

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb**

**Reforma veřejné správy: případová studie předem zvoleného úřadu**

**BAKALÁŘSKÁ PRÁCE**

Autor: **Veronika OBŮRKOVÁ**

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Markéta SANALLA**

**Znojmo, 2015**

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma „Reforma veřejné správy: případová studie předem zvoleného úřadu“ jsem vypracovala samostatně na základě pokynů vedoucí práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou řádně označeny v práci a uvedeny v seznamu použité literatury.

Ve Znojmě dne 30. 4. 2015

.....

Veronika Obůrková

## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala své vedoucí bakalářské práce PhDr. Markétě Sanalla za důležité rady a připomínky, které mi pomohly ke zpracování práce. Dále bych chtěla poděkovat Okresní správě sociálního zabezpečení Jihlava a jejím zaměstnancům, jež mi poskytli cenné informace a také všem, kteří mi jakkoli pomohli při vypracovávání práce.



## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor	<b>Veronika OBŮRKOVÁ</b>
Bakalářský studijní program	Ekonomika a management
Obor	Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb
Název	<b>Reforma veřejné správy: případová studie předem zvoleného úřadu</b>
Název (v angličtině)	<b>Reform of public administration: case study of an authority selected in advance</b>

### Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Dílčím cílem práce bude na základě rešerše dostupných zdrojů vypracovat teoretický podklad pro další zkoumání reformy veřejné správy. Na základě teoretické části práce bude vypracováno dotazníkové šetření, jehož analýzou budou verifikovány získané poznatky o reformě veřejné správy na příkladu OSSZ Jihlava. Cílem práce je vypracovat návrh řešení na zkvalitnění výstupu veřejné správy vůči občanům, a to na příkladu OSSZ Jihlava.

### Postup práce:

1. Zpracovat literární rešerši na dané téma.
2. Vypracovat dotazníkové šetření mezi dotčenými občany.
3. Vypracovat dotazníkové šetření na dotčeném úřadu.
4. Provést analýzu informací.
5. Vypracovat návrhy řešení.

Metody: Rešerše, statistické metody, analýza.

Rozsah práce: 40 - 55

Seznam odborné literatury:

1. BALÍK, Stanislav. *Komunální politika: obce, aktéři a cíle místní politiky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009. 250 s. ISBN 978-802-4729-084.
2. OBOŘIL, Tomáš. *Změny ve veřejné správě po roce 1989*. Brno, 2014. 69 s. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Právnická fakulta. Vedoucí práce JUDr. Bc. Jaromír Tauchen, Ph.D., LL.M. Eur.Int.
3. POMAHAČ, Richard. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2013. 336 s. ISBN 978-80-7400-447-6.
4. SCHELLE, Karel. *Dějiny české veřejné správy*. 1. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. 314 s. ISBN 978-807-3802-035.
5. ČECHÁK, Vladimír. *Vývoj veřejné správy v Československu a České republice (1945-2004): obce, aktéři a cíle místní politiky*. 1 vyd. Praha: Vysoká škola finanční a správní, 2004. 262 s. ISBN 80-867-5422-7.

Datum zadání bakalářské práce: duben 2014

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2015



*Obúrková*

Veronika OBŮRKOVÁ  
student

PhDr. Markéta SANALLA  
vedoucí bakalářské práce

*Smalla*

doc. Ing. Dušan DOBROVODSKÝ, CSc.  
garant studijního oboru

doc. Ing. Hana BŘEZINOVÁ, CSc.  
rektorka SVŠE Znojmo

## **Abstrakt**

Bakalářská práce se v teoretické části zabývá definicí základních pojmů ve veřejné správě, na kterou navazuje charakteristika reformy veřejné správy v České republice po roce 1989. Popisuje ukončenou tzv. územní reformu a rozebírá stále trvající proces modernizace a elektronizace veřejné správy a jeho stěžejní projekty. Praktická část seznamuje s fungováním České správy sociálního zabezpečení a jejích územních organizačních jednotek, tedy okresních správ sociálního zabezpečení. Jsou zde uvedeny také výsledky dotazníkového šetření, ze kterého vyplývá, že jsou klienti spíše spokojeni s fungováním okresních správ sociálního zabezpečení a jejich povědomí o reformě veřejné správy roste. Nicméně služby, které okresní správy sociálního zabezpečení nabízí elektronicky, nevyužila více než třetina dotazovaných. Z výsledků dotazníkového šetření mezi zaměstnanci OSSZ Jihlava je zřejmé, že změny, jež jsou spojené s elektronizací úřadu vnímají spíše pozitivně, avšak jsou s nimi spojeny přetrvávající nedostatky. Příkladem může být to, že programy a aplikace důležité pro práci úředníků mnohdy nefungují správně a školení v této oblasti jsou podle nich nedostatečná. Značná nespokojenost byla u pracovníků zjištěna také s jejich platovým ohodnocením. Na základě získaných výsledků a rozhovorů se zaměstnanci jsou vypracovány návrhy pro zlepšení výstupu veřejné správy vůči občanům.

**Klíčová slova:** Česká správa sociálního zabezpečení, elektronizace, modernizace, okresní správa sociálního zabezpečení, reforma veřejné správy

## **Abstract**

The theoretical part of this bachelor thesis defines the essential terms in public administration, and subsequently characterizes the public administration reforms in the Czech Republic after 1989. It describes the result of the so-called territorial reform and analyzes the continuing process of modernization and computerization of public administration and its crucial projects. The practical part introduces the activities of Czech Social Security Administration and its territorial administrative units, i.e. district social security administration (DSSA) offices. The results of a questionnaire survey are included here, implying that clients are relatively satisfied with the service of the DSSA and their awareness of the public administration reforms is increasing. Nevertheless, the services offered by the DSSA on-line have been used by a mere third of the respondents. The results of the questionnaire carried out among employees of the DSSA in Jihlava demonstrate that changes related to the computerization of the office are perceived rather positively, however, there still exist drawbacks to it. One of the examples, according to the employees, is that the programs and applications necessary for the office workers' jobs are often malfunctioning and training in this area is insufficient. Moreover, the employees were also deeply dissatisfied with their salaries. Based on the obtained results as well as interviews with the employees, suggestions for improving the public administration performance in favor of the citizens are put forward.

**Key words:** computerization, Czech Social Security Administration, district social security administration, modernization, public administration reforms

# Obsah

1	ÚVOD .....	8
2	CÍL A METODIKA .....	10
3	TEORETICKÁ ČÁST.....	12
3.1	Vymezení pojmů ve veřejné správě .....	12
3.1.1	Státní správa .....	14
3.1.2	Samospráva.....	14
3.2	Rozdělení moci veřejné .....	16
3.2.1	Moc zákonodárná .....	16
3.2.2	Moc soudní .....	17
3.2.3	Moc výkonná .....	17
3.3	Reforma veřejné správy .....	18
3.3.1	Změny ve veřejné správě po roce 1989 .....	19
3.3.2	Modernizace veřejné správy .....	20
3.4	Shrnutí teoretické části.....	27
4	PRAKTICKÁ ČÁST.....	28
4.1	Charakteristika okresní správy sociálního zabezpečení v ČR .....	28
4.1.1	Struktura České správy sociálního zabezpečení .....	28
4.1.2	Organizační struktura okresních správ sociálního zabezpečení .....	29
4.2	Vyhodnocení dotazníků pro zaměstnance OSSZ Jihlava .....	33
4.3	Vyhodnocení dotazníků pro klienty OSSZ.....	44
4.4	Návrhy na zkvalitnění výstupu veřejné správy vůči občanům .....	56
5	ZÁVĚR.....	60
6	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY:.....	62
7	SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ, TABULEK.....	68
8	SEZNAM PŘÍLOH .....	70
9	PŘÍLOHY.....	71

# 1 ÚVOD

Společnost ve státě se neustále vyvíjí, její potřeby se mění a stejně se mění i politická situace. Tyto změny vytváří na veřejnou správu tlak ke změnám v jejím fungování. Vyústěním jsou reformy různého rozsahu a zasahující do rozmanitých oblastí. Některé reformy veřejné správy můžeme považovat za ukončené, jiné stále pokračují a je více než pravděpodobné, že další budou následovat. Do první kategorie je možné zařadit změny po roce 1989, kdy se veřejná správa mění v celostátním měřítku v souvislosti s přechodem k demokracii a územní změny probíhající od poloviny roku 1990, které vyvrcholily vznikem vyšších územně samosprávných celků, tedy krajů v roce 2000 a zrušením okresních úřadů v roce 2002.

Modernizace veřejné správy je stále probíhající proces, který by měl vést k zefektivnění činností a zlepšení administrativních procedur a systému řízení lidských zdrojů, což by mělo vést k redukci nákladů a přiblížení veřejných služeb občanům. K této části reformy patří mimo jiné elektronizace úkonů ve veřejné správě. Práce pojednává o stěžejních událostech tohoto procesu, jež představuje eGovernment, zavedení Czech POINTů, datových schránek či základních registrů. S touto problematikou souvisí také zmínka o autorizované konverzi dokumentů a elektronickém podpisu. Závěr teoretické části práce je věnován koncepci ministerstva vnitra tzv. hexagonu veřejné správy, jež popisuje veřejnou správu jako ucelený systém šesti dimenzí, jež se navzájem ovlivňují.

Reformy veřejné správy se v nemalé míře dotýkají i České správy sociálního zabezpečení. Tato instituce byla zvolena pro hlubší zkoumání zejména proto, že se jedná o největší finančně správní instituci v České republice. Česká správa spravuje agendu více než osmi milionů klientů a její přínos do státního rozpočtu tvoří více než třetinu celkových příjmů. Pro dotazníkové šetření byla vybrána Okresní správa sociálního zabezpečení Jihlava, jež je pracovištěm České správy sociálního zabezpečení Brno a působí na území okresu Jihlava v kraji Vysočina. Statutární město Jihlava je sídlem kraje Vysočina.

Dotazníkové šetření napoví, zda povědomí občanů o reformě veřejné správy roste, avšak z dostupných informací je zřejmé, že cíl přiblížit veřejnou správu občanům a zjednodušení kontaktu s ní v duchu eGovernmentu, dosud nebyl zcela naplněn. Dále může dotazníkové



šetření napovědět, zda občané využívají služeb v rámci elektronizace/modernizace veřejné správy. Důvodem pro případné nevyužívání by mohla být složitost či nefunkčnost těchto služeb, která klienty okresních správ sociálního zabezpečení od pravidelného používání může odrazovat. Nefunkčnost elektronických aplikací a programů také může komplikovat práci zaměstnanců OSSZ a namísto kýženého zjednodušení docházet k opaku.

## 2 CÍL A METODIKA

Dílčím cílem práce je na základě rešerše dostupných zdrojů vypracovat teoretický podklad pro další zkoumání reformy veřejné správy. Cílem práce je vypracovat návrh řešení na zkvalitnění výstupu veřejné správy vůči občanům, a to na příkladu Okresní správy sociálního zabezpečení Jihlava.

S veřejnou správou přicházíme do styku každý den. Proto v úvodní části této bakalářské práce, bude možné najít definici samotné veřejné správy, za kterou bude následovat výčet základních pojmů z této oblasti. Mezi tyto hlavní informace bude zařazeno dělení veřejné správy na samosprávu a státní správu a nebude zde chybět ani charakteristika profesní samosprávy. První část práce bude dále doplněna popisem rozdělení moci ve státě na zákonodárnou, soudní a výkonnou. Právě moc výkonná je pro práci zásadní, jelikož je veřejná správa v současném státě pojímána jako její oblast. Její charakteristika bude z tohoto důvodu rozšířena o stručný popis funkce prezidenta České republiky a vlády. Budou následovat informace o reformách české veřejné správy po roce 1989.

Teoretická část bude vypracována na základě rešerše dostupných literárních zdrojů. Na základě teoretické části práce bude vypracováno dotazníkové šetření, jehož analýzou budou verifikovány získané poznatky o reformě veřejné správy na příkladu OSSZ Jihlava. Dotazníky pro klienty budou distribuovány na území okresu Jihlava vytvořeny v papírové i elektronické formě. Dotazníky pro zaměstnance budou vytvořeny pouze v papírové podobě. Data získaná dotazníkovým šetřením budou v praktické části zpracována do grafů a popsána. Hlavní výzkumné otázky a podotázky této bakalářské práce jsou:

- Jaká je spokojenost občanů s fungováním OSSZ?
  - V jaké míře využívají klienti služeb, které OSSZ poskytuje elektronickou formou?
  - Jaké je povědomí mezi klienty okresních správ sociálního zabezpečení o probíhající reformě veřejné správy?
- Co přináší elektronizace veřejné správy zaměstnancům OSSZ Jihlava?
  - Jak hodnotí zaměstnanci OSSZ Jihlava své pracovní podmínky a prostředí?

Závěr praktické části bude věnován návrhům řešení na zkvalitnění výstupu veřejné správy vůči klientům.

V bakalářské práci byly použity metody rešerše dostupných literárních zdrojů a následně deskripce a definice základních pojmů, dotazníkového šetření, rozhovory, analýza dat a syntéza poznatků.

## 3 TEORETICKÁ ČÁST

### 3.1 Vymezení pojmů ve veřejné správě

Abychom správně pochopili procesy a změny, které sebou přináší reforma veřejné správy, měli bychom si nejprve definovat samotný pojem veřejná správa. Můžeme se setkat se dvěma typy definic, pozitivním a negativním typem. Příkladem pozitivního typu definice je: „veřejná správa je správou veřejných záležitostí, a to ve veřejném zájmu.“ Veřejným zájmem pak rozumíme záležitosti, které přesahují záležitosti soukromé. (Horzinková a Novotný, 2013, s. 13) U negativního způsobu vymezení veřejné správy je potřeba vycházet z dělby státní moci na zákonodárnou, výkonnou (veřejná správa) a soudní. Samotná definice zní: „veřejná správa je souhrnem činností, které nelze kvalifikovat ani jako zákonodárné ani jako soudní“ (Hendrych, 2009, s. 9).

Zajímavým faktem také je rozdělení funkce státu na materiální a formální. Richard Pomahač a kolektiv uvádí v knize Veřejná správa, že materiální funkce znamená činnosti státu, které je možné měřit jako výstupy financované z veřejných rozpočtů a je možné je uznat jako činnosti uskutečňované ve veřejném zájmu. Nabízí se, že lze hovořit v tomto případě o veřejné službě jako o obsahu nebo smyslu, přínosné veřejné činnosti, či úkolu veřejné správy. (Pomahač, 2013, s. 11)

Ve stejné knize je také popsána funkce formální: jedná se o funkci státu, která znamená funkční dělbu mezi exekutivou (výkonnou správou), legislaturou (tvorbou zákonů) a judikativou (soudnictvím) v procesu poskytování veřejných služeb. Činností orgánů veřejné správy a podobně je to i u jiných orgánů veřejné moci, je na principech legality<sup>1</sup> (tzv. panství práva nad státem) uplatňovat a chránit veřejný zájem. Je možné, aby stát v roli vlastníka poskytl jisté skupině obyvatel výhody ve větší či menší míře než jiné skupině. Toto jednání je však možné pouze ve veřejném zájmu a pro veřejné blaho. (Pomahač, 2013, s. 11–12)

Pokud se podíváme na veřejnou správu jakožto na veřejnou moc, je pro ni charakteristické v obecné rovině to, co je vlastní „moci“ jako takové. Moc představuje možnost donutit jiného chovat se určitým způsobem. Pokud je nucené chování porušeno nebo není

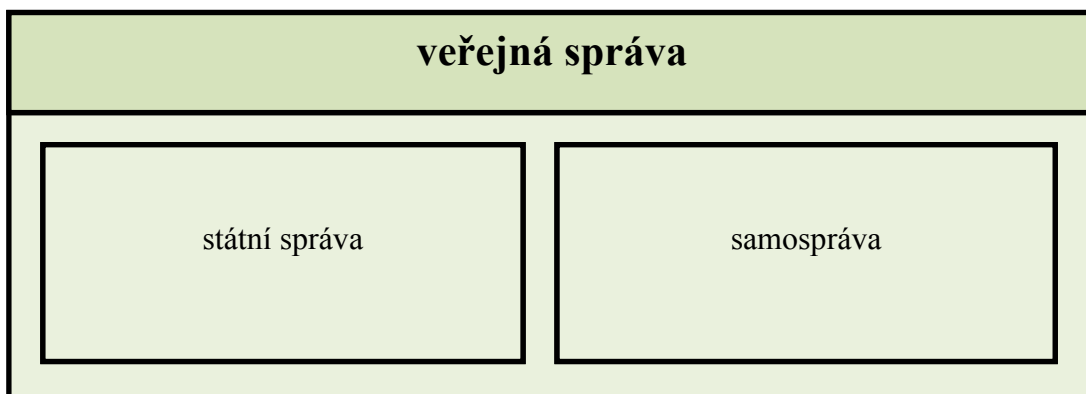
---

<sup>1</sup> „Právní stát znamená takový stát, v němž je výkon státní moci omezen zákonem. Orgány veřejné moci smějí činit jen to, co jim zákon výslovně dovoluje, zatímco občan smí činit vše, co zákon výslovně nezakazuje.“ (Nethost, ©2014)

vykonáváno, lze porušitele potrestat. Subjekty veřejné správy disponují veřejnou mocí a využívají ji ve veřejném zájmu a k jeho zabezpečení. Veřejná moc je prostředkem k zajištění žádoucího stavu vztahů ve společnosti. (Průcha, 2007, s. 48)

Petr Průcha ve své knize Správní právo hovoří o veřejné správě takto: Jedná se o výraz uskutečnění výkonné moci ve státě. Tímto pojmem je komplexně označována, a to včetně speciálního postavení tzv. veřejnoprávní samosprávné moci, správa společnosti a správa státu jako celku včetně jednotlivých územních jednotek, jako složek jeho územní organizace, tedy správa veřejných záležitostí ve společnosti zorganizované ve stát. Veřejná správa je tak členěna, respektive jejím obsahem je, jednak tzv. státní správa a jednak tzv. samospráva. (Průcha, 2007, s. 48)

Obrázek č. 1: Dělení veřejné správy



Zdroj: Vlastní zpracování podle Průcha: 2007, s. 58

### **3.1.1 Státní správa**

Výkon státní správy, jak je z názvu patrné, provádí stát. Jednotlivé orgány jsou pak vykonavateli státní správy. Je možné, aby státní správu vykonávaly i jiné subjekty, a to na základě zmocnění. Typickým příkladem jsou orgány místní samosprávy. V tomto případě se jedná o tzv. přenesenou působnost. Vertikální hierarchie je důležitým pojmem, hovoříme-li o organizaci státní správy – princip nadřízenosti a podřízenosti, odpovědnost a pravomoc nebo působnost státní správy. Orgány státní správy mají své postavení v rámci hierarchie. Odlišujeme ústřední a místní, případně vyšší a nižší orgány státní správy.

Ústředními orgány státní správy je působnost a pravomoc vykonávána na celém území státu. V České republice je vrcholným orgánem státní správy vláda a ministerstva. (Pedagogická fakulta Jihočeské univerzity, ©2002-2014) Dalšími ústředními orgány jsou: Český báňský úřad, Český statistický úřad, Český telekomunikační úřad, Český úřad zeměměřičský a katastrální, Energetický regulační úřad, Úřad průmyslového vlastnictví, Úřad pro ochranu hospodářské soutěže, Správa státních hmotných rezerv, Státní úřad pro jadernou bezpečnost, Národní bezpečnostní úřad a Úřad vlády České republiky (Institut pro veřejnou správu Praha, ©2014).

