

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra práva



Teze diplomové práce

Elektronická komunikace v právní úpravě a praxi ČR

Petra Hájková

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Diplomová práce se zabývá problematikou využívání elektronické komunikace ve veřejné správě. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

V teoretické části je představen a charakterizován projekt eGovernment. Dále práce shrnuje přehled současného stavu a jsou zde charakterizovány důležité nástroje elektronické komunikace, mezi které patří Czech POINT, datové schránky, základní registry a elektronický podpis. U každého nástroje jsou uvedeny základní právní předpisy.

Praktická část je zaměřena na využití elektronické komunikace na České správě sociálního zabezpečení. Na vybraném vzorku dat získaných prostřednictvím dotazníků a rozhovoru je zjištěna spokojenost klientů a zaměstnanců s elektronickou komunikací na vybrané okresní správě sociálního zabezpečení. Na základě zjištěných výsledků jsou navržena doporučení, která by napomohla ke zlepšení současného stavu elektronické komunikace mezi Českou správou sociálního zabezpečení a jejími klienty.

Klíčová slova: elektronická komunikace, veřejná správa, eGovernment, datové schránky, základní registry, Czech POINT, elektronický podpis, Česká správa sociálního zabezpečení

Cílem diplomové práce je představení problematiky elektronické komunikace s veřejnou správou a zhodnocení jejího současného stavu. Vývoj elektronické komunikace na vybrané okresní správě sociálního zabezpečení bude analyzován na základě zjištěných dat a informací. Součástí práce bude vyhodnocení dotazníkového šetření a rozhovoru. Cílem šetření bude zhodnocení využívání elektronické komunikace na vybrané okresní správě sociálního zabezpečení a zhodnocení spokojenosti s touto formou komunikace z pohledu klienta i zaměstnance. Následně budou v práci formulovány návrhy a doporučení pro zlepšení současného stavu elektronické komunikace mezi Českou správou sociálního zabezpečení a jejími klienty.

K vypracování teoretické části diplomové práce bude nutné studium odborných publikací a také sběr materiálů z tištěné literatury. Problematika elektronické komunikace patří do oblasti, kde dochází k rychlému vývoji, a proto bude nutné využití on-line zdrojů. Praktická část bude zaměřena na sběr informací a dat na Okresní správě sociálního zabezpečení Plzeň-město a následně bude provedeno vyhodnocení získaných informací. V práci bude použita metoda deskripce, analýza časových řad, také budou použity intervalové časové řady, základní charakteristiky časových řad, absolutní charakteristiky a relativní charakteristiky. Pro porovnání vývoje ukazatelů v čase budou použity bazické indexy.

Dále je praktická část založena na získání dat od klientů Okresní správy sociálního zabezpečení Plzeň-město za pomoci dotazování. Nástrojem je anonymní dotazník s uzavřenými otázkami. Další použitou metodou v diplomové práci bude rozhovor. Oslovenými respondenty budou zaměstnanci Okresní správy sociálního zabezpečení Plzeň-město. Bude použit standardizovaný rozhovor. Znění a pořadí otázek bude přesně určeno. Rozhovor bude individuální, to znamená, že s každým pracovníkem bude veden zvlášť.

V současné době občané a úředníci veřejné správy stále více využívají prostředky elektronické komunikace a díky tomu probíhá elektronizace veřejné správy, pro kterou se používá označení eGovernment. Hlavním cílem elektronické komunikace je, aby dokumenty v elektronické podobě obíhaly úřady a nemuseli je obíhat občané. V České republice bylo uvedeno do provozu již několik projektů, které využívají elektronickou komunikaci. Mezi ty nejvýznamnější patří především CZECH POINT, datové schránky a základní registry.

Česká správa sociálního zabezpečení nabízí klientům možnost komunikovat elektronicky prostřednictvím e-mailu, datové schránky, elektronické podatelny a také nabízí využívání služeb, mezi které patří e – Podání a ePortál ČSSZ. Vyhodnocením získaných

informací bylo zjištěno, že dochází k neustálému nárůstu využívání služeb elektronické komunikace. Oblíbená jak u klientů, tak u zaměstnanců se stala služba e – Podání. Od jejího spuštění dochází každý rok k neustálému nárůstu počtu podání elektronických formulářů. Výhody pro zaměstnance OSSZ PM jsou spatřovány v zrychlení a ulehčení práce. Tiskopisy jsou automaticky zaúčtovány do programu a tím dochází ke zrychlení zpracování údajů a snižuje se tak administrativní zátěž. Celkový počet datových zpráv, které se jsou posílány a přijímány prostřednictvím datových schránek, se každý rok také navyšuje. Mezi výhody využívání datových schránek patří především časová i finanční úspora. Došlo ke zkrácení lhůty při vyřizování dokumentů a tím se výrazně urychlila komunikace mezi úřadem a klientem. V případě elektronické podatelny lze konstatovat, že od roku 2011 dochází k postupnému poklesu počtu přijatých dokumentů. Tento pokles nastal pravděpodobně z důvodu, že klienti a úřady začali k elektronické komunikaci ve větší míře využívat datové schránky a e – Podání. V prosinci roku 2013 byl představen projekt ePortál ČSSZ. Tuto službu na OSSZ PM v roce 2014 využilo pouze 23 klientů. Za hlavní důvod lze považovat nedostatečnou informovanost klientů.

