

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI**

**PEDAGOGICKÁ FAKULTA**

Ústav pedagogiky a sociálních studií

**Diplomová práce**

Dana Tománková

**VYUŽITÍ ČESKÉHO PODACÍHO OVĚŘOVACÍHO INFORMAČNÍHO  
NÁRODNÍHO TERMINÁLU CZECHPOINT STÁTNÍ SPRÁVOU VE VZTAHU  
K OBČANOVÍ**

## Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne 30. 11. 2012

.....

Dana Tománková

## Poděkování

Děkuji Ing. Aleně Opletalové, Ph.D., za odborné vedení, pomoc a cenné rady, které mi poskytla při zpracování diplomové práce.

## ANOTACE

<b>Jméno a příjmení:</b>	Dana Tománková
<b>Katedra:</b>	Ústav pedagogiky s sociálních studií
<b>Vedoucí práce:</b>	Ing. Alena Opletalová, Ph.D
<b>Rok obhajoby:</b>	2013

<b>Název práce:</b>	Využití Českého Podacího Ověřovacího Národního terminálu CzechPOINT státní správou ve vztahu k občanovi.
<b>Název v angličtině:</b>	The Utilisation of CZECHPOINT - the Czech National Filing Authentication Information Terminal by State Administration in Relation to the Citizen.
<b>Anotace práce:</b>	<p>V teoretické části je vymezena problematika fungování systému CzechPOINT, jako je vymezení elektronizace veřejné správy, čili eGovernmentu, její historie, přínosy, včetně představení stěžejní legislativy. Budou zde definovány základní teoretické pojmy, důležitým prvkem bude představení CzechPOINTU, jeho realizace, vývoj, tendence a specifikace kontaktních míst, která tyto služby poskytují s přestavením již konkrétního kontaktního místa. Další část zmíní podstatné funkce CzechPOINTU jako jsou výpisy a osvětlí význam, zhodnotí výhody a klady z hlediska praktického využití a zasadí služby CzechPOINTU do jednoduchého systému poskytování služeb, které je schopen občanům poskytnout z hlediska již dostupných statistických čísel ve výši správních poplatků i v počtu využívanosti za určitá období.</p> <p>Praktická část je věnována výzkumnému šetření, jehož cílem bylo zjistit úroveň poskytovaných služeb v rámci CzechPOINTU a prostřednictvím dílčích cílů zjistit, jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa CzechPOINTU, zda-li občané, toto pracoviště opravdu navštěvují a využívají</p>

	<p>služeb CzechPOINTU před ostatními úřady, jak často navštěvují občané pracoviště CzechPOINTU, bylo které služby občané využívají nejvíce, jak hodnotí výši správních poplatků za služby CzechPOINTU a jaký mají názor na organizační a personální zajištění této služby. Důležitým krokem je přijetí návrhů opatření na možné zefektivnění služeb.</p>
<p><b>Klíčová slova:</b></p>	<p>eGovernment, elektronizace veřejné správy, Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, městský úřad, kontaktní místo CzechPOINT, služby a výpisy CzechPOINT, občané.</p>
<p><b>Anotace v angličtině:</b></p>	<p>This thesis focuses on the utilisation of CzechPOINT, the Czech National Filing Authentication Information Terminal by State Administration in Relation to the Citizen.</p> <p>The theoretical part deals with the issues of CzechPOINT operation, i.e. defining public administration digitization - eGovernment, its history, benefits and main legislation. It also defines basic theoretical terminology. An important element of this part is the introduction of CzechPOINT, its implementation, development, tendencies and the specification of contact points providing this service, with an example of a particular contact point. Another section mentions fundamental functions of CzechPOINT such as excerpts, and explains its importance, evaluates its benefits and strong points with regard to practical use and places CzechPOINT services in a simple service provision system it is able to render the citizens with regard to already available statistical numbers at the rate of administrative fees and the utility rate for certain periods.</p> <p>The practical part deals with a research survey, the goal of which is to find out the level of provided services within CzechPOINT and to ascertain by partial goals how citizens evaluate the establishment of a CzechPOINT contact point,</p>

	<p>whether citizens really attend such workplace and prefer using CzechPOINT services to other offices. It also studies how often citizens attend the CzechPOINT workplace, which services they use most frequently, how they evaluate the amount of administrative fees for CzechPOINT services and what their opinion is of the organisational and personnel assurance of the service. An important step is the acceptance of proposals of measures for making the services more efficient.</p>
<b>Klíčová slova v angličtině:</b>	eGovernment, public administration digitization, Czech National Filing Authentication Information Terminal, town office, CzechPOINT contact point, CzechPOINT services and excerpts, citizens.
<b>Přílohy vázané v práci:</b>	Dotazník
<b>Rozsah práce:</b>	87
<b>Jazyk práce:</b>	český

# OBSAH

Úvod.....	6
<b>I. TEORETICKÁ ČÁST.....</b>	<b>9</b>
<b>1 Obecný úvod do problematiky a terminologie eGovernmentu .....</b>	<b>10</b>
1.1 Definice, vymezení a cíl eGovernmentu v České republice.....	10
1.2 Vývoj eGovernmentu v České republice.....	11
1.3 Přínosy a rizika zavedení eGovernmentu v České republice.....	13
1.4 Legislativa týkající se eGovernmentu v České republice.....	14
<b>2 Vymezení projektu CZECHPOINT v rámci eGovernmentu.....</b>	<b>19</b>
2.1 Symbol eGovernmentu - eGON.....	19
2.2 Vymezení projektu CZECHPOINT jako nového média .....	20
<b>3 Historie a vývoj služby CzechPOINT v rámci eGovernmentu .....</b>	<b>22</b>
3.1 Definice, prvotní stimuly a cíle projektu CzechPOINT v České republice.....	22
<b>4 Kontaktní místa CzechPOINT.....</b>	<b>25</b>
4.1 Kontaktní místo CzechPOINT, neboli subjekty provozující službu CzechPOINT .....	25
<b>5 Nabídka poskytovaných výpisů z centrálních registrů veřejné správy prostřednictvím rozhraní CzechPOINT .....</b>	<b>30</b>
5.1 Kontaktní místo CzechPOINT – Česká pošta .....	30
5.1.1 Eshop, datové schránky, automatická konverze dokumentů, ověřování listin a podpisů, DONEZ, výpisy .....	30
5.2 Kontaktní místo CzechPOINT – matiční úřad .....	33
5.2.1 Výpis z obchodního rejstříku .....	35
5.2.2 Výpis ze živnostenského rejstříku.....	36
5.2.3 Přijetí podání podle živnostenského zákona .....	36
5.2.4 Výpis z rejstříku trestů – fyzické osoby .....	36
5.2.5 Výpis z rejstříku trestů – právnické osoby .....	37
5.2.6 Výpis z katastru nemovitostí.....	38
5.2.7 Výpis z bodového hodnocení řidiče .....	39
5.2.8 Výpis z insolvenčního rejstříku.....	39
5.2.9 Žádost o výpis či opis z Rejstříku trestů.....	39
5.2.10 Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů .....	40
5.2.11 Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH .....	40
5.2.12 Datové schránky.....	41
5.2.13 Autorizovaná konverze dokumentů .....	43
5.2.14 Centrální uložště ověřovacích doložek .....	44
5.2.15 Úschovna systému CzechPOINT .....	44

5.2.16	Czechpoint@office .....	44
<b>6</b>	<b>Praktické využití projektu CZECHPOINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem .....</b>	<b>46</b>
6.1	Město, Městský úřad Vrbno pod Pradědem .....	46
6.2	Dotace a zřízení pracoviště CzechPOINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem.....	47
6.3	Správní poplatky služby CzechPOINTU .....	49
6.4	Funkční prostředí rozhraní Czechpoint .....	51
6.5	Analýza využívání služeb CzechPOINTU občany Města Vrbna p.P. ....	52
<b>II.</b>	<b>EMPIRICKÁ ČÁST.....</b>	<b>57</b>
<b>7</b>	<b>Výzkumné šetření úrovně využívání služeb CzechPOINTU .....</b>	<b>58</b>
7.1	Stanovení problémové oblasti a cílů řešení .....	58
7.2	Vymezení otázek výzkumného šetření .....	58
7.3	Výzkumné metody šetření a jejich popis .....	59
7.4	Výběr respondentů .....	60
7.5	Dotazník.....	60
7.6	Pilotáž a předvýzkum .....	61
7.6.1	Pilotáž .....	61
7.6.2	Předvýzkum .....	62
7.7	Realizace a zpracování výzkumného šetření .....	62
7.8	Výsledky získaných údajů z dotazníkového šetření.....	63
7.9	Interpretace údajů z dotazníkového šetření.....	70
7.10	Diskuze .....	73
7.11	Návrh doporučení na zlepšení služeb CzechPOINT ve vztahu k občanovi .....	74
<b>Závěr.....</b>		<b>76</b>
<b>Seznam zkratk.....</b>		<b>79</b>
<b>Seznam použité literatury a zdrojů.....</b>		<b>80</b>
<b>Seznam tabulek.....</b>		<b>85</b>
<b>Seznam grafů .....</b>		<b>86</b>
<b>Seznam obrázků .....</b>		<b>87</b>



## Úvod

Překvapivě rychlý rozvoj elektronizace veřejné správy vedl k prudkému vývoji nových a nových služeb, služeb, které by napomohli ke zrychlení a zefektivnění komunikace občanů se státní správou. Ministerstvo vnitra České republiky si kladlo za cíl kladný rozvoj elektronizace veřejné správy s cílem umožnit občanům jednat s úřady prostřednictvím internetu, omezit byrokracii, zlevnit a zefektivnit fungování veřejné správy. Prioritou Ministerstva vnitra bylo rozšířit své portfolio služeb a v roce 2007 představilo projekt Českého Podacího Ověřovacího Informačního Národního terminálu CzechPOINT, jako jednu z nejdůležitějších složek eGovernmentu, tedy jeden článek elektronizace veřejné správy. CzechPOINT měl zajistit lepší dostupnost služeb a přiblížit úřad občanovi. Jednalo se v té době o skutečně přelomový počín elektronizace veřejné správy. Strategie CzechPOINTU změnila pohled na celkové fungování státní správy, kdy středem pozornosti se stává hlavně občan nikoliv úřad a tím končí také obíhání občanů úřadem a začíná obíhání daty úřady.

V období, kdy jsem se zajímala výběrem tématu diplomové práce, proběhla u mne myšlenka psát o tématu, se kterým se každodenně setkávám, které mi je blízký a který v současné době nabývá dynamického rozmachu a zasahuje do všech oblastí lidského života, tato problematika úzce souvisí s oborem mého studia a pracovní pozice, tudíž jsem si vybrala projekt Český Ověřovací Informační Národní Terminál CzechPOINT, na který se zaměřuje celá tato práce. Jak už jsem zmínila, zaměření diplomové práce pramení především z osobní zkušenosti práce na kontaktním pracovišti CzechPOINTU na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem. Výhodou výběru tohoto tématu pro mne je osobní zaujetí, pro něž jsem se vnitřně rozhodla. Především je pro mne lákavá představa využití mých doposud nabytých praktických a hlavně teoretických zkušeností a dovedností v dané problematice. Toto téma považuji za aktuální hned z několika důvodů. S tímto projektem se může setkat každý z nás, ať už z pozice klienta, který alespoň jednou v životě využije tohoto systému, tak i z pozice pracovníka na terminálu CzechPOINT jako osvětlení fungování celého systému CzechPOINT.

Cílem diplomové práce je vymezit problematiku fungování systému CzechPOINT a zjistit úroveň poskytovaných služeb v rámci CzechPOINTU. Prostřednictvím dílčích cílů bude zjistit, jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa CzechPOINTU, zda-li občané toto pracoviště opravdu navštěvují a využívají služeb CzechPOINTU před ostatními úřady, jak často navštěvují občané pracoviště CzechPOINTU, bylo které služby občané využívají

nejvíce, jak hodnotí výši správních poplatků za služby CzechPOINTU a jaký mají názor na organizační a personální zajištění této služby.

Diplomová práce je rozdělena na tři části teoretickou, praktickou a návrhovou část. V teoretické části diplomové práce vymezím problematiku fungování systému CzechPOINT. Vymezím stručně elektronizaci veřejné správy, čili eGovernment a seznámím se smyslem a systémem veřejné správy. V úvodu teoretické části definuji základní teoretické pojmy a nastíním ve stručnosti historii, přínosy zavedení a s tím spojená i možná rizika, včetně představení stěžejní legislativy problematiky eGovernmentu, v jehož dikci se projekt CzechPOINT nachází. Další část práce se bude zabývat konkrétním projektem CzechPOINT, na začátku opět vysvětlím základní charakteristiky projektu, budu se zabývat prvotními stimuly vedoucí k jeho vzniku, samotnou realizací, vývojem, tendencemi a specifikuji kontaktní místa, která tyto služby poskytují. Dále v práci budu popisovat podstatné funkce a výpisy a osvětlím význam, zhodnotím výhody, přínosy a klady z hlediska praktického využití a zasadím služby do jednoduchého systému poskytování služeb, které je CzechPOINT schopen občanům poskytnout. V další části se zaměřím na popis Města a Městského úřadu ve Vrbně pod Pradědem, který sehraje v této části velmi důležitou roli pro výzkumné šetření z hlediska pracoviště CzechPOINTU a služeb prostřednictvím něj poskytovaných. Zmíním informace týkající se finanční stránky, jak dotací na zřízení pracoviště, tak poplatků za samotné zprostředkování služeb prostřednictvím CzechPOINTU. Dále osvětlím funkční prostředí CzechPOINTU. Důležitým krokem bude provedení analýzy dostupných statistických čísel ve výši správních poplatků i v počtu využívanosti za určitá období od počátku fungování CzechPOINTU na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem. Údaje rozpracuji do jednotlivých tabulek.

V praktické části se budu zabývat a data čerpat jednak z poznatků z teoretické části, dále z konkrétních analýz sestavených z dostupných statistických čísel ve výši správních poplatků i v počtu využívanosti za určitá období, získaných z kontaktního místa CzechPOINTU na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem a z výsledků šetření dotázaných občanů. Na základě zjištěných poznatků navrhu řešení na zlepšení stávajících služeb CzechPOINTU. V praktické části provedu dotazníkové šetření, prostřednictvím, kterého zjistím úroveň poskytovaných služeb v rámci CzechPOINTU a prostřednictvím dílčích cílů zjistím, jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa CzechPOINTU, zda-li občané toto pracoviště opravdu navštěvují a využívají služeb CzechPOINTU před ostatními úřady, jak často navštěvují občané pracoviště CzechPOINTU, bylo které služby občané využívají

nejvíce, jak hodnotí výši správních poplatků za služby CzechPOINTU a jaký mají názor na organizační a personální zajištění této služby.

V návrhové části už se budu zabývat zjištěnými poznatky na základě, kterých navrhnu řešení na zlepšení stávajících služeb CzechPOINTU, které budou odrazem zjištění z provedeného dotazníkového šetření, které bylo věnováno této problematice. Diplomová práce bude doplněna přílohami, grafy, tabulkami a obrázky.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 Obecný úvod do problematiky a terminologie eGovernmentu

Aby mohlo být provedeno šetření a analýza, je nutné vymezit a definovat základní pojmy, které úzce souvisí s postupem šetření a pochopením daného problému diplomové práce. První kapitola přiblíží a definuje pojem eGovernment, jaké jsou cíle zavádění eGovernmentu. Dále zde bude nastíněn postupný vývoj zavádění eGovernmentu v ČR. Nedílnou součástí budou zmíněny přínosy, ale i možná rizika zavádění eGovernmentu. A neposlední řadě tato část nastíní legislativu s tímto pojmem související.

## 1.1 Definice, vymezení a cíl eGovernmentu v České republice

Pojem eGovernment, tento tak složitý avšak pro některé, cizí význam nového slova, který zahltl oblast elektronizace veřejné správy. Užívá se ve své původní, anglické podobě a v podstatě již dnes není nutné jej překládat. Jedná tj. o zkrácení termínu electronic government, tedy doslova elektronická správa. Problematika eGovernmentu a jeho zavádění do praxe je velmi složitá. Vyžaduje vymezení definic samotného pojmu eGovernment, identifikaci jeho potenciálů a přínosů, stanovení cílů a očekávání a v neposlední řadě i analýzu toho, jak má eGovernment co nejefektivněji implementovat. Ať už to vezmeme z jakékoliv strany, vždy se jedná o tentýž význam spojení občanů s veřejnou správou. Hlavním cílem tohoto projektu bylo usnadnění života občanů. Tuto podmínku si kladno ministerstvo vnitra při rozvoji tohoto projektu. V současné době se pojem eGovernment čím dál více dostává do podvědomí občanů. Je nutné si říci, co to eGovernment vlastně je. V literatuře nacházíme řadu definic pojmu eGovernment. Jeho přesné vymezení a chápání se liší, proto zde uvádím několik definic, které plně vystihují rozsah a vymezení eGovernmentu.

Je jisté, že výraz eGovernment se stal součástí slovníku moderní české společnosti natolik, že se k němu snad ani nehledá odpovídající překlad v žádném jazyce.<sup>1</sup> Lidinský ve své knize uvádí hned několik obecně používaných definic eGovernmentu. Podle tohoto autora slovo eGovernment v České republice zdomácnělo a tak se nikdo nediví, že ho slyší téměř denně v politických debatách, laických i odborných diskuzích, na seminářích nebo ve školách. Jeho přesné vymezení a chápání je ovšem různé. „*EGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými*

---

<sup>1</sup> MATES, Pavel. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006, 244 s. ISBN 80-720-1614-8. s. 9.

*organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných kvalitních informačních služeb“.<sup>2</sup>*

Různý pohled na význam slova má i Organizace spojených národů eGovernment je trvalá povinnost veřejné správy zlepšovat vztahy mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Má to být praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout. Tato definice je celkem obecná a nehovoří příliš o zapojení informačních systémů a praktického využití.<sup>3</sup>

Praktickou a použitelnější definici využívá Ministerstvo vnitra České republiky (dále jen „MV ČR“), které chápe eGovernment jako transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy.<sup>4</sup> Zjednodušeně bychom mohli říci, jde o přesunutí administrativy do elektronické podoby. Pojem eGovernment se stal součástí terminologie používané v moderní společnosti. Stal se prioritou modernizace, která poskytne lidem větší komfort při jednání se státem a jeho orgány, tím, že urychlí komunikaci celkově. Ve své podstatě se jedná o zefektivnění výkonu orgánů veřejné moci. Občané mají jednodušší přístup k informacím, mohou kontrolovat orgány veřejné moci a tím snižovat nebezpečí korupce. Úspora času peněz, rychlost a kontinuita úřadování patří k výhodám eGovernmentu. Jak vyslovil tehdejší ministr Ivan Langer, „eGovernment je dobrá cesta k našemu cíli. Nepotřebujeme více zákonů, více úřadů, více úředníků a více počítačů. Potřebujeme kvalitní zákony, funkční úřady, profesionální úředníky a užitečné informační technologie“.<sup>5</sup>

## **1.2 Vývoj eGovernmentu v České republice**

Vývoj eGovernmentu v sobě nese několik zásadní časových pilířů, které se staly základem pro celý systém spuštění a následního fungování cílů eGovernmentu. Podávání žádostí o informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím, se stala v roce 1999 první službou, kterou mohl občan vyřizovat elektronicky, prostřednictvím elektronické cesty.

V roce 2000 pak byl vložen do českého právního řádu institut elektronického podpisu, který měl umožnit občanům komunikovat s orgány veřejné moci prostřednictvím elektronické cesty. Bohužel trvalo další téměř rok a půl, než byl vydán prováděcí právní předpis k tomuto

<sup>2</sup> LIDINSKÝ, Vít, et.al. *EGovernment bezpečně*. Praha : Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1. s. 7.

<sup>3</sup> LIDINSKÝ, Vít, et.al. *EGovernment bezpečně*. Praha : Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1. s. 7.

<sup>4</sup> LIDINSKÝ, Vít, et.al. *EGovernment bezpečně*. Praha : Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1. s. 7.

<sup>5</sup> eGovernment: Veřejná správa jako živý organismus. MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Czechpoint* [online]. 2010 [cit. 2012-12-05]. Dostupné z: [http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon\\_brozura.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon_brozura.pdf)

zákonu, který by tuto funkci elektronického podpisu umožnil realizovat v praxi. V souvislosti se zavedením elektronického podpisu bylo umožněno novelou správního řádu, používat elektronickou komunikaci v řadě správních agend orgánů veřejné moci. Velký počet úřadů však na tuto činnost nebyla připravena a ani v té době neprovozovaly elektronické podatelny.

V roce 2000 byla zároveň schválena úprava, která měla umožnit tehdy nově zřízenému Úřadu pro veřejné informační systémy koordinaci informačních systémů ve správě tak, aby spolu tyto systémy mohli vzájemně komunikovat a vzájemně sdílet data. Ve stejném roce byl zřízen Úřad na ochranu osobních údajů, v jehož kompetenci je dohlížet nad správným zpracováním osobních údajů občanů. Dne 1. 1. 2003 zanikl Úřad pro veřejné informační systémy a jeho místo nově zaujalo Ministerstvo informatiky České republiky (dále jen „MI ČR“). Toto, kromě jiného připravilo a prosadilo několik novel právních předpisů, jako například novelu zákona o elektronickém podpisu, která uložila povinnost všem úřadům provozovat elektronické podatelny a zavedla elektronické značení, či novelu zákona o informačních systémech veřejné správy. Kromě těchto legislativních kroků připravilo Ministerstvo informatiky i státní a komunikační politiku, Broadbandovou strategii či Národní strategii informační bezpečnosti. MI ČR však bylo vždy díky svému relativně slabému postavení spíše jakýmsi marketingovým propagátorem elektronické formy komunikace a subjektem, který monitoruje problematiku eGovernmentu a zastupuje Českou republiku navenek v oblasti informační společnosti u EU a ostatních mezinárodních organizací. Zároveň také platí, že každé ministerstvo si implementuje své eGovernment aplikace samostatně s různou intenzitou. V tomto procesu právě záleží na politické vůli jednotlivých ministrů, do jejichž kompetence příslušné agendy spadají, zda budu investovat do jejich následné elektronizace.

Po vzniku Ministerstva informatiky ČR v roce 2003 došlo k významnému odklonu od původních strategických dokumentů přijatých v roce 1999. Strategie byly přehodnoceny a vše vyústilo v roce 2004 schválením Státní informační a komunikační politiky, známé také jako eČesko 2006. V souladu s cíli Lisabonského procesu se Státní a informační komunikační politika orientuje zejména na rozpracování záměrů eEurope 2005 do národních podmínek, tak, aby Česká republika dostála svým závazkům vůči EU a současně s tím vytěžila maximum z možností, které skýtá potenciál informačních a komunikačních technologií. V roce 2006 došlo k zahájení projektu eGona, který představuje komplexní projekt počátku elektronizace veřejné správy, která by zvýšila efektivitu veřejné správy. V roce 2007 bylo zrušeno Ministerstvo informatiky, agenda tohoto ministerstva přešla pod Ministerstvo vnitra, které se

s velkým úsilím pustila do budování KIVS (komunikační infrastruktura veřejné správy). Tento rok se věnoval přípravám projektu CzechPOINT, legislativními úpravami a realizačními fázemi. Kdy se začali rozvíjet a rozšiřovat pobočky CzechPOINTU.

V roce 2008 byl přijat zákon č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentu, tzv. Zákon eGovernmentu, který byl zásadní při vzniku datových schránek. Dne 1. 7. 2012 došlo ke spuštění ostrého provozu základních registrů veřejné správy. V souvislosti s těmito změnami se stávají cíle stanovené ve Státní informační a komunikační politice již dosažené, ale řada z nich jich ještě splněna nebyla. Například se jedná o cíl „vybavit postupně čipovými kartami vedoucí a odborné pracovníky veřejné správy“ nebo cíl „definovat, legislativně ošetřit a následně zavést do praxe jednotný bezvýznamný národní identifikátor“, dále cíl „eliminovat na nejnižší možnou míru povinnost občana předkládat orgánům veřejné správy dokumenty v listinné podobě, pokud si je mohou orgány mezi sebou poskytovat elektronicky“.<sup>6</sup>

### 1.3 Přínosy a rizika zavedení eGovernmentu v České republice

Přínos elektronické veřejné správy je pro občany nesporný. Efektivní elektronická státní správa změní způsob, jakým jí občané sdělují své informace a jak je od ní získávají. Současně se změní i to, jak státní správa s těmito informacemi interně pracuje. Hlavním cílem pro zavedení elektronické státní správy by měla být transparentnost, bezpečnost, efektivnost, účinnost a úspora nákladů.