V rámci státní správy hovoříme o principech jejího fungování. V následujících řádcích je uvedeno několik z nich. Již byl zmíněn princip hierarchie: každému orgánu přísluší jisté postavení a podle něj se uplatňuje vztah nadřízenosti a podřízenosti. Dalším je princip monokracie: je prosazován ve většině případů rozhodování ve státní správě. Zakládá se na tom, že o klíčových otázkách rozhoduje jedna odpovědná osoba, zpravidla vedoucí orgánu. Příkladem jsou ministerstva, kde má rozhodovací pravomoc ministr. Za zmínku také stojí princip jmenovací: do funkce jsou osoby jmenovány, jinou oprávněnou osobou. (Obořil, 2014, s. 14)

### **3.1.2 Samospráva**

Samospráva je uskutečňována specifickými veřejnoprávními subjekty. Podle profesora Průchy se jedná o subjekty označované jako veřejnoprávní korporace. Samospráva je ve veřejné správě jakožto správě státu představitelem výkonného vlivu a působení na život společnosti. Děje se tak prostředky nestátního charakteru. (Průcha, 2007, s. 66)

Profesor Hendrych v knize Správní věda uvádí, že samosprávu vykonávají orgány jiných právních subjektů než státu, pokud je na ně tento výkon veřejné správy delegován a trvale

svěřen do jejich samostatné odpovědnosti. „Takto delegovaná veřejná správa se odděluje od státní správy a procedur spojených s jejím výkonem. Neztrácí však charakter plnění veřejných úkolů a nositelé samosprávy charakter orgánů veřejné moci. Samosprávu dělíme na územní a zájmovou“. (Hendrych, 2009, s. 71)

Nejčastěji se setkáváme se samosprávou územní. Právní základ najdeme v hlavě sedmé Ústavy České republiky. Ústava říká, že základními samosprávnými celky jsou obce<sup>2</sup> a vyššími územními samosprávnými celky kraje<sup>3</sup> (čl. 99 ústavního zákona č. 1/1993 Sb. Ústava České republiky).

Zájmovou samosprávu v České republice představují komory s povinným členstvím, komory s nepovinným členstvím a vysokoškolská samospráva (Webnode, ©2009-2014). Na rozdíl od územní samosprávy členství v zájmové samosprávě nevzniká automaticky.<sup>4</sup> „Členové profesních komor jsou vázáni právními předpisy, které upravují jejich činnost i vnitřní předpisy korporace, které komory vydávají, tzv. stavovské předpisy“ (Horzinková a Novotný, 2013, s. 72).

Dle webových stránek Nejvyššího správního soudu v současné době na našem území působí tyto profesní komory s povinným členstvím: Česká advokátní komora, Česká komora architektů, Česká lékárnická komora, Česká komora autorizovaných inženýrů a techniků činných ve výstavbě, Česká stomatologická komora, Česká lékařská komora, Exekutorská komora, Komora auditorů České republiky, Komora daňových poradců České republiky, Komora patentových zástupců, Notářská komora české republiky, (Nejvyšší správní soud, ©2003-2010). Jiné zdroje uvádějí také Komoru veterinárních lékařů České republiky.

---

<sup>2</sup> Obce jsou „veřejnoprávní korporace, které mají vlastní majetek a hospodaří s vlastním rozpočtem. Vystupují vlastním jménem v právních vztazích a nesou odpovědnost plynoucí z těchto vztahů. Obci se rozumí též městys, město a statutární město (hlavní město Praha je zároveň krajem). Územně je jejich působnost omezena na území obce, které je tvořeno jedním nebo více katastrálními územími.“ (Managementmania, ©2011-2013)

<sup>3</sup> Definice krajů je do jisté míry obdobná: „veřejnoprávní korporace, které mají vlastní majetek a hospodaří s vlastním majetkem. Vystupují vlastním jménem v právních vztazích a nesou odpovědnost plynoucí z těchto vztahů. V České republice existuje čtrnáct krajů. Územně je jejich působnost omezena na území kraje, které je určeno výčtem území obcí patřících do kraje.“ (Managementmania, ©2011-2013)

<sup>4</sup> „Jedná se o dosažení určitého vzdělání, absolvování potřebné praxe a složení zvláštních profesních zkoušek. Tyto znaky jsou typické pro profesní komory a u ostatních subjektů zájmové samosprávy mohou být modifikovány“ (Horzinková, Novotný: 2013, s. 72).

Samospráva vysokých škol je vykonávána jen v oblastech, které zákon taxativně stanoví. Veřejná vysoká škola je zřizována zákonem a pouze v určitých záležitostech provádí samosprávu svými orgány. (Horzinková a Novotný, 2013, s. 76)

Hendrych hovoří také o tzv. ostatní veřejné správě. Tuto oblast veřejné správy podle něj vykonávají subjekty, které nelze označit jako samosprávné nebo jako plně samosprávné. Jako příklad uvádí Všeobecnou zdravotní pojišťovnu České republiky či Českou národní banku. (Hendrych, 2009, s. 75)

## **3.2 Rozdělení moci veřejné**

Rozdělení moci ve státě na moc zákonodárnou, výkonnou a soudní je ukotveno v samotné ústavě České republiky. Dělbá moci je rozdělení politického systému podložené myšlenkami Johna Locka (1632-1704), Charlese Montesquieua (1689-1755) a Jamese Madisona (1723-1801), podle nichž by měly existovat tři prvky státní moci – moc zákonodárná, moc výkonná a moc soudní. Musí být mocensky odděleny a vzájemná kontrola probíhat na principu brzd a rovnovah.<sup>5</sup> (Nethost; ©2014)

### **3.2.1 Moc zákonodárná**

Ústava České republiky uvádí, že „parlament je tvořen dvěma komorami, a to poslaneckou sněmovnou a Senátem. Poslanecká sněmovna má 200 poslanců, kteří jsou voleni na dobu čtyř let. Senát má 81 senátorů, kteří jsou voleni na dobu šesti let.<sup>6</sup> Každé dva roky se volí třetina senátorů.“ (čl. 15 odst. 2 a čl. 16 ústavního zákona č. 1/1993 Sb. Ústava České republiky)

Parlament České republiky uvádí v jednom ze svých informačních materiálů: Úkolem parlamentu je trvalá legitimisace nynějšího ústavního a politického systému. Ústava mu k tomu svěřuje nástroje. Z nich převládá zákonodárná a kontrolní pravomoc. V současném pojetí je parlament instituce tvořená reprezentanty lidu, jež je vybavena zákonodárnou jurisdikcí a je vzešlá ze všeobecných voleb. Lze také říci, že novodobý parlament je

---

<sup>5</sup> „Mechanismus, který zajišťuje, aby v systému dělby moci žádná složka státní moci nezískala výsadní postavení a neohrozila demokratickou povahu politického zřízení“ (Nethost, ©2014).

<sup>6</sup> „Volby do obou komor Parlamentu České republiky se podle ústavy České republiky konají na základě všeobecného, rovného a přímého volebního práva tajným hlasováním. Parlamentních voleb se může účastnit každý občan České republiky starší 18 let, který je způsobilý k právním úkonům a jehož svoboda není omezena z důvodu ochrany zdraví“ (Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR, ©1995-2013).



prostředkem reprezentativní demokracie, který vzešel z vůle občanů oprávněných hlasovat ve volbách. (Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR, ©1995-2013)

### **3.2.2 Moc soudní**

O moci soudní pojednává čtvrtá hlava Ústavy České republiky. Ústava uvádí: „soudní moc vykonávají jménem republiky nezávislé soudy. Soudci jsou při výkonu své funkce nezávislí. Jejich nestrannost nesmí nikdo ohrožovat. Funkce soudce není slučitelná s funkcí prezidenta republiky, člena Parlamentu ani s jakoukoli funkcí ve veřejné správě. Soudy jsou povolány především k tomu, aby zákonem stanoveným způsobem poskytovaly ochranu právům.“ (čl. 81 a čl. 82; čl. 90 a 91 odst. 1 ústavního zákona č. 1/1993 Sb. Ústava České republiky)

Soustava soudů je tedy tvořena: Nejvyšším soudem, Nejvyšším správním soudem, vrchními, krajskými a okresními soudy. Ústavní soud<sup>7</sup> České republiky stojí mimo soustavu obecných soudů (European Commission, ©1995-2014).

### **3.2.3 Moc výkonná**

Moc výkonná je pro tuto práci zásadní. Informace o státní správě a samosprávě, tedy o dvou součástech veřejné správy (moci výkonné) jsou uvedeny již na začátku této práce. „Veřejná správa je v současném státě pojímána právě jako oblast moci výkonné“ (Sanalla, 2013, s. 11).

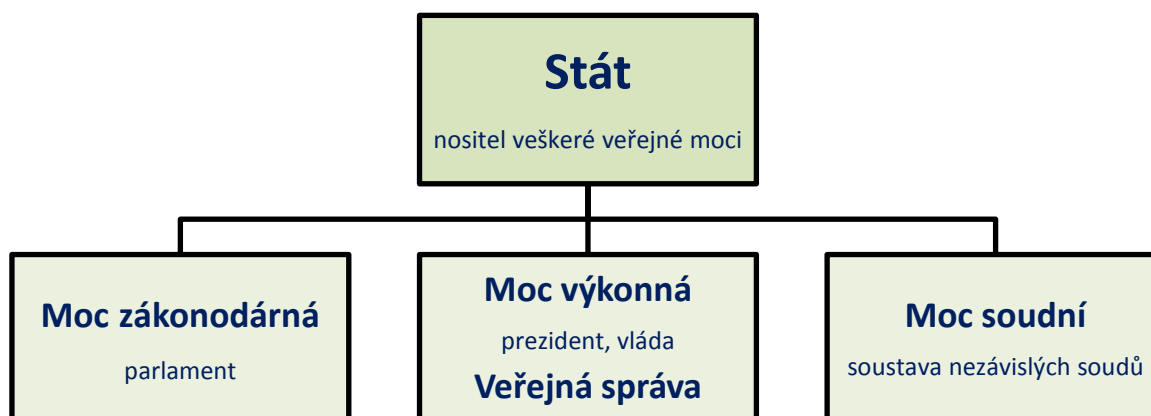
V následujících řádcích bude stručně popsána funkce prezidenta a vlády České republiky, jako základních představitelů státní moci výkonné. Prezident republiky představuje hlavu státu a je volen občany v přímých volbách<sup>8</sup>. Volební období prezidenta trvá pět let a nemůže být zvolen více než dvakrát za sebou. (FG Forrest, ©2014) Prezident disponuje množstvím pravomocí. Pravomoci je možné rozčlenit na absolutní, jež nevyžadují spolupodpis a ty, jež kontrasignaci předsedy vlády nebo jím pověřeného člena vlády vyžadují. Za tato rozhodnutí pak odpovídá vláda. (Sanalla, 2013, s. 12)

---

<sup>7</sup> „Ústavní soud je soudním orgánem ochrany ústavnosti. Ústavní soud se skládá z 15 soudců, kteří jsou jmenováni na dobu deseti let. Soudce Ústavního soudu jmenuje prezident České republiky.“ (čl. 83 a čl. 84 odst. 1,2 ústavního zákona č. 1/1993 Sb. Ústava České republiky)

<sup>8</sup> Od roku 2013, do této doby byl prezident volen oběma komorami Parlamentu České republiky.

Obrázek č. 2: Rozdělení veřejné moci



Zdroj: Vlastní zpracování

Vláda je vrcholným orgánem moci výkonné. Je složena z předsedy vlády, místopředsedů vlády a ministrů. Je odpovědná Poslanecké sněmovně. Předseda vlády je jmenován prezidentem republiky a na návrh předsedy vlády následně jmenuje ostatní členy vlády a pověřuje je řízením ministerstev nebo jiných úřadů. Vláda může požádat Poslaneckou sněmovnu o vyslovení důvěry. (čl. 67 a čl. 68 odst. 1, 2, 3 ústavního zákona č. 1/1993 Sb. Ústava České republiky)

### 3.3 Reforma veřejné správy

Následující část bakalářské práce se dostává k hlavní problematice, která se týká reformy veřejné správy. Po roce 1989 se mění veřejná správa v celostátním měřítku. Zásadním je rozpad komunistického režimu a přechod k demokracii. V další části kapitoly je pozornost zaměřena na změny, které probíhaly od poloviny roku 1990 a jsou podstatné pro vývoj politiky komunální. Zde dochází ke změnám územním. Tato část reformy je v současné době dokončena. Další změny stále ještě probíhají v oblasti fungování institucí veřejné správy a jejich zefektivňování. Je možné sem zařadit celkovou modernizaci a elektronizaci veřejné správy.

### 3.3.1 Změny ve veřejné správě po roce 1989

Oblast veřejné správy byla po roce 1989 zcela zásadně zasažena změnami společenskými a politickými. Systém národních výborů<sup>9</sup> (místní, okresní a krajské) se jevil, jako naprosto neudržitelný. Také proto již na jaře roku 1990 převládly tendence, které vedly k tradičnímu systému, jaký byl znám na našem území do konce první Československé republiky. (Schelle a kol., 2009, str. 227)

Změny po roce 1989 jsou typické decentralizací a obnovováním dvojkolejnosti<sup>10</sup> české veřejné správy. Základní osou celé proběhlé reformy veřejné správy je reorganizace v její organizační sféře. Je reprezentována již uzavřenou první a druhou fází územní reformy veřejné správy. „Za první fází je považováno období od revitalizace obcí na samosprávných principech v r. 1990 do ustavení orgánů krajských samospráv na sklonku roku 2000. Druhou fází se rozumí navazující vývoj v této oblasti, spočívající v ukončení činnosti okresních úřadů ke dni 31. 12. 2002 a převedení jejich agendy dílem na obce a dílem na kraje.“ (Průcha, 2007, s. 185) V tomto místě je potřeba zdůraznit, že ukončením činnosti okresních úřadů nedošlo ke zrušení okresů jako územních jednotek (na základě zákona o územním členění státu). Řada orgánů státní správy využívá okresů k vymezení své územní působnosti. (Cibáková, Malý a kol., s. 76)

Jak uvádí Wokoun a Mates: Kvůli předpokladu zvýšení efektivity decentralizovaného systému ve veřejném sektoru oproti dřívějšímu centralizovanému je lokálním a regionálním vládám nově přiznána legitimita a zodpovědnost za zajišťování služeb veřejného sektoru (Wokoun a Mates, 2006, s. 309).

V současnosti je v České republice uplatňován model tzv. smíšené veřejné správy. Obce a kraje tzn. územní samosprávné celky a jejich orgány provádí výkon veřejné správy v oblasti samostatné působnosti (samospráva) i participují na výkonu státní správy (přenesená působnost). Základní a vyšší územně samosprávné celky, tedy obce a kraje, jsou představiteli územních orgánů se všeobecnou působností<sup>11</sup>. V přenesené působnosti se

---

<sup>9</sup> Fungovaly od roku 1945 jako orgány československé státní správy. Způsob řešení případných úkolů a způsob vnitřní organizace se mnohdy lišily na regionální i místní úrovni (Čechák, 2004, s. 33).

<sup>10</sup> Duální systém: státní správa a samospráva fungují odděleně (Webnow, ©1995-2014).

<sup>11</sup> Stanislav Balík charakterizuje působnost jako „oblast činnosti subjektu veřejné správy v rámci určitých společenských vztahů na určitém území vůči určitému okruhu osob. V rámci své působnosti realizuje subjekt veřejné správy svou pravomoc, což je soubor nástrojů k plnění svěřených úkolů.“ (Balík, 2009, s. 64)

pro výkon státní správy obce dělí na tři kategorie. Podle toho do jaké míry provádí výkon státní správy. (Potěšil, ©2010)

- **Obce se základním rozsahem výkonu státní správy – obce I. typu:** Je jí každá obec, přičemž škála samostatné působnosti může být omezena pouze zákonem a způsobem, jež stanoví. Povinnosti obec ukládá v samostatné působnosti obecně závaznou vyhláškou. Obce např. vedou evidenci obyvatel, zabezpečují ochranu veřejného pořádku, zajišťují volby v obci a další úkony, které stanoví zvláštní zákony.
- **Obce s pověřeným obecním úřadem – obce II. typu:** Tento obecní úřad kromě přenesené působnosti základního rozsahu (podle § 61 odst. 1 písm. A) zákona č. 128/2000 Sb.) vykonává další přenesenou působnost ve svěřeném rozsahu pro obce I. typu jsou mu podřízeny mimo jiné odbor matriční a stavební úřad.
- **Obce s obecním úřadem s rozšířenou působností – obce III. typu:** Obecní úřady s rozšířenou působností vedle přenesené působnosti základního rozsahu a vedle přenesené působnosti pověřených obecních úřadů vykonávají další přenesenou působnost ve stanoveném rozsahu a ve správním obvodu, který je určen právním předpisem. Jedná se např. o vydávání cestovních a osobních dokladů, řidičských průkazů, živnostenského oprávnění, vodoprávní řízení, vedení registru motorových vozidel, zajišťují činnost živnostenských úřadů apod. (Ústav územního rozvoje, ©2002-2014)

### 3.3.2 Modernizace veřejné správy

V úvodu této subkapitoly je potřeba nastínit co modernizace veřejné správy znamená a jaké by měla mít důsledky. Modernizace veřejné správy je proces zvyšování její efektivity, zkvalitnění a zlepšení administrativních procesů a systému řízení lidských zdrojů. Měla by vést ke snížení nákladů a přiblížení služeb veřejné správy občanům. (Equica, ©2015)

Vývoji informačních technologií se přizpůsobuje i veřejná správa a to svojí elektronizací. „Rozvoj informačních systémů veřejné správy a budování elektronizace veřejné správy prostřednictvím počítačů a moderní technologie má usnadnit občanům a podnikatelům kontakt se státem, zajistit lepší spolupráci všech orgánů veřejné správy a cílem je zpřístupnit agendy veřejné správy online“ (Ministerstvo vnitra české republiky, ©2014).

Důležitým pojmem je zde eGovernment. Tento pojem je zkratkou pro electronic government. Zjednodušeně je možné říci, že se jedná o veřejnou správu vykonávanou prostřednictvím informačních technologií. Dalších definic lze najít mnoho. Jako jednu z nejvýstižnějších lze uvést: „eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb“ (Lidský a kol., 2008, str. 7). Podle Ing. Špačka „je e-Government vnímán zároveň jako prostředek i cíl reformy veřejné správy a klade důraz na zvýšení efektivity, racionality a legitimacy veřejné správy“ (Špaček, 2012, str. 6).

Prvním ze symbolů eGovernmentu - moderního, přátelského a efektivního úřadu se stal panáček eGON. Projekt eGON probíhá od konce roku 2006. Celkově znázorňuje projekt elektronizace veřejné správy. Hlavním cílem je zvýšení efektivity veřejné správy a usnadnění styku s veřejnou správou občanům prostřednictvím důmyslnému využití informačních technologií. (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2014)

eGON je pomůckou pro občany a jeho cílem je přesvědčit občanskou veřejnost, že vláda se snaží vytvoření efektivních, moderních a přátelských úřadů. eGonovo tělo se skládá z několika podstatných částí, které zajišťují jeho existenci a životní funkce: prsty, tedy Czech POINT, dále oběhová soustava, která představuje komunikační infrastrukturu veřejné správy<sup>12</sup>, srdce představující zákon o eGovernmentu<sup>13</sup> a v nepolední řadě mozek, jako základní registry veřejné správy. eGon by se dal s trochou nadsázky přirovnat k živému organizmu, jeho součásti se navzájem ovlivňují a vše v něm souvisí se vším. (Institut pro veřejnou správu Praha, ©2014)

Druhým symbolem eGovernmentu a pomyslnou partnerkou eGONa se stala Klauzie, která přináší fenomén zvaný cloud computing. Co by podle ministerstva vnitra měl cloud computing přinášet? „Za prvé předpokládá efektivnější využití zdrojů. Podstatné je také flexibilní využívání kapacit (paměti, úložiště atd.) dle aktuální potřeby či snazší sdílení. Technologicky chce směřovat k vytvoření sdíleného flexibilního prostředí s dynamicky přidělovanými zdroji.“ (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2014)

---

<sup>12</sup> KIVS - zajišťující bezpečný přenos dat

<sup>13</sup> Zákon č. 300/2008 Sb.

