Ekonomická fakulta
Faculty of Economics
Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
University of South Bohemia in České Budějovice

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA

Katedra regionálního managementu

DIPLOMOVÁ PRÁCE

KVALITA VEŘEJNÉ SPRÁVY A JEJÍ VLIV NA KONKURENCESCHOPNOST ČESKÉ REPUBLIKY

Vypracovala: Bc. Klára KUBEŠOVÁ

Vedoucí práce: doc. Dr. Ing. Dagmar ŠKODOVÁ PARMOVÁ

České Budějovice 2017

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
Fakulta ekonomická
Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení:	Bc. Klára KUBEŠOVÁ
Osobní číslo:	E12652
Studijní program:	N6208 Ekonomika a management
Studijní obor:	Strukturální politika EU a rozvoj venkova
Název tématu:	Kvalita veřejné správy a její vliv na konkurenceschopnost České republiky
Zadávající katedra:	Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova

Zásady pro vypracování:

Metodika práce:
V rámci řešení práce autorka provede analýzu využití finanční podpory na bázi podaných projektů týkajících se nabídky služeb. V práci budou použity analytické metody historické, logické a komparační s využitím analýzy statistických údajů.

Cíl práce:
Cílem práce bude zanalyzování aktuálního stavu kvality veřejné správy na bázi SERVQUAL metody a výsledky budou vztaženy k vývoji konkurenceschopnosti ekonomiky ČR. Diplomová práce je zaměřena na analýzu veřejné správy a služeb jí poskytovaných vzhledem k jejímu vlivu na konkurenceschopnost České republiky. Komparována bude aktuální nabídka veřejných služeb a systém veřejné správy vzhledem k historickému vývoji a aktuálním potřebám ve společnosti.

Rámcová osnova:
1.Úvod, 2. Cíle a metodika, 3. Literární přehled, 4. Řešení problematiky, 5. Provedení analýzy, 6. Návrhová část, 7. Závěr, 8. Resumé, 9. Použitá literatura, 10. Přílohy.

Rozsah grafických prací: dle potřeby

Rozsah pracovní zprávy: 50-70 stran, dle možností

Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

1. DYTRT, Zdeněk a kol. *Odpovědný management v podnikání a veřejné správě: cesta do inovační společnosti*. Žilina: GEORG, 2012. ISBN: 9788089401758.
2. HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha: Grada Publishing, 2012. 256 s. ISBN: 978-80-247-3779-9.
3. HRABÁNKOVÁ, M., L. SVATOŠOVÁ a I. BOHÁČKOVÁ. *Vybrané diagnostické metody pro sledování regionálního rozvoje*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zemědělská fakulta, 2006. 95 s. ISBN 80-7040-835-9.
4. HRABÁNKOVÁ, M., L. SVATOŠOVÁ a I. BOHÁČKOVÁ. Monitoring of regional development dynamics with use of process analysis. Agricultural economics, 51(3), 2005. s.112-116. ISSN 0139-570X.
5. PARMOVÁ, Dagmar. *Řízení služeb: přednášky*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zemědělská fakulta. 2004. 96 s., ISBN 80-7040-673-9.
6. SCHELLE, K., I. Schelleová a A. Schelleová. *Dějiny české veřejné správy*. Plzeň: Čeněk Aleš, 2009. 314 s. ISBN 9788073802035.
7. ŠKODOVÁ PARMOVÁ, Dagmar. *Konkurenceschopnost a služby pro podnikatele*. Praha: Alfa nakladatelství, s.r.o., 2012. 134 s. ISBN 978-80-87197-46-2.

Jiné zdroje:

Quality of Public Administration.
Dostupné na www:
http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/themes/26_public_administration.pdf

Vedoucí diplomové práce: **doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová**
Katedra strukturální politiky EU a rozvoje venkova

Datum zadání diplomové práce: **30. listopadu 2012**
Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2014**

doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (26)
370 05 České Budějovice

L.S.

doc. Ing. Eva Cudlínová, CSc.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 20. března 2013

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury. Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to – v nezkrácené podobě – elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum: 12. dubna 2017

.....

Bc. Klára Kubešová

PODĚKOVÁNÍ

Velice děkuji doc. Dr. Ing. Dagmar Škodové Parmové za odborné rady, vstřícný přístup a trpělivost při zpracování této diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat své rodině za podporu během celého studia.

OBSAH

1. ÚVOD ... 3
2. CÍLE A METODIKA ... 4
2.1. Cíl práce ... 4
2.2. Metodika ... 4
3. LITERÁRNÍ PŘEHLED ... 9
3.1. Pojem veřejná správa ... 9
3.2. Členění veřejné správy ... 10
3.2.1. Státní správa ... 10
3.2.2. Základní územní samosprávné celky (obce) ... 11
3.2.3. Vyšší územní samosprávné celky (kraje) ... 13
3.2.4. Klasifikace NUTS ... 14
3.3. Veřejné služby ... 16
3.3.1. Obecná charakteristika veřejných služeb ... 17
3.4. Smart Administration ... 19
3.4.1. Cíle strategie Smart Administration ... 21
3.4.2. Financování realizace Smart Administration ... 23
3.4.3. Integrovaný operační program ... 26
3.4.3.1. Prioritní osa 1 - Modernizace veřejné správy ... 26
3.4.3.2. Prioritní osa 2 - Zavádění ICT v územní veřejné správě ... 28
3.4.3.3. Prioritní osa 3 - Zvýšení kvality a dostupnosti veřejných služeb ... 31
3.4.3.4. Prioritní osa 5 - Národní podpora územního rozvoje ... 33
3.4.4. Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost ... 34
3.4.4.1. Prioritní osa 4 - Veřejná správa a veřejné služby ... 35
3.4.5. Provázanost investic vzhledem k cílům Smart Administration ... 36
4. ŘEŠENÍ PROBLEMATIKY ... 38
4.1. Realizace Smart Administration ... 38
4.2. Nové služby veřejné správy ... 42
4.2.1. Základní registry ... 42
4.2.2. Datové schránky ... 45
4.2.3. CzechPOINT ... 46
5. PROVEDNÍ ANALÝZY ... 47
5.1. Analýza metodou SERVQUAL ... 47
5.1.1. Hodnotící kritérium: Transparentnost ... 49
5.1.2. Hodnotící kritérium: Výkonost ... 51

5.1.3. Hodnotící kritérium: Spolehlivost 53
5.1.4. Hodnotící kritérium: Míra byrokracie 55
5.1.5. Hodnotící kritérium: Dostupnost 58
5.1.6. Hodnotící kritérium: Konkurenceschopnost veřejných institucí 60
5.2. Mezinárodní konkurenceschopnost ČR 63
5.3. Efektivita strategie Smart Administration 68
6. NÁVRHOVÁ ČÁST 69
7. ZÁVĚR 71
I. RESUMÉ 73
II. POUŽITÁ LITERATURA 74
III. POUŽITÉ ZKRATKY
IV. SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ A GRAFŮ
V. SEZNAM PŘÍLOH
VI. PŘÍLOHY

1. ÚVOD

Veřejná správa České republiky v reakci na politický vývoj, technologické změny, trend integrace i zvyšující se požadavky občanů, zaznamenala v běhu posledních let velmi významné změny. K těm nejpatrnějším dochází v souvislosti se vstupem České republiky do Evropské unie. Dopady lze nalézt jednak v její struktuře, kompetencích úřadů všech úrovní, ale nejvíce v nahlížení na veřejnou správu, jakožto službu občanovi.

