

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Proces celního odbavení zásilek ve společnosti PELMI spol. s r.o.

David Kotrč

Bakalářská práce
2018

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **David Kotrč**
Osobní číslo: **D15243**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**
Název tématu: **Proces celního odbavení zásilek ve společnosti
PELMI, spol. s r.o.**
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Legislativa a subjekty související s celním procesem
2. Proces celního odbavení zásilek v rámci logistického řetězce ve společnosti PELMI, spol. s r.o.
3. Návrhy na zlepšení celního procesu odbavení zásilek a jejich zhodnocení

Závěr


Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucí/ho**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**
Seznam odborné literatury:
dle pokynů vedoucí/ho práce

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Roman Hruška, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **30. října 2017**
Termín odevzdání bakalářské práce: **25. května 2018**


doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.
děkan

L.S.


doc. Ing. Jaroslava Hyršlová, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 16. dubna 2018

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracoval samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využil, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Byl jsem seznámen s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 9/2012, bude práce zveřejněna v Univerzitní knihovně a prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Praze dne 23. 5. 2018

David Kotrč

Rád bych poděkoval vedoucímu práce Ing. Romanu Hruškovi, Ph.D. za vstřícný a flexibilní přístup a cenné rady při zpracovávání bakalářské práce. Dále bych rád poděkoval společnosti PELMI spol. s r.o. za zpřístupnění dat a vstřícnost při vypracovávání této práce.

ANOTACE

Práce se zaměřuje na zlepšení celního procesu a s ním souvisejících činností v rámci společnosti PELMI spol. s r.o. Zlepšením je myšleno zvýšení pracovní výkonnosti, zkvalitnění celního procesu a eliminace nadbytečných činností. Podklad pro analýzu vychází z interního informačního systému a brainstormingu se spolupracovníky. K dosažení cíle jsou v práci použity nástroje managementu kvality.

KLÍČOVÁ SLOVA

celní proces, vývojový diagram, Ishikawův diagram, analýza příčin a důsledků

TITLE

Customs clearance process of the shipments in company PELMI spol. s r.o.

ANNOTATION

The thesis focuses on the improvement of a customs process and related activities within company PELMI spol. s r.o. Improvement is to be understood as an increase in work performance, and quality of the customs process as well as eliminating redundant activities. The analysis is based on data and information from the company's internal information system and brainstorming with company staff. Quality management tools are used to achieve the goal of the thesis.

KEYWORDS

customs process, flowchart, Ishikawa diagram, failure mode and effects analysis

OBSAH

ÚVOD	9
1 LEGISLATIVA A SUBJEKTY SOUVISEJÍCÍ S CELNÍM PROCESEM	10
1.1 Legislativa EU týkající se celního projednání.....	10
1.2 Legislativa ČR týkající se celního projednání.....	15
1.3 Instituce a subjekty ovlivňující celní řízení v České republice	17
1.4 Zahraniční instituce a subjekty ovlivňující celní řízení	19
1.5 Analytické metody použité pro vyhodnocení celního procesu	22
1.5.1 Vývojový diagram.....	22
1.5.2 Brainstorming.....	23
1.5.3 Ishikawův diagram	23
1.5.4 Analýza možných vad a jejich následků (FMEA).....	24
2 PROCES CELNÍHO ODBAVENÍ ZÁSILEK V RÁMCI LOGISTICKÉHO ŘETĚZCE VE SPOLEČNOSTI PELMI SPOL. S R.O.....	25
2.1 Představení společnosti PELMI	25
2.1.1 Obchodní činnosti společnosti	25
2.1.2 Organizační uspořádání společnosti.....	27
2.2 Obecné postupy celního procesu.....	28
2.2.1 Importní clenění	30
2.2.2 Exportní clenění	35
2.2.3 Tranzit	37
2.2.4 Ostatní činnosti spojené s celním procesem.....	39
2.3 Analýza celního procesu	40
2.3.1 Vývojový diagram procesů spojených s celním odbavením zásilek.....	44
2.3.2 Brainstorming a Ishikawův diagram	46
2.3.3 Analýza možných vad a jejich následků (FMEA).....	48
3 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ CELNÍHO PROCESU ODBAVENÍ ZÁSILEK A JEJICH ZHODNOCENÍ	50
3.1 Rizikové vady	50
3.2 Méně rizikové vady.....	53
3.3 Zhodnocení návrhů na zlepšení.....	56
ZÁVĚR	58

POUŽITÁ LITERATURA.....	59
SEZNAM TABULEK.....	64
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	65
SEZNAM ZKRATEK.....	66
SEZNAM PŘÍLOH.....	69

ÚVOD

Dnešní doba klade v oboru logistiky důraz na štiřlost, optimalizaci nákladů, efektivnost a minimální chybovost při vytváření produktu, kterým je zpravidla služba. V oboru služeb přitom závisí hlavně na lidské síle, jak bude efektivní pracovní výkon, jak budou vysoké náklady a jak velká bude chybovost. Proto je třeba věnovat zvýšenou pozornost zaměstnancům, jejich pracovní náplni, procesům, které vytvářejí, a prostředí, ve kterém pracují. Pro zkoumání a vyhodnocování výše zmíněného zná vědní obor logistiky mnoho metod, přičemž většina se jich vytvořila nebo zdokonalila převážně v druhé polovině 20. století. Několik z těchto metod je vybráno i v této práci a na jejich základě je též vyhodnocena řešená problematika.

Logistika má za úkol zajistit správné materiály, na správném místě, ve správném čase, v požadované kvalitě, s příslušnými informacemi a s odpovídajícím finančním dopadem. Proces celního odbavování zásilek a s ním spojených služeb je jedním z článků logistiky a jsou na něj kladeny stejné nároky. Zejména pak ovlivňuje správný čas, požadovanou kvalitu, příslušené informace a odpovídající finanční dopad logistiky.

Zasílatelská společnost PELMI spol. s r.o. (dále jen PELMI), která obstarává přepravu zásilek, se svou činností aktivně zapojuje a spoluutváří logistický řetězec, jenž je třeba neustále zlepšovat. Jedním z oborů činností společnosti, na který se zaměřuje tato práce, je celní odbavování zásilek a s ním spojené služby.

Téma práce bylo autorem vybráno vzhledem k jeho více než čtyřleté praxi v podniku a tím pádem vřledu do interního a externího prostředí společnosti, jeho předcházejících i navazujících procesů a přístupem k interním datům společnosti. Zároveň má autor zájem na zlepšení pracovní činnosti, kterou denně vykonává, a tím zajištění lepšího chodu celé společnosti.

Cílem práce je snaha o celkové zlepšení celního procesu ve formě větší pracovní výkonnosti a zároveň ve zkvalitnění služeb poskytovaných zákazníkům. Důsledek by měl mít vřliv na plynulejší práci celní deklarace bez nadbytečných činností a prostojů.

1 LEGISLATIVA A SUBJEKTY SOUVISEJÍCÍ S CELNÍM PROCESEM

Celní procedura se řídí zejména legislativou Evropské unie (EU). Zároveň je však ovlivněna také legislativou České republiky (dále jen ČR) v oblasti daní – každá země Evropské unie si spravuje své daně samostatně. ČR pak také zřizuje a spravuje orgány činné v celním řízení. Náklady na jejich zřízení a provoz jsou hrazeny z vybraného cla a to podílem 25 % z jeho objemu. Zbýlých 75 % putuje do Evropské unie. Vzhledem k vyspělosti ekonomik států EU nejsou tyto částky nikterak závratné vůči celkovým státním rozpočtům, jelikož platí, že čím vyspělejší ekonomika, tím je podíl vybraného cla na celkovém rozpočtu státu menší.

V oblasti celní legislativy vznikne ve většině případů legislativa na úrovni EU, která se následně implementuje do české legislativy. Tato skutečnost koresponduje s odkazy zákonů ČR na legislativu EU.

1.1 Legislativa EU týkající se celního projednání

Legislativa EU se dělí na právně závazné nástroje, kterými jsou nařízení, směrnice a rozhodnutí, nezávazné nástroje, mezi které patří usnesení, stanoviska, a ostatní nástroje, které tvoří vnitřní předpisy orgánů a institucí EU, akční programy EU atd. (EU, 2018). Základním dokumentem, kterým se řídí celní projednání, je Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) č. 952/2013 ze dne 9. října 2013, kterým se stanoví celní kodex unie (dále celní kodex). Dokument je dále doplněn a upravován delegovanými akty, které doplňují celní kodex, implementovanými akty, které stanovují prováděcí pravidla k některým ustanovením celního kodexu, a přechodnými delegovanými akty, které přidávají přechodná pravidla k některým ustanovením celního kodexu, a jejich opravami a změnami (Celní správa ČR, [2016]a).

Dále je celní kodex doplněn prováděcími nařízeními, celním sazebníkem a judikaturou Soudního dvora Evropské unie. Celní kodex upravuje veškeré oblasti týkající se celního řízení.

Veškeré úpravy celního řízení v celním kodexu jsou věcné a důležité, některé ovšem vycházejí z praxe a stále se opakují, jiné jsou použity pouze výjimečně a jejich přesná znalost není nutná, pokud je deklarant dokáže v potřebný okamžik dohledat. Určité úryvky celního kodexu je ale potřeba znát podrobněji, jelikož na každý případ se aplikují rozdílně. Pro každodenní celní proces je tedy potřeba znát zejména články o celním statusu zboží, celních režimech, zastupování při celním řízení, původu zboží, zajištění a platbě celního dluhu. Dále jsou tyto části stručně představeny.

Celní kodex v 2. oddílu kapitoly 2 hlavy I (EU, 2013, s. 18) pojednává o možnosti zastupování celním zástupcem, které „(...) může být přímé, kdy celní zástupce jedná jménem a na účet jiné osoby, nebo nepřímé, kdy celní zástupce jedná vlastním jménem, ale na účet jiné osoby“. Ze způsobu zastupování vyplývá odpovědnost za celní proces a postavení subjektů před celním úřadem.

Nepreferenční i preferenční původ zboží řeší kapitola 2 hlavy II celního kodexu. Status původu získává zboží na základě celního kodexu (EU, 2013) dle článku 60 buď způsobem, že je zcela získané v jediné zemi nebo na jediném území, nebo, pokud se na výrobě zboží podílí více států, považuje se zásilka za pocházející ze země nebo území, kde bylo naposledy podstatně hospodářsky a odůvodněně zpracováno nebo opracováno v podnicích k tomu vybavených a zároveň tímto zpracováním a opracováním se stal ze zboží nový výrobek nebo se posunul o důležitý stupeň výroby. Na zboží s preferenčním původem se vztahují i preferenční opatření na základě dohod uzavřených mezi EU a tzv. třetími zeměmi. Preferenční opatření znamená, že při prokázání původu zboží daným způsobem nebude počítána plná výše cla a v mnoha případech je od cla zcela odpuštěno. Tento zvýhodněný původ se dle dohody s vývozní zemí prokazuje certifikáty o původu nebo pomocí prohlášení na faktuře a označuje se dle Celní správy ČR (2017a) takto:

- pro rozvojové země zahrnuté v systému všeobecných celních preferencí (anglicky Generalised System of Preferences, dále jen GSP) se používá osvědčení o původu FORM A,
- pro bilaterální dohody kromě GSP se vystavuje osvědčení o původu EUR.1,
- pro země původu v rámci systému evropsko-středomořských pravidel (EUROMED) se vyhotovuje certifikát EUR-MED,
- pro poštovní nebo kurýrní zásilky nižších hodnot ze Sýrie slouží EUR.2,
- pro země zapojené do systému The Registered Exporter system (zkráceně REX systém) deklarace o původu na komerčním dokladu,
- pro prokázání statusu zboží EU nebo Turecka v rámci celní unie doklad A.TR.

K většině certifikátů existuje alternativa ve formě prohlášení o původu na faktuře nebo jiném obchodním dokladu, přičemž existence alternativa k certifikátu je dána dohodou s danou zemí a limitem pro hodnotu zboží. Každý doklad má také jinou dobu platnosti odvíjející se od druhu dokladu i vývozní země.

Hlava III celního kodexu pojednává o celním dluhu a jeho zajištění. Vyměření celního dluhu závisí na daném režimu, do kterého je navrhováno zboží propustit, původu zboží

a případně úlevách v podobě preferenčních sazeb, autonomních celních kvót, zvláštních povolení apod. (EU, 2013). Vzhledem k tomu, že celní kodex neupravuje dostatečně způsoby zajištění celního dluhu, věnuje se této oblasti podrobněji zákon č. 242/2016 Sb., celní zákon (Česko, 2016), dle něhož se celní dluh může zajistit 3 způsoby:

- složením částky,
- ve formě ručení nebo finanční záruky,
- nebo zástavním právem k nemovité věci.

Ručení za celní dluh lze v případě zastupování deklaranta poskytnout soubornou jistotou, individuální záruční listinou nebo individuálním záručním dokladem.

Hlava V celního kodexu Evropské unie (2013) se zabývá procesní stránkou clenění zásilek, včetně způsobů podání celního prohlášení, okamžikem, kdy zboží získá status EU, vlivem pohybu zásilek na jeho status, přenesení pravomocí na celní orgány, formou a obsahem celních prohlášení, identifikace zboží a kontrol a jiným zjednodušení celního procesu.

Dle celního kodexu Evropské unie (2013) pojednává hlava VI a VII o propuštění do volného oběhu a zvláštních celních režimech, kterých je dohromady 9. Jsou to následující režimy:

- Propuštění do volného oběhu,
- Tranzit
- Uskladnění v celním skladu
- Svobodná pásma
- Dočasné použití
- Konečné užití
- Aktivní zušlechťovací styk
- Pasivní zušlechťovací styk
- Vývoz

Veškeré zmíněné režimy jsou popsány v celním kodexu a následující popis z něj vychází.

Nejčastěji používaným režimem je volný oběh, při němž získává zboží s třetizemním původem status zboží EU, vybírá se clo a veškeré poplatky a uplatňují se obchodněpolitická opatření.

Tranzit se jednoduše nechá dělit na vnější a vnitřní. Vnější je myšleno přepravování zboží bez statusu společenství mezi dvěma body na území společenství. Naopak vnitřním přepravováním zboží se statusem EU přes území, které není ve společenství zahrnuto. Tranzitní přeprava se uskutečňuje v režimu tranzitu unie a společném tranzitním režimu, na podkladě karnetu TIR (Transports Internationaux Routiers), na podkladě karnetu ATA (Admission Temporaire/Temporary Admission), na podkladě nákladního listu CIM, na podkladě Rýnského

manifestu, na podkladě tiskopisu 302, na podkladě leteckého kargo manifestu a poštou (Celní správa ČR, 2016b).

Režim uskladnění v celním skladu umožňuje držet na území EU třetizemní zboží, aniž by z něho byly vybírány poplatky, nebo podléhalo obchodněpolitickým opatřením, pokud není zakázán samotný vstup na území EU. V tomto režimu může zboží zůstat neomezeně dlouhou dobu, používají se veřejné nebo soukromé celní sklady.

Specifickým režimem je režim svobodného pásma. Samotná svobodná pásma jsou ohraničená území ve společenství, se kterými se po stránce celního procesu zachází jako s třetími zeměmi. Zboží ze svobodného pásma se primárně považuje dle článku 249 celního kodexu za zboží třetizemní, pokud se mu neprokáže, že není zbožím se statutem společenství.

Dočasné užití slouží pro zboží, které má být použito na území EU a následně zpět vyvezeno kromě běžného použití ve stejném stavu. Režim může probíhat s částečným nebo úplným osvobozením od cla.

Režim konečného užití osvobozuje pro snížení výrobních nákladů zboží od cla nebo snižuje jeho sazbu. Celní orgány následně vykonávají dohled nad použitím režimu po maximální dobu 2 let.

Dalšími použitelnými režimy jsou zušlechťovací styky, které se dělí na aktivní a pasivní. U prvního jmenovaného se jedná o opracování třetizemního zboží na celním území, aniž by bylo nutné platit poplatky a používat na ně obchodněpolitická opatření. Po ukončení režimu je následně vyvezeno opracované zboží zpět.

Pasivní zušlechťovací styk zahrnuje osvobození poplatků při opačném směru pohybu zboží, tj. v případě, že je zboží se statutem společenství zasláno mimo jeho území a následně vráceno zpět. Do celní hodnoty se následně nepočítá samotná cena zboží. V případě bezplatné opravy a jejího prokázání je zboží zcela osvobozeno od cla. Do tohoto režimu zároveň spadá i tzv. systém bezúplatné výměny, který je možné použít, pokud není předmět zušlechťovací operace zahrnut v opatřeních pro společnou zemědělskou politiku. Zároveň musí být zboží zařazeno do stejné položky kombinované nomenklatury.

Režim vývozu, respektive zpětného vývozu, je určen pro zboží opouštějící celní území unie. Vyhotovuje se výstupní souhrnné celní prohlášení nazývané vývozní doprovodný doklad (dále VDD), které ukončuje výstupní celní úřad na hranicích společenství.

Dále je nutné znát společný sazebník, který upravuje článek 56 až 58 celního kodexu, a způsob, jakým je zařazováno zboží do jednotlivých kombinovaných nomenklatur a následně systému integrovaného tarifu EU (francouzsky Tarif Intégré de la Communauté, dále jen TARIC). Všeobecná pravidla pro výklad kombinované nomenklatury jsou základním

předpisem, který popisuje postup správného určení kódu celní nomenklatury v 6 bodech. Dle stejných pravidel se ovšem zařazují i doplňkové kódy ke kombinované nomenklatuře. V této záležitosti mohou být nápomocny nezávazná vyjádření k sazebnímu zařazení a závazné informace o sazebním zařazení poskytované celní správou, dále rozsudky Evropského soudního dvora, vysvětlivky ke kapitolám a ke kombinované nomenklatuře a informační (nikoliv právně závazná) aplikace TARIC.

Celní projednání ovlivňuje i legislativa sloužící pro ochranu trhu, území Evropského společenství (dále jen ES) a vyvíjení ekonomického tlaku na určité třetí země. EU spravuje oblasti transportu, vývozu, dovozu a zahraničního obchodu se zbraněmi a vojenským materiálem pomocí Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 258/2012 (EU, 2012) a Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/43/ES (2009), které jsou základem pro národní legislativu členů EU. Oba dokumenty pojednávají o povinnostech při vývozu či dovozu zmíněného zboží, včetně nutnosti vydávání licencí příslušnými národními orgány. Tyto licence je nutné dokládat celní správě při projednávání případu. Nařízení se dotýká i zbrojních embarg či sankcí vůči určitým státům. Aktuálně nejdiskutovanější uplatňované sankce jsou proti Ruské federaci za destabilizaci situace na Ukrajině, které dle Ministerstva průmyslu a obchodu ČR (2016a) upravuje nařízení Rady (EU) č. 833/2014 a je doplněno nařízením Rady (EU) č. 960/2014 v jeho pozdějších zněních. Dle této legislativy je zakázán prodej, vývoz a dodávání technologie dvojího užití na území Ruské federace, pokud by toto zboží mohlo být použito pro vojenské účely, výrobu zbraní a souvisejícího materiálu. Dále je omezen vývoz zboží pro ropný průmysl a pro použití při průzkumu a těžbě ropy, případně je povolen za velice limitujících podmínek. Na uvedené zboží se musí žádat o povolení k vývozu příslušný orgán. V případě získání licence je třeba ji předložit celní správě.

Pro ochranu vnitřního trhu zavedla EU (2016) Prováděcí nařízení Komise (EU) 2016/670, kterým zavádí kontrolu nad dovozem některých ocelových a železných výrobků z určitých třetích zemí. I u tohoto nařízení probíhá kontrola pomocí vydávání licencí, které se odepisují propuštěním zboží do volného oběhu.

Z důvodu ochrany vnitřního trhu před možným zavlečením nákaz zvířat a nemocí přenosných ze zvířat na člověka a před dovozem zdravotně závadných živočišných produktů a krmiv se musí živočišné produkty dle Nařízení Komise (ES) č. 136/2004 (EU, 2004a) a zvířata dle Nařízení Komise (ES) č. 282/2004 (EU, 2004b) importovat skrz schválená stanoviště hraniční kontroly, kam je třeba dle obou nařízení hlásit zásilky živočišného původu před fyzickým příplutím. Následně se zde provádí veterinární kontrola a vystavuje se společný veterinární vstupní doklad (SVVD), který po bezproblémové kontrole a se souhlasem celníků

pokračuje společně se zbožím na místo určení, kde se následně musí předložit celní správě při návrhu na propuštění zboží do volného oběhu v originálním výtisku.

Některé zásilky potravin a krmiv jiného než živočišného původu musí dle konsolidovaného znění Nařízení Komise (ES) č. 669/2009 (EU, 2009) taktéž vstupovat přes schválená místa vstupu na hranicích společenství s kontrolou ze strany příslušných úřadů. Na základě těchto kontrol se vyhotoví Společný vstupní doklad (SVD), který je nutné předložit celním orgánům při návrhu na propuštění do volného oběhu. Vždy záleží nejen na komoditě a jejím celním zařazení, ale i na zemi původu. V České Republice je schváleným místem vstupu pouze pohraniční veterinární stanice Praha-Ruzyně. Na žádném jiném místě netvoří ČR hranici společenství. Seznam kontrolovaného zboží s danou zemí původu a procentuální četností kontrol je uveden v příloze I zmíněného nařízení.

1.2 Legislativa ČR týkající se celního projednání

Legislativu ČR lze rozdělit na zákony, vyhlášky a nařízení vlády. Seznam legislativy dotýkající se celní správy obsahuje příloha A. Kromě v příloze jmenovaných do celního řízení zasahuje ještě mnoho dalších legislativních prvků.

Nejdůležitějším zákonem české legislativy, který nejvíce ovlivňuje celní řízení, je zákon 242/2016 Sb. ze dne 14. července 2016 - celní zákon (Česko, 2016), který přímo navazuje na celní kodex EU. Konkrétně se tématu práce týká §5, který pojednává o kontrolách po propuštění zboží. Ty jsou zahájeny vždy doručením oznámení o zahájení kontroly. Dále také §7 pojednávající o celních závěrách, §9 pojednávající o součinnosti osob při provádění celní kontroly a o odpovědnosti za náklady spojené při provádění celní kontroly, §10, který stanoví dobu povinného uchování informací. Paragrafy 12-17 téhož zákona pojednávají o procesu celního řízení včetně jeho náležitostí, přednostním celním řízením, celním prostorem, přímém zastoupení, náležitostech rozhodnutí o celním řízení a o jejich opravách. Celní zákon je v §20 až §25 zaměřen na vznik celního dluhu v běžném celním řízení i ve zpětném doměření. V těchto paragrafech jsou také uvedeny lhůty pro doměření a odpovědnosti a povinnosti subjektů za celní dluh. Celní zákon v díle 1 hlavy II se dále zabývá možností zajištění cla, díl 2 téže hlavy následně o jeho úhradou, zaúčtováním a lhůtách k jeho platbě. Sedmá část celního zákona, tj. §39 až §46, se zabývá zadržením, přenecháním, prodejem a zničením věci, včetně postupů při těchto úkonech, pravomocemi celní správy a odpovědností za náklady spojenými se zajištěním cla. V §69 jsou implementována dle celního kodexu svobodná pásma, se kterými se zachází rozdílně oproti ostatním celním režimům. Ostatní paragrafy celního zákona přímo nesouvisí s celním procesem při clení zásilek.

