

Alej FLUKIAŘ

C

Hodnotící kritéria eseje z předmětu SOCIÁLNÍ DEVIACE

	Co splněno (+)	Co nesplněno (-)
Formální náležitosti k celému textu		
Název práce (typ dilemat a místo zjišťování)	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný nebo chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Citace v textu (např. Vacek 1997: 192)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Plynulost vět	dostačující <input checked="" type="checkbox"/>	nedostačující <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Úvod“		
Název podkapitoly	správný <input checked="" type="checkbox"/>	chybný nebo chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Cíl práce	konkretizovaný 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2	nedostatečně specifikovaný 3 4 5
Zdůvodnění volby tématu	je přítomné <input checked="" type="checkbox"/>	chybí <input checked="" type="checkbox"/>
Způsob naplnění cíle	uveden <input checked="" type="checkbox"/>	neuveden <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Charakteristika konkrétního pracoviště organizace v dané lokalitě/regionu“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/jakého a kde? <input checked="" type="checkbox"/>
Pracovníci, u kterých bude dilema zkoumáno	specifikováni <input checked="" type="checkbox"/>	nespecifikováni <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky klientů	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné <input checked="" type="checkbox"/>
Charakteristiky pracovníků	dostatečné <input checked="" type="checkbox"/>	nedostatečné <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Teoretické vymezení konkrétního dilematu“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný/konkrétně jakého? <input checked="" type="checkbox"/>
<u>Charakteristiky vybraného dilematu</u> podle literatury	dostatečné 1 2 3	nedostatečné 4 5 CHYBÍ
Tabulka shrnující informace o dilematu	přítomna <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomna <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Otázky indikující přítomnost zvoleného dilematu na vybraném pracovišti a způsobu jeho řešení“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný <input checked="" type="checkbox"/>
Oba typy otázek (indikující přítomnost d. vs. způsoby jeho řešení)	přítomny <input checked="" type="checkbox"/>	nepřítomny <input checked="" type="checkbox"/>
Formulace otázek ve standardizované podoby (s využitím formy „Vy“)	dostatečná 1 <input checked="" type="checkbox"/> 2 dvouhlavňové ot. nezacílené/obecné ot. neprovázané s konceptem dilematu	nedostatečná 3 4 5 <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>
Část „Řešení zvoleného dilematu a jeho význam“		
Název podkapitoly	úplný <input checked="" type="checkbox"/>	neúplný <input checked="" type="checkbox"/>
Způsob reálného řešení a jeho zdůvodnění	dostatečné 1 2 3 4	nedostatečné 5

Písemná práce [Esej] na téma

„Dilema mezi procedurálním a situačním přístupem v kultuře Celního úřadu Brno“

Bc. Aleš Florián, UČO 40897, 2.5.2009

Obsah:

1. Cíl práce
2. Popis náplně práce a charakteristik pracovního prostředí
3. Teoretická charakteristika vybraného dilematu
4. Otázky, které umožní indikovat přítomnost vybraného dilematu a jeho řešení na daném pracovišti
5. Řešení vybraného dilematu a jeho významu pro pracovníky na vybraném pracovišti,

INOVACE

1. Cíl práce

Vzhledem ke skutečnosti, že pracuji na Celním úřadu Brno, kde se zabývám řízením, při kterém jsou klientům přiznávána práva a stanovovány povinnosti, vybral jsem za cíl práce odpovědět na otázku: „Jak jsou pracovníci Celního úřadu Brno zvyklí řešit dilema mezi procedurálním a situačním přístupem ve své rozhodovací práci a jaký to má pro ně význam?“

2. Popis náplně práce a charakteristik pracovního prostředí

Celní správa České republiky produkuje číste veřejné statky a řadí se do veřejného sektoru. Zahrnujeme-li sledované odvětví podle kritéria potřeb, patří celní úřad do bloku I.: ODVĚTVÍ SPOLUČEŇSKÝCH POTŘEB. Podle kritéria sektoru se zařazuje do kvartálního sektoru – služby nemateriálního charakteru převážně působící ve veřejném sektoru.¹

¹ Článek podle: Rejzler, J. a kol.: Ekonomika veřejného sektoru, Masarykova univerzita v Brně, 2001.

