

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE MEZI FINANČNÍ
SPRÁVOU ČESKÉ REPUBLIKY A DAŇOVÝM
SUBJEKTEM**

Autor práce: Ingrid Švástová

Studijní program: Bezpečnostně právní činnost

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: RNDr. Růžena Ferebauerová

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

2024

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, z. ú.
Žižkova tř. 6, 370 01 České Budějovice

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Ingrid Švástová

Studijní program: Bezpečnostně právní činnost

Forma studia: Kombinovaná

Místo studia: České Budějovice

Název bakalářské práce:

Elektronická komunikace mezi finanční správou České republiky a daňovým subjektem

Název bakalářské práce v anglickém jazyce:

Electronic Communication between the Financial Administration of the Czech Republic and the Tax Entity

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

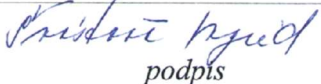

Vedoucí bakalářské práce (jméno a příjmení, včetně titulů):

RNDr. Růžena Ferebauerová

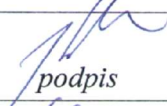


Datum zadání bakalářské práce (měsíc, rok): duben, 2023

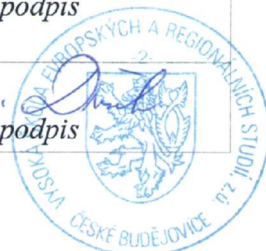
Cíl bakalářské práce:

Hlavním cílem bakalářské práce je vyhodnotit pomocí SWOT analýzy vnímání elektronické komunikace mezi finanční správou a daňovým subjektem. Vedlejším cílem bakalářské práce je potvrdit nebo vyvrátit hypotézu spočívající v tvrzení usnadněné, zrychlené a efektivnější elektronické komunikace.

Student: Ingrid Švástová	28.4.2023 datum	 podpis
Vedoucí práce: RNDr. Růžena Ferebauerová	28.4.23 datum	 podpis

Schvaluji zadání bakalářské práce:

Vedoucí katedry: doc. JUDr. Roman Svatoš, Ph.D.	23.5.2023 datum	 podpis
Prorektor pro studium a vnitřní záležitosti: doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.	23.5.2023 datum	 podpis
Rektor: doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.	23.5.2023 datum	 podpis



Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce v elektronické podobě ve veřejně přístupné části infodisku VŠERS, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucí a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.

.....

Děkuji vedoucí bakalářské práce RNDr. Růženě Ferebauerové za cenné rady,
připomínky a metodické vedení práce.

ABSTRAKT

ŠVÁSTOVÁ, I. *Elektronická komunikace mezi Finanční správou České republiky a daňovým subjektem: bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2024. 71 s. Vedoucí bakalářské práce: RNDr. Růžena Ferebauerová.

Klíčová slova: daňový subjekt, daňová informační schránka Plus, eGovernment, elektronická komunikace, Finanční správa

Bakalářská práce analyzuje elektronickou komunikaci ve veřejné správě směrem k občanům, zkoumá její vývoj a shrnuje možné způsoby elektronické komunikace. Autorka práce podrobně řeší především vzájemnou elektronickou komunikaci mezi Finanční správou České republiky (dále jen „Finanční správa ČR“) a daňovým subjektem.

Hlavním cílem bakalářské práce je vyhodnotit na základě dotazníkového šetření vnímání elektronické komunikace mezi Finanční správou ČR a daňovým subjektem tedy pohledem občana napříč různých věkových kategorií a také vnímání správců daně problematiky elektronické komunikace. Vedlejším cílem bakalářské práce je potvrdit nebo vyvrátit hypotézu spočívající v tvrzení usnadněné, zrychlené a efektivnější elektronické komunikace.

ABSTRACT

ŠVÁSTOVÁ, I. *Electronic Communication between the Financial Administration of the Czech Republic and the Taxpayer: Bachelor Thesis*. České Budějovice: The College of European and Regional Studies, 2024. 71 pp. Supervisor: RNDr. Růžena Ferebauerová.

Key words: tax entity, tax information box Plus, eGovernment, electronic communication, Financial administration

The bachelor's thesis analyses electronic communication in public administration towards citizens, studies its development and summarizes possible methods of electronic communication. The author of the thesis mainly deals with mutual electronic communication between the Financial administration of the Czech Republic and the tax entity.

The main goal of the bachelor's thesis is to evaluate, based on a questionnaire survey, the perception of electronic communication between the Financial administration and the tax entity, i.e. from the perspective of a citizen across different age categories, as well as the attitude of tax administrators to the issue of electronic communication. The secondary objective of the bachelor's thesis is to prove or disprove the hypothesis which claims an easier, faster and more efficient electronic communication.

Obsah

Úvod.....	9
1 Cíl a metodika bakalářské práce	11
2 Teoretická část	13
2.1 Komunikace v obecné rovině – vysvětlení pojmu	13
2.2 Historie a vývoj komunikace.....	15
2.3 Elektronická komunikace	16
2.3.1 Druhy elektronické komunikace	17
2.4 eGovernment	20
2.5 Elektronická komunikace a právní rámec	23
3 Finanční správa České republiky	24
3.1 Postavení Finanční správy v ČR.....	24
3.2 Správce daně.....	25
3.3 Daňový subjekt.....	25
3.4 Druhy komunikace daňového subjektu vůči Finanční správě ČR	27
3.5 Právní rámce elektronické komunikace ve Finanční správě ČR.....	28
3.6 Elektronická komunikace daňového subjektu směrem k Finanční správě ČR.....	29
4 Praktická část	31
4.1 Průzkum č. I	31
4.2 Průzkum č. II	43
5 Diskuze.....	51
5.1 Komparace.....	51
5.2 SWOT analýza	52
5.3 Výpočet vah jednotlivých faktorů SWOT analýzy	55
Závěr	59
Seznam použitých zdrojů	62
Seznam tabulek a grafů	66

Seznam příloh.....	67
Přílohy.....	68

Úvod

Lidská komunikace jako taková už od pradávna patří k nejdůležitějším atributům našich životů a prakticky bez přestání se rozvíjí. Postupem času se obměňuje a stále zdokonaluje a otevírá nám různé možnosti.

V dnešním moderním světě sehrává klíčovou roli komunikace elektronická, která je prostředkem, jenž nám dává prostor ke zrychlené komunikaci, zefektivňuje práci, zjednodušuje život a tím šetří čas, který je pro každého z nás tolik drahocenný. Tato komunikace nám poskytuje dříve nebývalé možnosti a svým neustálým vývojem se bez přestání inovuje a její potenciál se stále rozšiřuje a je mnohými považována za nekonečnou. Je používána v podobě elektronické pošty, datové schránky nebo komunikace pomocí různých portálů napříč celou lidskou populací naší planety ve všech úrovních života, ať už toho pracovního, společenského, kulturního a v neposlední řadě i života osobního.

Problematika elektronické komunikace mezi Finanční správou České republiky (dále jen „Finanční správa ČR“) a občanem České republiky, který je v postavení daňového subjektu je tématem aktuálním, jenž nabývá důležitosti v kontextu digitalizace veřejné správy. Pro Finanční správu představuje elektronická komunikace efektivnější a rychlejší způsob zpracování dokumentů a komunikace s daňovými subjekty. Zároveň snižuje administrativní zátěž a umožňuje lepší dohledatelnost a archivaci komunikace. Pro daňové subjekty tato komunikace znamená pohodlnější a časově úspornější způsob podávání daňových přiznání, registrací, žádostí a dalších dokumentů. Elektronická komunikace také zvyšuje transparentnost procesů a usnadňuje přístup k informacím. Na druhou stranu však implementace elektronické komunikace způsobuje problémy. Někteří daňový poplatníci stále preferují tradiční způsoby komunikace, jako jsou osobní návštěvy na úřadech nebo zasílání dokumentů poštou. Je také kladen nárok na určité technické zázemí a znalosti, což může být některým daňovým subjektům zejména starším osobám nebo menším firmám bez dostatečného technického vybavení a znalostí, překážkou. Dále je zde otázka bezpečnosti a ochrany osobních údajů, které jsou při elektronické komunikaci klíčovými faktory. Je však skutečně elektronická komunikace vnímána jen pozitivně a vytváří nám život snazší?

Téma bakalářské práce bylo zvoleno na základě autorčiných praktických zkušeností z pozice odborného referenta finančního úřadu v kontrolním oddělení pro

daň z příjmů právnických osob a fyzických osob, které autorku motivovaly k hlubšímu zkoumání tohoto tématu a porozumět tak lépe jeho širším souvislostem a navrhnout v otázce elektronické komunikace mezi Finanční správou ČR a daňovým subjektem možná zlepšení. Tato praktická zkušenost autorce umožnila vidět výhody, ale také výzvy a problémy, které se s elektronickou komunikací pojí.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

Hlavním cílem bakalářské práce je vyhodnotit vnímání všudy přítomné elektronické komunikace v této době mezi Finanční správou ČR a daňovým subjektem. **Vedlejším cílem** je potvrdit nebo vyvrátit hypotézu spočívající v tvrzení, že elektronická komunikace usnadňuje naše životy, zefektivňuje a urychluje komunikaci jako takovou.

Teoreticko-metodická část bakalářské práce byla zpracována podrobnou rešerší odborné literatury vztahující se k vymezenému tématu bakalářské práce. Odborná literatura byla autorkou práce dále analyzována a zpracována. V úvodní teoretické části byl vymezen základní pojem elektronické komunikace a vysvětlen její význam. Dále byla popsána historie, vývoj a druhy elektronické komunikace se zaměřením na elektronickou komunikaci ve veřejné správě konkrétně na komunikaci finanční správy a daňových subjektů a byly definovány právní rámce související s řešeným tématem.

Praktická část byla realizována empirickou metodou se zaměřením na elektronickou komunikaci v souvislosti s novelou zákona č. 283/2020 Sb., daňového řádu, jež nabyla účinnosti 1. 1. 2021 a na automatické zřízení datové schránky na základě zákona č. 457/2022 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů ve znění pozdějších předpisů. Dotazníkovou technikou, jež je jednou z výzkumných technik¹, bylo v první řadě provedeno onlinové dotazníkové šetření prostřednictvím služby VYPLŇTO.CZ, jehož dotazování bylo neadresné se zachováním anonymity respondentů s cílem oslovit náhodný vzorek dotazovaných, kterým bylo 18 let žijících na našem území disponující jakoukoli zkušeností s elektronickou komunikací směrem k Finanční správě ČR, jehož výsledkem bylo stanovení vnímání veřejnosti a definování výhod a nevýhod, jež jsou dány touto elektronickou komunikací. V druhé řadě vytvořila autorka práce adresný dotazník, jehož distribuce probíhala taktéž v online prostředí prostřednictvím služby VYPLŇTO.CZ, jejichž respondenti byli vybráni z řad správců daně ve vybraných územních pracovištích finančních úřadů zejména na území Prahy a Českých Budějovic a specializovaného finančního úřadu. Na základě získaných dat z realizovaných dotazníků podrobila autorka práce výsledky

¹ PÁNA, L., SOMR, M., *Metodologie a metody výzkumu*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2007, s. 6-7, 21. ISBN 978-80-86708-52-2.

SWOT analýze² a provedla komparaci³ výhod a nevýhod obou dotazovaných skupin a odpověděla na určenou hypotézu. Interpretace jednotlivých výsledků výzkumných šetření byla demonstrována grafy.

² MANAGEMENT MANIA. *SWOT analýza* [online]. In: ManagementMania.com. Wilmington (USA), 2011-2024, 30.09.2020 [cit. 13.04.2024]. Dostupné z: <<https://managementmania.com/cs/swot-analyza>>.

³ LINHART, J., VODÁKOVÁ, A., Výzkum komparativní. In Sociologický ústav Akademie věd ČR, v.v.i. *Sociologická encyklopedie* [online]. Sociologický ústav Akademie věd ČR, v.v.i. 10. 12. 2017, [cit. 13.04.2024]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/V%C3%BDzkum_komparativn%C3%AD>.

2 Teoretická část

2.1 Komunikace v obecné rovině – vysvětlení pojmu

*Komunikace mezi lidmi je procesem interakce, ve kterém si lidé navzájem předávají informace o svých pocitech, myšlenkách a názorech.*⁴ Význam slova komunikace má mnoho definic. Původní latinský význam pojmu „komunikace“ zahrnuje ve svém obsahu sdělení, sdílení, spojování i společenskou účast. V takovém pojetí komunikace prakticky představuje podstatu veškerých mezilidských vztahů – a to v soukromém i veřejném sektoru.⁵

Mezi základní potřeby člověka se řadí blízkost a kontakt s druhými a tento vzájemný styk může nabývat různých podob. Jednou z těchto podob je proces komunikace, který vždy předává a přijímá informace. Veškerá komunikace je získána a naučena, tudíž ji můžeme podle svých potřeb měnit. Podle L. Hoškové a J. Lakatošové komunikací sdělujeme své postoje, vyjadřujeme se k věcem, tématům, situacím, k lidem.⁶ Pro přenášení toho, co sdělujeme existuje řada výrazů jako jsou: informace, komuniké, signál, zpráva, sdělení, promluva.⁷ Přenášíme a přijímáme informace, které můžeme také které jsou pro nás v jistém ohledu velmi důležité. Výběrem druhu komunikace dáváme okolí možnost utvořit si o nás obraz.⁸

Prostřednictvím komunikace se člověk dorozumívá od útlého věku na různých úrovních a pomocí různých forem. Faktorů ovlivňujících styl a potřebu komunikace je celá řada jako např. věk, pohlaví, rodinné a sociální zázemí, druh a úroveň našeho vzdělání, pracovní život, společenský život, citové rozpoložení, dosavadní životní poznání a mnoho dalších.

Za základní formy komunikace jsou všeobecně považovány zejména komunikace verbální, neverbální, interpersonální, intrapersonální, rozhovor,

⁴ DUPLINSKÝ, J., BRYCHTOVÁ, Š., *Komunikace ve veřejné správě 1. Díl*. Pardubice: Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní, Ústav veřejné správy a práva, 2004, s. 5. ISBN 80-7194-645-1.

⁵ Tamtéž.

⁶ HOŠKOVÁ, L., LAKATOŠOVÁ, J. *Komunikace* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého, Bakalářské distanční studium managementu, 1994, s. 4. ISBN 80-7067-407-5. Dostupné z WWW: <<https://www.ndk.cz/view/uuid:7ae2a000-9e33-11e3-8e84-005056827e51?page=uuid:7cf7fe80-b297-11e3-9d7d-005056827e51>>.

⁷ HEGER, V. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012, s. 14. Copyright © Grada Publishing, a.s. 2012. ISBN 978-80-247-3779-9.

⁸ HOŠKOVÁ, L., LAKATOŠOVÁ, J. *Komunikace* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého, Bakalářské distanční studium managementu, 1994, s. 4. ISBN 80-7067-407-5. Dostupné z WWW: <<https://www.ndk.cz/view/uuid:7ae2a000-9e33-11e3-8e84-005056827e51?page=uuid:7cf7fe80-b297-11e3-9d7d-005056827e51>>.

komunikace v malé skupině, veřejná komunikace, komunikace zprostředkovaná počítačem, komunikace masová.⁹

V odborné literatuře datované koncem 20. století můžeme však dohledat také komunikaci záměrnou, bezděčnou, kognitivní, afektivní, analogovou, digitální a sdělování prostřednictvím činů.¹⁰

Obecná charakteristika základních forem mezilidské komunikace:

- Verbální komunikace – jedná se o druh komunikace, při níž používáme mluveného projevu, prostředkem přenosu a přijímání informace je slovo,
- Neverbální komunikace – je opakem verbální komunikace, u tohoto druhu komunikace nepoužíváme slova jako prostředku, nýbrž řeč těla, mimiku, haptiku, gestikulace,
- Interpersonální – komunikace mezi dvěma osobami, které mají mezi sebou vztah a jsou na sobě závislé, jde zde o záměr – cíl,
- Intrapersonální – komunikace, kterou vede člověk sám se sebou, klade si otázky, odpovídá si, úkoluje se, plánuje, atd.,
- Rozhovor – komunikace formou otázek a odpovědí,
- Komunikace v malé skupině – podle J. A. De Vita hovoříme o skupině 5 – 10 osob, která slouží ke vztahovým a úkolovým potřebám,
- Veřejná komunikace – komunikace, která probíhá mezi řečníkem a posluchači, kterých může být libovolný počet,
- Komunikace zprostředkovaná počítačem – základem této komunikace je počítačové spojení v podobě e-mailu, chatu, instant messagingu, webových stránek nebo blogů,
- Masová komunikace – princip této komunikace spočívá v přenosu informací, které vycházejí z jednoho zdroje a oslovuje širokou skupinu lidí, což jsou knihy, noviny, časopisy, rozhlas, televize a film.¹¹

⁹ DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, s. 29-30. Translation © Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.