Dalším zákonem, který je třeba při celním procesu znát, je zákon o dani z přidané hodnoty č. 235/2004 Sb. Dle §4 odstavce 1 bodu e) tohoto zákona se příslušný celní úřad stává správcem daně při dovozu zboží s výjimkou případů, „*kdy povinnost přiznat daň při dovozu zboží vzniká plátcí podle § 23 odst. 2 až 4*“ (Česko, 2004a, s. 178). Odkazované odstavce 2 až 4 § 23 téhož zákona pojednávají o povinnosti přiznat daň v daňovém přiznání za zdaňovací období shodné s propuštěním zboží do volného oběhu, o povinnosti přiznat daň ve výši potenciálního vyměření v době dovozu a propuštění zboží do volného oběhu, ačkoliv bylo původně propuštěno do režimu dočasného užití, a o povinnosti přiznat daň, pokud byly porušeny podmínky pro osvobození od daně dle § 71g, opět v daňovém přiznání za zdaňovací období shodné s propuštěním zboží do volného oběhu. Dále se při celním řízení zabýváme §66 pojednávajícím o osvobození od daně v případě vývozu zboží z území Evropské unie na území třetí země v celních režimech vývozu, pasivního zušlechťovacího styku nebo vnějšího tranzitu, nebo při reexportu. Tento paragraf se také zabývá dokládáním výstupu z území Evropské unie. Veškeré tyto paragrafy v určitých případech ovlivňují celní řízení.

Zákon č. 353/2003 Sb. o spotřebních daních také souvisí s celním řízením, konkrétně s výběrem spotřebních daní. Správcem spotřební daně jsou orgány Celní správy ČR, předmětem daně jsou dle § 1 odst. 2 zákona o spotřební dani minerální oleje, líh, pivo, víno a jeho meziprodukty, tabákové výrobky a surový tabák, přičemž z každé komodity je vyměřována vlastní daň a každá má i svůj výpočet sazby daně (Česko, 2003). Dle § 8 vznikne daňová povinnost při výrobě nebo dovozu zboží podléhajícího spotřební dani na daňovém území Evropské unie i u zboží, které má status Evropské společenství i v případě, kdy bylo v EU zcela získané. Na veškeré zboží podléhající spotřební dani se tedy musí podávat celní prohlášení. Systém přepravy zboží v Evropské unii se řídí Rozhodnutím Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 1152/2003 ES (2003), které stanovuje Excise Movement and Control System (dále jen EMCS) a uskutečňuje se dle § 19 v podmíněném osvobození od daně, které se provozuje pomocí zajištěných daňových skladů způsobem stanoveným v daňovém řádu a průvodních dokumentů, kterým je doklad Administrative Accompanying Document (AAD), respektive e-AD v elektronickém systému EMCS.

Celní řízení se stanovenými výrobky dle Nařízení vlády č. 282/2013 Sb. (Česko), což jsou především zbraně a jejich příslušenství, se kromě běžného postupu nadále řídí zákonem č. 228/2005 Sb. o kontrole obchodu s výrobky, jejichž držení se v České republice omezuje z bezpečnostních důvodů, a o změně některých zákonů (Česko) ve znění pozdějších předpisů. Jedná se především o výrobky, jejichž držení je v České republice z bezpečnostních důvodů omezeno. V případě obchodu nebo při celních řízeních s takovým

zbožím je třeba žádat Ministerstvo průmyslu a obchodu, respektive licenční správu ministerstva, o udělení licence pro danou operaci. Výjimku tvoří propouštění do celního režimu tranzitu a celního skladu a zároveň při vývozu do svobodných pásem. Dle § 10 zmíněného zákona provádí dohled Celní správa ČR, která je oprávněna vyžádat si originální povolení ke stanoveným výrobkům. Pokud je ze strany celní správy shledáno pochybení, může dle § 11 dané operace kontrolovat, pátrat po uniklém zboží a zajišťovat ho, případně i hledat a zajišťovat odpovědné osoby.

Evropskou legislativu ohledně dovozu živočišných produktů a zvířat ze třetích zemí implementuje do českého práva zákon č. 166/1999 Sb. o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákon (Česko) ve znění jeho pozdějších předpisů, který u návrhu propuštění do režimu volného oběhu zakazuje celní správě navrhované zboží propustit, pokud není předložen doklad o kontrole pohraničním veterinárním stanovištěm (SVVD nebo SVD) s příznivým výsledkem a pokud nebyly uhrazeny poplatky s touto kontrolou spojené.

1.3 Instituce a subjekty ovlivňující celní řízení v České republice

Mezi instituce ovlivňující celní řízení patří především celní správa se všemi jejími složkami. Organizační struktura je dvoustupňová. Prvním stupněm je Generální ředitelství cel, kterému podléhá v druhém stupni struktury 15 celních úřadů, které se dále větví na celní a daňová oddělení (Celní správa ČR, [b.r.]a). Celní správa má na starosti celní řízení a správu cel, správu spotřebních a energetických daní, dělená práva (vybírání pokut), kontrolu omezení plateb v hotovosti, kontrolu ohlašovací povinnosti osob při dovozu a vývozu finančních prostředků a cenných věcí, ochranu práv duševního vlastnictví, ochranu přírody dle úmluvy o mezinárodním obchodu s ohroženými druhy volně žijících živočichů a rostlin (anglicky Convention on International Trade in Endangered Species, dále jen CITES), ochranu předmětů historické a kulturní hodnoty, kontrolu přepravy omamných a psychotropních látek, kontrolu v oblasti silniční dopravy (dálniční kupóny, mýtné), kontrolu zaměstnávání cizinců, trestní řízení (v rámci celních a daňových předpisů), kontrolu provozování hazardních her a dodržování zákazu reklamy nepovolené nebo neohlášené hazardní hry, kontrolu v oblasti evidence tržeb (Celní správa ČR, [2018]).

Další institucí zasahující do celního řízení, úzce spolupracující s celní správou a kontrolující nedoplatky subjektů vůči státním orgánům je finanční správa. Oba tyto subjekty často podnikají společné kroky podle svých kompetencí a vzájemně sdílejí informace. V celním řízení mohou dle zákona č. 280/2009 Sb. – daňového řádu (Česko, 2009) a dle celního zákona č. 242/2016 Sb. (Česko, 2016) zboží zadržet z důvodu nedoplatku u obou státních orgánů.

Státní zemědělská a potravinářská inspekce (dále SZPI) může zasahovat do celního řízení kontrolováním v rámci stanovených pravomocí při dovozu zemědělských výrobků, potravin nebo tabákových výrobků (Státní zemědělská a potravinářská inspekce, 2017a). Dovážené potraviny spadají pro SZPI do dvou základních sfér – harmonizovaných a neharmonizovaných, přičemž harmonizované se řídí dle nařízení EU a neharmonizované dle národních předpisů. V souladu s nařízeními EU rozděluje SZPI potraviny do 3 skupin, dle kterých pak jednotlivé druhy podléhají zvláštním režimům. Jsou to režimy zákazu dovozu, vstupu do EU pouze přes schválená místa a potraviny se zvláštními podmínkami dovozu (Státní zemědělská a potravinářská inspekce, 2017b).

Česká obchodní inspekce (ČOI) a krajské hygienické stanice ovlivňují celní řízení vydáváním odborných stanovisek na základě žádosti celní správy, dle kterých následovně rozhoduje Celní správa ČR v celních řízeních.

Hospodářská komora ČR vydává nepreferenční certifikáty o původu, které při vývozu zásilek mohou být také součástí celního procesu. Certifikáty se vydávají z důvodu ovlivnění celní sazby nebo procesu v zemi určení (Hospodářská komora ČR, 2017a). Dále vydává hospodářská komora karnety ATA, určené pro dočasný vývoz, nejčastěji na výstavu či jinou prezentaci zboží (Hospodářská komora ČR, 2017b).

CK AUTOTURIST a.s. zasahuje do celního řízení vydáváním karnetů Carnet de Passages en Douane (dále karnet CPD). V celním řízení jsou karnety CPD potřeba pro vystavení vývozních doprovodných dokumentů pro celní režim dočasného vývozu, pokud je zboží za tímto účelem vyváženo.

Do celního řízení při dovozu produktů označených BIO nebo Organic zasahují Ministerstvem zemědělství ČR pověřené kontrolní organizace, kterými jsou KEZ o.p.s., ABCERT AG, organizační složka, Biokont CZ, s.r.o., BUREAU VERITAS CZECH REPUBLIC, spol. s r.o. a Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský. Všechny jmenované organizace provádí kontroly dodržování právních předpisů pro potraviny, krmiva a pravidel o zdraví zvířat a jejich životních podmínkách (Ministerstvo zemědělství ČR, 2018). V případě dovozu výše označených produktů je třeba být registrovaným dovozcem u Ministerstva zemědělství ČR, nechat si v součinnosti s jedním z pěti jmenovaných subjektů vystavit certifikát o ekologicky získaném nebo vypěstovaném zboží a provést kontrolu zboží včetně jeho obalů. Kontrolu dle domluvy se zákazníkem provádí zástupce pověřené organizace. Ministerstvo zemědělství ČR je dle zákona č. 242/2000 Sb. o ekologickém zemědělství a o změně zákona č. 368/1992 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů příslušným orgánem upravující ekologickou produkci a označování jejich produktů, přičemž

celní úřad je orgánem provádějícím kontrolu dovozu těchto produktů ze třetích zemí (Česko, 2000). Kromě českých organizací delegovaných Ministerstvem zemědělství pro kontrolu této problematiky ČR lze také tento postup praktikovat u jiné společnosti v rámci EU.

Licenční správa Ministerstva průmyslu a obchodu ovlivňuje celní řízení licenčními režimy pomocí vydávání licencí v oblasti vojenského materiálu, nevojenských zbraní, pyrotechniky a zboží dle předpisů EU. Dále se zabývá vývozem a dovozem zboží dvojího užití, mučících nástrojů a importem ocelářských výrobků, textilních a oděvních výrobků a sankcemi vůči určitým zemím (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2017). Ministerstvo financí ČR figuruje také v celním řízení vydáváním určitých vývozních povolení, například pro prodej, dodávky a převod určitých technologií pro ropný průmysl do Ruské federace.

Mezi instituce ovlivňující celní řízení a sídlící v ČR se počítá i Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský. Do celního řízení zasahuje tak, že zasílá celnímu úřadu vyjádření k zásilkám, jež obsahují nebo je zde důvodné podezření, že by mohly obsahovat rostliny, rostlinné produkty, přípravky a pomůcky na ochranu rostlin nebo dřevěné obalové materiály, a jež by mohly obsahovat škodlivé organismy (Česko, 2004b). Kontrolu následně provádí souběžně s kontrolou náležitostí pro propuštění zásilky do navrhovaného celního režimu. Dle §73 odstavce 3 zákona 326/2004 Sb. o rostlinolékařské péči a o změně některých souvisejících zákonů celní úřad nepropustí přípravky a pomocné prostředky na ochranu rostlin, pokud neobdrží ve lhůtě 3 pracovních dnů od Ústředního kontrolního a zkušebního ústavu zemědělského závazné stanovisko, dle něhož nemůže zboží do volného oběhu propustit.

Státní veterinární správa se zabývá kontrolou potravin a živočichů dovážených ze třetích zemí, čímž zasahuje do celního procesu. Jejím hlavním cílem je kontrolovat zboží na vstupu do Evropské unie, tzn. že v ČR fungují její stanoviště veterinární hraniční kontroly pouze na Letišti Václava Havla v Praze (Celní správa ČR, 2017b).

Celní řízení ovlivňuje každá soukromá společnost figurující ve společném logistickém řetězci. Do této skupiny patří přepravní i dopravní společnosti, deklarace, výrobci, provozovatelé různých intermodálních i multimodálních překladišť (sklady, terminály), logistických center, vystavovatelé dokladů a certifikátů.

1.4 Zahraniční instituce a subjekty ovlivňující celní řízení

World Customs Organization (dále jen WCO), českým názvem Světová celní organizace, je nadnárodní organizace zabývající se inovací v oblasti cel a celního procesu v mezinárodním obchodu, nomenklatur a klasifikace, původu a oceňování zboží, vynucování

a dodržování předpisů, klíčových problémů týkajících se cel, sjednocení postupu při celním řízení a v dalších oblastech mezinárodního obchodu z hlediska cla. Organizace sdružuje 182 členů v 6 regionech světa, kteří jsou zodpovědní za 98 % světového obchodu (World Customs Organization, [b.r.]a). Do celního řízení zasahuje pomocí mezinárodních konvencí a nezávazných nástrojů. Byla také tvůrcem nebo spolutvůrcem několika úmluv zmíněných dále.

V celním řízení je nejpoužívanější Mezinárodní úmluva WCO o harmonizovaném systému popisu a číselného označování zboží. Jednotlivé skupiny zboží se dělí na základní skupiny označené šesticiferným číslem (World Customs Organization, 1983). Zmíněné označení je zaneseno v legislativě mnoha zemí, používá se pro rozdělování zboží dle různých účelů (například statistiky a analýzy), obchodní politiku, bilaterální obchodní smlouvy, pravidla pro získávání statusu původu zboží, sledování rizikových skupin zboží, pro stanovení daní a poplatků za zboží, stanovení výše pojištění či tarify dopravného. Z této úmluvy také vychází kombinovaná nomenklatura EU rozšířením o sedmou a osmou cifru a TARIC EU připojením deváté a desátí cifry.

Mezinárodní úmluva o zjednodušení a sladění celních režimů měla za úkol zjednodušit celní proces pro obchod 21. století. Jejími hlavními vizemi jsou transparentnost a předvídatelnost celních opatření, standardizace a zjednodušení deklarace zboží a s ní spojených podpůrných dokladů, zjednodušené postupy pro oprávněné osoby, maximální využití informačních technologií, minimum nezbytných celních kontrol při zajištění dodržování předpisů, využití risk managementu při kontrolách a kontroly založené na zpětném auditu, koordinace společných kroků s dalšími hraničními agenturami nebo orgány a partnerství s obchodní sférou (World Customs Organization, 1999)

Další důležitou úmluvou, ze které vychází používání ATA karnetů, se nazývá Celní úmluva o ATA karnetu pro dočasné použití zboží (World Customs organization, 1961), na níž navazuje Úmluva o dočasném přijetí, která se týká navíc karnetu CPD. (World Customs Organization, 1990). Garance za ATA karnety je zaručena mezinárodní obchodní komorou, ke které jsou přidružené národní asociace vystavující jednotlivé ATA karnety. Tyto asociace musí být schválené příslušnými celními orgány (World Customs organization, [b.r.].b).

V roce 2005 byl přijat Rámec standardů bezpečnosti pro zajištění a usnadnění globálního obchodu, který byl zaměřen na zabezpečení příjmů, usnadňování světového obchodu a proti mezinárodnímu terorismu. Tato dohoda podporuje pomocí statusu oprávněných

hospodářských subjektů (anglicky Authorised Economic Operator, dále jen AEO) spolupráci mezi celními orgány a osobami zabývajícími se celním (World Customs Organization, 2015).

Mezinárodní federace zasilatelských sdružení (francouzsky Fédération Internationale des Associations de Transitaires et Assimilés, dále jen FIATA) ovlivňuje nepřímo celní proces pomocí svého institutu nazvaného Customs Affairs Institute (CAI), který prostřednictvím zastupování u Světové obchodní organizace (WTO), Světové celní organizace (WCO), Evropské hospodářské komise organizace spojených národů (UN/ECE), Mezinárodní obchodní komory (ICC) a Mezinárodní unie silniční dopravy (anglicky The International Road Transport Union, dále jen IRU) podporuje bližší spolupráci s celními orgány pro získání větších výnosů pro členy FIATA (FIATA, [b.r.]). K celnímu řízení jsou příležitostně předkládány kopie FIATA dokumentů, např. FBL (negotiable FIATA Multimodal Transport Bill of Lading). Členy FIATA jsou sdružení, jednotlivci, skupiny, nebo čestní členové. Zájmy zasilatelů v ČR hájí ve FIATA Svaz spedice a logistiky.

Komise pro celní záležitosti organizace IRU ovlivňuje celní řízení zejména ve věci vystavování karnetů TIR a také pomocí vlastní Komise pro celní záležitosti, která má za úkol podporovat a harmonizovat implementaci konvence TIR ve smluvních stranách (IRU, 2018).

Mezinárodní obchodní komora (ICC) se stala subjektem významně zasahujícím do celního řízení kvůli vytvoření dodacích doložek zvaných International Commercial Terms (dále jen INCOTERMS), které se vypisují do dovozních jednotných správních dokladů (dále jen JSD) i do vývozních doprovodných dokladů a ovlivňují výši cla, v případě neplátců daně z přidané hodnoty i právě tuto daň. INCOTERMS jsou podle Šubrta (2011) důležitými prvky v kupních smlouvách pro vymezení přechodu rizik a odpovědnosti za náklady mezi prodávajícím a kupujícím, dokud se neužijí, nejsou právně závazná a neřeší ani přechod vlastnického práva obchodovaného zboží. Jejich poslední verze je z roku 2010, celkem jich je jedenáct a jsou rozdělené z pohledu použití v jednotlivých druzích přepravy na 2 skupiny, tzv. suché a mokré neboli na skupinu, která je vhodná k použití pro jakýkoliv způsob dopravy, a na skupinu, která je vhodná pouze v námořní nebo ve vnitrozemské vodní dopravě. Dále se dělí do čtyř skupin (E, F, C a D) dle okamžiku přechodu dispozičního práva, rizik, odpovědnosti za náklady a povinnosti dalších náležitostí spojených s přepravou zboží do místa určení z prodávajícího na kupujícího (DSV Road, 2018). Kompletní grafické znázornění se všemi rozděleními a významem jednotlivých zkratk INCOTERMS 2010 je zobrazeno v příloze B.

Institucemi zasahujícími do celního řízení v zahraničí jsou také státní nebo státy pověřené subjekty třetích zemí, které vydávají různé certifikáty (certifikát o původu, zdravotní analýzy, bezpečnostní zprávy, potvrzení o nezávadnosti, licence pro vývoz vína, FLEGT

licence na vývoz dřeva apod.), nebo subjekty celní správy a jejich obdobné orgány zemí EU, které kontrolují zboží před příjezdem na území ČR a které také zvláště vydávají dokumenty při vstupu na hranicích EU.

Jedna z těchto institucí je Pohraniční veterinární stanice, která vydává po veterinární kontrole Společný veterinární vstupní doklad (SVVD) pro zboží rostlinného a živočišného původu a pro vybrané skupiny zboží společný vstupní doklad (SVD), který následně doprovází zásilku při převozu na místo určení (CzechTrade, 2018). Propuštění vybraných komodit do volného oběhu je podmíněno právě veterinární kontrolou na hranicích Evropské unie a doložení provedení kontroly pomocí dokladu SVVD.

Organizace spojených národů (dále jen OSN) také ovlivňuje celní řízení skrz přijaté rezoluce a protokoly (např. protokol OSN o střelných zbraních), dle nichž následně Evropský parlament a Rada EU vydávají nařízení, které se implementuje do českého práva (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2016b).



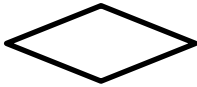



1.5 Analytické metody použité pro vyhodnocení celního procesu

V rámci této práce byly zvoleny pro zpracování celního procesu tři nástroje managementu kvality, z nichž jsou dva základními nástroji pro řízení kvality, tj. vývojový diagram a Ishikawův diagram, zvaný také jako diagram příčin a následků nebo diagram rybí kosti. Dále byla při zpracování použita metoda brainstormingu, jež se použila při tvorbě diagramu rybí kosti. Jako poslední nástroj byla zvolena analýza příčin a důsledků.

1.5.1 Vývojový diagram

Vývojový diagram je zanesen přímo ve standardu pro řízení kvality ISO 9001:2000, jehož poslední revidovaná verze je z roku 2015. Dle Gaala (2001), který původní standard zpracovává ve své publikaci, jsou přínosy vývojového diagramu v porozumění struktuře procesů, jaký je mezi nimi vztah, co je třeba dělat a co naopak ne. Lze z něho vyčíst vysvětlení, doporučení, rady a varování k fungování daného procesu. Vývojový diagram je použitelný ve všech oborech a při všech velikostech organizací. Základní znaky vývojového diagramu jsou shrnuty v tabulce 1.

Tabulka 1 Základní znaky vývojového diagramu

Začátek, konec	Proces	Rozhodování	Vstup, výstup dat	Spojka	Spojnice
					

Zdroj: MANAGEMENTMANIA.COM (2017), upraveno autorem

Existuje spousta dalších znaků, které se užívají při popisu složitějších procesů nebo při programování v oboru informačních technologií, který také vývojové diagramy užívá.

1.5.2 Brainstorming

Brainstorming je metoda určená ke generování nápadů nebo požadavků. Dle Wilsona (2013) by měl brainstorming začínat výběrem od tří do deseti účastníků, přičemž každý by měl mít jiné pozadí v daném problému, následovat by měl přednes tématu, problému nebo otázky, která bude předmětem brainstormingu. Poté skupina účastníků generuje nápady, aniž by je někdo kritizoval nebo omezoval, čímž by mělo vzniknout co nejvíce nápadů bez jakékoliv cenzury. Posledním krokem je diskuze, kritika a přiřazení priorit k výsledkům.

Tato metoda má 3 hlavní principy (Wilson, 2013), kterými jsou zaměření se na množství nápadů, nehodnocení kvality nápadů a myšlenek a podpora nových a divokých nápadů a myšlenek.

1.5.3 Ishikawův diagram

Diagram rybí kosti je grafickým znázorněním příčin konkrétního důsledku. Tyto diagramy rozděluje Ishikawa (1976) do tří skupin na typ disperzní analýzy, typ klasifikace výrobního procesu a typ výčtu příčin. Tyto typy lze použít na řešení jakéhokoliv problému. Při sestavování diagramu je vždy pokládána otázka „proč se tak stalo?“, přičemž lze jmenovat několik úrovní problémů, až je nalezen kořenový.

Při sestavování je postupováno způsobem, že se nejdříve stanoví důsledek, který je třeba řešit, a od něj se vede „páteř“ diagramu, na kterou navazují hlavní „kosti“ v podobě kategorií, na něž navazují menší „kůstky“ a ně opět další. Tímto způsobem se může diagram libovolně větvit.

Pro určení kategorie se používá několik základních modelů kategorií dle použití diagramu. Základní modely sestavení kategorií jsou 4M, 6M, 8M, jež se používají hlavně pro výrobní závody a obsahují dle počtu členů kategorie lidé, materiály, stroje, metody, měření, prostředí, vedení, peníze, údržba - anglicky Man, Materials, Machine, Methods, Measurements,

Mother nature, Management, Money and Maintenance, dále 8P jež se mohou použít pro služby a obsahují postupy, politika, místo, respektive prostředí, produkt, lidé, procesy, cena a propagace - anglicky Procedures, Policies, Place, Product, People, Processes, Price, Promotion, a poslední kombinací je 4S používaná pro specifické služby a obsahující dodavatele, systémy, okolí, respektive prostředí, a dovednosti - anglicky Suppliers, Systems, Surroundings, Skills (EdrawSoft, 2018). Tyto kategorie však nejsou statickým nástrojem, ale mohou se podle potřeb podniku upravovat přidáváním nebo ubíráním dalších složek.

1.5.4 Analýza možných vad a jejich následků (FMEA)

Analýza možných vad a jejich následků, anglicky Failure Mode and Effects Analysis (dále jen FMEA), zpracovává možné výskyty chyb a vad a zároveň navrhuje opatření k předcházení těchto vad. Dále je doplněna o důsledek, možné příčiny, kontroly, odpovědnost za opatření a termín, do kdy má být opatření splněno. Každá možná chyba se hodnotí ze tří hledisek, tj. pravděpodobnost výskytu, závažnost a pravděpodobnost detekce (McCain, 2006), a následně se ohodnotí na stupnici od 1 do 10, přičemž 1 je nejméně pravděpodobná, zatímco 10 je velice pravděpodobná. Po ohodnocení všech 3 hledisek stanovenou stupnicí se vynásobí jednotlivé přidělené hodnoty mezi sebou, čímž vznikne číslo „risk priority number“ (dále jen RPN), které udává míru rizika dané vadě, či problému. Následně je třeba stanovit mezní RPN, které bude hranicí pro řešení daných problémů a vad. Pod touto hranicí by neměla nápravná opatření takový význam, jelikož by nebyla rentabilní. Po návrhu nápravných opatření se znovu zhodnotí jednotlivé vady a stanoví se u nich nové RPN.