WIKWIKWIKI

Česká celní správa, stejně jako celní správy ostatních států, má dva základní úkoly kterými jsou ochrana a regulace domácího trhu formou výběru cla z dovezeného zboží a dohled nad tím, aby toto zboží neohrožovalo životy nebo zdraví lidí, zvířat či rostlin.

Celní správu České republiky tvoří Generální ředitelství cel s pozicemi správních úřadů s celostátní působností, dále osm celních ředitelství a jim podřízených 54 celních úřadů s omezenou územní působností. Celní správa České republiky je bezpečnostním sborem.

Činnost Celního úřadu Brno zapadá do systému celního dohledu nad zbožím v rámci jednotného celního území Evropské unie. Celní úřad Brno je v rámci své působnosti také výhradním správcem spotřebních daní. Tím se rozumí vyměťování a vybírání spotřebních daní z vybraných výrobních podléhajících spotřební daní bez ohledu na skutečnost, zda jsou předmětem dovozu nebo vývozu v rámci obchodu se zeměmi mimo EU nebo v rámci obchodu s členskými státy EU, nebo jsou předmětem tuzemské výroby nebo spotřeby. Celnímu úřadu Brno byla také zvláštními zákony svěřena správa ekologických daní a kontrolní oprávnění v oblasti nákladní silniční dopravy, jako jsou například vážení nákladních vozidel, dodržování povinných přesávek řidičů, splnění podmínek pro přepravu nebezpečných nákladů nebo plnění povinností úřady poplatku za užívání stavených úseků dálnic a rychlostních komunikací. Je také pověřena kontrolou v oblastech zahraničního obchodu s vojenským materiálem, provádění společně zemědělské politiky Společensví, nakládání s odpadů, obchodu s chráněnými druhy fauny a flóry, a nelegální zaměstnanosti cizinců. V neposlední řadě byl Celní úřad Brno zahrzen do integrovaného zachráněného systému země jako složka spolupůsobící s ostatními bezpečnostními a záchrannými sbory při mimotožádých a krizových situacích. (zpracováno s použitím internetového zdroje <<http://www.celnisprava.cz/CmsGru/Celnisprava-CR/O-ceske-CS>> [cit. 2009-04-07])

Náplň práce jednotlivých pracovníků je mj. posuzování, zda byl spáchan přestupek nebo delikt, ukládání sankcí a stanovování jejich výše za porušení právních předpisů, řízení o posouzení daně a povolení splátek, řízení o prominutí daně nebo jeho přislušenství, stanovování výše daňové povinnosti podle pomůcek nebo dohodou, stanovování výše zajištění, vydávání zajišťovacích příkazů, posuzování splnění podmínek pro vydávání povolení a další činnosti, při kterých mohou dilematické situace nastat.

no inkjet) je na rozdíl od
vážení při práci jako
vážení, zajišťování a pd.

ok
zav

3. Teoretická charakteristika vybraného dilematu

Dilema mezi procedurálním a situačním přístupem se týká způsobu každodenní, běžné práce (interakce) s klienty. Toto dilema je Musil, 2004: 45) zařazeno mezi dilemata „všední“ spolu s dilematy mezi:

- Komplexními a zjednodušenými příp.
- množstvím klientů a kvalitou služeb,
- rovným přístupem ke všem a upřednostňováním některých klientů,
- jednosměrnými a symetrickými vztahy s klienty,
- poskytováním materiální a nenateriální pomoci,
- snahou zasáhnout věas a obavou, že zásah bude umáhlený.