¹⁰ HOŠKOVÁ, L., LAKATOŠOVÁ, J. *Komunikace* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého, Bakalářské distanční studium managementu, 1994, s. 4. ISBN 80-7067-407-5. Dostupné z WWW: <<https://www.ndk.cz/view/uuid:7ae2a000-9e33-11e3-8e84-005056827e51?page=uuid:7cf7fe80-b297-11e3-9d7d-005056827e51>>.

¹¹ DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, s. 29-30. Translation © Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.

2.2 Historie a vývoj komunikace

Komunikace sehrává hlavní roli v životě člověka již od nepaměti. Dorozumívá se pomocí hlasu, poté se snaží své myšlenky zaznamenat a vynalézá hliněné destičky, které se datují okolo 4000 let před naším letopočtem ve městě Sumer (dnešní území Iráku). Po období hliněných destiček přichází Egyptané s papyrem (předchůdce dnešního papíru). V tomto období je přenos a šíření informace stále podmíněn fyzickému předání. Je vynalezen telegraf, za jehož strůjce je mnohými považován Američan Samuel Finlay Breese Morse (1791 – 1872), který jako první v roce 1844 vybudoval telegrafní spojení v délce zhruba 64 km vedoucí mezi městy Baltimore a Washington a v roce 1845 je odvíjí první zpráva. V roce 1847 byla vybudována první telegrafní trasa i na našem území, která vedla z Vídně přes Brno až do Prahy.¹²

Herbert Marshall McLuhan ve své knize uvedl: *Telegraf nám poskytl globální mžikový snímek, zbořil zdi mezi metropolemi a kulturami a vytvořil „otevřenou diplomacii“ neboli diplomacii beze zdí.*¹³

V roce 1876 byl v Bostonu v USA sestrojen telefon, za kterým stojí vynálezce Alexandr Graham Bell (1847 - 1922). Teoretickým základem pro bezdrátový přenos se stalo rádio, jež je přičítáno americkému fyzikovi Jamesi Clerkovi Maxwellovi (1839 - 1879).¹⁴ V roce 1893 předvádí Nikola Tesla první veřejnou demonstraci rádia a rádiového spojení.¹⁵

Dalším vynálezem v pořadí, který olivnil mezilidskou komunikaci byla televize, se kterou se lidé mohli poprvé setkat v roce 1925 a vděčíme za to skotskému vynálezci Johnovi Logiemu Bairdovi (1888 - 1946). Zásahu na dnešní moderní elektronice nese pokrok v oblasti technologií, kdy v roce 1904 sestrojil J. A. Fleming (1849 - 1945) první elektronku se dvěma elektrodami tzv. dioda. Poté byla v roce 1906 sestrojena trioda Američanem Lee de Forestem (1873 - 1961). Významným momentem se stává polovodičový tranzistor vyvinutý koncem roku 1947 skupinou vědců z Bell Laboratories v USA, která báda pod vedením W. Shockleye a je vypracována základní

¹² PETERKA, J. Archív článků a přednášek Jiřího Peterky. *Z historie sdělovací techniky* [online]. Dostupné z WWW: <https://www.earchiv.cz/a94/a404c501.php3>>.

¹³ McLUHAN, H. M. *Člověk, média a elektronická kultura*. Výbor z díla. Brno: Jota, 2000, s. 278. Copyright © Eric McLuhan a Frank Zingrone, 1995. Translation © Irena Příbylová, Martin Krejza, 2000. ISBN 80-217-128-3.

¹⁴ PETERKA, J. Archív článků a přednášek Jiřího Peterky. *Z historie sdělovací techniky* [online]. Dostupné z WWW: <https://www.earchiv.cz/a94/a404c501.php3>>.

¹⁵ FEREBAUEROVÁ, R., PEKÁREK, O. *Aplikovaná informatika*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2014, s. 11. ISBN 978-80-87472-74-3.

teorie polovodičů. Rok 1958 je úspěšným pro J. S. Kilbyho (1923 - 2005), kterému se podařilo vytvořit integrovaný obvod. A v roce 1971 vzniká pod taktovkou M. E. Hoffa (1937) z firmy Intel první mikroprocesor.¹⁶

Období po druhé světové válce je významné pro internet, kdy v důsledku studené války mezi Spojenými státy americkými a tehdejším Sovětským svazem se zakládá pomyslný základní kámen internetu. Studenou válku lze definovat jako válku beze zbraní, kde důležitou roli sehrával přenos a rychlost předávané informace, která je fyzicky přenášená pomocí vysokorychlostního přenosového média jako je metalický kabel, optický kabel nebo bezdrátový přenos.¹⁷

2.3 Elektronická komunikace

„Stále pokračující rozvoj informačních technologií a telekomunikační infrastruktury, široké využívání výpočetní techniky a supersítě INTERNET, je možno označit za základní podmínky vzniku rozvoje informační společnosti.“¹⁸

Elektronická komunikace nebo-li e-komunikace se v dnešní době stala nedílnou součástí našich životů. Stále více zasahuje do našeho bytí, kde se s ní setkáváme na úrovni soukromého života a také na úrovni života veřejného. Základní předávací jednotkou v elektronické komunikaci je informace¹⁹ a komunikačním prostředím je internet.²⁰ Elektronickou komunikaci rozdělujeme na dva základní způsoby.

Způsoby elektronické komunikace:

1. Synchronní komunikace - jedná se o komunikaci, kdy oba účastníci spolu vzájemně komunikují a reagují na předávané informace v čase např. chat.

¹⁶ PETERKA, J. Archív článků a přednášek Jiřího Peterky. *Z historie sdělovací techniky* [online]. Dostupné z WWW: <https://www.earchiv.cz/a94/a404c501.php3>.

¹⁷ FEREBAUEROVÁ, R., PEKÁREK, O. *Aplikovaná informatika*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2014, s. 11-12. ISBN 978-80-87472-74-3.

¹⁸ FEREBAUEROVÁ, R., PEKÁREK, O. *Aplikovaná informatika*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2014, s. 18. ISBN 978-80-87472-74-3.

¹⁹ SPRÁVA SÍTĚ. Slovník pojmů. *Co je elektronická komunikace* [online]. Dostupné z WWW: <https://www.sprava-site.eu/elektronicka-komunikace/>.

²⁰ FEREBAUEROVÁ, R., PEKÁREK, O. *Aplikovaná informatika*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2014, s. 26. ISBN 978-80-87472-74-3.

2. Asynchronní komunikace - jedná o přenos informací bez odezvy, znakem je časová prodleva, nečekáme na odpověď, což představují např. e-mailová pošta nebo diskusní fóra.²¹

Elektronická komunikace nebo také telekomunikace znamená způsob komunikace tzv. „na dálku“. Je zaměřena na komunikaci mezi uživateli internetu a mezi uživateli moderních komunikačních zařízení, jejichž raketový vývoj zaznamenáváme ve 20. a 21. století.

Druhy komunikačních zařízení zejména jsou:

- Rádio,
- Televize,
- Satelity,
- Počítače,
- Mobilní telefony.

Prostřednictvím elektronické komunikace komunikujeme v **osobní prostoru, ale i ve veřejném prostoru**. V případě komunikace na veřejném prostoru, jde o komunikaci mezi fyzickou či právnickou osobou nebo institucí směrem k orgánům vykonávající státní moc a naopak. Elektronická komunikace ve veřejném prostoru se řídí danými pravidly, ať už to pravidly v podobě zákona, vyhlášek, předpisů apod., zatímco komunikace na úrovni osobní probíhá bez pravidel resp. dle pravidel, která si určují sami příjemci informací.

Elektronická komunikace v rovině osobní

Osobní elektronickou komunikací komunikujeme prostřednictvím:

- E-mailu,
- Chatu,
- Blogu,
- Sociálních médií,
- Apod.

²¹ HOSZOWSKI, R. *Elektronická komunikace: učební text*, [online]. Dostupné z WWW: <<https://www.sslch.cz/files/163/3-elektronicka-komunikace-u.pdf>>.

Neformální komunikací lze komunikovat pomocí verbální komunikace tedy:

- Telefonní rozhovor,
- Osobní rozhovor.

Elektronická komunikace ve veřejném prostoru: s orgány veřejné správy z pohledu občana České republiky

Hovoříme-li o komunikaci ve veřejném prostoru, nabízí se nám dvě možné formy komunikace, a to komunikace analogová tedy komunikace, která má listinnou formu nebo komunikace elektronická. Elektronickou komunikací máme na mysli zejména komunikaci, jejíž písemnost nebo podání má digitální podobu, tedy v podobě nemateriální. Elektronickou komunikací ve veřejném prostoru se rozumí komunikace s orgány vykonávající státní moc dle § 1 odst. 1 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o informačních systémech veřejné správy“), se jedná o státní orgány, orgány územních samosprávných celků nebo státními právníky osobami.²² Jako příklad orgánu vykonávající státní moc lze uvést Českou správu sociálního zabezpečení, Finanční správu ČR, Českou obchodní inspekci, Úřady práce, Katastrální úřady, aj.

Vyhotovení písemnosti a její následné podání vůči orgánům veřejné moci může probíhat třemi způsoby, z nichž první dvě mají svá daná pravidla a požadavky:

1. Portály veřejné správy,
2. Datové schránky,
3. E-mail.²³

AD 1) Portály veřejné správy

Definice portálů veřejné správy nalezneme v Zákoně o informačních systémech veřejné správy v § 6g Portál veřejné správy: „(2) *Portál veřejné správy zajišťuje přístup k informacím získaným na základě informační činnosti [§ 2 písm. a)] veřejných orgánů zejména v oblasti sociálního zabezpečení, zdravotnického zabezpečení, správy veřejných financí, dotací, veřejných zakázek, státní statistické služby, evidence*

²² ČESKO. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy (tiskový zákon). In *Úplné znění č. 1540, Ostrava-Hrabůvka*. 2023, s. 107. ISBN 978-80-7488-581-5.

²³ VODIČKA, M. *Elektronicky podepsat, podat, doručit - novinky a změny*. Praha: Svaz účetních České republiky, 2017. s. 18-19. Metodické aktuality Svazu účetních, 5/2017. ISBN 978-80-87367-77-3.

a identifikace osob, jejich součástí a práv a povinností těchto osob či jejich součástí a tvorby a publikace právních předpisů.“²⁴

Příklady portálů veřejné správy:

- Moje daně,
- Portál občana,
- Portál identity občana,
- Portál vaší obce i kraje,
- ePortál ČSSZ,
- Datová schránka,
- Online katastr nemovitostí,
- Portály zdravotních pojišťoven,
- Portál JUSTICE,
- Veřejné rejstříky, ad.^{25 26}

AD 2) Datové schránky

Pojem datové schránky je vysvětlen v zákoně č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o elektronických úkonech“), jehož přesnou definici nalezneme v § 2 tohoto zákona.

„Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k:

- a) doručování orgány veřejné moci,*
- b) provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci,*
- c) dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob.*“²⁷

Datové schránky jsou zřízeny podle typu subjektu:

1. Ze zákona Digitální a informační agenturou,
2. Na žádost.²⁸

²⁴ ČESKO. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy (tiskový zákon). In *Úplné znění č. 1540*. Ostrava-Hrabůvka: Sagit, 2023, s. 115. ISBN 978-80-7488-581-5.

²⁵ VODIČKA, M. *Elektronicky podepsat, podat, doručit – novinky a změny*. Praha: Svaz účetních České republiky, 2017, s. 18-19. Metodické aktuality Svazu účetních, 5/2017. ISBN 978-80-87367-77-3.

²⁶ DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA. Identita občana. *Portál identity občana* [online]. Digitální a informační agentura © 2024 [cit. 2024-05-22]. Dostupné z WWW: <<https://www.identitaobcana.cz>>.

²⁷ ČESKO. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů (tiskový zákon). In *Úplné znění č. 1540*. Ostrava-Hrabůvka: Sagit, 2023, s. 34. ISBN 978-80-7488-581-5.

Typy datových schránek:

1. Datová schránka fyzické osoby,
2. Datová schránka podnikající fyzické osoby a zaměstnance v určených profesích (advokát, daňový poradce, statutární auditor, znalec, soudní tlumočník)
3. Datová schránka právnické osoby,
4. Datová schránka orgánů veřejné moci.²⁹

AD 3) E-mail

Definice: „Zkr.: *Electronic mail*. Veškeré zprávy zaslané elektronickou cestou přes lokální nebo globální síť, jako je např. Internet, se označují jako e-mail (nebo také elektronická pošta). Tyto zprávy obsahují vedle vlastních dat (mohou to být libovolná data: texty, grafika, programy, apod.) samozřejmě adresu příjemce a odesílatele. Předností oproti běžné poště je zejména rychlost, takže je možné zaslat během několika sekund zprávu až do Ameriky.“³⁰

2.4 eGovernment

Jedním z důležitých pojmů v elektronické komunikaci je, jež v překladu znamená elektronická vláda. Význam slova eGovernment lze chápat jako elektronické služby státu ve veřejném prostoru, mezi které se řadí elektronická komunikace a jehož hlavním cílem je rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné správy široké veřejnosti. Jedná se o druh prostředku, který vede k elektronizaci výkonu státní správy a samosprávy a uplatňování občanských práv a povinností fyzických a právnických osob. Historicky první elektronické podání prostřednictvím eGovernmentu v České republice proběhlo v roce 1999 podáním žádosti o informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o svobodném přístupu k informacím“). V roce 2000 následuje institut elektronického podpisu, který byl zanesen do českého právního řádu, a který novelou správního řádu umožnil používat elektronickou komunikaci v řadě

²⁸ DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA. Datové schránky. *Typy datových schránek* [online]. Digitální a informační agentura © 2024 [cit. 2024-05-10]. Dostupné z WWW: <<https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/65.html>>.

²⁹ Tamtéž.

³⁰ WINKLER, P. *Velký počítačový lexikon: co je co ve světě počítačů*. Vydání první. Brno: Computer Press, a.s., 2009, s. 110. Originální copyright: © Pearson Education Deutschland GmbH. Překlad: © Computer Press, a.s., 2009. ISBN 978-80-251-2331-7.

správních agend.³¹ Je také nutno podotknout, že systém výkonu elektronické vlády eGovernmentu nefunguje pouze v České republice, ale i v řadě evropských zemí, i jinde ve světě.

Rešerší odborné literatury zjistíme, že existuje řada definic a významů slova eGovernment a nelze tak tento pojem přesně vymežit. Například publikace „eGovernment bezpečně“ uvádí vlastní definici: „eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.“³² Ze zahraničního zdroje lze citovat tuto definici eGovernmentu: „eGovernment and digital government are terms used to describe the application of information and communication technologies (ICTs) to improve public services and to increase citizen participation in democratic government. eGovernment has been the dominant term used in policy-making in the European Union (EU); the term puts the emphasis on user-centric services that can be integrated to support easy and efficient use of public services by citizens and businesses.“³³

Přijetím zákona č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o právu na digitální služby“) se tak ještě výrazněji zvyšuje význam pojmu eGovernment v oblasti elektronické komunikace, kdy dle důvodové zprávy k návrhu zákona o právu na digitální služby a o změně některých zákonů bylo hlavním cílem návrhu zákona: „zásadním způsobem posílit práva fyzických a právnických osob v pozici uživatelů služeb, tj. „klientů orgánů veřejné moci“, na poskytnutí služeb orgánů veřejné moci elektronicky, tj. formou digitální služby.“³⁴

³¹ ŠTĚDRONĚ, B., *Úvod do eGovernmentu: Právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, s. 9-20. ISBN 978-80-87041-25-3.

³² LIDINSKÝ, V., ŠVARCOVÁ, I., BUDIŠ, P., LOEBL, Z., PROCHÁZKOVÁ, B. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, s. 7. ISBN 978-80-247-2462-1.