Obrázek č. 3: Symboly eGovernmentu – eGON a Klaudie



Zdroj: Ministerstvo vnitra České republiky, ©2014

Naši zvýšenou pozornost si mimo jiné zaslouží eGONovy prsty, tedy Czech POINT. Český Podací Ověřovací Národní Terminál je kontaktním místem veřejné správy. Dává občanům především možnost získat ověřené údaje vedené v centrálních registrech.<sup>14</sup> Mezi cíle CzechPOINTu patří zrychlení a zpřístupnění služeb občanům. Z toho důvodu je povolna vytvářena široká a jednoduše dostupná síť poboček, která eliminuje dřívější časově náročné cestování po úřadech a unifikuje různá vyřizování na jedno místo. Tato kontaktní místa jsou vytvářena na českých zastupitelstvích v zahraničí, na obecních a městských úřadech, na pobočkách Hospodářské komory ČR, na pobočkách České pošty, u vybraných notářů a dostupné jsou také prostřednictvím e-shopu [www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz). (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2014)

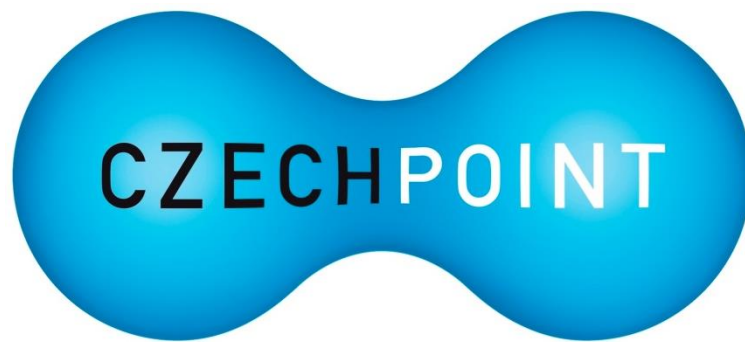
Pro občany, kteří upřednostňují elektronickou komunikaci je tu služba CzechPOINT@home, která umožňuje získat výpisy z různých rejstříků<sup>15</sup> bez nutnosti návštěvy pobočky CzechPOINTu. Pro využití CzechPOINT@home je však nutné vlastnit aktivní datovou schránku, kam budou údaje doručeny zdarma. (Lithio, ©2014)

---

<sup>14</sup> CzechPOINTy momentálně nabízejí: výpis z Katastru nemovitostí, výpis z Obchodního rejstříku, výpis z Živnostenského rejstříku, výpis z rejstříku trestů, výpis z Rejstříku trestů právnické osoby, přijetí podání podle živnostenského zákona (§72), žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb., výpis z bodového hodnocení řidiče, vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů, podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH, výpis z Insolvenčního rejstříku, datové schránky, autorizovaná konverze dokumentů, centrální úložiště ověřovacích doložek, úschovna systému Czech POINT, CzechPOINT@office, základní registry, výpis z Veřejných rejstříků, zobrazení dostupnosti služeb (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2014).

<sup>15</sup> CzechPOINT@home nabízí elektronické výpisy z: obchodního rejstříku, insolvenčního rejstříku, rejstříku trestů právnických osob, živnostenského rejstříku, seznamu kvalifikovaných dodavatelů (Lithio ©2014).

Obrázek č. 4: Logo Czech POINTu



Zdroj: Czech POINT, ©2014

Také nelze opomenout datové schránky, které tvoří další důležitou součást veřejné správy, co se týče předávání informací. Budiš a Hřebíková je charakterizují takto: „Datové schránky jsou prostředkem pro zajištění elektronické komunikace v rámci e-Governmentu, který je technologicky navržen jako úložiště určené k: doručování orgánům veřejné moci, provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci, dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob“ (Budiš a Hřebíková, 2010, s. 38). Další důležitou informací je, že existuje několik typů datových schránek. Některé subjekty mají zřízenou datovou schránku ze zákona (automaticky) a jiným je zřizována na základě žádosti<sup>16</sup> (Česká pošta, ©2014).

Obrázek č. 5: Logo datových schránek



Zdroj: Česká pošta, ©2014

Další službou, která má vazbu na datové schránky, ale i na CzechPOINT a má usnadnit život klientům veřejné správy jsou základní registry. Na webových stránkách Správy základních registrů se můžeme dočíst, že díky základním registrům občané již nemusí opakovaně vyplňovat své identifikační údaje a zároveň mají přehled o údajích, které jsou

---

<sup>16</sup> Datové schránky ze zákona: orgán veřejné moci, notář, exekutor, právnická osoba zapsaná v obchodním rejstříku, právnická osoba zřízená zákonem, podnikající fyzická osoba advokát, podnikající fyzická osoba daňový poradce, podnikající fyzická osoba insolvenční správce. Datové schránky na žádost: fyzická osoba, podnikající fyzická osoba, právnická osoba (nezapsaná v obchodním rejstříku), orgány veřejné moci, které nemají povinnost ze zákona. (Česká pošta, ©2014)

o nich vedeny státem. Tyto údaje jsou pak sdíleny státní správou a samosprávou. Občané mají možnost na základě žádosti poskytnout souhlas s poskytnutím údajů jiným fyzickým či právnickým osobám. Velmi důležitým faktem je, že stát má povinnost informovat občana o uskutečněných přístupech k těmto údajům (Qcm, ©2010-2014). Základní registry byly spuštěny 1. července 2012 a do současné doby neplní veškeré funkce, které byly s jejich spuštěním slibovány, např. sdílení údajů s komerčními subjekty jako jsou banky a jiné.

Základní registry jsou čtyři:

- Registr obyvatel - ROB: v tomto registru jsou vedeny údaje<sup>17</sup> o občanech ČR a cizincích, kteří mají povolen pobyt v ČR,
- Registr osob - ROS: informace o právnických osobách a jejich organizačních složkách, podnikajících fyzických osobách a orgánech veřejné moci,
- Registr územní identifikace a nemovitostí - RUIAN: informace o parcelách a budovách,
- Registr práv a povinností - RPP: informace pro řízení přístupu k údajům ostatních základních registrů; zároveň v tomto registru vzniká základní přehled o agendách, které orgány veřejné moci provádějí; o občanech a právnických osobách jsou v tomto registru vedeny informace o rozhodnutích, která vedla ke změně údajů v základních registrech. (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2014)

Obrázek č. 6: Logo základních registrů veřejné správy



Zdroj: Město Lanškroun, ©2015

S elektronizací veřejné správy a zejména s datovými schránkami souvisí nutnost převádění dokumentů z analogové, tedy listinné podoby, do digitální a naopak. „Zároveň u takto převáděných dokumentů musí být zachována autentičnost a integrita vazby mezi

---

<sup>17</sup> Např. jméno, příjmení, datum a místo narození a úmrtí a státní občanství (Qcm, ©2010-2014).



převáděným a převedeným dokumentem. Institut autorizované konverze zavádí zákon č. 300/2008 Sb. Autorizovaná konverze dokumentů je úplný převod dokumentu do listinné podoby nebo naopak, ověření shody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky.“ Důležitým faktem je, že provedením autorizované konverze není potvrzena pravdivost ani správnost informací uvedených na výstupu ani soulad s právními předpisy (Budiš a Hřebíková, 2010, s. 41).

Jedním z nástrojů zvyšujících bezpečnost elektronické komunikace je i elektronický podpis. „Elektronický podpis jsou podle zákona 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu údaje v elektronické podobě, připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené. Slouží k nezpochybnitelnému ověření totožnosti podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě. V tomto smyslu je možno elektronickým podpisem chápat i podpis v textu e-mailové zprávy. V zákoně o elektronickém podpisu jsou ošetřeny zejména náležitosti zaručeného elektronického podpisu (Finance media, ©2000-2013).

Paragraf druhý zákona o elektronickém podpisu vymezuje zaručený elektronický podpis jako takový, který splňuje tyto požadavky: „je jednoznačně spojen s podepisující osobou, umožňuje identifikaci podepisující osoby ve vztahu k datové zprávě, byl vytvořen a připojen k datové zprávě pomocí prostředků, které podepisující osoba může udržet pod svou výhradní kontrolou a měl by být také připojen k datové zprávě, ke které se vztahuje, takovým způsobem, že je možno zjistit jakoukoli následnou změnu dat“ (Havit, ©1998-2014).

Na konci této kapitoly o reformě veřejné správy je vhodné zmínit koncepci ministerstva vnitra pro řízení změn ve veřejné správě. Tato koncepce je představována tzv. hexagonem veřejné správy, který má představovat model, který znázorňuje veřejnou správu jako kompaktní celek šesti složek (vrcholů, pohledů či dimenzí). Tyto složky se navzájem podmiňují (zobrazuje to 15 vazeb uvnitř hexagonu). Pochopitelně, při změně jednoho z vrcholů je zapotřebí provést změny i v ostatních. Hexagon slouží k pochopení, popisu, analýze řízení a zlepšování výkonu veřejné správy - poskytování veřejných služeb. (Managementmania, ©2011-2013)

Obrázek č. 7: Hexagon veřejné správy



Zdroj: Managementmania, ©2011-2013

Lze říci, že tento model je založen na demokratických principech, kdy jsou vládní orgány pod kontrolou občanů. Tato kontrola je buď přímá, nebo prostřednictvím voleb. V podstatě by každý občan měl být zapojen do rozhodovacího procesu. Zástupci vlády zajišťují svobodu jedince, protože kdokoli kdo je oprávněn volit se může podílet na rozhodovacím procesu svým hlasem. (Luthans a Doh, 2008, s. 41) Proto by mělo být občanům umožněno participovat na rozhodnutích ve veřejné správě, ve smyslu podílení se na tvorbě dokumentů pro veřejnou správu, a to včetně legislativy či možnost vznášet připomínky k hlavním materiálům online (Triada, ©2015).

### 3.4 Shrnutí teoretické části

Úvodní část teoretické části je pojata jako stručný přehled základních pojmů, které se týkají veřejné správy. Jsou zde také shrnuty základní principy fungování veřejné správy. Tato problematika je různými autory zpracována velice různorodě, což vyplývá ze samotné povahy veřejné správy, proto nebylo jednoduché vytvořit ucelený a srozumitelný přehled. Rozsah této práce neumožňuje věnovat se jednotlivým pojmům podrobněji, jelikož by většina ze základních pojmů vydala na samostatnou práci.

Větší pozornost je věnována hlavní problematice této bakalářské práce, tedy reformě veřejné správy. Reforma se zpravidla člení na několik částí. Na reformu územní, kterou představuje vznik vyšších územních samosprávných celků s přenesenou působností, tedy krajů a zánik 73 okresních úřadů na konci roku 2002. Nemalá část agendy přešla na obecní úřady s rozšířenou působností a dále na krajské úřady a jiné správní úřady. Tato fáze reformy je v současné době již ukončena a zpravidla je hodnocena kladně, i přesto, že v roce 2005 bylo navrhnuo zrušení krajů, které však nebylo schváleno v Parlamentu.

Další etapu představují institucionální změny. Tyto změny si kladou za cíl přiblížení výkonu veřejné správy občanům a její větší efektivitu, jak navenek, tak i uvnitř. Výrazným prvkem této fáze je modernizace a elektronizace, což by podle Ministerstva vnitra mělo vést k tomu, že budou obíhat informace a ne občan. V ideálním případě by měl občan, který je dnes považován za klienta veřejné správy, navštívit se svým problémem pouze jeden úřad. Velmi významným prvkem je vznik Czech POINTů, datových schránek či základních registrů veřejné správy. V závěru teoretické části je představena koncepce Ministerstva vnitra, tzv. hexagon veřejné správy, jež je tvořen 6 vrcholy, které představují části efektivní veřejné správy a navzájem se ovlivňují.

Do jaké míry jsou naplněny cíle reformy veřejné správy je možné pouze polemizovat. Názory na reformu veřejné správy se liší i mezi odborníky. Je jisté, že některých cílů bylo dosaženo a došlo k jistému zjednodušení a zefektivnění agendy. Velmi sporným bodem je však úspora nákladů, které mělo být mj. dosaženo. Osobně hodnotím reformu veřejné správy spíše kladně, i když vím, že by bylo možné dosáhnout lepší úrovně fungování. To by však vyžadovalo vysoký morální kredit a nízkou míru korupce těch, kteří se na tvorbě reformy podílejí, což je však v České republice již dlouhodobým zádrhelem, jež brzdí mnohé změny k lepšímu.

## 4 PRAKTICKÁ ČÁST

### 4.1 Charakteristika okresní správy sociálního zabezpečení v ČR

Okresní správy sociálního zabezpečení tvoří vnitřní územní organizační jednotky České správy sociálního zabezpečení. OSSZ jsou podřízeny pracovištím ČSSZ a v rámci působnosti svěřené příslušnými právními předpisy se podílejí ve vymezených oblastech na výkonu sociálního pojištění.

ČSSZ je největším a v ČR zcela mimořádným finančně správním orgánem. Obstarává v rámci státní správy agendu asi osmi a půl milionu klientů z čehož je více než 2,9 milionu důchodců. Měsíčně vyplácí přes 3,5 milionu důchodů a asi 200 tisíc dávek nemocenského pojištění. Česká správa sociálního zabezpečení přináší do státního rozpočtu více než třetinu celkových příjmů. Tyto finanční prostředky periodicky vybírá na pojistném na sociální zabezpečení a jedná se také o příspěvky na státní politiku zaměstnanosti. ČSSZ obstarává také lékařskou posudkovou službu (mimo důchodového a nemocenského pojištění). Dále je styčným místem vůči zahraničním organizacím pro peněžité dávky v nemoci a mateřství, v případě pracovních úrazů a nemocí z povolání a důchody na základě koordinačních nařízení EU. Má na starosti úkony, jež souvisí s mezistátními úmluvami o sociálním zabezpečení. (Česká správa sociálního zabezpečení, ©2015)

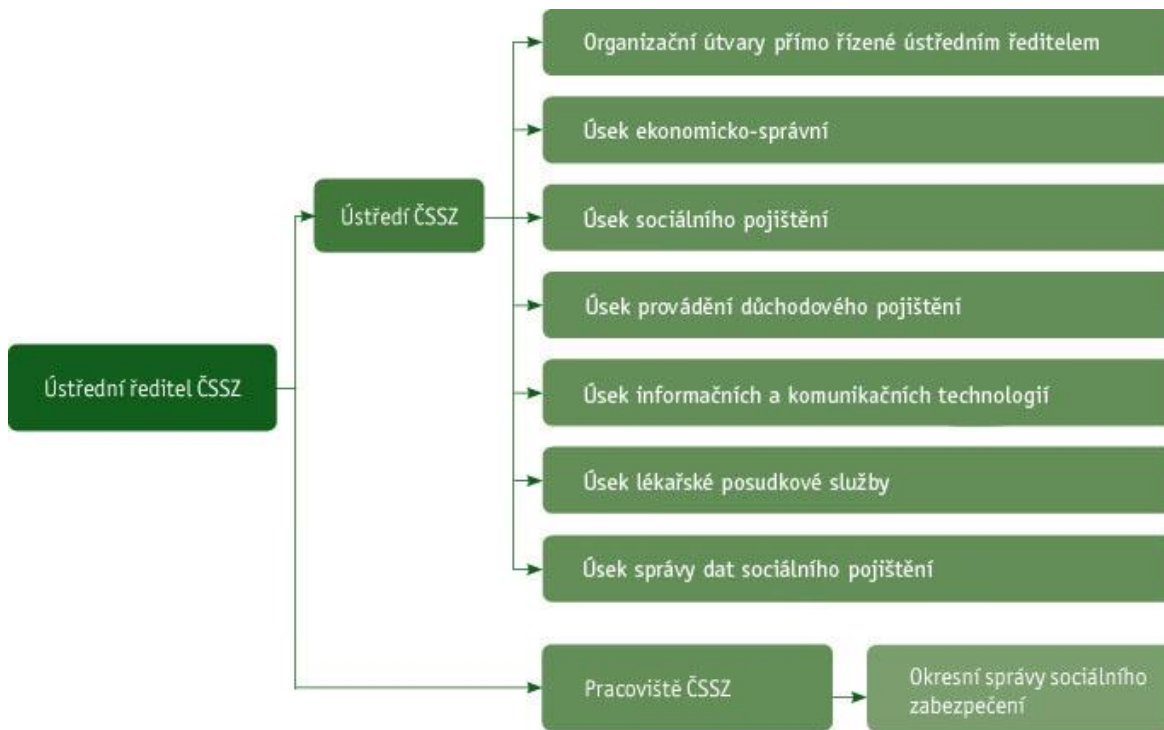
#### 4.1.1 Struktura České správy sociálního zabezpečení

- Ústředí ČSSZ
- Pracoviště ČSSZ (regionální)
- okresní správy sociálního zabezpečení
- Pražská správa sociálního zabezpečení + územní pracoviště
- Městská správa sociálního zabezpečení Brno + územní pracoviště

„Všechny organizační jednotky a útvary ČSSZ mají své ředitele, územní pracoviště Pražské správy sociálního zabezpečení a Městské správy sociálního zabezpečení Brno své

vedoucí. Ředitele OSSZ jmenuje a odvolává ústřední ředitel ČSSZ.“ (Česká správa sociálního zabezpečení, ©2015)

Obrázek č. 8: Organizační struktura ČSSZ



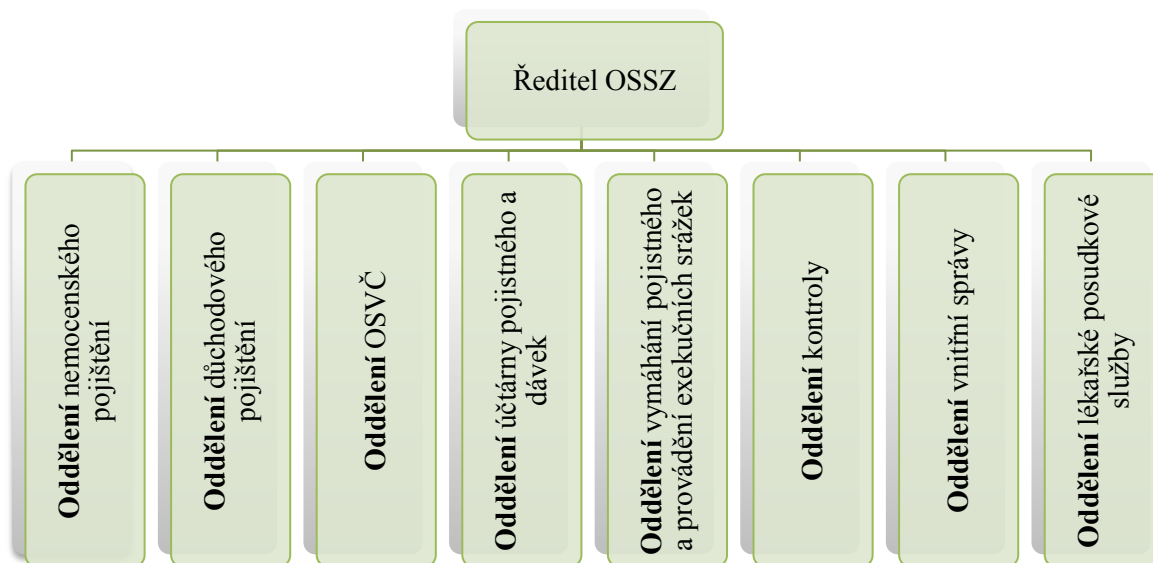
Zdroj: Česká správa sociálního zabezpečení, ©2015

#### 4.1.2 Organizační struktura okresních správ sociálního zabezpečení

- **Útvar důchodového pojištění** eviduje žádosti o dávky důchodového pojištění a popřípadě také o jejich úpravu. Nedílnou součástí agendy je kontrola a ověřování správnosti údajů a úplnosti předložených dokladů.
- **Útvar kontroly** monitoruje genezi a zánik pojistného vztahu, vedení příslušných evidencí a dokumentace z oblasti sociálního pojištění, splňování úkolů zaměstnavatelů při realizaci nemocenského a důchodového pojištění a provádění závazků subjekty sociálního pojištění.
- **Útvar lékařské posudkové služby** provádí úlohy OSSZ ve sféře hodnocení zdravotního stavu a pracovní schopnosti fyzických osob pro využití systému sociálního zabezpečení. Sleduje plnění povinností při posuzování zdravotního stavu, které jsou dány ošetřujícími lékaři zákonem o nemocenském pojištění.