Pomocí dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem pracovníci řeší, jakým způsobem mají vykonávat svou práci, plnit své úkoly a jakým způsobem mají nakládat se svou pravomocí a odpovědností. Vzniká v případech, když v daných konkrétních pracovních případech mohou uplatnit odlišné, stejně přijatelné, ale těžko slučitelné postupy. Tyto postupy vyplývají z volby mezi dvěma řešeními, a to mezi řešením striktního lpní na standardizovaných procedurách (procedurální nebo také administrativní přístup) a mezi zohledněním individuální situace klienta (přístup situační). (Musil, 2004)

do pps

Znaky dilematu	Dilema - přístupy	
Pracovní postupy	Procedurální přístup	Situační přístup
	Formalizovaný, rutinní, předem dané procedury, bez ohledu na individuální situaci klienta, stejně pro všechny klienty. Předem daná kritéria a pravidla pro rozdělování klientů do kategorií a způsoby reakce na jejich problémy na základě tohoto rozdělení.	Nejsou předem dané, více individualizované, s ohledem na konkrétní situaci a problém každého klienta.
Vlastní iniciativy	Není, řídí se danými předpisy při řešení problému klienta. Nepošílají s tím, že by měli rozhodovat o samostatné povaze intervence.	Důležitá, promyšlená a vyvíjí individuální řešení pro každého klienta
Vnímání situace klienta	Nevnímají ji v souvislostech, pouze jako izolovaný problém, se kterým klient přišel a který spadá do jejich pravomoci. Očekávají	Považují problém klienta za součást jeho životní situace, která zahrnuje i další okolnosti jeho života a kterou je potřeba zkoumat a

Vnímání vlastní povinnosti, práce	Jedním úkolem je posuzovat oprávnění klientů, tzn. zda je podle zákona a předpisů možné poskytnout klientovi to, o co žádá. Zabývají se tedy jen tím, co jim podle předepsaných procedur přísluší.	Jedním úkolem je zkoumat potřeby klienta, jeho možnosti a souvislosti mezi nimi a na základě vlastního posouzení určit postup řešení problému.
-----------------------------------	--	--

Řešení situace klienta	Řešení je předem dané, připravené, předvidatelné. Všem příjemcům je předem známý „produkt“ poskytován jasným a shodným způsobem.	Nepředpokládají, že existuje předem připravené řešení, ale považují problémy každého klienta za jedinečné, individuální, tzn. že pro každého je třeba vytvořit individuální řešení.
------------------------	--	---

Zdroj: <https://is.muni.cz/auth/el/1423/jaro2009/SP/PP803/op/Masr-dilemat_k_espjim.doc?jak_nla=1423;obdobi=4544;studium=265651;kod=SP/PP803> [cit. 2009-04-24]

4. Otázky, které umožní indikovat přítomnost vybraného dilematu a jeho řešení na daném pracovišti

Znaky dilematu	Otázky indikující znaky dilematu
Pracovní postupy	Na kterém oddělení pracujete? Kde je Vám přidělen případ k řešení, víte přesně, jakým způsobem budete v řešení pracovat? Je postup při řešení nějakým způsobem standardizovaný? Pokud je postup v řešení standardizovaný nějakým interním pokynem, má tento pokyn závazný charakter? Tento porušení by bylo možno kvalifikovat jako zneužití pravomoci veřejného činitele? Dávejte při řešení případů klientovi prostor k vyjádření, přiváhe i k doplnění spákového materiálu? Pokud se klient k vyřešení věci vyjádří nebo doplní důležitý, zohledněte to v řešení?
Vlastní iniciativy	Po přidělení případu k řešení hledáte způsob řešení ve vnitřních předpisech? Přemýšlíte o nejlepšíšm řešení samostatně? Pokud se Vám řešení předepsané vnitřními předpisy z nějakého důvodu nezamlouvá, hledáte řešení jině? Kde, u koho?
Vnímání situace klienta	Při řešení případu např. výše ukládané sankce, zda sankci vůbec uložíte, řešení o posečkání daně, povolení spátek, řešení o promítnutí daně nebo jeho připsání, stanoví danou povinnost podle pomíček nebo dohodou? Komunikujete celkovou ekonomickou situaci klienta? Zohledňujete v řešení situaci případně klientovi problémy (ekonomická a osobní)?