³³ DAVIES, R. *eGovernment: Using technology to improve public services and democratic participation*. Europe: European Union, 2015, s. 3. ISBN 978-92-823-6814-5. Dostupné z WWW: <https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/eprs_ida2015565890_en.pdf#:~:text=eGovernment%20and%20digital%20government%20are%20terms%20used%20to,use%20of%20public%20services%20by%20citizens%20and%20businesses>.

³⁴ ČESKO. Vláda ČR, Poslanecká sněmovna PČR. *Důvodová zpráva k zákonu č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých dalších zákonů* [online]. Dostupné z WWW: <<https://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw?idd=160916>>.

eGovernment tak působí v řadě oblastí s vykonáváním různých činností:

- Informační systémy veřejné správy, open source,
- Elektronická komunikace,
- Ochrana osobních údajů, implementace biometrických údajů,
- Elektronický podpis, elektronická značka,
- Elektronická správní řízení, elektronická podání, e-podatelný, e-volby,
- Dlouhodobé uchovávání elektronických dokumentů,
- Konverze dokumentů,
- Registry veřejné správy,
- Informační audit,
- Bezpečnost a ochrana utajovaných informací,
- Bezpečnost – komplexní zabezpečení informačního systému,
- eCommerce,
- elektronické veřejné zakázky,
- zahraniční zajímavosti v oblasti eGovernmentu,
- novinky v oblasti eGovernmentu aneb co bude dál?³⁵

Hlavními prvky eGovernmentu jsou: Czech POINT, Datová schránka, Portál občana a základní registry.

Czech POINT – termín označuje síť odbavovacích míst, která poskytuje širokou škálu služeb, výpisy z informačních systémů veřejné správy či základních registrů, podání vůči státní správě, konverze dokumentů v listinné podobě do dokumentu obsaženého v datové zprávě nebo datovém souboru a naopak, založení a správa datové schránky a další.³⁶

Portál občana – pomocí tohoto prvku se uživatel připojí k elektronickým službám státu a může tak komunikovat s úřady online prostřednictvím:

- datové schránky,
- identity občana.³⁷

³⁵ LIDINSKÝ, V., ŠVARCOVÁ, I., BUDIŠ, P., LOEBL, Z., PROCHÁZKOVÁ, B. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, s. 7. ISBN 978-80-247-2462-1.

³⁶ ČESKO. CZECHPOINT. *Veřejnost* [online]. © 2024 Digitální a informační agentura [cit. 2024-02-12]. Dostupné z WWW: <<https://www.czechpoint.cz/public/>>.

³⁷ ČESKO. PORTÁL OBČANA. *Přihlášení do Portálu občana* [online]. © 2024 Digitální a informační agentura [cit. 2024-02-12]. Dostupné z WWW: <<https://obcan.portal.gov.cz/prihlaseni/>>.

2.5 Elektronická komunikace a právní rámec

Elektronická komunikace s orgány vykonávající státní moc se stává klíčovým prvkem moderního vztahu mezi občany a veřejnými institucemi, které komunikují s velkým počtem občanů na základě regulovaných a standardizovaných procesů.³⁸ Tento dialog je formován několika stěžejními právními rámci, které respektují národní právo, a které jsou také v souladu s normami a požadavky Evropské unie.

Základní pilíře právních rámců poskytují rámec pro bezpečnou, transparentní a efektivní elektronickou komunikaci mezi občany a orgány vykonávající státní moc.

Stěžejní legislativa v oblasti elektronické komunikace:

- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářející důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů,
- Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových stránek,
- Nařízení Evropské unie č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu (unijní nařízení eIDAS).

³⁸ FEREBAUEROVÁ, R., PEKÁREK, O. *Digitální ekonomika a společnost*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2019, s. 78. ISBN 978-80-7556-048-3.

3 Finanční správa České republiky

3.1 Postavení Finanční správy v ČR

Finanční správa České republiky spolu s Celní správou České republiky je podřízena Ministerstvu financí, které je přímým vykonavatelem veřejné moci. Finanční správa ČR je soustavou orgánů pro výkon správy daní v České republice dle zákona č. 456/2011 Sb., o Finanční správě České republiky, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o Finanční správě ČR“). Vnitřní fungování Finanční správy ČR je dáno jejím organizačním řádem, který schvaluje generální ředitel Generálního finančního ředitelství (dále jen „GFŘ“).

Soustavu orgánů Finanční správy ČR tvoří:

- **Generální finanční ředitelství** - vykonává působnost pro celé území České republiky a jeho sídlem je hlavní město Praha,
- **Odvolací finanční ředitelství** (dále jen „OFŘ“) - vykonává působnost pro celé území České republiky a jeho sídlem je Brno,
- **finanční úřady** (dále jen „FÚ“) - čtrnáct finančních úřadů vykonává působnost na území vyšších územních samosprávných celků (krajů), které disponují územními pracovišti (dále jen „ÚzP“), patnáctým úřadem je Specializovaný finanční úřad, který vykonává působnost na celém území České republiky se sídlem v hlavním městě Praha.

Generální finanční ředitelství je podřízeno Ministerstvu financí, Odvolací finanční ředitelství je podřízeno Generálnímu finančnímu ředitelství, finanční úřady jsou podřízeny Odvolacímu finančnímu ředitelství.

Jednou z nejdůležitějších kompetencí Finanční správy ČR je správa daní. Základní agendu Finanční správy ČR tvoří správa následujících daní:

- daně z příjmů fyzických osob,
- daně z příjmů právnických osob,
- daně silniční,
- daně z nemovitých věcí,
- daně z nabytí nemovitých věcí,
- daně z hazardních her,

- daně z přidané hodnoty (s výjimkou, kdy správu vykonávají orgány Celní správy České republiky).^{39 40}

3.2 Správce daně

Definici správce daně lze nalézt v zákoně č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „daňový řád“) v § 10, který jej definuje jako správní orgán nebo jiný státní orgán v rozsahu, jehož působnost mu je svěřena zákonem nebo na základě zákona.⁴¹

Správce daně je jak správní orgán ve smyslu, v jakém je tento pojem používán v celém oboru správního práva, tak i další orgány veřejné moci, jímž je svěřena působnost ke správě daní (např. soudy při správě soudních poplatků).

Správce daně jako orgán veřejné moci vykonává svou pravomoc prostřednictvím úředních osob, kterou je zaměstnanec bezprostředně se podílející na výkonu pravomoci správce daně. Pojem úřední osoba byl v původní terminologii např. trestním zákonem a ve správním řádu nazýván pracovník správce daně.⁴² Úřední osoba se při úkonech při správě daní prokazuje služebním průkazem vydaným zaměstnavatelem a pokud se jedná správce daně v podobě soudů, orgánů obcí apod., prokazují se jejich úřední osoby jiným adekvátním způsobem, např. občanským průkazem či ověřeným zmocněním příslušného orgánu.⁴³

3.3 Daňový subjekt

Subjekt daně, poplatku nebo jiného obdobného peněžitého plnění je jedním z nejdůležitějších konstrukčních prvků při správě daní a jedná se o primárního nositele daňové povinnosti, který podává daňové přiznání a platí daň správci daně.

³⁹ ČESKO. Zákon č. 456/2011 Sb., o Finanční správě České republiky. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2011, částka 157, s. 6066-6072. Dostupné z WWW:<<https://aplikace.mvcr.cz/archiv2011/sbirka/2011/sb0157-2011.pdf>>.

⁴⁰ MV ČR. *Daně, poplatky a jiná obdobná peněžítá plnění a hazardní hry. 3. vydání* [on-line]. Praha: Ministerstvo Financí, 2022 [cit. 2023-12-22], s. 41-44. Dostupné z WWW:<<https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/zkusebni-otazky-a-odborna-literatura.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>>.

⁴¹ MARKOVÁ, H. *Daňové zákony. Úplná znění platná k 1.1.2024*. Praha: GRADA, 2024, s. 294-295. ISBN 978-80-271-5243-8.

⁴² KOBÍK, J., KOHOUTKOVÁ, A. *Daňový řád s komentářem. 1. vydání*. Olomouc: ANAG, 2010, s. 65. ISBN 978-80-7263-616-7.

⁴³ MARKOVÁ, H. *Daňové zákony. Úplná znění platná k 1.1.2024*. Praha: GRADA, 2024, s. 295. ISBN 978-80-271-5243-8.

S používáním pojmu daňový subjekt se lze především setkat při správě daní a je základním pojmem, který používá daňový řád. Je to širší pojem, neboť pod pojmem daňový subjekt lze zařadit jak primárního nositele daňové povinnosti tedy poplatníka nebo plátce, tak sekundárního nositele daňové povinnosti tedy plátce daně ve smyslu daňového řádu.⁴⁴

Od subjektu daně je nutné odlišovat pojem **daňový subjekt**, který je pojmem správy daní a který používá daňový řád. Je to pojem širší, neboť pod pojmem daňový subjekt je možné zařadit jak primárního nositele daňové povinnosti (poplatníka nebo plátce), tak sekundárního nositele daňové povinnosti (plátce daně ve smyslu daňového řádu) a dále všechny subjekty, které zákon za daňové subjekty označuje.

Subjekt daně, poplatku nebo jiného obdobného peněžitého plnění je jedním z nejdůležitějších konstrukčních prvků. Jde o **primárního nositele daňové povinnosti**, který podává daňové přiznání a hradí daň správci daně.

U přímých daní bývá označen jako **poplatník** (osoba, jejíž příjmy nebo majetek je podroben dani), u nepřímých jako **plátce** (osoba, jejíž plnění jsou podrobena dani). Kdo je poplatník, nebo plátce, vymezuje vždy příslušný daňový zákon.

Od subjektu daně je nutné odlišovat pojem **daňový subjekt**, který je pojmem správy daní a který používá daňový řád. Je to pojem širší, neboť pod pojmem daňový subjekt je možné zařadit jak primárního nositele daňové povinnosti (poplatníka nebo plátce), tak sekundárního nositele daňové povinnosti (plátce daně ve smyslu daňového řádu) a dále všechny subjekty, které zákon za daňové subjekty označuje tzn. osoby, jejíž způsobilost je přenesena zvláštním právním předpisem k jednání za daňový subjekt, popř. bývalý daňový subjekt, aniž by se jednalo o zástupce daňového subjektu např. insolvenční správce, správce dědictví.⁴⁵

⁴⁴ MV ČR. *Daně, poplatky a jiná obdobná peněžítá plnění a hazardní hry. 3. vydání* [on-line]. Praha: Ministerstvo Financí, 2022 [cit. 2023-12-22], s. 21. Dostupné z WWW:<<https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/zkusebni-otazky-a-odborna-literatura.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>>.

⁴⁵ ROZEHNAL, T., § 70 (Kdo je daňovým subjektem). In ROZEHNAL, T. *Daňový řád: Praktický komentář* [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer [cit. 2024-05-10]. ASPI_ID KO280-p12009CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN 2336-517X.

3.4 Druhy komunikace daňového subjektu vůči Finanční správě ČR

Daňový subjekt komunikuje s Finanční správou ČR skrze podání, což je úkon osoby, která je zúčastněná na správě daní a definuje jej § 70 Daňového řádu.⁴⁶ Tento úkon, který Daňový řád nazývá obecně podáním se provádí:

1. **písemně** – zahrnuje psanou formu komunikace v listinné podobě jako např.: dopisy, žádosti, oznámení a další dokumenty, které mohou být předloženy finanční správě, a které musí být vlastnoručně podepsány osobou, jež je podává, písemné podání může daňový subjekt podat osobně na podatelně správce daně nebo zaslat prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb,^{47 48}
2. **elektronicky** – lze učinit pouze datovou zprávou
 - a. podepsanou způsobem, se kterým jiný právní předpis spojuje účinky vlastnoručního podpisu,
 - b. datovou schránkou – s ověřenou identitou způsobem, se kterým se lze přihlásit do datové schránky,
 - c. identitou občana – s využitím přístupu se zaručenou identitou, včetně bankovních prostředků,
 - d. prostřednictvím daňové informační schránky „dále jen DIS+“,⁴⁹
3. **ústně do protokolu** – formálním výstupem tohoto podání je listinná podoba protokolu vyhotovený správcem daně jakožto úřední osobou, který musí být taktéž v souladu s Daňovým řádem vlastnoručně podepsán osobami, které jej činí.^{50 51}

Hovoří-li se o podání, jde zejména o podání, které má charakter formuláře, jež definuje § 72 Daňového řádu jako formulářové podání. Formulářovým podáním se rozumí

⁴⁶ MARKOVÁ, H. *Daňové zákony. Úplná znění platná k 1.1.2024*. Praha: GRADA, 2024, s. 303. ISBN 978-80-271-5243-8.

⁴⁷ ROZEHNAL, T., § 70 (Způsob podání). In ROZEHNAL, T. *Daňový řád: Praktický komentář* [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer [cit. 2024-05-10]. ASPI_ID KO280-p12009CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN 2336-517X.

⁴⁸ MARKOVÁ, H. *Daňové zákony. Úplná znění platná k 1.1.2024*. Praha: GRADA, 2024, s. 303. ISBN 978-80-271-5243-8.

⁴⁹ MARKOVÁ, H. *Daňové zákony. Úplná znění platná k 1.1.2024*. Praha: GRADA, 2024, s. 303. ISBN 978-80-271-5243-8.

⁵⁰ Tamtéž.

⁵¹ ŠIMEK, K., § 71 (Formy podání). In BAXA, J., DRÁB, O., KANIOVÁ, L., LAVICKÝ, P., SCHILLEROVÁ, A., ŠIMEK, K., ŽIŠKOVÁ, M. *Daňový řád: Komentář* [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer [cit. 2024-02-12]. ASPI_ID KO280_2009CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN 2336-517X.

tiskopis s předem stanoveným obsahem, a který vydává Ministerstvo financí České republiky.⁵²

Typy formulářového podání Finanční správy ČR:

- daňové tvrzení,
- přihláška k registraci,
- oznámení o změně registračních údajů,

včetně příloh, které jsou jejich součástí.⁵³

Způsoby podání formulářového podání:

- na tiskopise vydané Ministerstvem financí České republiky,
- výstupem, který splňuje předepsané náležitosti,
- elektronicky.⁵⁴

3.5 Právní rámce elektronické komunikace ve Finanční správě ČR

V oblasti elektronické komunikace ve Finanční správě ČR platí řada relevantních zákonů a směrnic, včetně těch, které vycházejí z legislativy Evropské unie. Tyto právní předpisy mají klíčový vliv na regulaci a řízení elektronického komunikačního prostředí v rámci Finanční správy. Jedná se zejména o tyto právní rámce:

- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 456/2011 Sb., o Finanční správě České republiky, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, ve znění pozdějších předpisů,

⁵² ROZEHNAL, T., § 70 (Formulářová podání). In ROZEHNAL, T. *Daňový řád: Praktický komentář* [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer [cit. 2024-05-10]. ASPI_ID KO280-p12009CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN 2336-517X.

⁵³ MARKOVÁ, H. *Daňové zákony. Úplná znění platná k 1.1.2024*. Praha: GRADA, 2024, s. 303. ISBN 978-80-271-5243-8.

⁵⁴ Tamtéž.

- Zákon č. 164/2013 Sb., o mezinárodní spolupráci při správě daní a o změně dalších souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářející důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů,
- Směrnice Rady 2011/16/EU o správní spolupráci v oblasti daní a o zrušení směrnice 77/799/EHS.

3.6 Elektronická komunikace daňového subjektu směrem k Finanční správě ČR

Prostřednictvím datové zprávy probíhá elektronická komunikace daňového subjektu vůči Finanční správě ČR.⁵⁵ Elektronická komunikace je povinná pro daňové subjekty, kterým byla ze zákona o elektronických úkonech, zřízena datová schránka, ze které lze odesílat datové zprávy.

Typy daňových subjektů, kterým je zřízena datová schránka ze zákona Digitální a informační agenturou:

1. Podnikající fyzické osobě - advokát, statutárním auditor, daňový poradce, insolvenční správce, znalec, soudní tlumočník a soudní překladatel, která je zapsána v registru osob,
2. Podnikající právnické osobě, která je zapsána v registru osob,
3. Orgánům veřejné moci (např: ministerstva, soudy, policie, správní úřady).⁵⁶

Dle Daňového řádu může daňový subjekt s Finanční správou ČR komunikovat také datovou zprávou bez uznávaného elektronického podpisu tedy např. e-mailem, avšak do pěti dnů musí takovéto podání daňový subjekt potvrdit způsobem, který uvádí Daňový řád v § 71 odst. 1 a to písemně nebo ústně do protokolu.⁵⁷

Elektronická komunikace je daňovému subjektu umožněna na stránkách Finanční správy ČR na webové adrese: www.financnisprava.cz skrze portál Finanční správy s názvem MOJE daně, který zahrnuje několik aplikací pro daňový subjekt:

⁵⁵ MARKOVÁ, H. *Daňové zákony. Úplná znění platná k 1.1.2024*. Praha: GRADA, 2024, s. 303. ISBN 978-80-271-5243-8.