Analýza FMEA by neměla být jednorázovou, ale kontinuální činností, která je využitelná a vhodná při zavádění nového i při zhodnocení stávajícího výrobku nebo procesu.

2 PROCES CELNÍHO ODBAVENÍ ZÁSILEK V RÁMCI LOGISTICKÉHO ŘETĚZCE VE SPOLEČNOSTI PELMI SPOL. S R.O.

Celní proces ve společnosti PELMI po praktické stránce svými činnostmi často přesahuje legislativní vymezení z důvodu potřeby plynulé spolupráce s dalšími složkami logistického řetězce. V této kapitole je kromě představení zkoumané společnosti i popis a analýza činností deklaranta a jejich napojení na předcházející i následující činnosti.

2.1 Představení společnosti PELMI

PELMI je základatelství společnost zabývající se službami spojenými s logistickým řetězcem. Zajišťuje komplexní logistické služby i dílčí logistické činnosti v oblasti námořní, letecké a silniční přepravy, včetně sběrných služeb, dále služby související s celním odbavením, skladovací činnosti, pojištění zásilek, zpracování Intrastatu a outsourcingu. Zároveň poskytuje i poradenské a zprostředkovatelské služby v oblasti mezinárodního obchodu. Společnost byla oficiálně založena 1. června 1995, aktivně působí na trhu od roku 1997. Zaměstnává kolem 50 zaměstnanců na 5 pobočkách po České Republice. PELMI je na trhu expedic jedním z hlavních hráčů na českém trhu bez zastoupení zahraničního kapitálu, který tvoří 1 000 000 Kč (Ministerstvo spravedlnosti ČR). Společnost je zároveň zapojena do Svazu expedic a logistiky i do několika nadnárodních logistických sítí a je držitelem AEO.

2.1.1 Obchodní činnosti společnosti

Hlavní činnost společnosti spočívá v zajišťování námořní, letecké a silniční přepravy. Zejména námořní přeprava je v činnostech společnosti nejvíce zastoupena, námořní oddělení je provozováno na 3 střediscích a zajišťuje plný servis typu full container load (FCL), less container load (LCL), třetizemní přepravy, kde země odeslání a přijetí je jiná než země zákazníka, tzv. Cross-party, a konvenční přepravu pro nadrozměrné zásilky, tzv. Break-bulk. Firma spolupracuje s několika zahraničními partnery v EU i mimo ni, dále pravidelně vozí vlastní sběrné kontejnery pomocí námořní dopravy z Čínské lidové republiky a ze Spojených států amerických. Z Kanady a z jihovýchodní Asie kooperuje v dovážení sběrných kontejnerů společně s místními obchodními partnery.

Na námořní dopravu navazuje celní odbavení a tým oddělení celní deklarace, které sídlí taktéž v hlavní pobočce a které přímo zajišťuje proclívání všem pobočkám pro zboží fyzicky se nacházející v Praze, Středočeském kraji, Ústeckém kraji a České Třebové a s pomocí

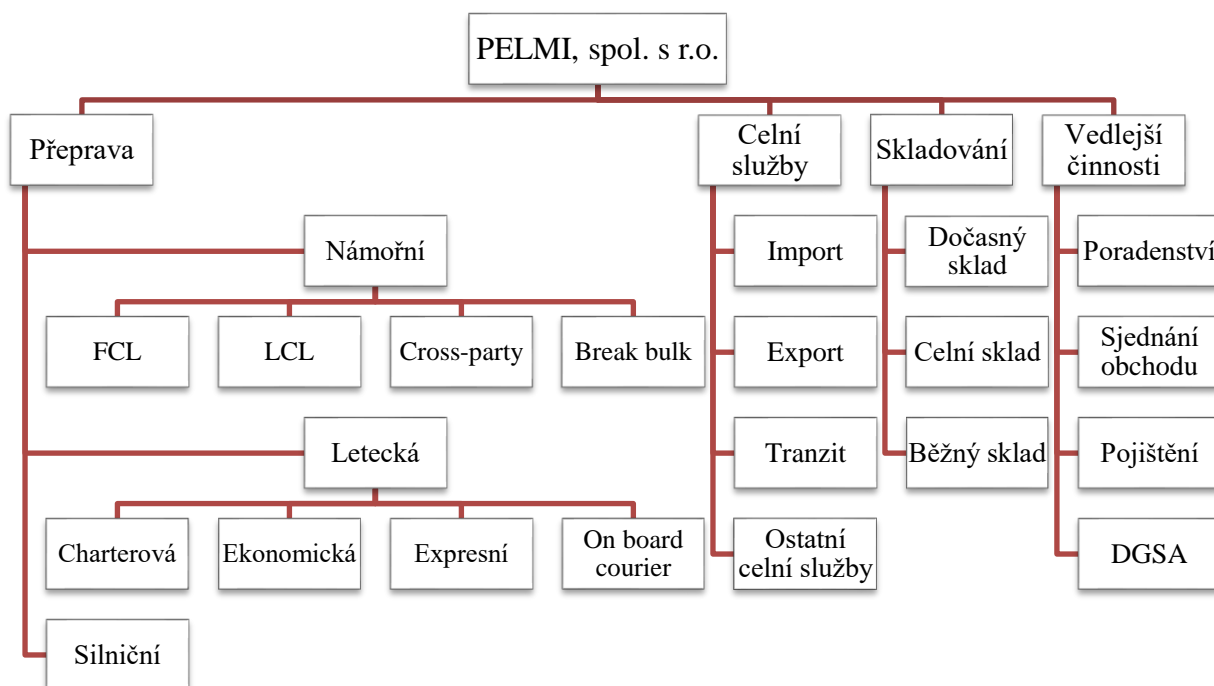
obchodních partnerů nepřímo v Pardubickém kraji a Jihomoravském kraji. Celní deklarace je obsazena třemi deklaranty.

S celním odbavováním souvisí i veřejný celní a dočasný sklad, který firma provozuje u své sesterské společnosti Pelmi Logistic Services s.r.o. (dále jen Pelmi Logistic Services), kde také nabízí skladové prostory pro zboží ve volném oběhu o rozloze 6000 m² a s tím spojené skladové operace

Další velice významnou a stále rostoucí činností je letecká přeprava společně s celním odbavením pobočkou na Letišti Václava Havla v Praze. Letištní oddělení zajišťuje ekonomickou, expresní i „On board courier“ přepravu zásilek po celém světě a zároveň provozuje svoji deklaraci.

Poslední odvětví přepravy, kterou se společnost zabývá, je silniční přeprava, která je zajišťována pobočkou v Olomouci. Vzhledem k dlouhodobému provozu této pobočky a činnosti je možné objednat přepravu téměř jakéhokoliv zboží dle rozměrů a povahy po celém evropském kontinentu. Silniční oddělení také zajišťuje pravidelné sběrné služby na Balkán, do Skandinávie a Pobaltí.

Jako vedlejší činnost nabízí PELMI poradenství v oblasti logistiky, zprostředkování mezinárodního obchodu, pojištění zásilek a výkon bezpečnostního poradce pro přepravu nebezpečných věcí (DGSA) pro silniční přepravu.

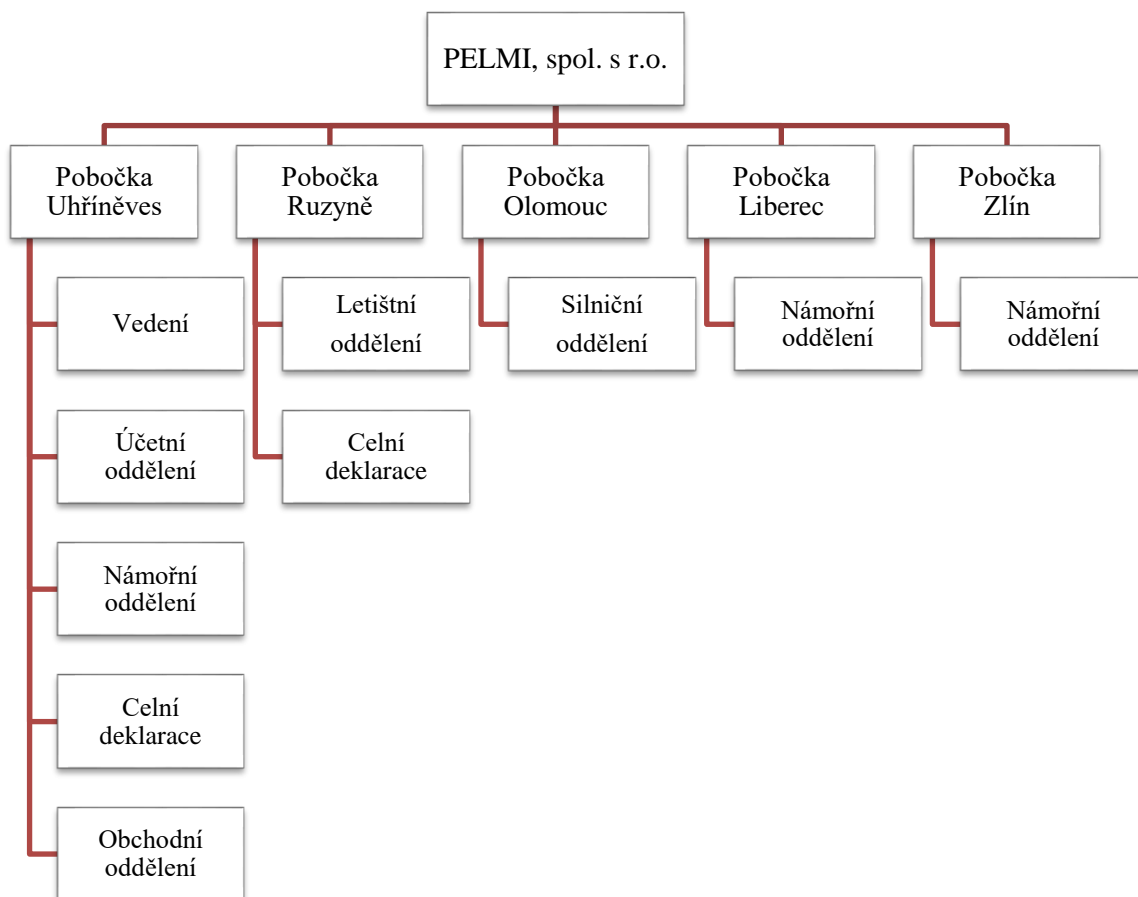


Obrázek 1 Schéma činností PELMI (autor)

Firma PELMI používá podnikový informační systém (dále jen Enterprise Resource Planning, zkráceně ERP) Helios od společnosti Asseco Solutions, a. s. Pro celní projednání je v Heliosu vestavěn modul Helios CLA od společnosti Celní software s.r.o., která je nástupcem softwaru Mgr. Martina Koblera.

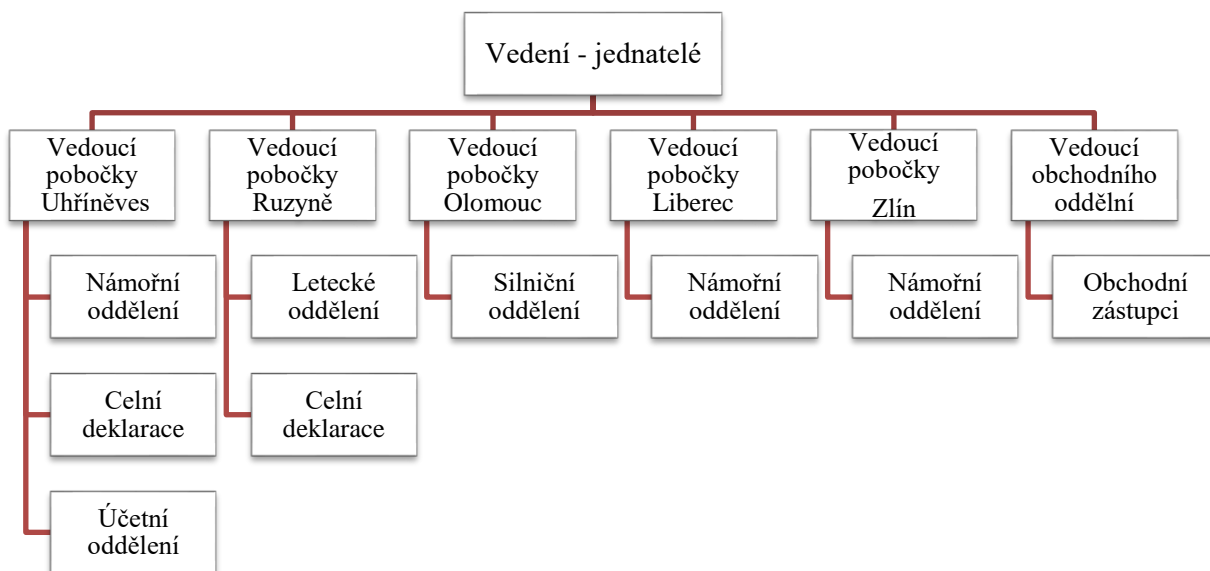
2.1.2 Organizační uspořádání společnosti

Provozní centrála sídlí v Praze – Uhřetěvesi, kde se nacházejí kanceláře vedení, sídlí zde účetní oddělení, námořní oddělení, obchodní oddělení a celní deklarace. Kromě Uhřetěvesi je celní deklarace i na pobočce Ruzyně, jelikož celní proces na letišti probíhá s určitými odlišnostmi a kapacitně by ho nemohla uhřetěveská pobočka pokrýt. Na pobočkách silničního oddělení v Olomouci a námořních oddělení v Liberci a Zlíně již celní deklarace není, a proto pro ně zařizuje celní pobočka Uhřetěves, nebo externí deklarace. Obchodní oddělení má vedení a centrálu také v Uhřetěvesi, ačkoliv jednotliví obchodní zástupci mají kanceláře na ostatních pobočkách nebo i mimo ně. Celé uspořádání dle územního rozdělení jednotlivých poboček je zobrazeno na obrázku 2.



Obrázek 2 Územně organizační schéma poboček (autor)

Z pohledu organizační struktury dle rozhodovacích pravomocí je společnost dále dělena na vedení, které se skládá ze dvou jednatelů, a vedoucích jednotlivých poboček, pod které spadají veškerá oddělení dané pobočky vyjma obchodního. Organizační struktura je znázorněna na obrázku 3.



Obrázek 3 Organizační struktura společnosti (autor)

Organizační struktura PELMI je nejbližší divizní organizační struktuře rozdělené na základě územní příslušnosti. Obchodní oddělení svým uspořádáním připomíná funkční organizační strukturu, tudíž organizační struktura PELMI není zcela zařaditelná mezi běžné typy organizačních struktur, což ale při velikosti firmy není problém.

2.2 Obecné postupy celního procesu

Dle celního kodexu by se dalo říci, že celní projednání začíná přijetím celního prohlášení celníkem. V praxi ovšem tomuto úkonu předchází mnoho jiných činností před i po propuštění zboží do příslušného režimu.

Většinou lze počítat za započetí procesu clení již poptávkou na danou službu, kterou musí deklarant zpracovat. Naopak někdy přijde přímo objednávka k vystavení dokladů. Objednávka clení může přijít společně s objednávkou přepravy nebo i zvlášť. Pokud přijde objednávka na obě služby, žádá prvotní dokumenty a informace disponent, který je pak předává na deklaraci. Předání může proběhnout osobně, pokud disponent sídlí na stejné pobočce, elektronicky přes e-mail nebo uložení do cloudového úložiště. Deklarant si při převzetí případu musí ověřit všechny 3 zdroje dokumentů. Objednávka pouze celních služeb je běžná převážně u stálých klientů, kteří poptávají a objednávají přepravu u jiné spediční společnosti,

ale clení chtějí od „své“ deklarace, nebo při obchodních doložkách DAP, DAT, DDP, CPT nebo CIP, kdy mají dopravu zahrnutou v ceně zboží. Následně začne probíhat elektronická komunikace se zákazníkem pro bližší specifikaci požadavků. Ke všem clením je vždy vyžadovaná plná moc pro zastupování před celním úřadem, pokud již není k dispozici z dřívějších období, a doklad, ze kterého lze vyčíst obsah zásilky a cena. V případě komerčních zásilek je tímto dokladem nejčastěji faktura, kupní smlouva, jiná smlouva, výpis z internetové aukce nebo portálu nebo účtenka. Pokud se jedná o neobchodní zásilky, může fakturu nahradit prohlášení o ceně, soupis stěhovaných svršků při přenesení místa trvalého pobytu, nebo také karnet (CPD v případě dočasného vývozu). Z těchto dokladů musí být vždy zřejmý minimálně příjemce a země vývozu při importu, zboží a odesílatel a země určení u exportu. Vždy se také třeba znát podrobný popis zboží, kdy od zákazník musí zodpovědět 3 základní otázky potřebné ke správnému zařazení zboží. Těmito otázkami jsou:

- Co je to za zboží?
- K jakému účelu slouží?
- Z jakého je materiálu?

Na základě odpovědí je zařazováno zboží do celní nomenklatury dle všeobecných pravidel pro výklad kombinované nomenklatury. Dle druhu zboží je třeba doplnit ještě další podrobnosti. Zařazování je jedna z nejdůležitějších a nejnáročnějších činností deklaranta. V případě špatného zařazení může celní úřad doměřit velmi vysoké vícenáklady. Zejména u zpětných kontrol se v případě pochybení šplhají náklady do vyšších částek, jelikož je nutné kromě doměřeného cla uhradit i penále, pokutu a náklady spojené s celním řízením.

Další zjišťované podrobnosti ohledně zásilky se již odvíjí od úkonů, které klient požaduje.

V některých případech lze uskutečnit proclení zásilky zjednodušenými postupy na základě povolení, které vydává celní správa. Vždy záleží na navrhovaném režimu a na povaze a druhu zboží. Téměř všechna povolení jsou vázána na nutnost umístění zboží v dočasném skladě, což je vyhrazený prostor zvláštním povolením celní správy, kde se může uskladňovat a přiměřeně manipulovat se zásilkami spadajícími pod celní dohled po omezenou dobu. Většina zjednodušených postupů se musí provádět na základě nepřímého zastoupení, případně bez zastoupení, pokud subjekt jedná vlastním jménem na vlastní účet – záleží na nastavení každého povolení.

Dříve se podávaly veškeré návrhy na propuštění zboží do určitého režimu pouze písemnou formou. V dnešní době se praxe změnila a písemnou formou lze podat pouze návrh pro dovozní zásilky. Tranzitní a vývozní doklady jsou řešeny pouze elektronickou cestou.

Ačkoliv aktuální tendencí je přeměna předávaných dokumentů z papírové formy na elektronickou, neznamená to, že by nebylo nutné fyzicky navštívit celnici a předat celníkům složku s dokumenty k případu. Elektronicky se pouze odesílá JSD a následně jsou zpětně do systému přijímány zprávy o stavu celního procesu. Plně elektronická forma funguje zatím pouze u zjednodušených postupů, ale pouze za podmínky, že daný případ celníci nekontrolují. Pro odesílání zpráv do systému celní správy se používá Value Added Network operátor (dále jen VAN operátor). Společnosti PELMI využívá operátor EuroDat, který dodává společnost CNS a.s. Operátor pravidelně odesílá vygenerované soubory z ERP a následně ve stejném časovém rozmezí zprávy stahuje. Samotná zpráva je ve formátu extensible markup language (dále jen XML soubor), který je po otevření nepřehledný, v některých typech zpráv nečitelný. Proto se musí stáhnout do ERP, který zprávu dešifruje a její obsah přenesl do adresovaného modulu. Veškeré lhůty v povoleních se počítají od momentu, kdy celní správa přijme do svého systému námi vygenerovanou zprávu s návrhem na propuštění zboží.

Postup u clenění zásilek komerční a nekomerční povahy se u exportu a tranzitu neliší, pouze u dovozu jsou rozdíly, jelikož je třeba doložit jiné dokumenty než u návrhu na propuštění s řádnou platbou cla, případně i daně z přidané hodnoty (dále jen DPH).

2.2.1 Importní clenění

Nad rámec činností popsaných v obecném postupu je pracovníky PELMI zasílán vyclívací příkaz k zásilce, který je oficiální formou objednávky a který obsahuje základní údaje o zásilce, jenž jsou deklaranty porovnávány s údaji v průvodních dokladech

Na většinu importovaného zboží je podáváno ve společnosti PELMI návrh na propuštění do volného oběhu. Čas od času zákazníci požadují proclení do režimu celního skladu, dočasného použití, konečného užití, aktivního styku nebo zpětného dovozu. Pro clenění zboží při importu používá celní správa systém Import Control System (dále jen ICS dovoz).

U návrhů všech režimů je třeba kromě náležitostí zmíněných obecných postupů ještě doplnit náklady na dopravu, nákladní list a předchozí evidenci (např. T1, I-řada). Na základě žádosti celního úřadu je často nutné doložit potvrzení o platbě zboží. V případě použití režimu s hospodářským účinkem je vystavována žádost o propuštění do tohoto režimu, kde se uvádí další podrobnosti. Pokud klient potřebuje propustit zboží do režimu zpětného dovozu, dokládá i prohlášení na hlavičkovém papíře s popisem exportu a importu zásilky a důvodu jejího vrácení. Veškeré návrhy na propuštění jsou vystavovány na dokladu JSD.

Propuštění do volného oběhu se může značně lišit v jednotlivých případech. Vždy záleží na druhu zboží. U některých jsou vyžadovány a následně dokládány celní správě veterinární

doklady, bezpečnostní listy, prohlášení o shodě, licence apod. Tyto dokumenty se musí také kontrolovat a v případě neshod s údaji na dokumentech k zásilce řešit zavčasu, aby se předešlo zdržení. Zároveň se liší clenění zásilek komerční a nekomerční povahy, ale i clenění pro plátce nebo neplátce DPH. Jiný postup je i pro zboží s nárokem na osvobození od cla nebo DPH. Nejčastější případ s osvobozením je proclení stěhovaných svršků, které je při splnění určitých podmínek osvobozeno od cla i DPH, lze ovšem využít odpuštění cla při sňatku a u některých darů. Aby měl příjemce nárok na odpuštění cla a DPH v rámci změny trvalého bydliště, musí doložit důkazy o souvislém 12 po sobě jdoucích měsících trvalém pobytu v zahraničí a stěhované zboží musí příjemce vlastnit minimálně 6 měsíců před datem stěhování. Jako důkazy celní správa přijímá vyúčtování služeb, nájemní smlouvy, trvalé povolení k pobytu, daňové přiznání, spoření, pojištění a další dokumenty vystavené na danou osobu a její trvalé bydliště v zahraničí v dané období. Vždy jsou dokládány alespoň dvě sady výše zmíněných dokladů. Dále musí příjemce podepsat žádost o propuštění zboží bez cla a DPH a prohlášení o předchozím trvalém pobytu, o roku přistěhování se do třetí země, o datu návratu do ČR a o nové trvalé adrese v tuzemsku. Vzory těchto dokumentů jsou posílány v prvním informačním e-mailu navazujícím na objednávku clenění. Následně příjemce sepíše seznam veškerých stěhovaných svršků včetně jejich odhadované ceny, přičemž nezáleží, v jaké měně je uveden. Pokud je zásilka propuštěna do volného oběhu na základě návrhu v elektronické podobě, dokladem je JSD. Pokud je podávána v papírové podobě, je dokladem rozhodnutí o propuštění zboží s celním razítkem, které odesíláme příjemci poštou. Pokud se cíl v rámci stěhování motorová vozidla, která se přihlašují do registru vozidel, je pro ně třeba z tohoto důvodu vystavit JSD zvlášť, které se předkládá při přihlášení vozidla. Zboží používané pro výkon povolání, alkoholické výrobky, tabák a tabákové výrobky, dopravní prostředky k obchodnímu použití nelze dle článku 6 Nařízení Rady (ES) č. 1186/2009 (EU, 2009) osvobodit od daně v rámci stěhování. Takové zboží se musí případně proclít jako komerční zásilka a odvést z ní běžné clo a DPH.