- **Útvar nemocenského pojištění** zpracovává podklady pro vyplácení dávek nemocenského pojištění zaměstnanců a pojistného. Provádí úkony, které souvisí se vznikem, trváním a ukončením pojistného poměru individuálních účastníků nemocenského pojištění řeší, zda vznikl nárok na dávky nemocenského pojištění s mezinárodním prvkem, jedná v oblasti záznamu přechodně práce neschopných pojištěnců.
- **Útvar OSVČ** vykonává důchodové pojištění a nemocenské pojištění osob samostatně výdělečně činných, nemocenské pojištění zahraničních zaměstnanců a úkony související se vznikem, trváním a ukončením pojistného vztahu. Mezi další činnosti patří dohled nad plněním termínů a správným vyplňováním přehledů o příjmech a výdajích, reviduje dodržování ohlašovací a oznamovací povinnosti OSVČ a také povinnosti správného placení záloh na důchodové pojištění. Určuje výši pojistného na důchodové pojištění a stanovuje nejnižší vyměřovací základy na měsíc pro výši záloh na důchodové pojištění a pojistného na nemocenské pojištění.
- **Útvar účtárny pojistného** má na starost dohlížení na dodržování platebních závazků povinných subjektů v sociálním zabezpečení a vystavování výkazů nedoplatků zaměstnavatelům. Mezi svěřené úkony patří i měsíční a roční závěrka příjmového účtu pojistného a dávkového výdajového účtu, účtování a hlídání korektnosti plateb, jakož i zpracovávání podkladů pro rozhodnutí o povolení splátek pojistného a penále, účtování předpisů a plateb všech vykonatelných titulů, dále zajišťuje účtování přeplatku na nemocenském pojištění a obstarává vrácení přeplatků na pojistném jednotlivých plátců.
- **Útvar vnitřní správy** zabezpečuje pro pracoviště ekonomicko-správní a technicko-administrativní aktivity.
- **Útvar vymáhání pojistného a provádění exekučních srážek** vede záznamy pohledávek OSSZ a rozhodnutí o těchto pohledávkách, zabezpečuje je právními nástroji a kooperuje při jejich zabezpečování s jinými složkami státu. Ohledně konkursního, vyrovnacího a insolvenčního řízení činí patřičné operace. Pokud je zahájeno trestní řízení pro neplnění povinností plátců chystá podklady pro toto řízení. Pokud bylo vydáno rozhodnutí v exekučním řízení a ve správním řízení srážkami z důchodu a byl vydán exekuční příkaz, garantuje výkon procesu důchodového pojištění. Provádí přepočty exekučních srážek na základě změny rozhodných údajů. (Česká správa sociálního zabezpečení, ©2015)

Obrázek č. 9: Organizační schéma OSSZ Jihlava<sup>18</sup>



Zdroj: Vlastní zpracování

Pro větší přehlednost je v tabulce níže uvedeno jaké činnosti jsou vykonávány okresními správami sociálního zabezpečení. Pracovníci úřadu se někdy setkávají s tím, že je klient kontaktuje zbytečně, ať už osobně navštíví úřad nebo telefonicky s dotazy a požadavky, které nepatří do jeho působnosti.

Tabulka č. 1: Činnosti vykonávané okresními správami sociálního zabezpečení

- **výběr pojistného na sociální zabezpečení a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti a kontrola plnění povinností plátců pojistného**
- **sepisování žádostí o důchodové dávky (starobní, invalidní, vdovské, vdovecké, sirotčí) s občany**
- **vedení evidence osob samostatně výdělečně činných a osob dobrovolně účastných důchodového pojištění**
- **rozhodování o nároku na dávky nemocenského pojištění (nemocenské, ošetrovné, peněžitá pomoc v mateřství)**
- **posuzování zdravotního stavu a pracovní neschopnosti občanů pro účely**

<sup>18</sup> Organizační schéma také pro okresní správy: Blansko, Břeclav, Havlíčkův Brod, Hodonín, Kroměříž, Pelhřimov, Třebíč, Vsetín, Vyškov, Znojmo, Žďár nad Sázavou – pracoviště ČSSZ Brno.

---

### sociálního zabezpečení

- kontrola dodržování léčebného režimu dočasně práce neschopných osob
- rozhodování o době a rozsahu péče o osobu závislou na péči jiné osoby
- rozhodování ve sporných případech o vzniku a zániku důchodového pojištění
- vymáhání pohledávek na pojistném na sociální zabezpečení a na dávkách důchodového pojištění
- možnost převzít plnění některých úkolů za zaměstnavatele, kteří neplní povinnosti při provádění nemocenského pojištění a důchodového pojištění (např. rekonstrukce evidenčních listů důchodového pojištění)
- poskytování odborné pomoci v oblasti sociálního zabezpečení občanům a zaměstnavatelům

---

Zdroj: Vlastní zpracování podle Národního pojištění, 10/2013, s. 41

Struktura OSSZ Jihlava kopíruje strukturu územně organizačních jednotek ČSSZ po celé České republice a nijak se svou strukturou ani funkcí neliší od jiných úřadů tohoto typu státní správy.

OSSZ Jihlava sídlí na ulici Wolkerova 37, oddělení lékařské posudkové služby se nachází na ulici Tolstého 1914 v Jihlavě. V současnosti má 71 zaměstnanců a kontaktní webová adresa je <http://www.cssz.cz/cz/kontakty/krajaska-a-okresni-pracoviste/vysocina/ossz-jihlava.htm>, kde je možné najít všechny důležité kontakty.

Obrázek č. 10: Okresní pracoviště ČSSZ



Zdroj: Česká správa sociálního zabezpečení, ©2015



## **4.2 Vyhodnocení dotazníků pro zaměstnance OSSZ Jihlava**

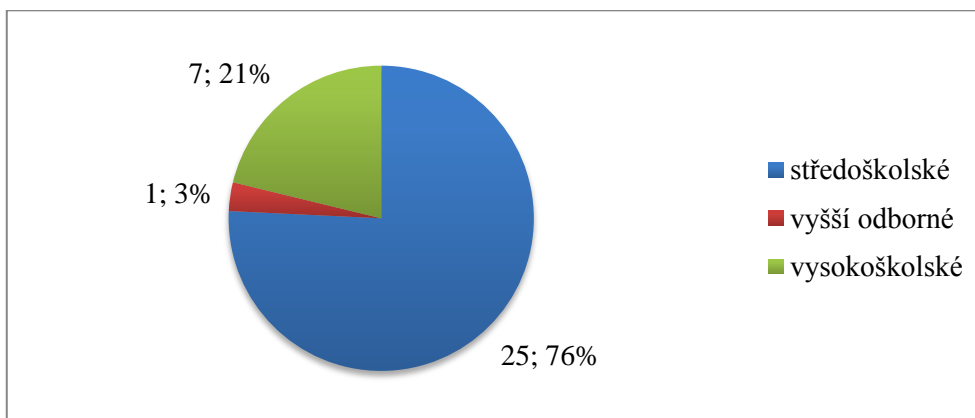
### **Práce s dotazníkem**

Dotazník pro zaměstnance OSSZ Jihlava byl vytvořen pouze v papírové podobě. Jeho hlavním úkolem bylo zjistit hodnocení některých změn provázejících elektronizaci OSSZ Jihlava a jejich spokojenost s pracovními podmínkami. Dotazník byl umístěn ve 40 kopiích na OSSZ Jihlava v měsíci únoru 2015. Na dotazník odpovědělo 33 zaměstnanců. Dotazník obsahuje jedenáct otázek s výběrem z několika uzavřených odpovědí. První otázka je identifikační a u tří otázek byla dána možnost vyjádřit konkrétní názory a připomínky u jedné z variant odpovědí.

První otázka v dotazníku se ptá na nejvyšší dosažené vzdělání zaměstnanců OSSZ Jihlava. Respondenti mohli vybírat ze tří možností, a to: středoškolské; vyšší odborné a vysokoškolské vzdělání.

Přes tři čtvrtiny zaměstnanců dosáhlo středoškolského vzdělání. Následuje vysokoškolské a vyšší odborné vzdělání.

Graf č. 1: Dosažené vzdělání

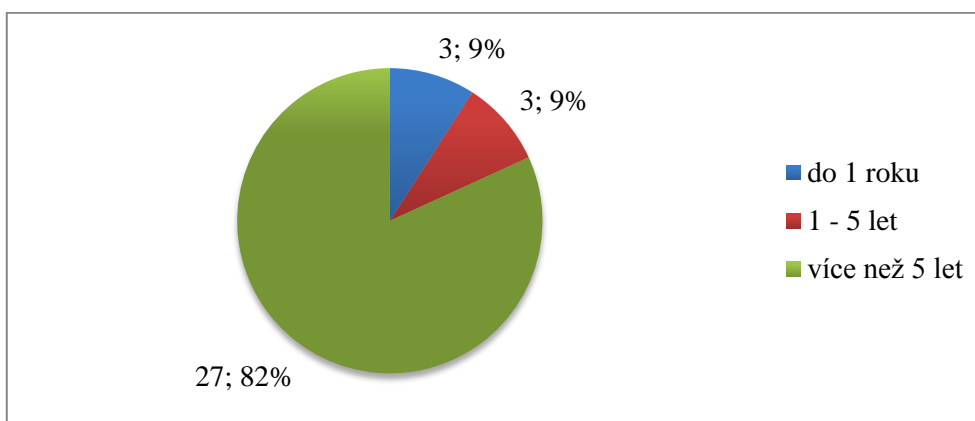


Zdroj: Vlastní zpracování

Další otázka se zaměřuje na délku pracovního vztahu zaměstnanců na OSSZ. Na výběr byly, stejně jako u předchozí otázky tři odpovědi. Odpovědi bylo možné vybrat z těchto možností: do 1 roku; 1- 5 let; více než pět let.

Podle počtu odpovědí, nejvíce zaměstnanců pracuje na OSSZ Jihlava více než pět let, přes osmdesát procent. Možnosti do 1 roku a 1-5 let získaly stejný počet odpovědí.

Graf č. 2: Délka pracovního poměru na OSSZ

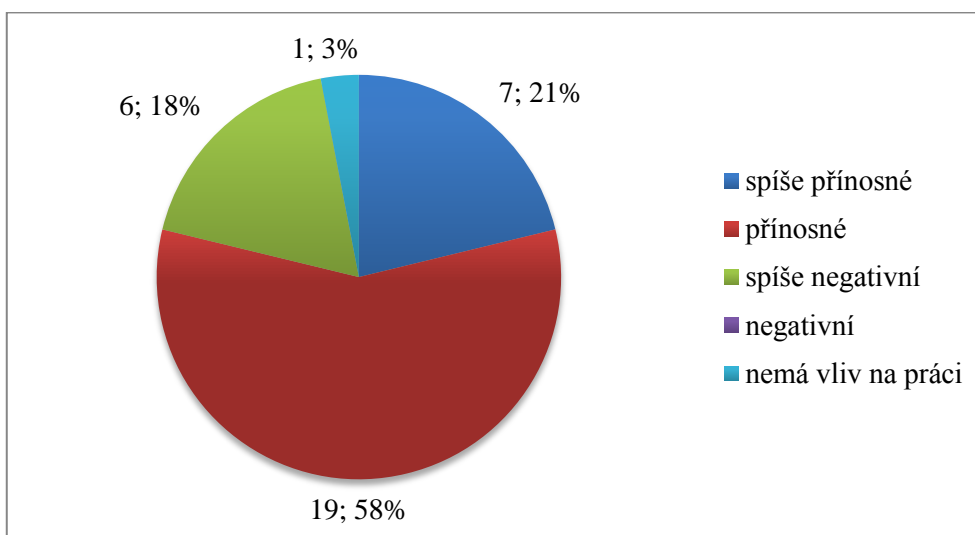


Zdroj: Vlastní zpracování

Další sada otázek se již věnuje samotné reformě veřejné správy. Úkolem bylo zjistit dopady zavedení některých opatření spojených s modernizací veřejné správy na práci zaměstnanců. První z těchto otázek zní: Jak hodnotíte zavedení datových schránek. Zaměstnanci mohli odpovídat, zda je podle nich zavedení DS pro jejich práci: 1. spíše přínosné, 2. přínosné, 3. ovlivňuje jejich práci spíše negativně, 4. ovlivňuje práci negativně a za 5. zavedení nemá vliv na jejich práci.

Více než polovina zaměstnanců hodnotí zavedení datových schránek jako přínosné. Další nejčastější odpovědí je, že zavedení je spíše přínosné. Osmnáct procent zaměstnanců hodnotí vliv zavedení datových schránek jako spíše negativní a u ostatních nemá vliv na jejich práci. Žádný z dotazovaných neuvedl čistě negativní dopad na jeho práci.

Graf č. 3: Hodnocení zavedení datových schránek

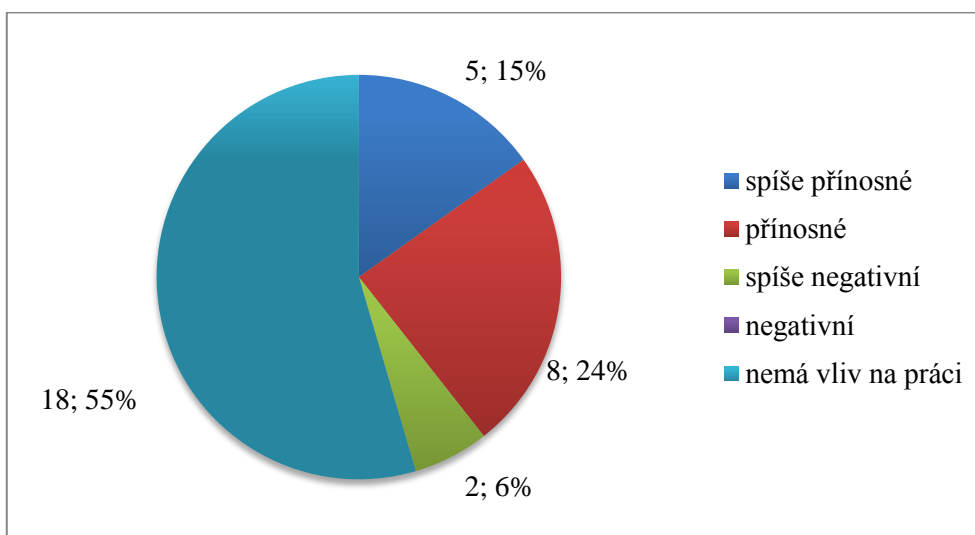


Zdroj: Vlastní zpracování

Další otázka zní: Jak hodnotíte zavedení CzechPOINTů? Respondenti měli na výběr stejnou škálu odpovědí jako u předchozí otázky tedy: zavedení je pro práci spíše přínosné; zavedení je pro práci přínosné; zavedení ovlivňuje práci spíše negativně; zavedení ovlivňuje práci negativně a zavedení nemá vliv na práci.

U této otázky je nejčastější odpovědí, že zavedení CzechPOINTů nemá vliv na práci zaměstnanců OSSZ Jihlava. Takto odpověděla více než polovina respondentů. Druhou nejčastější odpovědí je, že zavedení je přínosné (necelá čtvrtina respondentů) a následuje odpověď, že zavedení je spíše přínosné. Žádný z respondentů nehodnotil zavedení negativně a podle dvou dotazovaných má zavedení CzechPOINTů spíše negativní vliv na jejich práci.

Graf č. 4: Hodnocení zavedení CzechPOINTů

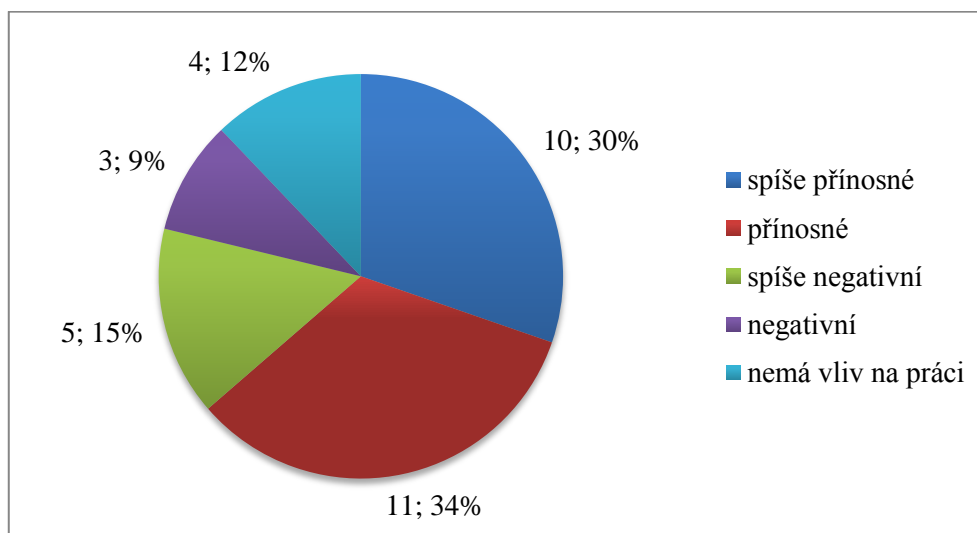


Zdroj: Vlastní zpracování

Zhodnotit vliv na práci měli zaměstnanci zhodnotit také u následující otázky: Jak hodnotíte zavedení základních registrů veřejné správy? Varianty odpovědí u páté otázky jsou stejné jako u předchozích dvou otázek, zavedení je pro práci spíše přínosné; zavedení je pro práci přínosné; zavedení ovlivňuje práci spíše negativně; zavedení ovlivňuje práci negativně a zavedení nemá vliv na práci.

Nejvíce odpovědí se objevuje u varianty, že zavedení základních registrů veřejné správy je pro práci přínosné. Tuto odpověď zvolila jedna třetina dotazovaných. Pouze o jednoho respondenta méně odpovědělo, že zavedení je pro práci spíše přínosné. Následuje odpověď, že zavedení má spíše negativní vliv na práci a poté, že zavedení nemá vliv na jejich práci. Nejmenší počet odpovědí získala možnost, že zavedení má jednoznačně negativní vliv na pracovní výkon.

Graf č. 5: Hodnocení zavedení základních registrů veřejné správy



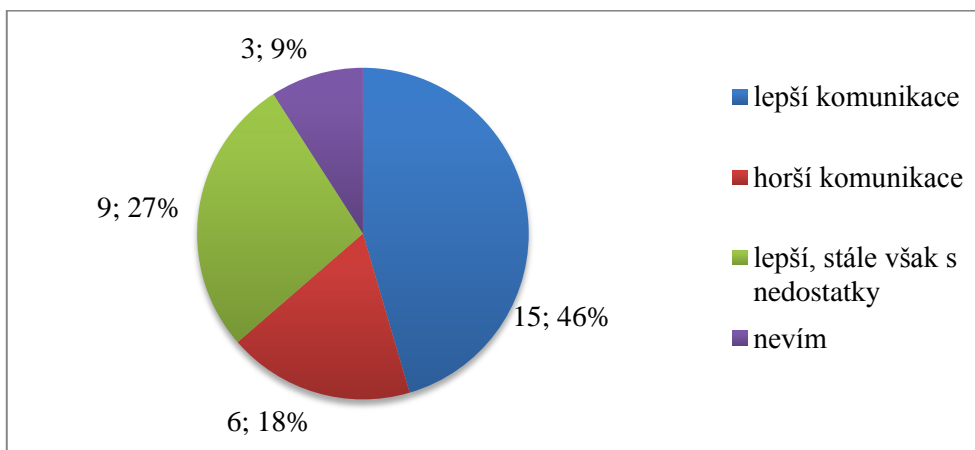
Zdroj: Vlastní zpracování

Předmětem následující otázky je zhodnocení rozšiřující se elektronické komunikace s klienty. Respondenti mohli vybírat ze čtyř možností odpovědi: komunikace je snazší/změna k lepšímu; komunikace je složitější/změna k horšímu; komunikace se zlepšila, ale má stále určité nedostatky – u této odpovědi byla dána možnost vyjádřit konkrétní nedostatky a poslední variantou odpovědi je nevím.

