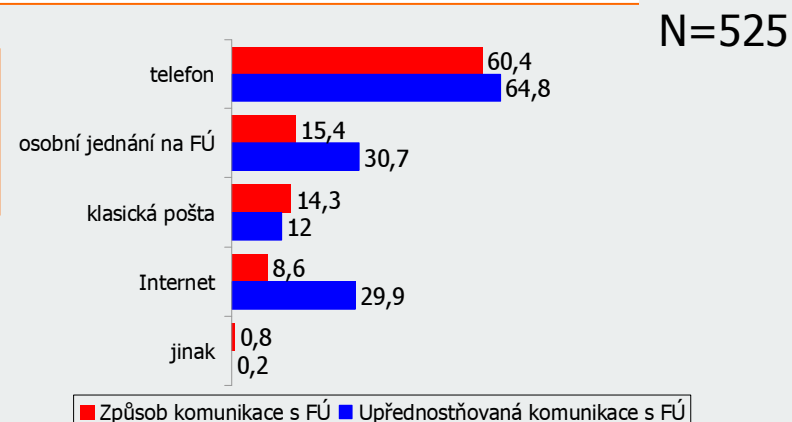
Pozitivně lze hodnotit, že dle respondentů FÚ plní důsledně svou kontrolní činnost a disponuje dostatkem vynucovacích prostředků.

4 Způsob komunikace s finančním úřadem



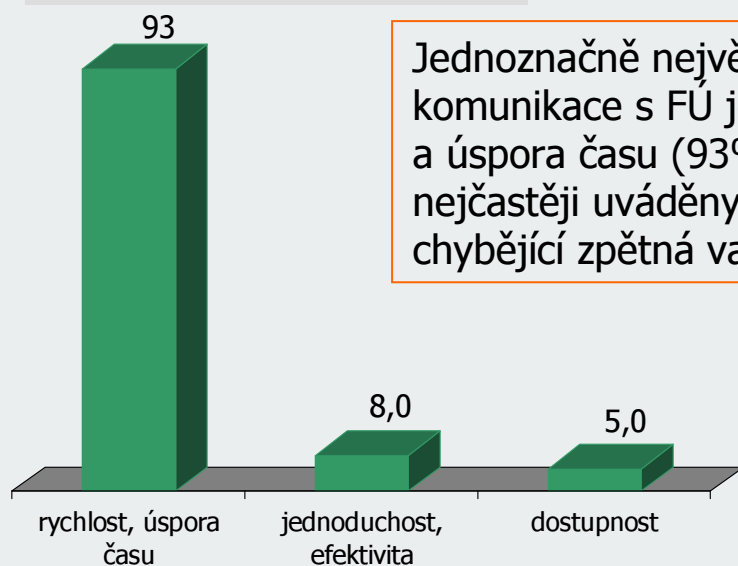
Způsob komunikace s FÚ (%)

60% respondentů upřednostňuje při komunikaci telefon. Respondenti by více uvítali i osobní jednání na FÚ a používání Internetu.

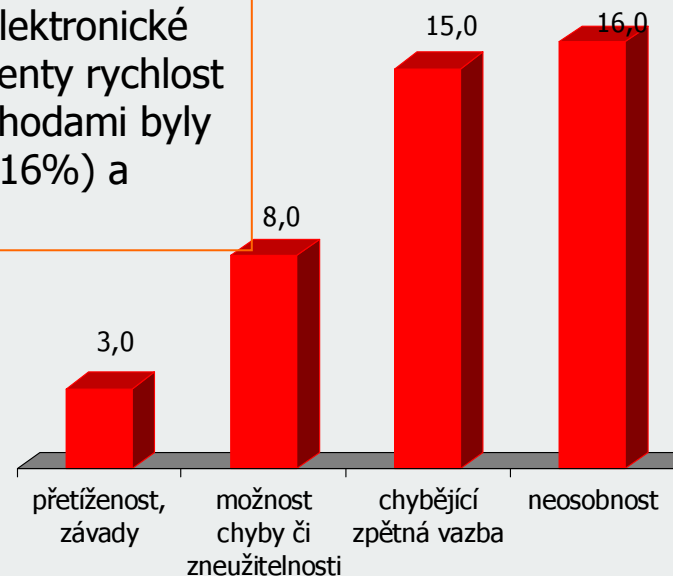


15

Elektronická komunikace



Jednoznačně největší výhodou elektronické komunikace s FÚ je pro respondenty rychlost a úspora času (93%). Mezi nevýhodami byly nejčastěji uváděny neosobnost (16%) a chybějící zpětná vazba (15%).