Další rozdíly jsou pro plátce daně, kdy příjemce odvádí DPH finanční správě, nebo pro neplátce, kde vybírá DPH přímo celní úřad a DPH poté zákazník platí navíc z ceny dopravy a celního projednání. Všechny případy, kdy jsou nepodnikající fyzické osoby příjemcem, se počítají tímto způsobem. Pro určité komodity využíváme slevu na DPH, tato sleva se vždy odvíjí od celního zařazení zboží. S proclením do volného oběhu souvisí i placení spotřební daně.

Na propuštění do volného oběhu často používáme zjednodušený postup – místní řízení, což je způsob proclení, kdy nejsou předkládány dokumenty ke zboží celní správě přímo při podávání návrhu na propuštění do volného oběhu, ale pouze v případě kontroly na vyžádání.

Podmínkou pro použití tohoto zjednodušeného postupu je nepřímé zastoupení a uskladnění v dočasném skladě, na který se váže povolení. Z důvodu povinnosti nepřímého zastoupení je v PELMI tento způsob clenění používán pouze pro důvěryhodné a stálé zákazníky a pouze pro nerizikové zboží. Z povolení místního řízení jsou vyjmuty určité komodity, např. zbraně, potraviny. Lhůta na propuštění zboží od jeho podání elektronickou cestou trvá třicet minut. Pokud chtějí celníci provést dokumentační nebo fyzickou kontrolu, musí v půlhodinovém intervalu převést případ do stavu kontroly. Následně jsou zasílány celníkům kopie dokumentů. Proveditelnost zpětné kontroly je zajištěna povinností vytvářet otisky (tzv. hashe) předkládaných souborů. Dle Sosinského (2009) je hashovací funkce kryptografickým algoritmem s klíčem, který na základě původní zprávy jednostranně vytvoří hashovací hodnotu, která je kratší než původní vstup. Jedná se o matematickou funkci, pomocí které ovšem nelze zpětně vygenerovat původní soubor z výsledného kódu. Hashe jsou tedy šiframi dokumentů, které se tvoří na základě dokumentů ve formátu portable document format (PDF), jež jsou přiloženy k jednotlivým případům v ERP pomocí odkazů na úložiště dokumentu a dokument samotný v interním síťovém úložišti. Vstupní hodnotou pro hash je grafické rozložení dokumentu. Kvůli tomuto heslování nelze po přijetí celního prohlášení již přiložené dokumenty měnit, jelikož šance na totožné zašifrování i dvou identických dokumentů naskenovaných každý zvlášť na stejném stroji se kvůli mírně rozlišnému grafickému rozložení limitně blíží nule. Zpětně lze i ověřit předložení elektronického dokumentu stejnou metodou, tzn. že se dokument znovu „zahashuje“ a pokud šifry obou dokumentů sobě navzájem odpovídají, jsou předloženy ty samé dokumenty jako při přijetí celního prohlášení. Pojmenování ani další parametry souborů nejsou v rámci společnosti interně stanoveny.

Proclení do režimu uskladnění v celním skladu se v případě společnosti PELMI váže na fyzické umístění do celního skladu, který je dle povolení veden společně s dočasným skladem ve skladovacích prostorech společnosti Pelmi Logistic Services. Propuštění do režimu celního skladu je podmíněno nepřímým zastupováním. Postup při zpracování JSD je v určitých ohledech rozdílný oproti návrhu pro volný oběh. V ERP jsou zakládány skladové karty a na základě nich poté se připravují skladové příjemky, které se tisknou a předkládají celníkům společně s komerční fakturou, rozpisem dopravy, JSD a doprovodnými dokumenty. Pro clenění tohoto režimu je potřeba zboží nejdříve naskladnit na dočasný sklad a až poté se může podat návrh na propuštění zboží. Na celním skladě může být zboží uskladněno po neomezenou dobu bez nutnosti platby cla a případně DPH. Nejčastěji je pro vyskladnění používán režim volného oběhu, kdy klienti chtějí uvolňovat zboží postupně, aby jim nevznikla vysoká daňová povinnost a povinnost pro odvod cla. Někteří zákazníci ovšem používají celní sklad i pro uskladnění zboží

určeného do třetích zemí. V takovém případě se vystavuje tranzit na hranice společenství. Zároveň se ovšem zboží z celního skladu z titulu předchozí evidence musí odepsat. V tomto momentu se postupy celních úřadů liší. Celní úřad Uhřetěves z důvodu odpisu požaduje vystavit vedle vnitřního tranzitu i VDD, který ihned ukončí. Zjednodušené postupy pro navrhování zboží do režimu celního skladu taktéž existují, společnost PELMI ale není držitelem tohoto povolení.

Pro režim dočasného použití, konečného užití a aktivního zušlechťovacího styku je postup odlišný, ačkoliv se stále vystavuje JSD s návrhem. Ke všem těmto režimům je třeba vyplnit Žádost o povolení celního režimu s hospodářským účinkem / zvýhodněného sazebního zacházení z důvodu zvláštního použití, ke které se doplňují různé potřebné informace, např. specifikace zboží včetně jejich zařazení, informace o vedení účetnictví apod. Tato upřesnění se liší dle požadovaného režimu. Žádost nejdříve musí celní správa potvrdit, následně se připojí k JSD a dalším předkládaným dokladům. Často musí být tento režim doplněn prohlášením příjemce s popisem situace nebo důvodů pro využití tak specifického režimu. Veškeré činnosti související s těmito režimy musí vyřizovat krajský celní úřad dle sídla příjemce.

V PELMI ve většině případů dostane celní deklarace podklady k vystavení JSD od disponentů, kteří zařizují i dopravu a se zákazníkem jsou často jako první v kontaktu, případně druzí po obchodních zástupcích. Následné specifikace a potřebné doplnění si vyřizují deklaranti sami. Po propuštění zboží do požadovaného režimu posílají JSD disponentovi nebo případně zákazníkovi. Na základě JSD se může uvolnit zboží k vydání zásilky ze skladu, kam se také zpráva o propuštění posílá. Zásilky, které jsou uskladněné v dočasném nebo celním skladě, jsou před propuštěním kontrolovány pomocí čteček čárových kódů, jenž označují každou zásilku. Dle čárového kódu pošle čtečka prostřednictvím internetu do ERP dotaz na stav zásilky. Vzápětí dostane zpět odpověď s pokyny skladníkovi, které se zobrazí na displeji čtečky. Tento systém je zaveden kvůli prevenci proti úniku zboží.

Pokud požaduje klient pouze celní služby, zařizují si deklaranti vše, včetně uvolňování zásilky ze skladu, platby a zaslání dokladů pro účetnictví. Deklaranti si své zásilky také v naprosté většině sami fakturují a v případě špatné platební morálky klientů i dlužné částky vymáhají.

Pokud celní správa chce kontrolovat určité zboží navržené na propuštění do jiného režimu, nabízí deklarace PELMI zastupování u fyzické kontroly. Stejně tak si ovšem může u kontroly být sám zástupce příjemce. Pokud celníci kontrolou shledají nesrovnalosti ve zboží nebo dokumentech, navrhované JSD nepropustí. Následně se buď může podat nový návrh,

zboží se může tranzitovat na hranice EU nebo zničit pod celním dohledem. Poslední možnost se užívá zejména, pokud celníci naleznou padělky, nebo je zboží poškozeno a nevyhovuje předpisům EU, např. hračky bez CE certifikace, obuv s agresivní plísní apod. Případné ničení zařizuje společnost PELMI ve spalovně v Malešicích. U likvidace musí opět být zástupce příjemce nebo zastupující deklarant.

Dále celní deklarant musí získat a kontrolovat mnoho originálních certifikátů nebo licencí konkrétních druhů zboží, které následně předává na celnici společně s ostatními dokumenty. Licence vždy musí souhlasit s ostatními komerčními doklady a k tomu mít své specifické náležitosti. Jedná se například o zboží podléhající vstupní veterinární kontrole, kde se vystavuje na vstupu do EU společný vstupní doklad a společný veterinární vstupní doklad. Tyto dva konkrétní doklady musí být kontrolovány po stránce faktické správnosti (hmotnosti, číslo přepravní jednotky, čísla ostatních dokladů uvedených na kontrolovaném dokumentu) a následně po formálních stránkách, například zda je vyplněno číslo dokladu a zda je uvedeno ve správném tvaru, jelikož při registraci případu prochází kontrolou celním systémem. Společný vstupní doklad (SVD) nebo Společný veterinární vstupní doklad (SVVD) doprovázejí fyzicky kontejner při jeho přepravě, deklarant si jej tedy musí vyžádat od dopravce zařizujícího poslední úsek dopravy před proclením.

Další komoditou, která vyžaduje předkládání certifikátu, jsou BIO produkty, za které se považuje zboží, jež je označené nebo prodávané jako organické, přičemž nezáleží na tom, zda je takto označené v komerčních dokladech, na obalech nebo až při prodeji. U těchto certifikátů je kontrolováno, zda jsou vystavené na správnou hmotnost, zboží a celnici, kde se má zboží propouštět do volného oběhu. Celní proces se u takových zásilek musí koordinovat s certifikovanou společností, kde je příjemce registrován. Některé kontrolní společnosti požadují přítomnost svého zástupce na celním úřadě při propuštění do volného oběhu, případně kontrolu a odběr vzorků ještě před propuštěním zboží do volného oběhu, některé naopak nechtějí kontrolovat zboží vůbec. Celní deklarant se tedy musí domluvit se zástupcem dané společnosti.

Častý případ, kdy je třeba shánět a ověřovat správnost licencí, které se váží k dovozu konkrétního zboží, je kontrolní doklad a licence FLEGT. První z jmenovaných je pro dovoz určitých položek kapitol 72 a 73, tzn. železných a ocelových výrobků, které na jednotlivý kód celní nomenklatury váží více jak 2500 kg, respektive u několika položek více než 5000 kg. Licence se odepisuje propuštěním zboží do volného oběhu a je vystavena pro každý kód celní nomenklatury zvlášť. Musí se tedy párovat s konkrétním JSD a zároveň být vystavena na dostatečnou hmotnost. Kontrolní doklad se může využít na odpis více zásilek, v praxi se tak

ovšem nestává. Deklaranti tedy ověřují, zda zboží spadá pod celní kód, kde je licence vyžadována, zda je licence vystavena na dostatečné množství a na správnou položku celní nomenklatury, zda hmotnost samotného zboží přesahuje povinnou hranici pro předkládání licence. Často se stává, že chybějící nebo chybně vystavená licence zdržuje podání zboží na celnici. Dalším obdobným dokumentem je licence FLEGT, která funguje na podobném principu, pouze je vyžadována k dřevěným výrobkům z Indonésie z důvodu ochrany místních lesů a pralesů. Rozdíl je pouze ten, že vydávající autoritou jsou pověřené indonéské orgány, licence se neodepisuje a musí se předem registrovat a ověřovat na celním úřadě, kde se bude zboží navrhovat na propuštění do volného oběhu. Opět se kontrolují hmotnosti, nákladové kusy a podkapitoly celní nomenklatury. Zboží není možné propustit do volného oběhu před ověřením licence, často tedy zdrží clenění zásilek právě ověřování celníky.

Dalšími licencemi, které se tak často neobjevují, ale musí se taktéž předkládat v originálních výtiscích, jsou pro zboží vojenské povahy, dvojího užití, pro komodity importované ze sankciovaných států a licence pro kontrolu ochrany přírody CITES.

Pro chemické látky a baterie je třeba dokládat bezpečnostní listy, které ovšem nemusí být originální a zároveň je třeba pouze jejich minimální kontrola ze strany celních deklarantů.

Speciální kapitolou je zboží spadající pod diplomatický režim. Takové zásilky v praxi PELMI zpracovává pouze ojedinele, a to pouze na Celním úřadě v Hostivaři. Pro zboží diplomatů se nevystavuje JSD, ale pouze se otevírá soupiska stěhovaných věcí po dobu mise diplomata, k čemuž je třeba zásilku také jako diplomatické zboží exportovat ze země vývozu. K vyřízení zásilky se musí dokládat diplomatický pas a potvrzení z ambasády, případně ministerstva zahraničních věcí dané země, že příjemce zboží je skutečně diplomat na misi v České republice.

2.2.2 Exportní clenění

Zaclít zboží na vývoz potřebují zákazníci, kteří jsou plátcí DPH, primárně pro odpočet této daně. Sekundárně pro přepravní společnosti, aby byla zásilka převzata k přepravě, a také jako důkaz o vývozu pro případ zpětného dovozu. Neplátcí DPH, především fyzické osoby, potřebují propustit zboží do režimu vývozu zejména z důvodu případného zpětného dovozu, pro přepravní společnost a v ojedinelých případech i pro expedice s očekávaným návratem zpět na základě karnetu. V grafické podobě je výstupem celního procesu VDD, které se vytváří opisem souboru XML o propuštění zboží do režimu vývozu. Vzhledem k možnosti pouze elektronického podání návrhu na propuštění do režimu vývozu je pro finanční úřad jediným relevantním důkazem o vyvezení zboží do třetí země právě XML soubor, ve kterém bude

vepsán i datum ukončení vývozu. Pro exportní celní projednání pracuje celní správa se systémem Export Control System (dále jen ECS vývoz).

Nad rámec popsaných obecných postupů potřebuje deklarant od zákazníka doložit hrubou a čistou hmotnost, nákladové kusy, celníci výstupu z EU, registrační značku (dále RZ) dopravního prostředku nebo přepravní jednotky (nejčastěji číslo kontejneru), ve které je zboží převáženo, a rozpis úseků dopravy nebo fakturu za dopravu dle dodací doložky. Vývoz zboží není natolik přísně kontrolován ze strany celní správy jako dovoz zboží z důvodu, že v rámci EU se neplatí žádné vývozní clo. Výstupní informace z exportních celních dokladů slouží spíše ke statistickým účelům a pro přehled pohybu zboží.

Nákladové kusy a hrubou a čistou hmotnost je možno doložit balícím listem, který ovšem není povinnost předkládat při návrhu na propuštění do režimu, stačí do VDD pouze doplnit klientem, přepravcem nebo jinou zúčastněnou stranou nahlášené údaje.

Při vývozu se může použít zjednodušený postup schváleného odesílatele, jehož držitelem společnost PELMI je. Při této variantě je nutné, aby zboží bylo v době podání návrhu na propuštění do režimu vývozu ve skladu Pelmi Logistic Services, na který je navázané povolení. Lhůty pro propuštění zásilky do režimu vývozu jsou stanoveny pro každé povolení individuálně, většinou ale bývají v rozmezí patnácti až sto dvaceti minut, v případě povolení společnosti PELMI je stanovena lhůta šedesát minut od přijetí návrhu na propuštění zboží. Stejně jako u místního řízení v režimu volného oběhu se nepředkládají dokumenty k proclení zásilky přímo celníkům, pouze jsou zašifrovány pomocí hashů. I v tomto případě má celní správa možnost v dané lhůtě stanovit dokumentační kontrolu nebo následně fyzickou. Stav kontroly se nejčastěji děje z důvodu vyhodnocení zboží nebo země určené jako rizikové. Pokud je návrh převeden do stavu kontroly, jsou zasílány doprovodné dokumenty k zásilce celní správě. Pokud je zásilka kontrolována fyzicky, až na výjimky je zastupován klient u celní kontroly vždy celním deklarantem. Také v povolení schváleného odesílatele jsou určité země a zboží vyňaté a nedá se tudíž na ně tento postup aplikovat. Pro účely zpětné kontroly ze strany celní správy je dále nutné uchovávat fotodokumentaci z nakládky, včetně pořízení fotografií automobilu s RZ a případně celní závěrou. Tuto dokumentaci zařizuje sesterská společnost Pelmi Logistic Services, která následně fotografie posílá na disponenta, který je archivuje do sdíleného úložiště ke konkrétní pozici pro případnou kontrolu celní správou.

Při vyhotovení vývozního dokladu a splnění veškerých podmínek k podání návrhu na propuštění zboží zjednodušeným postupem do režimu vývozu se elektronicky posílá skrz VAN operátora zpráva přes systém celní správy ECS vývoz, který obratem potvrdí přijetí zprávy. Tím začne ubíhat lhůta pro vyřízení návrhu. Pokud celníci nevznesou požadavek

na kontrolu, systém celní zprávy nevyhodnotí zboží nebo zemi určení jako rizikovou, přijde zpráva o propuštění zboží do požadovaného režimu.

Další doklady jsou třeba dokládat u specifických režimů vývozu, jakými jsou pasivní zušlechťovací styk či dočasný vývoz často spojený s karnetem ATA nebo CDP, kde je nutné dokládat alespoň kopie vyřízených karnetů.

Výjimkou jsou vývozy, kdy si zboží odváží dopravce registrovaný mimo společenství nebo řidič, který je občanem třetí země. V takovém případě je třeba předložit kromě běžných dokumentů i povolení k přepravě v ČR, originál pasu řidiče a technických průkazů od vozidla, případně i přípojného vozidla. Pokud PELMI použije na takové vývozy zjednodušený postup schváleného vývozce, přebírá zodpovědnost za kontrolu těchto dokladů a jejich platnosti. Z tohoto důvodu se v PELMI dělají ze všech dokladů kopie pro případ následné kontroly.

Po propuštění zboží do režimu vývozu posílají pracovníci PELMI klientovi VDD, případně předávají originál řidiči, který výtisk VDD musí při přepravě vlastnit pro případ kontroly celní správy při převozu zboží. Od propuštění zboží běží lhůta devadesát dní, kdy se má zboží vyvézt mimo území společenství. Tato skutečnost se ověřuje ukončením vývozních dokladů celním úřadem na hranici EU. Pokud se lhůta překročí o šedesát dní, požaduje celní správa alternativní důkazy o vývozu. Takovými důkazy mohou například být doklady o propuštění do volného oběhu v třetí zemi, potvrzený nákladní list, příjemka na sklad v zemi určení apod. V případě nedoložení alternativních důkazů a neukončení VDD na hranicích EU v časové lhůtě hrozí trvalá ztráta nároku na osvobození tohoto obchodu od daně.

Stejně jako u importního členění je třeba i u návrhů na propuštění zboží do režimu vývozu dokládat originály licencí pro vojenský materiál, zboží dvojího užití, kulturní statky, dále licence na vývoz určitých druhů zboží do sankciovaných zemí.

2.2.3 Tranzit

Tranzity se dělí na vnější a vnitřní, přičemž vnější je pro zboží bez statusu EU, pro který je používán tranzit T1. Vnitřní tranzit se opačně používá pro zboží se statutem EU, které se přepravuje mimo území společenství do cílové destinace opět na území společenství. Pro toto zboží se užívá tranzit T2, případně T2F při odesílání zboží do zvláštních daňových území, jež jsou součástí celního území unie, ale nevztahuje se na ně společný systém daně z přidané hodnoty (Celní správa ČR, [b.r.]b).

Kromě výše uvedených dokumentů se používá pro přepravu přes moře označení kódy T2L a T2LF, které jsou variací tranzitu T2. Za řádné ukončení tranzitního režimu zodpovídá hlavní povinný, což je ve většině případů i vystavovatel dokladu. V případě ztráty zboží

z režimu tranzitu je pak povinen hradit úniky na cle a DPH. Z tohoto důvodu se u nových zákazníků a u fyzických osob v praxi často požaduje vratná záloha jako pojistka pro ukončení tranzitu a případné hrazení škod způsobené ztrátou zboží.

Pro vystavení dokumentu pro režim tranzit je nutné zjistit kromě informací uvedených v obecném postupu i celnice určení, způsob dopravy a RZ dopravního prostředku nebo označení přepravní jednotky. Nejčastěji se vystavení tranzitu zbrzdí právě na chybějící RZ. Důvodem může být, že je třeba vystavit tranzit před udáním dopravy, nebo naopak nemožnost určit přesnou RZ při objednání dopravy u velké společnosti, která disponuje několika vozy a v daný moment nedokáže určit, který bude zásilku vyzvedávat. Po zjištění veškerých údajů a vyplnění návrhů na propuštění se tranzit odešle do systému New Computerised Transit System (dále jen NCTS tranzit) a potom se předávají podklady k vystavení celníkům. Tranzit se může podávat pouze na pracovišti celní správy, pod které spadá území, kde se zásilka v době podání fyzicky nachází za podmínky, že musí být uskladněna v dočasném skladě nebo jí musí být povoleno uskladnění mimo celní prostor. Některé druhy zásilek chtějí celníci opatřit celní závěrou, zvláště pokud se jedná o vnitřní tranzit mimo celní území unie.

Režim tranzit je PELMI navrhuje nejčastěji ve zjednodušeném postupu, na který má povolení schváleného odesílatele. Podmínkou v povolení je uskladnění zboží na dočasném skladě PELMI. Tímto způsobem jsou cleny pouze zásilky, které přijely pomocí sběrných kontejnerů do skladu Pelmi Logistic Services. Lhůta na propuštění je o polovinu kratší než u povolení schváleného vývozce pro vystavování VDD, tzn. třicet minut.

V případě kontroly jezdí celníci přímo na místo uskladnění zboží. Kontroluje se zboží i RZ dopravního prostředku. Důležité je, aby zboží i dopravní prostředek byly v době vystavování právě v dočasném skladě. V případě nedodržení podmínek hrozí i zrušení povolení schváleného odesílatele. Celní kontroly při návrhu na propuštění zboží do režimu tranzitu bývají spíše výjimečně, jelikož se odepisují navzájem navazující doklady předchozí evidence a nehrozí únik na cle a DPH.

Po propuštění zboží je odeslán tranzitní doklad klientovi, dopravci a případně do skladu, pokud je zásilka uskladněna na dočasném skladu PELMI. Následně se na základě tohoto dokumentu a fyzické přítomnosti zboží režim tranzitu ukončuje na skladě schváleného příjemce nebo na celním úřadě. Ačkoliv se do dokumentů T1 uvádí celnice určení, zboží se dle celního kodexu může ukončit i na jiném celním úřadě při fyzickém předložení zboží. Tranzitní režim má také omezenou platnost. Jeho lhůta na ukončení bývá zpravidla do deseti dnů, opět záleží na podmínkách každého povolení. Po překročení lhůty přejde tranzit do stavu pátrání. Následně

se fyzicky kontroluje, pokud se předloží celní správě, nebo doměřuje clo a DPH v případě ztráty či zcizení zboží.

2.2.4 Ostatní činnosti spojené s celním procesem

Mezi další činnosti spadající do celního procesu patří vystavování dokumentů, mezi něž se řadí potvrzení o původu EUR.1, A.TR, Univerzální osvědčení o původu a ATA karnety.

Pokud je vývozce pouze předprodávajícím a nikoliv výrobcem, je třeba k vystavení EUR.1 a A.TR doložit dodavatelské faktury a prohlášení dodavatele o splnění podmínek bilaterální dohody se zemí určení. Pokud je vývozce zároveň výrobcem, musí se celní správě předložit i postup výroby, technický popis, seznam použitých materiálů včetně jeho množství a původu. Celní úřad na základě dokumentů ověřuje, zda může výrobek získat preferenční původ dle bilaterální smlouvy. Celní deklarant si vyžádá veškeré zmíněné doklady, následně připraví osvědčení o původu, které společně se zkontrolovanými dokumenty předloží celní správě. EUR.1 se může vystavit pouze pro země, se kterými má EU uzavřenou bilaterální dohodu. A.TR slouží pouze pro celní unii s Tureckem a nelze použít pro zemědělské produkty.

Univerzální osvědčení o původu (CoO) vystavuje na návrh PELMI Hospodářská komora ČR (dále jen HK ČR) pouze na základě předložení faktury a vyplnění předeepsaného formuláře údajů o vývozci, příjemci, zemi určení a způsobu dopravy. Toto osvědčení ale nemá žádný hospodářský účinek a po jeho předložení se nemůže použít preferenční sazba cla. Vzhledem k umístění HK ČR a ojedinělosti požadavku je služba časově náročná. Stejná situace nastává i s Karnetem ATA, jež vydává opět HK ČR na základě žádosti a vyplněných příslušných formulářů.