⁵⁶ ČESKO. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů (tiskový zákon). In *Úplné znění č. 1540*. Ostrava-Hrabůvka: Sagit, 2023, s. 34. ISBN 978-80-7488-581-5.

⁵⁷ MARKOVÁ, H. *Daňové zákony. Úplná znění platná k 1.1.2024*. Praha: GRADA, 2024, s. 303. ISBN 978-80-271-5243-8.

1. **Online finanční úřad** - umožňuje přes aplikaci Online finanční úřad komunikovat přes **Daňovou informační schránku (dále jen „DIS+“)**. Přístup do DIS+ lze získat pomocí Identity občana, Datové schránky nebo žádostí o přidělení přístupových údajů podanou Finanční správě ČR.⁵⁸ Z čehož vyplývá, že daňový subjekt, který nedisponuje bankovní identitou a ani datovou schránkou může elektronicky s Finanční správou ČR komunikovat na základě podané žádosti, která daňovému subjektu přidělí přístupové údaje do DIS+.

DIS+ umožňuje daňovému subjektu zrychleně a zjednodušeně komunikovat s Finanční správou ČR, což s sebou přináší vyšší komfort elektronické komunikace. Daňový subjekt může takto snadno získat informace shromažďované v jeho spisu a na osobním daňovém účtu, je informován o svých právech a povinnostech a činit podání vůči Finanční správě ČR.⁵⁹

2. **Elektronická podání pro Finanční správu** – tato aplikace umožňuje daňovému subjektu vyplnit příslušný elektronický formulář s možností odeslání prostřednictvím této aplikace nebo pomocí DIS+.⁶⁰
3. **Registr DPH** – registr plátců daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) a nespolehlivých osob.⁶¹
4. **Vrácení DPH v rámci EU** – pomocí této aplikace může daňový subjekt zažádat o vrácení daně na vstupu z plnění s místem plnění v jiném členském státě.
5. **Zvláštní režim jednoho správního místa (MOSS/OSS)** – tato aplikace umožňuje daňovým subjektům v Evropské unii splnit své povinnosti ohledně DPH prostřednictvím jedné registrace, namísto registrace v každé zemi zvlášť.⁶²
6. **Evidence a reporting provozovatelů platforem dle DAC7 (směrnice evropské unie)** – tato aplikace umožňuje daňovým subjektům, kteří vlastní digitální platformy, hlásit příjmy svých uživatelů finančním úřadům, což zajišťuje efektivní výběr daní a daňovou transparentnost.⁶³

⁵⁸ GENERÁLNÍ FINANČNÍ ŘEDITELSTVÍ. *Moje daně: Online finanční úřad*. Přihlášení [online]. 2020 © Generální finanční ředitelství [cit. 2024-05-22]. Dostupné z WWW: <<https://adisspr.mfcr.cz/pmd/home/prihlaseni-do-dis>>.

⁵⁹ GENERÁLNÍ FINANČNÍ ŘEDITELSTVÍ. *Moje daně: Online finanční úřad* [online]. 2020 © Generální finanční ředitelství [cit. 2024-05-22]. Dostupné z WWW: <<https://adisspr.mfcr.cz/pmd/home>>.

⁶⁰ Tamtéž.

⁶¹ Tamtéž.

⁶² Tamtéž.

⁶³ Tamtéž.

4 Praktická část

Praktická část bakalářské práce se skládá ze dvou dotazníkových šetření, jejichž cílem bylo prozkoumat vnímání výhod a nevýhod týkající se oblasti elektronické komunikace mezi daňovými subjekty a správci daně Finanční správy ČR. Vedlejším úkolem bakalářské práce bylo rovněž odpovědět na formulovanou hypotézu, zda-li elektronická komunikace přispěla k efektivnějšímu, usnadněnějšímu a rychlejšímu procesu komunikace mezi vybranými skupinami respondentů.

4.1 Průzkum č. I

➤ Metodika průzkumu č. I

1/ Cílová skupina respondentů

Cílovou skupinou byly osoby ve věku 18 – ti let a starší, které mají jakoukoli zkušenost v komunikaci s Finanční správou ČR.

2/ Velikost vzorku

73 respondentů odpovědělo na 19 otázek.

3/ Termín dotazování

Dotazníkové šetření proběhlo od 1. prosince 2023 – 31. prosince 2023.

4/ Metoda sběru dat

Dotazování probíhalo v online prostředí pomocí internetového portálu VYPLNTO.CZ, kde autorka bakalářské práce zadala dle svých požadavků průzkum veřejného typu na adrese dotazníku: <https://79420.vyplnto.cz/>. Sběr dat byl realizován volným přístupem v online prostředí, tak aby výstupem byly co nejrelevantnější výsledky průzkumu a také aktivním přístupem autorky bakalářské práce.

➤ Struktura vzorku dotazníkového šetření č. I (vyjádřeno v %)

Struktura vzorku dotazníkového šetření, která je klíčová pro sběr informací, je navržena na základě odpovědí prvních pěti otázek průzkumu s ohledem na potřeby a charakteristiku daňového subjektu, který představuje cílovou skupinu vzorku.

Rozložení respondentů podle pohlaví je téměř vyvážené, s polovinou mužů a polovinou žen. Respondenti pocházejí především z velkých měst s více než 90 000 obyvateli jako je Jihočeský kraj, Praha a Moravskoslezský kraj a jsou zejména definováni jako daňoví

poplatníci z oblasti přímých daní. Mezi respondenty převažuje středoškolské vzdělání. Nejvíce zastoupenou věkovou kategorií respondentů je kategorie 35 – 44 let.

Pohlaví

Muž	50,68
Žena	49,32

Věk

18 – 24 let	8,22
25 - 34 let	21,92
35 - 44 let	21,92
45 – 54 let	30,14
55 – 64 let	12,33
65 let a více	5,48

Dosažené vzdělání

Základní	2,74
Vyučen	4,11
Střední škola bez maturity	0,00
Středoškolské s maturitou	50,68
Vysokoškolské	42,47

Velikost místa bydliště

Do 999 obyvatel	10,96
1 000 – 1 999 obyvatel	2,74
2 000 – 4 999 obyvatel	8,22
5 000 – 19 999 obyvatel	9,59
20 000 – 49 999 obyvatel	8,22
50 000 – 90 000 obyvatel	15,07
nad 90 000 obyvatel	45,21

Region

Praha	19,18
Středočeský	8,22
Jihočeský	26,03

Plzeňský	1,37
Karlovarský	0,00
Ústecký	4,11
Liberecký	1,37
Královehradecký	1,37
Pardubický	6,85
Vysočina	4,11
Jihomoravský	8,22
Olomoucký	4,11
Zlínský	4,11
Moravskoslezský	10,96

Zjištěná data dotazníkového šetření č. I

Otázka č. 1

Rozložení respondentů je téměř vyvážené, s polovinou mužů a polovinou žen a to v poměru 49,32 % žen a 50,68 % mužů.

Otázka č. 2

Vzorek respondentů obsahuje různé věkové skupiny, přičemž nejvíce odpovědělo respondentů mezi 45 - 54 rokem života a to 30,14 %, kategorie 35 - 44 let je zastoupena v 21,92 %, kategorie 25 - 34 let je zastoupena v 21,92 %, kategorie 55 – 64 let v 12,33 %, kategorie 18 – 24 let v 8,22 % a nejméně zúčastněných respondentů bylo ve věku 65 let a více a to 5,48 %.

Otázka č. 3

Z dosažených dat průzkumu je zřejmé, že nejvíce respondentů v počtu 50,68 % má středoškolské vzdělání s maturitou, 42,47 % respondentů má vysokoškolské vzdělání, 4,11 % respondentů je vyučeno a základní vzdělání má 2,74 % respondentů.

Otázka č. 4

Co se týče rozprostření účastníků průzkumu, data odráží různorodost účastníků v urbanistickém kontextu, kdy je z většiny zastoupena skupina respondentů v počtu 45,21 % z velkých měst, která mají nad 90 000 obyvatel, města s počty obyvatel 50 000 – 90 000 byly zastoupeny v 15,07 %, místo bydliště do 999 obyvatel 10,96 %, města od 5 000 – 19 999 obyvatel 9,59 %, města od 2 000 – 4 999 obyvatel 8,22 %, města od 1 000 – 1 999 obyvatel 4,11 %.

města od 20 000 – 49 999 obyvatel 8,22 % a nejmenší zastoupení měly města od 1 000 – 1 999 obyvatel 2,74 %.

Otázka č. 5

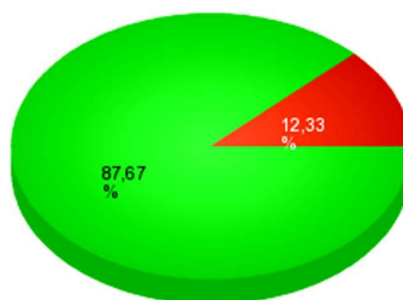
Největší počet respondentů a to 26,03 % byl z Jihočeského kraje, následuje Praha 19,18 % a na třetím místě Moravskoslezský kraj v počtu 10,96 %, Středočeský kraj je zastoupen 8,22 %, Jihomoravský kraj také v 8,22 %, Pardubický kraj má zastoupení v 6,85 %, kraj Ústecký v 4,11 %, Vysočina 4,11 % respondentů, Olomoucký kraj 4,11 %, Zlínský kraj 4,11 %, Plzeňský kraj 1,37 %, Liberecký kraj 1,37 % a Královéhradecký 1,37 % respondentů. Karlovarský kraj nebyl v dotazníkovém šetření zastoupen vůbec.

Otázka č. 6

Průzkum dále ukázal, že zkušenosti s jakoukoli komunikací s finanční správou, ať již osobní nebo elektronickou měla většina dotazovaných v počtu 87,67 % a pouze 12,33 % respondentů nemělo dosud žádnou zkušenost.

Graf č. 1 Podíl respondentů se zkušeností v komunikaci s finanční správou⁶⁴

Máte zkušenosti s jakoukoli komunikací (osobní či elektronickou) s finanční správou:



■ ano: 64 (87,67 %)
■ ne: 9 (12,33 %)

⁶⁴ Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka č. 7

Procentuální rozložení vztahů respondentů k finanční správě byly následující: poplatník daně z nemovitosti 38,86 %, fyzická osoba nepodnikající 26,03 %, fyzická osoba podnikající 24,66 %, právnická osoba 8,22 % a účetní 2,74 % tedy jde zejména o skupinu daňových subjektů, kteří jsou definováni jako poplatníci z oblasti přímých daní.

Otázka č. 8

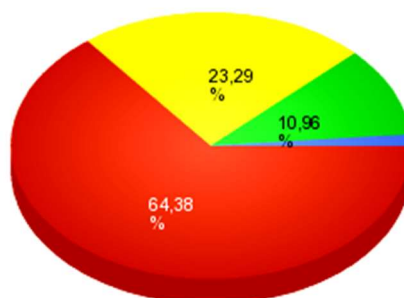
Z průzkumu vyplynulo, že méně častou interakci s finanční správou týkající se placení daní nebo jiných daňových záležitostí mělo v minulosti 76,71 % respondentů, 13,7 % respondentů nemělo nikdy interakci s finanční správou, měsíčně komunikuje s finanční správou 6,85 % respondentů, denně a týdně shodně komunikuje po 1,37 % dotázaných.

Otázka č. 9

Graf týkající se preferencí komunikace s finanční správou nabídl pohled na situaci, jak lidé rádi komunikují ve věcech spojených s jejich financemi. 64,38 % respondentů preferuje elektronickou formu komunikace, na druhém místě je komunikace osobní s 23,29 %, na třetím místě komunikace telefonická s 10,96 % a dle průzkumu je upozaděna komunikace prostřednictvím poštovních služeb s 1,37 %.

Graf č. 2 Preferenze respondentů týkající se možnosti výběru způsobu komunikace s finanční správou⁶⁵

V případě možnosti výběru způsobu komunikace s finanční správou, upřednostnil/a byste raději komunikaci



- elektronickou formou (e-mail, daňová informační schránka plus dále jen "DIS+", EPO, datová: 47 (64,38 %)
- osobní: 17 (23,29 %)
- telefonickou: 8 (10,96 %)
- prostřednictvím poštovních služeb: 1 (1,37 %)

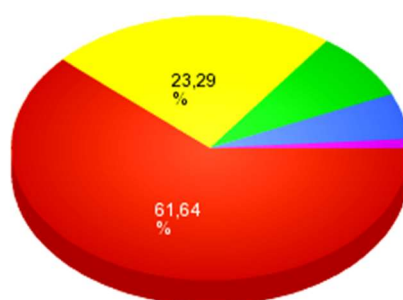
⁶⁵ Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka č. 10

Méně častou elektronickou komunikaci (např. e-maily, webové portály) s finanční správou deklaruje 61,64 % respondentů, elektronicky nikdy nekomunikovalo 23,29 %, denně elektronicky komunikuje 8,22 %, měsíčně elektronicky komunikuje 5,48 % respondentů a týdně elektronicky komunikuje 1,37 %. Z grafu č. 10 lze vyčíst četnost elektronické komunikace respondentů s finanční správou.

Graf č. 3 Četnost elektronické komunikace respondentů s finanční správou⁶⁶

Jak často využíváte elektronickou komunikaci (např. e-maily, webové portály) při komunikaci s finanční správou:



- méně často: 45 (61,64 %)
- nikdy: 17 (23,29 %)
- denně: 6 (8,22 %)
- měsíčně: 4 (5,48 %)
- týdně: 1 (1,37 %)

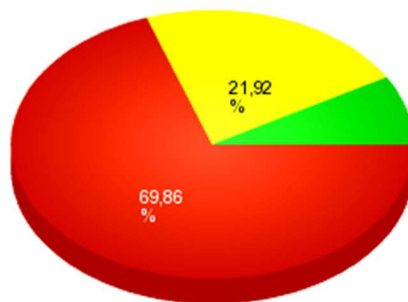
⁶⁶ Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka č. 11

Elektronickou komunikaci s finanční správou si respondenti zajišťují sami v 69,86 %, v 21,92 % prostřednictvím jiné osoby a v 8,22 % jsou nuceni požádat o pomoc.

Graf č. 4 Způsob elektronické komunikace respondentů s finanční správou⁶⁷

V případě, že komunikujete s finanční správou prostřednictvím elektronické komunikace, provádíte komunikaci:



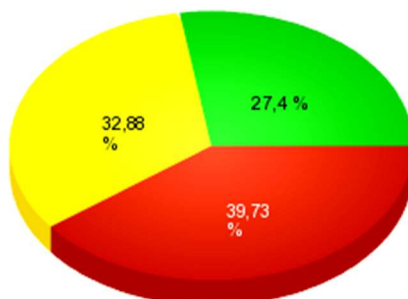
- sám/a: 51 (69,86 %)
- prostřednictvím jiné osoby (daňový poradce, účetní, apod.): 16 (21,92 %)
- jsem nucen/a požádat o pomoc: 6 (8,22 %)

Otázka č. 12

Průzkum ukázal zajímavou informaci a to, že 39,73 % dotazovaných neví o možnosti způsobu komunikace prostřednictvím DIS+ a tudíž si tuto schránku vůči finanční správě ani neaktivovali, 32,88 % respondentů nemá schránku aktivovanou a 27,4 % schránku aktivovanou má.

Graf č. 5 Aktivace DIS+ mezi respondenty: Procentuální rozložení⁶⁸

Máte aktivovanou DIS+:



- nevím o tomto způsobu komunikace: 29 (39,73 %)
- ne: 24 (32,88 %)
- ano: 20 (27,4 %)

⁶⁷ Zdroj: vlastní zpracování.