V současné době neustále rostou požadavky na vyšší efektivitu veřejné správy, zkvalitňování služeb, zjednodušování komunikace a snižování administrativní náročnosti. V podmínkách 21. století je nutností adaptace na rychle se měnící prostředí úkolem i veřejného sektoru. Zavádění nástrojů modernizace veřejné správy, zejména eGovernment a důraz na řízení kvality, je v České republice poměrně novou oblastí. I přestože změny jsou ve veřejné správě promítány výrazně pomaleji než v tržním prostředí, je nezbytný soustavný proces vedoucí k efektivitě, výkonnosti a transparentnosti.

Česká republika může a mohla v předchozích letech k realizaci strategických projektů modernizace veřejného sektoru využívat finanční nástroje strukturálních a investičních fondů Evropské Unie. Práce se zaměřuje na dosažení pokroku po programovém období 2007–2013.

Diplomovou práci ve tvoří dvě stěžejní části. První je tvořena literárním přehledem, zaměřujícím se na vysvětlení a pochopení pojmů veřejná správa, veřejné služby. Následně jsou v teoretické části popsány vládní strategické kroky k dosažení efektivní a konkurenceschopné veřejné správy a způsoby financování těchto záměrů.

V praktické části budou zhodnoceny přínosy realizovaných záměrů směrem ke zkvalitnění veřejné správy, resp. směrem k vládní strategii o vytvoření efektivní veřejné správy a přátelských služeb (tzv. strategie Smart Administration), jež měla za cíl zlepšit kvalitu veřejné správy a posílit postavení České republiky v kontextu mezinárodní konkurenceschopnosti. Pro tuto analýzu bude využita metoda SERVQUAL.

2. CÍLE A METODIKA

2.1. Cíl práce

Cílem této diplomové práce bude zanalyzovat současný stav kvality veřejné správy v České republice na bázi čerpání dotací a nově vytvořených služeb spolufinancovaných ze strukturálních fondů EU během programového období 2007–2013. Data k analýze budou zjišťována pomocí metody SERVQUAL a zjištěné výsledky budou vztaženy k vývoji konkurenceschopnosti ekonomiky ČR.

2.2. Metodika

Práce bude rozdělena do tří hlavních částí. Na část teoretickou, praktickou a návrhovou.

TEORETICKÁ ČÁST

Vytvoření této části práce předchází studium české i zahraniční literatury, legislativy, zdrojů v elektronické podobě.

Témata, na něž se autorka v rešeršní části zaměří, jsou – pojetí veřejné správy a veřejných služeb v podmínkách České republiky, strategie posílení efektivity veřejné správy v ČR (Smart Administration), problematika čerpání evropských dotací v programovém období 2007-2013 ve vztahu ke zvýšení kvality veřejné správy.

Nastudované informace budou následně sepsány v literárním přehledu.

PRAKTICKÁ ČÁST

V praktické části bude nejprve zhodnoceno čerpání ze strukturálních fondů EU v programovém období 2007–2013 ve vztahu ke Smart Administration. Následně bude vytvořena analýza kvalita veřejné správy. Jednotlivé výsledky budou okomentovány a vztaženy k vývoji mezinárodní konkurenceschopnosti ČR.

POUŽITÉ METODY

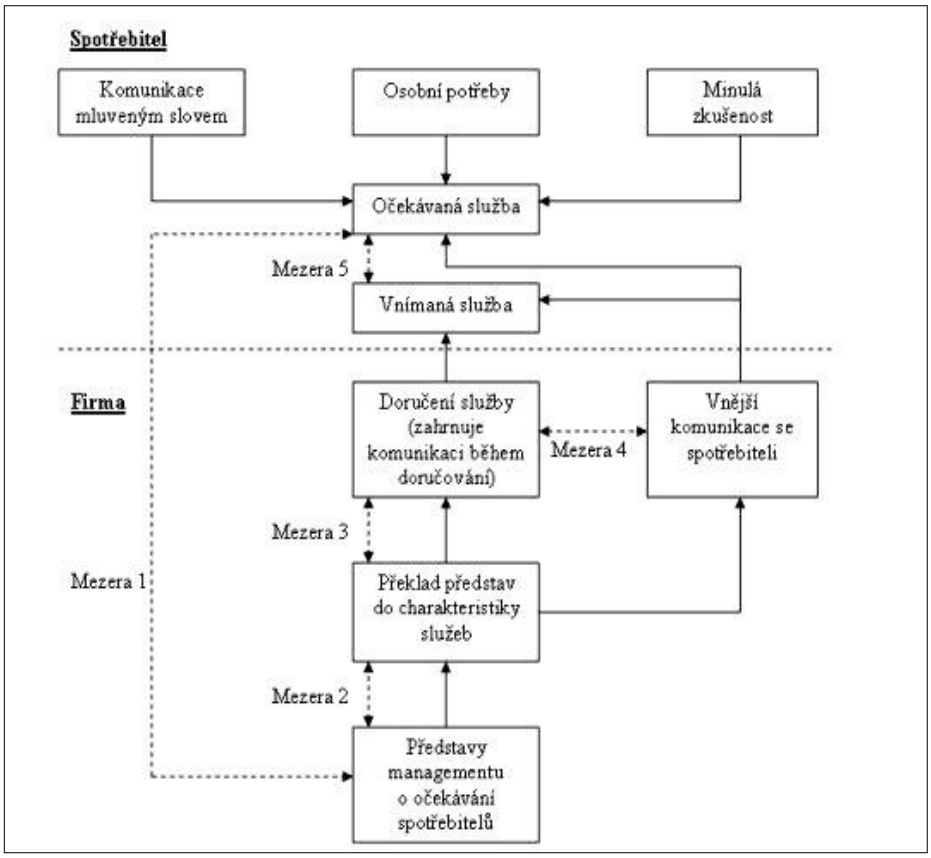
Metoda SERVQUAL

Tato metoda měření kvality služeb byla vyvinuta v 80. letech v USA a postupně revidována. Jejím základním kamenem je tzv. paradigma rozporu mezi představami zákazníků a tím jaká služba je jim poskytnuta. Výzkum pomocí metody SERVQUAL je založen na tzv. GAP modelu, tzn. modelu mezer (Obrázek 1). Metodika tedy pracuje s mezerami mezi jednotlivými složkami procesu poskytování služeb, které zákazník vnímá. Autoři metody[1] na základě kvalitativních výzkumů nalezli 5 mezer.