Poslední variantu odpovědi zvolil nejmenší počet respondentů. Následuje varianta, že se komunikace zhoršila, a že má stále nedostatky. Nejvíce označovanou odpovědí je, že komunikace se zlepšila, tu zvolila téměř polovina tázaných. Jak je uvedeno výše v popisu grafu, respondenti mohli zvolit odpověď, že: komunikace se zlepšila, ale má stále určité nedostatky. U této odpovědi byla dána možnost vyjádřit se, o jaké konkrétní nedostatky se jedná. Celkově tuto odpověď zvolilo 9 respondentů, pět z nich nevyužilo možnosti vyjádřit konkrétní nedostatky. Zaměstnanci, kteří využili této, možnosti uvádí tyto nedostatky:

- dotazy přes mail či jinou elektronickou formou jsou zjednodušující, neobsažné a zavádějící – zbytečně odčerpávají pracovní potenciál
- pokud chybí zaručený elektronický podpis, zaměstnanci dávají pouze obecné odpovědi, které však klientovi nestačí
- složité a nepřehledné pro klienty
- klienti neví jak používat datové schránky - proto je raději nepoužívají
- špatná manipulace s dokumenty
- nezabezpečení
- neřeší se místní příslušnost

Graf č. 6: Hodnocení rozšiřování elektronické komunikace s klienty



Zdroj: Vlastní zpracování

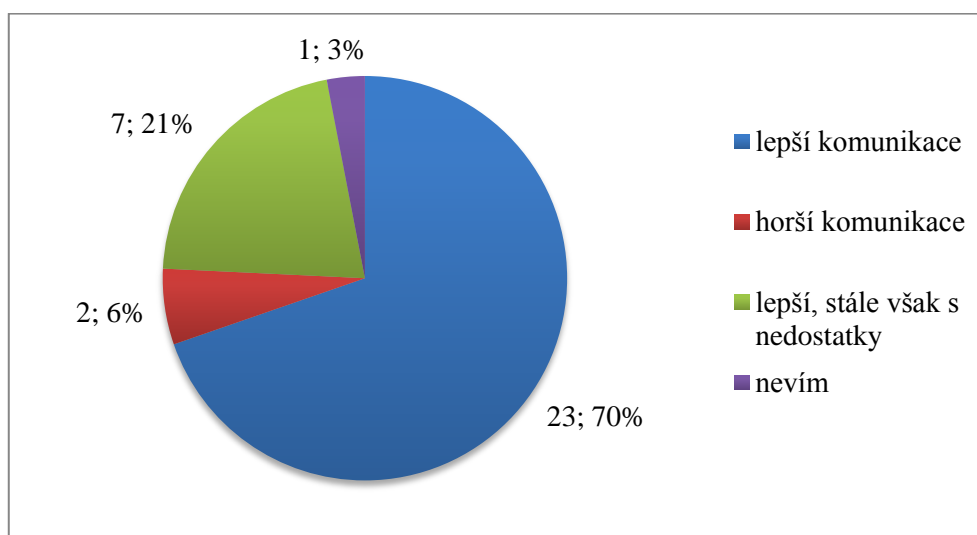
Oblastí rozšiřující se elektronické komunikace se zabývá i sedmá otázka. Tentokrát se však nejedná o elektronickou komunikaci s klienty, ale s jinými úřady. Respondenti mohli vybírat ze stejných odpovědí jako u otázky šesté: komunikace se je snazší/změna k lepšímu; komunikace je složitější/změna k horšímu; komunikace se zlepšila, ale má stále určité nedostatky – s možností vyjádřit konkrétní nedostatky a nevím.

Odpověď nevím zvolil jeden respondent. O jednoho více uvedlo, že komunikace se zhoršila. Sedmdesát procent je přesvědčeno, že komunikace se zlepšuje a téměř čtvrtina, že má stále určité nedostatky.

Také i u této otázky byla možnost zvolit odpověď: komunikace se zlepšila, ale má stále určité nedostatky. Ze sedmi úředníků, kteří tuto odpověď vybrali, dva nevyužili možnosti uvedení konkrétních nedostatků. Ostatní uvedli tyto nedostatky:

- neosobní
- nepružné
- nekontabilní programy
- každý úřad má jiná omezení – jiné datové podmínky
- zbytečná náročnost některých programů

Graf č. 7: Hodnocení rozšiřování elektronické komunikace s ostatními úřady

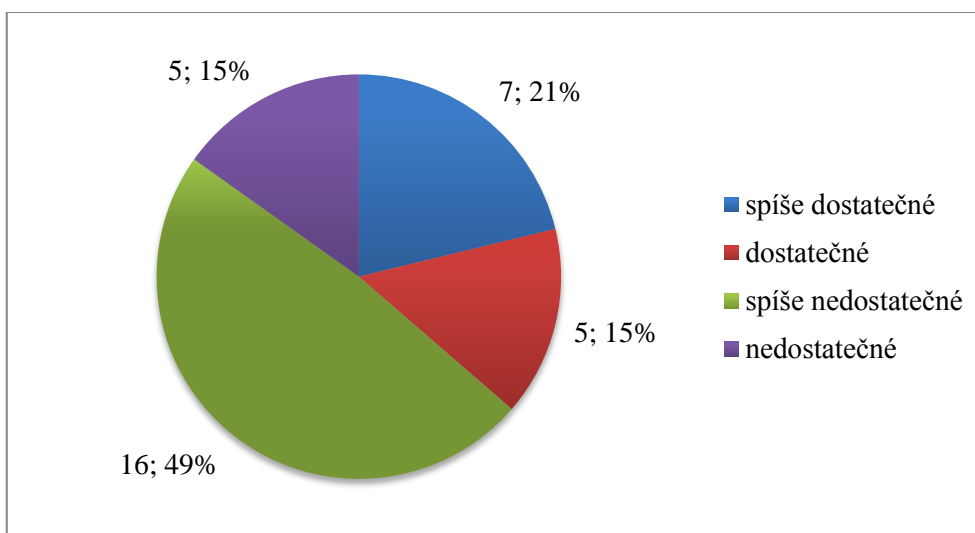


Zdroj: Vlastní zpracování

Účelem osmé otázky bylo zjistit, zda zaměstnanci považují možnosti dalšího vzdělávání spojené s modernizací úřadu za dostatečné či nikoli. Spíše dostatečné; dostatečné; spíše nedostatečné a nedostatečné jsou varianty odpovědí, ze kterých mohli vybírat.

Nejčastěji si zaměstnanci myslí, že možnosti dalšího vzdělávání jsou spíše nedostatečné, tuto variantu zvolila téměř polovina z nich. Jako spíše dostatečné hodnotilo možnost dalšího vzdělávání dvacet jedna procent respondentů a po patnácti procentech získaly varianty odpovědí dostatečné, ale také nedostatečné.

Graf č. 8: Hodnocení možností dalšího vzdělávání spojená s modernizací/elektronizací úřadu



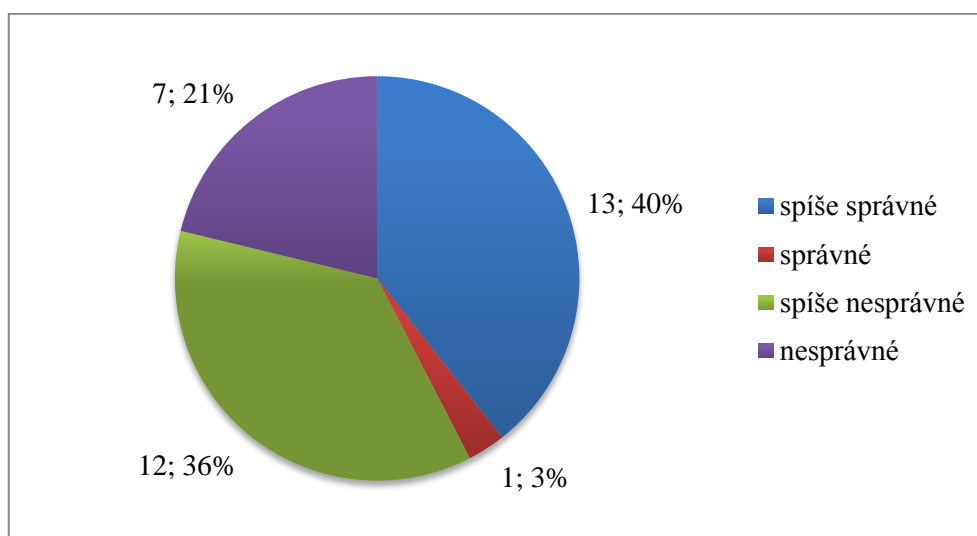
Zdroj: Vlastní zpracování



Následující otázka souvisí s elektronizací úřadu. Jejím úkolem bylo zjistit, zda programy či aplikace, které jsou významné pro práci úředníků fungují správně. Škála odpovědí: spíše ano; ano; spíše ne; ne.

Největší počet tázaných odpovědělo, že programy či aplikace fungují spíše správně, avšak pouze o jednoho méně tvrdí, že spíše správně nefungují. Další nejpočetnější odpovědí je, že nefungují správně a jediný zaměstnanec zvolil odpověď ano, tedy že programy a aplikace důležité pro jeho práci fungují, tak jak by měly.

Graf č. 9: Fungování aplikací/programů důležitých pro práci



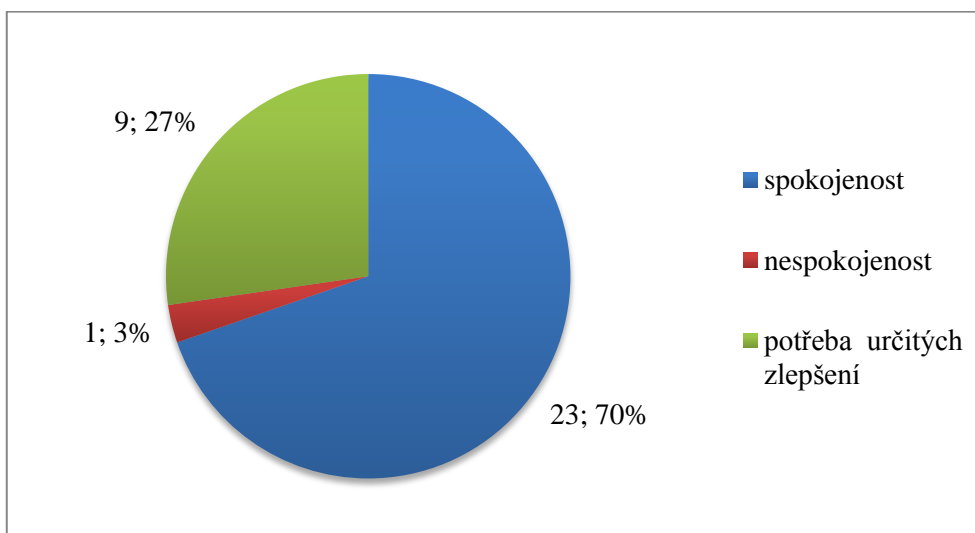
Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední dvě otázky pro zaměstnance OSSZ Jihlava se zaměřují na zjištění spokojenosti úředníků s pracovním prostředím (otázka číslo 10) a platovým ohodnocením jejich práce (otázka číslo 11). Na otázku, zda jsou spokojeni se svým pracovním prostředím, mohli respondenti odpovídat: ano; ne; mohlo by dojít k určitým zlepšením, u této odpovědi byla opět dána možnost vyjádřit se konkrétně, ke kterým zlepšením by podle zaměstnanců mělo dojít.

Nejvíce zaměstnanců je s prostředím OSSZ Jihlava spokojena, téměř tři čtvrtiny tázaných. Poté následuje varianta, že by mohlo dojít k určitým zlepšením. Nespokojen s pracovním prostředím je pouze jeden respondent. Pokud tázaný zvolil možnost: mohlo by dojít k určitým zlepšením, mohl vyjádřit svůj návrh konkrétních zlepšení. Čtyři z devíti odpovídajících, kteří zvolili tuto odpověď konkrétní návrh neuvedli. Další odpovídající uvedli následující konkrétní návrhy zlepšení:

- důstojnější prostory
- větší prostory
- větší možnost školení, sebevzdělávání
- pružná pracovní doba
- omezení úředních hodin z důvodu možnosti klidného vypracování rozhodnutí
- kontroly spisů a složitějších úkonů

Graf č. 10: Spokojenost s pracovním zázemím/prostředím

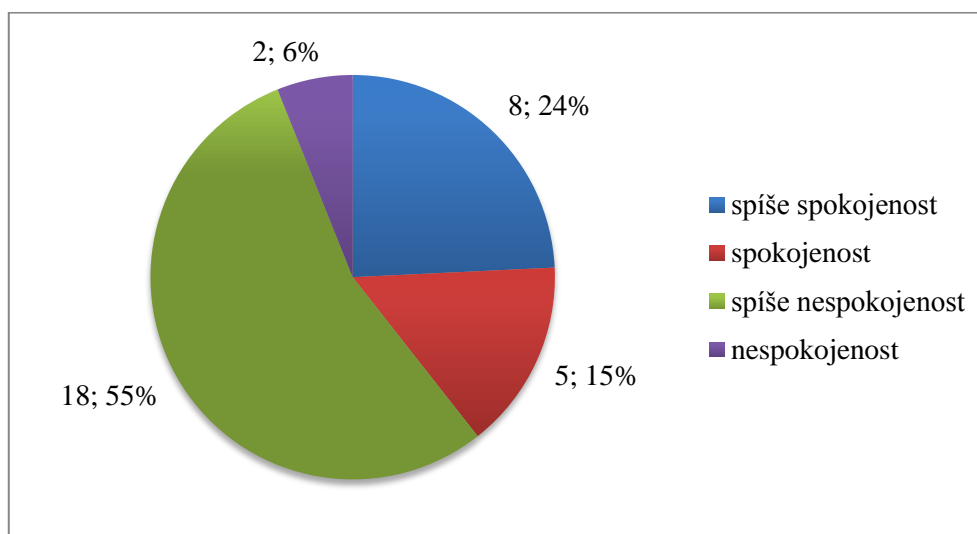


Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední, tedy jedenáctá otázka se ptá, zda jsou zaměstnanci spokojeni s platovým ohodnocením jejich práce. Vybírat mohli ze čtyř odpovědí: spíše ano; ano; spíše ne; ne.

Přes polovinu respondentů je spíše nespokojeno s platovým ohodnocením. Druhý největší podíl, téměř čtvrtinu má odpověď, že zaměstnanci jsou se svým platem spíše spokojeni. Dalších patnáct procent úředníků odpovědělo, že jsou spokojeni s finančním ohodnocením a nejméně respondentů není vůbec spokojeno se svým platem.

Graf č. 11: Spokojenost s platovým ohodnocením



Zdroj: Vlastní zpracování

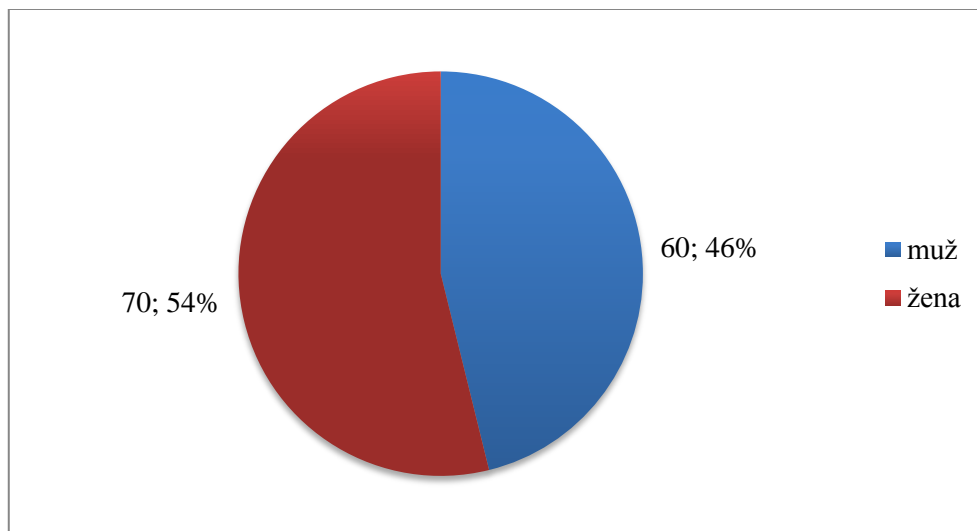
### **4.3 Vyhodnocení dotazníků pro klienty OSSZ**

#### **Práce s dotazníkem**

Dotazník pro klienty okresních správ sociálního zabezpečení byl vytvořen v papírové i elektronické formě. Úkolem dotazníku bylo zjistit, zda vnímají informace o stále probíhající reformě veřejné správy. Další oblastí, které se dotazník týká je spokojenost klientů s fungováním okresních správ sociálního zabezpečení a využívání jejich služeb v rámci elektronizace veřejné správy. Dotazník byl distribuován občanům majícím trvalé bydliště na území okresu Jihlava v měsíci únoru 2015. Dotazník obsahuje dvanáct otázek s výběrem z několika možností. První tři otázky jsou identifikační. Na dotazník odpovědělo celkem 130 respondentů, z čehož je 54% žen.

První identifikační otázka zjišťuje pohlaví respondentů. Na dotazník odpovídalo 70 žen a 60 mužů, což je padesát čtyři a šedesát jedna procent.

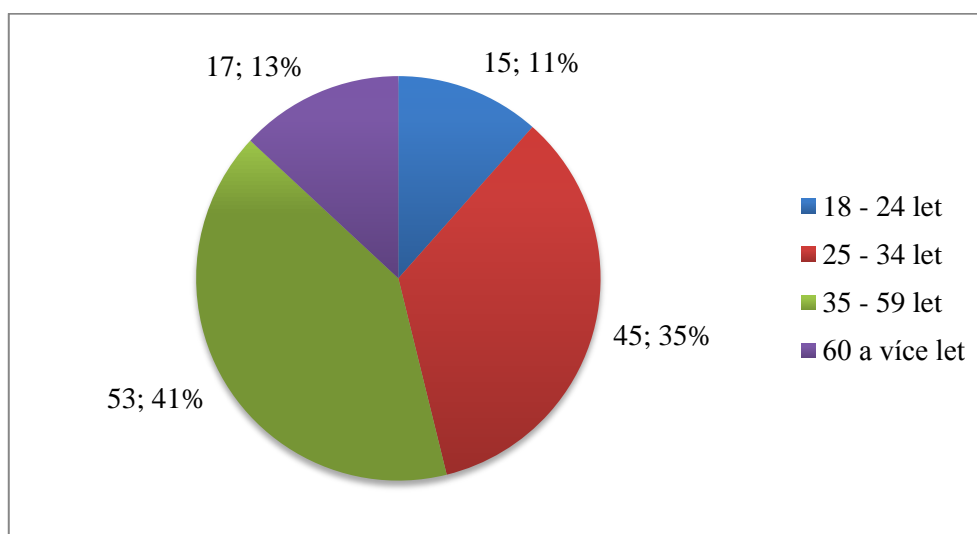
Graf č. 12: Pohlaví respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

Další z identifikačních otázek se zaměřuje na věk odpovídajících. Odpovědi byly rozčleněny do čtyř kategorií. Věk 18-24 let uvedlo jedenáct procent respondentů, 25-34 let třicet pět procent respondentů, 35-59 let čtyřicet jedna a 60 a více let třináct procent dotazovaných.