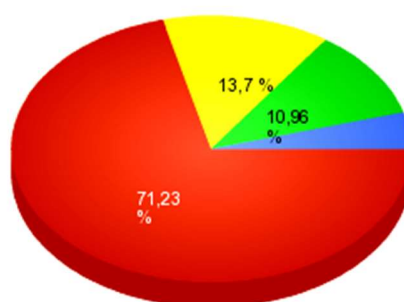
⁶⁸ Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka č. 13

Následující graf znázorňuje četnost vstupu respondentů do DIS+, kdy 71,23 % nevstupuje do schránky vůbec, 13,7 % vstupuje jen pokud činí podání vůči finanční správě (např. daňové přiznání z příjmů fyzických osob, k dani z příjmů právnických osob, k dani z nemovitostí), pravidelně vstupuje 4,11 % respondentů a občas vstupuje 10,96 %.

Graf č. 6 Četnost vstupu respondentů do DIS+⁶⁹

Jak často vstupujete do DIS+:



- vůbec: 52 (71,23 %)
- jen pokud činím podání vůči FS: 10 (13,7 %)
- občas: 8 (10,96 %)
- pravidelně: 3 (4,11 %)

Otázka č. 14

V souvislosti s novelou zákona Daňového řádu č. 283/2020 Sb., jež nabyla účinnosti 1.1.2021 a v souvislosti novelou zákona o elektronických úkonech č. 457/2022 Sb., (automatické zřízení datové schránky) je daňový subjekt, kterému byla zřízená datová schránka ze zákona, povinen činit podání vůči finanční správě elektronicky prostřednictvím datové schránky.^{70 71} Graf zobrazuje, že nově se týká povinnost komunikovat pomocí datové schránky ve 30,14 % respondentů, 49,32 % odpovědělo, že se jich povinnost netýká a 20,55 % odpovědělo, že neví, zda se jich povinnost komunikovat skrze datovou schránku týká.

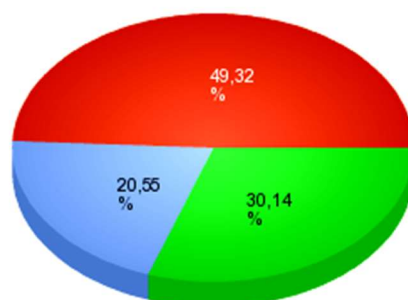
⁶⁹ Zdroj: vlastní zpracování.

⁷⁰ MARKOVÁ, H. *Daňové zákony. Úplné znění platná k 1.1.2024*. Praha: GRADA, 2024, s. 303. ISBN 978-80-271-5243-8.

⁷¹ ČESKO. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů ve znění pozdějších předpisů (tiskový zákon). In *Úplné znění č. 1540*, Ostrava-Hrabůvka: Sagit, 2023, s. 34. ISBN 978-80-7488-581-5.

Graf č. 7 Procentuální rozložení povinnosti respondentů komunikovat prostřednictvím datové schránky⁷²

Týká se vás nově povinnost komunikovat s finanční správou pomocí datové schránky:



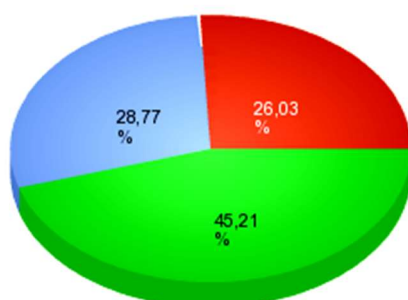
■ ano: 22 (30,14 %)
■ nevím: 15 (20,55 %)
■ ne: 36 (49,32 %)

Otázka č. 15

Menší polovina respondentů ve 45,21 % se shodla, že povinnost užívání datových schránek přispěla k rychlejší a efektivnější komunikaci mezi daňovým subjektem a správcem daně, 28,77 % neví, zda-li povinnost používání datových schránek zrychlila zefektivnila komunikaci a 26,03 % respondentů je přesvědčeno, že nedošlo ke zrychlení a zefektivnění komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně.

Graf č. 8 Výsledky souhlasů respondentů v rychlejší a efektivnější komunikaci prostřednictvím datové schránky⁷³

Souhlasíte, že povinnost užívání datových schránek přispěla k rychlejší a efektivnější komunikaci mezi daňovým poplatníkem a správcem daně:



■ ano: 33 (45,21 %)
■ nevím: 21 (28,77 %)
■ ne: 19 (26,03 %)

⁷² Zdroj: vlastní zpracování.

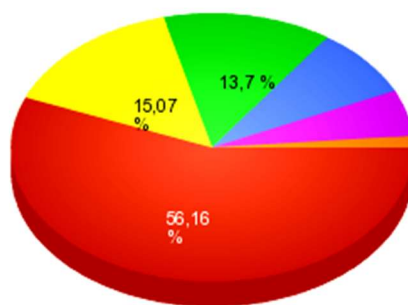
⁷³ Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka č. 16

Jednoznačně za hlavní výhodu elektronické komunikace s finanční správou považují dotazovaní, kteří mohli zvolit pouze jednu možnost, zrychlení procesu komunikace a to v 56,16 %, následuje odpověď „žádné výhody nevnímám“ a to v 15,07 % a 13,7 % si myslí, že došlo ke snížení administrativní zátěže.

Graf č. 9 Procentuální rozložení výhod elektronické komunikace s finanční správou⁷⁴

V čem spatřujete hlavní výhody elektronické komunikace s finanční správou:



- zrychlení procesu komunikace: 41 (56,16 %)
- žádné výhody nevnímám: 11 (15,07 %)
- snížení administrativní zátěže: 10 (13,7 %)
- snadnější sledování dokumentace: 6 (8,22 %)
- nižší náklady: 4 (5,48 %)
- zlepšená dostupnost informací: 1 (1,37 %)

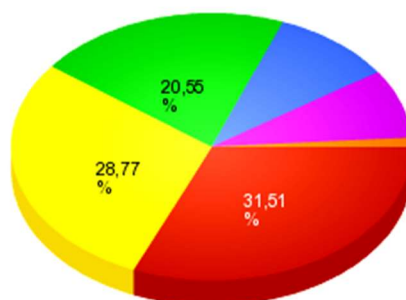
Otázka č. 17

Jako hlavní nevýhodu elektronické komunikace s finanční správou vnímají respondenti v obtížnosti v zacházení s elektronickými systémy a to v 31,51 %, 28,77 % žádné nevýhody nevnímá, 20,55 % respondentů spatřuje nevýhody v technických problémech a výpadcích, pro 9,59 % to znamená zvýšenou zátěž na daňový subjekt a 8,22 % vnímá bezpečnostní rizika.

⁷⁴ Zdroj: vlastní zpracování.

Graf č. 10 Procentuální rozložení nevýhod elektronické komunikace s finanční správou⁷⁵

V čem spatřujete hlavní nevýhody elektronické komunikace s finanční správou:



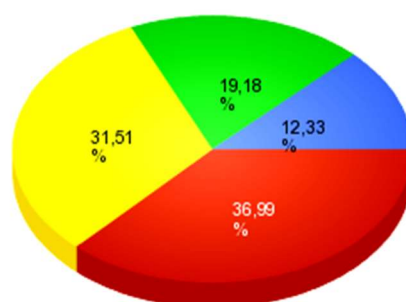
- obtížnost v zacházení s elektronickými systémy: 23 (31,51 %)
- žádné nevýhody nevnímám: 21 (28,77 %)
- technické problémy a výpadky: 15 (20,55 %)
- zvýšená zátěž na poplatníka: 7 (9,59 %)
- bezpečnostní rizika: 6 (8,22 %)
- vyšší náklady ve smyslu investice do softwaru: 1 (1,37 %)

Otázka č. 18

Na otázku, zda-li by měly být poskytovány další služby si 36,99 % myslí, že mělo dojít ke zlepšení návodů pro daňové poplatníky, 31,51 % by chtělo více dostupných elektronických formulářů, 19,18 % mělo vlastní odpověď a 12,33 % by uvítalo dostupná školení daňových poplatníků.

Graf č. 11 Návrhy na zlepšení a další služby týkající se elektronické komunikace⁷⁶

Myslíte si, že by měly být poskytovány další služby nebo zlepšení, aby byla elektronická komunikace s finanční správou efektivnější? Pokud ano, jaká:



- zlepšení návodů pro daňové poplatníky: 27 (36,99 %)
- více dostupných elektronických formulářů: 23 (31,51 %)
- vlastní odpověď: 14 (19,18 %)
- dostupná školení daňových poplatníků: 9 (12,33 %)

⁷⁵ Zdroj: vlastní zpracování.

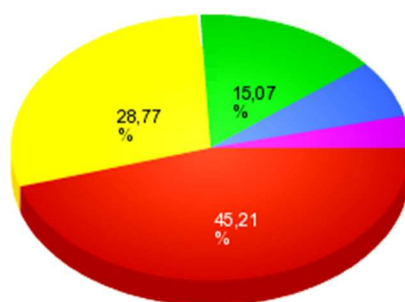
⁷⁶ Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka č. 19

Úroveň povědomí o možnostech elektronické komunikace s finanční správou a daňovými subjekty je vnímána z 45,21 % jako průměrná, nedostatečnou úroveň povědomí vnímá 28,77 % jako dobrou úroveň vnímá 15,07 % respondentů.

Graf č. 12 Výsledky úrovně povědomí mezi respondenty o možnostech elektronické komunikace⁷⁷

Jak vnímáte úroveň povědomí o možnostech elektronické komunikace s finanční správou mezi daňovými poplatníky:



- průměrná: 33 (45,21 %)
- nedostatečná: 21 (28,77 %)
- dobrá: 11 (15,07 %)
- žádné povědomí: 5 (6,85 %)
- velmi dobrá: 3 (4,11 %)

⁷⁷ Zdroj: vlastní zpracování.

4.2 Průzkum č. II

➤ Metodika průzkumu č. II

1/ Cílová skupina

Cílovou osobou byly osoby ve věku 18 – ti let a starší, které jsou zařazeny v pracovním poměru nebo služebním poměru ve Finanční správě ČR.

2/ Velikost vzorku

63 respondentů odpovědělo na 15 otázek.

3/ Termín dotazování

Dotazníkové šetření proběhlo od 1. ledna 2024 - 20. ledna 2024.

4/ Metoda sběru dat

Dotazování probíhalo v online prostředí pomocí internetového portálu VYPLNTO.CZ, kde autorka bakalářské práce zadala dle svých požadavků průzkum uzavřeného typu pro vybranou skupinu respondentů, jehož adresa nebyla zveřejněna. Vzhledem ke sběru dat specifické skupiny dotazovaných osob byl průzkum a jeho sběr dat realizován autorkou bakalářské práce rozesláním adresy odkazu průzkumu na vybrané spolupracovníky Finanční správy ČR.

➤ Struktura vzorku dotazníkového šetření č. II (vyjádřeno v %)

Struktura vzorku dotazníkového šetření, která je klíčová pro sběr informací, je navržena na základě odpovědí prvních sedmi otázek průzkumu s ohledem na potřeby a charakteristiku správce daně, který představuje cílovou skupinu vzorku.

Pohlaví

Muž	26,98
Žena	73,02

Věk

18 – 24 let	0,00
25 - 34 let	4,76
35 - 44 let	19,05
45 – 54 let	41,27
55 – 64 let	33,33
65 let a více	1,59

Druh úřadu

ÚzP	80,95
FÚ	15,87
SFÚ	3,17
OFŘ	0,00
GFŘ	0,00

Region úřadu

Praha	50,79
Středočeský	11,11
Jihočeský	26,98
Plzeňský	0,00
Karlovarský	0,00
Ústecký	0,00
Liberecký	0,00
Královehradecký	11,11
Pardubický	0,00
Vysočina	0,00
Jihomoravský	0,00
Olomoucký	0,00
Zlínský	0,00
Moravskoslezský	0,00

Délka zaměstnání ve FS

Méně než 2 roky	9,52
2 - méně než 5 let	9,52
5 – méně než 9 let	17,46
9 - méně než 20 let	30,16
20 a více let	33,33

Současný poměr ve FS

Služební	98,41
Pracovní	1,59

Služební/pracovní zařazení

představený/vedoucí zaměstnanec 17,46

státní zaměstnanec/zaměstnanec 82,54

Zjištěná data dotazníkového šetření č. II

Otázka č. 1

Z uskutečněného dotazníkového šetření vyplývá, že ve finanční správě pracují zejména ženy v 73,02 % a muži jsou zastoupeny v 26,96 %.

Otázka č. 2

Z dotazovaných respondentů je 41,27 % ve věkové kategorii 45 - 54 let, další početnou skupinou v 33,33 % jsou pracovníci, kteří jsou mezi 55 - 64 rokem života, následnou skupinou v 19,05 % je věková kategorie respondentů mezi 35 - 44 rokem života a skupina zastoupena v 4,76 % kategorií 25 – 34 let. Respondenti ve věku 65let a více je 1,59 %.

Otázka č. 3

Graf č. 22 viz níže zobrazuje zastoupené úřady a druhy jejich úrovní, jenž jsou pracovištěm správců daně: v 80,95 % se jedná o úroveň územních pracovišť finanční správy, 15,87 % z úrovně finančních úřadů a 3,17 z úrovně specializovaného finančního.

Otázka č. 4

Graf č. 23 zobrazuje kraj zastoupených úřadů, jenž jsou pracovištěm dotazovaných správců daně: v 50,79 % se jedná o kraj Praha, 26,98 % respondentů je z Jihočeského kraje, následuje Středočeský kraj spolu s Královehradeckým krajem, které mají shodně po 11,11 % respondentech.

Otázka č. 5

Co se týče délky zaměstnání odpovědělo na dotazník 33,33 % správců daně, kteří jsou zaměstnaní ve finanční správě 20 a více let, další početnou skupinou byla kategorie 9 - méně než 20 let v počtu 30,16 %, a početnou pomyslnou kategorií uzavírá skupina 5 - méně než 9 let, kterou reprezentuje 17,46 %. Shodně reprezentují správci daně, kteří jsou pro účely dotazníkového šetření zařazeni v kategorii 2 - méně než 5 let a v kategorii správců daně, jejíž délka zaměstnání představuje shodně po 9,52 %.

Otázka č. 6

Respondenti z řad správců daně jsou z naprosté většiny, která představuje 98,41 % ve služebním poměru a 1,59 % dotazovaných správců daně je zařazeno v poměru pracovním.

Otázka č. 7

82,54 % správců daně je zařazeno jako státní zaměstnanec / zaměstnanec a 17,46 % je zařazeno jako představený / vedoucí zaměstnanec.

Otázka č. 8

Z osmé otázky je zřejmá četnost elektronické komunikace správců daně s daňovým subjektem a to takto: denně komunikuje s daňovým subjektem 39,68 % správců daně, týdně komunikuje 26,98 % správců daně, méně často komunikuje správců daně v 15,87 % případů, ve 12,7 % se jedná o měsíční četnost komunikace správců daně směrem k daňovým subjektům a 4,76 % správců daně ještě nekomunikovalo s daňovým subjektem, což je zapříčiněno u takových správců, kteří nastoupili do finanční správy v nedávné době a procházejí procesem zaškolení.

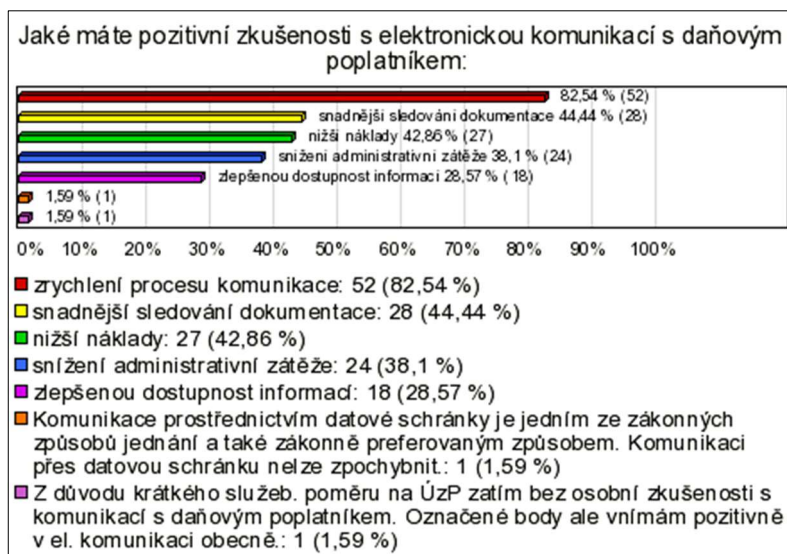
Otázka č. 9

U této otázky mohli správci daně zvolit více odpovědí, jejíž výsledkem je, že preferovanými druhy elektronické komunikace se shodně stávají e-mail a datová schránka a to po 58,73 % a až na dalším místě je telefon ve 47,62 %.