- **Mezera 1** - Rozdíl mezi tím, co zákazník očekává a co si vedení myslí, že očekává, aby se tato mezera zmenšila, je třeba provádět průzkum mínění zákazníků a zaznamenávat důležitá data, naslouchat personálu, který přichází do styku s klienty, zploštit hierarchickou strukturu společnosti.
- **Mezera 2** - Nastává při nesouhlasu charakteristik služby, které vytváří organizace a očekávání zákazníků.
- **Mezera 3** - Vzniká, když systémy doručování služeb (personál, technologie a procesy) nedodrží dané standardy zaručené zákazníkům.
- **Mezera 4** - Nastává, když firma prostřednictvím jiných medií proklamuje jinou úroveň služeb, než nakonec poskytuje, nenaplní sliby z reklamy.
- **Mezera 5** - Výsledkem všech předešlých mezer, velikost mezer 1-4 se sčítá ve výsledný rozdíl mezi tím, co zákazníci očekávají a tím co organizace a nabízí.

[1] A.Parasuraman, V.A. Zeithaml, L.L. Berry

Obrázek 1: GAP Model



Zdroj: knihovna.nkp.cz

Aby bylo možné tyto mezery, které jsou příčinou spokojenosti či nespokojenosti zákazníků se službou SERVQUAL vyhodnotit lze rozlišit 5 rozměrů:

1. **Hmotné zajištění** (Tangibles), tedy to, co zákazník vidí a s čím přichází do styku např. zařízení kanceláře, vybavení, personál, komunikační zařízení aj.
2. **Spolehlivost** (Reliability) znamená, jestli je služba poskytnuta správně a přesně dle zadání.
3. **Odpovědný přístup** (Responsiveness), jestli poskytovatel ochotně pomáhá a zajišťuje rychlou obsluhu.
4. **Jistota** (Assurance), organizace má zázemí a schopnosti zajistit důvěru a spokojenost.
5. **Empatie** (Empathy), poskytovatel se snaží o individuální a citlivý přístup k zákazníkům. (servqual.estranky.cz)

K výpočtu hodnoty bude postupováno následujícími kroky (Škodová Parmová, 2012):

1. Definování oblastí (kategorií).
2. Ocenění váhami vybraných ze škály.
3. Ocenění dílčí charakteristiky u každého sledovaného subjektu body z předem stanovených cílových hodnot
4. Stanovení celkové hodnoty součtem součinů
5. Výpočet poměrné hodnoty Cv*:

$$Cv = \frac{\frac{Qa-Qb}{Qb}}{\frac{Pa-Pb}{Pb}}$$

Pro účely zpracování této práce bude metoda upravena, neboť předmětem zkoumání jsou služby poskytovány veřejnosti nekomerčně, proto bude vynechán krok č. 5 výpočet poměrné hodnoty hodnotící ekonomickou výhodnost.

Analýza metodou SERVQUAL bude v práci řešena následovně:

1. Definování oblastí – hodnotící kritéria budou nastavena v souladu s vizemi strategie Smart Administration.
2. Ocenění vahami – Hodnotící kritéria budou obodována (bude přidělena váha 0-10). Přidělení bodů se bude řídit závislostí na míře dopadu indikátoru na zkvalitnění prostředí veřejné správy (veřejných služeb). Souhrnná hodnota přidělených bodů bude dosahovat čísla 10.
3. Ocenění dílčí charakteristiky u každého sledovaného subjektu body z předem stanovených cílových hodnot – U každého kritéria budou v jednom ze sloupců doplněny výchozí hodnoty roku 2007 v komparaci s druhým sloupcem, tedy cílovou hodnotou v roce 2015.
4. Stanovení celkové hodnoty součtem součinů.
5. Okomentování výsledků každého hodnotícího kritéria.

Pomocí metody SERVQUAL budou zjištěny mezery mezi dosaženými posuny/propady ČR při realizaci dílčích kroků vedoucích ke zkvalitnění veřejné správy.

Výsledky budou u jednotlivých hodnotících kritérií okomentovány. Následně bude provedena komparace výsledků a vývoj konkurenceschopnosti ČR dle žebříčku World Economic Forum v letech 2006/2007-2015/2016.

Pro zjištění potřebných informací k praktické části diplomové práce bude využito dat z realizovaných projektových záměrů, průzkumů a mezinárodních hodnocení, případně dalších dostupných zdrojů informujících o realizaci stanovených cílů.

Pro účely posouzení vývoje v programové období 2007-2013 bude časový rámec hodnocení zvolen pro roky 2007–2015, a to z důvodu kompletnosti posuzovaných dat. Zároveň je tak časový rámec v souladu s pravidlem n+3.

Pravidlo n+3 ovlivňuje časovou způsobilost výdajů. V praxi to znamená, že například finanční prostředky alokované pro členský stát pro rok 2012 musí být reálně vyčerpány nejpozději do tří let, tj. do konce roku 2015. Toto pravidlo je klíčové pro přípustnou dobu realizace projektu a jeho finanční vypořádání.[2]

ZPRACOVÁNÍ DAT

Výsledky, které vyplynou z aplikované metody SERVQUAL, budou autorkou okomentovány a komparovány vzhledem k postavení ČR v rámci mezinárodních žebříčků, zabývající se konkurenceschopností jednotlivých států.

NÁVRHOVÁ ČÁST

Součástí práce bude vypracována návrhová část s ohledem na zjištěné výsledky a v souladu s řešenou problematikou.

[2] Zdroj: https://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Informace-a-dokumenty/slovnik-pojmu/P/Pravidlo-N-3

3. LITERÁRNÍ PŘEHLED

3.1. POJEM VEŘEJNÁ SPRÁVA

Veřejná správa bývá charakterizována jako správa veřejných záležitostí ve veřejném zájmu. Tím je dána její nenahraditelná úloha jako specifické společenské činnosti řídícího a organizačního charakteru zaměřené na veřejné záležitosti a determinované veřejným zájmem. Subjekty, které veřejnou správu vykonávají, ji realizují jako právem uloženou povinnost, a to z titulu svého postavení jako veřejnoprávních subjektů. (Kadečka, Průcha 2004). Ve společnosti zorganizované ve státě, se veřejnou správou rozumí správa veřejných záležitostí, která je realizovaná jako projev výkonné moci ve státě, resp. veřejné moci, se kterou disponuje stát a jím aprobované subjekty povolané ke správě veřejných záležitostí (Průcha, Pomahač, 2002).

Veřejná moc se dělí na moc státní a na zbývající veřejnou moc. Státní moc zabezpečuje stát skrze zvláštní aparát. Zbývající veřejná moc, která je v příslušném rozsahu státem svěřena ke správě veřejných záležitostí subjektům nestátního charakteru, je od ní odvozena a nemůže s ní být v rozporu. Tato veřejná moc má svůj základ ve státní moci, má s ní společné znaky a projevuje se jako decentralizovaná státní moc, jejíž subjekty společně se státem zabezpečují správu státu, jakožto veřejnou správu (Průcha, Pomahač, 2002).