První z několika výhod eGovernmentu je větší uživatelský komfort jak klienta, tak i pracovníka, který služby zprostředkovává. Hlavním smyslem a funkcí eGovernmentu je poskytnout lidem větší komfort se státem a jeho orgány tím, že zjednoduší a urychlí komunikaci občanů a podnikatelských subjektů s těmito orgány, s cílem posílit demokratizaci veřejné správy a její funkci jakožto služby veřejnosti. Výhoda by neměla být pouze pro klienty, ale i pro úředníky, kteří tím získají více času a méně se musí věnovat administrativním úkonům. Důsledkem eGovernmentu by mělo být zefektivnění agendy státu jako takového. Další nepřehlédnutelnou výhodou je úspora času, tak i peněz. Lidé nemusí trávit

---

<sup>6</sup> VANÍČEK, Zdeněk. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*, Praha:Linde, 2011, 200 s. ISBN 78-807-2018-550. s. 27-28.



čas na úřadech, dojížděním nebo postáváním v nekonečných a zdouhavých frontách, mají možnost získat informaci nebo si stáhnout formulář přímo ze svého bydliště nebo kanceláře a po vyplnění jej zase odeslat, aniž by museli vstoupit na jakýkoliv úřad či poštu. Ano, je tady možnost dokumenty, které vyplňují dálkově, si v klidu přečíst a prostudovat pohodlně doma. Na případné promyšlení a rozhodnutí mají více času. Pokud výhodu vezmeme z pozice úředníka. Dochází zde i k úsporám prostředků. Odpadají náklady na poštovné, administrativu a spisovou a archivní službu, atd. Využití moderních technologií eGovernmentu by mělo rovněž vést ke snížení počtu zaměstnanců. Další předností eGovernmentu je rychlost kontinuity úřadování.

Jednoduchou záležitost lze vyřídit kliknutím, lépe řečeno několika kroky příslušného tlačítka na klávesnici. Úředník má v současné době k dispozici určité databáze jako evidence, registry, v nichž může snadno vyhledávat. Tento rys eGovernmentu lze charakterizovat tak, že úřady mohou fungovat sedm dní v týdnu 24 hodin denně. *„Všechny tyto efekty se samozřejmě dostaví až na základě nemalých vstupních investic, kdy se ale vložené prostředky relativně brzy vrátí, přičemž efekt, který přinese zkvalitnění a zpříjemnění výkonu veřejné správy je penězi neocenitelný“.*<sup>7</sup>

Každý projekt sebou nese výhody, ale musíme brát v potaz i možné nevýhody, které mohou vyplavat na povrch. Jako první nevýhodu bych zmínila, když myslíme na starší občany, hrozí zde předpokládaná počítačová gramotnost, která obzvláště pro starší občany může být problematická. Dále hrozí, že pro některé klienty může být zavádění eGovernmentu nevýhodné. Příjemcem elektronické pošty může být pouze subjekt, který je vybaven informačními a komunikačními technologiemi a umí s těmito technologiemi zacházet. Na základě tohoto lze říct, že se s novými službami eGovernmentu nebudou moci všichni klienty ztotožnit. Proto by bylo vhodné myslet na tyto klienty z hlediska zavádění nových technologií eGovernmentu.

## **1.4 Legislativa týkající se eGovernmentu v České republice**

Důležitou součástí a nepostradatelným článkem zavádění eGovernmentu v České republice je odpovídající legislativní opora, o které se mohou služby eGovernmentu opřít. Pokud se budou rozvíjet a rozšiřovat služby eGovernmentu, v tomto důsledku musí docházet i k rozvoji legislativy. Tvorba právních předpisů představuje nesmírně složitý proces náročný

---

<sup>7</sup> MATES, Pavel. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006, 244 s. ISBN 80-720-1614-8. s. 9-10.

jak z hlediska parametrů časových, tak i z hlediska aspektů právních a věcných. Proces legislativy lze označit jako syntézu právních a současně i legislativně - technických postupů, kdy nelze podcenit žádný z výše uvedených aspektů. Mezi nejdůležitější zákony týkající se oblasti eGovernmentu patří, pro některé velmi důležitý a očekávaný **zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů**, zákon se týká povinnosti orgánů veřejné moci poskytovat informace státním orgánům, územním samosprávným celkům, jejich orgánům a veřejným institucím a zároveň upravuje poskytování informací elektronickou cestou.<sup>8</sup> Dalším důležitým zákonem je **zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých zákonů**. „*Tento zákon stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s vytvářením, užíváním, provozem rozvojem informačních systémů veřejné správy*“.<sup>9</sup> Bylo nutné vytvořit zákon, který by vymezil pojem, jako je elektronický podpis a tím byl schválen **zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu**, tento zákon vymezuje pojem elektronického podpisu a jeho druhy, dále jsou zde upraveny podmínky pro vydávání jednotlivých druhů elektronických podpisů a v souvislosti s tím postavení poskytovatelů certifikačních služeb.<sup>10</sup>

Co se týče archiválií, jejich ochrany, práv a povinností archiválií je zde **zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě**. Tento zákon upravuje výběr, evidenci kategorizaci archiválií, ochranu, práva a povinnosti, práva a povinnosti držitelů a správce archiválií, využívání archiválií, zpracování osobních údajů pro účely archivnictví, soustavu archivů, práva a povinnosti zřizovatelů archivů, spisovou službu, působnost Ministerstva vnitra a dalších správních úřadů na úseku archivnictví a výkonu spisové služby a správní delikty.<sup>11</sup> Dalším schváleným zákonem, je **zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích**, „*tento zákon upravuje na základě práva Evropských společenství podmínky podnikání a výkon státní správy, včetně regulace trhu, v oblasti elektronických komunikací*“.<sup>12</sup>

Dalším důležitým pojmem, který se objevuje v CzechPOINTU je autorizovaná konverze dokumentů. Aby se systému mohla tato služba dostat, musel být schválen **zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů**. Tento zákon upravuje elektronické úkony státních orgánů, orgánů územních samosprávných celků,

---

<sup>8</sup> § 1, odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

<sup>9</sup> § 2 zákona č. 365/2005 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů*. 14. 9.2000.

<sup>10</sup> § 1 zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. In: *Sbírka zákonů*. 29.6.2006.

<sup>11</sup> § 1 zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě. In: *Sbírka zákonů*. 30.6.2004.

<sup>12</sup> § 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Pozemkového fondu České republiky a jiných státních fondů, zdravotních pojišťoven, Českého rozhlasu, České televize, samosprávných komor zřízených zákonem, notářů a soudních exekutorů vůči fyzickým osobám a právnickým osobám, elektronické úkony mezi orgány veřejné moci navzájem prostřednictvím datových stránek, dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob prostřednictvím datových schránek, informační systém datových schránek, autorizovanou konverzi dokumentů. Tento zákon se nevztahuje na dokumenty, které obsahují utajované informace.<sup>13</sup>

Zákon spojovaný s pokrokem veřejné správy, jedná se o **Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech**. „*Tento zákon vymezuje obsah základních registrů a informačních systémů územní identifikace a stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s jejich vytvářením, užíváním a provozem*“.<sup>14</sup> Vláda vydala v této souvislosti i několik nařízení. Jedním z nich je **Nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů**, toto nařízení stanoví povinnost orgánů veřejné moci zřídit e-podatelný (nebo v případě malého objemu elektronické komunikace zajistit příjem a odesílání zpráv prostřednictvím e-podatelný jiného úřadu), vybavit příslušné zaměstnance zaručenými elektronickými podpisy a zajistit odpovídajícím způsobem ochranu zpracování informací.<sup>15</sup> Do legislativy ohledně eGovernmentu je nutné zahrnout i vyhlášky. **Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách**. „*Vyhláška upravuje postup, jak mají orgány veřejné moci přijímat a odesílat datové zprávy prostřednictvím elektronické podatelny*“.<sup>16</sup> Další vyhláškou je **Vyhláška č. 191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby**. „*Vyhláška stanoví podrobnosti výkonu spisové služby, které se vztahují k původcům dokumentů, jimiž se pro účely vyhlášky rozumí určení původci, obce, které nejsou určenými původci, organizační složky územních samosprávných celků a právnické osoby zřízené nebo založené územními samosprávnými celky v rozsahu, v jakém vykonávají spisovou službu podle zákona*“.<sup>17</sup>

Legislativy je opravdu požehnaně. Následuje **Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze**. „*Tato vyhláška upravuje technické náležitosti provádění autorizované konverze dokumentů, technické náležitosti*

<sup>13</sup> § 1 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

<sup>14</sup> § 1 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech. In: *Sbírka zákonů*. 26. 3. 2009. ISSN 1211-1244.

<sup>15</sup> § 1 nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů*. 25. 8. 2004.

<sup>16</sup> § 1 vyhlášky č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách. In: *Sbírka zákonů*. 25. 8. 2004.

<sup>17</sup> § 1 vyhlášky č. 191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby.

dokumentu, který provedením konverze vznikl, technické náležitosti dokumentu, jehož převedením výstup při konverzi vznikl a vzor osvědčení o vykonání zkoušky zaměstnance provádějícího konverzi vznikl“.<sup>18</sup> Již v pořadí čtvrtá je **Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání informačního systému datových schránek**, vyhláška obsahuje náležitosti přístupových údajů pro přihlašování do datové schránky, elektronické prostředky pro přihlašování do datové schránky, technické podmínky a bezpečnostní zásady pro přístup do datové schránky, přístupové formáty datové zprávy dodávané do datové zprávy, maximální velikost datové zprávy dodávané do datové schránky, dobu uložení datové zprávy do datové schránky, technické náležitosti užívání datové schránky a způsob tvorby identifikátoru datové schránky.<sup>19</sup> Vyhláška také stanovila požadavky na strukturu a obsah informační koncepce, další požadavky jsou blíže specifikovány ve **vyhlášce č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy)**. Tato vyhláška stanoví požadavky na strukturu a obsah informační koncepce, postupy orgánů veřejné správy při jejím vytváření, vydávání, při vyhodnocování jejich dodržování a požadavky na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy, požadavky na strukturu a obsah provozní dokumentace a na rozsah provozní dokumentace předkládané při atestaci.<sup>20</sup> Poslední zmíněnou vyhláškou je **Vyhláška č. 528/2006 Sb., o formě a technických náležitostech předávání údajů do informačních systémů, který obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných systémů veřejné správy** (vyhláška o informačním systému o informačních systémech veřejné správy, tato vyhláška stanoví formu a technické náležitosti předávání údajů do veřejného informačního systému, který obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných informačních systémů veřejné správy.<sup>21</sup>

K dalším důležitým vyhláškám a zákonům, které patří za zmínku, bych mohla zařadit **Vyhlášku č. 442/2006 Sb., která stanovuje strukturu informací zveřejňovaných**

---

<sup>18</sup> § 1 vyhlášky č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze. In: *Sbírka zákonů*. 17. 6. 2009. ISSN 1211-1244.

<sup>19</sup> § 1 vyhlášky č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání systému datových schránek

<sup>20</sup> §1 vyhlášky č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy. In: *Sbírka zákonů*. 23.11.2006. ISSN 1211-1244.

<sup>21</sup> § 1 vyhlášky č. 528/2006 Sb., o formě a technických náležitostech předávání údajů do informačních systémů, který obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných systémů veřejné správy (vyhláška o informačním systému o informačních systémech veřejné správy). In: *Sbírka zákonů*. 23.11.2006. ISSN 1211-1244.

o povinném subjektu způsobem umožňujícím dálkový přístup, neméně důležitá vyhláška č. 53/2007 Sb., tato vyhláška popisuje technické a funkční náležitosti uskutečňování komunikačních vazeb mezi informačními systémy veřejné správy prostřednictvím referenčního rozhraní ISVS a dále Vyhláška č. 469/2006 Sb., v této vyhlášce jsou upraveny náležitosti předávání údajů do informačního systému.

Pokud má veřejná správa fungovat svižně a kvalitně dle daných představ, musí být přesně vymezeny priority, ucelené strategie a cíle, všechny zúčastněné subjekty by měli pochopit celou systematiku fungování tak rychle se rozvíjející služby, která prošla složitým vývojem. Aby tato služba mohla začít fungovat, musela být vytvořena a schválena sít' zákonů a vyhlášek, kterých je nutno dodržovat a řídit se dle jejich platných znění. Bez těchto dokumentů, které vedly k rozvoji online služeb, by nebylo možné očekávat pokrok elektronizace veřejné správy. Pak by mohl eGovernment plynule vytvořit nové služby k pomoci nás všech, jen takto je vytvořena budoucnost této služby. Je třeba si uvědomit, co tato služba přináší, na jedné straně jsou výhody, ale jsou tady i jisté nevýhody, tedy rizika, která je nutno pozřít a vytvořit tak optimální podmínky pro celou populaci klientů.

## 2 Vymezení projektu CZECHPOINT v rámci eGovernmentu

Snahou vlády České republiky je, co nejvíce se ztotožnit a pochopit celý význam, klady a možnosti nabízených služeb prostřednictvím terminálu CzechPOINT. Pro zjednodušení pochopení celého systému slouží oranžový panáček eGON. V této části diplomové práce budou vysvětleny základní pojmy týkající se CzechPOINTU, které jsou důležité v průběhu celé práce.

### 2.1 Symbol eGovernmentu - eGON

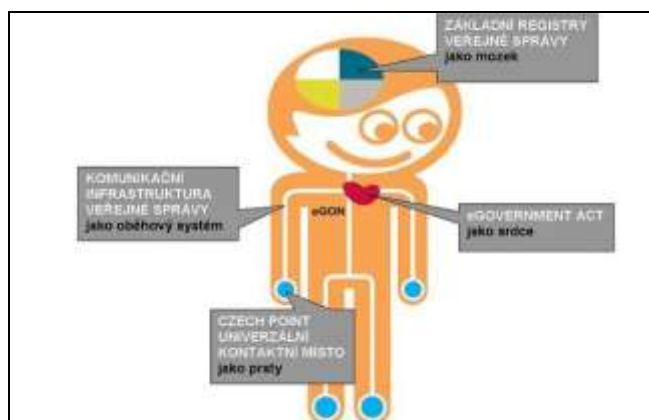
Symbolem českého eGovernmentu se stal eGON, oranžový panáček. Nabízí se otázka, proč je zrovna symbol ztvárněn do postavičky, jaký je účel? Smyslem je názorně vysvětlit význam fungování komunikace. Díky němu si dovedeme lépe představit způsob i zákonitosti fungování eGovernmentu. Oranžový panáček znázorňuje živý organismus. Má stejné vlastnosti jako eGovernment, je vstřícný, jednoduchý a hlavně funkční. V organismu eGONA vše obdivuhodně funguje. Jak je patrné z obrázku postavičky eGON představuje se celý systém e-Governmentu v přeneseném významu jako živý organismus, ve kterém vše souvisí na všem se vším a fungování jednotlivých částí se navzájem podmiňuje a doplňuje. Každá oblast eGovernmentu je přirovnávána k jednomu jeho užitečnému orgánu. Prsty ucítí podnět, následně vyšlou signál do mozku eGONA, který informaci vyhodnotí a příslušný orgán rozhodne a zpětně informuje prsty, co mají dělat. Informace a data proudí přímo, bez zbytečných průtahů, zbytečných cest. Existenci a životní funkce eGona zajišťují 4 části.<sup>22</sup>

- prsty: CZECHPOINT,
- oběhová soustava: **KIVS – Komunikační infrastruktura veřejné správy,**
- srdce: **Zákon o eGovernmentu,**
- mozek: **Základní registry veřejné správy,**

Na obrázku č. 1 jsou znázorněny všechny části postavičky eGona.

---

<sup>22</sup>Ministerstvo vnitra České republiky. *EGovernment – veřejná správa jako živý organismus* [online], 19.10.2010 [2012-05-11]. Dostupné z : <http://www.mvcr.cz/clanek/publikace-o-egovernmentu-ke-stazeni.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>



Obrázek č. 1 : Symbol eGovernmentu - eGON

Zdroj : Ministerstvo vnitra České republiky, Czech POINT- komunikace s úřady z jednoho místa; eGON News no. 4 [online]. Dostupné z : <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-93.aspx>

## 2.2 Vymezení projektu CZECHPOINT jako nového média

Rok od roku se tento pojem dostává do podvědomí lidí. Lidí, kteří využívají a postupně chtějí využívat moderních služeb, které prostřednictvím této služby poskytují úřady občanům. Czechpoint si postupně upevnil místo ve slovníku naší společnosti. Pojem CzechPOINT je „česko-anglické“ slovo, které znamená „Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál“. Významy jednotlivých slov skládajících slovo CzechPOINT jsou vlastně cílem projektu. CzechPOINT, však není jen marketingovým označením jednoho z projektů přiblížení veřejné správy občanům, ale je to současně i pojem právní, který byl do našeho právního řádu zaveden novelou zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Tato novela (zákon č. 130/2008 Sb.) s účinností od 1. července 2008 stanovila v novém ustanovení § 8a zákona č. 365/2000 Sb. pro tzn. kontaktní místo veřejné správy označení Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál – CzechPOINT. Pouze kontaktní místa veřejné správy mohou užívat toto označení, „Český podací ověřovací informační národní terminál“ nebo označení „CzechPOINT“. Žádný jiný subjekt, který není kontaktním místem veřejné správy, uvedená označení nesmí v žádném případě používat.

CzechPOINT dalo by se říci „dítě“ ministra Ivana Langera se dle statistik dostává stále více mezi občany. Před několika lety pouze několik zasvěcenců vědělo nebo jen tušilo, co se skrývá pod názvem CzechPOINT. V současné době se úzký okruh občanů rozšířil

o neskutečně velký počet těch, kteří si dokáží představit tento pojem, jako něco užitečného a potřebného pro jejich každodenní život. V první řadě je nutné opravdu pochopit a vžít se do spleťtého systému informační technologie a komunikace mezi úřady navzájem a mezi občany. A každý pozná jaké plus tato služba přináší ať už pro kohokoliv.

System elektronizace veřejné správy v současné době začíná nabírat na síle a rozvoji. Je nutné v dnešní společnosti naskočit do rozjetého vlaku. CzechPOINT je, dalo by se říci začátek něčeho na dlouhé cestě, tvořené různými překážkami. System však všechny překážky zdárně překonal a míří dále k rozvoji dalšího sortimentu služeb, které může CzechPOINT poskytnout.



### 3 Historie a vývoj služby CzechPOINT v rámci eGovernmentu

Cílem této kapitoly je přiblížit informace o postupu rozvoje zavádění projektu CzechPOINT. Informace o prvotních nárocích, výhodách kladených na zavedení a vlastní realizaci a s tím související pilotním provozem.

#### 3.1 Definice, prvotní stimuly a cíle projektu CzechPOINT v České republice

CzechPOINT neboli kontaktní místo veřejné správy. Jedná se o český vládní projekt, který je součástí strategie vlády směřující k Smart Administration (inteligentní správa), jinak uživatelsky vlídné a efektivní veřejné správě. V počátcích rozvoje CzechPOINTU se k existenci služby takto vyjádřil Ing. Jindřich Kolář, ředitel odboru rozvoje projektů a služeb eGovernmentu, MV ČR *„Když jsme s projektem začínali, mnozí si mysleli, že se jedná pouze o další marný pokus elektronizace veřejné správy. Naši lidé však myšlenku projektu Czech POINT věřili již tehdy a jejich snaha a píle ve spolupráci s vysoce kvalifikovanými odborníky dodavatelů přinesla své ovoce. Dnes můžu říct, že CzechPOINT pomohl rozhybat eGONa“*.<sup>23</sup> Pilotní provoz CzechPOINTU byl zahájen 28. března 2007 na Úřadu městské části Praha 13.<sup>24</sup>

CzechPOINT je právně zakotven v zákoně č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. CzechPOINT tedy český podací ověřovací národní informační národní terminál, redukuje přílišnou byrokracii ve vztahu občan – veřejná správa. *„Podle § 8 a odstavce 2 písmene a,b,c,d,e,f zákona č. 365/2000 Sb. jsou kontaktními místy veřejné správy notáři, krajské úřady, matriční úřady, obecní úřady, obecní úřady městských částí nebo městských obvodů územně členěných statutárních měst a úřady městských částí hlavního města Prahy, jejichž seznam stanoví prováděcí právní předpis a dále to mohou být také zastupitelské úřady stanovené prováděcím předpisem, držitel poštovní licence a Hospodářské komory České republiky“*.<sup>25</sup>

<sup>23</sup>Kolář, Jindřich. Případová studie CzechPOINT. In *Novell* [online], [2012-05-20]. Dostupné z : <http://www.novell.cz/cs/reseni/czech-point/#>

<sup>24</sup>*Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*.s.I : Reprint, 2007, č. 16. ISSN 1213-6581. s. 6.

<sup>25</sup>MVČR. § 8 a odstavce 2 písmene a,b,c,d,e,f zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů ( zákon o informačních systémech veřejné správy).In *Sbírka zákonů České republiky*. 2000 částka 99, s.4670, Dostupný z : <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka/2000/sb099-00.pdf>.ISSN1211-1244

Když chtěl občan nebo podnikatel komunikovat s veřejnou správou musel v minulosti osobně navštívit příslušné úřady, aby získal všechny potřebné dokumenty, jako jsou výpisy, potvrzení nutné k vyřízení jedné záležitosti.

K ulehčení komunikace pro občany přichází CzechPOINT, kladný počín české vlády. Cílem projektu je vytvořit garantovanou službu pro komunikaci se státem prostřednictvím jednoho univerzálního místa.<sup>26</sup>

Prostřednictvím terminálu by mělo být umožněno občanům získat veškeré potřebné dokumenty, které vydává veřejná správa, pouze na jediném místě. Podnikatel nemusí zvlášť žádat o výpis z obchodního rejstříku, trestního rejstříku, o potvrzení o bezdlužnosti atd., všechny tyto dokumenty získá na jednom místě (např. na pobočce terminálu CzechPOINT na obecním úřadě nebo na přepážce pošty), a to na počkání. Daného se docílí tím, že registry veřejné správy se elektronicky propojí a každé pověřené místo (např. pobočka pošty) bude mít do této „databáze“ přístup a na požádání vydá opis nebo potvrzení.<sup>27</sup>

Sortiment služeb, které terminály CzechPOINT svým zákazníkům nabízejí, se pomalu rozšiřuje, v souvislosti s tím, jak legislativní změny postupně dohánějí prudký rozvoj ICT v oblasti veřejné správy. Na jednotlivých terminálech je možné v současné době možné získat data z veřejných i neveřejných registru ke své osobě, věcem a právům, je možné převést písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak, přesný název služby konverze dokumentů z listinné do elektronické podoby a z elektronické podoby do listinné, počátek této služby souvisí se vznikem komunikace prostřednictvím datových schránek. V souvislosti s datovými schránkami je v rámci CzechPOINTU zřízena další nabídka služeb a to agenda informační systém datových schránek, občan si může zřídit datovou schránku, kde mu budou doručovány všechny písemnosti. V případě, že klienta zapomene přístupové údaje do datové schránky jako uživatelské jméno a heslo, v této souvislosti mu můžeme změnit heslo do datové schránky. Je zde i možnost přidání pověřené osoby do datové schránky a jiné. Velký význam nové služby má i ověřování dokumentů, jedná se o listiny i podpisy atd. Více o jednotlivých výpisech a službách bude zmíněno v dalších kapitolách.

---

<sup>26</sup> LIDINSKÝ, Vít, et.al. *EGovernment bezpečně*. Praha : Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1. s. 145.

<sup>27</sup> ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu: právní a technický průvodce*. Úřad vlády České republiky, 2007, 172 s. ISBN 978-808-7041-253. s.70.

Projekt CzechPOINT neznamena konec prislušnych úradů, např. katastrů, ty budou nadále spravovat data a zapisovat do registru. Pouze už nebudou vydávat výpisy a ušetřené prostředky se mohou vložit například do digitalizace všech spravovaných dat.<sup>28</sup>

CzechPOINT je projektem, který měl za úkol ulehčit styk občana s veřejnou správou, a to se mu úspěšně povedlo. Stále více lidí navštěvuje terminály CzechPOINT, jsou se službami spokojeni pro jejich vystavení na počkání, jedinou vadou, která v současné době začíná vystupovat na povrch, je pořizovací cena některých výpisů. Než dojde k vytištění výpisu, sdělí pracovnice občanovi cenu výpisu, pokud občan s cenou souhlasí, poté mu pracovnice výpis vytiskne. Bohužel s osobní zkušenosti někteří lidé po zjištění výše ceny, o výpis nemají zájem.

Jedná se především o výpis z Rejstříku trestů, který v souvislosti se změnou zákona č. 357/2011, který novelizuje zákon č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů přinesl mimo jiné změnu zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích a v Sazebníku tohoto zákona. Změna se týká navýšení správního poplatku za přijetí žádosti o vydání výpisu z evidence Rejstříku trestů. Správní poplatek se zvyšuje z 50,- Kč na 100,- Kč za přijetí žádosti.<sup>29</sup> Tato změna vstupuje v platnost od 1. 1. 2012.

---

<sup>28</sup> ŠTĚDRŮN, Bohumír. Úvod do eGovernmentu: právní a technický průvodce. Úřad vlády České Republiky, 2007, 172 s. ISBN 978-808-7041-253. s.70.