N=147

Elektronická komunikace (%)

N=378

16

Hlavní důvody proč respondenti nekomunikují s FÚ elektronicky?



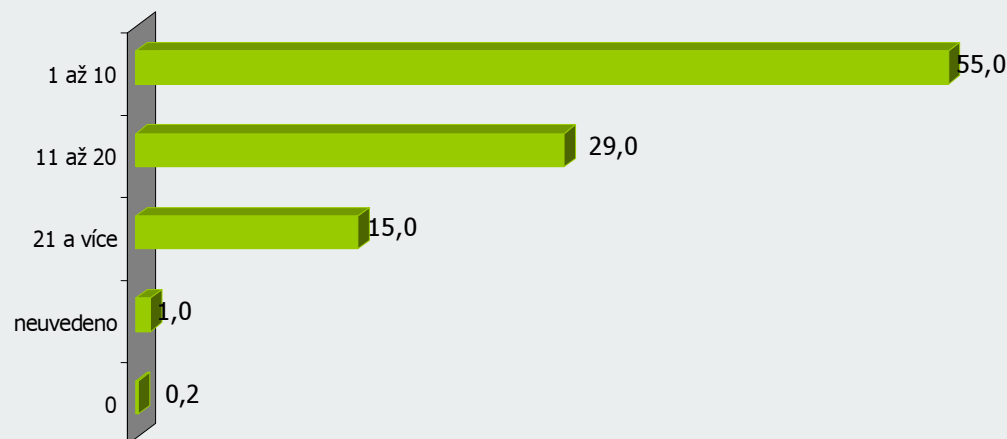
Elektronický způsob komunikace není v České republice zatím tak rozšířen jako v zahraničí. Lidé zatím stále nemají takovou důvěru v tento způsob komunikace, což vyplývá i z našeho průzkumu. Mnoho respondentů stále tvrdí, že jim elektronická komunikace nepřináší žádné výhody nebo se nevyplatí.

Jednání s FÚ (%)

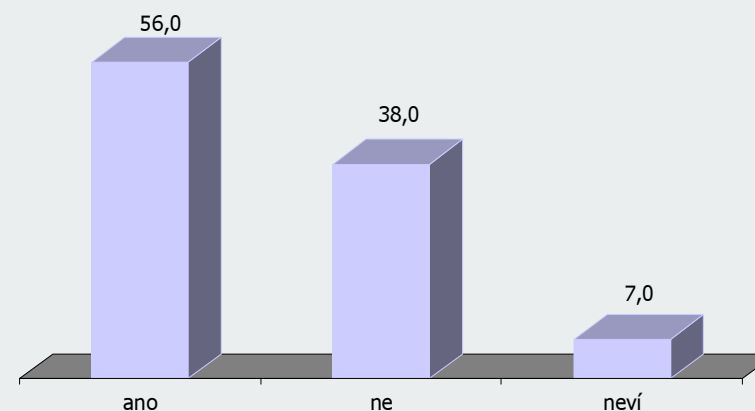
N=525

17

Frekvence jednání na FÚ (za rok)



Vyhovoval by Vám v případě možnosti neformální způsob jednání s FÚ?



U cca poloviny respondentů (55%) je roční frekvence jednání na FÚ v rozmezí 1 – 10. Průměrný počet jednání během roku je 15, nejčastěji FÚ navštěvují dle předpokladu daňoví poradci, kteří uskuteční v průměru cca 34 návštěv ročně (nejméně obchod a služby – 9). Podle regionálního rozložení nejvyšší průměrný počet návštěv je 21, a to ve středních Čechách.