Graf č. 13: Věk respondentů

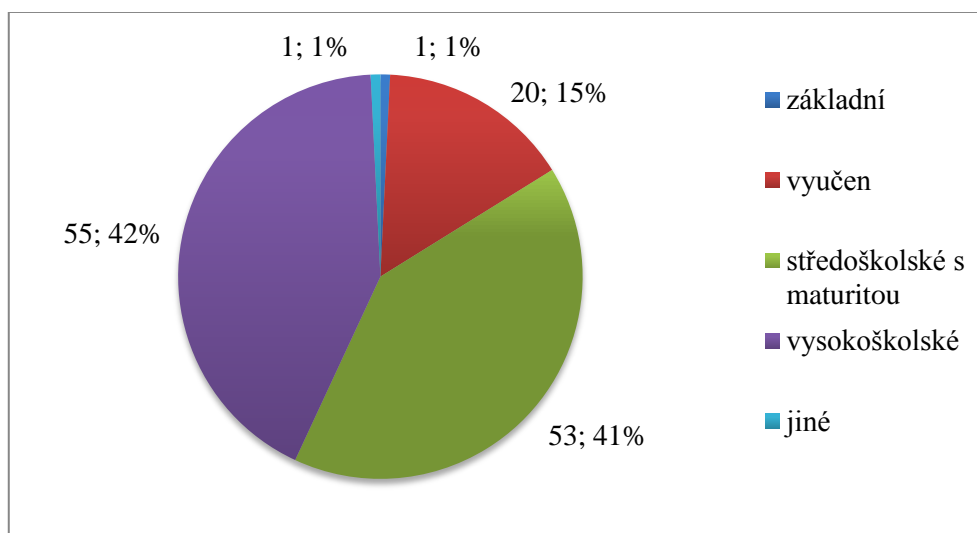


Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední z identifikačních otázek směřovala ke zjištění nejvyššího dosaženého vzdělání respondentů. Klienti OSSZ mohli vybírat z pěti možných odpovědí: základní; středoškolské s maturitou; středoškolské bez maturity; vysokoškolské a jiné. U poslední odpovědi byli respondenti vyzváni, aby uvedli o jaké vzdělání se jedná.

Nejvíce respondentů dosáhlo vysokoškolského vzdělání, poté následuje středoškolské vzdělání s maturitou a středoškolské bez maturity. Základního vzdělání dosáhl jeden z respondentů a odpověď jiné vzdělání uvedl také jeden respondent, který dále uvedl, že se jedná o vyšší odborné vzdělání.

Graf č. 14: Dosažené vzdělání respondentů

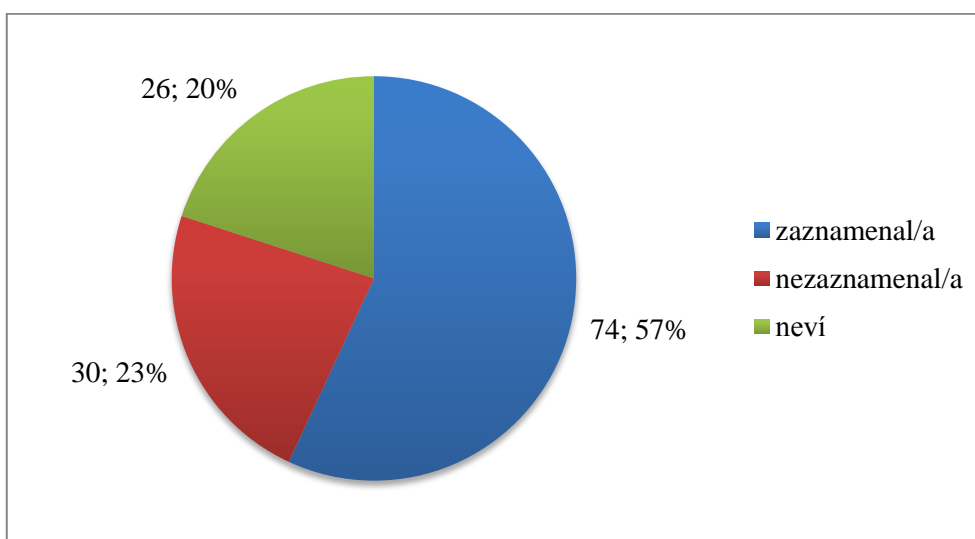


Zdroj: Vlastní zpracování

Úkolem čtvrté otázky pro klienty OSSZ bylo zjistit, zda v posledních pěti letech zaznamenali informace o modernizaci veřejné správy.

Nejvíce respondentů, více než polovina uvedla, že informace o této problematice zaznamenala. Téměř čtvrtina respondentů uvedla, že tyto informace nezaznamenala a pětina respondentů si nebyla jista, zda se jednalo o informace právě o modernizaci veřejné správy a zvolilo odpověď neví.

Graf č. 15: Zaznamenání informací o reformě veřejné správy v posledních pěti letech



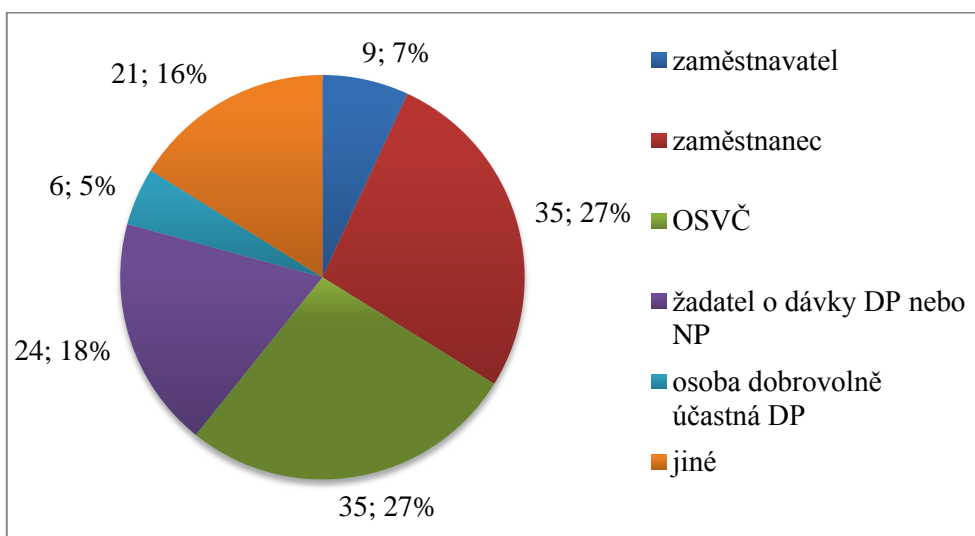
Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka č. 5 je otázkou filtrační. Ptá se na to, zda respondenti někdy přišli do styku s okresní či Českou správou sociálního zabezpečení. Pokud uvedli že ne, byli z dotazníkového šetření vyřazeni.

Pokud uvedli že ano, mohli pokračovat ve vyplňování. Další otázka zjišťovala z jakého titulu se s OSSZ dostali do kontaktu. Z titulu: zaměstnavatele; zaměstnance; osoby samostatně výdělečně činné; žadatele o dávky důchodového nebo nemocenského pojištění; osoby dobrovolně účastné důchodového pojištění a z jiného titulu.

Nejvíce klientů přišlo do styku s OSSZ z titulu OSVČ a zaměstnance. Tyto odpovědi zvolil stejný počet respondentů, necelých třicet procent. Následují žadatelé o dávky důchodového nebo nemocenského pojištění, respondenti, kteří se dostali do kontaktu s OSSZ z jiné pozice, zaměstnavatelé a nejméně dotazovaných jsou osoby dobrovolně účastné důchodového pojištění.

Graf č. 16: Pozice klientů při styku s OSSZ



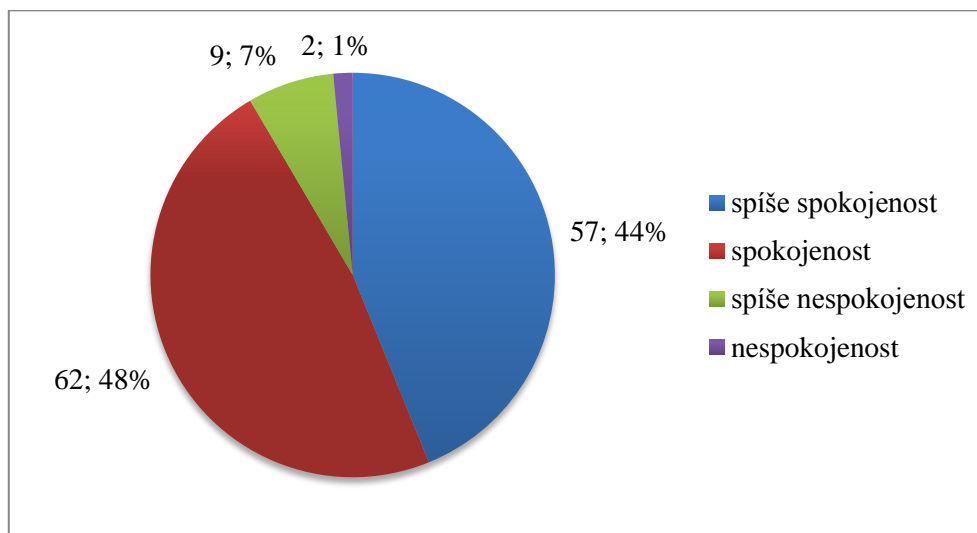
Zdroj: Vlastní zpracování



U následujících čtyř otázek mohli respondenti vybírat ze stejné škály odpovědí: spíše ano; ano; spíše ne; ne. Otázky se zabývají spokojeností klientů s fungováním úřadu. První ze série těchto otázek zní: Byl/a jste spokojený/á s jednáním zaměstnanců?

Nejvíce respondentů bylo spokojeno a spíše spokojeno s jednáním zaměstnanců OSSZ. Sedm procent tázaných bylo spíše nespokojeno a pouze jedno procento nespokojeno.

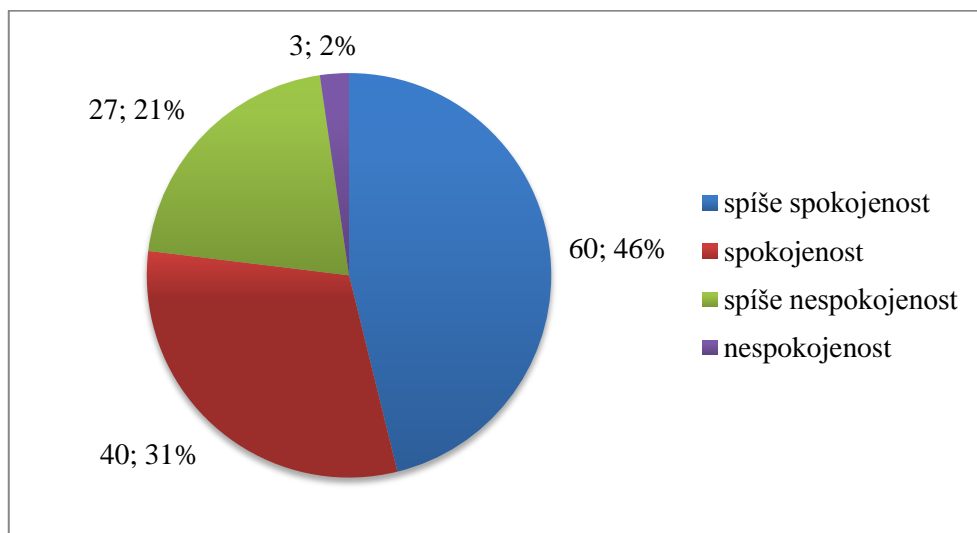
Graf č. 17: Spokojenost s jednáním zaměstnanců



Zdroj: Vlastní zpracování

Co se týče administrativních podkladů, jsou občané spíše spokojeni nebo spokojeni. Téměř čtvrtina respondentů uvedla, že je spíše nespokojena nebo nespokojena s administrativními podklady. Podle informací z rozhovorů se zaměstnanci to může být způsobeno množstvím podkladů a jejich komplikovaností. Ta je však odrazem složitosti právních předpisů a častých legislativních změn.

Graf č. 18: Spokojenost s administrativními podklady

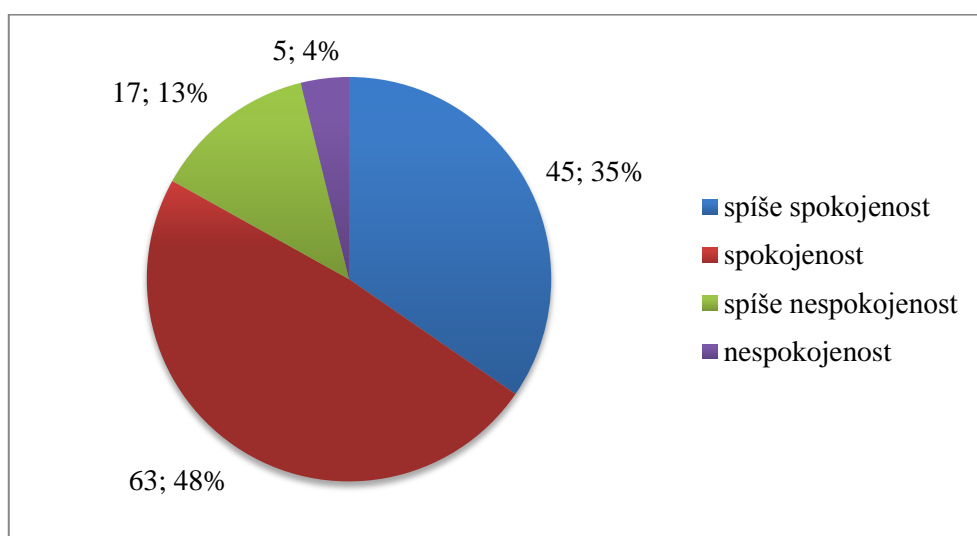


Zdroj: Vlastní zpracování

Otázka devátá zjišťuje spokojenost klientů s rychlostí vyřizování jejich záležitosti.

Téměř polovina respondentů uvedla spokojenost s rychlostí vyřízení. Dalších třicet pět procent je s rychlostí vyřizování spíše spokojeno. Následují spíše nespokojení klienti a nejméně je nespokojených respondentů. Výsledky z této otázky napovídají, že se České správě sociálního zabezpečení daří plnit požadované výkonnostní limity. Řídí se tzv. KPI's (key performance indicators). Lze přeložit jako klíčové ukazatele výkonnosti.

Graf č. 19: Spokojenost s rychlostí vyřizování záležitostí

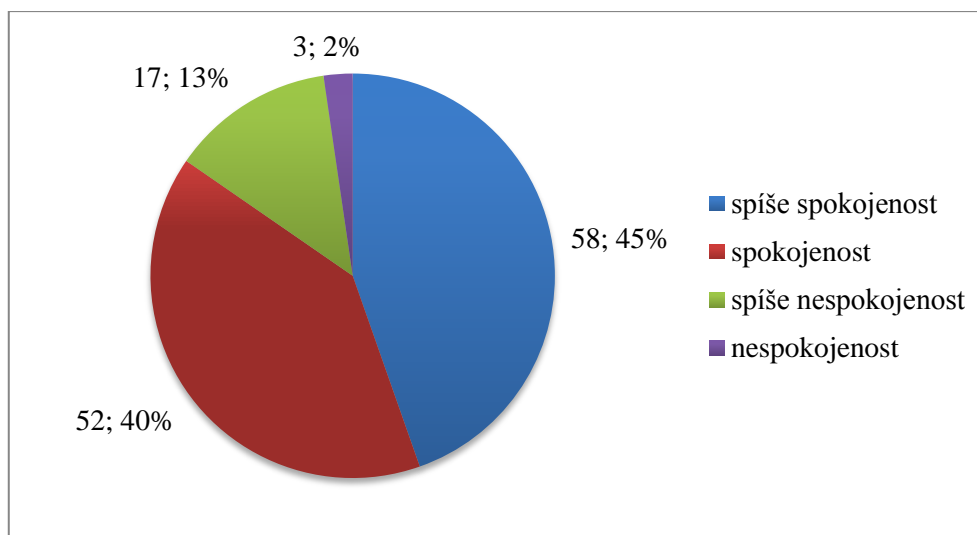


Zdroj: Vlastní zpracování

Další otázka zabývající se spokojeností klientů OSSZ, směřuje k zázemí úřadu.

Spíše spokojeno se zázemím úřadu bylo čtyřicet pět procent a spokojeno čtyřicet procent respondentů. Spíše nespokojeno bylo přes deset procent a svou nespokojenost vyjádřila dvě procenta tázaných.

Graf č. 20: Spokojenost se zázemím úřadu

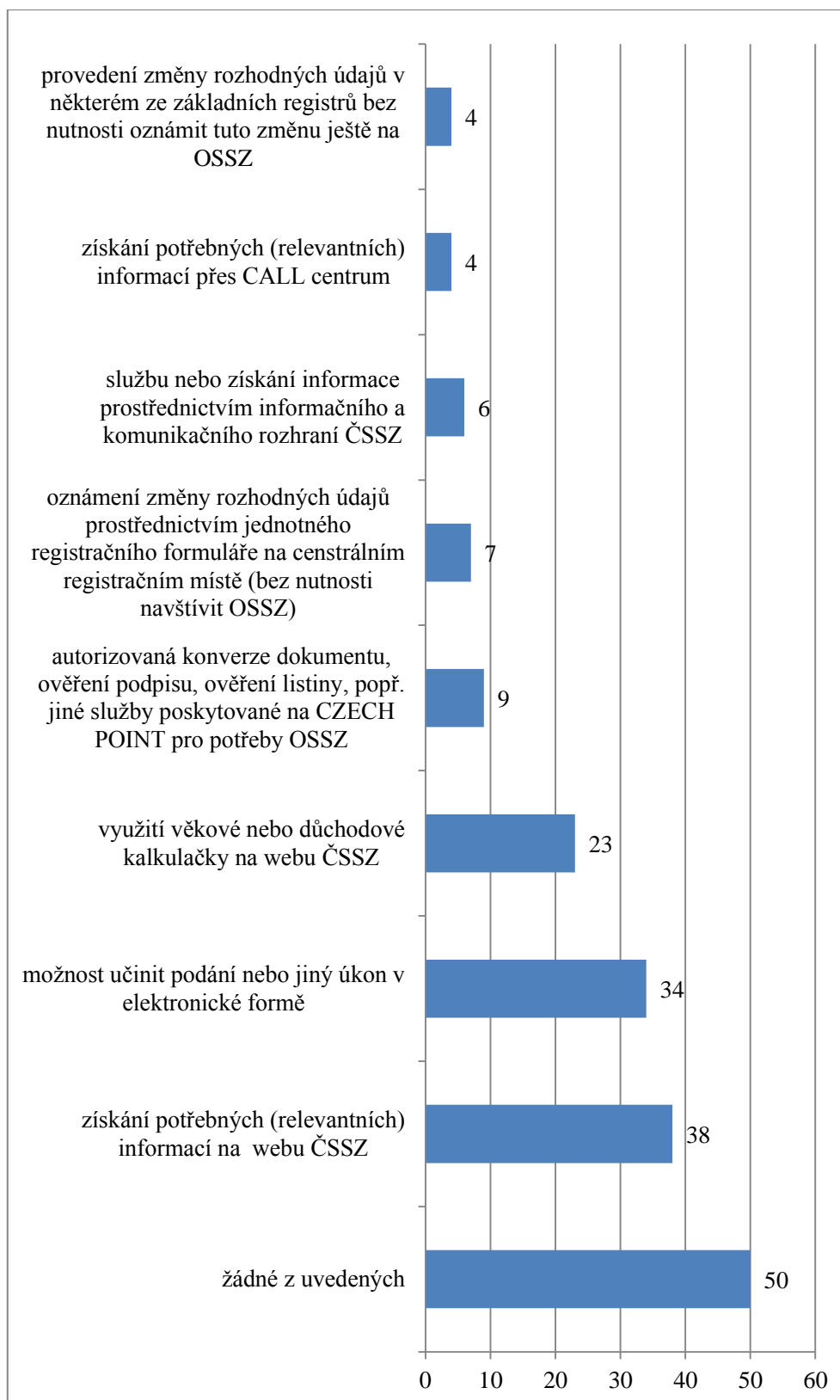


Zdroj: Vlastní zpracování

Úkolem jedenácté otázky je zjistit, zda klienti využívají služeb, jež poskytuje mj. OSSZ. Respondenti mohli vybírat z deseti odpovědí včetně odpovědi „žádné z uvedených“. Jeden respondent mohl uvést více odpovědí. Varianty odpovědí byly zvoleny tak, aby bylo patrné jestli klienti využívají služeb, které se rozvíjí v rámci modernizace/elektronizace veřejné správy, konkrétně na OSSZ.