<sup>29</sup> Czechpoint [online]. © 2012 [2012-05-20]. Dostupné z : <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/565>

## 4 Kontaktní místa CzechPOINT

Tato kapitola teoretické části diplomové práce definuje a vymezení kontaktní místa CzechPOINT, respektive, kde může občan požádat o ověřené výpisy z veřejných informačních systémů, jako jsou výpisy z listu vlastnictví, obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku, provedení konverze atd.

### 4.1 Kontaktní místo CzechPOINT, neboli subjekty provozující službu CzechPOINT

Kontaktní místo veřejné správy „ místo, kde se střetne nabídka s poptávkou“ - jedná se o vymezenou přepážku, která poskytuje službu CzechPOINT neboli kontaktní místo veřejné správy, nebo dá se říci i terminál CzechPOINT. „*Prostřednictvím, kterého lze činit podání správním orgánům v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem*“.<sup>30</sup>

Jsou to ty instituce, které provozují kontaktní místo CzechPOINT nebo využívají systém CzechPOINT@office pro práci s vnitřními agendami. Každý subjekt má tuto pravomoc stanovenou ve svém zákoně. V konkrétní podobě se jedná o tyto subjekty. Jsou jimi notáři, krajské úřady, matriční úřady, dále obecní úřady, úřady městských částí nebo městských obvodů územně členěných statutárních měst a úřady městských částí hlavního města Prahy, jejichž seznam stanoví prováděcí právní předpis, dále jsou to zastupitelské úřady stanovené prováděcím právním předpisem, držitel poštovní licence a to ( tj. Česká pošta, s.p.,) a hospodářská komora České republiky. Novinkou je připojení bank do tohoto systému.

Dne 18. 4. 2012 publikovalo ministerstvo vnitra věstník č. 43/2012, který podle zákona 8b odst. 2 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění zákona č. 263/2000, věcné personální, technické, bezpečnostní a organizační podmínky pro udělení autorizace pro banky k výkonu působnosti kontaktních míst veřejné správy – CzechPOINT. Mluvíme o osobě autorizované ministerstvem. Bankám byla dna možnost využít služeb CzechPOINTU a tím se tak rozšířit stávající síť kontaktních míst veřejné správy. Na tento počín už netrpělivě čekali zástupci bank.

Pokud má banka zájem pro svoji činnost využívat systému CzechPOINT. Musí učinit jisté kroky k její aktivaci. Následný postup a podmínky udělení autorizace bankám je následující. Banka požádá o udělení autorizace na příslušném formuláři vyvěšeném na webových stránkách ministerstva vnitra. Ministerstvo vnitra rozhodne na základě podkladů

---

<sup>30</sup> Czechpoint [online]. © 2012 [2012-05-20]. Dostupné z : <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/565>

o udělení do 3 měsíců ode dne podání žádosti. Důležité je, že autorizace není na dobu neurčitou. Ale je vždy udělena na dobu 5 let. Co je důležité zmínit, osoba autorizovaná ministerstvem zaplatí za autorizaci k výkonu působnosti kontaktního místa veřejné správy poplatek ve výši 2 000 000,- Kč za každý kalendářní rok. Poplatek vybírá ministerstvo vnitra a je příjmem do státního rozpočtu. Ministerstvo má dle zákona možnost kontrolovat u osoby autorizované ministerstvem, plnění věcných, personálních, technických, bezpečnostních a organizačních podmínek pro výkon působnosti kontaktního místa veřejné správy.<sup>31</sup>

System kontaktních míst veřejné správy provozuje ministerstvo vnitra české republiky. Má stanoveny kritéria, kterých je nutné se držet a brát jako závazné. Každý subjekt, který je zapojen v systému služeb CzechPOINTU a tuto službu provozující musí splnit určitá kritéria. Například obec, která zřídila pracoviště CzechPOINTU musí být schopna zajistit fungování, jak z technického hlediska, tak i po personální stránce. Obec může k financování využít dotace jedním z fondů Evropské unie, konkrétně z Evropského fondu regionálního rozvoje na zřízení pracoviště CzechPOINTU. Jedná se finanční podporu z Integrovaného operačního programu EU v rámci výzvy číslo 02 – „eGovernment v obcích – CzechPOINT“.

Ministerstvo vnitra na svých webových stránkách zveřejnilo informace k čerpání dotace. Příručka má za úkol seznámit žadatele a posléze příjemce finanční podpory, jak vytvořit a podat žádost a posléze radí jak projekt v obci zrealizovat. Tudiž je nutné, aby se příjemce dotace podrobně seznámil s kladenými podmínkami.

Příjemcům dotace vyplývají určité povinnosti. Příjemce dotace má povinnost realizovat projekt v souladu se schválenou verzí projektu a při dodržení příslušných právních předpisů Evropského společenství a ČR. Příjemce je povinen pravidelně předkládat informace o stavu realizace projektu, musí vést oddělenou účetní evidenci o projektu v souladu se zákonem o účetnictví, veškeré materiály souvisejí s projektem, musí být archivovány. Jako další zásadní povinností je informovat širokou veřejnost o projektu. Povinností příjemce je poskytnout spolupráci při kontrolách, které jsou jednotlivé instituce povinny, respektive oprávněny, vykonávat.<sup>32</sup>

Dále ať už se to týká zakoupení technického vybavení pro činnost pracoviště, peníze z dotace musí být dle zásad využity na zakoupení vybavení. Neméně důležité je povinné označování kontaktního místa, jsou zde dány určité zásady označování. Zásady stanoví kde

---

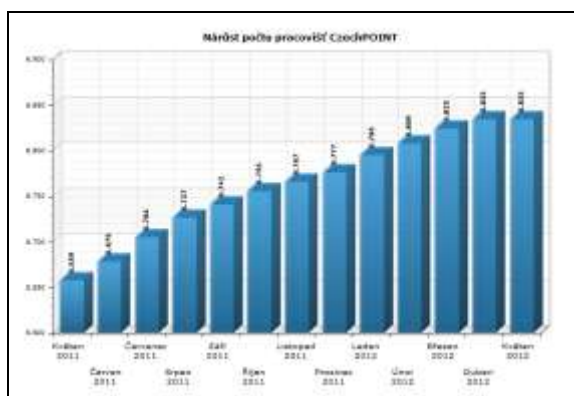
<sup>31</sup> Czechpoint [online]. © 2012 [2012-05-20]. Dostupné z : <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/565>

<sup>32</sup> EGoncentrum, *Zásady označování kontaktních míst* [online]. © 2009 [2012-05-01]. Dostupné z : [http://www.egoncentrum.cz/index.php?option=com\\_content&view=article&id=444:zasady-oznaovani-kontaktnich-mist-](http://www.egoncentrum.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=444:zasady-oznaovani-kontaktnich-mist-).

a jak nalepit samolepící štítky eGON a CzechPOINT. Dále radí jak pořídit fotodokumentaci k monitorovací zprávě. Příjemce musí označit štítky veškerý majetek, který pořídil z dotace s označením zdroje financování. Až se to týká počítače a multifunkční tiskárny, monitoru obsluhy a klienta dále musí být označeno pracoviště, kde je zřízeno pracoviště, vstupní dveře musí být označeny štítkem, který musí být na viditelném místě dostupném pro všechny klienty.<sup>33</sup>

## 4.2 Zmapování současných kontaktních míst Czechpoint

Jak už bylo řečeno, subjektů, které jsou zapojeny do systému CzechPOINT nespočet. Počet míst není konečný, stále vznikají nová kontaktní místa s cílem zajistit co nejvyšší komfort občanů. Do systému CzechPOINT je k datu 1. 5. 2012, 6.835 kontaktních míst. Na následujícím grafu č. 1 je vidět rozšíření kontaktních míst v období od května 2011 do května 2012. Zde je vidět, od zahájení pilotního provozu do dnešní doby došlo k markantnímu rozšíření kontaktních míst.

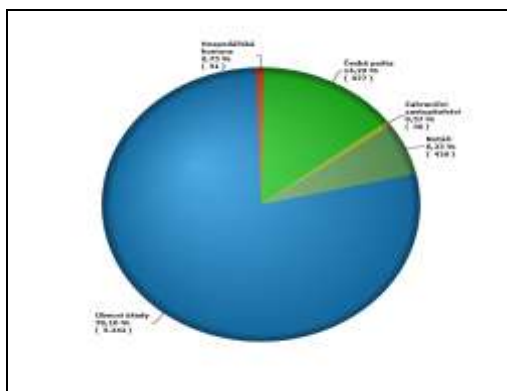


Graf č. 1 : Rozšíření kontaktních míst v období od květen 2011 až květen 2012

Zdroj : CzechPOINT [online]. Dostupné z : <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>

Na grafu č. 1 je zřejmé, které instituce tvoří největší podíl kontaktních míst CzechPOINTU. Největší podíl kontaktních míst tvoří obecní úřady s počtem 5 342 ( 78,16 %), Česká pošta, na svých pobočkách, které zpracovávají agendu Czechpointu je 977 (14,29 %). Poté následují notáři s počtem 426 (6,23 %), Hospodářská komora 51 (0,75 %). Služby nabízejí i zahraniční zastupitelství, v současné době se počet vyšplhal na 39 (0,57 %). Tyto zastupitelské úřady najdeme například v Paříži nebo Oslu.

<sup>33</sup> MVČR, *Příručka pro žadatele a příjemce dotace*, [online]. © 2009 [2012-05-01]. Dostupné z : <http://www.google.com/cse?cx=015489265366623571386%3Aaizzrwg3bmqm&q=dotace+czechpoint#gsc.tab=0&gsc.q=dotace%20czechpoint&gsc.page=2>.



Graf č. 2: Struktura podílu kontaktních míst CzechPOINT v roce 2012

Zdroj : CzechPOINT [online]. Dostupné z : <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>

Na webových stránkách projektu CzechPOINT, [www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz), je znázorněn seznam pracovišť kontaktních míst, jak je možno vidět na grafu č. 2. Seznam je rozdělen dle krajů a dále je rozdělen buď dle CzechPOINT na úřadech, v kancelářích hospodářské komory, na České poště a seznam notářů poskytujících výpisy. Je zde možno zjistit přesnou adresu, kontakt a provozní dobu míst. Na webové schránce je také zveřejněna interaktivní mapa, která může být nápomocna pro vyhledání CzechPOINTŮ v konkrétní lokalitě občana.

Kontaktní místo se stává dostupným pro širokou veřejnost, z obou předešlých grafů je vidět, že CzechPOINT zavedli i obce, kde počet obyvatel nepřerostl několika sta obyvatel. Cíl se naplňuje ze všech stran, je to opravdu i dostupnost služeb, tedy ulehčení dostupnosti komunikace s veřejnou správou a občanem.

Kontaktní místa na každém rohu, dalo by se říci, ale CzechPOINT nenabízí své služby jen prostřednictvím obecních a městských úřadů, hospodářských komor, notářů, poboček České pošty a na vybraných zastupitelských úřadů. Služby chce co nejbližší přiblížit občanovi a to prostřednictvím e-shopu, na [www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz). Tuto službu si vzala pod křídla Česká pošta. Na tomto místě si můžete v klidu, pohodlí domova nebo kanceláře objednat ověřené výstupy z informačních systémů veřejné správy. V současné době se e-shop specifikuje na výpis z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku nebo živnostenského rejstříku. Systém Vás v pěti krocích dovede k objednání výpisu. Nejprve si zvolí, o jaký výpis žádá, dále uvede kritéria subjektu nebo nemovitosti. Dále je možné si v objednávce stanovit výši ceny, kterou je občan ochoten za výpis zaplatit. Samozřejmě si zvolí adresu, kam si žádá výpis zaslat. Dále je možné vybrat si ze dvou variant vyzvednutí vyhotoveného výpis. Buď může být doručen prostřednictvím České pošty, nebo jej lze vyzvednout osobně na jemu stanovené pobočce

České pošty. Česká pošta požadavek v krátkém časovém intervalu zpracuje a obratem ho klientovi zašle.

Počet poboček provozujících službu CzechPOINT měsíc od měsíce roste, pro obce se staly inspirací dotační fondy, které přinesly nemalý příspěvek do rozpočtu obce, která by jinak bez přidělené dotace své pracoviště nemohla zřídit. V současné době snad neexistuje obec, kde by nebylo zřízeno alespoň jedno pracoviště CzechPOINTU. Snahou Ministerstva vnitra byla možnost poskytovat služby na všech obecních úřadech. Dle dostupných statistik se tato myšlenka jak se paří plní a podle pracovníků tohoto ministerstva má počet v následujících letech narůstat. Jestli by nebylo na zvážení, zda se ekonomicky vyplatí mít CzechPOINT v obci na dvou místech a to na České poště a na obecním úřadě. Je vhodné si říct, zda občan tuto službu využívá nepřetržitě. Pracoviště CzechPOINTU na obecním úřadě se v souvislosti se zaváděním centrálních registrů postupně dostává do popředí. Je na zvážení kde je pracoviště CzechPOINTU nutnější zřídit zda na poště nebo obecním úřadě, který rozhraní CzechPOINTU potřebuje ke své každodenní práci.



## **5 Nabídka poskytovaných výpisů z centrálních registrů veřejné správy prostřednictvím rozhraní CzechPOINT**

Pátá kapitola, nabídka poskytovaných výpisů seznámí s rozmanitým výčtem možných variant výpisů a služeb, které lze občanovi prostřednictvím této služby poskytnout.

V předešlé kapitole č. 4 byly ve stručnosti představeny jednotlivé firmy poskytující službu CzechPOINT jako je například Česká pošta, notáři, obecní úřady, matriční úřady, krajské úřady a byly zde nastíněny informace ohledně získání finanční podpory na zřízení kontaktního místa.

Pátá kapitola se dotkne blíže kontaktního místa na české poště a matričním úřadě. V kapitole bude následně nastíněn vznik české pošty, její právní statut, její kontaktní místo a jaké služby má ve své moci kontaktního místa CzechPOINT.

V další části páté kapitoly budou představeny už v širší délce jednotlivé služby, které CzechPOINT poskytuje, ale prostřednictvím kontaktního místa na pobočce matričního úřadu.

### **5.1 Kontaktní místo CzechPOINT – Česká pošta**

Tato oblast České pošty je důležitá jako jeden z hlavních článků zapojení kontaktních míst do tak velkého gigantu CzechPOINT. Dle časové i místní dostupnosti kontaktního místa prostřednictvím poboček je česká pošta na přední příčce. I v té nejmenší obci je řízena pobočka České pošty. Tudíž česká pošta byla zvolena jako hlavní činitel v dostupnosti služeb CzechPOINTU.

#### **5.1.1 Eshop, datové schránky, automatická konverze dokumentů, ověřování listin a podpisů, DONEZ, výpisy**

Nabídka sortimentu služeb se postupně navyšuje, přibývají nové formuláře, nové výpisy a agendy v souvislosti s tím, jak se legislativní změny rozvíjejí. Na počátku vzniku služby poskytoval CzechPOINT pouze tři agendy. V roce se jejich počet navýšil na 8. Je třeba podotknout, že ne všechny pobočky CzechPOINTU poskytovaly stejné agendy. Například

výpis z agendy s rejstříku trestů poskytovaly nejdříve jen od 1. 1. 2008 CzechPOINTY na městských a obecních úřadech. Postupně se zapojily i pobočky České pošty, které začaly rejstříky trestů vydávat až od července roku 2008, vliv na to měla účinnost novely zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. Vliv poboček České pošty vnesl do systému výrazné změny. Pobočky mění výrazné postavení a dostávají se do popředí fungování a poskytování služeb a trošku zahání do pozadí ostatní instituce, které byly do projektu také zapojeny, ale o tom až níže.

Česká pošta, s.p. podnik Česká pošta, s.p. (dále jen ČP) je státní podnik, který vznikl v roce 1993 současně s osamostatněním České republiky. Zřizovatelem České pošty je Ministerstvo vnitra České republiky. Činnost České pošty se řídí řadou právních předpisů. Podnik je držitelem poštovní licence dle zákona. Rozsah jejich služeb je stanoven nařízením vlády. Jako je například poštovní licence. Více informací o službách a podniku je k nahlédnutí se na webových stránkách České pošty, [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz). Jak bylo zmíněno Česká pošta je další významný poskytovatel služby CzechPOINT. Česká pošta se do projektu zapojila v roce 2007 a novinkám a nárokům elektronického trhu se přizpůsobila velmi kvalitně. Hlavním benefitem v projektu CzechPOINT je provozní doba, občan nemusí být vázán úředními hodinami, jak je tomu na úřadech. Výrazným kladem České pošty je, že ji lze navštívit i v sobotu a na některých pobočkách i neděli. Otevírací doba u České pošty je v tomto ohledu pro občana příznivější. Česká pošta na svých stránkách [www.ceskaposta.cz](http://www.ceskaposta.cz) zveřejnila v sekci informace o pobočkách nebo v seznamu kontaktních míst veřejné správy své pobočky s logem CzechPOINTU, které občana vždy obslouží.<sup>34</sup>

Jak již bylo zmíněno, sortiment služeb není u všech institucí stejný. Co se týká poboček České pošty, pobočky v současné době poskytují tyto služby. Je možné rozdělit na několik oddílů. První oblastí jsou výpisy, jde o výpis z rejstříku trestů – pro fyzické osoby, výpis z rejstříku trestů – pro právnické osoby, jedná se o novinku v poskytování. Tato funkcionalita je v nabídce od 3. 5. 2012. Dále systém může zprostředkovat výpis z katastru nemovitostí, výpis z obchodního rejstříku, ze živnostenského rejstříku, z insolventního rejstříku, výpis z bodového hodnocení řidičů, dále klient může požádat o zprostředkování podání dle živnostenského zákona a o výpis z registru účastníků provozu modulu autogramů ISOH.

---

<sup>34</sup> ČESKÁ POŠTA. Služby CzechPOINT [online]. © 2011 [2012-05-04]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point>.

V nabídce služeb je převedení dokumentu v listinné podobě do elektronické podoby nebo úplné převedení elektronického dokumentu do dokumentu v listinné podobě. Tento nový pojem se nazývá Konverze dokumentů buď z listinné nebo elektronické formy. Další oddílem je vidimace a legalizace. Česká pošta poskytuje od 1. července 2009 službu Ověřování listin (tedy přesně vidimace) a podpisů (tedy legalizace). Ověřování je snadno dostupné na všech poštách se, ale musí být na pobočce zřízena služba CzechPOINT, tímto se usnadnila cesta na úřad nebo k notáři. Pokud občan žádá o ověření kopie listiny, nemusí kopii dokládat, pracovnice pošty mu ji bezúplatně vyhotoví.

Další podstatnou částí je E-shop. O této možnosti bylo zmíněno blíže v předešlé kapitole. Na webové rozhraní <http://eshop.czechpoint.cz> může občan elektronicky požádat o zaslání výpisu z katastru nemovitostí, výpis z obchodního rejstříku, výpis ze živnostenského rejstříku a výpisu kvalifikovaných dodavatelů. Požadované výpisy Česká pošta občanovi zašle do 3 dnů od zpracování.

Na bedra České pošty byl svěřen kontrolní mechanismus úřadu práce. Prostřednictvím jiné pobočky CzechPOINTU nelze učinit podání. DONEZ, tak se nazývá služba, která je vykonávána prostřednictvím služby CzechPOINT. Tato agenda se dotýká úzké skupiny lidí České republiky, jedná o občany nezaměstnané. Vybraní uchazeči o zaměstnání mají tímto povinnost se na určité místo CzechPOINT na České poště, a to cca 2x týdně v náhodném čase v rámci standardní pracovní doby. O zařazení uchazečů do systému DONEZ rozhoduje zprostředkovatel úřadu práce dle předem stanovených kritérií. Uchazeči o zaměstnání vyplývají určité povinnosti. Uchazeč musí dodržet termín návštěvy na kontaktním místě. Pokud se ve stanoveném termínu klient nemůže dostavit. Musí v tomto případě tuto nepřítomnost doložit adekvátní omluvenkou. Až už potvrzením, že v uvedenou dobu byl u lékaře, popřípadě doloží, že se účastnil pracovního pohovoru. Pracovnice tyto podklady zadá do systému a na základě dalších informací vyjede klientovi potvrzení, že se účastnil návštěvy, na kterém bude uveden i termín další návštěvy klienta. Uchazeč si musí být vědom, že CzechPOINT slouží pouze k evidenci návštěvy, přijímání omluvenek a vystavení potvrzení o návštěvě. Rozsáhlou evidenci o klientovi vede pouze úřad práce.<sup>35</sup>

---

<sup>35</sup> ČESKÁ POŠTA. *Služby CzechPOINT: DONEZ* [online]. © 2011 [2012-05-04]. Dostupné z : <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/donez/donez---dochazka-nezamestnanych-id35891/>

Dalším odvětvím je Automatické zasilání výpisů z ISVS. Jedná se o automatické zasilání výpisů z informačních systémů veřejné správy. V případě zájmu o tuto službu uzavře klient s českou poštou smlouvu o automatickém zasilání těchto výpisů. Smlouva usnadní klientovi cestu na pobočku České pošty. Pošta automaticky každé tři měsíc na základě předem stanovených kritérií ve smlouvě zašle zákazníkovi ověřený výpis buď z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku a ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů. Platby za tyto výpis probíhají na základě vystavené faktury doručené společně s objednanými výpisy. Ceny za výpisy a poplatky za balné a expedici včetně DPH jsou stanoveny dle platných právních předpisů. Cena za ověřený výstup z obchodního rejstříku, z živnostenského rejstříku a ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů se dělí dle počtu stránek. První strana jakéhokoliv výpisu je ve výši 100,- Kč, druhá a další strana je 40,- Kč. Druhý a každý následný ověřený výstup stejného elektronického dokumentu bez ohledu na počet stran je ve výši 40,- Kč. České poště vznikají náklady při expedici těchto výpisů, zde jsou takovéto poplatky. Cena za balné a expedici 70,- Kč.<sup>36</sup>

Nedílnou součástí je oblast datových schránek a konverzi dokumentů. Prostřednictvím systému CzechPOINT lze podávat žádosti a oznámení týkající se informačního systému datových schránek. Tato oblast je velice rozsáhlá. Ve stručnosti řečeno, prostřednictvím této možnosti, může klient požádat o zřízení datové schránky, přidat pověřenou osobu k přístupu do datové schránky, je zde možnost požádat o znepřístupnění datové schránky, která byla zřízena na žádost. S více informacemi týkající se problematiky datových schránek nás diplomová práce seznámí v části i CzechPOINT na matričním úřadě.

## **5.2 Kontaktní místo CzechPOINT – matriční úřad**

Tato podkapitola se bude zabývat kontaktním místem CzechPOINT, který je zřízen na pobočce matričního úřadu. Matriční úřad využívají občané v otázkách s matrikou souvisejících a v případě vystavení originálů a duplikátů matričních dokladů, tzn. rodný list, úmrtní list, oddací list, dále matrika stává konzultačním místem pro snoubence, kteří chtějí uzavřít manželství nebo pro občany, kteří se rozhodli změnit jméno a příjmení.

---

<sup>36</sup> ČESKÁ POŠTA. *Služby CzechPOINT: Automatické zasilání výpisů z informačních systémů veřejné správy* [online]. © 2011 [2012-05-04]. Dostupné z : <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/vypisy/automaticke-zasilani-vypisu-z-informacnich-systemu-verejne-spravy-id28417/>

Jednotlivé matriční úřady je možno vyhledat v seznamu matričních úřadů, který je uveden v příloze vyhlášky č. 207/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádí zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.<sup>37</sup>

Matriční úřady se do projektu CzechPOINT zapojily jako jedny z prvních a to v roce 2008. I když na počátku s obavami, ale vstupní obavy byly překonány. Pracovnice berou agenty CzechPOINTU jako automatické a bez nichž by si nedovedly představit běžné pracovní záležitosti. Na obrázku č. 2 je zobrazeno logo CzechPOINTU.



Obrázek č. 2 : Logo CzechPOINTU

*Zdroj : MVČR. [online]. Dostupné z : <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>.*

Matriční úřady v současné době jsou schopny poskytnout tyto agendy. V první fázi je CzechPOINT přístupný pro matriční úřady rozdělit agendy CzechPOINTU na dvě významná rozhraní. První rozhraní zahrnuje výpisy, které pracovnice zprostředkují pro klienty, tzn. výpis z rejstříku trestů, výpisy spojené s datovými schránkami.