Vedle tzv. funkčního (materiálního) pojetí bývá pojem veřejná správa užíván i v tzv. organizačním (institucionálním) pojetí. Pak je jím míněna soustava subjektů a vykonavatelů veřejné správy a jejich struktura. Veřejná správa jako organizace je tedy vnímána jako soubor institucí v rámci systému a struktury organizačního uspořádání veřejné správy. Jde přitom o organizaci, která je obvykle charakterizována typově jako institucionální (organizace jako trvale vytvořený řád orgánů správy) a druhově jako formální, tedy organizace s pevnou strukturou a danými pravidly chování (Kadečka, Riegel 2009).

Veřejná správa jako organizace se tradičně člení na státní správu a samosprávu.

3.2. ČLENĚNÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY

Vedle toho, že státní správu vykonává vláda, ministerstva a jiné orgány státní správy, rovněž v rozsahu stanoveném zákonem se podílejí i fyzické a právnické osoby soukromého práva a veřejnoprávní korporace, především pak územní samosprávné celky.

V České republice existuje dvoustupňový systém územní samosprávy. V Ústavě je zakotveno členění České republiky na základní a vyšší územní samosprávné celky. Základní územní samosprávné celky představují obce, vyšší územní samosprávné celky kraje. U územní samosprávy se nejedná o hierarchickou strukturu, resp. o nadřízenost a podřízenost, neboť každý územní samosprávný celek má své samostatné kompetence, do kterých jiný územní samosprávný celek nemůže zasahovat. V rámci historického vývoje byl zvolen tzv. spojený model veřejné správy, tzn. obce a kraje vykonávají vedle samostatných působností také státní správu v přenesené působnosti.

3.2.1. Státní správa

Státní správa tvoří samotné jádro veřejné správy a je její klíčovou součástí. Státní správa je realizací výkonné moci státu. Od moci zákonodárné se v zásadě odlišuje tím, že zákony jako primární právní předpisy netvoří, nýbrž aplikuje. Od moci soudní se pak moc výkonná v zásadě odlišuje tím, že uvedená aplikace je v případě veřejné správy determinována veřejným zájmem. Zatímco pro soudnictví je charakteristická soudcovská nezávislost, veřejná správa je nerozlučně spjata s principem hierarchické nadřízenosti a podřízenosti.

Státní správa může být vykonávána buď přímo, anebo nepřímo, dle subjektů, které ji reálně provádějí. Přímou státní správu vykonávají bezprostředně státní orgány (zejména ministerstva, další ústřední státní orgány, organizační složky státu aj.).

Nepřímá státní správa je v přenesené působnosti vykonávána veřejnoprávními korporacemi (obce, kraje) nebo i soukromými osobami, jimž byl výkon státní správy propůjčen na základě zákona.

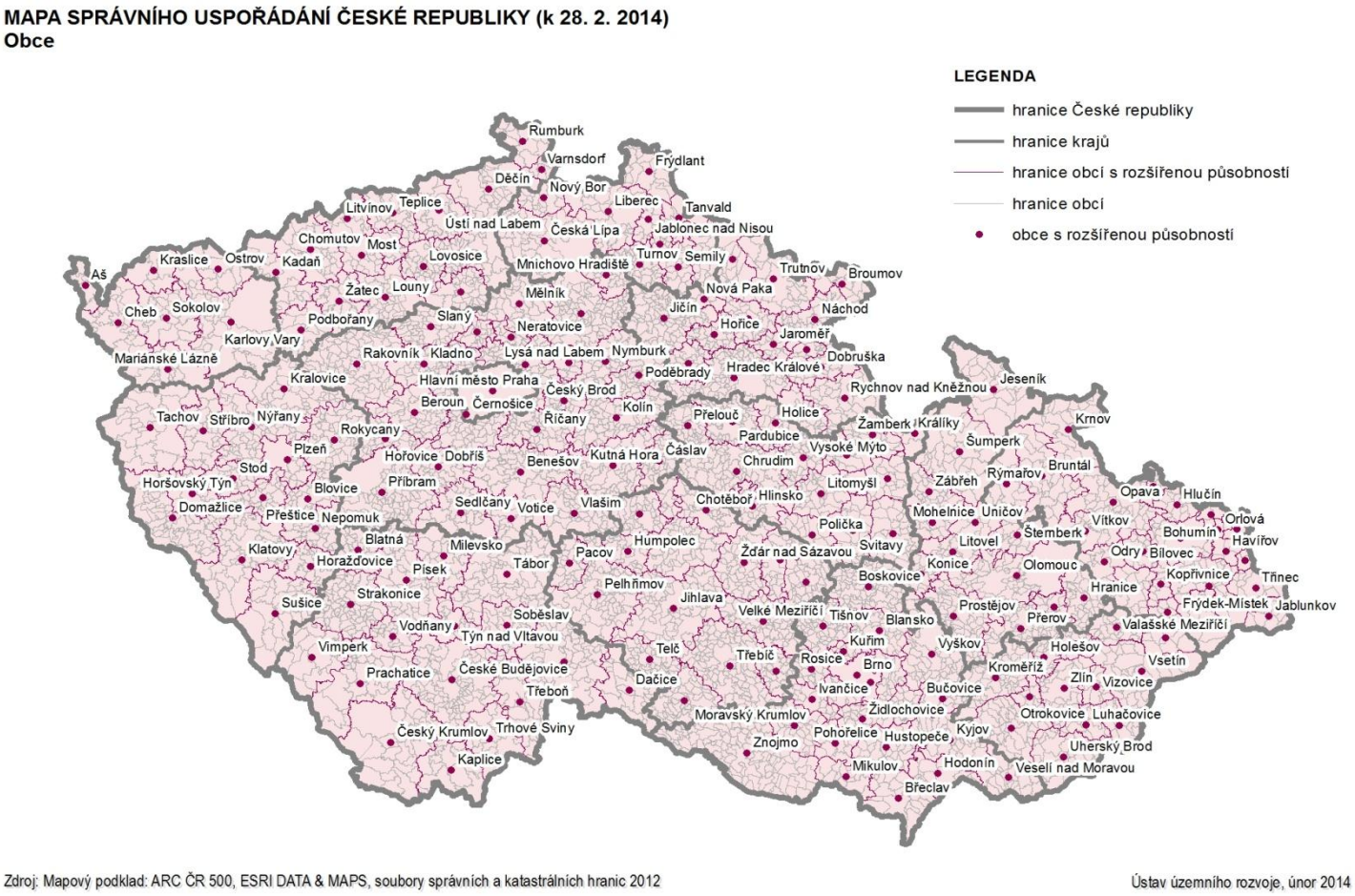
3.2.2. Základní územní samosprávné celky (obce)

Obecní samospráva byla v České republice obnovena v roce 1990 zákonem o obcích (zákon č. 367/1990 Sb.). Území obce je tvořeno jedním nebo více katastrálními územími. Obec se dále může členit na části.