do pps
OK
OK
OK
OK
OK
OK
OK
OK

Vlastní vlastní povinnosti, práce	Znáte víze Celní správy České republiky? Myslíte si, že znáte dostatečně dobře legislativu oblasti, kterou se zabýváte? Respektuje řešení případ podle zákoni nebo podle ústředí i právního systému vyssi právního systému v průběhu postupu, když první normy umožňují dvojitý výklad?
Řešení situace klienta	Řešili jste ve své praxi případ formou Ev. „na klíč“, který je založen na přímém odborném poradenství a na podporě klientského přístupu? Je pro řešení případu pro Vás důležitější hledisko „zákonosti“ (správně dodržet znění zákonných norem) nebo hledisko „jedince“ (osobní a ekonomická situace jedince)? Je výsledek obouhájích přístupů (posuzování stejně skutkové podstaty) vždy stejný nebo při řešení přiklíte k okolnostem daného případu? Které okolnosti Vám komplikují uvážení nezavislého úsudku v projednávané věci?

04/2-114
J. Gu

5. Řešení vybraného dilematu a jeho významu pro pracovníky na vybraném pracovišti

Pracovníci Celního úřadu Brno jsou při řešení dilematu mezi procedurálním a situačním přístupem postaveni před problémem rozporuplnosti deklarované víze Celní správy České republiky. Tato víze deklaruje usnadňování obchodu, zjednodušování postupů, snižování administrativní zátěže subjektů při současném zkvalitňování zákonných postupů, efektivním a účinnějším využívání kontrolních nástrojů, zajištění očekávaných výnosů a omezení daňových úniků. Tato situace pracovníkům řešení vybraného dilematu neusnadňuje. Při uplatňování postupů je, v duchu přísluší „bližší košile nežli kabát“, postupováno dle postoje vrcholového managementu úřadu. Zde se však dostávají pracovníci opět do konfliktu, a to podstatného. Před nedávnem došlo ke změně na postu ředitele úřadu. Bývalý ředitel byl zastáncem stylu „selektého rozumu“, který můžeme typologicky podřadit pod přístup situace. Současný ředitel se výrazněji neprojevil, nicméně lze z jeho jednání vyčíst příklon spíše k přístupu procedurálnímu, tzn. „nedělat si problémy“.

Na tuto situace pracovníci reagují formací „vlastního pojetí cílu práce“ (Lipsky, 1980), dle kterého upřednostňují takový přístup, který jsou schopni odůvodnit svým nadřazeným. Tyto cíle jsou individuální, celým kolektivem celního úřadu neschválené. Z titulu výzkumu reakci na vybrané dilema lze jen vyzorovat tendence k využívání subkultur, v rámci kterých je upřednostňován určitý přístup. V rámci této „perspektivy diferenciace“ (Martin, 1992) dochází k homogenitě způsobu rozhodování uvnitř dané subkultury, kterou je

7DB
POTRUB
SPRÁVA
VODNÍK
VODNÍK
VODNÍK
VODNÍK

vždy konkrétní oddělení celního úřadu. Konkrétní způsob rozhodování určuje osoba vedoucího oddělení, který je za výstupy daného oddělení zodpovědná. Každý vedoucí oddělení deklaruje navenek svůj postoj, který se snaží pracovníci respektovat. Postoj vedoucího i jednotlivých pracovníků vychází zejména z jejich vlastnosti, znalosti a zkušenosti. Pokud má daný pracovník dostatek znalosti a zkušenosti (jedná se především o oblasti právní a obsah vnitřních aktů řízení), může přízpusobit rozhodnutí ve věci svému svědomí a hledá způsob pro případné odůvodnění svého rozhodnutí svému nadřazenému. Lze tedy tvrdit, že specialista má možnosti volby v přístupu ke klientovi z pohledu vybraného dilematu. K uplatnění situačního přístupu je však potřeba také určité dávky odvahy, smyslu pro spravedlnost a pracovníost, protože „nejet ve vyjetých kolejtích“ znamená větší časovou náročnost a psychologickou zátěž.