Druhé rozhraní je zřízeno pouze pro vnitřní potřeby úřadu, toto rozhraní se nazývá CzechPOINT@office. „V červenci roku 2010 zaznamenal CzechPOINT výrazný posun v rozvoji. CzechPOINT byl napojen na Informační systém evidence obyvatel. V této souvislosti se rozšířilo i rozhraní pro vnitřní potřeby úřadu. Prostřednictvím tohoto rozhraní hlásí matriční úřady, ohlašovny a soudy všechny změny s jejich činnostmi souvisejících do Informačního systému evidence obyvatel“.<sup>38</sup>

<sup>37</sup> MVČR. *Co je matriční úřad*. [online]. © 2011[2012-05-06]. Dostupné z : (<http://www.mvcr.cz/clanek/co-je-matricni-urad.aspx>)

<sup>38</sup> MVČR. *CzechPOINT – kontaktní místo veřejné správy : z historie Czechpointů* [online]. 2010 [2012-05-06]. Dostupné z : <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>

Než začne další podkapitolka popisovat jednotlivé varianty výpisů. Je vhodné osvětlit, co se pod termínem ověřený výstup vlastně skrývá. Ověřeným výstupem z informačního systému veřejné správy je listina s ověřovací doložkou, která zaručuje pravost daného dokumentu, výstupu. Tato listina obsahuje otisk úředního razítka, jedná se o kulaté razítko a podpis ověřujícího, tudíž pracovníce, která výstup vyhotovila. Důležitým upozorněním pro občany je, že výpisy získané jsou primárně určeny pro využití na území ČR. Využívání listin v zahraničí se řídí různými pravidly jako je superlegalizace a apostilizace, jde o tzn. vyšší ověření, které je v tom případě uznatelné v zahraničí. Této činnosti nejsou CzechPOINTY schopny, občan musí navštívit příslušný úřad rejstříku trestů, pokud chce dokládat výpis z rejstříku trestů, razítko vyššího ověření získá u vlastníka agendy, v našem případě již zmíněný rejstříkový úřad. Postup získání služby je následující, občan se dostaví na přepážku, příslušná pracovníce získá údaje o žadateli a údaje o předmětu jeho zájmu. Je nutné podotknout, že systém CzechPOINT neslouží k nahlížení do ISVS nebo registrů – z toho vyplývá, že žadatel musí znát příslušné údaje o subjektu nebo předmětu jeho zájmu. Klientovi není umožněno jen nahlédnout do rejstříků nebo registrů, který mu pracovníce vyhotovuje. Vždy musí pracovníce operaci vyhotovení výstupu dokončit. Pracovníce CzechPOINT se přes zabezpečený kanál připojí k centrále CzechPOINT. Prostřednictvím které zadá dotaz a přijme odpověď, elektronickou odpověď vytiskne a podepíše. Takto získané výstupy se stávají veřejnou listinou a klient za ně nese právní odpovědnost za údaje, které z výstupu získá.<sup>39</sup>

### 5.2.1 Výpis z obchodního rejstříku

*„Obchodní rejstřík je veřejný registr, ve kterém jsou registrovány subjekty (podniky, společnosti, organizace), kterým to ukládá zákon“.*<sup>40</sup>

Ověřený výpis z obchodního rejstříku se vydává na základě sdělení identifikačního čísla ( IČ) obchodní organizace. O výpis může požádat anonymní žadatel. Existují dvě formy výpisů. 1) Výpis platných – daný výpis bude obsahovat informace o firmě, vztahené k aktuálnímu datu. 2) Úplný výpis – v úplném výpise budou všechny informace, které byly

<sup>39</sup> LIDINSKÝ, Vít, at.al. *EGovernment bezpečně*. Praha : Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1. s. 17.

<sup>40</sup> *OBCHODNÍ REJSTŘÍK*. [online]. © 2005-2012 [cit. 2012-05-06]. Dostupné z : <http://obchodni-rejstrik.i-info.cz/>

zapsány v Obchodním rejstříku po celou dobu existence firmy – tedy včetně těch, které byly z obchodního rejstříku vymazány.<sup>41</sup>

Zcela novou službou na trhu se objevila zpráva o možnosti zajistit si výpis z obchodního rejstříku online a zcela zdarma. Tímto způsobem byla ulehčena cesta občana na úřad. Na webových stránkách <http://www.justice.cz/> si klient zadá jen své nebo jiné IČ. Po tomto kliknutí se mu ukáže úplný výpis nebo výpis platných. Klient si výpis může stáhnout do formátu PDF a poté vytisknout. Výpis je brán na úřadech a institucích jako právoplatný, který obsahuje všechny předepsané údaje.

### **5.2.2 Výpis ze živnostenského rejstříku**

Ověřený výpis ze Živnostenského rejstříku se vydává na základě znalosti IČ. Obchodní organizace. Tento typ rejstříku byl zaveden do nabídky v rámci CzechPOINTU k 1. 8. 2007. Živnostenský rejstřík se dělí na část veřejnou a část neveřejnou.

### **5.2.3 Přijetí podání podle živnostenského zákona**

Tento registr byl zaveden do systému v červenci roku 2008. Dle § 72 lze přijmout podání živnostenského podnikání pro fyzickou osobu a pro právnickou osobu. V současné době se v aplikaci CzechPOINT, objevila tato nová možnost a to na základě novely živnostenského zákona v opěť v § 72. V této aplikaci lze učinit veškerá podání, jako jsou ohlášení živnosti, ohlášení údajů vedených v živnostenském rejstříku nebo informace o jejich změnách a dále žádost o udělení koncese a žádost o změnu rozhodnutí o udělení koncese prostřednictvím systému CzechPOINT. V současné době nejsou pracovníci v této sekci proškolení na určité úrovni, aby byli schopni tuto službu poskytnout. V této souvislosti bylo doporučeno školiteli tuto činnost nevykonávat a přímo občany odkazovat na příslušný živnostenský úřad, kde jim bude v této věci vyhověno.

### **5.2.4 Výpis z rejstříku trestů – fyzické osoby**

---

<sup>41</sup> CZECHPOINT. *Dokumentace k projektu Czechpoint: Do Czech POINT krok za krokem* [online]. 2009 MVCR [cit. 2012-05-06]. verze 1.4. Dostupné z : [http://www.czechpoint.cz/web/files/-Czech%20POINT\\_Dokumentace\\_k\\_projektu\\_Krok\\_za\\_krokem\\_rt\\_1.4.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/files/-Czech%20POINT_Dokumentace_k_projektu_Krok_za_krokem_rt_1.4.pdf),

Vydávání tohoto výpisu z rejstříku trestů fyzické osoby poskytují úřady od 1. 1. 2008. Právě tento výpis se stal jako první neveřejným registrem, z něhož mohly být poskytován ověřené výstupy na základě novely č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Údaje z této evidence slouží pro trestní, občanskoprávní a správní řízení. Například, klient v případě zájmu o nové pracovní místo musí zaměstnavateli předložit výpis z rejstříku trestů, tudíž je tento výpis dle statistik nejvíce využíván. V současné době může pracovníce vyhotovit výpis i cizinci, který má v ČR povolení k dlouhodobému nebo trvalému pobytu a bylo mu přiděleno rodné číslo. Tyto informace na výpisu jsou dle mých poznatků zkreslující. Jelikož se může jednat o člověka, který překročil hranice z důvodu trestné činnosti, ale v České republice může mít čistý trestní rejstřík. Pracovníce výpis vyhotoví na základě předložených dokladů totožnosti, ale není v jejich silách, nebo spíše nemá k dispozici evidenci k prokázání pravosti dokladů cizí země, nezjistí tak, že se klient prokazuje falešnými doklady nebo pod jiným jménem.

Podle zákona § 11 a odst. 1 zákona č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů v platném znění, může požádat pouze osoba, které se výpis týká, pouze na základě vyplněné žádosti. Nebo zmocněnec žadatele na základě ověřené plné moci. Praxe je taková, že ve většině případů se pro výpis dostaví sám klient, kterého se výpis týká. Žádost o výpis z Rejstříku trestů příslušná pracovníce vytiskne spolu s výpisem. Tyto žádosti se musí archivovat po dobu 6 let od podání žádosti, dle zákona o Rejstříku trestů. V praxi už mnohokrát stalo, že výpis z rejstříku trestů nemohl být vydán elektronicky. To znamená, že středisko Rejstříku trestů v prvním případě odpoví předáním elektronického výpisu, tento výpis se vytiskne, doplní se ověřovací doložka a zkompletuje, ale v druhém případě hrozí, že středisko neodpoví předáním elektronického výpisu a žádost musí být manuálně zpracována. V takovém případě musí žadatel požádat způsobem papírové žádosti. Pracovníce vytiskne žadateli papírovou žádost. Ověřující úřad vylepí kolek v hodnotě 50,- Kč a pošle tuto žádost k vyřízení na Rejstřík trestů. Rejstřík trestů bude klientovi zaslán.

Co se týče poplatků, cena za výpis je stanovena zákonem. Cena za výpis byla do 31. 12. 2011 ve výši 50,- Kč. Po tomto termínu byl poplatek navýšen na 100,- Kč.

### **5.2.5 Výpis z rejstříku trestů – právnické osoby**

V termínu začátku května roku 2012 byla avízovaná informace o spuštění nového výpisu z rejstříku trestů právnických osob. V tomto případě, se neověřuje totožnost osoby,



kteřá řádost o vřpis podává, jelikoř údaje, kteřé jsou vedeny v rejstříku řávnických osob, kteřé jsou obsařeny ve vřpisu, jsou veřejně přístupné. Cena za přijetí řádosti je shodná s vřpisem rejstříku trestů fyzické osoby ve vřši 100,- Kř.

## 5.2.6 Vřpis z katastru nemovitostí

*„Katastr nemovitostí je soubor údajů o nemovitostech v České republice zahrnujících jejich soupis a popis a jejich geometrické a polohové určení“.*<sup>42</sup>

Katastr nemovitostí vznikl dne 1. 1. 1993 na základě zákona ř. 344/1992 Sb. o katastru nemovitostí České republiky. Na webových stránkách [www.cuzk.cz](http://www.cuzk.cz) lze vyčíst jednotlivé katastrální úřady a občan si zde může najít v sekci nahlížení do katastru nemovitostí informační vřpis, týkající se jeho parcely popřípadě bytové jednotky ři domu. Jedná se opravdu o informační vřpis, jelikoř neobsahuje údaje jako například o věcných břemenech, zástavních právech, tento vřpis není uznatelný na úřadech. Právoplatný vřpis může občan získat na kontaktním místě CzechPOINT. Na tomto místě je nutné konstatovat, i když se jedná o jako jednu z prvních službu, kteřá byla aktivována v CzechPOINTU, není rozhodně ideálně podchycena. Tato služba je možno využít od 1. 1. 2007. Od té doby nedošlo v tomto vřpise k řádným změnám. Není zde zaručen úplný komfort pro občana. Bohužel nelze nepořídít snímek z katastrální mapy. Obec nemůže tento snímek z mapy ověřit a tak občan stejně musí vářit cestu na nejbliřší katastrální úřad. Občané jsou tímto nedostatkem zděšeni, jelikoř nedostane ty dokumenty, kteřé od konkrétní služby očekává. Ta tuto otázku se pokusím nalézt odpověď v kapitole, kde budou obsařeny návrhy na možné zefektivnění služby

Vřpis lze požadovat na základě dvou výběřů, listu vlastnictví nebo podle seznamu nemovitostí. V systém je schopen vyhotovit vřpis týkající se domu, rekreační chaty, parcely, bytové jednotky, garáže. O vřpis z katastru nemovitostí může požádat samozřejmě anonymní řadatel.<sup>43</sup>

---

<sup>42</sup> ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. 1.4.2011 [cit. 2012-05-08]. Dostupné z : <http://www.cuzk.cz/Dokument.aspx?PRARESKOD=998&MENUID=10381&AKCE=DOC:10-KATASTR>

<sup>43</sup> Dokumentace k projektu Czechpoint: Do Czechpoint krok za krokem [online]. 1.4. 2009, 5.10.2009, © 2009 MVČR [cit. 2012-06-05]. Dostupné z : [http://www.czechpoint.cz/web/files/Czech%20POINT\\_Dokumentace\\_k\\_projektu\\_Krok\\_za\\_krokem\\_r\\_t\\_1.4.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/files/Czech%20POINT_Dokumentace_k_projektu_Krok_za_krokem_r_t_1.4.pdf).

### 5.2.7 Výpis z bodového hodnocení řidiče

Další nepostradatelný článek je tento výpis. Systém bodového hodnocení je v České republice veden od 1. 6. 2006, kdy nabyl účinnosti zákon č. 411/2005 Sb., o silničním provozu, který novelizoval zákon č. 261/2000 Sb. o provozu na pozemních komunikacích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Na jednotlivých pracovištích, která realizují CzechPOINT, mohou lidé požádat o tento výpis k datu 1. 1. 2009. Tato služba byla zřízena za účelem zjištění trestných bodů. Výpis poskytuje centrální registr řidičů, který spravuje Ministerstvo dopravy, jeho součástí je také evidence bodového hodnocení řidiče. „Dokumenty „Bodování řidiči“ mají kumulativní charakter, což znamená, že obsahují data od zavedení bodového systému (1. 7. 2006) do data zpracování posledního výstupu“.<sup>44</sup> Osoba, která o výpis žádá, musí předložit platný doklad totožnosti a přidělené rodné číslo, o výpis může požádat i zmocněnec na základě ověřené plné moci. O tento výpis není v nabídce zcela zájem, občana odradí výše stanovené ceny, za kterou výpis bude vyhotoven. O tomto tématu blíže v další kapitole, výše správních poplatků za služby zprostředkované CzechPOINTEM.

### 5.2.8 Výpis z insolvenčního rejstříku

Výpis z insolventního rejstříku poskytuje informaci, zda je osoba vedena jako dlužník. Výpis obsahuje aktuální stav insolventního řízení vedený k určité osobě nebo subjektu. V insolventním rejstříku lze vyhledávat podle identifikačního čísla organizace nebo podle osobních údajů.

### 5.2.9 Žádost o výpis či opis z Rejstříku trestů

Nový přínos pro veřejnou, která je v platnosti od 1. července 2008. Pracovníci orgánů veřejné moci, kteří mají povoleno oprávnění získat výpisy nebo opisy z výše uvedeného rejstříku budou zavedeni svými správci skupin do systému CzechPOINT s tím k dispozici pouze elektronické formuláře pro získávání výpisů a opisů z Rejstříku trestů.

---

<sup>44</sup> MDČR. *Statistiky* [online]. © 2006[2012-05-06]. Dostupné z : [http://www.mdcz.cz/cs/Statistika\\_dopravy/](http://www.mdcz.cz/cs/Statistika_dopravy/).

### **5.2.10 Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů**

Seznam kvalifikovaných dodavatelů je veden Ministerstvem místního rozvoje jako součást informačního systému o veřejných zakázkách. Tato služba je především určena firmám a dodavatelům, kteří mají zájem ucházet o veřejné zakázky. Výpisem ze Seznamu tak může dodavatel v zadávacích řízeních nahradit doklady prokazující splnění základních a profesních kvalifikačních kritérií. Zadavatel je povinen výpis ze seznamu uznat, není - li starší více než 3 měsíce. Rejstřík se nachází v dikci veřejné, tudíž o výstup může požádat kdokoliv. Je nutné znát pouze IČ.<sup>45</sup>

Na tento výpis je velmi kritický pohled, z hlediska využitelnosti, jde o službu z pohledu občanů zbytečnou. V současné době nemají firmy ani ponětí o smysluplnosti nebo alespoň ponětí o této vzniku této služby, kterou mohou využít pro své aktivity a zapojování se do oblasti veřejných zakázek. Spíše je zde aktivita a kontrola vyšších orgánů tímto stylem dohlížet na zadávání veřejných zakázek. Pokud půjde o nástroj pro usnadnění zdlouhavého procesu prokazování a dokládání splnění kvalifikace v zadávacím řízení, je to vhodný směr. Jinak tato služba postrádá jakýkoliv smysl pro fungování do budoucna.

### **5.2.11 Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH**

ISOH, zkratka, která znamená Autovraky - Informační systém Odpadového hospodářství. Samosprávné subjekty poskytují od 1. 1. 2009. Od tohoto data byl spuštěn online systém pro evidenci přijatých autovraků, vycházející z požadavků zákona č. 352/2008 Sb. o podrobnostech nakládání s autovraky.

Pro evidenci autovraků je nutné, aby se provozovatelé autovrakovišť zaregistrovali na MA ISOH, což je jim právě umožněno přes CzechPOINT. Pro provozovatelé autovrakovišť je nutné získat přístupové údaje do systému evidence autovraků. Přístupové údaje obsahují přihlašovací jméno a heslo, pomocí, kterého jednoznačně identifikují provozovatele a provozovnu zařízení ke sběru vybraných autovraků. Přístup do systému může získat pouze podnikatelský subjekt, který k provozování činnosti sběru vybraných autovraků získal povolení od příslušného krajského úřadu.<sup>46</sup>

---

<sup>45</sup> Nový Jičín [online]. © 2007[2012-05-08]. Dostupné z <http://obce.jicin.cz/>

<sup>46</sup> MVČR. CzechPOINT [online]. © 2012 MVČR [2012-05-08]. Dostupné z : <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/256>

Občan, který předá firmě dosluhující automobil k ekologické likvidaci, může poté nahlédnout do této databáze ekologicky odstraněných vozidel a může si tak zkontrolovat zdaje jeho auto bylo dle pravidel zlikvidováno. Podrobnější informace o problematice autovlaků lze získat na <http://autovraky.cenia.cz/> v sekci Odpadové hospodářství.

Tento modul je pro pracovníky složitě pochopitelný hned z několika hledisek. Zjednodušeně řečeno tímto systémem provozovatel získá jen přístupové údaje, které lze podnikateli vydat osobně na základě platného dokladu totožnosti, nebo na základě předložené plné moci, kterou vystavuje na žadatele statutární orgán provozovatele.

Není zde možnost, že by CzechPOINT registroval nově vznikající nebo už existující provozovatele a zároveň by jim vydával přístupové údaje. Provozovatel opět musí absolvovat dvojí zbytečnou cestu, jednak na krajský úřad a pak na příslušný CzechPOINT. Na krajském úřadě podnikatel získá potvrzení a společně s tímto mu pracovnice vydá příslušné přístupové údaje do evidence autovraků. Jde zde tedy podiv nad vhodností existence této služby přes CzechPOINT, když nemůže poskytnout občanovi úplný servis a usnadnit mu tak cestu dvojitým směrem.

### 5.2.12 Datové schránky

Celá oblast datových schránek je velmi rozsáhlá na vysvětlení celé terminologie, v kapitole zde představeny alespoň ve stručnosti základní pojmy, které souvisejí s pochopením souvislostí dané problematiky. Projekt datových schránek odstartoval 1. července 2009 a naostro se začal používat o čtyři měsíce později a to 1. 11. 2009, kdy začala pro některé instituce platit povinnost používat je.<sup>47</sup>

Datové schránky znamenají revoluci v doručování. Jsou elektronickým úložištěm, na které se doručují dokumenty orgánů veřejné moci a stejně tak i vůči nim. Tento způsob komunikace nahrazuje klasické doručování v listinné podobě. Rozlišujeme čtyři druhy datových schránek a) datová schránka orgánu veřejné moci, b) datová schránka právnické osoby, c) datová schránka fyzické osoby podnikající, a d) datová schránka fyzické osoby. Datová schránka, mnozí si pod tímto pojmem představí něco podobného jako je email, ale není tomu tak. Co pak nám říká zákon? Dle zákona datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno pro doručování.<sup>48</sup>

<sup>47</sup> SMEJKAL, Vladimír. *Datové schránky v právním řádu ČR: zákon č. 300/2008 Sb., O elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s kom.* . 1. vyd. Praha: ABF, 2009, 176 s . ISBN 978-80-86284-78-1. s.3

<sup>48</sup> MVČR. *Informační systém datových schránek : základní informace* [online]. © 2009 MVČR

Datovou schránku mají ze zákona zřízeny orgány veřejné moci a právnické osoby vedené v obchodním rejstříku. Dobrovolně si ji mohou zřídit i jednotliví občané, fyzické osoby, kteří si chtějí ulehčit cestu a fronty na poštách a chtějí do datové schránky nahlédnout prakticky kdekoliv. Pokud tak učiní, orgány veřejné moci jsou povinny ji využívat i vůči nim. Zřízení datové schránky není povinné ani pro podnikající fyzické osoby. Výjimkou z této skupiny jsou však advokáti, daňoví poradci, insolvenční správci, notáři a exekutoři. Na tyto podnikatele se vztahuje přechodné období, po jehož uplynutí bude schránka zřízena automaticky. Zatím není možná komunikace mezi právnickými ani mezi fyzickými osobami navzájem.<sup>49</sup>

Základními legislativními dokumenty, které upravují problematiku informačního systému datových schránek, jsou zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentu a neméně důležitý zákon č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentu. Jsou zde i další související právní předpisy, které upravují oblast elektronizace veřejné správy je zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a změně dalších zákonů, zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů a zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně dalších zákonů.

Oblast datových schránek má pod záštitou Ministerstvo vnitra ČR, které tuto oblast zřizuje a zároveň spravuje. Dále v tomto systému hraje roli nejvyššího garantu, je správcem informačního systému. Dále k jeho povinnostem patří zadávání prováděcích vyhlášek k této problematice se vztahující, má na starosti nákup služeb provozu od držitele poštovní licence a kontrola provozu informačního systému.

Systém CzechPOINT nabízí svým klientů v souvislosti s fungováním datových schránek možnost zřídit datovou schránku, možnost zneplatnění přístupových údajů a vydání nových atd. Téma datových schránek je pro některé občany velice obtížné pochopit na jaký systém se v tom skrývá. Jiří Lapáček ve své knize *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřadem*, detailně rozebírá ustanovení zákona o datových schránkách, je to jakýsi návod, kterým otvírá elektronický svět lidem.<sup>50</sup>

---

[2012-05-11] Dostupné z : <http://www.datoveschranky.info/cz/ke-stazeni/dokumenty-id34718/>

<sup>49</sup>MVČR. *Co jsou datové schránky*. In: [online]. © 2010, 13. 11. 2009 [cit. 2012-05-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-co-jsou-datove-schranky>.

<sup>50</sup>LAPÁČEK, Jiří. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. 1. vyd. Brno:Computer Press, 2012, 197 s. ISBN 978-80-251-3680-5.

### 5.2.13 Autorizovaná konverze dokumentů

S fungováním datových schránek úzce souvisí autorizované konverze dokumentů, ji v kapitole 5.1 kontaktní místo CzechPOINT – Česká pošta bylo zmíněno, co to vlastně konverze dokumentů je a jaké typy existují. Konverze dokumentů je legislativně zakotvena v zákoně č. 300/2008 Sb. o autorizované konverzi dokumentů a konverzí dokumentů. Tento zákon vymezuje c je to datová schránka, jaké typy existují, dále vymezuje osoby, které jsou oprávněny k přístupu do datové schránky, kde získají přístupové údaje, informace ohledně zpřístupnění datové schránky. Dále obsahuje informace co je to konverze dokument, subjekty provádějící konverzi, postup při provádění konverze, ověřovací doložka.

Konverzi je možno rozdělit na dva typy. Konverzi na žádost, kterou provádějí kontaktní místa veřejné správy a rozhraní CzechPOINT a konverzi z moci úřední, kterou provádějí orgány veřejné moci pro výkon své působnosti samozřejmě také přes rozhraní CzechPOINT, ale v sekci CzechPOINT@office, pro potřeby orgánů veřejné moci.

Bez konverze dokumentů by nemohl fungovat systém datových schránek. Zjednodušeně provedenou konverzí dokumentů pracovníce potvrdí, že se jedná o originál. V praxi to funguje následovně. V případě, kdy nám orgán pošle nějakou písemnost do datové schránky, písemnost si nemůžeme jen tak vytisknout a použít u některé z institucí. Pro tento případ slouží provedení konverze z elektronické formy do listinné. Převedení dokumentu do právoplatné listinné formy. Na druhé straně klient požaduje zaslat písemnost prostřednictvím datové schránky, ale má písemnost jen v papírové formě, tady zase poslouží konverze s listinné do elektronické formy. Pracovníce písemnost převede do elektronické formy, písemnost tímto bude dále připravena k zaslání formou datové schránky. Bohužel ne všechny dokumenty lze převést do elektronické formy. V zákoně jsou vymezeny dokumenty, na nichž konverze nelze provést, jedná se o dokumenty v listinné formě, jehož jedinečnost nelze konverzí nahradit, zejména o občanský průkaz, cestovní doklad, zbrojní průkaz, řidičský průkaz, vojenskou knížku, služební průkaz, průkaz o povolení k pobytu cizince, rybářský lístek, lovecký lístek nebo jiný průkaz, vkladní knížku, šek, směnku nebo jiný papír, los, sázenku, geometrický plán, rysy a technické kresby. Všechny tyto dokumenty tvoří výjimku, u nichž nelze provést konverzi, zcela pochopitelné. Jelikož všechny tyto doklady jsou obsaženy v zákoně číslo 21/2006 Sb. o ověřování shody opisu nebo kopie nebo kopie s listinou a ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů (zákon o ověřování), konkrétně v paragrafu 9 jsou vymezeny doklady, u nichž nelze provést ověření.

Je vidět, že zákony se prolínají v pravém smyslu. Není zde rozpor u dvou oblastí. Nelze konat jednu činnost na straně jedné a zároveň přestupovat zákon na straně druhů. Vždy musí jít soulad.