Obce se od sebe liší rozsahem výkonu státní správy v přenesené působnosti. Podle rozsahu výkonu státní správy v přenesené působnosti rozlišujeme obce se základním rozsahem přenesené působnosti (do této kategorie spadají všechny obce) a obce s širším rozsahem přenesené působnosti. Jedná se o obce, které vykonávají státní správu v přenesené působnosti i na území druhých obcí, tj. pro obce spadající do jejich správního obvodu. Do této kategorie obcí spadají pověřené obecní úřady[3] a obce s rozšířenou působností[4], které jsou stanoveny zákonem č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností (Ministerstvo vnitra, 2011). Mapu obcí včetně jejich hranic znázorňuje obrázek 2.

[3] Počet obcí s pověřeným obecním úřadem: 388
[4] Počet obcí s rozšířenou působností: 205

Obrázek 2: Mapa správního uspořádání ČR[5]



[5] Zdroj: portal.urr.cz

3.2.3. Vyšší územní samosprávné celky (kraje)

Vyšší územní samosprávné celky jsou stanoveny ústavním zákonem č. 347/1997Sb. s účinností od 1. ledna 2000. Na území České republiky bylo vymezeno 14 vyšších územních samosprávných celků (obrázek 3).

Obrázek 3: Mapa vyšších územních samosprávných celků

Zdroj: kr.vysocina.cz

Ústavní zákon vymezuje území jednotlivých krajů územím stávajících okresů a vychází tak ze stavu územního členění státu založeného zákonem č. 36/1960 Sb., o územním členění státu. Nově vzniklé kraje se však územně liší od krajů, v nichž působily do roku 1990 krajské národní výbory, a které dosud představují územní obvody pro řadu specializovaných orgánů státní správy. Z územního hlediska se kraje zřízené ústavním zákonem č. 347/1997 Sb. přibližují krajům, které existovaly v letech 1949–1960, a respektují v zásadě všechna regionální centra střední úrovně (Ministerstvo vnitra, 2011)

3.2.4. Klasifikace NUTS

S ohledem na řešenou problematiku v dalších kapitolách je vhodné zmínit postavení samosprávných celků v klasifikaci NUTS[6].

Klasifikace NUTS je určena především pro:

- shromažďování, zpracování a harmonizaci regionálních statistik EU,
- sociálně-ekonomické analýzy regionů,
- vymezení regionální politiky EU.

Pro normalizovanou klasifikaci územních celků v České republice slouží klasifikace CZ-NUTS (Tabulka 1). Využívá se především pro statistické účely, dále pro potřeby analytické a pro potřeby poskytování údajů ve vztahu k Evropské unii, zejména pro úkoly spojené s čerpáním prostředků ze strukturálních fondů Evropské unie.

Jednotlivé úrovně územních jednotek klasifikace CZ-NUTS jsou:

- NUTS 0 – Česká republika (administrativní jednotka)
- NUTS 1 – území celé České republiky (neadministrativní jednotka)
- NUTS 2 – sdružené kraje, tzv. regiony soudržnosti (neadministrativní jednotky),
- NUTS 3 – kraje (administrativní jednotky).

Do 31. 12. 2007 byly v systému NUTS vedeny také okresy a obce. Od 1. 1. 2008 byly tyto jednotky převedeny do systému LAU[7]:

- LAU 1 (dříve NUTS 4) – okresy,
- LAU 2 (dříve NUTS 5) – obce.

[6] NUTS – Nomenclature of Units for Territorial Statistics – Nomenklatura územních statistických jednotek
[7] LAU - Local Administrative Units – Místní samosprávné jednotky

Tabulka 1: Přehled jednotek NUTS v klasifikaci CZ-NUTS

NUTS 1	NUTS 2	NUTS 3
Česká republika	Praha	Hlavní město Praha
	Středních Čechy	Středočeský kraj
	Jihozápad	Jihočeský kraj
		Plzeňský kraj
	Severozápad	Karlovarský kraj
		Ústecký kraj
	Severovýchod	Liberecký kraj
		Královéhradecký kraj
		Pardubický kraj
	Jihovýchod	Kraj Vysočina
		Jihomoravský kraj
	Střední Morava	Olomoucký kraj
		Zlínský kraj
	Moravskoslezsko	Moravskoslezský kraj

Zdroj: portal.uur.cz

Průměrná velikost krajů (vyšších územních samosprávných celků) je v porovnání s průměrem NUTS 2 v Evropské unii menší co do počtu obyvatel 2,5x, co do rozlohy 4x. Samosprávné kraje jsou proto zařazeny do úrovně NUTS 3.

Vytvoření úrovně NUTS 2 v podmínkách České republiky má ryze statistický charakter. Rozhodujícím pro sdružování krajů do oblastí (NUTS 2) byla jejich velikost měřená počtem obyvatelstva tak, aby byla zajištěna porovnatelnost údajů za oblasti NUTS 2 v České republice s oblastmi stejné úrovně NUTS v Evropské unii.

3.3. VEŘEJNÉ SLUŽBY

S kvalitou veřejné správy úzce souvisí kvalita poskytovaných veřejných služeb. Podle dokumentu Analýza veřejných služeb, připraveného v roce 2003 Ministerstvem vnitra (usnesení vlády č. 848/2003) jsou veřejné služby definovány jako „služby vytvořené, organizované nebo regulované orgánem veřejné správy k zajištění, aby byla služba poskytována způsobem, který lze považovat za nezbytný pro uspokojení společenských potřeb při respektování principu subsidiarity.“[8]

Základní rozdělení sektorů veřejných služeb dle analýzy zahrnuje zejména:

- sociální služby
- služby v oblasti veřejného zdraví
- služby pro zaměstnanost
- kulturní služby
- služby pro cestovní ruch
- územní plánování (koordinace využití území)
- bydlení, včetně sociálního bydlení
- vnitřní věci – bezpečnost, prevence a řešení rizik
- doprava
- spoje
- služby technické infrastruktury (např. vodní hospodářství, zásobování energiemi)
- obrana
- životní prostředí
- školství
- informační služby

[8] Princip subsidiarity – přenesení rozhodování na co nejnižší, bezprostřední úroveň

3.3.1. Obecná charakteristika veřejných služeb

Veřejná správa v ČR, tak jak popisuje vládní strategie Smart Administration (bližší popis viz kapitola 3.4), by měla být primárně pojata jako služba občanovi, naplňující principy dobrého vládnutí. Veřejné služby by měly být klientsky orientovány, naplňující očekávání občanů, flexibilně reagující na jejich potřeby a fungující hospodárně. Zároveň by veřejná správa a veřejné služby měly přispívat ke zvyšování konkurenceschopnosti české ekonomiky a zvyšování kvality života obyvatel ČR.