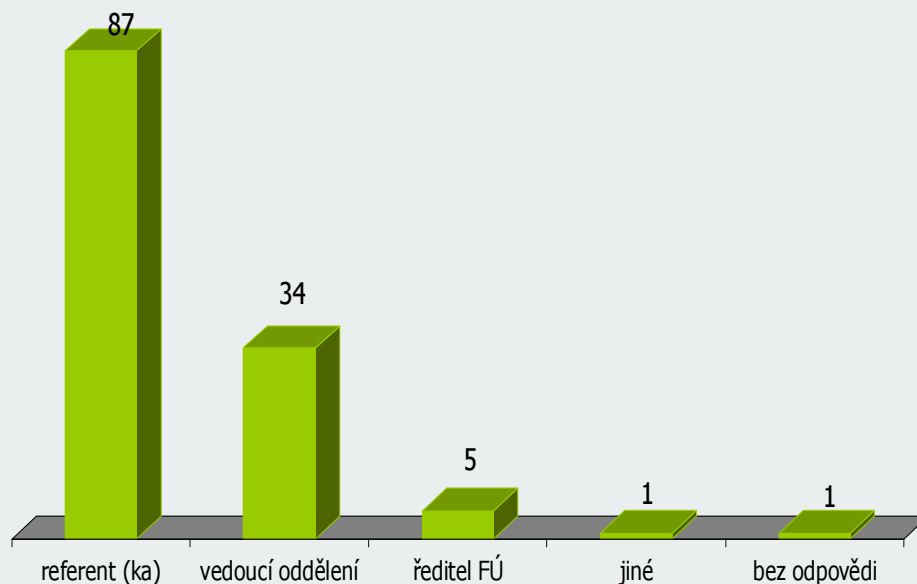
Mírné většině respondentů (56%) by vyhovoval méně formální způsob jednání s FÚ; dvěma pětinám (38%) by ale nevyhovoval.

Jednání s FÚ (%)

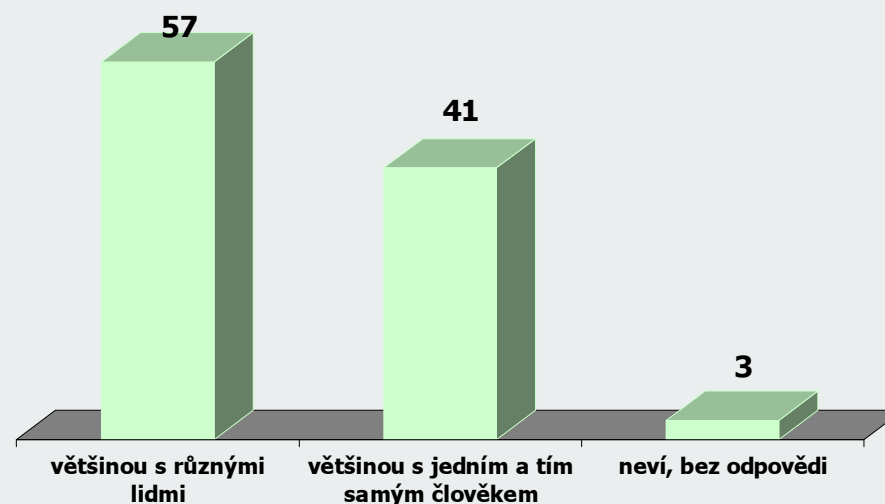
N=525

18

Na jaké úrovni jednáte na FÚ?



Jednáte s různými lidmi nebo s jedním člověkem?



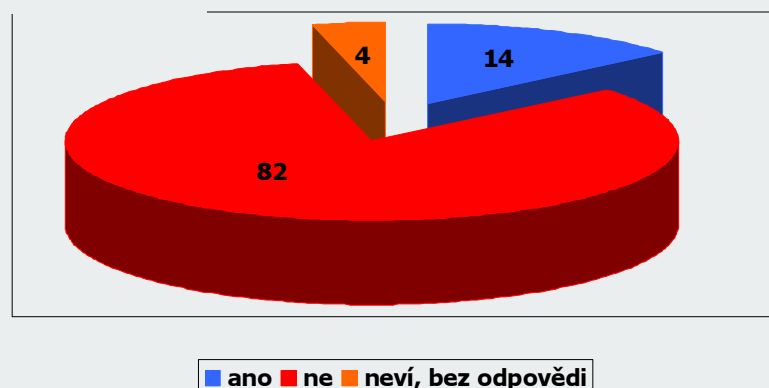
Při návštěvě finančního úřadu téměř 57% dotázaných uvádí, že jedná s různými lidmi. Zdaleka nejčastěji jednájí respondenti na FÚ s lidmi na úrovni referentů (87%). Z jedné třetiny (34%) i s vedoucími oddělení.