#### **5.2.14 Centrální uložště ověřovacích doložek**

Ověřovací doložka, poněkud cizí pojem. Ověřovací doložka v sobě nese informaci o provedené konverzi a k dokumentu se připojuje poté co je ověřena shoda výstupu se vstupem daného dokumentu, která zaručuje správnost a legitimnost. To znamená, že dokument je v souladu s provedenou konverzí. Každá takto vzniklá doložka je uložena v uložšti ověřovacích doložek. Kde je možné ji znovu podle přiděleného čísla vyhledat.

#### **5.2.15 Úschovna systému CzechPOINT**

Této pojem v sobě skrývá, dá se tomu říci schránku, kde je uložen dokument po provedené konverzi dokumentu z listinné do elektronické formy, kdy se dokument do úschovny uloží po dobu 3 dnů a klient ji může během této úložní doby využít k dalším záležitostem. V druhém případě, kdy se jedná o konverzi z elektronické do listinné formy, slouží úschovna k uložení dokumentu, který pracovník z úschovny přes konverzi dokumentů vyzvedne a zkonvertuje. Takto zpracovaný dokument může být v úschovně uložen po dobu 30 dnů.

#### **5.2.16 Czechpoint@office**

Předešlé kapitoly popisovali jednotlivé výpisy a služby, které může občan získat prostřednictvím služby CzechPOINT. Tato kapitola se dotýká pouze agendy, týkající se omezené skupiny osob zainteresovaných do níže popsaného systému.

Červenec 2010 znamenal výrazný posun v rozvoji systému CzechPOINT, dne 1. 7. 2010 došlo k nabytí účinnosti zákona č. 227/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech. V důsledku této změny došlo k novelizaci zákona č.133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů (zákon o evidenci obyvatel), ve znění pozdějších předpisů. Od této doby

se zaměstnanci krajských úřadů, matričních úřadů a ohlašovnen stali zapisovateli údajů do agendového informačního systému evidence obyvatel podle jednotlivých agend.<sup>51</sup>

Czech POINT byl napojen na Informační systém evidence obyvatel. V této souvislosti se rozšířilo i rozhraní pro vnitřní potřeby úřadu nazvaný CzechPOINT@office. CzechpPOINT@office je převratnou záležitostí usnadňující činnost vybraných subjektů veřejné správy. Jedná se o vnitřní rozhraní, které budou využívat pracovníci veřejné správy, je vytvořeno a účelem potřeby samostatného úřadu. Jako jsou soudy, obecné úřady, krajské úřady, které vykonávají agendy pro výkon své působnosti.

Orgány veřejné moci mají ze zákona zřízen přístup ke konkrétním agendám. Rozhraní CzechPOINT@office je součástí stávajícího systému CzechPOINT, ale nutné aby správce centrály dle stanovených pokynů Ministerstva vnitra nastavil přístup skupin ke konkrétní agendě v rozhraní. Tato služba je v rozhraní CzechPOINT vedena odděleně od služeb pro veřejnost, je poskytována v rámci úřadu zcela zdarma.<sup>52</sup>

V současné době v CzechPOINT@office mohou pracovníci využívat nabídku agend jako je výpis a opis z rejstříku trestů z moci úřední, autorizovaná konverze z moci úřední, agendy matriky, agendy ohlašovny, agendy soudy. Například občan už nemusí k vyřízení své záležitosti dokládat Výpis z rejstříku trestů, úředník si pořídí nutný doklad pomoci CzechPOINT@office. Na následujícím obrázku je vidět, že agendy matrik převládají, na druhém místě jsou to agendy ohlašovnen a na posledním místě jsou agendy soudů, které zahrnují minimum svých agend využívaných v systému CzechPOINT@office.

---

<sup>51</sup>Institut pro místní správu. *Czechpoint@office : zápis do informačního systému evidence obyvatel*. [online].19.07.2010 [2012-05-10]. Dostupné z : <http://www.institutpraha.cz/aktuality/czechpoint-office-a-zapis-do-informacniho-systemu-evidence-obyvatel>

<sup>52</sup>MVČR. *Egon- symbol eGovernmentu*. [online].19.10.2010 [2012-05-11]. Dostupné z : <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontakti-mista-verejne-spravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>



## 6 Praktické využití projektu CZECHPOINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem

Tato část diplomové práce bude konkrétně popisovat Město a pracoviště CzechPOINTU na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem. Kapitola je rozdělena do čtyř hlavních částí. V první části bude představen Městský úřad a Město Vrbně pod Pradědem, kde se úřad nachází. Dále jsou zde krátké informace týkající se vyřízení dotace na zabezpečení update na dané pracoviště. V názorné podobě bude znázorněno funkční prostředí CzechPOINT a správních poplatcích za jednotlivé služby a výpisy. A v neposlední řadě se bude zabývat konkrétními statistickými údaji vycházející z dané pobočky.

### 6.1 Město, Městský úřad Vrbně pod Pradědem

Vrbně pod Pradědem (německy Würbenthal) je podhorské městečko, které leží v Moravskoslezském kraji. Správní území města má rozlohu 68 km s nadmořskou výškou 545 m nad mořem a nachází se na soutoku tří řek Bílé, Střední a Černé Opavy v podhůří nejvyššího pohoří Jeseníků s nejvyšší horou Praděd. K 18. 5. 2012 ve městě trvale žije 5686 obyvatel, průměrný věk obyvatelstva je 41,56 let. Na č. 3 je znázorněna vlajka a na obrázku č. 4 je znázorněn znak Města Vrbně pod Pradědem.



Obrázek č. 3 : Vlajka Města Vrbně pod Pradědem

Zdroj : *Heraldika a vexilologie : znaky a vlajky* [online]. Dostupné z : <http://heraldika.webnode.cz/vlajky-obci-mestecek-a-mest/>

V obci je evidováno 5 částí obcí, 38 ulic a 1 017 adres. Části obce Bílý Potok, Mnichov, Vidly, Vrbně pod Pradědem, Železná.<sup>53</sup>

---

<sup>53</sup> MVČR. *Adresy v České republice*. [online]. 25.05.2012 [2012-05-18]. Dostupné z : <http://aplikace.mvcr.cz/adresa/t/vrbeno/index.html>.



Obrázek č.4 : Znak města Vrba pod Pradědem  
Zdroj : Interní materiály Městského úřadu Vrba pod Pradědem

Jedná se o obec dvojkovou čili obec s pověřeným obecním úřadem. „*Správní obvod města Vrba pod Pradědem jako obce s pověřeným obecním úřadem je vymezen územím obcí Karlova Studánka, Ludvíkov, Vrba pod Pradědem, Karlovice, Široká Niva*“.<sup>54</sup> Vrba pod Pradědem má statut města. Okresním městem Vrba pod Pradědem je Město Bruntál. Ve městě Vrba pod Pradědem se nachází Městský úřad, který sídlí na adrese Nádražní 389, 793 26, Vrba pod Pradědem. V čele úřadu stojí starostka, místostarosta a za chod úřadu zodpovídá. Městský úřad má přibližně 44 zaměstnanců a je členěn na 4 odbory. A tím jsou majetkoprávní odbor, finanční odbor, odbor vnitřních věcí, odbor výstavby a životního prostředí.<sup>55</sup>

## **6.2 Dotace a zřízení pracoviště CzechPOINT na Městském úřadě ve Vrba pod Pradědem**

V kapitole č. 3 byla zmíněna možnost poskytnutí finanční dotace až 85 % z celkových vynaložených nákladů z fondů EU na zřízení nového pracoviště CzechPOINTU ve výši 93 927,- Kč nebo na pořízení upgrade stávajícího pracoviště ve výši 68 540,- Kč. Tato podpora je finančně podporována jedním z fondů evropské unie – Evropského fondu pro regionální rozvoj. Prostřednictvím tohoto fondu je naplňován jeden z hlavních cílů regionální politiky evropské unie, jejichž cílem je podpora hospodářského a sociálního rozvoje.

Město Vrba pod Pradědem se rozhodlo tuto dotací využít jelikož pracovníci CzechPOINTU poskytovaly služby CzechPOINTU na počítačích v majetku města, které už pomalu dosluhovaly. Dne 12. 8. 2009 podalo prostřednictvím projektové manažerky žádost o udělení dotace z výzvy č. 2, dotace z Integrovaného operačního programu – „eGovernment o obcích – CzechPOINT, číslo operačního programu CZ.1.06, prioritní osa Zavádění ICT v územní veřejné správě - cíl Konfederace. Název projektu CzechPOINT – kontaktní místo

<sup>54</sup> Vrba pod Pradědem. *Kronika* [online]. © 2000-2012, 25.6.2010 [cit. 2012-05-18]. s.18.  
Dostupné z : <http://www.vrbnopp.cz/cs/mesto/kronika-mesta/>

<sup>55</sup> Vrba pod Pradědem. *Odbory městského úřadu*. [online]. © 2000-2012 [cit. 2012-05-18]  
Dostupné z : <http://www.vrbnopp.cz/cs/radnice/odbory-meu/>

(upgrade). Jedná se pořízení technického a technologického vybavení místního pracoviště, nákup hardwarového a softwarového vybavení. Dne 21. 07. 2009 bylo rozhodnuto o přiznání jednorázové neinvestiční dotace ve výši 58 259,- Kč zbytek peněžních prostředků ve výši 10 281,- Kč putovalo z vlastního rozpočtu Města Vrbná pod Pradědem. Město dále uzavřelo kupní smlouvu s firmou Impromat o pořízení Upgrade verze Czechpoint. Z finančních prostředků pořídilo multifunkční laserovou barevnou tiskárnu (přístroj pro tisk, kopírování a skenování), plochý LCD monitor pro klienta, čtečku 2D kódu a klávesnici s čtečkou čipových karet. Tato finanční pomoc významně ovlivnila vznik pracovišť CzechPOINT i v menších obcích. Díky této finanční podpoře se obměnilo i vybavení pracoviště CzechPOINTU na Městského úřadu ve Vrbně pod Pradědem. Pracoviště CzechPOINT na odboru vnitřních věcí, konkrétně na oddělení matriky a evidence obyvatel. Pro větší zkvalitnění v poskytování služeb se stal dalším kontaktním místem i odbor výstavby a životního prostředí. Obě pracoviště nabízejí občanovi stejné služby. Kontaktní místo na odboru výstavby a životního prostředí není v současné době nikým vykonáváno, jelikož je pracovnice na mateřské dovolené. Tudíž občané mohou využít pracoviště na již zmíněné matriky a evidenci obyvatel. CzechPOINT je občanům k dispozici ve stejných hodinách jako jsou úřední hodiny městského úřadu, služby nabízejí pracovnice kvalifikované v této oblasti, které jsou v tomto ohledu práce s CzechPOINTEM dále profesně vzdělávány. Moderní technologie a elektronizace kladou nároky na kvalifikační zabezpečení pracovníků, aby produktivita práce odpovídala dané úrovni a trendům.<sup>56</sup> Tudíž pracovnice byly proškoleny pracovníkem eGon center, které jsou situovány v krajích a některých obcích s rozšířenou působností. Tyto centra jsou v kompetenci Institutu pro místní správu Praha, dle pověření Ministerstvem vnitra ČR. Poté jim byla poskytnuta aplikace vzdělávat se, popřípadě zdokonalovat své dosud nabyté znalosti prostřednictvím zdarma elearningových kurzů vztahujících se k problematice CzechPOINT.<sup>57</sup> Jsou zde varianty školení dle různých typů ověřených výstupů. Všechny tyto kurzy jsou pravidelně aktualizovány a tématicky se týkají i jiných oblastí jako jsou datové schránky, vidimace a legalizace atd.. Je to směr správným směrem. Dále se mohou vzdělávat prostřednictvím využití testovacího prostředí EDU (Education) přímo v rozhraní CzechPOINT, dále jim je k dispozici oddělení Hepldesku, kde mohou vznést svůj dotaz nebo žádost. Pracovníci uvítali hlavně možnost elearningových kurzů pracovníci CzechPOINT velmi uvítali z důvodu velmi přehledně vyhotoveným kurzům,

---

<sup>56</sup> BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Kapitoly z andragogiky 1*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006, 77 s. ISBN 80-244-1355-8. s. 56.

<sup>57</sup> POČÍTAČOVÁ SLUŽBA. *Czechpoint: školení obsluhy Czechpoint*. Olomouc, 2008.

pracovnice po ukončení kurzu obdrží potvrzení o vykonání kurzu. Účastník kurzu může do uskutečněného kurzu vždy zpětně nahlédnout. Výhodou kurzů jsou jejich nulové náklady pro účastníky a tím tímto odpadnou finanční náklady při dojíždění do velkých měst. Dle dotazování pracovníku CzechPOINTU je pracovní prostředí zcela jednoduché díky těmto kurzům a práce se tak stává jedním z nejjednodušších úkonů, které pracovníci mohou svým klientům poskytnout. Jde o pár prokliknutí a je to, není na tom nic složitějšího, jak tvrdí pracovníci z jejich dosavadní zkušenosti s tímto systémem. Jediným nedostatkem je, kdy systém není připraven na změny například při fluktuaci pracovníků. Kdy přístup do kurzů je termínově omezen. Jinak je využitelnost kurzů velmi vysoká

### **6.3 Správní poplatky služby CzechPOINTU**

Výše správních poplatků se může lišit v souvislosti na danou instituci, která služby vykonává a poskytuje. Maximální výše poplatků je omezena zákonem číslo 634/2004 Sb., o správních poplatcích. Ceny u některých výpisů zůstaly doposud stejné, bohužel u některých služeb, o které mají klienti nejvyšší zájem, a který je nutný pro občany, kteří vesměs žádají o práci a jejich finanční situace není zrovna na vrcholu slávy, se cena zvyšuje. Konkrétní případ je výpis z rejstříku trestů. Poplatek za tento výpis byl zpoplatněn částkou ve výši 50,- Kč, od 1. 1. 2012 se cena za tento výpis navýšila na 100,- Kč. K tomu je nutné podotknout ceny za výpisy a služby pořízené prostřednictvím CzechPOINTU se mohou tedy lišit v souvislosti, jak si je dané město po projednání na jednání rady stanoví, v tomto ohledu se výše částky musí držet maximální výší zákona. V následující tabulce č. 1 je uveden ceník s jednotlivými poplatky požadovanými za výpisy a služby.

<b>Druh výpisu</b>	<b>Cena za 1. stranu výpisu v (Kč)</b>	<b>Cena za každou další stranu</b>
Obchodní rejstřík	100	50
Živnostenský rejstřík	100	50
Výpis z katastru nemovitostí	50	100
Výpis z rejstříku trestů FO	100	x
Výpis z rejstříku trestů PO	100	x
Výpis z bodového hodnocení řidiče	100	x
Výpis z insolvenčního rejstříku	100	50
Žádost o výpis či opis z rejstříku trestů	Služba není zpoplatněna	x
Vydání ověřeného výstupu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů	100	50
Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH	100	50

*Tabulka č. 1 : Správní poplatky za výpisy a služby z CzechPOINTU na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem*

*Zdroj : Internetové stránky města Vrbna pod Pradědem, vlastní zpracování*

Správní poplatek za přijetí podání dle živnostenského zákona se liší. Správní poplatek vybíraný pracovištěm CzechPOINT (v případě samosprávních úřadu) činí 50,- Kč za přijetí podání (na ostatních kontaktních místech CzechPOINT dle ceníku, viz. tabulka č. 2), další poplatek vybírá dle druhu podání - tento poplatek je určen pro Živnostenský úřad, na který je po té místem CzechPOINTEM zasílán.

<b>Druh</b>	<b>Výše poplatku</b>
Podání ohlášení živnosti při vstupu do živnostenského rejstříku	1000
Další ohlášení živnosti	500
Přijetí žádosti o koncesi při vstupu do živnostenského podnikání	1000
Přijetí další žádosti o koncesi	500
Změna rozhodnutí o schválení odpovědného zástupce pro koncesovanou živnost	500
Vydání výpisu z živnostenského rejstříku po provedení oznámení změny	500
Vydání úplného nebo částečného výpisu z živnostenského rejstříku na žádost za každou započatou stránku	20

*Tabulka č. 2 – Sazebník správních poplatků (Podání dle živnostenského zákona)*

*Zdroj : Internetové stránky města Vrbna pod Pradědem, vlastní zpracování*

Služby spojené s datovými schránkami jsou prováděny zcela zdarma, výjimkou je jen autorizovaná konverze dokumentů na žádost, ta je zpoplatněna ve výši 30,- Kč za stránku a dále opakované vydání přístupových údajů je zpoplatněno částkou ve výši 100,- Kč.

## 6.4 Funkční prostředí rozhraní CzechPOINT

Samotné pracovní nebo funkční prostředí CzechPOINTU není nikterak složité. K systému CzechPOINT centrály se pracovník přihlašuje prostřednictvím aplikace na adrese <http://www.czechpoint.cz>. Pro snadný přístup a přihlášení daný administrátor pracovním tento odkaz uložil na pracovní plochu daného počítače. Na obrázku č. 5 je názorně představena úvodní přihlašovací obrazovka do CzechPOINTU.



Obrázek č. 5 : Vstupní obrazovka aplikace CzechPOINT

Zdroj : Kurz: Czech POINT - Rejstřík trestů ELearning : Insitut pro veřejnou správu Praha [online]. Dostupné z : <http://elev.institutpraha.cz/moje-kurzy.html>

Pro přihlášení se pracovníci objeví okénko, kde zadá své přidělené uživatelské jméno a heslo, dojde k ověření identity. Tato stránka obsahuje i provozní informace, které jsem pravidelně aktualizovány. Tyto provozní informace upozorňují pracovníci na plánované odstávky nebo obsahují informace o zřízení nových verzí aplikací. Pracovnice tedy zadá do okénka příslušné údaje a klikne přihlásit. Dojde k ověření identity, centrála CzechPOINT zjišťuje, zda o informace žádá pracoviště, které má na to právo. Bezpečnost dat je na 100 % zaručena. „*Systém je chráněn obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména autorským zákonem, obchodním zákoníkem, zákonem č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 140/1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů a mezinárodními smlouvami na ochranu práv duševního vlastnictví, kterými je Česká republika vázána*“.<sup>58</sup>

<sup>58</sup> Czechpoint. Provozní řád : Český podací ověřovací informační národní terminál [online]. MVČR 2009, poslední revize dne 19.3.2012 [2012-05-26]. Dostupné z: [http://www.czechpoint.cz/web/files/Provozni\\_rad\\_CzP\\_v17.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/files/Provozni_rad_CzP_v17.pdf)

Pokud pracovnice zadala správné údaje, v té chvíli se objeví nabídka formulářů pro zprostředkování služby nebo výpisu viz. obrázek č. 6 .

Název	Kategorie	Cena	Dostupnost
Formulář Zpracování žádosti	Zpracování žádosti	0,00	<span style="color: green;">●</span>
Formulář Zpracování žádosti	Zpracování žádosti	0,00	<span style="color: green;">●</span>
Formulář Výpis z evidence	Výpis z evidence	0,00	<span style="color: green;">●</span>
Formulář Žádost o poskytnutí služby	Žádost o poskytnutí služby	0,00	<span style="color: green;">●</span>
Formulář Žádost o poskytnutí služby	Žádost o poskytnutí služby	0,00	<span style="color: green;">●</span>

Obrázek č. 6 : Nabídka dostupných formulářů CzechPOINT

Zdroj : Kurz: Czech POINT - Rejstřík trestů ELearning : Insitut pro veřejnou správu Praha [online] Dostupné z : <http://elev.institutpraha.cz/moje-kurzy.html>

Tyto formuláře jsou pravidelně aktualizovány. Kromě těchto formulářů je zde vidět jejich samotná dostupnost, ta je vždy zvýrazněna zeleným nebo červeným kolečkem. V případě zeleného kolečka je služba dostupná, ale pokud je zvýrazněno červené kolečko, služba je nedostupná. Pracovnice klienta nemůže obsloužit. Nabídka formulářů v tomto rozhraní se dělí na pracovní prostředí služeb pro klienty a již několikrát zmiňované formuláře pro vnitřní prostředí veřejné správy a tím je Czechpoint@office. I zde je snadná a rychlá orientace, prostředí je velmi kvalitně zpracováno.

Pokud se týče požadavku klienta na poskytnutí výpisu. Pro vybrání příslušného výpisu pracovník dvakrát klikne na tlačítko stáhnout a příslušný formulář se mu otevře, v dialogovém okně se objeví tlačítko otevřít. Stisknutím tlačítka pracovníce práci s příslušným formulářem ukončí a vrátí se do nabídky všech formulářů. Práce s takto jednoduše nastaveným systémem není nějak namáhavá, jen vstupní požadavek klienta vyhodnotit a zpracovaná situace se stává během pár minutek, možná i vteřin reálnou

## 6.5 Analýza využívání služeb CzechPOINTU občany Města Vrbna p.P.

V následující kapitole je místo na aktuálně dostupné statistické údaje služby Czechpoint na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem. Tyto získané údaje budou znázorněny od počátku fungování služby po současnost. Dle zjištěných údajů byl provoz CzechPOINTU ve Vrbně pod Pradědem zahájen koncem roku 2007. Uvedená data budou analyzována v období 2007 až 31. 5. 2012. Jak už bylo řečeno Městský úřad má v současné době 2 pracoviště CzechPOINTU, jedno má své působiště na matrice a druhé na úseku evidenci obyvatel. Údaje budu brány celkově za obě pracoviště.

Statistické údaje budou rozděleny na dvě úrovně, jedna se bude týkat výpisů dostupných pro občany a druhá úroveň se bude čerpat z konkrétních čísel prvních tří let z části CzechPOINT@office, tedy z úkonů sloužící jen pro pracovníky veřejné správy.

Prvním výpisem, který CzechPOINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem zprostředkoval, byl výpis z katastru nemovitostí a výpis z rejstříku trestů. Počátek této služby se mapuje v roce 2007. V tomto roce spuštění systému bylo vydáno celkem 444 výpisů v celkové částce 22 200,- Kč. Je nutné podotknout, že počet výpisů odpovídá skutečnosti, v prvním roce zahájení provozu se možnosti služby nedostaly do podvědomí občanů, informovanost nebyla tak velká. Lidé nevěděli jaké možnosti CzechPOINT obnáší, zprvu spíše z obav, poté ať už z důvodu potřeby a trochu ze zvědavosti navštívili pracoviště CzechPOINT.

Následující tabulka uvádí celkové počty vydaných výpisů za uvedené období od zavedení služby v rozmezí let 2007 až konec května 2012. Z tabulky je zřejmé, jak se nabídka výpisů postupně rozrůstala, v roce 2007 neměl klient početnou volbu výpisů. V dalších letech se nabídka dostupných služeb pestře rozšířila. V důsledku toho jak se děly legislativní změny, tak přibývaly další a další výpisy s těmito změnami související. I když se systém postupně rozvíjel a poskytoval nejrůznější typy výpisů, o některé tyto výpisy nebyl ze strany klientů na pobočce Vrbno pod Pradědem zájem. Využívání těchto služeb mezi jednotlivými roky znázorňuje tabulka č. 3.

Typ výpisu	Rok					
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Výpis z rejstříku trestů	350	107	168	428	94	39
Výpis z katastru nemovitostí	94	245	185	147	101	41
Výpis z obchodního rejstříku	0	24	39	43	37	11
Výpis ze živnostenského rejstříku	0	1	3	7	8	5
Výpis z bodového hodnocení řidiče	0	0	0	0	29	0
Konverze z listinné do elektronické formy na žádost	0	0	0	0	4	0
Oznámení o zneplatnění přístupových údajů do datové schránky	0	0	0	4	2	0
Žádost o zřízení datové schránky	0	0	0	1	0	0
<b>Celkový počet vydaných výpisů</b>	<b>444</b>	<b>377</b>	<b>410</b>	<b>630</b>	<b>275</b>	<b>96</b>

Tabulka č. 3 : Počet vydaných výpisů z CzechPOINTU na MěÚ Vrbno pod Pradědem v období 2007–2012

Zdroj : Výroční zpráva MěÚ Vrbno pod Pradědem, vlastní zpracování (do května včetně)



Rok 2007 byl pro pracoviště úspěšný, když se CzechPOINT teprve rozjížděl. V tomto roce spuštění pracoviště bylo vydáno celkem 444 výpisů. V té době využili klienti pro své účely pouze dva výpisy a to výpis z rejstříku testů a výpis z katastru nemovitostí. Větší podíl zaznamenal výpis z rejstříku trestů s počtem 350 výpisů na druhém místě se umístil výpis z katastru nemovitostí počtem 94 výpisů. Celkový počet všech výstupů v tomto roce za tak krátké období překročil roční počet vydaných výstupů, které byly vydány v roce 2008, 2009 a rok 2011.

Rok 2008 byl v počtu výpisů úspěšnější. Klienti požadovali kromě výpisu z rejstříku trestů a katastru nemovitostí i výpis z obchodního a živnostenského rejstříku. Tento počet je ve srovnání s prvními rejstříky zanedbatelný.

V roce 2009 přibyla v souvislosti s přijetím zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů nová agenda a to konverze elektronické do listinné podoby. Občané této služby avšak v té době nevyužili. Celkový počet všech vydaných výpisů se v tomto roce navýšil na 410 výpisů. Největší zájem byl o výpis z katastru nemovitostí. Malinko vzrostl zájem o výpis z obchodního rejstříku.