Mezi základní obecné znaky poskytovaných veřejných služeb, tak jak uvádějí Půček a Ochrana (2009), patří:

Dostupnost

- místní – geografická (například vzdálenost od zastávek MHD a od parkoviště pro zákazníky, dostupnost klientských pracovišť, orientační systém v budově atd.),
- časová (např. doba otevření, počet úředních hodin týdně atd.),
- dostupnost pro handicapované osoby,
- dostupnost možnosti pro stížnosti atd.

Spolehlivost

- služba se provede v dohodnutém čase (době),
- služba se provede ve stanoveném standardu (správným způsobem), bez chyb a právních nedostatků

Čekací doba

- doba čekání ve frontě, doba objednání.

Doba vyřízení

- doba potřebná pro vyřízení (může zahrnovat také čekací dobu).

Kompetence a způsobilost

- schopnost zaměstnanců aplikovat znalosti, zkušenosti a odbornost při poskytování konkrétní služby.

Přijetí, zacházení a porozumění

- vstřícnost, respekt, vlídnost, ohleduplnost, vhodnost oblečení a prostředí, péče o zákazníka, znalost individuálních či specifických přání různých zákazníků.

Komunikace

- schopnost informovat a naslouchat občanům, vyjasnění podmínek dialogu.

Jistota a bezpečnost

- bezpečnost budov a zařízení, kde je služba poskytována, finanční jistota, dodržování hygienických předpisů.

Prostředí

- prostředí praktické, příjemné pro zákazníka a pro efektivní poskytování služby.

Technické vybavení

- vybavení potřebnou výpočetní a jinou technikou, kapacity, stav a stáří techniky, způsob údržby.

Důvěryhodnost

- proslulost (image) úřadu či organizace veřejného sektoru.

3.4. SMART ADMINISTRATION

Základním předpokladem hospodářského růstu – vyšší produktivity a kvalitní práce ve veřejném sektoru, především pak v oblasti hospodářské, v oblasti zaměstnanosti, v oblasti sociální, vzdělávací, zdravotnické a soudní, je efektivní, výkonná a transparentní veřejná správa a veřejné služby.

Efektivní veřejná správa, označována také jako Smart Administration, byla v programovém období 2007–2013 jednou z priorit Evropské unie. Evropská komise poskytnutí prostředků České republice na realizaci priority Smart Administration podmiňovala přijetím strategie pro aktivity směřující k zefektivnění veřejné správy. S ohledem na tento požadavek v roce 2007 schválila Vláda ČR "Strategii Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby – Strategie realizace Smart Administration 2007–2015" (dále jen "strategie Smart Administration").

Strategie se zaměřuje na šest navzájem propojených aspektů veřejné správy, tak jak je zobrazuje hexagon veřejné správy (Obrázek 4)

Obrázek 4: Hexagon veřejné správy

Zdroj: www.osf-mvcr.cz

- **Legislativa**, jako nástroj k ochraně společenských hodnot a ovlivňování chování občanů, by měla být co nejjednodušší a nejsrozumitelnější,

přijímaná jen v nezbytně nutných případech, aby nezpůsobovala zbytečnou byrokratickou zátěž.

- **Občan** je klientem veřejné správy. Je nutné mu usnadnit styk s úřady a co možná nejméně znepříjemňovat život nadbytečnou regulací. Zároveň je třeba veřejnou správu pro občana zprůhlednit, učinit ji otevřenou a umožnit tak občanům participovat na jejích rozhodnutích a kontrolovat její fungování.
- **Financování** veřejné správy, tedy rozpočtování, způsob alokace zdrojů na jednotlivé aktivity v rámci veřejné správy a provázání rozpočtů se strategickými prioritami vlády/ministerstev/zastupitelstev je třeba věnovat pozornost. Veškeré agendy v rámci veřejné správy je třeba přezkoumávat z hlediska nákladové efektivnosti
- **ICT** jako prostředek, který usnadní styk občana s veřejnou správou, ale také komunikaci uvnitř veřejné správy. ICT jako nástroj změn, nikoliv cíl sám o sobě.
- **Organizace** výkonu veřejné správy, která vždy hledá rovnováhu mezi přiblížením veřejné správy občanovi a efektivní vynakládáním veřejných prostředků. Zahrnuje v sobě úroveň řízení, metody řízení kvality, sledování výkonnosti a efektivnosti vynakládaných prostředků a sledování spokojenosti občanů jako zákazníků.
- **Úředník –** je základním stavebním kamenem veřejné správy. Ať už se jedná o úředníka ministerstva či úředníka vykonávající státní správu v přenesené působnosti na kraji či obci. Na úředníky by mělo být nahlíženo všude stejně, musí být vyžadována vysoká kvalita jejich výkonu a jejich průběžné vzdělávání. Důraz je třeba klást na kvalitu řízení na všech úrovních.

3.4.1. Cíle strategie Smart Administration

Globálním cílem strategie Smart Administration je prostřednictvím zefektivnění fungování veřejné správy a veřejných služeb podpořit socioekonomický růst ČR a zvýšit kvalitu života občanů. Tento globální cíl je rozpracován do pěti strategických cílů, na jejichž úrovni jsou dále definovány specifické cíle.

Strategický cíl A: Zkvalitnit tvorbu a implementaci politik.

- Specifický cíl A1: Racionalizovat administrativní procedury s cílem zajistit jejich větší efektivitu a transparentnost, minimalizovat byrokratické prvky uvnitř veřejné správy (organizační re-engineering zahrnující přezkoumání stávajících struktur a agend a re-designing kompetencí a funkcí).
- Specifický cíl A2: Zavést systém strategického plánování a řízení ve státní správě

Strategický cíl B: Zlepšit a zjednodušit regulatorní prostředí a vytvořit atraktivní prostředí pro podnikatele, domácí i zahraniční investory.

- Specifický cíl B1: Provést analýzu stávající regulace s cílem identifikovat a odstranit nadbytečnou regulaci
- Specifický cíl B2: Reformovat legislativní proces s cílem učinit tvorbu regulace transparentní, zavést hodnocení dopadu regulace

Strategický cíl C: Zefektivnit činnost úřadů veřejné správy, snížit finanční nároky na chod administrativy a zajistit transparentní výkon veřejné správy.