Výše zmíněné dokumenty jsou nejčastěji doplňkovými službami k vystavování vývozních dokumentů, tudíž se řeší už při prvopočáteční diskuzi o exportu. Dle požadovaného dokladu klient zašle konkrétní podklady. Často požaduje zákazník před vystavením čistopis dokumentu ke kontrole a teprve po schválení si doklad nechá potvrdit nebo vystavit od celní správy nebo HK ČR. Dle potřeby zákazníka jsou odesílány originální výtisky dokumentů na vývozce nebo přímo příjemci v zemi určení.

Kromě výše zmíněných činností patří do celního procesu i servis zákazníkovi po proclení zboží. Tímto servisem je myšleno zasílání XML souborů pro finanční správu, zasílání výpisů pro daňovou evidenci, další konzultace a poradenství, zasílání odvolání do rozhodnutí nebo žádosti o opravu rozhodnutí a asistence při následných kontrolách celního úřadu. Dále celní deklarace působí v oblasti celního poradenství, Intrastatu a zařazování zboží

do celního sazebníku, přičemž podává veškeré informace spojené s celním procesem dané komodity, včetně možností využití snížených sazeb cla a DPH.

Vedlejšími zajišťovanými činnostmi, které má na starosti celní deklarace, jsou část obchodní agendy, jako je akvizice zákazníků, obchodní schůzky a jednání, archivace, fakturace a doplňková administrativní agenda.

2.3 Analýza celního procesu

Činnosti předcházející celnímu procesu ve společnosti PELMI se různí dle typu a rozsahu požadovaných služeb, případně dle formy objednávky. Vždy záleží, jaké služby klient požaduje a případně jakou jejich kombinaci. Oblast služeb celního deklaranta není jasně ohraničená a může se dále rozšiřovat hlavně v oblastech doplňkových služeb. Jejich výčet je graficky zobrazen a zanalyzován v následujících podkapitolách.

Sledovaná období případů jsou uzavřené roky 2014 až 2017. Zásilky jsou evidovány dle prvního rozdělení ve dvou kategoriích, v první jsou případy týkající se pouze celních služeb, v druhé případy kombinující přepravu i clení.

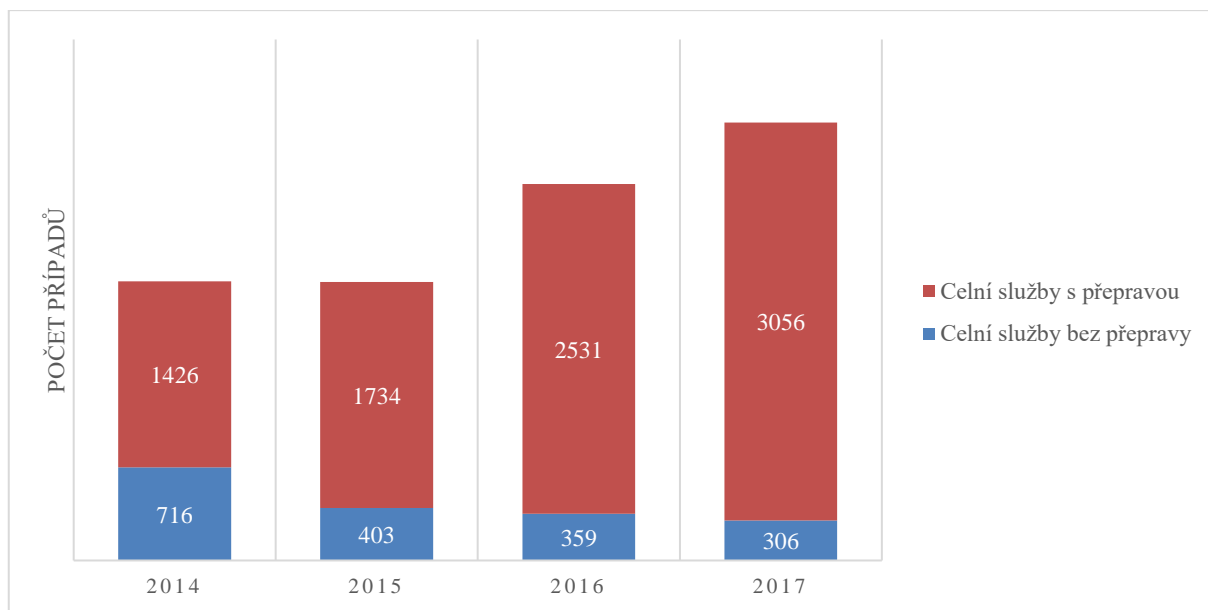
Tabulka 2 Počet případů dle rozsahu služeb za období 2014-2017

Rok	2014		2015		2016		2017	
	n*	%	n*	%	n*	%	n*	%
Celní služby	716	33	403	19	359	12	306	12
Celní služby s přepravou	1426	67	1734	81	2531	88	3056	88
Celkem případů	2142	100	2137	100	2890	100	3362	100

Zdroj: PELMI (2018), upraveno autorem

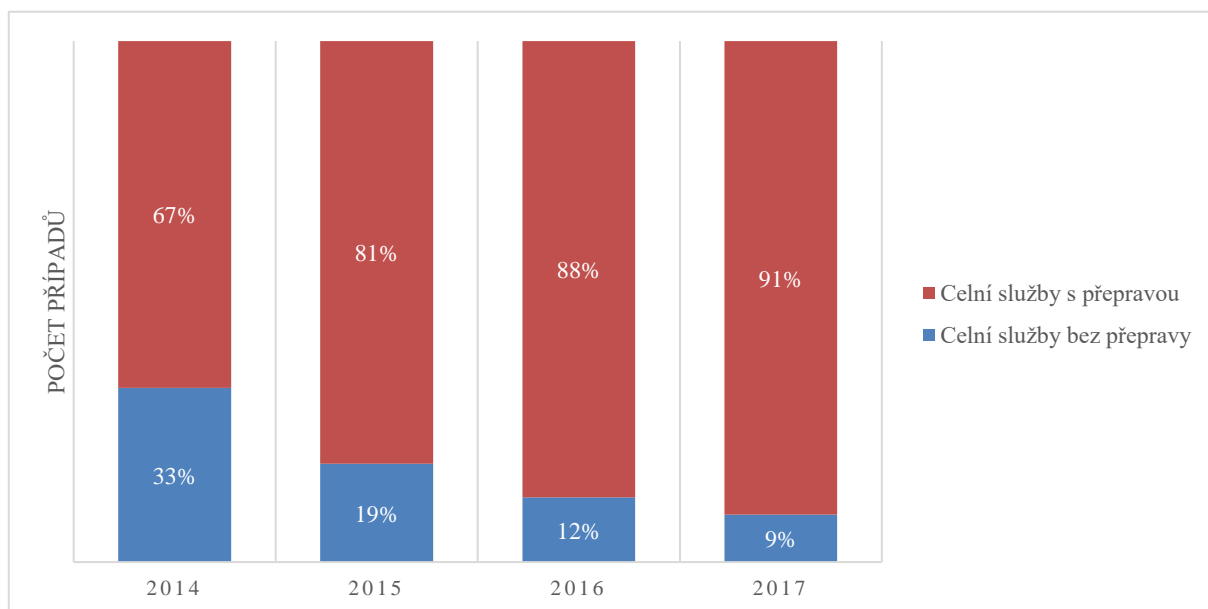
*n = počet celních případů

Uvedené jednotky v tabulce 2 jsou sledovány a evidovány dle počtu případů, které jsou doplněné procentuálními hodnotami pro lepší představu vývoje v jednotlivých obdobích.



Obrázek 4 Počet celních případů v jednotlivých obdobích dle poskytnutých služeb (autor)

Od roku 2015 je možno dle obrázku 4 pozorovat kontinuální nárůst objemu celních případů. Pokles v roce 2015 je zapříčiněn ztrátou významného zákazníka, kterému PELMI zařizovalo pouze clenění zásilek. Tato skutečnost se odráží v úbytku případů pouze na clenění mezi rokem 2014 a 2015 o 56 %.



Obrázek 5 Poměr celních případů v jednotlivých obdobích dle poskytnutých služeb v procentech (autor)

Z obrázku 5 lze vypožorovat, že za všechna období rostl podíl zásilek, které společnost PELMI společně se clením i přepravovala, kvůli čemuž se už v roce 2015 téměř vyrovnal

celkový objem clených případů. V dalších letech získávání více přepravovaných a clených zásilek dohromady pokračovalo.

Jednotlivé případy jsou dále rozdělené dle celního systému použitého při jejich projednávání, tzn. na dovozní clení, tranzitní clení a vývozní clení. Osvědčení o původu EUR.1 je vystavováno vždy společně s VDD jako doplňková služba a jeho časová náročnost je minimální, proto není zahrnuto jako zvláštní položka. Další doplňkové služby nejsou v informačním systému evidovány, jelikož navazují na jednotlivé zásilky, kterým PELMI zpracovává jedno z výše jmenovaných clení, případně je jejich náplň velice variabilní dle přání klienta, tudíž se počítají v několika jednotkách za kalendářní rok. Jejich celkový souhrn je uveden v tabulce 3.

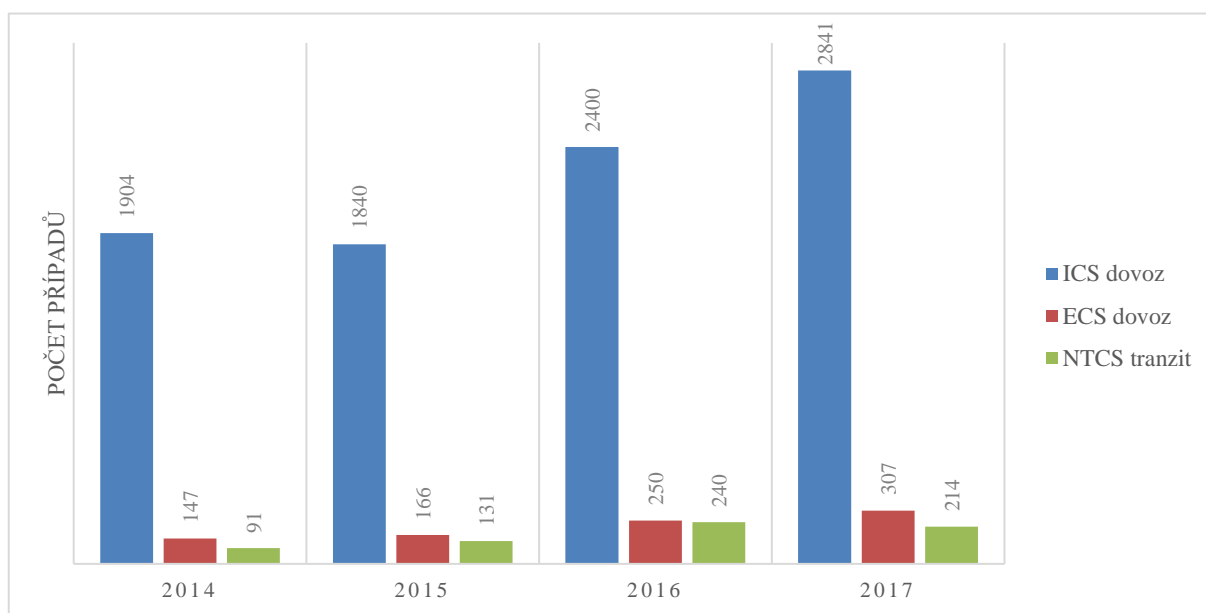
Tabulka 3 Počet případů dle jednotlivých celních systémů za období 2014-2017

Rok	2014		2015		2016		2017	
	n*	%	n*	%	n*	%	n*	%
ICS dovoz	1904	89	1840	86	2400	83	2841	85
ECS vývoz	147	7	166	8	250	9	307	9
NCTS tranzit	91	4	131	6	240	8	214	6

Zdroj: PELMI (2018), upraveno autorem

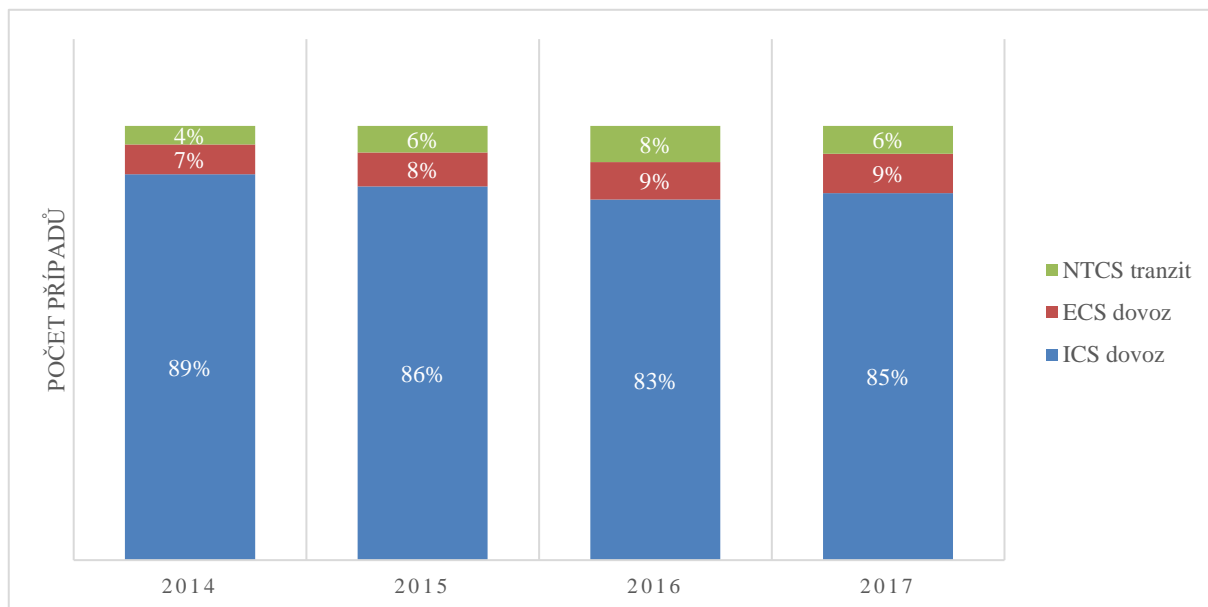
*n = počet celních případů

Z evidovaných případů lze zjistit stav za jednotlivé roky, tím pádem i dopočítat poměr mezi použitými celními systémy v procentech a tím pádem i poměr mezi importními, vývozními a tranzitními zásilkami. Obě hodnoty jsou zpracovány v obrázcích 6 a 7.



Obrázek 6 Rozložení celních případů dle celních systémů (autor)

Celkový počet růstu zásilek lze podle obrázku 6 vypořadovat ve všech třech celních systémech, přičemž největší objem přibyl u importovaných zásilek v modulu ICS dovozu. Ztráta významného zákazníka v roce 2015 se promítla pouze u dovozních zásilek.



Obrázek 7 Rozložení celních případů dle modulů v procentech (autor)

Dle poměru modulů v jednotlivých obdobích zobrazených v obrázku 7 lze opět vyčíst ztrátu významného klienta v objemu zásilek evidovaných v modulu ICS dovoz. Ačkoliv by rok 2016 mohl v tomto obrázku jako dozvuk zmíněné ztráty, důvodem ve změně poměru je nárůst vydaných tranzitů o 83 %.

V tabulce 4 je vypočten průměrný počet zásilek na den dle pracovního fondu sníženého o 25 dní zákonné dovolené při osmihodinovém pracovním dni, který odpovídá i pracovní době celního deklaranta v PELMI. Uvedené hodnoty jsou počítány za celou deklaraci, tzn. tři pracovníci. Prvním cílem je zvýšit efektivitu celního projednání, čímž by se měl i zvýšit průměrný počet zpracovaných zásilek za pracovní den.

Tabulka 4 Průměrný počet zásilek dle časového fondu

Rok	2014	2015	2016	2017
Pracovní dny	227	226	227	225
Fond pracovní doby [hod.]	1816	1808	1816	1800
Počet zásilek	2142	2137	2890	3362
Průměrný počet zásilek za den (8 hodin)	9	9	13	15

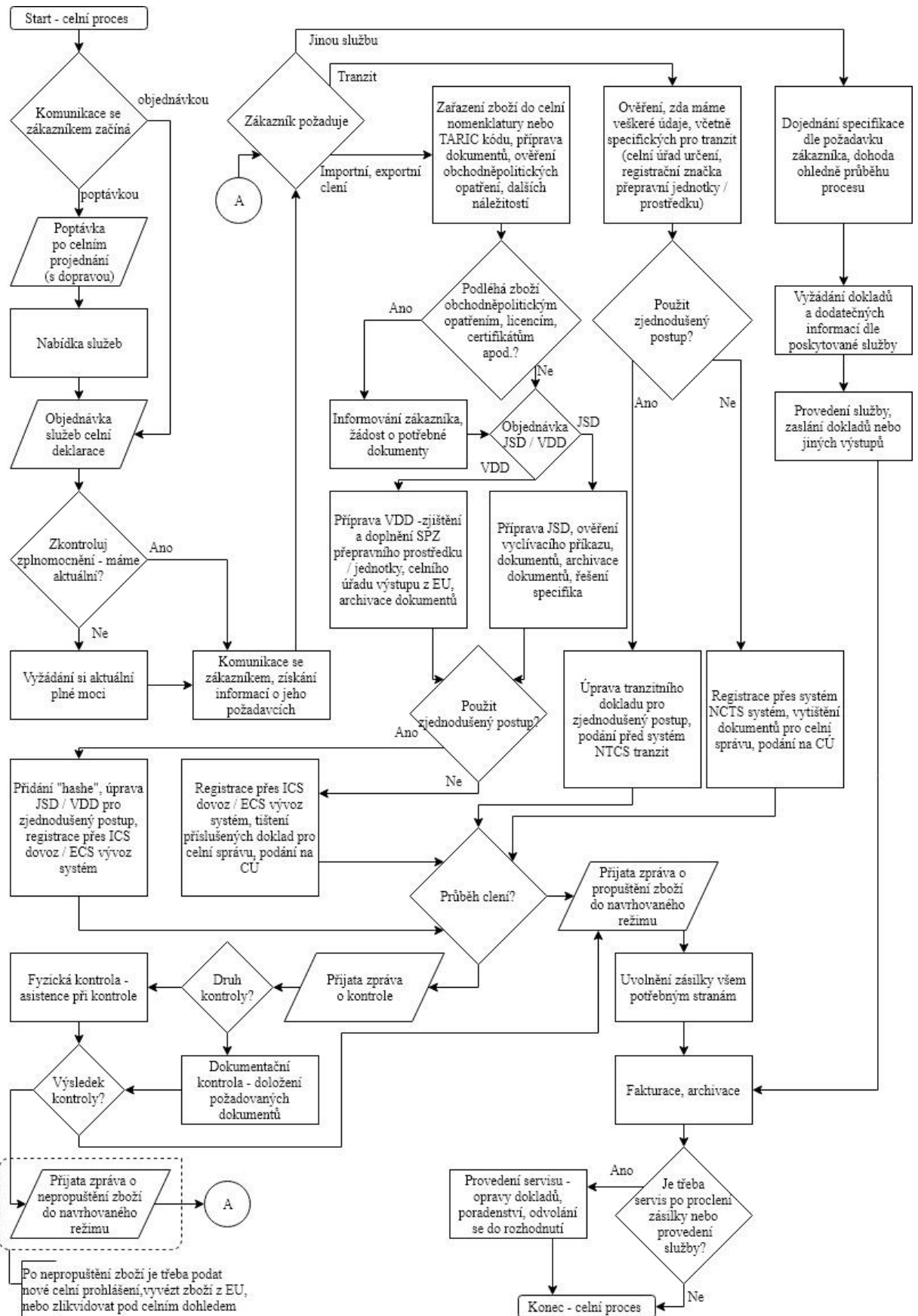
Zdroj: kalendar.beda.cz (2018), upraveno autorem

Při pracovní výkonosti dle výsledku za rok 2017 vychází průměrně zpracování jednoho případu na 1,6 hodiny jedním deklarantem. V těchto číslech jsou samozřejmě započítány i všechny potřebné související činnosti, nejde tedy o čistý čas strávený nad člením konkrétního případu.

Expertním odhadem jednatele Ing. Jana Mádl, který pracuje v oboru logistiky již více než čtrnáct let, přičemž se stal v roce 2010 jednatelem PELMI, by mělo trvat zpracování jednoho případu 1,4 hodiny. Tímto tempem by se mělo stihnout alespoň 17 případů za den za celé oddělení deklarace. Rozdíl mezi skutečným průměrným časem na zpracování jednoho případu a stanoveným expertním odhadem lze považovat za neefektivně využitý čas, kterému se bude věnovat analýza FMEA. Celková hodnota neefektivně využitého času za všechny tři pracovníky deklarace vychází na 3,1 hodiny na každý den. V tomto čase celní deklaranti nevyvíjejí činnosti celního procesu ani záležitosti nutné pro provoz deklarace. S touto hodnotou času lze tedy nadále pracovat a snažit se ji minimalizovat.

2.3.1 Vývojový diagram procesů spojených s celním odbavením zásilek

Prvním grafickým znázorněním činností je zjednodušený vývojový diagram celního procesu ve všech jeho modulech včetně doplňkových služeb. Vývojový diagram v našem případě slouží jako podklad pro brainstorming a nepřímou tedy pro digram rybí kosti. Dále je použit pro zřejmé zobrazení jednotlivých činností a zobrazení jejich vzájemných vazeb. Ve vývojovém diagramu jsou zmíněny vstupní procesy v podobě komunikace se zákazníkem a získávání potřebných údajů a dokumentů a výstupních procesů, které se týkají fakturace, archivace a dodatečných služeb.



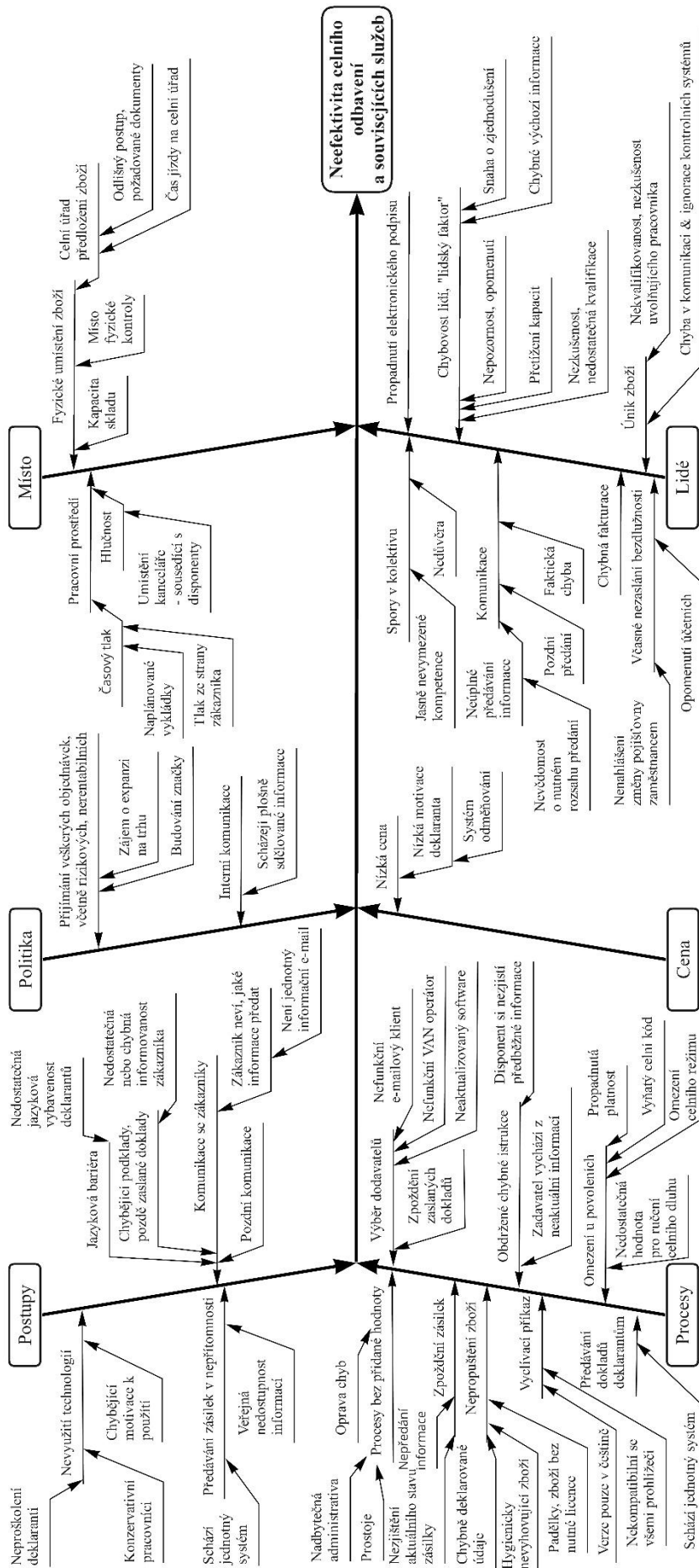
Obrázek 8 Vývojový diagram pro procesy související se clením (autor)

Ve vývojovém diagramu zobrazeném v obrázku 8 lze vyčíst, že některé služby mají jinou přípravu, následně ovšem prochází stejným systémem, dokonce i výstupy jsou v něm stejné. Tento stejný postup platí pro zpracovávání VDD nebo JSD. Ke konci vývojového diagramu se stejné výstupy, tzn. zprávy od celní správy, přijímají i pro tranzity, jelikož procházejí stejným systémem. Poslední kroky celního procesu jsou pro všechny činnosti stejné.