S klienty OSSZ PM bylo provedeno dotazníkové šetření. Bylo zjištěno, že ze 112 dotazovaných využívá elektronickou komunikaci s ČSSZ 69 respondentů a 43 respondentů ji nevyužívá. Na základě šetření bylo zjištěno, že hlavním důvodem, proč začali klienti ČSSZ elektronicky komunikovat, je úspora času. Při hodnocení preferencí typu elektronické komunikace s ČSSZ vyplývá, že nejvíce klienti využívají datové schránky. Z výčtu pozitiv elektronické komunikace je nejlépe vnímána úspora času a okamžitá zpětná vazba. Pouze dva respondenti odpověděli, že v elektronické komunikaci nevidí žádný přínos. Největší negativa vnímají klienti v poruchovosti a složitosti programů. 71 % klientů nevnímá žádná negativa. Klientům, kteří elektronicky nekomunikují, se zdá tato forma komunikace složitá. Bylo ale zjištěno, že pokud by byli klienti v této oblasti za strany ČSSZ více informováni, začali by o přechodu z listinné formy komunikace na digitální přemýšlet. S ohledem na zjištěné skutečnosti je navrhováno, aby klientům, kteří elektronickou komunikaci zatím nevyužívají, byly zasílány informace poštou nebo e-mailem. Při posílání listinné korespondence klientům by zaměstnanci OSSZ například mohli vždy přiložit k dopisu informační leták týkající se elektronické komunikace. Při emailové komunikaci by byl vložen tento leták v elektronické podobě jako příloha. Vhodná by byla také úprava webových stránek ČSSZ, kde by byli klienti výrazněji upozorňováni na výhody elektronické komunikace. Klienti, převážně osoby samostatně výdělečně činné, se také obávají vysokých pořizovacích nákladů. ČSSZ by je

mohla více upozorňovat, že je pro ně výhodnější zřízení datové schránky, které je bezplatné na rozdíl od zřízení elektronického podpisu, který je za poplatek. Jelikož se ČSSZ stále snaží o zavedení povinné elektronické komunikace, mohla by pro občany, kteří nemají počítač, zavést na pracovištích OSSZ terminál, kde by klient po přihlášení do systému mohl elektronicky podat formulář a s případným problémem se obrátit na pracovníka OSSZ. Tím by odpadly náklady na pořízení počítače.

Z rozhovoru se zaměstnanci OSSZ PM vyplynulo, že je zavedení elektronické komunikace pozitivně vnímáno z důvodu zrychlení a zjednodušení práce. Ale byly zmíněny i negativa, mezi které patří neznalost problematiky z důvodu chybějícího školení, dále pak poruchovost programů a nedostatečná informovanost klientů. Na základě zjištěných informací je proto navrhováno, aby v případě zavádění nových elektronických služeb poskytla ČSSZ školení pro své zaměstnance, která by byla zaměřena na praktické ukázky při práci s programem. Vhodné by bylo, aby byli zaměstnanci ČSSZ seznámeni i s fungováním programů ze strany klienta. Lépe by pak porozuměli principu podávání elektronických formulářů a mohli by tak klientům poskytovat dostačující informace k vyřešení problému. Další doporučení se týká úpravy programu. Při vyplňování formuláře by měla být zavedena korekce chyb, která by na chybu upozornila a zabránila odeslání chybně vyplněného formuláře. Tím by byl ušetřen čas i zaměstnancům, protože by už nemuseli neustále obvolávat klienty, aby je upozornili, že došlo kvůli chybě k zamítnutí zaslaného dokumentu. Dále by mohla ČSSZ před nasazením nového programu věnovat více času jeho testování, aby se předešlo jeho chybovosti a nefunkčnosti. Také by bylo vhodné, aby bylo poskytováno veřejnosti dostatečně v předstihu více informací o zavádění nových elektronických služeb.

Obecně lze konstatovat, že elektronická komunikace přináší především pozitivní změny. I když se neustále objevují nedostatky, je nutné si uvědomit, že zavádění elektronické komunikace je postupný a dlouhodobý proces. Za pomoci zkušeností, dlouhodobé praxe a také legislativních změn dojde jistě k postupnému odstraňování těchto problémů.

Vybrané bibliografické citace

BUDIŠ, Petra Iva HŘEBÍKOVÁ. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. 1. vyd. Olomouc: Anag, 2010, 287 s. Právo (Anag). ISBN 978-807-2636-174.

LINDSKÝ, Vít. *EGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

VANÍČEK, Zdeněk. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011, 200 s. ISBN 978-807-2018-550.

MACKOVÁ, Alena a Bohumír ŠTĚDRŮ. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem: včetně souvisejících zákonů a prováděcích předpisů*. Vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009, VIII, 518 p. ISBN 80-735-7472-1.

ŠPAČEK, David. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2012, XIX, 258 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-807-4002-618.

SMEJKAL, Vladimír. *Datové schránky v právním řádu ČR: zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, s komentářem*. 1. vyd. Praha: ABF, 2009, 176 s. ISBN 978-808-6284-781.

ŠTĚDRŮ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, 172 s. ISBN 978-808-7041-253.

LANGOVÁ, Mgr. Petra a Ing. Radka Poláková. *Historie a současnost e – Podání v ČSSZ. Národní pojištění*. Praha: BMSS-Start, s. r. o., 2009, roč. 40, č. 4. ISSN 0323-2395.

On-line zdroje