- Specifický cíl C1: Zavést systémy řízení kvality a sledování výkonnosti na úřadech veřejné správy
- Specifický cíl C2: Zajistit adekvátní využívání ICT, vytvořit centrální registry veřejné správy tak, aby bylo možné bezpečné sdílení dat orgány veřejné moci a zároveň byl občanům umožněn oprávněný přístup k údajům vedeným v těchto registrech
- Specifický cíl C3: Zlepšit vertikální i horizontální komunikaci ve veřejné správě, zajistit synergické působení různých úrovní veřejné správy

- Specifický cíl C4: Zavést jednotný systém řízení lidských zdrojů ve veřejné správě, jasně nastavit motivační prvky a odpovědnost úředníků, prosazovat moderní vzdělávací a náborovou politiku, posílit manažerské principy řízení ve veřejné správě
- Specifický cíl C5: Důsledně prosazovat preventivní i represivní opatření v boji s korupcí, minimalizovat množství korupčních příležitostí a nastavit účinný sankční systém
- Specifický cíl C6: Modernizovat a restrukturalizovat daňovou a celní správu zvýšením efektivity v legislativní, organizační, personální a materiální oblasti, zvýšením kvality řízení a managementu v úřadech daňové správy a posílením transparentnosti a otevřenosti úřadů daňové a celní správy

Strategický cíl D: Přiblížit veřejné služby občanovi, zajistit jejich maximální dostupnost a kvalitu.

- Specifický cíl D1: Prosazovat eGovernment s důrazem na bezpečný a jednoduchý přístup k veřejným službám prostřednictvím sítě Internet, připravit právní úpravu, která zajistí elektronizaci procesních úkonů ve veřejné správě, zrovnoprávní formu listinnou s formou elektronickou, umožní bezpečnou komunikaci mezi úřady a veřejností a optimalizuje interní procesy veřejné správy s využitím informačních komunikačních technologií
- Specifický cíl D2: Vybudovat síť kontaktních míst veřejné správy CzechPOINT (univerzálního asistovaného místa služeb pro fyzické a právnické osoby, kde bude možné z jednoho místa činit veškerá podání vůči orgánům veřejné správy, získávat veškeré ověřené údaje vedené v dostupných centrálních registrech a evidencích a získávat informace o průběhu všech řízení, která jsou s danou osobou či o jejích právech a povinnostech orgány veřejné moci vedena)
- Specifický cíl D3: Zavést kontinuální sledování kvality veřejných služeb, včetně zjišťování klientské spokojenosti
- Specifický cíl D4: Prosazovat principy konkurence ve veřejných službách při garanci minimálních jasně definovaných standardů

- Specifický cíl D5: Digitalizace datových fondů a jejich archivace
- Specifický cíl D6: Budování komunikační infrastruktury veřejné správy

Strategický cíl E: Zkvalitnit činnost justice

- Specifický cíl E1: Zavést systém elektronické justice, vč. dokončení všech návazných projektů vedoucích k zefektivnění práce justice a zlepšení komunikace justice jak s odbornou, tak i laickou veřejností

3.4.2. Financování realizace Smart Administration

Financování projektů na realizaci strategie Smart Administration zajistila zejména podpora ze strany Evropské Unie, a to prostřednictvím alokace prostředků ze strukturálních fondů v programovém období 2007–2013. Další finanční prostředky byly vyhrazeny ze státního rozpočtu.

V programové období 2007-2013 bylo v České republice využíváno 26 operačních programů, rozdělených mezi tři cíle politiky hospodářské a sociální soudržnosti:

1. **KONVERGENCE**

Cíl Konvergence, v rámci něhož byl podporován hospodářský a sociální rozvoj méně vyspělých regionů. V podmínkách České republiky se jedná o všechny regiony soudržnosti vyjma Hl. m. Prahy.

Cíl byl realizován prostřednictvím osmi tematických operačních programů a sedmi regionálních operačních programů

Tematické operační programy:

- OP Doprava
- OP Životní prostředí
- OP Podnikání a inovace
- OP Výzkum a vývoj pro inovace
- OP Lidské zdroje a zaměstnanost
- OP Vzdělávání pro konkurenceschopnost
- Integrovaný operační program
- OP Technická pomoc

Regionální operační programy:

- ROP NUTS II Severozápad
- ROP NUTS II Moravskoslezsko
- ROP NUTS II Jihovýchod
- ROP NUTS II Severovýchod
- ROP NUTS II Střední Morava
- ROP NUTS II Jihozápad
- ROP NUTS II Střední Čechy

2. REGIONÁLNÍ KONKURENCESCHOPNOST A ZAMĚSTNANOS

Cíl Regionální konkurenceschopnost a zaměstnanost, podporující regiony, které nečerpají z cíle Konvergence. V České republice Hl. m. Praha

Operační programy cíle Regionální konkurenceschopnost a zaměstnanost:

- Operační program Praha Konkurenceschopnost
- Operační program Praha Adaptabilita

3. EVROPSKÁ ÚZEMNÍ SPOLUPRÁCE

Tento cíl usiloval o podporu přeshraniční, meziregionální a nadnárodní spolupráce regionů. V ČR pod něho spadaly všechny regiony.

Operační programy cíle Evropská územní spolupráce:

- Operační program Přeshraniční spolupráce ČR – Bavorsko
- Operační program Přeshraniční spolupráce ČR – Polsko
- Operační program Přeshraniční spolupráce ČR – Rakousko
- Operační program Přeshraniční spolupráce ČR – Sasko
- Operační program Přeshraniční spolupráce ČR – Slovensko
- Operační program Meziregionální spolupráce (všechny státy EU, Norsko a Švýcarsko)
- Operační program Nadnárodní spolupráce (ČR, Rakousko, Polsko, část Německa, Maďarsko, Slovinsko, Slovensko, část Itálie a z nečlenských zemí část Ukrajiny)
- Síťový operační program ESPON 2013 (všechny členské státy, Norsko, Švýcarsko, Lichtenštejnsko, Island, kandidátské státy EU)
- Síťový operační program INTERACT II (všechny členské státy)

Pro oblast Smart Administration byly určeny finanční prostředky z následujících operačních programů a příslušných prioritních

1. Integrovaný operační program (IOP)
    - Prioritní osa 1 - Modernizace veřejné správy
    - Prioritní osa 2 - Zavádění ICT do územní samosprávy
    - Prioritní osa 3 - Zvýšení kvality a dostupnosti veřejných služeb
    - Prioritní osa 5 - Národní podpora územního rozvoje
2. Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost (OP LZZ)
    - Prioritní osa - 4 Veřejná správa a veřejné služby

Alokované částky na jednotlivé prioritní osy znázorňuje tabulka 2. Celkem bylo na realizaci projektů v předmětných prioritních osách, jež měly naplňovat cíle strategie Smart Administration v programovém období 2007-2013, určeno 6,11 mld. EUR (prostředky EU a státního rozpočtu celkem).