Otázka č. 10

V této otázce mohli správci daně rovněž vybírat libovolný počet odpovědí. Mezi pozitivní zkušenosti správců daně v elektronické komunikaci s daňovým subjektem je jednoznačně v 82,54 % zrychlení procesu komunikace, ve 44,44 % uvedli snadnější sledování dokumentace, ve 42,86 % vnímají nižší náklady, 38,1 % vnímají pozitivní zkušenost ve snížení administrativní zátěže a poslední významnou zkušeností správců daně je ve 28,57 % zlepšená dostupnost informací.

Graf č. 13 Výsledky pozitivních zkušeností s elektronickou komunikací s daňovým poplatníkem⁷⁸

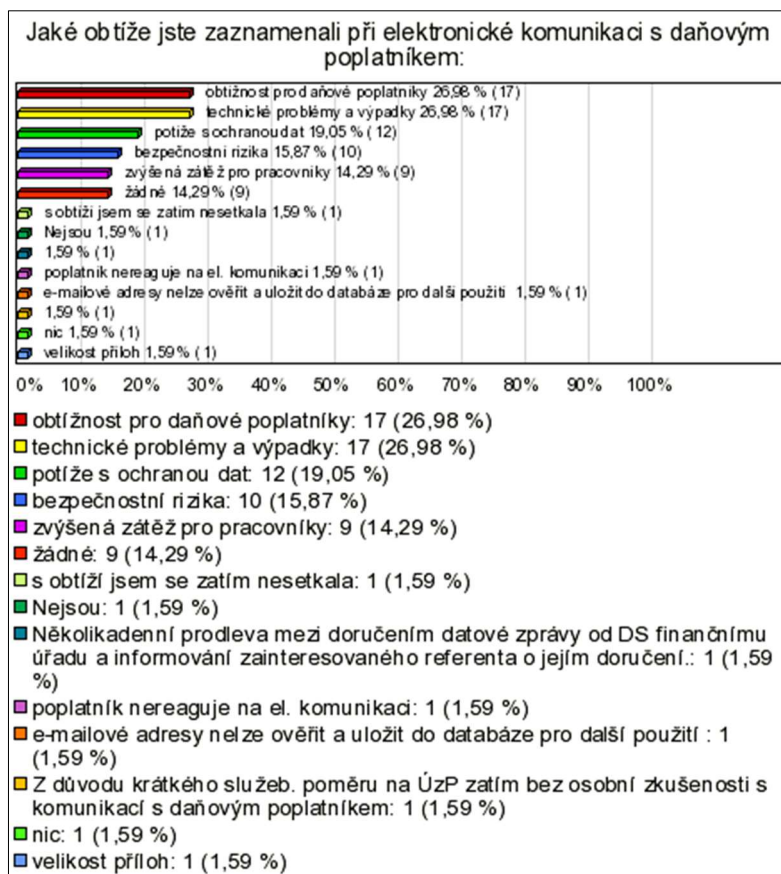


Otázka č. 11

Správci daně vnímají složitosti v elektronické komunikaci především v obtížnosti pro daňové poplatníky a také v technických problémech a výpadcích, dalšími úskalími jsou potíže s ochranou dat a bezpečnostní rizika a v neposlední řadě vnímají správci daně zvýšenou zátěž směrem k nim.

⁷⁸ Zdroj: vlastní zpracování.

Graf č. 14 Druhy obtíží elektronické komunikace⁷⁹



Otázka č. 12

Na otázku v čem spatřují správci daně výhody v elektronickém podání daňových dokumentů a plateb ze strany daňových poplatníků, vidí správci daně jednoznačně v rychlejším zpracování a to v 79,37 %, dalším v pořadí v 53,97 % shledávají ve snížení administrativní náročnosti pro daňové poplatníky a také snížení chybovosti.

Graf č. 15 Výhody elektronického podání daňových dokumentů⁸⁰



⁷⁹ Zdroj: vlastní zpracování.

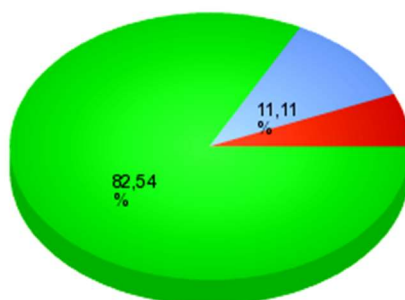
⁸⁰ Zdroj: vlastní zpracování.

Otázka č. 13

Z grafu viz níže lze vyčíst, že správci daně jednoznačně souhlasí, že povinnost užívání datových schránek přispěla k rychlejší a snadnější komunikaci mezi nimi a daňovým poplatníkem. Nesouhlas zvolilo pouze 6,35 % správců daně, což může být dáno např. nedostatečnou zkušeností.

Graf č. 16 Výsledky souhlasů správců daně⁸¹

Souhlasíte, že povinnost užívání datových schránek přispěla k rychlejší a efektivnější komunikaci mezi správcem daně a daňovým poplatníkem:



■ ano: 52 (82,54 %)
■ nevím: 7 (11,11 %)
■ ne: 4 (6,35 %)

Otázka č. 14

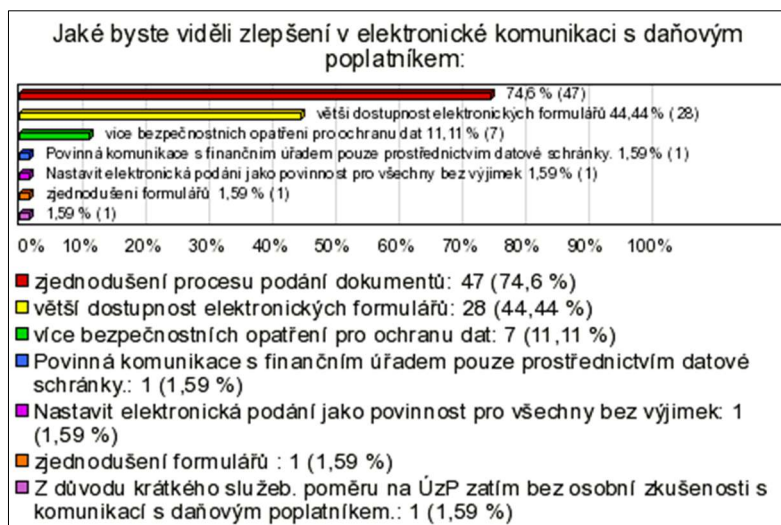
Z této otázky vyplynulo, že správci daně vnímají ve 47,62 % průměrnou úroveň povědomí o možnostech elektronické komunikace daňových poplatníků s finanční správou, jako dobrou jí vnímá 36,51 % správců daně, velmi dobrou 7,94 % správců daně, jako nedostatečnou vnímá 4,76 % správců daně a žádnou úroveň povědomí vnímá 3,17 % správců daně.

Otázka č. 15

74,6 % správců daně považuje elektronický proces podávání dokumentů za složitější a tudíž by navrhovali zlepšení v této oblasti, 44,44 % dotázaných správců daně by vidělo zlepšení ve větší dostupnosti elektronických formulářů a 11,11 % navrhuje více bezpečnostních opatření pro ochranu dat.

⁸¹ Zdroj: vlastní zpracování.

Graf č. 17 Návrhy zlepšení elektronické komunikace⁸²



⁸² Zdroj: vlastní zpracování.

5 Diskuze

5.1 Komparace

Ze získaných dat obou dotazníkových šetření tedy data získaná z odpovědí daňových subjektů a ze strany správců daně byla v relevantních otázkách týkajících se vnímání výhod a nevýhod vzájemné elektronické komunikace provedena komparace.⁸³

Z komparace lze vyčíst viz tabulka č. 1 a tabulka č. 2, že daňoví poplatníci i správci daně vnímají výhody a nevýhody elektronické komunikace z jiných perspektiv. Zatímco daňoví poplatníci upřednostňují rychlost a jednoduchost procesu, správce daně klade větší důraz na zlepšení sledování dokumentace a snížení nákladů. Naopak obě skupiny dotazovaných sdílí obavy z technických problémů a bezpečnostních rizik. Tato komparace by mohla být klíčová pro navrhování a implementaci efektivních elektronických komunikačních systémů, které by měli zohlednit oba pohledy respondentů. Detailní analýza v tabulce č. 1 a tabulce č. 2 jasně ukazuje rozdíly ve vnímání výhod a nevýhod elektronické komunikace. Důkladné pochopení těchto rozdílných perspektiv je zásadní pro úspěšné řešení technických a bezpečnostních výzev, které mohou vzniknout při implementaci nových komunikačních technologií.

Komparace vnímaných výhod a nevýhod elektronické komunikace mezi daňovým poplatníkem a správcem daně:

Tabulka č. 1 Komparace výhod elektronické komunikace mezi daňovým poplatníkem a správcem daně⁸⁴

Druhy respondentů	Zrychlený proces (%)	Snížení administrativní zátěže (%)	Snadnější sledování dokumentace (%)	Nižší náklady (%)	Lepší dostupnost informací (%)
Daňový subjekt	56,16	13,7	8,22	5,48	1,37
Správce daně	82,54	38,1	44,44	42,86	28,57

⁸³ LINHART, J., VODÁKOVÁ, A., Sociologická encyklopedie. In Sociologický ústav Akademie věd ČR, v.v.i. *Výzkum komparativní* [online]. Sociologický ústav Akademie věd ČR, v.v.i. 10. 12. 2017, [cit. 13.04.2024]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/V%C3%BDzkum_komparativn%C3%AD>.

⁸⁴ Zdroj: vlastní zpracování.

Tabulka č. 2 Komparace nevýhod elektronické komunikace mezi daňovým poplatníkem a správcem daně⁸⁵

Druhy respondentů	Obtížnost v zacházení s elektronickými systémy (%)	Technické problémy a výpadky (%)	Bezpečnostní rizika (%)
Daňový subjekt	31,51	20,55	8,22
Správce daně	26,98	26,98	15,87

Z provedeného průzkumu vyplynula zajímavá informace a to, že 39,73 % oslovených respondentů není obeznámeno s možností elektronické komunikace se správcem daně prostřednictvím DIS+ a tudíž nemá ani tuto schránku aktivovanou. Z pohledu autorky bakalářské práce toto poměrně vysoké číslo může být dáno strukturou vybraného vzorku respondentů, kdy byly zejména definovány vztahy z 38,86 % poplatníkem daně z nemovitosti a z 26,03 % fyzické osoby nepodnikající, tudíž poplatníci, kteří nemají povinnost komunikovat skrze datovou schránku a zatímco pro ostatní respondenty je tento typ komunikace upozaděn právě z důvodu povinnosti používat datovou schránku. V tomto ohledu se nabízí doporučení zvýšit povědomí možnosti komunikace daňových subjektů skrze DIS+ ze strany finanční správy

5.2 SWOT analýza

Dále byla na základě získaných dat z obou dotazníkových šetření týkajících se vnímání výhod a nevýhod vzájemné elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně provedena SWOT analýza⁸⁶, která analyzovala vnitřní prostředí elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně tedy silné stránky a slabé stránky a dále vnější prostředí elektronické komunikace a to příležitosti a hrozby u vybraných skupin dotazníkového šetření viz tabulka č. 3.

Jednotlivé faktory SWOT analýzy - silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby (viz tabulky č. 4, 5, 6, 7) byly vyhodnoceny pomocí Fullerovy metody, což je metoda vícekritériálního rozhodování pomocí Fullerova trojúhelníku. Tato metoda je také nazývaná metodou párového srovnávání a autorce práce umožnila určit, které

⁸⁵ Zdroj: vlastní zpracování.

⁸⁶ MANAGEMENT MANIA. *SWOT analýza* [online]. In: ManagementMania.com. Wilmington (USA), 2011-2024, 30.09.2020 [cit. 13.04.2024]. Dostupné z: <<https://managementmania.com/cs/swot-analyza>>.

kritérium v řádku preferuje před kritériem, které je uvedeno ve sloupci. Tímto způsobem dále zjistila počet preferencí jednotlivého kritéria ke všem ostatním. V případě, že je počet preferencí u některého kritéria nulový, bude tedy i jeho váha nulová, a to i v případě, že se nebude jednat o kritérium, které je zcela bez významu, v tomto případě se zvýší počet preferencí u každého kritéria o jedničku. Výpočet váhy kritéria stanovila autorka práce poměrem četnosti jednotlivého kritéria k celkové četnosti všech kritérií. Dále bylo provedeno vlastní hodnocení autorky, jehož škála je u silných stránek a příležitostí od 1 do 5 a slabých stránek a hrozeb od -1 do -5.⁸⁷

⁸⁷ JABLONSKÝ, J. *Operační výzkum: kvantitativní metody pro ekonomické rozhodování*. První vydání. Praha: Professional Publishing, 2002. s. 275-276. ISBN 80-86419-23-1. Dostupné z WWW:<<https://ndk.cz/view/uuid:4fde2910-42de-11e4-8113-005056827e52?page=uuid:41931df0-55f0-11e4-90c9-005056825209&fulltext=ISBN%2080-86419-23-1>>.

Tabulka č. 3 SWOT analýza elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně⁸⁸

	Pozitivní vlivy	Negativní vlivy
Interní původ	<p>Silné stránky (Strengths):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vysoký podíl preferovaného způsobu elektronické komunikace daňových subjektů (64,38 %) naznačuje připravenost populace k moderním technologiím, • Široká znalost daňových subjektů o možnostech elektronické komunikace, přičemž 75,34 % respondentů má povědomí o možnosti, použití datových schránek, • Vysoký podíl správců daně souhlasících s pozitivními účinky datových schránek (82,54%) naznačuje efektivitu těchto elektronických nástrojů, • Rozumný podíl správců daně preferujících e-mail (58,73 %) a datovou schránku (58,73%) jako preferovaný způsob elektronické komunikace, • 56,16 % respondentů vnímá výhody elektronické komunikace především ve zrychleném procesu a snížení administrativní zátěže. 	<p>Slabé stránky (Weaknesses):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Velký podíl respondentů s žádnými zkušenostmi s elektronickou komunikací (26,03 %) naznačuje nedostatečnou penetraci moderních technologií, • Vysoký podíl respondentů, kteří nevědí o existenci DIS+ (39,37 %), ukazuje na nedostatečnou informovanost veřejnosti, • Technické problémy a výpadky, které vnímá 26,98 % správců daně, mohou komplikovat spolehlivost elektronické komunikace, • Vysoký podíl správců daně vnímajících obtížnosti s technickými problémy a výpadky (26,98 %) naznačuje potenciální komplikace při používání elektronických systémů, • Zjištění, že 31,51 % respondentů vnímá obtížnosti s elektronickými systémy ukazuje na potenciální odpor vůči moderním technologiím.
Externí původ	<p>Příležitosti (Opportunities):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zlepšení informovanosti a edukace veřejnosti o elektronických možnostech komunikace může zvýšit jejich přijetí a využití, • Rozšíření nabídky elektronických služeb, jako jsou nové elektronické formuláře a zjednodušení procesů, může zlepšit uživatelskou zkušenost a podpořit elektronickou komunikaci, • Posílení technické infrastruktury a odstranění technických problémů a výpadků může zvýšit spolehlivost elektronické komunikace, • Větší zapojení občanského sektoru a podpora inovativních projektů mohou vést k dalšímu rozvoji elektronických služeb, • Zlepšení bezpečnosti a ochrany osobních údajů může snížit obavy veřejnosti a zvýšit důvěru v elektronické komunikační kanály. 	<p>Hrozby (Threats):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Možné technické problémy a výpadky mohou negativně ovlivnit spolehlivost elektronické komunikace a důvěru veřejnosti v tento způsob komunikace, • Obavy ohledně ochrany dat a bezpečnostních rizik mohou odrazovat některé daňové subjekty od využívání elektronické komunikace, • Nedostatečná infrastruktura a finanční prostředky mohou brzdit rozvoj elektronických služeb a technického zázemí, • Odpor a neochota některých daňových subjektů přijmout moderní technologie a upřednostňovat tradiční způsoby komunikace mohou zpomalit proces digitalizace, • Konkurence a neustále se měnící prostředí mohou vyžadovat pružnost a neustálou aktualizaci elektronických systémů a služeb.