Zdaleka nejvíce mají na svém FÚ převážně svou kontaktní osobu daňoví poradci (89 %), naopak v obchodě a službách lidé většinou jednájí s jinou osobou (51%)

Daňové informační schránky (%)

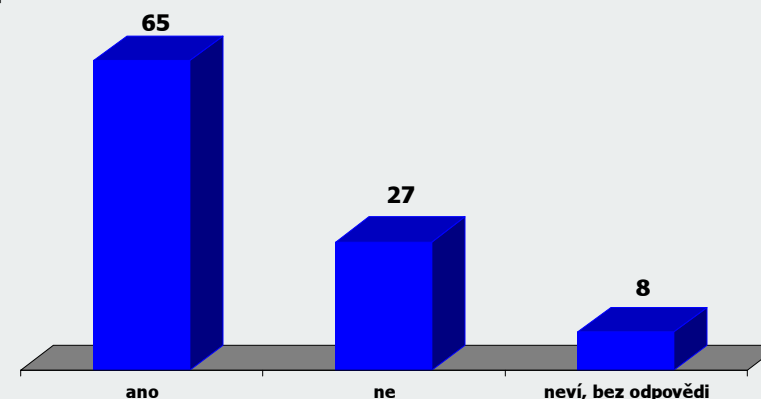
Využíváte daňové informační schránky?

N=525



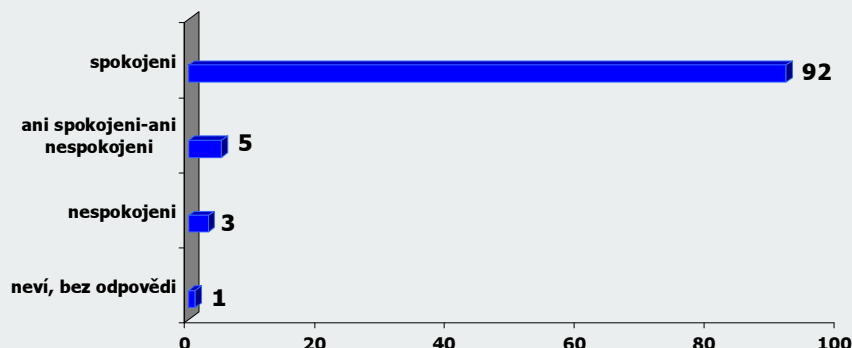
Snížila se tím frekvence přímé komunikace s pracovníky FÚ?

N=74



Jste spokojeni s daňovými informačními schránkami?