2.3.2 Brainstorming a Ishikawův diagram

Ishikawův diagram byl sestaven na základě brainstormingu užší pracovní skupiny, která se skládala z jednatele, vedoucího pracovníka pobočky Uhřetěves, dvou celních deklarantů a stážisty vypomáhajícího celním deklarantům. Jelikož cílem práce je snaha o zlepšení celního procesu, byla stanovena hlavním problémem neefektivita celního odbavení a služeb spojených s celním projednáním. Jako podklad pro brainstorming byl viditelně vyvěšen i vývojový diagram pro lepší představu a inspiraci potenciálních příčin problémů. Brainstorming proběhl dle standardních postupů popsanych v podkapitole 1.5.2.

Hlavní kategorie problémů diagramu rybí kosti znázorněny v obrázku 9 vycházejí z modelu 8P, který se používá pro služby a jenž je upravený pro situaci v PELMI, tzn. jsou vynechány kategorie propagace a výrobku. Kategorie propagace není v diagramu uvedena z důvodu, že se nijak nedotýká činností celních deklarantů a zároveň kromě obsahu firemní webové stránky společnosti žádná propagace celních služeb neprobíhá. Kategorie produkt není uvedena, jelikož samotný produkt je řešený jako hlavní problém.



Obrázek 9 Diagram příčin a následků pro neefektivitu celního odbavení a s ním souvisejících služeb (autor)

Dle diagramu je nejvíce příčin zastoupených v kategorii procesy, postupy a lidé. Na tyto kategorie je třeba zaměřit nejvíce pozornosti. Naopak cena celního projednání ovlivňuje jeho efektivitu pouze jedním rozvětvením.

2.3.3 Analýza možných vad a jejich následků (FMEA)

Výsledky Ishikawova diagramu jsou použity i v analýze FMEA, kde je ohodnocena i jejich pravděpodobnost výskytu, závažnost a pravděpodobnost objevení problému. Hodnotící prvky byly stanoveny dle tabulky 5.

Tabulka 5 Stupnice hodnocení analýzy FMEA

Stupnice hodnocení	Závažnost	Pravděpodobnost výskytu		Pravděpodobnost odhalení	
	Jmenovité ohodnocení	Jmenovité ohodnocení	Procentuální ohodnocení	Jmenovité ohodnocení	Procentuální ohodnocení
1			0,34 %		100 %
2	Nezávažné	Téměř nemožná	0,56 %	Jistá	71 %
3	Málo		0,93 %		51 %
4	významné	Zřídka	1,56 %	Vysoká	36 %
5		Přichází v úvahu	2,59 %		26 %
6	Nízká		4,32 %	Střední	19 %
7			7,20 %		13 %
8	Vysoká	Častá	12,00 %	Malá	9 %
9			20,00 %	Téměř	7 %
10	Nebezpečná	Jistá	33,33 %	žádná	5 %

Zdroj: autor

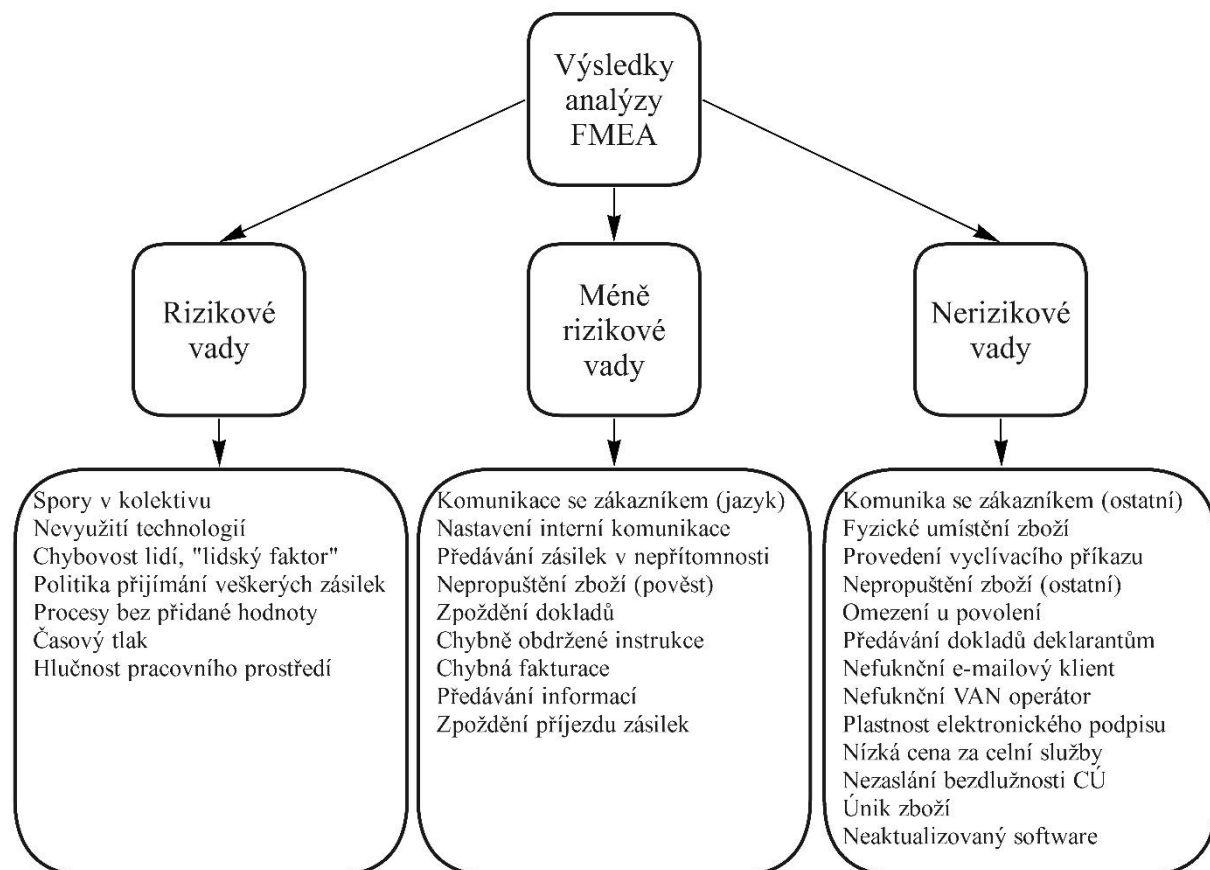
Jednotlivé procentuální hodnoty jsou stanoveny dle celkového součtu případů za sledovaná období. Za úspěšné odhalení je považováno to, které včas zjistila osoba v PELMI, přičemž tato skutečnost neovlivnila zákazníka.

Největší význam mají činnosti, které se týkají importovaných zásilek vzhledem k poměru clených případů v jednotlivých modulech za sledovaná období znázorněných v obrázku 6 a 7. Dále mají větší význam vady celních služeb, které souvisí s disponenty. Dle trendu posledních let zobrazeném v obrázku 4 a 5 bude jejich chování v celním procesu narůstat na důležitosti, jelikož budou se zákazníci v kontaktu ještě před celními deklaranty a budou od nich získávat dokumenty a informace.

V analýze FMEA (viz příloha C) jsou doplněny důsledky dle možných situací a kontroly dle aktuální skutečnosti. Význam každé vady a důsledku je stanoven individuálně podle potenciálního reálného dopadu. Výskyt a odhalení byl stanoven podle výsledků z předchozích sledovaných období a dle stanovené stupnice v tabulce 4. Po dosazení bylo vypočítáno RPN

pro každý důsledek. Následně byla stanovena mezní RPN na hodnotě 125, přičemž jsou navrhována zlepšení u položek, které mají RPN větší než hodnotu 125. Tyto položky jsou zvýrazněny v tabulce červeným podbarvením. Ostatní vady nejsou natolik rizikové, aby se jim musela věnovat pozornost s nápravnými opatřeními, respektive jejich náprava by byla náročnější než následný přínos.

Výsledné skupiny vad, které vyšly z analýzy, jsou uvedené v obrázku 9, kde jsou rozděleny do rizikových, méně rizikových a nerizikových dle výsledného RPN.



Obrázek 10 Výsledky FMEA zjednodušeně (autor)

Po stanovení rizikových vad a problémů bylo doporučeno ke každé příčině nápravné opatření a doplnil, jaká osoba nebo osoby v kooperaci by za něj měly nést odpovědnost. Následně byly doplněny opravené hodnoty pro význam, výskyt nebo odhalení dle očekávané změny počtu postihnutých případů předchozím důsledkem a spočítáno nové RPN. Informativně se dá z výsledků vyvodit, že po aplikaci doporučených nápravných opatření by mohla celková míra RPN u opravovaných položek analýzy klesnout až o 60 %.

3 NÁVRHY NA ZLEPŠENÍ CELNÍHO PROCESU ODBAVENÍ ZÁSILEK A JEJICH ZHODNOCENÍ

Tato kapitola vychází z analýzy FMEA a jsou v ní rozebrána, rozvedena a okomentována doporučená opravná opatření uvedená v analýze společně s jejich zhodnocením v pořadí od nejzávažnějších. Cílem všech návrhů je ušetření času při činnostech, které nejsou nutné pro celní proces, a zároveň omezení nebo eliminace chyb, které celní proces zdržují. Celkově by se měl celní proces zefektivnit a i zkvalitnit. Kontrolní procesy nejsou u většiny vad aktuálně nastaveny. Pokud ale již nyní určité kontroly existují, jsou zmíněny u konkrétních bodů.

Dle výsledné hodnoty RPN z analýzy FMEA jsou rozděleny vady do tří skupin dle závažnosti, přičemž první skupina je pro kritické vady s hodnotou větší než 200, druhá pro méně kritické vady s hodnotou v rozmezí 126 až 200 a třetí pro nekritické vady, kterými se práce nezabývá a které mají hodnotu menší než stanovená mezní hranice. První podkapitola se věnuje kritickým vadám, druhá méně kritickým a třetí podkapitolou jsou zhodnoceny návrhy a možné zlepšení pracovní výkonnosti.

3.1 Rizikové vady

Za rizikové vady jsou považovány ty, které překročily hodnotu RPN 200. Pro takovou hodnotu již musí být relativně vysoké hodnocení alespoň pro dva hodnotící prvky analýzy FMEA, případně musí jít o kombinaci závažnějších, častěji vyskytovaných a hůře detekovatelných vad. V této kategorii se nachází celkem 7 vad.

Dle analýzy FMEA vychází jako nejrizikovější vada v celním procesu **spory v pracovním kolektivu**, které mají za důsledek zhoršenou spolupráci mezi jednotlivými pracovníky související s pomalejším a chudším informačním tokem a s absencí koordinace vzájemných činností. V diagramu rybí kosti bylo pomocí brainstormingu navrženo, že na vině této vady by mohly být nedostatečně vymezené kompetence mezi nimi a nedůvěra mezi jednotlivými pracovníky. První jmenovaný problém by mohl mít jednodušší řešení, k jeho nápravě by se měly jasně vymezené kompetence jednotlivých pracovníků, včetně jejich úloh, odpovědnosti a zastupujících pracovníků, se kterými sdílejí odpovědnost. Toto vymezení by mělo být umístěno na lehce dostupné místo pro všechny pracovníky. Nedůvěru mezi pracovníky byla navržena řešit rozvíjením pracovních vztahů pomocí teambuildingů, skupinových porad, kde by mohli zaměstnanci řešit kolektivně problémy. Po těchto krocích je odhadnuto snížení výskytu případů, které tyto spory zasáhnou. Nelze ovšem očekávat absolutní

vyřešení problémů vzhledem k různorodosti jednotlivých zaměstnanců. Odpovědnost by za tuto nápravu nesl vedoucí pracovník pobočky.

Dalším vážným problémem je **nevyužívání moderních technologií** pro zpracování zakázek. Technologiemi jsou myšleny nástroje pro zpracování dat, pro vyhledávání informací a pokročilejší znalost práce na počítači. Důsledkem nevyužívání těchto technologií je pomalejší zpracování požadavků klienta. Možnými příčinami může být dle Ishikawova diagramu scházející schopnost deklaratů k použití moderních technologií, jejich konzervativní postoj či chybějící motivace k učení se nových věcí a strpení počátečních nesnází s technologií. Řešením by mohlo být školení deklaratů s kancelářskými aplikacemi, způsoby vyhledávání informací a ve znalostech informačních technologií. Vzhledem k částečně nastavenému systému provizního odměňování byla navržena i ukázka efektivity využití těchto technologií, která by následně mohla samotné deklaranty pozitivně motivovat. Následkem navrhovaného opatření by mohla být i eliminace případů postižených nevyužitím dostupných technologií. Za proškolení by měli být odpovědní vedoucí a deklaranti tím, že by sami vybrali potřebná školení. Motivaci by měl následně zařídit vedoucí pobočky.

Problémem s mnoha příčinami a možnými vážnými důsledky je také **lidský faktor** neboli chybovost lidí. Může nastat v každé fázi procesu, který zpracovává zaměstnanec, tudíž může mít závažné následky, například únik zboží, nepropuštění zboží do určitého režimu. Příčin může být několik. První z nich je nepozornost nebo opomenutí. Tuto příčinu by bylo možné řešit pomocí zřízení oddechové místnosti pro chvilkové rozptýlení. Čas strávený v této místnosti by sice mohl deklarant trávit zpracováváním dalších případů, pokud by v nich ale dělal chyby, je efektivnější, pokud si bude moct krátkou dobu odpočinout a následně pokračovat v práci s větší efektivitou. Limitace času stráveného v této místnosti by měla být nastavena tak, aby ji nemohlo být zneužíváno k prostojům. Další možnou příčinou je přetížení konkrétního deklaranta. Pro tento problém je navrženo stanovit deklaranta – koordinátora, který by měl na starosti přerozdělování zásilek dle aktuálních kapacit jednotlivých deklaratů. Příčinou by taktéž mohla být nezkušenost nebo nedostatečná kvalifikace deklaratů. Řešením by bylo testování znalostí při přijímání nových pracovníků a monitoring chyb stávajících. Následně by se mohla stanovit konkrétní školení, která by mohla zaměstnancům pomoci. Další příčinou by mohla být snaha deklaranta o zjednodušení své práce, tudíž ji nevykoná dostatečně kvalitně. V tomto případě bylo navrženo zavedení motivačního programu odměňování, kde by se stanovila hranice chybovosti, za kterou by deklarant byl v případě nedodržení postihován. Poslední příčinou lidských chyb by mohly být chybné výchozí informace, které by se daly řešit dvoufázovým ověřením v ERP a u zdrojového pracovníka, pokud by měl deklarant pochyby

o jejich správnosti. Ověřování všech informací dvoufázově by nemělo požadovaný efekt. Navrhovaná opatření by měla zajistit menší výskyt a vyšší detekci chyb. Odpovědný za místnost pro odpočinek by měl být jednatel, za dvoufázové ověřování vedoucí pracovník pobočky, za ostatní návrhy oba jmenovaní v kombinaci.

Vadou na efektivitě celního procesu je také **politika přijímání všech zásilek** bez předchozího zhodnocení. Tuto politiku stanovují jednatelé, kteří jsou za ni i odpovědní a kteří ji následně i s obchodními zástupci provádějí. Pokud se ze zásilky následně vyvine riziková, stává se časově náročnou a tím pádem nerentabilní vzhledem k původní dohodnuté ceně. Důvodem takové politiky může být zájem o expanzi na trhu nebo zájem o budování značky. Řešením by mohla být předběžná analýza rizikovosti zásilky na základě podkladů a informací od zákazníka, případně fyzické kontroly zboží. Tato analýza nemůže eliminovat tuto vadu ve všech případech. Pokud zákazník mystifikuje a předává nepravdivé nebo neúplné informace, nelze vždy riskantní zásilku odhalit. Doporučeným postupem by se měla snížit četnost výskytu, naopak zvýšit detekce těchto chyb.

Vykonávání procesů bez přidané hodnoty také snižuje efektivitu práce celních deklarantů v rámci celního odbavení zásilek. Mezi možné příčiny jejich existence patří oprava způsobených chyb, nadbytečná administrativa a prostoje deklarantů. Opravy lze řešit zmenšením počtu chyb, ke kterým je popsáno v rámci FMEA analýzy již doporučení nápravných opatření v podobě motivačního programu odměňování s nastavením určitých hranic chybovosti a zlepšení pracovního prostředí deklarantů. Nadbytečná administrativa je v případě deklarantů například vytváření si vlastních složek, shromažďování dokumentů od disponentů z různých míst, uvolňování zásilek ze skladu a ověřování plateb před vyzvedáváním zboží. Mezi tyto činnosti by se ale dala zařadit i fakturace celních dluhů a zapisování přijatých faktur. Veškeré tyto činnosti by se mohly delegovat na administrativní pracovníky. Prostoje by bylo možné řešit monitoringem činností, avšak takový postup by šel proti zlepšování pracovního prostředí, jelikož monitoring by dostával s největší pravděpodobností deklaranty pod větší tlak, čímž by mohli více chybovat a v celkovém důsledku by byl kontraproduktivní. Lepším způsobem by bylo jít cestou pozitivní motivace, kdy by vedoucí pracovník pobočky v pravidelných intervalech zjišťoval spokojenost s pracovní náplní a v případě zájmu by mohl pracovní náplň mírně upravovat v rozmezí činností celního procesu. Výsledkem by měl být vlastní zájem deklarantů na konání práce, jelikož by je měla zajímat, tím pádem i nulový výskyt zasažených případů tímto problémem. Odpovědnost za stanovení motivačního programu by měl mít jednatel, za jeho provádění následně vedoucí pobočky. U zjišťování spokojenosti pracovní náplně deklarantů by byl hlavním zodpovědným

vedoucí pobočky, jelikož by musel vést schůzky s deklaranty a měl by rozhodovací pravomoc. U delegování administrativy by měl nést odpovědnost za určení přenesených povinností vedoucí pracovník pobočky, za její vykonávání následně asistent.

Mezi vady taktéž patří **časový tlak** vyvíjený na deklaranty, jelikož pod tlakem je více pravděpodobné, že udělají více chyb, jejichž opravou následně budou trávit čas, který by mohli věnovat celním službám. Zdroje tohoto tlaku bývají dva, první ze strany disponenta, který plánuje vykládky ještě před vycelením a s tím si rezervuje dopravní prostředky nebo alespoň kapacitu na nich, druhý poté ze strany zákazníka, který chce mít jeho požadavek splněný co nejdříve. U disponentů nelze zcela zakázat tento postup plánování vykládek a rezervaci kapacit na dopravních prostředcích, jelikož jsou často zaknihované značný čas dopředu. Zároveň ani nelze u zákazníků redukovat jejich požadavek na dřívější zpracování. Je tedy třeba stanovit systém prioritních zákazníků a zakázek, které by se zpracovávali přednostně. Ostatní zákazníci a zakázky by se zpracovávali později podle zbývajících času. Tímto způsobem by šlo zmírnit tlak na celní deklaranty, nikoliv však razantně, jelikož v oboru logistiky bývá čas často velice důležitým kritériem. Správu prioritních zákazníků a metodiku hodnocení by měl mít na starosti vedoucí pobočky.

Vadou je ovšem i **hlučnost pracovního prostředí**, která rozptyluje deklaranta a nedovoluje mu se soustředit. Příčinou je umístění kanceláře, která na obou stranách sousedí s disponenty, kteří jsou vzhledem ke své pracovní náplni hluční. Situace by se mohla zmírnit stavební úpravou odhlučněním kanceláře nebo přestěhováním celní deklarace v rámci budovy. Možnost by byla například výměnou kanceláře s obchodním oddělením, které sídlí na konci budovy. Druhou možnou úpravou by se dal problém zcela vyřešit, tudíž by se výskyt dal ohodnotit dle stupnice na nejlepší možné úrovni. O stěhování obchodního oddělení by musel rozhodnout jednatel, tudíž i nést za tento krok odpovědnost společně s vedoucím pobočky.

3.2 Méně rizikové vady

U následujících vad vyšla hodnota RPN v rozmezí 126 až 200, tzn. že v porovnání chybami v podkapitole 3.1 u nich nehrozí již natolik častý výskyt, není jim přikládán takový význam nebo se lépe objevují. Nejsou tedy považovány za tolik rizikové a ani prioritní. Přesto poskytují prostor pro zlepšení celního procesu. Vad v této kategorii je celkem 9.

Častou vadou může být také **chybná komunikace se zákazníkem** zapříčiněná jazykovou bariérou a neznalostí cizího jazyka deklarantem. První informační e-maily by se mohly v cizím jazyce již předpřipravit tak, aby obsahovaly vše podstatné a byly srozumitelné. Následně by se informace pro jistotu ověřovaly a potvrzovaly, k čemuž by přispěl i vylívací

příkaz v angličtině. Příčina by se minimalizovala i podporou jazykových kurzů základních světových jazyků, což by mohlo probíhat například formou příspěvků. Po zavedení používání předpřipraveného e-mailu a potvrzování informací lze očekávat částečné, ale okamžité snížení výskytu problému. Druhá fáze snížení výskytu by mohla být pozvolná, jelikož by přicházela společně s rostoucí znalostí jazyka deklaranta. Odpovědnost za veškerá opatření v tomto bodě by měli mít sami deklaranti.

K omezení efektivity celního procesu by mohlo dojít i v rámci **nastavení sdělování pokynů vedení** interní komunikací, kdy se nesdělují výsledky porad a nových rozhodnutí vedení, ačkoliv se dotýkají pracovní činnosti, a přitom nejsou tajné. Následně dochází k situacím, kdy deklaranti neví o instrukcích, které by měli dodržovat. Tato nejistota zpomaluje celní proces a může být i zdrojem chyb. Jako nápravné opatření by stačilo stanovit plošné zasílání souhrnu z porad nebo novinek, které byly dohodnuty na úrovni vyššího nebo středního managementu. V lepším případě by se toto informování mohlo opakovat v pravidelných intervalech. V případě striktního dodržování lze zcela snížit výskyt zasažených případů tímto problémem. Odpovědná osoba by měl být jednatel, případně jím delegovaná osoba.