Nejčtenější odpovědí je: žádné z uvedených, kterou zvolila více než třetina ze sto třiceti respondentů. Následnou nejpočetnější odpovědí je: získání potřebných (relevantních) informací na webu ČSSZ (třicet osm) a možnost učinit podání nebo jiný úkon v elektronické podobě (třicet čtyři). Poměrně často také klienti využívají věkovou nebo důchodovou kalkulačku na webu ČSSZ (dvacet tři). Další odpovědi se vyskytují v řádu jednotek. Autorizovanou konverzi dokumentu, ověření podpisu či listiny, popř. jiné služby poskytované na CZECH POINT pro potřeby OSSZ využilo devět respondentů. Oznámení změny rozhodných údajů prostřednictvím jednotného registračního formuláře na centrálním registračním místě (bez nutnosti navštívit OSSZ) využilo sedm respondentů. Šest respondentů využilo službu nebo získání informace prostřednictvím informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ. Čtyři respondenti využili možnost získání potřebných (relevantních) informací přes CALL centrum a provedení změny rozhodných údajů v některém ze základních registrů bez nutnosti oznámit tuto změnu ještě na OSSZ.

Graf č. 21: Využití služeb poskytovaných OSSZ (v rámci modernizace veřejné správy)

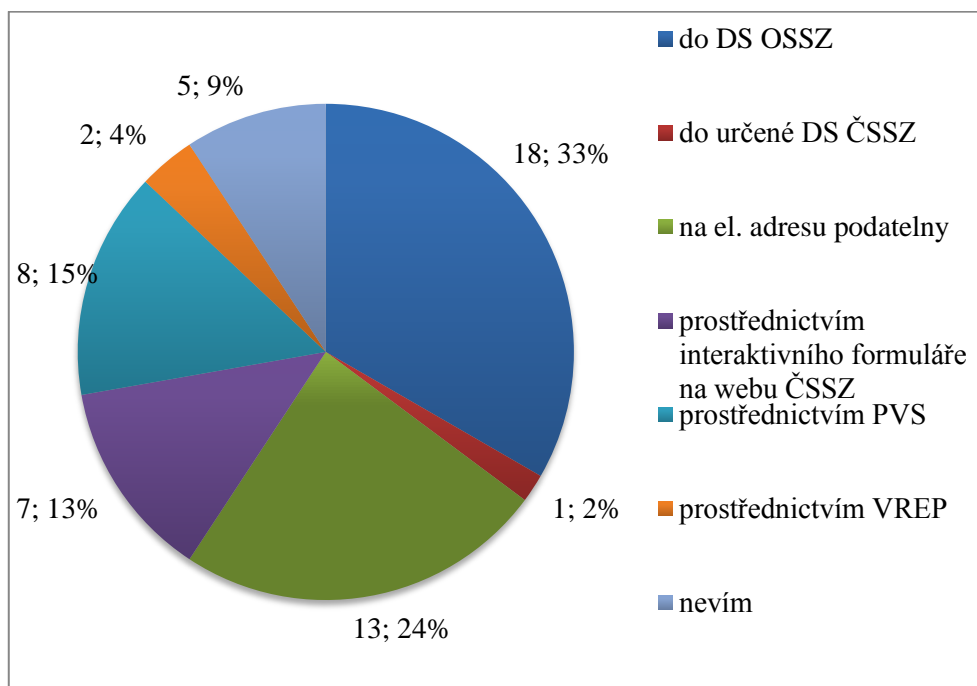


Zdroj: Vlastní zpracování

Poslední otázka zjišťuje jakým způsobem klienti OSSZ učinili podání nebo jiný úkon v elektronické podobě. Také u této otázky byla možná vícečetná odpověď. Respondenti mohli vybírat z těchto možností: do datové schránky OSSZ; do určené datové schránky ČSSZ; na elektronickou adresu podatelny; prostřednictvím interaktivního formuláře na webu ČSSZ; prostřednictvím portálu veřejné správy; prostřednictvím veřejného rozhraní pro elektronická podání; nevím.

Nejčastěji volí klienti možnost podání do datové schránky OSSZ a na elektronickou adresu podatelny. Další nejvyužívanější je možnost podání či jiného úkonu prostřednictvím portálu veřejné správy, následuje možnost učinit úkon prostřednictvím interaktivního formuláře na webu ČSSZ a možnost podání do určené datové schránky. Možnost „nevím“ se vyskytla dvakrát.

Graf č. 22: Zvolená možnost podání či jiného úkonu v elektronické formě



Zdroj: Vlastní zpracování

#### 4.4 Návrhy na zkvalitnění výstupu veřejné správy vůči občanům

Na úvod této části je nutné podotknout, že práce se sice konkrétně zaměřuje na Okresní správu sociálního zabezpečení v Jihlavě, ale návrhy které budou níže uvedeny v praxi nelze aplikovat pouze na jeden úřad. V rámci České správy sociálního zabezpečení není možné činit opatření tohoto typu na jednotlivých úřadech, jelikož pracoviště ČSSZ vystupují jednotně a opatření jsou platná pro všechny územní organizační jednotky, tzn. pro všechny okresní správy, což platí i pro další instituce v rámci veřejné správy. Také je důležité upozornit, že níže uvedené návrhy jsou na teoretické úrovni a žádaly by si nemalé náklady a také legislativní ukotvení některých z nich. Návrhy jsou formulovány na základě odpovědí z dotazníkového šetření a doplňujících informací získaných z rozhovorů se zaměstnanci OSSZ Jihlava.

Návrhy a odůvodnění:

- **Návod pro klienty a dlouhodobá propagace elektronických úkonů:**

Česká správa sociálního zabezpečení by podle výsledků dotazníkového šetření měla propagovat používání služeb, které nabízí v elektronické formě. Mohlo by se jednat o jakýsi *návod či seznam úkonů*, které doporučuje, aby občané konali online. Občané často tápou, které záležitosti lze vyřídit elektronicky a jakým způsobem, a proto raději volí osobní návštěvu úřadu. Také se stává, že vznášejí dotazy, které nelze vyřídit elektronickou formou, jelikož by mohlo dojít k úniku citlivých informací. Tyto dotazy bývají často zjednodušující. Pokud se jedná o zprávu bez zaručeného elektronického podpisu mohou úředníci odpovídat pouze obecně, což pochopitelně občanům nestačí. Proto by bylo vhodné k propagaci seznamu doporučených elektronických úkonů připojit i *rozšiřování povědomí o zaručeném elektronickém podpisu*. V tomto případě by se nemělo jednat o jednorázovou kampaň, ale o dlouhodobé zvyšování povědomí klientů, které by šlo ruku v ruce s růstem počítačové gramotnosti obyvatelstva.

- **Samostatný identifikátor pro ePortál:**

Česká správa sociálního zabezpečení zavádí online služby ePortálu. Jedná se o internetovou aplikaci, která umožňuje obstarat si konkrétní informace a služby formou elektronické samoobsluhy. V rámci ePortálu jsou od konce roku 2014 dostupné i veškeré formuláře. V rámci elektronizace veřejné správy je tato služba



hodnocena zaměstnanci úřadu jako velmi prospěšná. Problém je, že přihlásit se do této internetové samoobsluhy mohou pouze vlastníci datových schránek, jelikož je nutné pro přihlášení použít přihlašovací údaje shodné s údaji pro přihlášení do datové schránky uživatele. Proto je dalším návrhem *zavedení samostatného identifikátoru* pro ePortál, aby tyto služby mohli využívat i klienti, kteří nevlastní datovou schránku.

- **Vlastní programátorské oddělení:**

Okresní správa sociálního zabezpečení Jihlava používá více než dvě stě elektronických aplikací. Tyto aplikace byly vytvořeny různými firmami, a proto i jejich uživatelské prostředí je nejednotné a pro zaměstnance je obtížné zvládat jejich obsluhu. Z tohoto důvodu by bylo přínosem *vytvoření programátorského oddělení* České správy sociálního zabezpečení. Tento model se již v minulosti osvědčil a aplikace vytvořené tímto oddělením jsou používány dodnes (i přes 20 let) a jsou pracovníky hodnoceny jako velmi zdařilé. Výhodou by bylo, že zaměstnanci tohoto oddělení by znali problematiku úkonů, které se řeší v rámci ČSSZ a aplikace by byly tzv. šité na míru. Vlastní programátoři by zároveň zvládali lépe reagovat na časté legislativní změny, které jsou v současné době problémem. Externí firmy, které aplikace aktualizují na základě těchto změn, tak mnohdy nestíhají učinit v legisvakanční lhůtě<sup>19</sup>.

- **Jednotné a kompatibilní informační systémy institucí:**

Každá instituce v rámci ČR zadává vlastní objednávku informačního systému. S tím souvisí obdobná problematika jako u předchozího bodu. Informační systémy jsou nejednotné, mají různá datová omezení, a proto spolu často nekomunikují a výměna údajů mezi různými úřady vázne. V rámci těchto informačních systémů by bylo přínosné vytvořit databázi tzv. bazén informací, kde by si mohly oprávněné subjekty samy vytáhnout pouze ty údaje, které jim přísluší podle určitého klíče.

---

<sup>19</sup> Doba mezi okamžikem platnosti a účinnosti právní normy. Též je označována jako *vacatio legis*. (Úřad vlády České republiky, ©2015)

- **Omezení úředních hodin:**

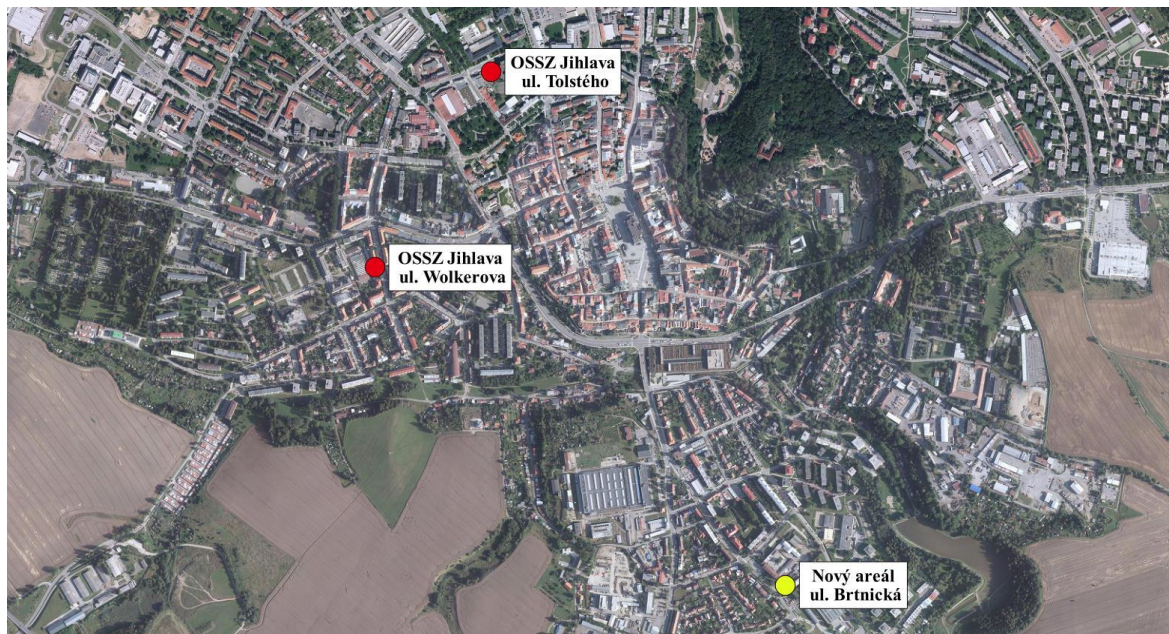
Česká správa sociálního zabezpečení a její územní organizační jednotky jsou otevřeny pro veřejnost každý den, čímž se odlišuje od ostatních institucí, kde jsou pro klienty vyhrazeny zpravidla dva dny v týdnu. ČSSZ tím chce svým klientům ukázat, že klient je vždy na prvním místě. Nicméně by bylo podle odpovědí z dotazníků užitečné úřední hodiny částečně omezit. Na pracovištích ČSSZ není zavedena ani tzv. polední přestávka. Zaměstnanci se musí zastupovat. Na menších odděleních to však činí značné problémy. Časté návštěvy klientů neumožňují zaměstnancům klidné vypracování rozhodnutí, což může zvýšit chybovost, nebo prodloužit dobu vypracování rozhodnutí. Omezení úředních hodin by také přineslo větší prostor pro systematická školení zaměstnanců v rámci pracovní doby. Více než 60 % z dotazovaných úředníků projevilo potřebu dalšího vzdělávání. Dosavadní rozsah úředních hodin by mohl být zachován pouze pro podatelnu.

- **Modernizace prostor úřadu/přestěhování úřadu:**

Prostory Okresní správy sociálního zabezpečení v Jihlavě jsou zastaralé a v budově chybí některé důležité součásti. Ve stávající budově chybí clientské centrum, vyvolávací systém (nachází se pouze na oddělení OSVČ), bezbariérový přístup (pouze do 1. nadzemního podlaží na oddělení důchodového pojištění), nebo chráněná úniková cesta. Zároveň prostory úřadu nepůsobí příliš reprezentativním dojmem. Z důvodu nedostatku prostor se oddělení lékařské posudkové služby nachází v jiné budově, která je poměrně vzdálená od budovy, kde se nachází ostatní agendy. Úřad by měl být proto přestěhován do nových, modernějších prostor, ve kterých by se všechna oddělení nacházela na jednom místě.

Podle zjištěných informací se tato situace již řeší. Během roku 2015 dojde k realizaci investičního záměru na rekonstrukci objektů v ulici Brtnické v Jihlavě, čímž dojde k soustředění agend na jednom místě. Oddělení budou sídlit opět ve dvou objektech, které se však nachází v bezprostřední blízkosti. V ulici Brtnické mj. sídlí i úřad práce.

Obrázek č. 11: Stávající budovy a nové sídlo OSSZ Jihlava



Zdroj: Vlastní zpracování

## 5 ZÁVĚR

Veřejná správa nás obklopuje a setkáváme se s ní v každodenním životě. Proto je nutné, aby se vyvíjela stejně, jako se vyvíjí společnost ve státě. Nutnost změn přináší také vývoj informačních technologií a zvyšování počítačové gramotnosti obyvatelstva. Tato problematika je hlavním tématem stále trvajících procesu modernizace a elektronizace veřejné správy. Přiblížit veřejnou správu občanům a ulehčit jim kontakt s jejími institucemi má v rámci této reformy např. zavedení datových schránek, CzechPOINTů, základních registrů veřejné správy.

Česká správa sociálního zabezpečení je v rámci ČR výjimečnou institucí, jež spravuje agendu asi osm a půl milionů klientů. Má na starosti důchodové a nemocenské pojištění i lékařskou posudkovou službu a plní i další důležité úkony plynoucí z mezinárodních úmluv a je styčným místem pro zahraniční instituce pro peněžité dávky. Je tvořena devadesáti dvěma pracovišti po celé České republice, mezi něž patří okresní správy sociálního zabezpečení.

Dotazníkové šetření mezi klienty okresních správ ukázalo na fakt, že jejich povědomí o reformě veřejné správy roste. Více než polovina respondentů odpověděla, že zaznamenali v posledních pěti letech informace, které se týkaly právě reformy veřejné správy. Lze říci, že s jednáním s OSSZ jsou spíše spokojeni, ať už jde o jednání zaměstnanců, kvalitu administrativních podkladů, rychlost vyřizování či zázemí úřadu. Výsledky dotazníkového šetření ukazují, že klienti se ještě nenaučili využívat služeb, jež okresní správy nabízí online či elektronickou formou. Více než třetina respondentů zvolila odpověď „žádné z uvedených“ u otázky zda využili některou z níže uvedených služeb. Mezi nejčastěji využívané úkony patří, získání potřebných informací na webu ČSSZ a možnost učinit podání či jiný úkon elektronickou formou.

Elektronizace veřejné správy zaměstnancům OSSZ přináší zjednodušení a zefektivnění komunikace s klienty i úřady. Provází jí však i komplikace s opačným efektem. Tou je poměrně častá nefunkčnost programů a aplikací potřebných pro práci úředníků. Většina dotazovaných zaměstnanců je spokojena s pracovním prostředím. Více než polovina zaměstnanců je ale spíše nespokojena s platovým ohodnocením. Z dotazníkového šetření

mezi zaměstnanci vyplývá, že zavedení datových schránek a základních registrů hodnotí spíše jako přínosné pro jejich práci, avšak zavedení CzechPOINTů spíše nemá vliv na jejich práci. Zaměstnanci OSSZ Jihlava hodnotí rozšiřování elektronické komunikace s klienty i ostatními úřady jako přínosné, jako změnu k lepšímu. Elektronická komunikace má však stále dvě nedostatky. Konkrétní nedostatky, které někteří ze zaměstnanců uvedli, se staly cenným podkladem pro vypracování návrhů pro zlepšení výstupu veřejné správy vůči občanům (v rámci OSSZ resp. ČSSZ) v závěru praktické části.

Důležitým upozorněním je, že se jedná o návrhy v rovině teoretické. Už z podstaty veřejné správy je jasné, že opatření, jež by zlepšila její výstup vůči občanům, je velmi náročné zavést. Jedná se totiž o široký aparát institucí a jejich pracovišť, jež musí vystupovat jednotně. Je nutné dbát na jejich legislativní ošetření, ochranu proti korupci a výběr dodavatelů formou veřejné soutěže. Ve srovnání se soukromým sektorem jde tedy o proces podstatně komplikovanější i časově náročnější.

Prvním z navrhovaných opatření pro ČSSZ je propagace úkonů, jež lze učinit elektronickou formou a opatření, která jsou k nim potřeba učinit (zaručený elektronický podpis). Druhým návrhem je vytvoření samostatného identifikátoru pro ePortál, tak aby jej mohli využívat i klienti, kteří nevládní datovou schránku. Podle rozhovorů s úředníky se jedná o užitečnou službu, kde lze od konce roku 2014 mj. nalézt veškeré formuláře používané na OSSZ.

Dalším návrhem je mimo jiné zavedení jednotného informačního systému v rámci institucí veřejné správy v celé České republice, aby došlo ke zlepšení komunikace těchto orgánů. Je to důležitý krok k vytvoření databáze údajů, ze které by oprávněné subjekty mohli zjistit informace, které jim přísluší bez nutnosti kontaktovat instituci, jež tyto informace vlastní.

## 6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY:

### Knižní zdroje:

BUDIŠ, Petr a HORZINKOVÁ, Iva, 2010. *Datové schránky*. 1. vyd. Olomouc: ANAG. 287 s. ISBN 978-80-7263-617-4.

BALÍK, Stanislav, 2009. *Komunální politika: obce, aktéři a cíle místní politiky*. 1. vyd. Praha: Grada. 250 s. ISBN 978-802-4729-084.

CIBÁKOVÁ, Viera, MALÝ, Ivan a kol., 2009. *Veřejná správa v kontextu přípravy a vstupu státu do eurozóny*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita. 232 s. ISBN 978-80-210-4979-6.

ČECHÁK, Vladimír, 2004. *Vývoj veřejné správy v Československu a České republice: 1945-2004*. 1. vyd. Praha: Eupress. 262 s. ISBN 80-867-5422-7.

HENDRYCH, Dušan, 2009. *Správní věda: teorie veřejné správy*. 3.vyd. Praha: ASPI. 212s. ISBN 978-80-7357-248-8.