N=74

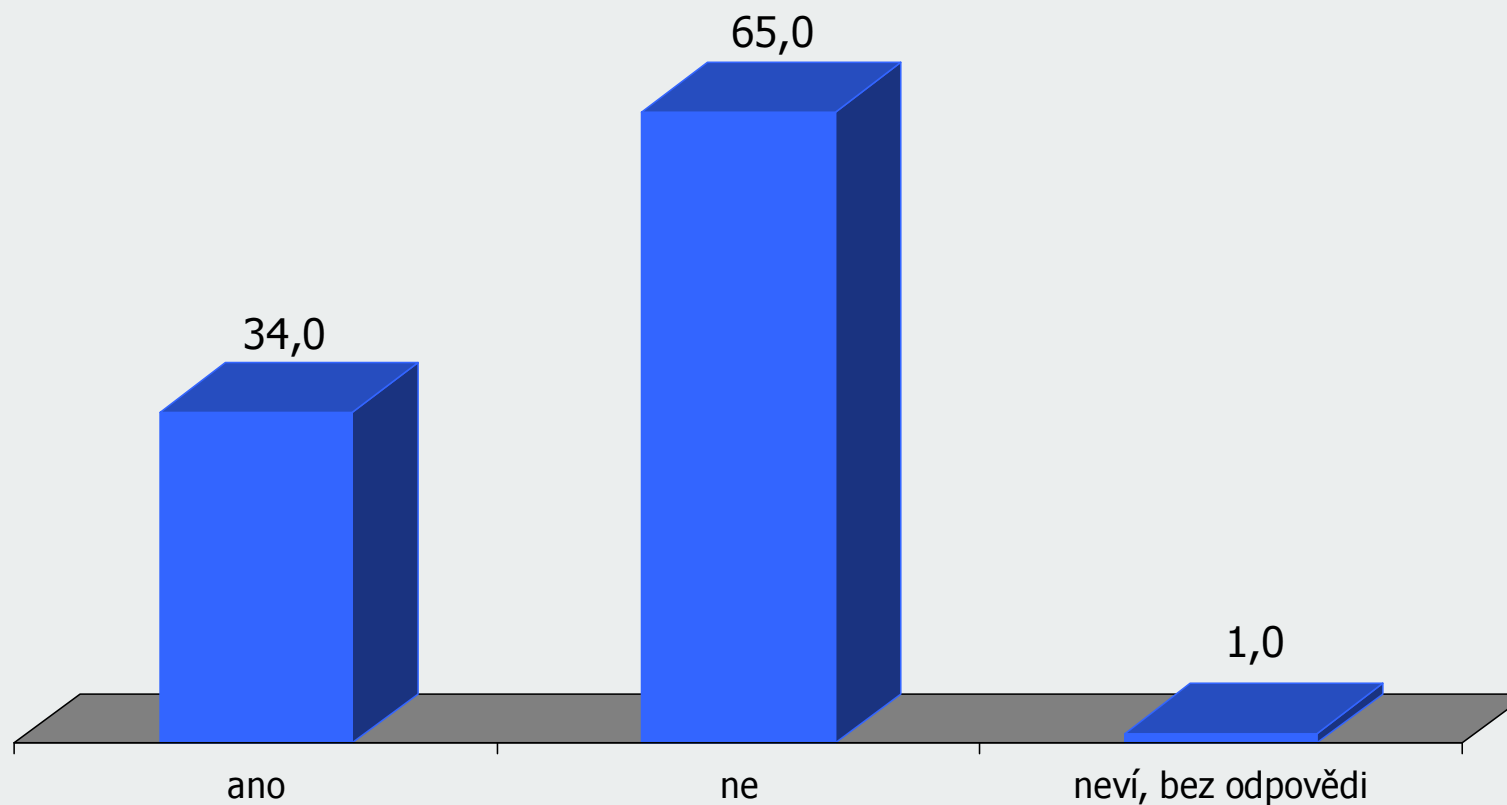


Využívání daňových informačních schránek není mezi českou populací rozšířeno. Používá ji pouze 14% respondentů. Z nich dvě třetiny (65%) uvádí, že se jim jejich používáním snížila frekvence přímé komunikace s pracovníky FÚ. Velká většina respondentů (92%) je s používáním spokojena.

Využívání pokladen finančního úřadu při placení daní (%)