Pokud v době nepřítomnosti deklaranta **nejsou předány jeho rozpracované zásilky** a veškeré informace k jeho práci ostatním kolegům, následuje opět časová ztráta v podobě dohledávání dokumentů a informací. Tento důsledek by se dal vyřešit nastavením jednotného systému předávání zásilek, kde by byl určen i potřebný rozsah předávaných informací. Zároveň se částečně tomuto problému předejde, pokud bude každý zaměstnanec pečlivě a včas zapisovat data do ERP. Může nastat i situace, kdy o předaných informacích nevědí všichni pracovníci, kteří deklaranta zastupují. Proto by případné výstupy z předávání dokumentů a informací měly být snadno dostupné pro všechny zaměstnance společnosti. V případě správného nastavení systému předávání lze tuto vadu značně redukovat. Zcela předcházet ale tomuto riziku nejde, jelikož ani samotný deklarant si nemusí vzpomenout na vše, co by měl předat kolegům. Zodpovědnost by za systém předávání měl nést vedoucí pracovník pobočky, za jeho provádění následně deklaranti.

Stejně závažným problémem je i **nepropuštění zboží** z důvodu padělků či zboží, na které příjemce nedrží licence. Takové zboží se následně musí zničit pod celním dohledem a v nejhorším případě hrozí i soudní spor s držitelem značky. Z hlediska efektivity celního projednávání je ale kritický důsledek zhoršení jména značky u celní správy, jelikož by následně mohla považovat společnost za nedůvěryhodnou a rizikovou. Pokud by společnost dostala takové hodnocení, lze očekávat, že by narostla frekvence fyzických kontrol celní správou, což by byl velký zásah do efektivnosti práce celní deklarace. U zásilek, které jsou vyhodnoceny

jako rizikové a kde lze dle povolení provést prohlídku zboží, byla navržena kontrolu zboží před podáním celního prohlášení. U zboží, které je uskladněno na terminále, bylo navrženo podat žádost o kontrolu pod celním dohledem. Opět toto vyhodnocení rizika nelze aplikovat u všech zásilek, jelikož by bylo kontraproduktivní. Je tedy třeba hodnotit rizikovost každé zásilky. Pomocí navržených opatření lze zvýšit četnost detekce padělků. Odpovědnost za tyto kroky by měla sdílet celní deklarace společně s jejich nadřízeným.

Při zařizování zákaznických požadavků je často **potřeba originálních dokladů**. Ve chvíli, kdy se opozdí, deklaranti nemohou projednat případu nebo celní službu vykonat. Zpoždění zasláných dokladů je tedy další vadou celního procesu, kterou kontrolují celní deklaranti v rámci přípravy celního prohlášení. Příčinou bývá nejčastěji chybný výběr dodavatele služeb, který zaslání dokladů obstarává. Bohužel si ale zákazníci často vybírají dodavatele sami. V tu chvíli lze použít pouze apel na změnu dodavatele, nebo zaslání vlastního kurýra, kterého by již vybírala naše společnost a náklady s ním spojené by následně byly přefakturovány na klienta. Pokud bychom dokázali klienta přinutit ke změně dodavatele, nebo by přistoupil na zaslání námi objednaného kurýra, mohl by klesnout výskyt této vady. U zákazníků, kteří se společností pouze cílí, by měli být odpovědní za opravu deklaranti a u zásilek, které se společně se člením i přepravují, by měl odpovědnost nést vedoucí pobočky.

Poměrně častou vadou jsou také **chybně obdržené instrukce**, které mají za následek faktickou chybu. Pokud deklaranti dostávají informace od disponenta, příčina často tkví v nezjištění si požadavků pro daný případ předběžně. V tomto případě by šla příčina řešit analýzou znalostí disponentů a jejich školením v základní celní problematice přímo od deklarantů. Analýzu by musel zjišťovat přímo vedoucí pobočky, následné školení by musel koordinovat s deklaranty. Pokud ale je zadavatelem informací příjemce, je třeba s ním navázat užší spolupráci a ověřovat si informace do hloubky. Kontrolními osobami jsou vždy deklaranti. Při dodržení doporučení by se mohl snížit výskyt případů zasažených tímto problémem, naopak by se mohla zvýšit četnost objevení tohoto problému. Odpovědnost následně nese deklarant nebo asistent, pokud je se zákazníkem v kontaktu.

Vadou omezující efektivnost také bývá **chybná fakturace**, která se následně musí opravovat, což je další administrativní činnost, která odvádí pozornost od procesů s přidanou hodnotou. Zákazník se také může stát nespokojeným v důsledku chybně obdržených faktur. Příčinou může být faktická chyba deklaranta nebo chybné podklady pro kalkulaci. Faktická chyba by mohla být řešena nastavením tří pásem pro chybovosti a dle skutečné chybovosti by deklarant mohl být motivován odměnou, nebo při vysokém procentu chyb naopak postihem. Pokud by měl chyby v rozumných mezích, nebyl by odměňován ani postihován, aby se

pracovníci nedostávali pod zbytečný tlak. V případě chybných podkladů pro fakturaci bylo navrženo zavést povinnost ukládat nabídku na sdílené úložiště, aby deklarant mohl provést dvoufázové ověření s podklady uvedenými v ERP a zároveň s původní nabídkou. Odpovědnost za oba kroky by musel nést jednatel a vedoucí pracovník pobočky, jelikož systém odměňování a ukládání cenových nabídek by musel být schválen vyšším managementem, přičemž dohled a výkon by musel vykonávat střední management. Od těchto úprav lze očekávat zmenšení výskytu chyb.

Problémy s interní komunikací ve společnosti a s tím spojeným **informačním tokem** mohou mít za důsledek zhoršenou spolupráci, která je v důsledku pomalejší. Mezi možné příčiny se řadí neúplné předávání informací při běžných činnostech, nevědomost o nutném rozsahu předávaných informací, pozdní předání nebo faktické chyby při informování. Navrhované opatření pro první tři jmenované je stanovení nutného rozsahu informací včetně stanovení priorit a časového ohraničení jejich předávání. Zároveň by měl být kladen důraz na zapsání všech informací do ERP. Faktických chyb se nelze zcela ubránit, možné by ale byla opět motivace zaměstnanců stejná jako u faktických chyb ve fakturaci uvedených výše. Koncept motivačního programu by opět musel být schválený jednatelem, praktické provedení společně s ostatními opatřeními by náleželo v oblasti odpovědnosti na vedoucího pracovníka pobočky. Po zavedení nápravných opatření by mělo dojít k poklesu výskytu problémů v této oblasti.

Poslední vadou, která dosáhla přes mezní RPN, je **zpoždění příjezdu zásilek**, jejímž důsledkem je zbytečná příprava méně prioritních zásilek před těmi důležitějšími. Příčinami je nepředávání informací zejména od disponenta nebo zákazníka deklarantovi, nebo nezjišťování aktuálního stavu zásilky vůbec. Povinná aktualizace data příjezdu zásilky není nijak nastavena, a proto ji provádí odpovědná osoba pouze nepravidelně, většinou na apel zákazníka. Následně tedy deklarant pracuje s neaktuálním datem předpokládaného clení. Řešení by mohlo spočívat ve vymezení odpovědnosti za kontrolu a předání informace o příjezdu zásilky (i v době nepřítomnosti odpovědné osoby) a intervalu, ve kterém se má datum předpokládaného příjezdu aktualizovat. Odpovědnost by za tento krok nesl opět vedoucí pracovník pobočky.

3.3 Zhodnocení návrhů na zlepšení

Veškerá navrhovaná opatření směřují ke zvětší prostoru, zvýšení soustředěnosti a k navýšení času deklarantů pro vykonávání celních služeb, čímž by se měl zkvalitnit celní proces. Méně administrativní zátěže vytvoří více času pro služby s přidanou hodnotou, větší soustředěnost a více času na zpracování pomůže deklarantovi snížit chybovost, která opět

odvádí pozornost od hlavních činností. Tímto způsobem bude naopak navýšena pracovní výkonnost.

Celkový koncept celního procesu v PELMI by byl dle návrhu zachován, navrženy byly pouze dílčí změny ke každé vadě nebo důsledku, které by mohly vést ke zlepšení. Všechny kroky dohromady směřují ke snížení času, který není věnován práci na celních službách, ani záležitostem nutným k provozní činnosti deklarace. Při zavedení a dodržení veškerých doporučených změn bylo expertně odhadnuto, že by se průměrný čas potřebný ke zpracování jednoho celního případu od poptávky až po služby prováděné po proclení zásilky nebo splnění zákaznickova požadavku mohl snížit na 1,2 hodiny. Průměrný počet zpracovaných případů za den by se tedy zvýšil z původních necelých 15 na 20 případů, tzn. nárůst o 33 %. Uvedené zaokrouhlené hodnoty jsou shrnuty v tabulce 6.

Tabulka 6 Souhrn výchozích a vypočítaných hodnot

	Současný stav	Stav po zavedení opatření
Průměrný počet případů za den	15	20
Případů za den/deklarant	5	7
Čas na případ [hod.]	1,6	1,2

Zdroj: autor

Tento odhad se zakládá převážně na předpokládaném snížení výskytu chyb po zavedení opatření, částečně potom na zvýšení detekce chyb a problémů. Význam jednotlivých vad, které překročily mezní hranici RPN, zůstal stejný i po zavedení opatření.

ZÁVĚR

Cílem práce bylo zlepšení celního procesu ve smyslu zvýšení jeho pracovní výkonnosti a zároveň jeho zkvalitnění. K těmto cílům byly využity metody managementu kvality a některé ze základních nástrojů pro řízení kvality.

Před použitím metod a nástrojů byla v druhé kapitole analyzována a rozdělena data za jednotlivá sledovaná období podle rozsahu poskytovaných služeb a podle použitých celních systémů, dle kterých se dají zásilky identifikovat jako dovozní, vývozní nebo tranzitní. Tato data byla následně brána jako jeden z podkladů pro další analýzu, jelikož byla použita pro stanovení významu jednotlivých vad. Zároveň byl stanoven průměr zásilek pro jednotlivé roky dle pracovního fondu upraveného o zákonnou dovolenou, který sloužil ke kvantitativnímu porovnání posledního současného stavu a odhadu po zavedení opatření.

Prvním použitým nástrojem analýzy byl v obrázku 8 uvedený vývojový diagram pro celní proces, v jehož grafickém znázornění lze vyzorovat, jaké činnosti se v celním projednání provádějí a jaké vazby jsou mezi nimi. Druhým nástrojem byl Ishikawův diagram, taktéž zvaný jako diagram rybí kosti, jenž byl stanoven na základě metody brainstormingu. Kombinace použití brainstormingu a diagramu rybí kosti ukázala dle obrázku 9, že nejvíce možných vad celního procesu obsahuje kategorie procesů, postupů a lidí. Na základě Ishikawova diagramu byla použita analýza možných vad FMEA a jejich následků stanovující kritické vady, na které je třeba se zaměřit při snaze o zlepšení celního procesu. Dle postupů analýzy FMEA byly zjištěny kritické vady a následně stanovena konkrétní navrhovaná opatření, která by měla zefektivnit a zkvalitnit práci celní deklarace, tudíž i celního procesu.

V třetí kapitole práce následuje rozvedení navržených opatření s jejich komentářem, hodnocením a stanovení odpovědnosti za jejich provedení. Tato doporučení byla ve třetí kapitole rozdělena do dvou kategorií podle závažnosti vad zjištěných z výsledků analýzy možných vad a jejich následků. Poslední část třetí kapitoly je věnována interpretaci očekávaných výsledků po zavedení a dodržení veškerých doporučení. Měřitelné zvýšení pracovní výkonnosti bylo odhadnuto na základě navržených opatření o 33 %, oproti poslednímu zkoumanému a zároveň nejvýkonnějšímu období. Na základě opatření směřujících k většímu prostoru, soustředěnosti a k více času deklarantů pro vykonávání celních služeb, lze očekávat i zkvalitnění celního procesu.

POUŽITÁ LITERATURA

- CELNÍ SPRÁVA ČR, [2016]a. *UCC a jeho prováděcí předpisy* [online]. [cit. 2017-12-31]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/clo/celni-rizeni/UCC/Stranky/default.aspx>
- CELNÍ SPRÁVA ČR, 2016b. *TRANZIT* [online]. [cit. 2018-03-29]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/clo/celni-rizeni/tranzit/Stranky/default.aspx>
- CELNÍ SPRÁVA ČR, 2016c. *Legislativa* [online]. [cit. 2018-1-2]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/clo/legislativa/Stranky/legislativa-zakladni-informace.aspx>
- CELNÍ SPRÁVA ČR, 2017a. *Důkazy původu* [online]. [cit. 2017-12-31]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/clo/puvod-zbozi/Stranky/dukazy-puvodu.aspx>
- CELNÍ SPRÁVA ČR, 2017b. *VETERINÁRNÍ ZBOŽÍ A ZVÍŘATA* [online]. [cit. 2018-01-30]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/celni-urad-praha-ruzyne/fyzicke-osoby/letecka-doprava/prilet/mimo-eu/Stranky/veterinari-zbozi-a-zvirata.aspx>
- CELNÍ SPRÁVA ČR, [2018]. *KOMPETENCE – ČÍM SE ZABÝVÁ CELNÍ SPRÁVA* [online]. [cit. 2018-01-22]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/onas/kompetence/Stranky/default.aspx>
- CELNÍ SPRÁVA ČR, [b.r.]a. *ORGANIZAČNÍ STRUKTURA CELNÍ SPRÁVY ČESKÉ REPUBLIKY* [online]. [cit. 2018-01-22]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/onas/organizacni-struktura/Stranky/organizacni-struktura-celni-spravy-ceske-republiky1.aspx>
- CELNÍ SPRÁVA ČR, [b.r.]b. *TRANZIT UNIE A SPOLEČNÝ TRANZITNÍ REŽIM* [online]. [cit. 2018-04-17]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/clo/celni-rizeni/tranzit/Stranky/tranzit-Unie-a-spolecny-tranzitni-rezim.aspx>
- CzechTrade, 2018. *Společné veterinární doklady a osvědčení – Ministerstvo zemědělství (MZe)* [online]. [cit. 2018-01-30]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/online-nastroje/formulare/spolecne-veterinari-doklady-a-osvedceni-2126.html>
- ČESKO, 1999. Zákon č. 166/1999 Sb., o veterinární péči a o změně některých souvisejících zákonů (veterinární zákon). In: *ÚZ č. 1189 - Zemědělství, Vinařství, Lesnictví, Myslivost, Rybářství, Ochrana zvířat*. Ostrava: SAGIT, 13. 3. 2017. ISBN 978-80-7488-221-0.
- ČESKO, 2000. Zákon č. 242/2000 Sb., o ekologickém zemědělství a o změně zákona č. 368/1992 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů. In: *ÚZ č. 1189 - Zemědělství, Vinařství, Lesnictví, Myslivost, Rybářství, Ochrana zvířat*. Ostrava: SAGIT, 13. 3. 2017. ISBN 978-80-7488-221-0.
- ČESKO, 2003. Zákon č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních. In: *ZÁKONY 2018 I. Český Těšín: PORADCE*, 3. 1. 2018. s. 262-350. ISSN 1802-8268.
- ČESKO, 2004a. Zákon č. 235/2004 Sb., Zákon o dani z přidané hodnoty. In: *ZÁKONY 2018 I. Český Těšín: PORADCE*, 3. 1. 2018. s. 262-350. ISSN 1802-8268.

- ČESKO, 2004b. Zákon č. 326/2004 Sb., o rostlinolékařské péči a o změně některých souvisejících zákonů. In: *ÚZ č. 1189 - Zemědělství, Vinařství, Lesnictví, Myslivost, Rybářství, Ochrana zvířat*. Ostrava: SAGIT, 13. 3. 2017. ISBN 978-80-7488-221-0
- ČESKO, 2005. Zákon č. 228/2005 Sb. Zákon o kontrole obchodu s výrobky, jejichž držení se v České republice omezuje z bezpečnostních důvodů, a o změně některých zákonů. In: *ÚZ č. 1186 - Zahraniční obchod*. Ostrava: SAGIT, 20. 2. 2017. ISBN 978-80-7488-218-0
- ČESKO, 2009. Zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád. In: *ZÁKONY 2018 I. Český Těšín: PORADCE*, 3. 1. 2018. s. 5-58. ISSN 1802-8268.
- ČESKO, 2013. Nařízení vlády č. 282/2013 Sb. o stanovení seznamu stanovených výrobků, podmínek, za nichž lze uskutečnit jejich dovoz nebo přepravu, o stanovení některých podmínek pro určené výrobky, za nichž lze uskutečnit jejich vývoz, a o stanovení náležitostí a vzorů žádostí o udělení povolení a povolení k vývozu. In: *ÚZ č. 1186 - Zahraniční obchod*. Ostrava: SAGIT, 20. 2. 2017. ISBN 978-80-7488-218-0
- ČESKO, 2016. Zákon č. 242/2016 Sb., celní zákon. In: *ÚZ č. 1204 - Celní předpisy*. Ostrava: SAGIT, 24.7.2017. ISBN 978-80-7488-236-4.
- DSV Road, 2018. *INCOTERMS 2010* [online]. [cit. 2018-01-30]. Dostupné z: <http://www.dsv.cz/doprava-a-preprava/silnicni-doprava/incoterms/>
- EDRAWSOFT, 2018. *8Ps Method for Service Problem Analysis through Fishbone Diagram* [online]. [cit. 2018-05-15]. Dostupné z: <https://www.edrawsoft.com/8p-method.php>
- EU, 2009. *NAŘÍZENÍ RADY (ES) č. 1186/2009* [online]. [cit. 2018-04-16]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32009R1186>
- EVROPSKÁ UNIE, 2003. *Rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 1152/2003 ES* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:32003D1152>
- EVROPSKÁ UNIE, 2004a. *Narizení Komise (ES) č. 136/2004* [online]. [cit. 2018-03-14]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1520977932495&uri=CELEX:32004R0136>
- EVROPSKÁ UNIE, 2004b. *Narizení Komise (ES) č. 282/2004* [online]. [cit. 2018-03-14]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1520978051078&uri=CELEX:32004R0282>
- EVROPSKÁ UNIE, 2009. *Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2009/43/ES* [online]. [cit. 2018-01-31]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=celex%3A32009L0043>
- EVROPSKÁ UNIE, 2012. *Narizení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 258/2012* [online]. [cit. 2018-01-31]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32012R0258>
- EVROPSKÁ UNIE, 2013. *NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) č. 952/2013* [online]. [cit. 2018-05-17]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=OJ:L:2013:269:TOC>

- EVROPSKÁ UNIE, 2013. *Narizení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 952/2013* [online]. [cit. 2017-12-31]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX:32013R0952>
- EVROPSKÁ UNIE, 2014a. *Narizení Rady (EU) č. 833/2014* [online]. [cit. 2018-01-31]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1517428249833&uri=CELEX:32014R0833>
- EVROPSKÁ UNIE, 2014b. *Narizení Rady (EU) č. 960/2014* [online]. [cit. 2018-01-31]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1517428227338&uri=CELEX:32014R0960>
- EVROPSKÁ UNIE, 2014c. *Narizení Rady (EU) č. 1290/2014* [online]. [cit. 2018-01-31]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1517426926009&uri=CELEX:32014R1290>
- EVROPSKÁ UNIE, 2015. *Narizení Rady (EU) 2015/1797* [online]. [cit. 2018-01-31]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1517426941875&uri=CELEX:32015R1797>
- EVROPSKÁ UNIE, 2016. *Prováděcí narizení Komise (EU) 2016/670* [online]. [cit. 2018-01-31]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1517429415999&uri=CELEX:32016R0670>
- EVROPSKÁ UNIE, 2018. *NAŘÍZENÍ KOMISE (ES) č. 669/2009* [online]. [cit. 2018-03-12]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1520887985439&uri=CELEX:02009R0669-20180101>
- EVROPSKÁ UNIE, 2018. *Narizení, směrnice a další právní akty* [online]. [cit. 2018-01-31]. Dostupné z: https://europa.eu/european-union/eu-law/legal-acts_cs
- FIATA, [b.r.]. *CAI* [online]. [cit. 2018-01-29]. Dostupné z: <http://fiata.com/about-fiata/organisation/cai.html>
- GAAL, Arpad, 2001. *ISO 9001:2000 for Small Business*. Boca Raton: CRC Press. ISBN 1-57444-307-0.
- HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČR, 2017a. *Certifikáty o původu zboží* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.komora.cz/obchod-a-sluzby/certifikaty/>
- HOSPODÁŘSKÁ KOMORA ČR, 2017b. *Karnety ATA* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <https://www.komora.cz/obchod-a-sluzby/karnety-ata/>
- IRU, 2018. *Commission on Customs Affairs* [online]. [2018-01-29]. Dostupné z: <https://www.iru.org/who-we-are/iru-organisation/iru-international-commissions/commission-on-customs-affairs>
- ISHIKAWA, Kaoru, 1976. *Guide to Quality Control*. Hong Kong: Asian Productivity Organization. ISBN 92-833-1035-7.
- MANAGEMENTMANIA.COM, 2017. *Vývojový diagram (Flow chart)* [online]. [cit. 2018-05-14]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/vyvojovy-diagram-flow-chart>

- MCCAIN, Cecelia, 2006. *Using an FMEA in a Service Setting. Quality Progress* [online]. 09, sv.. 39, č. 9, s. 24-29 . [cit. 2018-05-15]. ISSN 0033524X. Dostupné z: <https://search-proquest-com.ezproxy.techlib.cz/docview/214761208/fulltextPDF/97CF863CE47C4EBBPQ/1?accountid=119841>
- MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU, 2016a. *Informace k sankcím vůči Ruské federaci* [online]. [cit. 2018-03-17]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/dokument151935.html>
- MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU, 2016b. *Právní předpisy*. [online]. [cit. 2018-01-30]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/zahranicni-obchod/licencni-sprava/dovoz-vyvoz-a-preprava-zbrani-a-streliva-nevojenskeho-charakteru/pravni-predpisy--10866/>
- MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU, 2017. *Informace o Licenční správě*. [online]. [cit. 2018-01-30]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/zahranicni-obchod/licencni-sprava/o-licencni-sprave/informace-o-licencni-sprave--8846/>
- MINISTERSTVO SPRAVEDLNOSTI ČESKÉ REPUBLIKY, 2018. *Výpis z obchodního rejstříku* [online]. [cit. 2018-03-18]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=524966&typ=PLATNY>
- MINISTERSTVO ZEMĚDĚLSTVÍ ČR, 2018. *Kontrolní organizace* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://eagri.cz/public/web/mze/zemedelstvi/ekologicke-zemedelstvi/kontrola/>
- SOSINSKY, Barrie, 2009. *Mistrovství - počítačové sítě*. Brno: Computer Press. ISBN 978-80-251-3363-7.
- STATNÍ ZEMĚDĚLSKÁ A POTRAVINÁŘSKÁ INSPEKCE, 2017a. *Kontrolní činnost SZPI* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.szpi.gov.cz/clanek/kontrolni-cinnost-szpi.aspx>
- STATNÍ ZEMĚDĚLSKÁ A POTRAVINÁŘSKÁ INSPEKCE, 2017b. *Dovoz ze třetích zemí* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.szpi.gov.cz/clanek/dovoz-ze-tretich-zemi.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>
- ŠUBRT, Miroslav, 2011. *Uplatňování pravidel INCOTERMS v praxi zahraničního obchodu*. Praha: ICC Česká republika. ISBN 978-80-904651-0-7
- WILSON, Chauncey, 2013. *Brainstorming and beyond: a user-centered design method*. Oxford: Elsevier. ISBN 978-0-12-407157-5.
- WORLD CUSTOMS ORGANIZATION, [b.r.]a. *Membership* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: <http://www.wcoomd.org/en/about-us/wco-members/membership.aspx>
- WORLD CUSTOMS ORGANIZATION, [b.r.]b. *The ATA System (ATA and Istanbul Conventions)* [online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools/conventions/pf_ata_system_conven.aspx
- WORLD CUSTOMS ORGANIZATION, 1961. *CUSTOMS CONVENTION on the A.T.A. Carnet for the temporary admission of goods (A.T.A. Convention)* [online]. [cit. 2018-01-28].

Dostupné z: http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools/conventions/pf_ata_system_conven.aspx

WORLD CUSTOMS ORGANIZATION, 1983. *HS Convention* [online]. [cit. 2018-01-28].