HORZINKOVÁ, Eva a NOVOTNÝ, Vladimír, 2006. *Základy organizace veřejné správy*. 3. upr. vyd. Plzeň: Aleš Čeněk. 248 s. ISBN 978-80-7380-459-6.

LIDSKÝ, Vít a kol., 2008. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada. 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

POMAHAČ, Richard a kol., 2013. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck. 335 s. ISBN 978-80-7400-447-6.

PRŮCHA, Petr, 2007. *Správní právo: obecná část*. 7. vyd. Brno: Doplněk. 420 s. ISBN 978-80-7239-207-0.

SANALLA, Markéta, 2013. *Veřejná správa: distanční studijní opora*. 1. vyd. Znojmo: Soukromá vysoká škola ekonomická. 125 s. ISBN 978-80-87314-46-3.

SCHELLE, Karel a kol., 2009. *Dějiny české veřejné správy*. Plzeň: Aleš Čeněk. 314 s. ISBN 978 – 80-7380-203-5.

ŠPAČEK, David, 2012. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck. 258 s. ISBN 978-807-4002-618.

WOKOUN, René a MATES, Pavel, 2006. *Management regionální politiky a reforma veřejné správy*. Praha: Linde. 351 s. ISBN 80-7201-608-3.

#### **Zahraniční zdroje:**

LUTHANS, Fred a DOH, Jonathan P., 2008. *International management: culture, strategy, and behavior*. 7th ed., Irwin: McGraw-Hill. 619 s. ISBN 978-0-07-338119-0.

#### **Zákony:**

Zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky.

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích.

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.

Zákon č. 124/2008 Sb. kterým se mění zákon č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony.

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

#### **Časopisecké zdroje:**

NÁRODNÍ POJIŠTĚNÍ, 2013. *Činnost a služby OSSZ v kostce*. roč. 44, č. 10/2013, s. 41. ISSN 0323-2395.

## Internetové zdroje:

ČESKÁ POŠTA, ©2014. Typy datových schránek. *Datoveschranky.info* [online]. [cit. 2014-11-5]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/zakladni-informace/typy-datovych-schranek>

ČSSZ, ©2015. Okresní pracoviště: kontakty. *Cssz.cz* [online]. [cit. 2015-2-9]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/kontakty/krajska-a-okresni-pracoviste/>

ČSSZ, ©2015. Okresní správy sociálního zabezpečení. *Cssz.cz* [online]. [cit. 2015-2-9]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/organizacni-struktura/okresni-spravy-socialniho-zabezpeceni.htm>

ČSSZ, ©2015. Organizační struktura ČSSZ. *Cssz.cz* [online]. [cit. 2015-2-9]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/organizacni-struktura-CSSZ.htm>

ČSSZ, ©2015. Profil organizace. *Cssz.cz* [online]. [cit. 2015-2-9]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>

Dostupné z: <https://help.odok.cz/vykladovy-slovník/-/wiki/V%C3%BDkladov%C3%BD%20slovn%C3%ADk/Legisvakance>

EQUICA, ©2015. Audit: modernizace veřejné správy. *Equica.cz* [online]. [cit. 2014-11-2]. Dostupné z: <http://www.equica.cz/audit-modernizace-verejne-spravy>

EUROPEAN COMMISSION, ©1995-2014. Systém soudů v České republice. *Ec.europa.eu* [online]. [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: [http://ec.europa.eu/justice\\_home/judicialatlascivil/html/pdf/org\\_justice\\_cze\\_cs.pdf](http://ec.europa.eu/justice_home/judicialatlascivil/html/pdf/org_justice_cze_cs.pdf)

FG FORREST, ©2014. Pravomoci prezidenta. *Hrad.cz* [online]. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: <https://www.hrad.cz/cs/prezident-cr/pravomoci-prezidenta.shtml>

FINANCE MEDIA, ©2000-2013. Elektronický podpis – vymezení. *Firmy.finance.cz* [online]. [cit. 2014-11-8]. Dostupné z: <http://firmy.finance.cz/finance-a-pojisteni/informace/elektronicky-podpis/uvod/>



HAVIT, ©1998-2014. Slovník pojmů – zaručený elektronický podpis (zákon o elektronické podpisu). *Business.center.cz* [online]. [cit. 2014-11-8]. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pojmy/p429-zaruceny-elektronicky-podpis.aspx>

INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU PRAHA, ©2014. Další ústřední orgány státní správy. *Institutpraha.cz* [online]. [cit. 2014-12-10]. Dostupné z: <http://www.institutpraha.cz/spravni-urady-a-souvisejici-www/dalsi-urady>

INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU PRAHA, ©2014. EGON vzdělávání. *Institutpraha.cz* [online]. [cit. 2014-11-3]. Dostupné z: <http://www.institutpraha.cz/egon>

LITHIO, ©2014. Ministerstvo vnitra spustilo CzechPOINT@home. *Egov.cz* [online]. [cit. 2014-11-8]. Dostupné z: <http://www.egov.cz/clanky/ministerstvo-vnitra-spustilo-czechpointathome>

MANAGEMENTMANIA, ©2011-2013. Hexagon (Hexagon veřejné správy). *Managementmania.cz* [online]. [cit. 2014-12-10] Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/hexagon-hexagon-verejne-spravy>

MANAGEMENTMANIA, ©2011-2013 Územní samospráva. *Managementmania.cz* [online]. [cit. 2014-12-10] Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/uzemni-samosprava>

MĚSTO LANŠKROUN, ©2015. Základní registry veřejné správy. *Lanskroun.eu* [online]. [cit 2015-4-13]. Dostupné z: <http://www.lanskroun.eu/cz/urad/e-sluzby/zakladni-registry-verejne-spravy/>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, ©2014. Co poskytuje Czech POINT. *Czechpoint.cz* [online]. [cit. 2014-11-3]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/23>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, ©2014. CzechPOINT – kontaktní místa veřejné správy. *Mvcr.cz* [online]. [cit. 2014-11-3]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, ©2014. Jak jde čas e eGONem – stručná historie projektu. *Mvcr.cz* [online]. [cit. 2014-11-3] Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu-252052.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, ©2014. Řešení jménem cloud computing. *Mvcr.cz* [online]. [cit. 2014-11-3]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/klaudie-od-spravy-majetku-k-modelu-poskytovani-a-odebirani-sluzeb.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>

NEJVYŠŠÍ SPRÁVNÍ SOUD, ©2003-2010. Profesní komory. *Nssoud.cz* [online]. [cit. 2014-10-26]. Dostupné z: [http://www.nssoud.cz/main.aspx?cls=art&art\\_id=575](http://www.nssoud.cz/main.aspx?cls=art&art_id=575)

NETHOST, ©2014. Dělbá moci. *Iuridictum.pecina.cz* [online]. [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: [http://iuridictum.pecina.cz/w/D%C4%9Blba\\_moci](http://iuridictum.pecina.cz/w/D%C4%9Blba_moci)

NETHOST, ©2014. Právní stát. *Iuridictum.pecina.cz* [online]. [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: [http://iuridictum.pecina.cz/w/Pr%C3%A1vn%C3%AD\\_st%C3%A1t](http://iuridictum.pecina.cz/w/Pr%C3%A1vn%C3%AD_st%C3%A1t)

PEDAGOGICKÁ FAKULTA JIHOČESKÉ UNIVERZITY, ©2002-2014. Správa, veřejná správa, samospráva. *Eamos.pf.jcu.cz* [online]. [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: [http://eamos.pf.jcu.cz/amos/ksb/externi/ksb\\_7434/1.htm](http://eamos.pf.jcu.cz/amos/ksb/externi/ksb_7434/1.htm)

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, ©2014. Elektronizace veřejné správy. *Portalgov.cz* [online]. [cit. 2014-11-2]. Dostupné z: <http://portalgov.cz/verejna-sprava/elektronizace-verejne-spravy>

POSLANECKÁ SNĚMOVNA PARLAMENTU ČR, ©1995-2013. Český parlament a parlamentarismus. *Psp.cz* [online]. [cit. 2014-25-10]. Dostupné z: [http://www.psp.cz/kps/pi/gi/infocentrum/02\\_Cesky\\_parlament\\_a\\_parlamentarismus\\_05\\_2011.pdf](http://www.psp.cz/kps/pi/gi/infocentrum/02_Cesky_parlament_a_parlamentarismus_05_2011.pdf)

POSLANECKÁ SNĚMOVNA PARLAMENTU ČR, ©1995-2013. Organizace a průběh voleb do PS. *Psp.cz* [online]. [cit. 2014-10-25]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/hp.sqw?k=300>

QCM, ©2010-2014. Občan a podnikatel. *Szrcr.cz* [online]. [cit. 2014-11-8]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/obcan-a-podnikatel>

QCM, ©2010-2014. Občan a podnikatel. *Szrcr.cz* [online]. [cit. 2014-11-8]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/obcan-a-podnikatel>

TRIADA, ©2015. Hexagon veřejné správy. *Denik.obce.cz* [online]. [cit. 2015-4-12]. Dostupné z: <http://denik.obce.cz/clanek.asp?id=6268300>

ÚŘAD VLÁDY ČR, ©2015. Legislativní helpdesk: výkladový slovník. *Help.odok.cz* [online]. [cit. 2015-4-12]

ÚSTAV ÚZEMNÍHO ROZVOJE, ©2002-2014. Členění obcí podle rozsahu výkonu státní správy. *Portal.uur.cz* [online]. [cit. 2014-12-10]. Dostupné z: <http://portal.uur.cz/spravni-usporadani-cr-organy-uzemniho-planovani/obce.asp>

WEBNODE, ©2009-2014. Samospráva. *Rozvojobci.cz*, [online]. [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: <http://www.rozvojobci.cz/news/samosprava/>

WEBNOW, ©2010-2011. Reforma územní veřejné správy v České republice. *Europeum.org* [online]. [cit. 2014-11-2]. Dostupné z: <http://www.europeum.org/cz/integrace/31-integrace--9/740-reforma-uzemni-verejne-spravy-v-ceske-republice>

#### **Sborníky a diplomové práce dostupné online:**

OBOŘIL, Tomáš, 2014. *Změny ve veřejné správě po roce 1989*. Brno: Masarykova univerzita, Právnická fakulta. 69 s. Diplomová práce. Vedoucí práce JUDr. Bc. Jaromír Tauchen, Ph.D., LL.M. Eur.Int. [online]. [cit. 2014-11-2]. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/393249/pravf\\_m/DP\\_BRNO\\_FINAL.pdf](http://is.muni.cz/th/393249/pravf_m/DP_BRNO_FINAL.pdf)

POTĚŠIL, Lukáš, 2007. *Územní reforma veřejné správy a územní členění státu* [online]. [cit. 2014-11-2]. Dostupné z: <http://www.law.muni.cz/sborniky/Days-of-public-law-doplnek/files/pdf/Potesil.pdf>

## 7 SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ, TABULEK

### Seznam obrázků:

Obrázek č. 1: Dělení veřejné správy.....	13
Obrázek č. 2: Rozdělení veřejné moci.....	18
Obrázek č. 3: Symboly eGovernmentu – eGON a Klaudie.....	22
Obrázek č. 4: Logo Czech POINTu.....	23
Obrázek č. 5: Logo datových schránek .....	23
Obrázek č. 6: Logo základních registrů veřejné správy .....	24
Obrázek č. 7: Hexagon veřejné správyObrázek č. 8: Organizační struktura ČSSZ .....	26
Obrázek č. 8: Organizační struktura ČSSZ .....	29
Obrázek č. 9: Organizační schéma OSSZ Jihlava .....	31
Obrázek č. 10: Okresní pracoviště ČSSZ .....	32
Obrázek č. 11: Stávající budovy a nové sídlo OSSZ Jihlava .....	59

### Seznam tabulek:

Tabulka č. 1: Činnosti vykonávané okresními správami sociálního zabezpečení.....	31
--	----

### Seznam grafů:

Graf č. 1: Dosažené vzdělání.....	34
Graf č. 2: Délka pracovního poměru na OSSZ.....	34
Graf č. 3: Hodnocení zavedení datových schránek .....	35
Graf č. 4: Hodnocení zavedení CzechPOINTů .....	36
Graf č. 5: Hodnocení zavedení základních registrů veřejné správy .....	37
Graf č. 6: Hodnocení rozšiřování elektronické komunikace s klienty .....	38
Graf č. 7: Hodnocení rozšiřování elektronické komunikace s ostatními úřady.....	39

Graf č. 8: Hodnocení možností dalšího vzdělávání spojená s modernizací/elektronizací úřadu .....	40
Graf č. 9: Fungování aplikací/programů důležitých pro práci.....	41
Graf č. 10: Spokojenost s pracovním zázemím/prostředím.....	42
Graf č. 11: Spokojenost s platovým ohodnocením.....	43
Graf č. 12: Pohlaví respondentů .....	45
Graf č. 13: Věk respondentů.....	45
Graf č. 14: Dosažené vzdělání respondentů .....	46
Graf č. 15: Zaznamenání informací o reformě veřejné správy v posledních pěti letech.....	47
Graf č. 16: Pozice klientů při styku s OSSZ.....	48
Graf č. 17: Spokojenost s jednáním zaměstnanců .....	49
Graf č. 18: Spokojenost s administrativními podklady .....	50
Graf č. 19: Spokojenost s rychlostí vyřizování záležitostí .....	51
Graf č. 20: Spokojenost se zázemím úřadu .....	52
Graf č. 21: Využití služeb poskytovaných OSSZ (v rámci modernizace veřejné správy) ..	54
Graf č. 22: Zvolená možnost podání či jiného úkonu v elektronické formě .....	55

## **8 SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1: Náhled dotazníků pro zaměstnance

Příloha č. 2: Náhled dotazníků pro klienty

## 9 PŘÍLOHY

Příloha č. 1: Náhled dotazníků pro zaměstnance



# DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane,  
jmenuji se Veronika Obůrková a jsem studentkou 3. ročníku oboru Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb na Soukromé vysoké škole ekonomické ve Znojmě. Zpracovávám bakalářskou práci na téma "Reforma veřejné správy". Dovoluji si Vás tímto požádat o vyplnění krátkého dotazníku. Odpovědi budou zpracovány a následně interpretovány v mé bakalářské práci. Dotazník je anonymní.

Děkuji za Váš čas a spolupráci

1. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- středoškolské
- vyšší odborné
- vysokoškolské

2. Jak dlouho pracujete na okresní správě sociálního zabezpečení?

- do 1 roku
- 1 - 5 let
- více než 5 let

3. Jak hodnotíte zavedení datových schránek?

- zavedení je pro práci spíše přínosné
- zavedení je pro práci přínosné
- zavedení ovlivňuje práci spíše negativně
- zavedení ovlivňuje práci negativně
- zavedení nemá vliv na moji práci

4. Jak hodnotíte zavedení CzechPOINTů?

- zavedení je pro práci spíše přínosné
- zavedení je pro práci přínosné
- zavedení ovlivňuje práci spíše negativně
- zavedení ovlivňuje práci negativně
- zavedení nemá vliv na moji práci

5. Jak hodnotíte zavedení základních registrů veřejné správy?

- zavedení je pro práci spíše přínosné
- zavedení je pro práci přínosné
- zavedení ovlivňuje práci spíše negativně
- zavedení ovlivňuje práci negativně
- zavedení nemá vliv na moji práci

6. Jak hodnotíte rozšiřování elektronické komunikace s klienty?

- komunikace je snazší/změna k lepšímu
- komunikace je složitější/změna k horšímu
- komunikace se zlepšila, ale má stále určité nedostatky

uvedte jaké nedostatky:

- nevím

7. Jak hodnotíte rozšiřování elektronické komunikace s jinými úřady (v oblasti výměny údajů)?

- komunikace je snazší/změna k lepšímu
- komunikace je složitější/změna k horšímu
- komunikace se zlepšila, ale má stále určité nedostatky

uvedte jaké nedostatky:

- nevím

8. Možnosti dalšího vzdělávání zaměstnanců spojená s modernizací/elektronizací Vašeho úřadu považujete za:

- spíše dostatečné
- dostatečné
- spíše nedostatečné
- nedostatečné

9. Fungují veškeré programy/aplikace důležité pro Vaši práci správně?

- spíše ano
- ano
- spíše ne
- ne

10. Jste spokojen/a s Vaším pracovním prostředím/zázemím?

- ano
- ne



mohlo by dojít k určitým zlepšením  
uvedte k jakým zlepšením:

11. Jste spokojen/a s platovým ohodnocením Vaší práce?

- spíše ano
- ano
- spíše ne
- ne

Zdroj: Vlastní zpracování

## DOTAZNÍK

Vážená paní, vážený pane,  
jmenuji se Veronika Obůrková a jsem studentkou 3. ročníku oboru Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb na Soukromé vysoké škole ekonomické ve Znojmě. Zpracovávám bakalářskou práci na téma "Reforma veřejné správy". Dovoluji si Vás tímto požádat o vyplnění krátkého dotazníku. Odpovědi budou zpracovány a následně interpretovány v mé bakalářské práci. Dotazník je anonymní.

Děkuji za Váš čas a spolupráci

1. Vaše pohlaví:

muž

žena

2. Váš věk:

18 – 24 let

25 – 34 let

35 – 59 let

60 a více let

3. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

základní

středoškolské bez maturity (vyučení)

středoškolské s maturitou

vysokoškolské

jiné (uveďte, jaké).....

4. Zaznamenal/a jste v posledních 5 letech informace týkající se modernizace veřejné správy?

ano

ne

nevím

5. Přišel/přišla jste někdy do styku s okresní správou sociálního zabezpečení (dále jen "OSSZ")/Českou správou sociálního zabezpečení (dále jen "ČSSZ")?

ano

ne

6. Pokud jste na předchozí otázku odpověděl/a „ano“ uveďte prosím, z jakého titulu?

- zaměstnavatel
- zaměstnanec
- OSVČ
- žadatel o dávky důchodového pojištění nebo nemocenského pojištění
- osoba dobrovolně účastná důchodového pojištění
- jiné

7. Byl/a jste spokojený/á s jednáním zaměstnanců?

- spíše ano
- ano
- spíše ne
- ne

8. Byl/a jste spokojený/á administrativními podklady (kvalitou, srozumitelností, dostupností)?

- spíše ano
- ano
- spíše ne
- ne

9. Byl/a jste spokojený/á s rychlostí vyřízení Vaší záležitosti?

- spíše ano
- ano
- spíše ne
- ne

10. Byl/a jste spokojený/á se zázemím úřadu (informační systém, prostředí, WC apod.)?

- spíše ano
- ano
- spíše ne
- ne

11. Využil/a jste některou z následujících služeb, jež jsou poskytovány veřejnou správou v rámci působnosti i na OSSZ?

- možnost učinit podání nebo jiný úkon v elektronické formě
- službu nebo získání informace prostřednictvím informačního a komunikačního rozhraní ČSSZ (IKR)
- získání potřebných (relevantních) informací na webu ČSSZ
- využití věkové nebo důchodové kalkulačky na webu ČSSZ
- získání potřebných (relevantních) informací přes CALL centrum
- oznámení změny rozhodných údajů prostřednictvím jednotného registračního formuláře na centrálním registračním místě (bez nutnosti navštívit OSSZ)
- provedení změny rozhodných údajů v některém ze základních registrů bez nutnosti oznámit tuto změnu ještě na OSSZ
- autorizovaná konverze dokumentu, ověření podpisu, ověření listiny, popř. jiné služby poskytované na CZECH POINT pro potřeby OSSZ
- žádné z uvedených

12. Jestliže jste využil/a možnost učinit podání nebo jiný úkon v elektronické formě, zvolil jste možnost podání:

- do datové schránky OSSZ
- do určené datové schránky ČSSZ
- na elektronickou adresu podatelny
- prostřednictvím interaktivního formuláře na webu ČSSZ
- prostřednictvím portálu veřejné správy (PVS)
- prostřednictvím veřejného rozhraní pro elektronická podání (VREP)
- nevím

Zdroj: Vlastní zpracování