Statistika roku 2010 byla nejúrodnější. Celkový počet v porovnání s ostatními roky byl navýšen v průměru o 200 výpisů. S počtem 630 je jedničkou v množství výstupů. Rekordně se nám vyšplhal počet vydaných výpisů z rejstříku trestů na 428 výstupů. Daleko méně bylo vydáno výpisů z katastru nemovitostí jen s počtem 147. Opomenout se nesmí výpis z obchodního rejstříku, zájem tento výpis se rok od roku navyšuje, v roce 2010 dosáhl počtu 47. Do statistiky se začínají vsouvat agendy spojené s datovými schránkami. Klienti požádali jednou o aktivaci datové schránky a 2 krát jim byly zneplatněny přístupové údaje do datové schránky. S aktivací datových schránek nastal na straně klientů problém v nepřístupnosti jejich datové schránky, kdy jim systém hlásil nedostupnost datové schránky, i když postupovali při přihlášení správně. Tudíž se museli dostavit na pracoviště CzechPOINTU k zneplatnění přístupových údajů a následnému vydání údajů nových. Poprvé jim tato služba byla poskytnuta zdarma, ale při dalším pokusu jim byl účtován poplatek. Nepochopitelné, pro občana nelehká situace, když se klient nutně potřeboval přihlásit do datové schránky, bohužel pracoviště jen z holé nutnosti navštívil a službu zase aktivoval, pro něj bezvýhodná situace, do které byl natlačen nevinně bez možnosti výběru.

Předposlední rok statistiky představují údaje z roku 2011. Vnesly se nám zde služby spojené s konverzí dokumentů. Kdy klienti začali využívat datových schránek a dokumenty do nich přijaté museli dostat do právoplatné podoby použitelné pro další záležitosti. Tato

služby byla využita v malém počtu 2 výstupů. Do popředí se dostává výpis z bodového hodnocení řidiče, o který v tomto roce požádalo 29 klientů o tento výpis. Cena za poskytnutý výpis je poněkud na zbytečně vyšší úrovni a zbytečná, jelikož její následná využitelnost je nulová. V té době se stala trendem doby, kdy klienti tento výpis žádali spíše ze zvědavosti, jak na tom jsou s trestními body, když náhodou minulý týden nezastavili na červenou a křižovatku projeli. Praxe byla, ale skutečně jiná. Celkově v tomto roce klesá počet všech vydaných výpisů. Některé klesly pod hranici stovky výpisů. Jestli to je důsledkem hospodářské krize. Kdy firmy a instituce začali propouštět, přestali se rozvíjet a zřizovat nová místa. Toto období se opravdu projevuje v zájmu o všechny výpisy. Není práce, nejsou peníze, nebuduje se, aktivita všech klesá.

Následující tabulka č. 4 zachycuje výši správních poplatků za výpisy a služby poskytnuté z CzechPOINTU na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem v rozmezí sledovaného období 2007 - 2012.

<b>Rok</b>	<b>Výše správních poplatků v (Kč)</b>
2007	22200
2008	21550
2009	25200
2010	28580
2011	21830
2012	10350

*Tabulka č. 4 : Výše správních poplatků za výpisy a služby poskytnuté z CzechPOINTU na MěÚ Vrbno pod Pradědem v období 2007 – 2012*

*Zdroj : Výroční zpráva MěÚ Vrbno pod Pradědem, vlastní zpracování (do května 2012 včetně)*

Rozdílnost ve výši vybraných správních poplatků není tak znatelná. Částky ne neorientují na počty výpisů. Přibývali služby, které CzechPOINT poskytoval za větší ceny, a o které byl ze strany klientů větší zájem, tudíž tuto službu více využívali, aniž by to korespondovalo s počtem všech celkových výpisů.

Co se týče služby CzechPOINT@office. Těmto agendám vznikl prostor k 1. 7. 2010, kdy došlo k novelizaci zákona č. 133/2000, o evidenci a rodných číslech a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. V současné době zažívá úžasný boom. Prostřednictvím této služby zadávají orgány veřejné správy údaje o občanech. Je to vlastně rozhraní pro vnitřní prostředí úřadu. Na pobočce CzechPOINT jsou využívány z tohoto rozhraní konverze dokumentů, obchodní rejstřík a agenda matriky a agenda ohlašovny. Tabulka č. 5 naznačuje, kolikrát pracovnice do příslušných agend vstoupily. Je vidět, ohlašovny využívají prostor nejvíce. V roce 2011 je počet 373 provedených úkonů, rok 2012 zachycuje období jen

od začátku roku 2012 do května 2012 a počet už dosáhl vysoké hranice. Z tohoto lze vyčíst, že agenda byla zřízena ku prospěchu, ohlašovny ji v plné míře ve svých náplních využívají. Na co je nutné upozornit, do této agendy musí pracovnice dané údaje zadat do tří dnů.

Agenda	Rok		
	2010	2011	2012
Konverze dokumentů	0	51	20
Narození	1	0	0
Úmrtí	5	8	11
Manželství	14	11	5
Ostatní	0	2	1
Zápis údaje o adrese místa trvalého pobytu	126	373	144
Zápis o doručovací adrese do ISEO	0	1	2

*Tabulka č. 5 : Počet vstupů do Czechpoint@office na MěÚ Vrbno pod Pradědem v období 2010 – 2012*

*Zdroj : Výroční zpráva MěÚ Vrbno pod Pradědem, vlastní zpracování (do května 2012 včetně)*

Z uvedených statistik vyplývá, že je o služby CzechPOINTU zájem, občané i když je Vrbno pod Pradědem malé město je statistika vydaných výpisů a služeb na vysoké úrovni. V množství vydaných výpisů se opět převažovali výpisy z katastru nemovitostí a výpisy z rejstříku trestů.

## **II. EMPIRICKÁ ČÁST**

## **7 Výzkumné šetření úrovně využívání služeb CzechPOINTU**

V této kapitole sehraje CzechPOINT velmi důležitou a hlavní roli, statistiky ukazují, že míra komunikace občanů se státem je využívána na vysoké úrovni. Pracovníci kontaktních míst se pod tíhou novinek elektronického světa snažili vyhovět na plné úrovni všem, kdo pracoviště CzechPOINTU navštívili k jejich plné spokojenosti ze všech možných hledisek.

### **7.1 Stanovení problémové oblasti a cílů řešení**

Od roku 2007 mají jak občané, tak podnikatelské subjekty možnost získat či ověřit potřebná data z veřejných i neveřejných informačních systémů v rámci jednoho univerzálního kontaktního místa CzechPOINT. Není tak třeba obcházet jednotlivé úřady, aby bylo možné získat např. data jako je výpis z obchodního rejstříku a katastru nemovitostí. Vše je možné vyřídit na jednom místě. Po pěti letech působení těchto kontaktních míst je mou snahou zjistit, jak občané nahlízejí na tento fenomén, který dostal název jednoduše CzechPOINT. Tudiž bylo nutné stanovit cíle a problémy šetření.

V této části diplomové práce bude cílem zjistit úroveň poskytovaných služeb v rámci CzechPOINTU a prostřednictvím dílčích cílů zjistit, jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa CzechPOINTU, zda-li občané toto pracoviště opravdu navštěvují a využívají služeb CzechPOINTU před ostatními úřady, jak často navštěvují občané pracoviště CzechPOINTU, bylo které služby občané využívají nejvíce, jak hodnotí výši správních poplatků za služby CzechPOINTU a jaký mají názor na organizační a personální zajištění této služby.

Z těchto zjištění přijmout návrhy na opatření na možné zefektivnění služeb získaných prostřednictvím CzechPOINTU. Toto zjištění, bude obsahem kapitol viz níže.

### **7.2 Vymezení otázek výzkumného šetření**

Otázky a tvrzení byly stanoveny na základě teoretických východisek k tématu, které byly zpracovány v teoretické části diplomové práce, dále k tomu napomohlo studium dostupné literatury, legislativy a hlavně znalostí dané problematiky v praxi. Na tyto nastavené otázky bude nutno hledat odpověď prostřednictvím daného výzkumného šetření. Tyto stanovené otázky napomáhají při vyhodnocení samotného dotazníkového šetření občanů. Nastavená tvrzení se na základě výsledků dotazníkové šetření potvrdí nebo vyvrátí.

Otázky výzkumného šetření byly nastaveny takto :

- Jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa CzechPOINTU?
- Zda-li občané využívají služeb kontaktního místa před ostatními úřady?
- Jak často občané navštěvují pracoviště CzechPOINTU?
- Které služby občané využívají nejvíce?
- Jsou občané spokojeni z výší správních poplatků za výpisy z CzechPOINTU?
- Jak občané hodnotí organizační zajištění služby CzechPOINT?
- Jak občané hodnotí organizační zajištění služby CzechPOINT?

Z hlediska stanovených otázek šetření byly nastaveny tato tvrzení :

- Občané upřednostňují při svých požadavcích kontaktní místo CzechPOINT, tudíž zřízení těchto míst vedlo ke snížení byrokracie a občané nemusí chodit na jiné úřady, když jim CzechPOINT usnadní cestu.
- Občané navštěvují nebo navštívili pracoviště CzechPOINTU alespoň jednou za rok.
- Nejvíce využívanou službou CzechPOINT občany jsou výpisy z katastru nemovitostí.
- Občané vnímají ceny za služby CzechPOINT jako vysoké.
- Občané Vrbna pod Pradědem jsou z hlediska organizačního zajištění nespokojeni s otvírací dobou kontaktního místa CzechPOINT ve Vrbně pod Pradědem, čekací době je podle nich úměrná
- Občané Vrbna pod Pradědem jsou z hlediska personálního zajištění spokojeni s přístupem a ochotou personálu a považují jej za odborně vzdělaný

### **7.3 Výzkumné metody šetření a jejich popis**

V této diplomové práci byla zvolena metoda sběru dat formou písemného dotazování prostřednictvím dotazníku. Plné znění dotazníku je uvedeno v příloze č. 1. Tato varianta výzkumné metody byla zvolena při formulaci cílů diplomové práce, kdy z hlediska efektivnosti sehrála úloha dotazníku ve vztahu ke zvolenému problému velmi důležitou a nepostradatelnou roli. Při zvážení všech okolností jako je množství, kvalita, míra, dostupnost a požadavky časové i finanční, tyto kritéria splňovala metoda dotazníku, která byla pro toto šetření také vybrána. Výhodou a specifíkem dotazníku je, že je určen především pro získávání hromadných údajů. Tedy získávání údajů o velkém počtu odpovídajících. *„Dotazník je ekonomicky výzkumný nástroj. Můžeme jím získávat velké množství informací při malé*

*investici času*“.<sup>59</sup> Metoda dotazníku patří do kategorie kvantitativního výzkumu. „*Jehož cílem je zabývat se získáváním údajů o četnosti výskytu něčeho co již proběhlo nebo se děje právě nyní. Účelem je získat měřitelné číselné údaje. Aby byly naplněny podmínky shromažďování údajů a mohli jsme získat spolehlivé výsledky, pracujeme s velkými soubory respondentů v procesu formálního dotazování*“.<sup>60</sup>

## **7.4 Výběr respondentů**

Metoda výběru respondentů byla podřízena výzkumnému problému. Vzhledem k faktu, že toto šetření bylo zaměřeno především pro účely zkvalitnění a zlepšení současných i dalších služeb, které budoucnost přinese, bylo toto šetření zaměřeno na občany Města Vrbna pod Pradědem, kteří navštívili obě kontaktní místa nacházející se na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem. Jde tedy o přesně určenou skupinu osob, kteří přišli do kontaktu s projektem CzechPOINT jako klienti kontaktního místa. Vzorek respondentů byl vybrán náhodným stratifikovaným výběrem. Jde tedy o přesně a účelně určenou skupinu lidí, jejichž výsledky šetření odpovídají přesně zkoumanému problému, kdy na základě získaných dat je možné navrhnout opatření na zlepšení služeb CzechPOINT. Jako klient přepážky může nejvíce vyzdvihnout klady nebo zápory CzechPOINTU.

K samotné distribuci dotazníku osloveným respondentům došlo příležitosti osobní návštěvy přepážky CzechPOINTU, kdy jim byl osobně předložen dotazník s krátkým vysvětlením z jakého důvodu jim je předkládán. Žádná osoba neměla námitek nebo by dokonce odmítla vypsání dotazníku. Bylo osloveno 100 respondentů k vyplnění dotazníku. Počet navrácených plnohodnotných dotazníků bylo 98. Vysoké číslo hovoří za vše, jelikož přihlédneme, že návratnost u dotazníkové metody nebývá příliš vysoká.

## **7.5 Dotazník**

Ke sběru dat byl použit výzkumný nástroj dotazník. Při tvorbě dotazníku bylo vhodné vybrat typ dotazníku vzhledem ke zvolené technice dotazování, otázky naformulovat a postupovat systematicky, aby bylo vše v souladu a vedlo ke zjištění údajů k naplnění cíle.

---

<sup>59</sup> GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, s. 99.

<sup>60</sup> KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, s.20.

Vzhledem k potřebnosti a povaze šetření bylo zvoleno písemné dotazování. Všechny otázky dotazníku byly zhodnoceny dle potřebnosti údajů, aby respondent otázce porozuměl a mohl poskytnout danou odpověď nebo byl schopen poskytnout odpověď, co se týká citlivých otázek. Otázky v dotazníku byly sestaveny a upořádány tak, aby tvořily logický celek. Muselo se dbát i na formální stránku dotazníku. Předkládaný dotazník neobsahoval žádné identifikační údaje, byl anonymní a obsahoval 13 jednoduchých a srozumitelných otázek. Tvořily jej jednak otázky uzavřené tak i otázky otevřené. U otevřených byl dán prostor pro dopsání vhodné odpovědi. *„Otevřené otázky nenavrhují respondentovi žádné hotové odpovědi. Je u nich určen jen předmět, ke kterému se mají vyjádřit, respondent není jinak usměrňován. Nevýhodou těchto položek je právě jejich volnost. Uzavřené otázky se vyznačují tím, že u nich respondentům předkládá vždy předem připravené odpovědi. Nevýhodou této formy položek zůstává fakt, že všechny možné kvality odpovědí jsou násilně vtěsnávány do schématu připravených odpovědí“*.<sup>61</sup>

## 7.6 Pilotáž a předvýzkum

Před samotnou distribucí dotazníku byla provedena fáze pilotáže a předvýzkumu.

### 7.6.1 Pilotáž

*„Cílem pilotáže je získání předběžných informací o dané problematice“*.<sup>62</sup> Jelikož ze sedmileté praxe na kontaktním místě CzechPOINTU je jistá přehlednost informací o dané problematice a potenciaálních klientech, lze tedy jednoznačně říci, že se jde do samotného zkoumání s určitými prvky vědění o projektu CzechPOINT. Z dlouholeté praxe je ověřen výzkumný projekt ze všech hledisek. Informace, které požadujeme, lze ověřit a spolehlivě získat z předem navržené metody dotazníku. Získávané údaje v dotazníku nepatří mezi tajné, nebo obtížně získatelné, kde by například nemohla jedna skupina vyjádřit své stanovisko ke stanoveným otázkám. Jednoznačné položené otázky na fakt, nebo jako odpověď na danou operaci pracovnice kontaktního místa.

---

<sup>61</sup> CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4. s. 163-164.

<sup>62</sup> CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, 168 s. ISBN 80-244-1367-1. s. 14.



## **7.6.2 Předvýzkum**

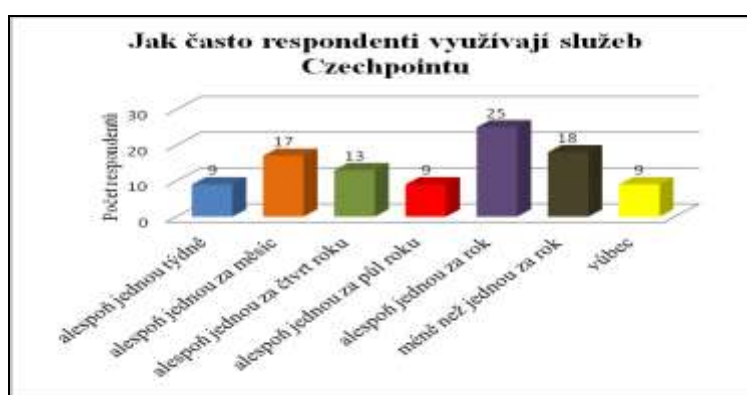
Na vzorku pěti občanů bylo provedeno testování a ověřování navrženého dotazníku, než byl spuštěn naostro. Mezi těmito pěti občany byl jeden, který má znalosti eGovernmentu, lokální administrátor, jeden občan, který se s CzechPOINTEM setkal poprvé a dva podnikatelé, kteří využívají služby CzechPOINTU skoro každodenně. Tento výběr byl vybrán z důvodu rozličných klientů. A aby bylo možné se vžít do jejich životní situace a ověřit si zda získaná data budou v požadované kvalitě a rozsahu, případným zjištěním, nějaké nedostatky vylepšit. Vyplňování dotazníku bylo prováděno osobně. Respondenti tak mohli říci, které otázky byly či nebyly srozumitelné, se kterými měli například problémy na ně zodpovědět nebo pochopit kam se zrovna touhle otázkou mířilo, co bylo na mysli. Mohla tak být odhalena případná složitost pochopení tázaného problému. Na základě provedeného dotazování nebyl zjištěn žádný problém s vyplněním dotazníku a získané odpovědi měli správnou vypovídající schopnost. Výsledky dotazníku lze ve stručnosti shrnout. Výsledky dle sestavených otázek a získaných odpovědí postavily celý systém do roviny přínosu ve zřízení, usnadnění života a vši možné využitelnosti, vysoké úrovně kvalifikace a ochoty personálu. Na základě všech zjištění navržený dotazník zůstal tak, jak byl navržen a mohla začít jeho samotná distribuce.

## **7.7 Realizace a zpracování výzkumného šetření**

V této fázi probíhalo vlastní dotazníkové šetření, poté byly vrácené dotazníky vyhodnocovány a zkontrolovány, zda je jista čitelnost získaných dat. Na základě tohoto kroku dojde k samotnému vyhodnocení dotazníků. Dotazníkové šetření probíhalo v období od 1.3. do 1.4.2012, bylo provedeno prostřednictvím vytištěného dotazníku, který byl respondentům předán osobně při návštěvě obou kontaktních míst na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem. Během samotné operace, kterou po pracovníci terminálu CzechPOINT požadovali, mezitím respondenti dotazníky vyplnili a obratem vrátili při odchodu z pracoviště CzechPOINTU. V rámci dotazníkového šetření bylo osloveno 100 respondentů. Návratnost dotazníků byla 98 %, oslovení respondenti dotazníky vyplňovali ochotně a se zájmem, což svědčí o tom, že občany zajímají služby i nové možnosti s tím spojené, které úřad na terminálu CzechPOINTU poskytuje.

## 7.8 Výsledky získaných údajů z dotazníkového šetření

Otázka č. 1 – Jak často využíváte služeb Czechpoint? Tato otázka vypovídá o tom, jak často respondent využívá služeb CzechPOINTU. Z grafu č. 3 je možno vyčíst, že 25 respondentů alespoň jednou za rok navštívilo pracoviště CzechPOINTU. Pokud respondent odpověděl na otázku vůbec, dále pokračoval jen vyplněním otázky č. 13 – v případě, že služby nevyužíváte, uveďte co je důvodem? Z doložených odpovědí je zřejmé, že z celkového počtu 100 lidí pouze 9 lidí služby CzechPOINTU vůbec nevyužila. Odpověď 25 respondentů na stanovenou otázku potvrdila dané tvrzení, že alespoň jednou rok občan navštíví pracoviště CzechPOINTU.



Graf č. 3 – Jak často využívají respondenti služeb CzechPOINTU  
Zdroj : vlastní zpracování

Otázka č. 2 – Uveďte, které služby CzechPOINTU jste již někdy využila? Tato otázka mapující četnost využití služeb CzechPOINT byla zaměřena na skutečnost, že respondenti již v minulosti využili služeb pracoviště CzechPOINTU. Občané služeb CzechPOINTU využívaly ve velké míře, nejčastěji využívanou službu se stal výpis z katastru nemovitostí s počtem 40 respondentů, poté výpis z rejstříku trestů s počtem 20. Na třetím místě s počtem 14 se umístili výpis z obchodního rejstříku a výpis z bodového hodnocení řidiče.



Graf č. 4 : Četnost využívaných služeb respondenty  
Zdroj : vlastní zpracování

Otázka č. 3 – Uveďte, které služby CzechPOINTU využíváte nejčastěji? Jedno ze stanovených tvrzení říká, že nejvíce využívanou službou CzechPOINTU občany jsou výpisy z katastru nemovitostí, jak tomu ukazuje graf č. 5. Toto tvrzení se touto otázkou potvrdilo, neboť tuto možnost zvolilo 39 respondentů, kteří požadovali na CzechPOINTU výpis z katastru nemovitostí. Dále následuje výpis z rejstříku trestů (16 respondentů), poté následuje se stejným počtem výpis z obchodního rejstříku a výpis z bodového hodnocení řidiče (12 respondentů). V deseti případech občané požádali o výpis ze živnostenského rejstříku.



Graf č. 5 : Nejčastěji využívaná služba respondenty  
Zdroj : vlastní zpracování

Otázka č. 4 – Jak jste spokojeni s nabídkou služeb CzechPOINT? Spokojenost klientů s nabídkou služeb znázorňuje graf č. 6. S nabídkou služeb CzechPOINTU je spokojeno 68 % respondentů, což lze hodnotit jako velmi pozitivní hodnocení. S výsledkem „spíše ano“ vyhodnotilo 31 % respondentů. Odpovědi „spíše ne“ nebo „určitě ne“ nikdo nezvýraznil. CzechPOINT je přínosem a lidé ho berou jako přínos ve veřejné správě. V otázce byla možnost volné odpovědi, kterou využili jen 3 dotazovaní, kteří by

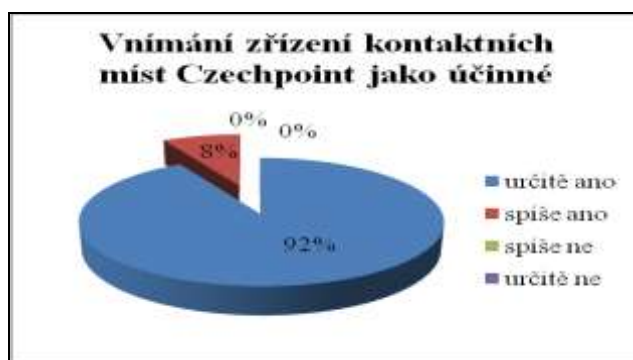
rozšířili nabídku služeb o službu DONEZ. Jedná se o službu zřízenou jako kontrolní mechanismus Úřadu práce pro nezaměstnané, kteří se musí pravidelně hlásit přes pracoviště CzechPOINT.



Graf č. 6 : Spokojenost s nabídkou služeb CzechPOINT  
Zdroj : vlastní zpracování

Otázka č. 5 – Vnímáte zřízení kontaktních míst CzechPOINTU jako účinné?

Na otázku zda je bylo zřízení CzechPOINTU užitečné odpovědělo 92 % dotázaných určitě ano, z toho 8 % odpovědělo, že spíše ano. Vyhodnocení této otázky podtrhlo, že klienti, kteří se s projektem setkali alespoň jednou nebo alespoň mají trochu podvědomí o službě, hodnotí CzechPOINT celkově přínosně a kladně. Výsledek potvrdil tvrzení. CzechPOINT snížil kroky občanů. Občané tak nemusí obíhat jiné úřady, když jim služby poskytne CzechPOINT. O tomto vypovídají výsledky z tohoto grafu č. 7.



Graf č. 7 : Vnímání zřízení kontaktních míst CzechPOINT jako účinné  
Zdroj : vlastní zpracování

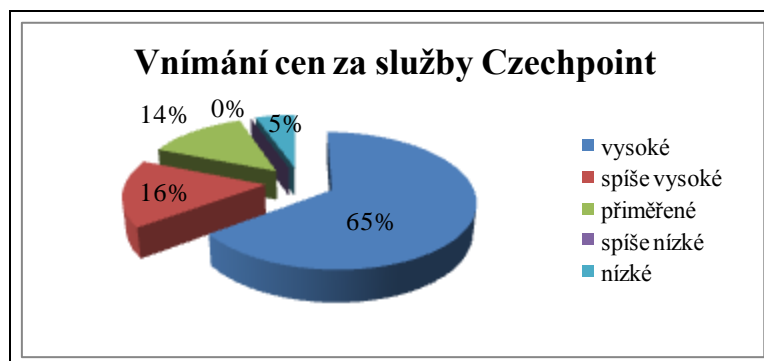
Otázka č. 6 – Při získávání potřebných písemností preferujete návštěvu kontaktního místa CzechPOINT před konkrétním úřadem? Respondenti zde vyjádřili svoji preferenci velice jasně. Výsledky grafu č. 8 hovoří za vše. Z celkového počtu 89 % respondentů využívá a dává přednost při vyřízení písemnosti kontaktního místa. 8 % Je nakloněno opět možnosti využití kontaktního místa před jiným, konkrétním úřadem, kde by bylo možné výpis také

pořídít. Respondenti své odpovědi argumentovali a odůvodnili tím, že prostředí na pracovišti CzechPOINTU je diskrétní, z důvodu účasti méně lidí při samotné transakci. Vyskytly se i výtky, kdy občané považují pracovníky na kontaktním místě na úřadě jako více kvalifikovanější. Tudíž zprostředkování služby je rychlé. I zde vytyčené tvrzení svoji domněnku potvrdilo. Lidé opravdu upřednostňují kontaktní místa CzechPOINT a umí si tuto variantu právoplatně dle statistik zdůvodnit. Opět stanovené tvrzení je platné.