Dostupné z: http://www.wcoomd.org/en/topics/nomenclature/instrument-and-tools/hs_convention.aspx#Articles

WORLD CUSTOMS ORGANIZATION, 1990. *CONVENTION On Temporary Admission*

[online]. [cit. 2018-01-28]. Dostupné z: http://www.wcoomd.org/-/media/wco/public/global/pdf/about-us/legal-instruments/conventions-and-agreements/istanbul/istanbul_legal_text_eng.pdf?la=en

WORLD CUSTOMS ORGANIZATION, 1999. *The Revised Kyoto Convention* [online]. [cit. 2018-01-28].

Dostupné z: http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools/conventions/pf_revised_kyoto_conv.aspx

WORLD CUSTOMS ORGANIZATION, 2015. *WCO SAFE Package* [online]. [cit. 2018-01-28].

Dostupné z: http://www.wcoomd.org/en/topics/facilitation/instrument-and-tools/tools/safe_package.aspx

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Základní znaky vývojového diagramu	23
Tabulka 2 Počet případů dle rozsahu služeb za období 2014-2017	40
Tabulka 3 Počet případů dle jednotlivých celních systémů za období 2014-2017	42
Tabulka 4 Průměrný počet zásilek dle časového fondu	43
Tabulka 5 Stupnice hodnocení analýzy FMEA.....	48
Tabulka 6 Souhrn výchozích a vypočítaných hodnot.....	57

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Schéma činností PELMI	26
Obrázek 2 Územně organizační schéma poboček	27
Obrázek 3 Organizační struktura společnosti	28
Obrázek 4 Počet celních případů v jednotlivých obdobích dle poskytnutých služeb	41
Obrázek 5 Poměr celních případů v jednotlivých obdobích dle poskytnutých služeb v procentech	41
Obrázek 6 Rozložení celních případů dle celních systémů	42
Obrázek 7 Rozložení celních případů dle modulů v procentech	43
Obrázek 8 Vývojový diagram pro procesy související se clením	45
Obrázek 9 Diagram příčin a následků pro neefektivitu celního odbavení a s ním souvisejících služeb	47
Obrázek 10 Výsledky FMEA zjednodušeně	49

SEZNAM ZKRATEK

AAD	Administrative Accompanying Document Průvodních dokladů pro zboží podléhající spotřební dani
AEO	Authorised Economic Operator Oprávněný hospodářský subjekt
ATA	Admission Temporaire/Temporary Admission Mezinárodní celní doklad pro dočasný vývoz a dovoz zboží
CAI	Customs Affairs Institute Institut FIATA pro celní záležitosti
CIM	Convention Internationale concernant le transport des Marchandises par chemin de fer Mezinárodní úmluva o přepravě zboží po železnicích
CIP	Carriage and Insurance Paid to Přeprava a pojištění placeny do
CITES	Convention on International Trade in Endangered Species Úmluva o mezinárodním obchodu s ohroženými druhy volně žijících živočichů a rostlin
CoO	Certificate of Origin Univerzální osvědčení o původu
CPD	Carnet de Passages en Douane Záruční doklad umožňující dočasný vývoz a dovoz dopravních prostředků
CPT	Carriage Paid to Přeprava placena do
ČOI	Česká obchodní inspekce
ČR	Česká republika
DAP	Delivered at Place S dodáním v místě určení
DAT	Delivered at Terminal S dodáním do překladiště
DDP	Delivered Duty Paid S dodáním clo placeno

DGSA	Dangerous Goods Safety Advisor Bezpečnostní poradce pro přepravu nebezpečných věcí
DPH	Daň z přidané hodnoty
ECS	Export Control System Exportní celní systém
EMCS	Excise Movement and Control System Elektronický systém pro přepravu a sledování výrobků podléhajících spotřební dani
ERP	Enterprise Resource Planning Podnikový informační systém
ES	Evropské společenství
EU	Evropská unie
EUROMED	Euro-Mediterranean Partnership Evropsko-středomořské partnerství
FCL	Full container load Celokontejnerová zásilka
FIATA	Fédération Internationale des Associations de Transitaires et Assimilés Mezinárodní federace zasilatelských sdružení
FLEGT	Forest Law Enforcement, Governance and Trade Akční plán EU pro vymahatelnost práva, správu a obchod v lesnictví
FMEA	Failure Mode and Effects Analysis Analýza možných vad a jejich následků
GSP	Generalised System of Preferences Systém všeobecných celních preferencí
HK ČR	Hospodářská komora České republiky
ICC	International Chamber of Commerce Mezinárodní obchodní komora
ICS	Import Control System Importní celní systém
INCOTERMS	International Commercial Terms Soubor mezinárodních pravidel pro výklad dodacích doložek
IRU	The International Road Transport Union

	Mezinárodní unie silniční dopravy
JSD	Jednotný správní doklad
LCL	Less container load Sběrná zásilka
NCTS	New Computerised Transit System Tranzitní celní systém
OSN	Organizace spojených národů
REX	The Registered Exporter system Systém registrovaného vývozce
RPN	Risk priority number Míra rizika používaná v analýze FMEA
RZ	Registrační značka
SVD	Společný vstupní doklad
SVVD	Společný veterinární vstupní doklad
SZPI	Státní zemědělská a potravinářská inspekce
TARIC	Tarif Intégré de la Communauté Systém integrovaného tarifu Evropské unie
TIR	Transports Internationaux Routiers Mezinárodní silniční doprava
UN/ECE	United Nations Economic Commission for Europe Evropská hospodářská komise OSN
VAN	Value Added Network Operátor pro elektronickou komunikaci s cení správou
VDD	Vývozní doprovodný doklad
WCO	World Customs Organization Světová celní organizace
XML	extensible markup language Formát souboru

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A Legislativa ovlivňující celní řízení

Příloha B Grafické znázornění INCOTERMS

Příloha C Analýza FMEA

Příloha A Legislativa ovlivňující celní řízení:

- Zákon č. 242/2016 Sb., celní zákon
- Zákon č. 17/2012 Sb., o Celní správě České republiky
- Zákon č. 18/2012 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o Celní správě České republiky
- Zákon č. 594/2004 Sb., jímž se provádí režim Evropských společenství pro kontrolu vývozu zboží a technologií dvojího užití
- Zákon č. 440/2003 Sb., o nakládání se surovými diamanty, o podmínkách jejich dovozu, vývozu a tranzitu a o změně některých zákonů
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád
- Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích
- Zákon č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě
- Vyhláška č. 245/2016 Sb., k provedení některých ustanovení celního zákona
- Vyhláška č. 246/2016 Sb., o způsobu provádění osobní prohlídky celníkem
- Vyhláška č. 285/2012 Sb., o územních pracovištích celních úřadů, která se nenacházejí v jejich sídlech
- Vyhláška č. 286/2012 Sb., o vnějším označení, odznacích, služebních stejnokrojích a zvláštním barevném provedení a označení služebních vozidel celní správy
- Vyhláška č. 287/2012 Sb., o stanovení vzorů žádostí a formulářů používaných při výměně operativních informací s členskými státy Evropské unie a v rámci policejní spolupráce prováděné orgány Celní správy České republiky
- Vyhláška ministra zahraničních věcí č. 157/1964 Sb., o Vídeňské úmluvě o diplomatických stycích
- Vyhláška ministra zahraničních věcí č. 160/1988 Sb., o Mezinárodní úmluvě o harmonizovaném systému popisu a číselného označování zboží a Protokol o její změně
- Vyhláška ministra zahraničních věcí č. 32/1969 Sb., o Vídeňské úmluvě o konzulárních stycích
- Vyhláška č. 422/2012 Sb., o stanovení minimální prahové hodnoty pro počet a objem dovozních operací, které jsou dostatečné pro vydání osvědčení schváleného hospodářského subjektu

- Vyhláška Ministerstva dopravy č. 478/2000 Sb., kterou se provádí zákon o silniční dopravě
- Nařízení vlády č. 244/2016 Sb., k provedení některých ustanovení celního zákona v oblasti statistiky
- Nařízení vlády č. 344/2010 Sb., o stanovení formulářů žádosti o individuální a souhrnné vývozní povolení, žádosti o povolení k poskytnutí zprostředkovatelských služeb a žádosti o mezinárodní dovozní certifikát pro zboží a technologie dvojího užití
- Zákon o DPH č. 235/2004 Sb. - Importu i exportu se věnují paragrafy č. 4, 13, 33, 42, 63, 69, 71, 90, 111, zvláště pro dovoz jsou paragrafy č. 2, 7, 8, 12, 16, 19, 20, 23, 38, 41, 47, 63, 65, 73, 82, 83, 92, 108 a pro vývoz zboží naopak paragrafy č. 66, 72, 80, 84.

Zdroj: Celní správa ČR, 2016c

Příloha B Grafické znázornění INCOTERMS 2010

DESCRIPTION	All modes of transport										Sea and inland waterways		FREIGHT/RISK			
	SELLER			BUYER				SELLER			BUYER					
	COSTS	RISK	INSURANCE	COSTS	RISK	INSURANCE	COSTS	RISK	INSURANCE	COSTS	RISK	INSURANCE	COSTS	RISK	INSURANCE	
EXW Ex Works	SELLER															Freight Seller's premises. Risk Seller's premises.
FCA Free Carrier	SELLER															Freight Freight handler. Risk Freight handler.
CPT Carriage Paid to	SELLER			SELLER									BUYER			Freight Destination. Risk First freight handler.
CIP Carriage and Insurance Paid to	SELLER			SELLER									BUYER			Freight Destination. Risk First freight handler.
DAT Delivered at Terminal	SELLER			SELLER									BUYER			Freight: Destination. Risk: Destination.
DAP Delivered at Place	SELLER			SELLER									BUYER			Freight: Place of destination. Risk: Arriving means of transport at destination.
DDP Delivered Duty Paid	SELLER			SELLER									BUYER			Freight Destination. Risk Destination.
FAS Free Alongside Ship	SELLER												BUYER			Freight Shipside in port of departure. Risk Shipside in port of departure.
FOB Free on Board	SELLER												BUYER			Freight On board ship. Risk On board ship.
CFR Cost and Freight	SELLER			SELLER									BUYER			Freight Port of destination. Risk On board ship.
CIF Cost, Insurance and Freight	SELLER			SELLER									BUYER			Freight Port of destination. Risk On board ship.

Zdroj: DSV Road, 2018

Příloha C Analýza FMEA

VADA	DŮSLEDEK	VÝZNAM	MOŽNÉ PŘÍČINY	VÝSKYT	KONTROLY	ODHALENÍ	RIZIKO	DOPORUČENÁ NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	ODPOVĚDNOST	VÝZNAM	VÝSKYT	ODHALENÍ	RIZIKO
Únik zboží	Odebrání povolení, uvalení pokuty, zrušení činnosti	10	Nekvalifikovanost, nezkušenost uvolňujícího pracovníka	1	Zboží uskladněné na dočasném skladě PELMI se vyskladňuje pomocí čteček čárových kódů, které podávají informace o aktuálním stavu; u zásilek bez kontroly	1	10						
			Chyba v komunikace a ignorování kontrolních systémů										
Chybovost lidí, "lidský faktor"	Chyba v jakémkoliv kroku celního procesu	8	Nepozornost, opomenutí	7	Žádná kontrola	6	336	Místnost pro chvilkový odpočinek/rozptýlení	Jednatel	8	5	4	160
			Přetížení					Vedoucí pracovník pobočky - koordinátor					
			Nezkušenost, nedostatečná kvalifikace					Jednatel, vedoucí pracovník pobočky					
			Snaha o zjednodušení					Jednatel, vedoucí pracovník pobočky					
			Chybné výchozí informace					Vedoucí pracovník pobočky					

VADA	DŮSLEDEK	VÝZNAM	MOŽNÉ PŘÍČINY	VÝSKYT	KONTROLY	ODHALENÍ	RIZIKO	DOPORUČENÁ NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	ODPOVĚDNOST	VÝZNAM	VÝSKYT	ODHALENÍ	RIZIKO
Platnost elektronického podpisu	Nemožnost elektronické komunikace s celní správou	8	Opomenutí aktualizace	3	IT oddělení	1	24						
Spory v kolektivu	Zhoršená spolupráce, menší efektivita	6	Nedůvěra	8	Žádná kontrola	9	432	Týmové porady, teambuilding	Vedoucí pracovník pobočky	6	5	9	270
			Jasně nevymezené kompetence					Vymezení kompetencí, umístění struktury kompetencí na dohledatelné oficiální místo	Vedoucí pracovník pobočky				
Zaměstnanecký informační tok	Zhoršená spolupráce	5	Neúplné předávání informací	7	Žádná kontrola	4	140	Stanovení nutného rozsahu informací, jejich zápis do ERP	Vedoucí pracovník pobočky	5	3	4	60
			Nevědomost o nutném rozsahu předávaných informací						Vedoucí pracovník pobočky				
			Pozdní předání					Vedoucí pracovník pobočky					
			Faktická chyba					Jednatel, vedoucí pracovník pobočky					

VADA	DŮSLEDEK	VÝZNAM	MOŽNÉ PŘÍČINY	VÝSKYT	KONTROLY	ODHALENÍ	RIZIKO	DOPORUČENÁ NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	ODPOVĚDNOST	VÝZNAM	VÝSKYT	ODHALENÍ	RIZIKO
Chybná fakturace	Zdržení nápravou, nespokojenost zákazníka	3	Faktická chyba	5	Žádná kontrola	10	150	Nastavení 3 skupiny chybovosti, dle chybovosti - odměna, bez důsledku, finanční postih	Jednatel, vedoucí pracovních pobočky	3	3	10	90
			Chybné podklady pro fakturaci		Žádná kontrola			Dvoufázové ověření informací - z ERP & z originální nabídky uložené na sdíleném úložišti	Jednatel, vedoucí pracovních pobočky				
Včasné nezaslání bezdlužnosti CÚ	Nemožnost vystavovat individuální celní záruky	8	Opomenutí účetních	2	Žádná kontrola	1	16						
			Nenahlášení změny zdravotní pojišťovny zaměstnancem										
Nefunkční e-mailový klient	Zdržení v celním procesu	6	Chybný výběr dodavatelů služeb	5	Žádná kontrola	2	60						
Neaktualizovaný software	Nefungující nástroj pro zpracování celních služeb	9	Chybný výběr dodavatelů služeb	1	Kontrola IT expertem	1	9						
Nefunkční VAN operátor	Nemožnost elektronické komunikace s celní správou	7		6	Žádná kontrola	1	42						
Zpoždění zaslaných dokladů	Zpoždění clení, vystavení dokladů	7		8	Kontrola celním deklarantem	3	168	Apel na zákazníka ke změně dodavatele služeb, zaslání vlastního kurýra	Celní deklarant, vedoucí pracovník pobočky	7	3	3	63

VADA	DŮSLEDEK	VÝZNAM	MOŽNÉ PŘÍČINY	VÝSKYT	KONTROLY	ODHALENÍ	RIZIKO	DOPORUČENÁ NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	ODPOVĚDNOST	VÝZNAM	VÝSKYT	ODHALENÍ	RIZIKO
Obdržené chybné instrukce	Faktická chyba	6	Disponent si nezjistí informace dopředu	7	Kontrola celním deklarantem	4	168	Analýza znalostí disponentů, školení	Vedoucí pracovník pobočky	6	4	2	48
			Zadavatel vychází z neaktuálních informací (předchozí případ)					Užší komunikace se zákazníkem, ověřování informací do hloubky	Celní deklarant, asistent deklarace				
Omezení u povolení	Nemožnost použít povolení, plnit službu, případně složitě provedení	10	Propadnutá platnost	5	Kontrola celním deklarantem	2	100						
	Déle trvající proces, nemožnost využít zjednodušení dle povolení	6	Vyňatý celní kód	5	Kontrola celním deklarantem	3	90						
	Déle trvající proces, nemožnost využít zjednodušení dle povolení	6	Omezení celního režimu	5	Kontrola celním deklarantem	1	30						
	Změna zastoupení a zvýšení rizika odpovědnosti, nemožnost zákazníkovi plnit službu	4	Nedostatečný limit zaručení	6	Žádná kontrola	1	24						
Předávání dokladů deklarantům	Zdržení při shromažďování dokladů	3	Schází jednotný systém předávání	9	Kontrola celním deklarantem	3	81						

VADA	DŮSLEDEK	VÝZNAM	MOŽNÉ PŘÍČINY	VÝSKYT	KONTROLY	ODHALENÍ	RIZIKO	DOPORUČENÁ NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	ODPOVĚDNOST	VÝZNAM	VÝSKYT	ODHALENÍ	RIZIKO
Provedení vyclívacího příkazu	Neúplné, neoficiální informace o zásilce	5	Verze pouze v češtině	7	Žádná kontrola	3	105						
			Nekompatibilní se všemi prohlížeči										
Nepropuštění zboží	Opakování procesu bez přidané hodnoty	7	Chybně deklarovane údaje	1	Kontrola celním deklarantem	10	70						
	Nutná likvidace - proces bez přidané hodnoty	9	Hygienicky vadné zboží	1	Kontrola celním deklarantem	10	90						
	Zhoršení jména značky u celní správy	9	Padělky, zboží bez nutné licence	2	Žádná kontrola	10	180	Fyzická kontrola zboží před podáním celního prohlášení	Vedoucí pracovník pobočky, celní deklarant	9	2	4	72
Zpoždění příjezdu zásilek	Zbytečná příprava méně prioritních zásilek	2	Nepředávání informací	9	Nepravidelná individuální kontrola každého zúčastněného zaměstnance	7	126	Vymezení odpovědnosti za kontrolu a předání informace o příjezdu zásilky, vymezení časového intervalu kontroly	Vedoucí pracovník pobočky	2	5	5	50
			Nezjišťování aktuálního stavu										
Procesy bez přidané hodnoty	Snížení efektivity činnosti celního deklaranta	4	Oprava chyb	9	Žádná kontrola	8	288	Snížení počtu chyb pomocí motivačního programu odměňování, zlepšení pracovního prostředí	Jednatel, vedoucí pobočky Uhřetěves	4	6	8	192

VADA	DŮSLEDEK	VÝZNAM	MOŽNÉ PŘÍČINY	VÝSKYT	KONTROLY	ODHALENÍ	RIZIKO	DOPORUČENÁ NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	ODPOVĚDNOST	VÝZNAM	VÝSKYT	ODHALENÍ	RIZIKO
Procesy bez přidané hodnoty		4	Nadbytečná administrativní činnost	9	Žádná kontrola	8	288	Delegování administrativy na asistenty	Vedoucí pracovník pobočky, asistent	4	6	8	192
			Prostoje					Pravidelné zjišťování spokojenosti s pracovní náplní - případně úprava pro její zlepšení	Vedoucí pracovník pobočky				
Předávání zásilek v nepřítomnosti	Zdržení při zjišťování stavu zásilky, shromažďování dokumentů	4	Schází jednotný systém předávání v nepřítomnosti	9	Žádná kontrola	5	180	Nastavit jednotný systém předávání informací a zásilek, včetně jeho rozsahu; pečlivé vepisování informací do ERP	Vedoucí pracovník pobočky, celní deklaranti	4	5	5	100
			Schází veřejná informace					Umístění výstupu ze systému předávání informací a zásilek na dostupné místo pro interní pracovníky	Vedoucí pracovník pobočky, celní deklaranti				
Nevyužití technologií	Pomalejší zpracovávání zákaznických požadavků	5	Neproškolení deklaranti	10	Žádná kontrola	8	400	Školení deklarantů s kancelářskými aplikacemi a způsoby vyhledávání informací	Vedoucí pracovník pobočky, celní deklaranti	5	1	8	40
			Konzervativní pracovníci					Ukázka efektivnosti používání technologií při aktuálním nastavení systému	Vedoucí pracovník pobočky				
			Chybějící motivace					odměňování					

VADA	DŮSLEDEK	VÝZNAM	MOŽNÉ PŘÍČINY	VÝSKYT	KONTROLY	ODHALENÍ	RIZIKO	DOPORUČENÁ NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	ODPOVĚDNOST	VÝZNAM	VÝSKYT	ODHALENÍ	RIZIKO
Chybná komunikace se zákazníky	Odmítnutí zásilky	9	Jazyková bariéra - nedostatečná jazyková vybavenost deklarantů	1	Žádná kontrola	1	9						
	Zdržení při komunikaci se zákazníkem	6		5	Žádná kontrola	3	90						
	Možná chyba při výměně informací	7		7	Žádná kontrola	4	196	Nastavení vzoru pro získávání informací, zpětné potvrzování informací e-mailem, kurzy základních světových jazyků	Celní deklaranti	7	3	4	84
	Chybějící nebo pozdě zaslané doklady	5	Nedostatečná nebo chybná informovanost zákazníka	4	Kontrola celním deklarantem	5	100						
	Ztráta zákazníka	9	Pozdní komunikace	1	Žádná kontrola	8	72						
	Zákazník neví, jaké informace předat	5	Není jednotný informační vzorový e-mail	5	Kontrola celním deklarantem	5	125						
Fyzické umístění zboží	Zdržení celního procesu	5	Kapacita skladu, např. při vykládce pro fyzickou kontrolu	7	Kontrola disponentem (pokud se realizuje i přeprava) nebo celním deklarantem (pokud jde pouze o celní služby)	1	35						
	Deklarantova doprava na místo kontroly - činnost bez přidané hodnoty	4	Vzdálené místo fyzické kontroly	8	Kontrola celním deklarantem	1	32						

VADA	DŮSLEDEK	VÝZNAM	MOŽNÉ PŘÍČINY	VÝSKYT	KONTROLY	ODHALENÍ	RIZIKO	DOPORUČENÁ NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	ODPOVĚDNOST	VÝZNAM	VÝSKYT	ODHALENÍ	RIZIKO
Fyzické umístění zboží	Celní úřad předložený zboží nárokuje jiné požadavky	3	Odlisný postup celního projednání a požadované dokumenty	8	Kontrola celním deklarantem	4	96						
	Čas deklaranta strávený při dopravování na celní úřad	4	Celní úřad předložený zboží sídlí ve větší vzdálenosti	8	Žádná kontrola	1	32						
Hlučnost pracovního prostředí	Schází klid pro práci - větší pravděpodobnost na chybu deklaranta	3	Umístění kanceláře sousedící s přepravním oddělením	10	Žádná kontrola	8	240	Přestěhování kanceláře celní deklarace v rámci budovy, odhlučnění kanceláře stavební úpravou	Jednatel, vedoucí pracovník pobočky	3	1	8	24
Časový tlak	Větší pravděpodobnost na chybu deklaranta	4	Naplánované vykládky ze strany disponentů	9	Žádná kontrola	8	288	Stanovení hodnocení priority jednotlivých zákazníků - dřívější pro zákazníky s větší prioritou, ostatní vzápětí	Vedoucí pracovník pobočky	4	7	8	224
			Tlak ze strany zákazníka										
Politika přijímání veškerých zásilek – bez prověření	Zdržení zpracováním časově náročných, nerentabilních, nebo riskantních zásilek	5	Zájem o expanzi na trhu	6	Kontrolují a stanovují jednatelé a obchodní zástupci	10	300	Analýzy rizikových zásilek před jejich přijetím	Vedoucí pracovník pobočky, celní deklaranti	5	4	4	80
			Zájem o budování značky										

VADA	DŮSLEDEK	VÝZNAM	MOŽNÉ PŘÍČINY	VÝSKYT	KONTROLY	ODHALENÍ	RIZIKO	DOPORUČENÁ NÁPRAVNÁ OPATŘENÍ	ODPOVĚDNOST	VÝZNAM	VÝSKYT	ODHALENÍ	RIZIKO
Nastavení interní komunikace	Nevědomost o nových instrukcích, plánech	3	Faktická chyba	8	Žádná kontrola	8	192	Plošné zasílání souhrnu informací všem pracovníkům v pravidelných intervalech	Jednatel, delegovaná osoba	3	1	8	24
Nízká cena za celní služby	Nízká motivace deklaranta	3	Systém odměňování	7	Žádná kontrola	1	21						

Zdroj: autor