⁸⁸ Zdroj: vlastní zpracování.

Z výše uvedeného lze konstatovat, že i přes určité slabosti a hrozby existuje silná poptávka po moderních způsobech elektronické komunikace mezi daňovými subjekty a správci daně. Využití příležitosti k vylepšení elektronické komunikace a zamezení hrozeb může vést k efektivnější a uživatelsky přívětivější daňové správě.

5.3 Výpočet vah jednotlivých faktorů SWOT analýzy:

Váha silné stránky (Strength)

Z tabulky č. 4 lze vyčíst, že jednoznačně nejsilnější stránkou elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně je preference elektronické komunikace daňových subjektů v komunikaci se správcem daně. Celková váha silných stránek se rovná hodnotě 3,63.

Tabulka č. 4 Výpočet a stanovení nejsilnější stránky elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně⁸⁹

						Četnost		SWOT			
		1	2	3	4	Kolikrát byl vybrán kritéria	V případě, že se objeví 0 nutno přičíst ke všemu +1	Výpočet váhy (Četnost kritéria / Σ četnosti)	Procentuální vyjádření váhy (*100)	Vlastní hodnocení	Výpočet síly kritéria (váha kritéria x vlastní hodnocení)
1	Preference elektr. komunikace daňových subjektů v komunikaci se správcem daně	1	1	1	1	4	4	0,44	44,44	5	2,2
		2	3	4	5						
2	Široká znalost daňových subjektů o možnostech elektr. komunikace	2	2	5		2	2	0,22	22,22	3	0,66
		3	4	5							
3	Vysoká kvitance pozitivních účinků dat. schránek ze strany správců daně	3	5			1	1	0,11	11,11	2	0,22
		4	5								
4	Preference elektr. komunikace správců daně - e-mail, dat. schránka	4				1	1	0,11	11,11	1	0,11
		5									
5	Více jak 1/2 dotazovaných daňových subjektů vnímá výhody elektr. komunikace ve zrychleném procesu a snížení admin. nákladů					0	1	0,11	11,11	1	0,44
						Σ četnosti =	9	Σ četnosti = 1	Σ četnosti = 100%		3,63

⁸⁹ Zdroj: vlastní zpracování

Váha slabé stránky (Weakness)

Z tabulky č. 5 lze vyčíst, že jednoznačně nejslabší stránkou elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně je, že mnoho respondentů z řad daňových subjektů nemá zkušenosti s elektronickou komunikací. Celková váha slabých stránek se rovná hodnotě -3,74.

Tabulka č. 5 Výpočet a stanovení nejslabší stránky elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně⁹⁰

						Četnost			SWOT		
		1	2	3	4	Kolikrát byl vybrán kritéria	V případě, že se objeví 0 nutno přičíst ke všemu +1	Výpočet váhy (četnost kritéria / Σ četnosti)	Procentuální vyjádření váhy (*100)	Vlastní hodnocení	Výpočet síly kritéria (váha kritéria x vlastní hodnocení)
1	Mnoho respondentů nemá zkušenosti s elektronickou komunikací	1	1	1	1	4	4	0,44	44,44	-5	-2,2
		2	3	4	5						
2	Mnoho respondentů neví o existenci DIS+	3	2	5	1	1	0,11	11,11	-2	-0,22	
		3	4	5							
3	Mnoho respondentů vnímá nevýhody v obtížnostech s elektronickými systémy	3	3		2	2	0,22	22,22	-4	-0,88	
		4	5								
4	Správci daně vnímají nevýhody v obtížnosti s technickými problémy	4			1	1	0,11	11,11	-3	-0,33	
		5									
5	Správci daně vnímají nevýhody v technických výpadcích				0	1	0,11	11,11	-1	-0,11	
						Σ četnosti =	9	Σ četnosti = 1	Σ četnosti = 100%		-3,74

⁹⁰ Zdroj: vlastní zpracování

Váha příležitosti (Opportunities)

Z tabulky č. 6 lze vyčíst, že největší příležitostí v elektronické komunikaci mezi daňovým subjektem a správcem daně je zlepšení informovanosti a edukace směrem k veřejnosti o možnostech elektronické komunikace. Celková váha příležitostí se rovná hodnotě 3,3.

Tabulka č. 6 Výpočet a stanovení největší příležitosti elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně⁹¹

						Četnost			SWOT	
	1	3	1	5	2	V případě, že se objeví 0 nutno přičíst ke všemu +1	Výpočet váhy (četnost kritéria / Σ četnosti)	Procentuální vyjádření váhy (*100)	Vlastní hodnocení	Výpočet síly kritéria (váha kritéria x vlastní hodnocení)
1 Zlepšení informovanosti a edukace směrem k veřejnosti o možnostech elektr.komunikace	1	3	1	5	2	2	0,29	29	5	1,45
	2	3	4	5						
2 Rozšíření nabídky elektr.služeb (nové elektronické formuláře)		3	2	5	1	1	0,14	14	1	0,14
		3	4	5						
3 Posílení tech.infrastruktury a odstranění tech.problémů a výpadků			3	3	2	2	0,29	29	3	0,87
			4	5						
4 Rozvoj elektr.služeb - zapojení občanského sektoru a podpora inovativních projektů				5	0	1	0,14	14	4	0,56
				5						
5 Zlepšení bezpečnosti a ochrany osobních údajů					0	1	0,14	14	2	0,28
Σ četnosti =						7	Σ četnosti = 1	Σ četnosti = 100%		3,3

⁹¹ Zdroj: vlastní zpracování

Váha hrozby (Threats)

Z tabulky č. 7 lze vyčíst, že největší hrozbou elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně je brzdění rozvoje elektronických služeb a technického zázemí, což je způsobeno nedostatečnou infrastrukturou a nedostatkem finančních prostředků. Celková váha hrozeb se rovná hodnotě -3.

Tabulka č. 7 Výpočet a stanovení největší hrozby elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně⁹²

					Četnost				SWOT	
	2	3	4	5	Kolikrát byl vybrán kritéria	V případě, že se objeví 0 nutno přičíst ke všemu +1	Výpočet váhy (četnost kritéria / Σ četnosti)	Procentuální vyjádření váhy (*100)	Vlastní hodnocení	Výpočet síly kritéria (váha kritéria x vlastní hodnocení)
1	Možné tech.problémy a výpadky				1	1	0,20	20	-3	-0,6
	2	3	4	5						
2	Obavy ohledně ochrany dat a bezpečnostních rizik				1	1	0,20	20	-4	-0,8
	2	3	4	5						
3	Brzdění rozvoje elektr.služeb a tech.zázemí - nedostatečná infrastruktura a nedostatek finančních prostředků				1	1	0,20	20	-5	-1
	3	4	5	5						
4	Zpomalení procesu důsledkem odporu a neochoty některých DS přijmout moderní technologie a upřednostnění tradičních způsobů komunikace				0	1	0,20	20	-1	-0,2
	5	5								
5	Pružnost a neustálá aktualizace elektronických systémů a služeb v důsledku konkurence a neustále se měnícímu prostředí				0	1	0,20	20	-2	-0,4
					Σ četnosti =	5	Σ četnosti = 1	Σ četnosti = 100%		-3

Na základě výsledků SWOT analýzy lze konstatovat, že silná stránka elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně má pevné základy v podobě preferencí daňových subjektů v této oblasti. Výše zmíněné může být využito k posílení efektivity a účinnosti komunikačních procesů. Nicméně je však třeba brát v úvahu slabou stránku, kterou představuje nedostatek zkušeností mnoha daňových subjektů s elektronickou komunikací, což může vyžadovat další podporu a školení. V příležitostech je zřejmým potenciálem zlepšení informovanosti a edukace veřejnosti o možnostech elektronické komunikace. To může vést k rozšíření akceptace a používání elektronických služeb v oblasti daní, což by přineslo významné výhody pro všechny zúčastněné strany. Na druhé straně je nutné dát pozor na hrozbu brzdění rozvoje

⁹² Zdroj: vlastní zpracování

elektronických služeb technického zázemí, které by mohlo narušit plánované inovace a pokrok v této oblasti.

Lze tvrdit, že elektronická komunikace mezi daňovými subjekty a správci daně má silné základy a potenciál k dalšímu rozvoji, nicméně je třeba řešit překážky spojené se zkušenostmi daňových subjektů a technickým zázemím, aby bylo možno plně využít příležitostí, které tato forma komunikace nabízí.

Z vypočtených hodnot jednotlivých oblastí SWOT analýzy je patrné viz tabulka č. 8, že vnější prostředí má vyšší hodnotu 0,3 než hodnota vnitřního prostředí -0,11. To naznačuje, že faktory ve vnějším prostředí mají větší vliv na celkovou situaci elektronické komunikace mezi daňovými subjekty a správci daně než faktory vnitřního prostředí. Z toho autorka práce vyvodila závěr, že je důležité klást důraz na pochopení a řízení faktorů vnějšího prostředí jako jsou příležitosti a hrozby, které mohou ovlivnit úspěch elektronické komunikace v dané oblasti. Zároveň je potřeba nezanedbávat faktory vnitřního prostředí a pracovat na zlepšení silných stránek a řešení slabých stránek. Je potřeba harmonizovat strategie a akce jak ve vnitřním, tak ve vnějším prostředí, aby bylo dosaženo optimálních výsledků v oblasti elektronické komunikace ve správě daní.

Tabulka č. 8 Výsledek SWOT analýzy

Vnitřní prostředí	Hodnota	Vnější prostředí	Hodnota
Silné stránky	3,63	Příležitosti	3,30
Slabé stránky	-3,74	Hrozby	-3,00
<i>Výsledek vnitřního prostředí</i>	<i>-0,11</i>	<i>Výsledek vnějšího prostředí</i>	<i>0,30</i>

Závěr

V teoretické části bakalářská práce byla analyzována komunikace v obecném kontextu, jejíž historický vývoj poskytuje důležitý rámec pro pochopení moderních forem nastupující elektronické komunikace. Práce podrobně zkoumá elektronickou komunikaci a její roli v eGovernmentu a to včetně právních rámců. Následně se práce zaměřuje na Finanční správu ČR, vysvětluje její postavení, pojmy správce daně a daňový subjekt a dále řeší právní rámce elektronické komunikace z pohledu Finanční správy v České republice.

Praktická část bakalářská práce byla realizována empirickou metodou formou dotazníkových šetření v otázce vnímání vzájemné elektronické komunikace, kdy na jedné straně byl dotazován vzorek respondentů žijících na území České republiky ve smyslu daňového subjektu a vzorek respondentů z řad zaměstnanců Finanční správy ČR, kteří jsou v postavení správců daně.

Hlavním cílem této práce bylo zjistit, jak v dnešní době výše uvedené strany šetřených dotazníků vnímají vzájemnou elektronickou komunikaci. Na základě analýzy výsledků dotazníkových šetření a SWOT analýzy je zřejmé, že elektronická komunikace mezi správcem daně a daňovými poplatníky nabízí mnoho příležitostí, ale také přináší určité výzvy. Pro zlepšení elektronické komunikace autorka navrhuje následující opatření. Poskytnutí lepšího školení a podpory pro daňové poplatníky by překonalo technické překážky a zvýšilo jejich důvěru v elektronické systémy. Investice do bezpečnostních opatření a pravidelná aktualizace softwaru by zlepšila ochranu osobních údajů a minimalizovala bezpečnostní rizika. Zjednodušení procesu elektronické komunikace a zlepšení uživatelského rozhraní by snížilo administrativní zátěž pro obě strany. Celkově je důležité nalézt rovnováhu mezi využitím výhod elektronické komunikace a řešením případných výzev. Průběžný dialog a spolupráce mezi Finanční správou ČR a daňovými poplatníky jsou klíčové pro úspěšné implementace a zdárný provoz elektronických komunikačních systémů.

Vedlejším cílem bakalářské práce bylo potvrdit nebo vyvrátit hypotézu spočívající v tvrzení, že elektronická komunikace umožňuje usnadněnou, zrychlenou a efektivní komunikace. Z relevantních otázek týkající se elektronické komunikace a následné povinnosti používání datových schránek, lze ze získaných odpovědí potvrdit hypotézu, že užívání elektronické komunikace mezi daňovým poplatníkem a správcem daně zrychlilo, zefektivnilo a usnadnilo práci. Přesvědčení jsou o tom jednoznačně

správci daně, zatímco u daňových poplatníků byly odpovědi střídmejší, ale i přesto se shodují, že hlavní výhodou elektronické komunikace je zrychlení procesu.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

1. DAVIES, R. *eGovernment: Using technology to improve public services and democratic participation* [online]. Europe: European Union, 2015, 24 s. ISBN 978-92-823-6814-5. Dostupné z WWW: <https://ec.europa.eu/futurium/en/system/files/ged/eprs_ida2015565890_en.pdf#:~:text=eGovernment%20and%20digital%20government%20are%20terms%20used%20to,use%20of%20public%20services%20by%20citizens%20and%20businesses>.
2. DE VITO, J. A. *Základy mezilidské komunikace*. 6. vydání. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. 512 s. Translation © Grada Publishing, a.s., 2008. ISBN 978-80-247-2018-0.
3. DUPLINSKÝ, J., BRYCHTOVÁ, Š. *Komunikace ve veřejné správě 1. Díl*. Pardubice: Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko–správní, Ústav veřejné správy a práva, 2004. 52 s. ISBN 80-7194-645-1.
4. FEREBAUEROVÁ, R., PEKÁREK, O. *Aplikovaná informatika*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2014. 151 s. ISBN 978-80-87472-74-3.
5. FEREBAUEROVÁ, R., PEKÁREK, O. *Digitální ekonomika a společnost*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2019. 113 s. ISBN 978-80-7556-048-3.
6. HEGER, V. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2012, 256 s. Copyright © Grada Publishing, a.s. 2012. ISBN 978-80-247-3779-9.
7. HOŠKOVÁ, L., LAKATOŠOVÁ, J. *Komunikace* [online]. Olomouc: Univerzita Palackého, Bakalářské distanční studium managementu, 1994. 69 s. ISBN 80-7067-407-5. Dostupné z WWW: <<https://www.ndk.cz/view/uuid:7ae2a000-9e33-11e3-8e84-005056827e51?page=uuid:7cf7fe80-b297-11e3-9d7d-005056827e51>>.
8. JABLONSKÝ, J. *Operační výzkum: kvantitativní metody pro ekonomické rozhodování*. První vydání. Praha: Professional Publishing, 2002. 323 s. ISBN 80-86419-23-1. Dostupné z WWW: <[h](#) KOHOUTKOVÁ, A. *Daňový řád s komentářem. 1. vydání*. Olomouc: ANAG, 2010, 959 s. ISBN 978-80-7263-616-7.>.
9. KOBÍK, J., KOHOUTKOVÁ, A. *Daňový řád s komentářem. 1. vydání*. Olomouc: ANAG, 2010, 959 s. ISBN 978-80-7263-616-7.

10. LIDINSKÝ, V., ŠVARCOVÁ, I., BUDIŠ, P., LOEBL, Z., PROCHÁZKOVÁ, B. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008, 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
11. MARKOVÁ, H. *Daňové zákony: Úplná znění platná k 1. 1. 2024*. Praha: GRADA, 2024, 336 s. ISBN 978-80-271-5243-8.
12. McLUHAN, H. M. *Člověk, média a elektronická kultura*. Výbor z díla. Brno: Jota, 2000. 424 s. Copyright © Eric McLuhan a Frank Zingrone, 1995. Translation © Irena Příbylová, Martin Krejza, 2000. ISBN 80-217-128-3.
13. PÁNA, L., SOMR, M. *Metodologie a metody výzkumu*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2007, 164 s. ISBN 978-80-86708-52.
14. ŠTĚDRONĚ, B. *Úvod do eGovernmentu: Právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3.
15. VODIČKA, M. *Elektronicky podepsat, podat, doručit - novinky a změny*. Praha: Svaz účetních České republiky, 2017. 64 s. Metodické aktuality Svazu účetních, 5/2017. ISBN 978-80-87367-77-3.
16. WINKLER, P. *Velký počítačový lexikon: co je co ve světě počítačů*. Vydání první. Brno: Computer Press, a.s., 2009, 520 s. Originální copyright: © Pearson Education Deutschland GmbH. Překlad: © Computer Press, a.s., 2009. ISBN 978-80-251-2331-7.