Graf č. 8 : Preference kontaktního místa CzechPOINT před konkrétním úřadem  
Zdroj : vlastní zpracování

Otázka č. 7 – Jak vnímáte ceny za služby CzechPOINTU? Respondenti se měli opět k této otázce vyjádřit a popřípadě doplnit svůj návrh optimální ceny, pokud se jim zdají ceny nepřiměřené danému poskytnutí služby. Na navržený výběr odpovědí 65 % respondentů odpovědělo, že vnímají ceny za výpisy vysoké, 14 % považuje ceny za přiměřené. Zato 5 % respondentů vyslovilo názor, že ceny jsou nízké. Zajímavá odpověď, kdy je v době hospodářské krize vyřčen názor o nízkých cenách ve veřejné správě. Tento výsledek potvrzuje tvrzení, která tvrdí, že občané Vrbna pod Pradědem vnímají ceny za služby jako vysoké. Výsledky k nahlédnutí na grafu č. 9.



Graf č. 9 : Vnímání cen za služby CzechPOINT  
Zdroj : vlastní zpracování

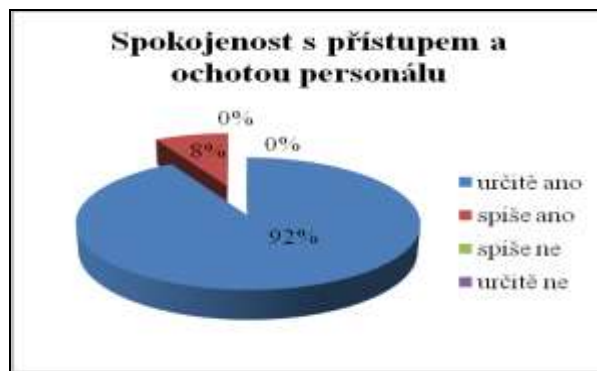
### Otázka č. 8 – Jste spokojeni s otevírací dobou kontaktního místa CzechPOINT ?

Při odpovědi na tuto otázku nebyla vyslovena nespokojenost s nastavenou otevírací dobou úřadu. S otevírací dobou kontaktního místa dle grafu č. 10 spokojeno 78 % respondentů, 22 % zvolilo otázku spíše ano. Dva respondenti proti pracovní době neměli žádných námitek, jen vyslovili návrh, že by mohlo být pracoviště CzechPOINTU na úřadě otevřeno i sobotu a druhý dotázaný navrhnul, aby bylo otevřeno každý den do 17:00 hodin. Jelikož někteří lidé pracují do pozdějších hodin, nemají pracovní dobu stanovenou na 8 hodin, tudíž mají jen možnost dostavit se pro výpis jen v úředních dnech, kdy je na úřadě otevřeno do 17:00 hod. Tato odpověď vyvrátila tvrzení, že občané jsou nespokojení s otevírací dobou pracoviště. Občanům stanovená doba vyhovuje.



Graf č. 10 : Spokojenost s otevírací dobou kontaktního místa CzechPOINT  
Zdroj : vlastní zpracování

Otázka č. 9 – Jste spokojeni s přístupem a ochotou personálu kontaktního místa CzechPONT? V odpovědích k této otázce nebyly výrazné odchylky. Opět výrazná většina byla s personálem spokojena. Výsledky se dají postavit na stejnou úroveň kladné spokojenosti, 92 % občanů zvolilo odpověď určitě ano a 8 % zvolilo spíše ano, dále svoji možnost volné odpovědi nevyužili, z jakého důvodu volili spíše ano, co je k tomu vedlo. Viz. graf č. 11. Občané personální stránku hodnotí kladně. Tvrzení, že občané jsou spokojeni s přístupem a ochotou personálu, je platné, položenou otázkou na toto tvrzení jednoznačně odpovědělo.



Graf č. 11 : Spokojenost s přístupem a ochotou personálu.  
Zdroj : vlastní zpracování

Otázka č. 10 – Jak hodnotíte odbornou znalost personálu kontaktního místa CzechPONT? Graf č. 12 zcela určitě prokázal, že odborná znalost a úroveň personálu je na vysoké úrovni, o tom vypovídá vysoké číslo 86 %, kteří zvolili odpověď „velmi dobrou“, 11 % zvolilo „spíše dobrou“ a 3 % zvolilo odpověď „nemohu posoudit“, byli to ti občané, kteří se s projektem ještě nesetkali, ale mají určitě podvědomí. Dané tvrzení je potvrzeno a je platné, jelikož většina občanů je s odbornou znalostí personálu spokojena a hodnotí ji za velmi dobrou.



Graf č. 12 : Hodnocení odborné úrovně personálu.  
Zdroj : vlastní zpracování

Otázka č. 11 – Setkali jste se někdy se situací, že by jste museli na poskytnutí služby přes CzechPOINT dlouho čekat (např. kvůli velké frontě)? Graf č.15 je ve zvolených odpovědích velmi rozmanitý. Respondenti ze 43 % zaškrtili, že nikdy nemuseli čekat na poskytnutí služby. Zato 25 % velmi často musí čekat, 24 % se zřídka setkalo s frontami a 8 % řeklo, že často se setkávají s velkými frontami. V odpovědích se občané naklánějí k názoru, že nemuseli nikdy čekat. Z hlediska doby čekacích lhůt a využití, tajemník MěÚ organizačně pověřil poskytováním služeb CzechPOINTU tři pracovnice, které by měli stačit

na předpokládaný počet obyvatel, kteří požádají o zprostředkování služby, k jejich spokojenosti, aniž by museli dlouho čekat. Tvrzení je platné, po organizační stránce je čekací doba úměrná, na služby nemuseli dlouho čekat.



Graf č. 13 : Musí respondenti na služby CzechPOINTU delší dobu čekat?  
Zdroj : vlastní zpracování

Otázka č. 12 – V případě, že služby CzechPOINTU nevyužíváte, odpovězte prosím co je důvodem? Při vyhodnocování celého dotazníku se stalo, že 9 občanů služby CzechPOINTU nevyužívají vůbec. Pokud zvolili ve 3. otázce dotazníku odpověď, že služby CzechPOINTU vůbec nevyužívají, mají se dále zabývat otázkou č. 14, ve které měli možnost zdůvodnit, proč služby CzechPOINTU nevyužívají. Občané na tuto otázku odpověděli, vyjádřeno v procentech jako na grafu č. 14, 67 % že služby CzechPOINTU zatím nepotřebovali, další 33 % odpovědělo, že tyto spojené s CzechPOINTEM vyřizuje jejich manžel. Počet 9 občanů, kteří se vyjádřili, že služby CzechPOINT nevyužívají, není až tak tragické číslo. Buď služby opravdu nepotřebu, ale je možné, že mají strach si o tento výpis požádat a posílají místo nich své rodinné příslušníky.



Graf č. 14 : Proč respondenti nevyužívají služby CzechPOINT  
Zdroj : vlastní zpracování



Otázka č. 13 zde byl dán respondentům volný prostor k případným názorům, námětům a připomínkám. Z dotazníku vyplynulo, že občané požadují na pracovišti CzechPOINT konkrétně na Městském úřadě byla možnost využití služby DONEZ, pro nezaměstnané. Tato možnost byla jen dána jen pobočkám Český pošt. Zřizovatel CzechPOINT by měl vzít v úvahu tento vyslovený návrh a vést jej v patnosti při tvorbě nových služeb.

## **7.9 Interpretace údajů z dotazníkového šetření**

V této diplomové práci byly získány data pomocí dotazníku, na základě sběru dat byly data dále zpracovány, analyzovány a vyhodnoceny, aby mohlo dojít k jejich interpretaci všech zjištění. Cílem empirické části diplomové práce bylo zjistit úroveň poskytovaných služeb v rámci CzechPOINTU na základě dílčích cílů byly stanoveny otázky, na které bylo nutno zjistit odpovědi, otázky byly následující :

- Jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa CzechPOINTU?
- Zda-li občané využívají služeb kontaktního místa před ostatními úřady?
- Jak často občané navštěvují pracoviště CzechPOINTU?
- Které služby občané využívají nejvíce?
- Jsou občané spokojeni z výší správních poplatků za výpisy z CzechPOINTU?
- Jak občané hodnotí organizační zajištění služby CzechPOINT?
- Jak občané hodnotí personální zajištění služby CzechPOINT?

### ***1. Jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa CzechPOINTU?***

Ze získaných odpovědí bylo zřízení CzechPOINTU opravdu účinné, 92 % dotázaných odpovědělo odpovědí určitě ano, z toho 8 % odpovědělo, že spíše ano. Vyhodnocení této otázky podtrhlo, že klienti, kteří se s projektem setkali alespoň jednou nebo alespoň mají trochu podvědomí o službě, hodnotí CzechPOINT celkově přínosně a kladně. Výsledek potvrdil tvrzení. CzechPOINT snížil byrokracii a odprostil občany od zbytečných kroků. Občané tak nemusí obíhat jiné úřady, potřebné služby jim poskytne CzechPOINT.

### ***2. Zda-li občané využívají služeb kontaktního místa před ostatními úřady?***

Respondenti z odpovědí vyjádřili svoji preferenci. Z celkového počtu 89 % respondentů využívá a dává přednost při vyřízení písemnosti kontaktního místa. Z toho 8 % je nakloněno

opět možnosti využití kontaktního místa před jiným, konkrétním úřadem, kde by bylo možné výpis také pořídit. Respondenti se mohli k této otázce dát svůj názor, proč se tak při volbě této odpovědi rozhodli. Prostředí na pracovišti CzechPOINTU je diskrétní, z důvodu účasti méně lidí při samotné transakci. Občané považují pracovníky na kontaktním místě na úřadě jako více kvalifikovanější. Asi měli možnost srovnat zkušenost s jiným úřadem. Občané opravdu upřednostňují kontaktní místa CzechPOINT a umí si tuto variantu právoplatně dle svých potřeb zdůvodnit. Opět stanovené tvrzení je platné.

### ***3. Jak často navštěvují pracoviště CzechPOINTU?***

Z odpovědí respondentů jasně vyplývá, že o pracovišti CzechPOINTU ví a dostupných služeb pro své potřeby využívají. Otázka byla v odpovědích velmi rozmanitá a překvapující, že alespoň jednou za rok jak vyjádřilo 25 respondentů, ale i vícekrát během roku navštívili pracoviště CzechPOINTU. Jednoznačně jde o fakt, že pracoviště je pro občany potřebné a bylo zřízeno za účelem k pomoci občanům. Stanovenou otázkou je částečně potvrdilo stanovené tvrzení, že alespoň jednou rok občan navštíví pracoviště CzechPOINTU. Pokud respondent odpověděl, že služeb CzechPOINTU nikdy nevyužil, mohl vyjádřit svůj důvod, proč tak nikdy neučinil. Hlavním důvodem bylo, že služeb CzechPOINTU nikdy k ničemu nepotřeboval nebo záležitosti týkající se úředních záležitostí vyřizuje pouze manžel.

### ***4. Které služby využívají nejvíce?***

Pokud občané využívají přepážky CzechPOINT je na místě zeptat se, které služby nejvíce využívají, pokud pracoviště navštíví. Z hlediska četností využili nejvíce s počtem 40 výpis z katastru nemovitostí, poté s počtem 20 respondentů výpis z rejstříku trestů. Na třetím místě s počtem 14 respondentů se umístily výpis z obchodního rejstříku a výpis z bodového hodnocení řidiče. Zde se potvrdilo opět tvrzení, že nejvíce využívanou službou je výpis z katastru nemovitostí. Tuto odpověď tak vysokého počtu výpisů si lze vysvětlit, že v poslední době narostl prodej bytů a stavebních parcel k výstavbě ve Městě Vrbně pod Pradědem tudíž občané při dalších vyřizováních potřebovali tyto výpisy, jednak k přihlášení k trvalému pobytu, tak i přehlášení vody a elektřiny, nebo při vyřizování dokumentace stavebního povolení. Hned v závěsu je zájem o výpis z rejstříku trestů, proč tak vysoký počet výpisů? Vrbno pod Pradědem, patří k městům, kde je vysoká nezaměstnanost a lidé hledají práci, kde se dá, zájemců o místo často přesahuje 100 lidí, tudíž se zde práce hledá těžce

a každý potencionální zaměstnavatel vyžaduje předložení originálu výpisu, tudíž je počet vydávaných výpisů na vysoké úrovni.

### ***5. Jsou občané spokojeni s výší správních poplatků za služby CzechPOINTU?***

K tomu je nutné podotknout, tady se stává spokojenost služeb v rozporu s cenami za služby a výpisy, kdy 65 % dotázaných odpovědělo, že jsou „vysoké“. Ceny za výpisy a služby spojené považují občané bohužel za vysoké, z výsledku šetření bylo toto ihned zřejmé. Občané se nakláněli k názoru, že by ceny za výpisy upravili a snížili na 30,- Kč za výpis. V této souvislosti se potvrdila platnost tvrzení, které potvrzuje, že občané vnímají ceny za služby za vysoké. Z praktického hlediska dochází k postupnému zvyšování cen, jak tomu bylo u výpisu z rejstříku trestů, jehož cena se zvýšil až 50,- Kč na 100,- Kč. Čím si toto vysvětlit, nemyslitelné zvyšování služby, kterou potřebují většinou nezaměstnaní a studenti, jejichž měsíční příjem často nedosahuje životního minima.

### ***6. Jak občané hodnotí organizační zajištění služby CzechPOINT?***

Otázkou se zjišťovalo, zda jsou občané spokojeni s otvírací dobou a zda nemuseli na služby CzechPOINTU kvůli dlouho čekat z důvodu velké fronty. Zda-li jsou občané spokojeni s otvírací dobou kontaktního místa odpovědělo 78 % respondentů odpovědělo „ano“ a 22 % odpovědělo „spíše ano“. Celkově lze považovat, že občané netíží nedostupnost pracoviště z důvodu neadekvátně stanovené otvírací doby. Dobře jsou ochotni se přizpůsobit. V této otázce se objevila i připomínka, aby bylo pracoviště otevřeno i sobotu, ale i každý den do 17:00 hodin. V takovém případě z hlediska využitelnosti pracoviště, by to asi nebyl vhodný nápad. Ve Vrbně pod Pradědem zřídila své kontaktní místo i pobočka České pošty, která má pracovní dobu každý den do 17:00 hodin a v sobotu do 11:00 hodin, tudíž občané mohou využít v případě nutnosti i tuto pobočku. Otázkou je zda občané o této pobočce ví. Nic, ale nemění fakt na potvrzení tvrzení, že jsou občané spokojeni s otvírací dobou kontaktního místa CzechPOINT ve Vrbně pod Pradědem, toto tvrzení je platné. A jak vyhodnotili čekací dobu. Respondenti ze 43 % zaškrtili, že nikdy nemuseli čekat na poskytnutí služby. Zato 25 % velmi často musí čekat, 24 % se zřídka setkalo s frontami a 8 % řeklo, že často se setkávají s velkými frontami. V odpovědích se občané naklánějí k názoru, že nemuseli nikdy čekat. Z hlediska doby čekacích lhůt a využití, tajemník MěÚ organizačně pověřil poskytováním služeb CzechPOINTU takový počet pracovníků, které by měli stačit obsloužit na předpokládaný počet obyvatel, kteří požádají o zprostředkování služby, k jejich

spokojenosti, aniž by museli dlouho čekat. Tvrzení není platné, že občané jsou nespokojeni po organizační stránce s otvírací dobou kontaktního místa. Čekací lhůty na poskytnutí služby jim vyhovují.

### **7. Jak občané hodnotí personální zajištění služby CzechPOINT?**

Otázkou se mířilo, zda jsou občané spokojeni s přístupem a ochotou personálu kontaktního místa a jak je hodnocena odborná znalost personálu kontaktního místa CzechPOINT. Co se týče odborné znalosti personálu kontaktního místa CzechPONT? Znalost byla vyhodnocena jako velmi dobrá. Což ukázali výsledky grafu s počtem 86 % kladných odpovědí. Občané si všímají personálu Graf č. 12 zcela určitě prokázal, že odborná znalost a úroveň personálu je na vysoké úrovni, o tom vypovídá vysoké číslo 86 %, kteří zvolili odpověď „velmi dobrou“, 11 % zvolilo „spíše dobrou“ a 3 % zvolilo odpověď „nemohu posoudit“, byli to ti občané, kteří se s projektem ještě nesetkali, ale mají určitě podvědomí. Dané tvrzení je potvrzeno a je platné, jelikož většina občanů je s odbornou znalostí personálu je tedy spokojena a hodnotí ji za velmi dobrou. Tento výsledek také ukázal, že je personál kvalitně vzděláván a školen a tudíž je schopen poradit si s jakýmkoliv požadavkem občana.

### **7.10 Diskuze**

Z interpretace výsledků z dotazníkového šetření vyplývá, že se CzechPOINT kladně uplatnil v praxi. V první fázi v předvýzkumu bylo provedeno dotazníkové šetření, kdy otestován navržený dotazník a výsledky z tohoto dotazníkového šetření vybraného vzorku občanů vyzdvihly CzechPOINT do pozice přinášející pozitivu. Občané o tomto fenoménu CzechPOINT ví a umějí jeho služeb využít pro své potřeby. I když systému bohužel i nějaké věci vytkly a některé věci by také rádi v systému viděli. Celkově hodnotili služby pracoviště CzechPOINTU kladně, občané jsou spokojeni. To může potvrdit i průzkum, který provedl časopis eGovernment, který je k dispozici na stránkách [www.eGovernment.cz](http://www.eGovernment.cz). Zásadní informací je, že z provedeného průzkumu vyplývá, že 92 % veřejnosti je spokojeno se službami CzechPOINTU a požadovali, aby se služby nadále rozšiřovaly. Výsledky dotazníku lze opřít o aktuální statistiky CzechPOINT, které jsou zveřejněny na stránkách [www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz). Jsou zde aktuální statistiky o počtu kontaktních míst CzechPOINTU, počty a struktura vydaných výpisů, struktura výpisů dle institucí, které služby CzechPOINTU poskytují atd. Zde je možno zjistit k aktuálnímu datu aktuální čísla o CzechPOINTU. Čísla

hovoří jasně, o CzechPOINT je zájem, o tom vypovídá číslo 7.791.023, je to celkový počet pořízených výpisů k datu 4. 11. 2012. Služby CzechPOINTU jsou opravdu využívány, s ohledem na zjištěné údaje, občané jsou se službami spokojeni, o tom svědčí i každodenně se zvyšující počet kontaktních míst, které mohou služby zprostředkovat. V současné době je zřízeno 6912 kontaktních míst.

## **7.11 Návrh doporučení na zlepšení služeb CzechPOINT ve vztahu k občanovi**

Kontaktní místa přinášení stále nové služby, které jsou k dispozici přes toto rozhraní. Snahou naší vlády je jít s dobou a tento krok si stále udržovat s novým trendem a vývojem, dále je nutné vytvářet nové technologie a dosáhnout většího zkvalitnění služeb občanům a hlavně přivést úřad lidem. Dle současných statistik využitelnosti vyplývá, že je o CzechPOINT zájem i v těch nejmenších obcích, tam kde jsou určité limity s dostupností úřadů a institucí je tento projekt v této souvislosti využíván.

Návrh na doporučení služeb CzechPOINTU je zpracován na základě získaných údajů z dotazníkového šetření a základě skutečností z předešlých kapitol, které jsou v souladu s teoretickými poznatky. Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na zjištění úrovně využívání služeb občany prostřednictvím CzechPOINT a v této souvislosti i na zjištění možných nedostatků celého systému a poté možných návrhů na zlepšení fungování služeb. Dle navrácených dotazníků byly údaje postupně zpracovány k další analýze. Chyby nebo nedostatky systému nejsou až tak veliké.

Občané CzechPOINT úspěšně přijali a služeb využívají. Ale v některých stěžejních oblastech by mohlo přijít ke zlepšení stávající situace. Ze sledovaných jevů by občané rádi viděli na pracovišti CzechPOINTU na úřadě službu DONEZ, kterou v současné době poskytují jen kontaktní místa na Českých poštách. Dále většina nesouhlasila s výší poplatků za služby poskytnuté prostřednictvím CzechPOINTU. Jednotně se občané shodli na ceně 30,- Kč za výpis. Jinak CzechPOINT většina dotázaných hodnotila kladně. Tyto informace byly zjištěny z dotazníků. Z praktického života pracovníka CzechPOINTU by byly vhodnost, aby na prostřednictvím kontaktního místa byl k dispozici snímek z katastrální mapy, který občané požadují společně s výpisem z katastru nemovitostí. Bohužel tato služba k dispozici zatím není, tudíž postrádá smysl pro občana, který stejně musí navštívit konkrétně pracoviště katastrálního úřadu. Pak je na zvážení, jestli pracoviště CzechPOINTU navštíví a přinese příjem do pokladny obce. Velmi vážným pochybením a nedomyšlením je poskytnutí výpisu

z rejstříku trestů pro cizince, který má v ČR povolení k dlouhodobému nebo trvalému pobytu a bylo mu přiděleno rodné číslo. Možnost této služby a informace o ní popsána v kapitole nabídka poskytovaných služeb. Tyto informace na výpisu jsou dle mých poznatků zkreslující. Jelikož se může jednat o člověka, který překročil hranice z důvodu trestné činnosti, ale v České republice může mít čistý trestní rejstřík. Pracovnice výpis vyhotoví na základě předložených dokladů totožnosti, ale není v jejich silách, nebo spíše nemá k dispozici evidenci k prokázání pravosti dokladů cizí země, nezjistí tak, že se klient prokazuje falešnými doklady nebo pod jiným jménem. Pracovnice kontaktního místa je stavěna do pozice nejistoty. Tudiž by se touto otázkou mělo ministerstvo vnitra zabývat. Dalším nedostatkem je přijetí podání dle živnostenského zákona, která je aktivní od roku 2008. V současné době nejsou pracovníci v této sekci proškolení, jak tomu je z praxe na určité úrovni, aby byli schopni tuto službu poskytnout. V této souvislosti bylo doporučeno pracovníkovi, aby tuto činnost nevykonával a přímo občany odkazoval na příslušný živnostenský úřad, kde jim bude v této věci vyhověno. Tady by stálo za zvážení, zda tuto službu úplně nevyřadit z nabídky služeb. Jelikož ji pracovníci nejsou schopni občanům poskytnout, v takovém neobsloužení občana, může CzechPOINT stavět do špatného pozadí. Tuto novinku už avizovali dle provedeného magazínu EGovernment, který ve spolupráci s Ministerstvem vnitra provedli v březnu 2008 anketu mezi obcemi, které byly zapojeny do projektu CzechPOINT. Tehdy se do ankety zapojilo a odpovědělo 174 obcí. Tehdy vyšel napovrch požadavek rozšířit výpis z katastru nemovitostí o snímek z katastrální mapy, k tomuto se dle zjištěných požadavků občanů přiklonilo 42 obcí. Bohužel v této věci zatím nevzešlo žádné avizované stanovisko o vložení do nabídky služeb CzechPOINTU.

Celkově z dotazníkového šetření se dá říci, že CzechPOINT přinesl občanům pomoc, spokojenost a řadu výhod, občané jeho služeb na pracovišti CzechPOINTU na Městském úřadě vyžívají a v případě potřeby některých výpisů mohou využít pracoviště přímo v jejich obci, pro které by jinak klienti museli do okresních měst.

Novinkou a největší a trochu s hrozbou se čekalo od 1. 7. 2012 na zahájení provozu centrálních registrů, zavedením této služby se veřejná správa ještě více snaží přiblížit lidem. Matriky a ohlašovny evidence obyvatel se stanou významnými složkami již na vyšší úrovni elektronizace veřejné správy. Významným kladem je, že tyto subjekty budou vést a měnit data o občanech opět přes kontaktní místo CzechPOINT, pro občany příjemná zpráva, jak využít a ještě navýšit spokojenost se službami pracoviště CzechPOINTU.