Ve zkoumané organizaci nebylo mnoho pracovníků, kteří by oplyvaly tímto vlastnostmi a schopnostmi. Navíc lze v případě orgánů státní správy využívat situační přístup pouze v případě řešení, které neodporuje legislativě². Z uvedené vyplývá, že možnost „libovle“ pracovníka správního orgánu je možná pouze na základe tzv. správního uvážení, které lze použít v případě:

1. Provedení výkladu neurčitých právních pojmů, které můžeme zjednodušeně definovat jako pojmy víceznačné, jejichž definici neobsahuje žádný právní předpis a
2. v případě zákonného zmocnění správního orgánu k rozhodnutí na základe svého uvážení. Oprávnění k tomuto uvážení je založeno např. vložením slova „může“ do právního předpisu.

Pracovníci Celního úřadu Brno jsou při rozhodování vedeni snahou uplatnit subjektivní názor založený na volném uvážení pouze v případě naplnění zásady materiální pravdy, které vyplývá z komplexního hodnocení důkazů. Tyto důkazy získávají pracovníci celního úřadu ex offio, ale také dávají možnosti subjektům se před vydáním rozhodnutí k těmto důkazům vyjádřit případně je o další důkazy doplnit. Teprve poté si pracovníci celního úřadu vytvoří vlastní úsudek o projednávané věci, naleznou právní odůvodnění svého rozhodnutí a rozhodnou.

² Čl. 4 odst. 1 a 2 Listiny záhládníků práv a svobod: „Povinnost mohou být ukládány toliko na základe zákona a v jeho mezích a jen při zachování záhládních práv a svobod. Meze záhládních práv a svobod mohou být na podmínek stanovených Listinou záhládních práv a svobod upraveny pouze zákonom.“

V případě, na který dopadá užít správněho uvážení (viz výše bod 1.) prozkoumají i právní normy vyšší právní síly, jako jsou Ústava České republiky, Listina základních práv a svobod, mezinárodní dohody, soudní judikatura, ale také závazné interní akty řízení. Pokud ani na základě těchto dokumentů nelze vydat rozhodnutí, postupují pracovníci celního úřadu na základě premisy „in dubio mitius“ (v pochybnostech mírně), tzn. ve prospěch subjektu.

Je třeba uvést, že naprostá většina rozhodnutí pracovníků zkontrované organizace podléhá možnosti přezkumu nadřízeného celního orgánu - subjekt může proti rozhodnutí podat opravný prostředek. Stále více subjektů svého práva na odvolání do rozhodnutí celního úřadu využívá právě s odůvodněním na údajně nedostatečné zhodnocení důkazů celním úřadem.

Toto jsou důvody, proč se pracovníci Celního úřadu Brno při své rozhodovací praxi příklonněji spíše k přístupu situačnímu, ale nutně v mezích zákonných předpisů. Při postupu mimo rámec zákonných norem by byli pracovníci zkontrované organizace ohroženi žalobou za vydání nezákonného rozhodnutí či za nesprávný úřední postup, které je řešeno náhradou škody, nebo žalobou pro trestný čin zneužití pravomoci veřejného činitele.

6. Seznam literatury

- Generální ředitelství cel, Víze a strategické cíle Celní správy České republiky na roky 2008 – 2009, Praha 25.2.2008
- <<http://www.celnisprava.cz/CmsGrc/Celni-sprava-CR/O-ceske-CS/>> [cit. 2009-04-07]
- <https://is.muni.cz/auth/el/1423/jano/2009/SP803/op/Mustr_dilemat_k_esejim.doc?fakulta=1423;období=4544;studium=265651;kod=SP803> [cit. 2009-04-24]
- JURČÍK, R.: Soudní přezkum správních rozhodnutí založených na správním uvážení, Buletin advokacie, 1999, číslo 10, strana 31.
- LIPSKÝ, M.: Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. Russell Sage Foundation, New York 1980.
- MARTIN, J.: Cultures in Organizations. Three Perspectives. Oxford University Press, New York 1992.
- MUSIL, L.: Ráda bych Vám pomohla, ale ... Dilemata práce s klienty v organizacích. Marek Zeman, Brno 2004.
- Rektorik, J. a kol.: Ekonomika veřejného sektoru. Masarykova univerzita v Brně, 2001.
- Usnesení předsednictva České národní rady ze dne 16. prosince 1992 o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součásti ústavního pořádku České republiky