Elektronické zdroje

1. CZECHPOINT. *Veřejnost* [online]. © 2024 Digitální a informační agentura [cit. 2024-02-12]. Dostupné z WWW: <<https://www.czechpoint.cz/public/>>.
2. DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA. Datové schránky. *Typy datových schránek* [online]. Digitální a informační agentura © 2024 [cit. 2024-05-10]. Dostupné z WWW: <<https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/65.html>>.
3. DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA. Identita občana. *Portál identity občana* [online]. Digitální a informační agentura © 2024 [cit. 2024-05-22]. Dostupné z WWW: <<https://www.identitaobcana.cz>>.
4. GENERÁLNÍ FINANČNÍ ŘEDITELSTVÍ. *Moje daně: Online finanční úřad. Přihlášení* [online]. 2020 © Generální finanční ředitelství [cit. 2024-05-22]. Dostupné z WWW: <<https://adisspr.mfcr.cz/pmd/home/prihlaseni-do-dis>>.
5. HOSZOWSKI, R. *Elektronická komunikace: učební text*, [online]. Dostupné z WWW: <<https://www.sslch.cz/files/163/3-elektronicka-komunikace-u.pdf>>.
6. LINHART, J., VODÁKOVÁ, A., Sociologická encyklopedie. In Sociologický ústav Akademie věd ČR, v.v.i. *Výzkum komparativní* [online]. Sociologický ústav Akademie věd ČR, v.v.i. 10. 12. 2017, [cit. 13.04.2024]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/V%C3%BDzkum_komparativn%C3%AD>.
7. MANAGEMENT MANIA. *SWOT analýza* [online]. In: ManagementMania.com. Wilmington (USA), 2011-2024, 30.09.2020 [cit. 13.04.2024]. Dostupné z: <<https://managementmania.com/cs/swot-analyza>>.
8. MV ČR. *Daně, poplatky a jiná obdobná peněžitá plnění a hazardní hry. 3. vydání* [on-line]. Praha: Ministerstvo Financí, 2022 [cit. 2023-12-22], 140 s. Dostupné z WWW:<<https://www.mvcr.cz/sluzba/clanek/zkusebni-otazky-a-odborna-literatura.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>>.
9. PETERKA, J. Archív článků a přednášek Jiřího Peterky. *Z historie sdělovací techniky* [online]. Dostupné z WWW: <<https://www.earchiv.cz/a94/a404c501.php3>>.
10. PORTÁL OBČANA. *Přihlášení do Portálu občana* [online]. © 2024 Digitální a informační agentura [cit. 2024-02-12]. Dostupné z WWW: <<https://obcan.portal.gov.cz/prihlaseni/>>.
11. ROZEHNAL, T., § 70 (Kdo je daňovým subjektem). In ROZEHNAL, T. *Daňový řád: Praktický komentář* [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer [cit. 2024-05-10]. ASPI_ID KO280-p12009CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN 2336-517X.

12. ROZEHNAL, T., § 70 (Způsob podání). In *Daňový řád: Praktický komentář* [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer [cit. 2024-05-10]. ASPI_ID KO280-p12009CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN 2336-517X.
13. SPRÁVA SÍTĚ. Slovník pojmů. *Co je elektronická komunikace* [online]. Dostupné z WWW: <<https://www.sprava-site.eu/elektronicka-komunikace/>>.
14. ŠIMEK, K., § 71 (Formy podání). In BAXA, J., DRÁB, O., KANIOVÁ, L., LAVICKÝ, P., SCHILLEROVÁ, A., ŠIMEK, K., ŽIŠKOVÁ, M. *Daňový řád: Komentář* [Systém ASPI]. Praha: Wolters Kluwer [cit. 2024-02-12]. ASPI_ID KO280_2009CZ. Dostupné v Systému ASPI. ISSN 2336-517X.

Legislativní dokumenty

1. ČESKO. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy (tiskový zákon). In *Úplné znění č. 1540*. Ostrava-Hrabůvka: Sagit, 2023, 384 s. ISBN 978-80-7488-581-5.
2. ČESKO. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů (tiskový zákon). In *Úplné znění č. 1540*. Ostrava-Hrabůvka: Sagit, 2023, 384 s. ISBN 978-80-7488-581-5.
3. ČESKO. Zákon č. 456/2011 Sb., o Finanční správě České republiky. In *Sbírka zákonů, Česká republika*. 2011, částka 157, s. 6066-6072. Dostupné z WWW:<<https://aplikace.mvcr.cz/archiv2011/sbirka/2011/sb0157-2011.pdf>>.
4. ČESKO. Vláda ČR, Poslanecká sněmovna PČR. Důvodová zpráva k zákonu č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých dalších zákonů [online]. Dostupné z WWW: <<https://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw?idd=160916>>.

Seznam tabulek a grafů

- Tabulka č. 1 Komparace výhod elektronické komunikace mezi daňovým poplatníkem a správcem daně
- Tabulka č. 2 Komparace nevýhod elektronické komunikace mezi daňovým poplatníkem a správcem daně
- Tabulka č. 3 SWOT analýza elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně
- Tabulka č. 4 Výpočet a stanovení nejsilnější stránky elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně
- Tabulka č. 5 Výpočet a stanovení nejslabší stránky elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně
- Tabulka č. 6 Výpočet a stanovení největší příležitosti elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně
- Tabulka č. 7 Výpočet a stanovení největší hrozby elektronické komunikace mezi daňovým subjektem a správcem daně
- Tabulka č. 8 Výsledek SWOT analýzy
-
- Graf č. 1 Podíl respondentů se zkušeností v komunikaci s finanční správou
- Graf č. 2 Preference respondentů týkající se možnosti výběru způsobu komunikace s finanční správou
- Graf č. 3 Četnost elektronické komunikace respondentů s finanční správou
- Graf č. 4 Způsob elektronické komunikace respondentů s finanční správou
- Graf č. 5 Aktivace DIS+ mezi respondenty: Procentuální rozložení
- Graf č. 6 Četnost vstupu respondentů do DIS+
- Graf č. 7 Procentuální rozložení povinnosti respondentů komunikovat prostřednictvím datové schránky
- Graf č. 8 Výsledky souhlasů respondentů v rychlejší a efektivnější komunikaci prostřednictvím datové schránky
- Graf č. 9 Procentuální rozložení výhod elektronické komunikace s finanční správou
- Graf č. 10 Procentuální rozložení nevýhod elektronické komunikace s finanční správou
- Graf č. 11 Návrhy na zlepšení a další služby týkající se elektronické komunikace

- Graf č. 12 Výsledky úrovně povědomí mezi respondenty o možnostech elektronické komunikace
- Graf č. 13 Výsledky pozitivních zkušeností s elektronickou komunikací
- Graf č. 14 Druhy obtíží elektronické komunikace
- Graf č. 15 Výhody elektronického podání daňových dokumentů
- Graf č. 16 Výsledky souhlasů správců daně
- Graf č. 17 Návrhy zlepšení elektronické komunikace

Seznam příloh

Průzkum č. I – Daňový subjekt

Průzkum č. II – Správce daně

Přílohy

Průzkum č. I – Daňový subjekt

V **první otázce** dotazovaní vybírali ze dvou možností pohlaví:

Žena / muž

V **druhé otázce**, která se týkala věkové skupiny, měli respondenti možnost vybírat z šesti skupin věkových kategorií:

18 - 24 let / 25 - 34 let / 35 - 44 let / 45 - 54 let / 55 - 64 let / 65 let a více

Třetí otázka byla zaměřena na nejvyšší dosažené vzdělání a zde respondenti vybírali ze čtyř možností:

Základní, Vyučen / Střední škola bez maturity / Středoškolské s maturitou / Vysokoškolské

Úkolem **čtvrté otázky** bylo zjistit velikost místa bydliště respondentů z řad daňových subjektů. Respondenti měli možnost vybírat z šesti variant:

Do 999 obyvatel / 1 000 – 1 999 obyvatel / 2 000 – 4 999 obyvatel / 5 000 – 19 999 obyvatel / 20 000 – 49 999 obyvatel / 50 000 – 90 000 obyvatel / nad 90 000 obyvatel

Předmětem **páté otázky** bylo uvést kraj respondenta, který měl možnost výběru ze čtrnácti krajů:

Praha / Středočeský / Jihočeský / Plzeňský / Karlovarský / Ústecký / Liberecký / Královehradecký / Pardubický / Vysočina / Jihomoravský / Olomoucký / Zlínský / Moravskoslezský

Šestá otázka se dotazovala na jakoukoli zkušenost daňového subjektu s komunikací s finanční správou, ať už to osobní či elektronickou. Dotazovaní volili ze dvou možností:

Ano /ne

Sedmá otázka si v návaznosti na kladnou odpověď respondenta na šestou otázkou kladla za cíl zjistit, jaký je jeho vztah k finanční správě. Možnost výběru byla ze šesti variant:

Poplatník daně z nemovitosti / fyzická osoba nepodnikající / fyzická osoba podnikající / právnická osoba / daňový poradce / účetní

Cílem **osmé otázky** bylo zjistit četnost interakce daňového subjektu v minulosti s finanční správou týkající se placení daní nebo jiných daňových záležitostí. Respondenti vybírali z pěti variant:

Denně/ týdně/ měsíčně/ méně často/ nikdy

Úkolem **deváté otázky** bylo zjistit jaký způsob komunikace s finanční správou by daňový subjekt raději upřednostnil a na výběr měl jednu ze čtyř odpovědí:

Osobní / telefonickou / prostřednictvím poštovních služeb / elektronickou formou (e-mail, daňovou informační schránkou plus - dále jen „DIS+“, EPO, datová schránka, software třetích stran)

Desátá otázka se dotazovala na frekvenci využívání elektronické komunikace (např. e-mail, webové portály) daňového subjektu při komunikaci s finanční správou. Respondenti volili jednu z pěti variant:

Denně/ týdně/ měsíčně/ méně často/ nikdy

Jedenáctou otázkou autorka bakalářské práce zjišťovala, jak daňový subjekt komunikuje s finanční správou v případě, že zvolí možnost prostřednictvím elektronické komunikace, jak následně tuto komunikaci provádí. Respondenti měli na výběr jednu ze tří možností:

sám/a / jsem nucen/a požádat o pomoc / prostřednictvím jiné osoby (daňový poradce, účetní, apod.)

Dvanáctá otázka se týkala nové povinnosti komunikace s finanční správou pomocí datové schránky. Respondenti volili jednu ze tří variant:

ano / ne / nevím

Cílem **třinácté otázky** bylo zjistit, zda-li daňovní subjekti souhlasí s tvrzením, že povinnost užívání datových schránek přispěla k rychlejší a efektivnější komunikaci mezi daňovým subjektem a správcem daně a na výběr měli jednu ze tří možností:

Ano / ne / nevím

Čtrnáctou otázkou bylo, má-li daňový subjekt aktivovanou DIS+ a vybíral jednu ze tří variant:

ano / ne / nevím o tomto způsobu komunikace

Patnáctá otázka zněla, jak často vstupuje daňový subjekt do DIS+, kde měl na výběr jednu ze čtyř možností:

vůbec / pravidelně / občas / jen pokud činím podání vůči finanční správě

Šestnáctá otázka se dotazovala v čem daňový subjekt spatřuje hlavní výhody elektronické komunikace s finanční správou a měl možnost volby z šesti variant:

Žádné výhody nevnímám / zrychlení procesu komunikace / snížení administrativní zátěže / snadnější sledování dokumentace / nižší náklady / zlepšená dostupnost informací

Sedmnáctá otázka zjišťovala, kde spatřuje daňový subjekt hlavní nevýhody elektronické komunikace s finanční správou a na výběr měl ze sedmi možností:

Žádné nevýhody nevnímám / obtížnost v zacházení s elektronickými systémy / zvýšená zátěž na poplatníka / bezpečnostní rizika / technické problémy a výpadky / časová náročnost / vyšší náklady ve smyslu investice do softwaru

Osmnáctá otázka si kladla za cíl zjistit u respondentů, zda-li by měly být poskytovány další služby nebo zlepšení, aby byla elektronická komunikace s finanční správou efektivnější. V případě, že respondent odpověděl ano, měl možnost zvolit jednu ze tří variant:

Zlepšení návodu pro daňové poplatníky / více dostupných elektronických formulářů / dostupná školení daňových poplatníků

Cílem **devatenácté otázky** bylo zjistit úroveň vnímání povědomí o možnostech elektronické komunikace s finanční správou mezi daňovými subjekty. Respondenti měli možnost volby z pěti variant:

Velmi dobré / dobré / průměrné / nedostatečné / žádné povědomí

Průzkum č. II – Správce daně

V **první otázce** dotazovaní vybírali ze dvou možností pohlaví:

Žena / muž

Druhou otázkou bylo zjistit věkovou skupinu respondentů z řad správců daně, kteří měli výběr z šesti možností:

18 – 24 let / 25 - 34 let / 35 - 44 let / 45 – 54 let / 55 – 64 let / 65 let a více

Třetí otázkou bylo zjistit druh úřadu správce daně, kteří vybírali z pěti variant:

ÚzP / FÚ / SFÚ/ OFŘ / GFŘ

Úkolem **čtvrté otázky** dotazníku bylo zjistit kraj úřadu respondenta z řad správců daně.

Zde měli správci daně výběr ze 14 krajů:

Praha / Středočeský / Jihočeský / Plzeňský / Karlovarský / Ústecký / Liberecký /
Královehradecký / Pardubický / Vysočina / Jihomoravský / Olomoucký / Zlínský /
Moravskoslezský

Pátá otázka zjišťovala délku zaměstnání správce daně ve finanční správě, kde byla možnost výběru z pěti variant:

Méně než 2 roky / 2 - méně než 5 let / 5 – méně než 9 let / 9 - méně než 20 let / 20
a více let

Předmětem **šesté otázky** byl zvolit druh současného poměru správce daně ve Finanční správě ČR:

služební / pracovní

Sedmá otázka zjišťovala druh služebního/pracovního zařazení správce daně:

představený / vedoucí zaměstnanec / státní zaměstnanec / zaměstnanec

Osmá otázka se soustředila na četnost elektronické komunikace s daňovým poplatníkem a respondent měl možnost volby z pěti variant:

Denně/ týdně/ měsíčně/ méně často/ nikdy

Devátá otázka byla zaměřená na preferenci správce daně týkající se volby způsobu komunikace s daňovým poplatníkem. Správce daně měl na výběr tři způsoby:

E-mail / datová schránka / telefon

Desátá otázka byla směřována na pozitivní zkušenosti s elektronickou komunikací s daňovým poplatníkem:

Zrychlení procesu komunikace / snížení administrativní zátěže / snadnější sledování dokumentace / nižší náklady / zlepšenou dostupnost informací

Cílem **jedenácté otázky** bylo zjistit negativní zkušenosti správce daně při elektronické komunikaci s daňovým poplatníkem:

Bezpečnostní rizika / technické problémy a výpadky / obtížnost pro daňové poplatníky / zvýšená zátěž pro pracovníky / potíže s ochranou dat

Dvanáctá otázka zjišťovala jaké výhody vidí správce daně v elektronickém podání daňových dokumentů a plateb ze strany daňových poplatníků:

Snížení chybovosti / snížení administrativní náročnosti pro daňové poplatníky / rychlejší zpracování / nižší daňové náklady pro poplatníky

Třináctá otázka se dotazovala, zda-li správce daně souhlasí s tvrzením, že povinnost užívání datových schránek přispěla k rychlejší a efektivnější komunikaci mezi správcem daně a daňovým poplatníkem:

Ano / ne / nevím

Předmětem **čtrnácté otázky** bylo zjistit, jak vnímají správci daně povědomí daňových poplatníků možnosti elektronické komunikace s finanční správou:

Velmi dobrá / dobrá / průměrná / nedostatečná / žádné povědomí

Patnáctá otázka si kladla za cíl zjistit, jaké zlepšení by viděl správce daně v elektronické komunikaci s daňovým poplatníkem. V této otázce byla možnost výběru libovolného počtu odpovědí včetně možnosti uvést konkrétní návrh na zlepšení:

Zjednodušení procesu podání dokumentů / více bezpečnostních opatření pro ochranu dat / větší dostupnost elektronických formulářů / ostatní: (uveďte v případě, že máte konkrétní návrh na zlepšení)