N=525

20

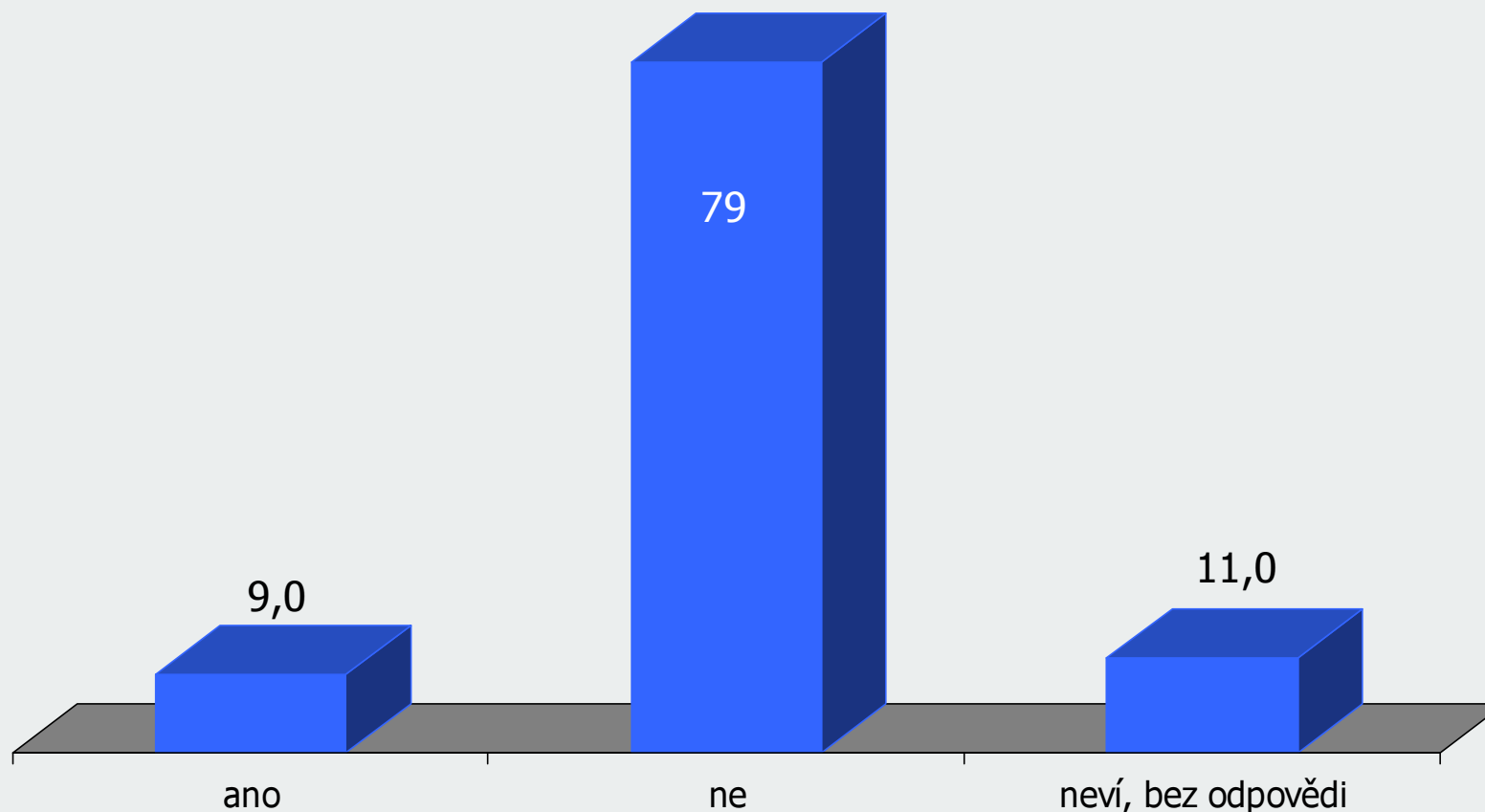


Třetina (34%) respondentů využívá při placení daní pokladen finančního úřadu.

Setkal jste se s neoprávněným zvýhodňováním jednotlivých poplatníků nebo skupin poplatníků? (%)

N=525

21



Desetina (9%) respondentů se již setkala s neoprávněným zvýhodňováním jednotlivých poplatníků nebo skupin poplatníků. Nejvíce se s touto situací setkávají daňoví poradci – ze 104 dotázaných se jich s neoprávněným zvýhodňováním setkala 20%.

5 Shrnutí a doporučení



Závěry

23

Celkově lze říci, že občané jsou až na výjimky s činností FÚ spokojeni. Přístup jednotlivých pracovníků je na většině úřadů je na velice dobré úrovni. Co jim naopak lze vytknout je přílišná arogance, neochota a neschopnost poradit, která může vyplývat právě z úzké znalosti problematiky bez nadhledu, které se liší regionálně. Největší aroganci uváděli u pracovníků ve východních Čechách.

Problémem může být nižší znalost zákonů, nespolehlivost a liknavost, což se opět může projevit v tom, že lidé by uvítali včasnější podávání informací o novinkách a změnách.

Co se týká lokalizace a umístění budovy FÚ, shodují se respondenti na tom, že je v pořádku. Stejně tak nemají problémy s orientací v budově a interiér na návštěvníky FÚ působí pozitivně.

Stále převažuje osobní jednání při komunikaci s FÚ, především telefonický kontakt. Elektronická komunikace je na nižší úrovni i z důvodu nižší důvěry v tento způsob komunikace.

Doporučení

24

- ✓ Zvýšit a rozšířit odbornost zaměstnanců
- ✓ Zvýšit schopnosti v oblasti obchodního jednání, komunikačních dovedností – odborná školení
- ✓ Prohloubení znalosti zákonů a odborné problematiky
- ✓ Včas informovat veřejnost o připravovaných nebo zavedených změnách tak, aby se dostali do širokého povědomí
- ✓ **Být tu pro občana, uvědomit si, že ne každý občan se vyzná v českém daňovém systému a dělat chyby je lidské = být odborníkem ve svém oboru a konzultantem**
- ✓ Zavedení systému osobních poradců a konzultantů, kdy by se prohluboval „vztah“ mezi občanem a státním úředníkem, což by mohlo vést ke zvyšování důvěryhodnosti a odbourávání negativních názorů na pracovníky.
- ✓ Rozšíření používání elektronické komunikace – zvýšení zabezpečení proti zneužití, ochrana osobních údajů..
- ✓ Rozšíření povědomí a informovanosti o možnostech používání daňových informačních schránek

A high-angle, close-up view of the Golden Gate Bridge's red-painted steel structure. The bridge's towers and suspension cables are prominent, with the San Francisco city skyline and the bay visible in the background. A semi-transparent dark grey rectangular box is overlaid on the lower half of the image, containing white and blue text.

Děkujeme za pozornost
GfK. Growth from Knowledge

The GfK logo, consisting of the letters 'GfK' in white, set against a solid orange square background.

GfK