## Závěr

Cílem diplomové práce je vymezit problematiku fungování systému CzechPOINT a zjistit úroveň poskytovaných služeb v rámci CzechPOINTU. Prostřednictvím dílčích cílů zjistit, jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa CzechPOINTU, zda-li občané toto pracoviště opravdu navštěvují a využívají služeb CzechPOINTU před ostatními úřady, jak často navštěvují občané pracoviště CzechPOINTU, bylo které služby občané využívají nejvíce, jak hodnotí výši správních poplatků za služby CzechPOINTU a jaký mají názor na organizační a personální zajištění této služby.

Téma CzechPOINTU mi je velice blízké, jelikož pracuji na kontaktním místě CzechPOINT a s klienty se setkávám téměř každodenně. Při tvůrčí činnosti na diplomové práci jsem se držela předem stanovených cílů, otázek a tvrzení, jejichž platnosti byly v průběhu práce potvrzeny nebo vyvráceny. Diplomová práce byla rozdělena na 3 části a to teoretickou, praktickou a návrhovou část. V těchto jednotlivých částech jsem naplnila a splnila stanovené cíle diplomové práce.

V teoretické části jsem splnila cíl, který si kladl vymezit problematiku fungování systému CzechPOINT, jelikož jsem zde důkladně rozebrala a nastínila základní teoretické pojmy, vymezila elektronizaci veřejné správy, čili eGovernment a nastínila ve stručnosti historii, přínosy, zavedení a s tím spojená i možná rizika, včetně představení stěžejné legislativy spojené s pojmem eGovernment, v rámci, kterého se CzechPOINT nachází. V další části jsem definovala pojem CzechPOINT a prvotní myšlenky vedoucí k jeho vzniku, jaké měl tendence a vývoj. Důležitým krokem bylo zmínit pracoviště, která služby CzechPOINTU poskytují. A v neposlední řadě jsem popsala podstatné funkce a výpisy, jejich výhody a klady a zasadila služby CzechPOINTU do jednoduchého systému poskytování rozmanitých služeb eGovernmentu ve všech směrech a prezentovala kroky a služby vedoucí k postupnému naplňování stanoveného cíle přivést veřejnou správu co nejlíže lidem k jejich spokojenosti. Dále jsem se zaměřila na Městský úřad ve Vrbně pod Pradědem, který sehrál v této části velmi důležitou roli pro samotné zrealizování výzkumného šetření z hlediska pracoviště CzechPOINTU a služeb prostřednictvím něj poskytovaných. Tuto část diplomové práce jsem si dále rozdělila na několik popisných etap. Podání informací směřovalo na popsání Města a Městského úřadu ve Vrbně pod Pradědem, dotkla jsem se i finanční stránky, jak dotací na zřízení pracoviště, tak poplatků za samotné zprostředkování služeb a výpisů získaných prostřednictvím CzechPOINTU. Dále jsem osvětlila funkční prostředí CzechPOINTU. Velmi

důležitá byla aktuálně dostupná čísla ve výši správních poplatků i v počtu využívanosti od počátku fungování CzechPOINTU na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem až po současnost. Které byly dále analyzovány v jednotlivých tabulkách.

V praktické části jsem se čerpala údaje ze získaných poznatků z teoretické části, dále z analýz sestavených z čísel ve výši správních poplatků i v počtu využívanosti, získaných z pobočky na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem a z výsledků šetření dotázaných občanů. Praktická část zabývala samotným výzkumným šetřením respondentů kontaktního místa CzechPOINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem. Provedla jsem dotazníkové šetření. Vymezený cíl zjištění úrovně využívaných služeb v rámci CzechPOINTU prostřednictvím dílčích cílů byl splněn a naplněn, jako dílčí cíle byly stanoveny takto jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa CzechPOINTU, zda-li občané toto pracoviště opravdu navštěvují a využívají služeb CzechPOINTU před ostatními úřady, jak často navštěvují občané pracoviště CzechPOINTU, bylo které služby občané využívají nejvíce, jak hodnotí výši správních poplatků za služby CzechPOINTU a jaký mají názor na organizační a personální zajištění této služby. Pro toto šetření jsem vybrala metodu přímého, písemného dotazování prostřednictvím osobně distribuovaného dotazníku při návštěvě pracoviště CzechPOINTU. Dotazník jsem podrobila pilotáži a zároveň byl dotazník ověřen šetřením v předvýzkumu. Dotazník byl předložen 100 respondentům, kteří odpovídali na 13 otázek. Tímto nástrojem jsem hledala odpovědi na stanovené otázky, kterými jsem dále mohla přijmout či vyvrátit předem určená tvrzení. Dotazníkové šetření mi na stanovené otázky a tvrzení jednoznačně odpovědělo. Na základě výzkumných otázek, které byly určeny prostřednictvím dotazníkového šetření, jsem zjistila, že občané vnímají zřízení kontaktních míst za účinné a služeb prostřednictvím tohoto místa využívají, alespoň jednou za rok pracoviště CzechPOINTU navštívili, ale je i důležité vyzdvihnout, že někteří občané byli nejednou na pracovišti CzechPOINTU a jeho služeb využili alespoň jednou týdně. Tento fakt je nutno brát v ohledu. Když už pracoviště navštívili, nejvíce požadovali výpis z katastru nemovitostí. Těsně v závěsu byl zájem o výpis z rejstříku trestů. Při jejich návštěvě je nijak neomezovala pracovní doba, po kterou by si mohli nechat zprostředkovat samotnou službu. Době jsou ochotni se přizpůsobit. Dotázaní se mohli opět volně vyjádřit a dva respondenti navrhli, že by se pracovní doba mohla upravit. Čekací doba na zprostředkování služeb byla dle jejich výpovědí úměrná, ve většině se občané shodli na tom, že na služby CzechPOINTU nemuseli dlouho čekat. Po personální stránce byli občané spokojeni s pracovníci, které služby zprostředkovávají, nebáli se je označit jako více kvalifikované. Co je naopak



překvapující tedy až alarmující, jsou stanovené poplatky za služby. Většina byla názoru, že jsou ceny vysoké. A vyslovili svůj návrh optimální ceny 30,- Kč za jednu stranu. Z takto zvolených otázek, které jsem podrobila respondentům v dotazníkovém šetření byly vytýčené cíle splněny a naplněny, jelikož zjištěné údaje vypovídají o tom, že úroveň poskytovaných služeb je velická a respondenti z celkového hlediska pracoviště CzechPOINTU uvítali a hlavně jej využívají. Na základě zjištěných dat bylo navrženo opatření na zlepšení, které by občané rádi uvítali. Pro občany je důležité, aby služby splňovali určitá kritéria a služby CzechPOINTU se tak stanou ještě více upřednostňovanými, pokud uvedené návrhy na zlepšení služeb CzechPOINTU vezme Ministerstvo vnitra ČR v potaz, bude mít CzechPOINT pozitivní vliv na zkvalitnění úřadů. Řešení a budoucnost této problematiky, týkající se CzechPOINTU je v současné době velice aktuální, jelikož Vláda České republiky od 1. 7. 2012 rozjela ostrý provoz centrálních registrů, které spojily několik tisíc agend, subjektů a úřadů, prostřednictvím kterých se data jako jsou změny pobytů, změny příjmení, budou dále posílat ke všem institucím jen v elektronické podobě přímo přes kontaktní místo CzechPOINT, je nutné vyhodnotit stávající stav současné situace, zda tyto změny v elektronickém světě společnost zdárně obstojí. Výsledky k tomu zdárně směřují. Procento využitelnosti systému je veliké, i když zkoumaný vzorek se týkal občanů Města Vrbna pod Pradědem.

Diplomová práce by mohla stát důležitá pro praxi, především dalo by se říct pro vývojáře ministerstev, jelikož by z ní vyhodnotily maximální využitelnost dosavadního systému pro další rozšíření nových služeb a efektivní aplikaci centrálních registrů. Informace z teoretické části může být přínosná pro školitelé eGON center při tvorbě metodických materiálů, kteří zaškolují pracovníky kontaktních míst CzechPOINTU. Samotná práce je i přínosem a mohla sloužit jako podklad pro vedení Městského úřadu ve Vrbně pod Pradědem, jakožto zaměstnavatele, který by vyhodnotil, že kontaktní místo není prodělečné a občané Města Vrbna pod Pradědem využívají služeb prostřednictvím CzechPOINTU.

## Seznam zkratek

CzechPOINT	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
ČR	Česká republika
EGovernment	Elektronizace veřejné správy
EGON	Symbol elektronizace veřejné správy
ISVS	Informační systém veřejné správy
MI ČR	Ministerstvo informatiky České republiky
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
MD ČR	Ministerstvo dopravy České republiky
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
MěÚ	Městský úřad

## Seznam použité literatury a zdrojů vyjmutý

1. BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Kapitoly z andragogiky* 1. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého 2006, 77 s. Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia. ISBN 80-244-1355-8.
2. GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, 207 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3179-6.
3. CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, 168 s. ISBN 80-244-1367-1.
4. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vydání 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
5. KOZEL, Roman. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
6. LAPÁČEK, Jiří. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2012, 197 s. ISBN 978-80-251-3680-5.
7. LIDINSKÝ, Vít, et.al. *EGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
8. MATES, Pavel. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006, 244 s. ISBN 80-720-1614-8.
9. SMEJKAL, Vladimír. *Datové schránky v právním řádu ČR: zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, s komentářem*. 1. vyd. Praha: ABF, 2009, 176 s. ISBN 978-80-86284-78-1.
10. ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, 172 s. ISBN 978-808-7041-253.
11. VANÍČEK, Zdeněk. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011, 200 s. ISBN 78-807-2018-550.
12. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*. s.I : Reprint, 2007, č. 16. ISSN 1213-6581. s. 6.
13. POČÍTAČOVÁ SLUŽBA. *Czechpoint: školení obsluhy Czechpoint*. Olomouc, 2008.
14. § 2 zákona č. 365/2005 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů*. 14. 9. 2000.

15. § 1 zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. In: *Sbírka zákonů*. 29. 6. 2006.
16. § 1 zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě. In: *Sbírka zákonů*. 30. 6. 2004.
17. § 1 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech. In: *Sbírka zákonů*. 26. 3. 2009. ISSN 1211-1244.
18. § 1 nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů*. 25. 8. 2004.
19. § 1 vyhlášky č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách. In: *Sbírka zákonů*. 25. 8. 2004.
23. § 1 vyhlášky č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze. In: *Sbírka zákonů*. 17. 6. 2009. ISSN 1211-1244.
20. § 1 vyhlášky č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy). In: *Sbírka zákonů*. 23. 11. 2006. ISSN 1211-1244.
21. § 1 vyhlášky č. 528/2006 Sb., o formě a technických náležitostech předávání údajů do informačních systémů, který obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných systémů veřejné správy (vyhláška o informačním systému o informačních systémech veřejné správy). In: *Sbírka zákonů*. 23. 11. 2006. ISSN 1211-1244.

## **Seznam elektronických zdrojů**

1. EGovernment: Veřejná správa jako živý organismus. Ministerstvo vnitra ČR. CzechPOINT. [online]. 2010[cit. 2012-12-05]. Dostupné z: [http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon\\_brozura.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon_brozura.pdf)
2. § 1, odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Portál veřejné správy [online]. 2012 [cit. 2012-02-01]. Dostupné z : [http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701?number1=106%2F1999&number2=&-name=&text](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701?number1=106%2F1999&number2=&-name=&text)

3. § 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. *Portál veřejné správy* [online]. 2012 [cit. 2012-02-01]. Dostupné z :  
[http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411?PC-8411\\_numbr1=127/2005&PC\\_8411\\_p=1&PC\\_8411\\_l=127/2005&PC\\_8411\\_ps=10#10821](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411?PC-8411_numbr1=127/2005&PC_8411_p=1&PC_8411_l=127/2005&PC_8411_ps=10#10821)
4. § 1 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi Dokumentů. *Portál veřejné správy* [online]. 2012 [cit. 2012-02-01]. Dostupné z :  
[http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411?PC-8411\\_number1=300/2008&PC\\_8411\\_p=1&PC\\_8411\\_l=300/2008&PC\\_8411\\_ps=10#10821](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411?PC-8411_number1=300/2008&PC_8411_p=1&PC_8411_l=300/2008&PC_8411_ps=10#10821)
5. § 1 vyhlášky č.191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby. *ESIPA* [online]. © 2012 [cit. 2012-02-01]. Dostupné z :  
<http://www.esipa.cz/sbirka/sbsrv.dll/sb?DR=SB&CP=2009s191>
6. § 1 vyhlášky č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobnosti užívání informačního systému datových schránek. *Portál veřejné správy* [online]. 2012 [cit. 2012-02-01]. Dostupné z :  
[http://portal.gov.cz/wps/portal/\\_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411?PC8411-](http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411?PC8411-)
7. Ministerstvo vnitra České republiky. *EGovernment – veřejná správa jako živý organismus* [online]. MI ČR, [2012-05-20] Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/publikace-ogovernmentu-ke-stazeni.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>
8. Kolář, Jindřich. Případová studie CzechPOINT. In Novell [online], 2012 [2012-05-20]. Dostupné z : <http://www.novell.cz/cs/reseni/czech-point/#>
9. MVČR. § 8 a odstavce 2 písmene a,b,c,d,e,f zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů (zákon o informačních systémech veřejné správy). In:Sbírka zákonů České republiky. 2000, částka 99, s. 4670, Dostupné z : <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka/2000/sb099-00.pdf.ISSN1211-1244>
10. *CzechPOINT* [online], © 2012 [2012-05-20]. Dostupné z :  
<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/565>
11. *EGONCENTRUM, Zásady označování kontaktních míst* [online]. © 2009 [2012-05-01]. Dostupný z : [http://www.egoncentrum.cz/index.php?option=com\\_content&view=article&id=444:zasady-oznacovani-kontaktnich-mist-](http://www.egoncentrum.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=444:zasady-oznacovani-kontaktnich-mist-)

12. MVČR, *Příručka pro žadatele o dotace* [online]. © 2009 [2012-05-01]. Dostupné z :  
<http://www.google.com/cse?cx=015489265366623571386%3Aizzrwwg3bmqm&q=dotace+czechpoint#gsc.tab=0&gsc.q=dotace%20czechpoint&gsc.page=2>,
13. ČESKÁ POŠTA. *Služby CzechPOINT* [online]. © 2011 [2012-05-04]. Dostupné z :  
<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point>.
14. ČESKÁ POŠTA. Služby CzechPOINT: *DONEZ* [online]. © 2011 [2012-05-04].  
Dostupné z : <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/donez/donez-dochazka-nezamestnanych-id35891/>
15. ČESKÁ POŠTA. Služby CzechPOINT: *Automatické zasilání výpisů z informačních systémů veřejné správy* [online]. © 2011 [2012-05-04]. Dostupné z :  
<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/vypisy/automaticke-zasilani-vypisu-z-informacnich-systemu-verejne-spravy-id28417/>
16. MVCR. *Co je matriční úřad* [online]. © 2011[2012-05-06]. Dostupné z  
<http://www.mvcr.cz/clanek/co-je-matricni-urad.aspx>
17. MVČR. *CzechPOINT – kontaktní místo veřejné správy : z historie Czechpointů* : [online]. © 2010 [2012-05-06]. Dostupné z :  
<http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>
18. *OBCHODNÍ REJSTŘÍK*. [online]. © 2005-2012 [cit. 2012-05-06]. Dostupné z :  
<http://obchodni-rejstrik.i-info.cz/>
19. *CZECHPOINT. Dokumentace k projektu Czechpoint: Do Czech POINT krok za krokem* [online]. 2009 MVCR [cit. 2012-05-06]. verze 1.4. Dostupné z :  
[http://www.czechpoint.cz/web/files/-Czech%20POINT\\_Dokumentace\\_k\\_projektu\\_Krok\\_za\\_krokem\\_rt\\_1.4.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/files/-Czech%20POINT_Dokumentace_k_projektu_Krok_za_krokem_rt_1.4.pdf).
20. *ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD*. [online]. 1. 4. 2011 [cit. 2012-05-08]. Dostupné z:  
<http://www.cuzk.cz/Dokument.aspx?PRARESKOD=998&MENUID=10381&AKCE=DOC:10-KATASTR>.
21. Dokumentace k projektu Czechpoint: *Do Czechpoint krok za krokem* [online]. 1. 4. 2009 5.10.2009, © 2009 MVČR [cit. 2012-06-05] Dostupné z : [http://www.czechpoint.cz/web/files/Czech%20POINT\\_Dokumentace\\_k\\_projektu\\_Krok\\_za\\_krokem\\_r t\\_1.4.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/files/Czech%20POINT_Dokumentace_k_projektu_Krok_za_krokem_r t_1.4.pdf).
22. MDČR. *Statistiky* [online]. © 2016[2012-05-08]. Dostupné z :  
[http://www.mdcr.cz/cs/Statistika\\_dopravy/](http://www.mdcr.cz/cs/Statistika_dopravy/).
23. Nový Jičín [online]. © 2007[2012-05-08]. Dostupné z <http://obce.jicin.cz/>.

24. MVČR. *CzechPOINT* [online]. © 2012 MVČR [2012-05-08] Dostupné z :  
<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/256>.
25. MVČR. *Informační systém datových schránek : základní informace*. [online]. © 2009 [2012-05-11]. Dostupné z : <http://www.datoveschranky.info/cz/ke-stazeni/dokumenty-id34718/>
26. Institut pro místní správu. *Czechpoint@office : zápis do informačního systému evidence obyvatel*. [online]. 19. 07. 2010 [2012-05-10]. Dostupné z :  
<http://www.institutpraha.cz/aktuality/czechpoint-office-a-zapis-do-informacniho-systemu-evidence-obyvatel>.
27. MVČR. *Egon- symbol eGovernmentu*. [online]. 19. 10. 2010 [2012-05-11]. Dostupné z:  
<http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>.
28. MVČR. *Adresy v České republice*. [online]. 25. 05. 2012 [2012-05-18]. Dostupné z:  
<http://aplikace.mvcr.cz/adresa/t/vrbno/index.html>.
29. Vrbno pod Pradědem. *Kronika* [online]. © 2000-2012, 25. 6. 2010 [2012-05-18].  
s.18. Dostupné z : <http://www.vrbnopp.cz/cs/mesto/kronika-mesta/>
30. Vrbno pod Pradědem. Odbory městského úřadu. [online]. © 2000-2012  
[2012-05-18]. Dostupné z : <http://www.vrbnopp.cz/cs/radnice/odbory-meu/>.
31. CzechPOINT. *Žádost o založení zákaznického účtu u ČUZK* [online]. © 2012  
[2012-5-19]. Dostupné z : <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/25>.
32. ŠATAŘ, Luděk. *Quo Vadis, CzechPOINT*. EGonmews [online]. 2010 [2012-06-03].  
Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-news.aspx>

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1 : Správní poplatky za výpisy a služby z Czechpointu na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem .....	50
Tabulka č. 2 : Sazebník správních poplatků (Podání dle živnostenského zákona).....	50
Tabulka č. 3 : Počet vydaných výpisů z Czechpointu na MěÚ Vrbno pod Pradědem v období 2007 – 2012.....	53
Tabulka č. 4 : Výše správních poplatků za výpisy a služby poskytnuté z CzechPOINTU na MěÚ Vrbno pod Pradědem v období 2007 – 2012.....	55
Tabulka č. 5 : Počet vstupů do Czechpoint@office na MěÚ Vrbno pod Pradědem v období 2010 – 2012 .....	56



## Seznam grafů

Graf č. 1 : Rozšíření kontaktních míst v období od květen 2011 až květen 2012 .....	27
Graf č. 2 : Struktura podílu kontaktních míst CzechPOINT v roce 2012 .....	28
Graf č. 3 : Jak často využívají respondenti služeb CzechPOINTU .....	63
Graf č. 4 : Četnost využívaných služeb respondenty .....	64
Graf č. 5 : Nejčastěji využívaná služba respondenty .....	64
Graf č. 6 : Spokojenost s nabídkou služeb CzechPOINT .....	65
Graf č. 7 : Vnímání zřízení kontaktních míst CzechPOINT jako účinné.....	65
Graf č. 8 : Preference kontaktního místa CzechPOINT před konkrétním úřadem .....	66
Graf č. 9 : Vnímání cen za služby CzechPOINT .....	66
Graf č. 10 : Spokojenost s otvírací dobou kontaktního místa CzechPOINT.....	67
Graf č. 11 : Spokojenost s přístupem a ochotou personálu .....	68
Graf č. 12 : Hodnocení odborné úrovně.....	68
Graf č. 13 : Musí respondenti na služby CzechPOINTU delší dobu čekat .....	69
Graf č. 14 : Proč respondenti nevyužívají služby CzechPOINT .....	69

## **Seznam obrázků**

Obrázek č. 1 : Symbol eGovernmentu – eGON .....	20
Obrázek č. 2 : Logo CzechPOINT .....	34
Obrázek č. 3 : Vlajka Města Vrbna pod Pradědem .....	46
Obrázek č. 4 : Znak Města Vrbna pod Pradědem .....	47
Obrázek č. 5 : Vstupní obrazovka aplikace CzechPOINT.....	51
Obrázek č. 6 : Nabídka dostupných formulářů CzechPOINT .....	52

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 : Dotazník

## Příloha č. 1 - Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Dana Tománková a v současné době zpracovávám diplomovou práci na téma Využití českého podacího ověřovacího informačního národního terminálu CzechPOINT státní správnou ve vztahu k občanovi. Tímto bych Vás chtěla požádat o pár minut z Vašeho drahocenného času na vyplnění dotazníku. Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou použity pouze pro účely diplomové práce.

Budu Vám velmi vděčná za Vaše názory týkající se Vaší spokojenosti s nabízenými službami CzechPOINT i za případné podněty na jejich zlepšení.

Děkuji za Vaši vstřícnost.

U otázek zaškrtněme vždy jednu možnost.

---

1. Jak často využíváte služeb CzechPOINT?

- alespoň jednou týdně       alespoň jednou za měsíc       alespoň jednou za čtvrt roku
- alespoň jednou za půl roku       alespoň jednou do roka       méně než 1x za rok
- vůbec

(v případě, že služby CzechPOINT vůbec nevyužíváte, odpovězte už jen na otázku č. 14)

2. Uveďte, které služby CzechPOINTU jste již **někdy vyžil/a?** (možnost více odpovědí)

- výpis z katastru nemovitostí       výpis z obchodního rejstříku
- výpis z rejstříku trestů       výpis z živnostenského rejstříku
- výpis z bodového hodnocení řidiče       výpis z insolvenčního rejstříku
- přijetí podání dle živnostenského zákona       datové schránky
- autorizovaná konverze       CzechPOINT e-shop – výpisy poštou

3. Uveďte, kterou službu CzechPOINT využíváte **nejčastěji?** (jen jednu možnost)

- výpis z katastru nemovitostí       výpis z obchodního rejstříku
- výpis z rejstříku trestů       výpis z živnostenského rejstříku
- výpis z bodového hodnocení řidiče       výpis z insolvenčního rejstříku
- přijetí podání dle živnostenského zákona       datové schránky
- autorizovaná konverze       CzechPOINT e-shop – výpisy poštou

4. Jste spokojeni s nabídkou služeb CzechPOINT?

- určitě ano       spíše ano       spíše ne       určitě ne

V případě, že jste uvedli jinou odpověď než „určitě ano“, uveďte, jakou službu v nabídce postrádáte:

.....

5. Vnímáte zřízení kontaktních míst CzechPOINT jako účinné (na snížení byrokracie)?

- určitě ano       spíše ano       spíše ne       určitě ne

6. Při získávání potřebných písemností preferuje návštěvu kontaktního místa CzechPOINT před konkrétním úřadem?

- určitě ano       spíše ano       spíše ne       určitě ne

- záleží na množství potřebných druhů písemností

Ve stručnosti prosím odůvodněte Vaši volbu

.....

7. Jak vnímáte ceny za služby CzechPOINT?

- vysoké       spíše vysoké       přiměřené       spíš nízké       nízké

V případě, že ceny nevnímáte jako přiměřené, uveďte prosím návrh pro Vás optimální ceny:

.....

8. Jste spokojeni s otevírací dobou kontaktního místa CzechPOINT?

- určitě ano       spíše ano       spíš ne       určitě ne

V případě, že nejste s otevírací dobou spokojeni, uveďte prosím návrh pro Vás optimální otevírací doby:

.....

9. Jste spokojeni s přístupem a ochotou personálu kontaktního místa CzechPOINT?

- určitě ano       spíše ano       spíš ne       určitě ne

10. Jak hodnotíte odbornou znalost personálu kontaktního místa CzechPOINT?

- velmi dobrou       spíše dobrou       spíše nedostatečnou

- velmi nedostatečnou       nemohu posoudit

11. Setkali jste se někdy se situací, že byste museli na poskytnutí služby CzechPOINT dlouho čekat (např. kvůli velké frontě)?

velmi často                       často                       zřídka                       nikdy

12. V případě, že služby CzechPOINT vůbec nevyžíváte, odpovězte prosím, co je důvodem?

nabízené služby jsem zatím nepotřeboval/a                       vše vyřizuje manžel/manželka

potřebné služby vyřizují na konkrétním úřadě     jiný důvod.....

13. Zde je prostor pro Vaše názory, připomínky a náměty

.....  
.....