Tabulka 2: Alokované částky dle prioritních os

OPERAČNÍ PROGRAM	PRIORITNÍ OBLAST	PŘÍSPĚVEK EU	NÁRODNÍ ZDROJE	CELKOVÁ ALOKACE
IOP	PO1 – Modernizace veřejné správy	334 494 605 EUR	59 028 460 EUR	393 523 065 EUR
	PO2 – Zavádění ICT v územní veřejné správě	170 831 173 EUR	30 146 678 EUR	200 977 851 EUR
	PO3 – Zvýšení kvality a dostupnosti veřejných služeb	545 106 743 EUR	96 195 308 EUR	641 302 051 EUR
	PO5 – Národní podpora územního rozvoje	4 592 119 138 EUR	81 037 396 EUR	4 673 156 534 EUR
OP LZZ	PO4 – Veřejná správa a veřejné služby	187 254 745 EUR	14 404 211 EUR	201 658 956 EUR
	Alokace celkem	5 829 806 404 EUR	280 812 053 EUR	**6 110 618 457 EUR**

Zdroj: Programové dokumenty IOP a OPLZZ; vlastní zpracování

3.4.3. Integrovaný operační program

Integrovaný operační program (dále jen "IOP") prostřednictvím čtyř z celkových šesti prioritních os své intervence směřoval do aktivit podporující vznik nových služeb, zejména realizaci elektronizace výkonu veřejné správy neboli eGovernment.

3.4.3.1. Prioritní osa 1 - Modernizace veřejné správy

Cílem prioritní osy 1 (dále jen "PO1") bylo dosažení rychlejšího a spolehlivějšího poskytování služeb státní správy nejširší veřejnosti a implementací elektronické správy umožnit občanům a podnikatelským subjektům jednoduše a rychle komunikovat s úřady, státní správou a územní samosprávou. Podpora se soustředila na rozvoj eGovernmentu s vysokou mírou využití moderních informačních a komunikačních technologií, tak aby došlo k rychlejšímu a spolehlivějšímu poskytování služeb veřejnosti a zároveň k výrazné redukci nákladů.

Podporované aktivity PO1:

A. Vytváření, rozvoj a údržba celostátních základních a dalších relevantních registrů veřejné správy včetně systému bezpečného a chráněného přístupu

- vytvoření čtyř základních registrů veřejné správy (registr územní identifikace a katastru nemovitostí, registr osob, registr obyvatel, registr práv a povinností) jako platformy pro sdílení dat ve veřejné správě,
- vytváření dalších registrů veřejné správy dle společenské potřeby v návaznosti na funkcionality základních registrů,
- projekty podporující komunikaci základních a dalších registrů veřejné správy navzájem a s dalšími relevantními informačními systémy veřejné správy,
- projekty se zaměřením na zajištění vysoké míry bezpečnosti a ochrany datových registrů,

- projekty se zaměřením na vytvoření jednotného systému identifikace, autentifikace a autorizace pro systém registrů veřejné správy a dalších informačních systémů veřejné správy

B. Budování komunikační infrastruktury veřejné správy

- výstavba datových sítí pro potřeby služeb veřejné správy a veřejných služeb,
- projekty řešící vybudování komplexních standardizovaných informačních a komunikačních systémů, sítí a infrastruktur ve veřejné správě s důrazem na plnou interoperabilitu a vzájemné propojení s již existujícími systémy orgánů veřejné správy, a to pouze pro nekomerční využití
- projekty, se zaměřením na zajištění vysoké míry zabezpečení komunikační infrastruktury veřejné správy

C. Vybudování přístupových míst pro komunikaci s informačními systémy veřejné správy

- vytvoření centrálního místa pro zpřístupnění všech zveřejňovaných a veřejně přístupných informací ve veřejné správě prostřednictvím Portálu veřejné správy,
- přímá i nepřímá integrace jednotlivých portálů, popř. jednotlivých aplikací používaných ve veřejné správě do Portálu veřejné správy
- zřizování tzv. kontaktních míst veřejné správy – zapojování regionálních a místních pracovišť k tzv. CzechPOINT, (zejména zajištění technického a technologického vybavení),
- zabezpečování komunikačního rozhraní pro práci s elektronickými systémy veřejné správy

D. Elektronizace služeb veřejné správy, a to zejména formou elektronizace procesních postupů u jednotlivých agend v oblasti justice, daňové a celní správy, kultury, vzdělávání, zdravotnictví, dopravy, zaměstnanosti, sociální péče, hospodářství a archivnictví

- služby elektronické veřejné správy (eGovernment) poskytované prostřednictvím moderních informačních a komunikačních technologií na národní úrovni s provázaností na úroveň mezinárodní, regionální i místní,
- digitalizace vybraných datových zdrojů, jejich zpřístupňování (vč. ochrany a zpřístupnění publikovaných digitálních dokumentů), dlouhodobého ukládání včetně podpory vybavení Národní digitální knihovny, Národního datového úložišť a regionálních datových úložišť vzájemně propojených,
- nástroje na zpřístupňování archiválií v rámci projektu „Otevřená minulost“ spojené s vytvořením pravidel upravující technickou stránku poskytování těchto archiválií veřejnosti pomocí prostředků ICT,
- realizace transakcí (podání např. formulářů, výkazů…) elektronickou cestou s orientací na občany a podnikatele,
- elektronizace výkonu jednotlivých agend ve veřejné správě s orientací na zaměstnance veřejné správy (úředníky),
- zavádění elektronické spisové služby (document management),
- aktivity související s podporou informačního managementu, znalostních systémů veřejné správy a budování kompetenčních a znalostních center,
- propagace poskytování služeb elektronické veřejné správy s důrazem na bezpečný, transparentní, rychlý a jednoduchý přístup ke službám poskytovaných orgány veřejné správy.

3.4.3.2. Prioritní osa 2 - Zavádění ICT v územní veřejné správě

Prioritní osa 2 (dále jen „PO2“) se zaměřila na modernizaci územní veřejné správy, především na vybudování podmínek pro aplikaci eGovernment na místní úrovni, optimalizaci procesů v rámci orgánů místní samosprávy, zefektivnění elektronické komunikace mezi jednotlivými úrovněmi veřejné správy, zabezpečením

vzájemné kompatibility informačních systémů a datové propojenosti, poskytováním co nejvíce informací zdarma prostřednictvím internetu.

Intervence se zaměřovaly na podporu technologických řešení směřujících k umožnění elektronizace agend vykonávaných orgány místní samosprávy. Cílem PO2 bylo, obdobně jako v případě PO1, dosažení rychlejšího, spolehlivějšího poskytování veřejných služeb nejširší veřejnosti a implementací elektronické správy umožnit občanům a podnikatelským subjektům jednoduše a rychle komunikovat s úřady územní samosprávy. V rámci územní správy (kraje, obce) byla podpora soustředěna na vytvoření podmínek pro zavádění, rozvoj a podporu služeb elektronické veřejné správy (eGovernment) na regionální a místní úrovni veřejné správy, s vysokou mírou využití moderních informačních a komunikačních technologií.

Součástí podpory bylo i dostupné sdílení dat a on-line přístup ke správním agendám a službám veřejné správy na místní úrovni, tak aby služby veřejné správy byly pro uživatele jednoduché a dostupné všem skupinám obyvatel v území.

Podporované aktivity v rámci PO2:

A. Sdílení dat s centrálními registry ve veřejné správy a vytváření dalších relevantních registrů pro potřeby územní veřejné správy:

- zapojování orgánů územní veřejné správy k systému sdílení dat (zejména pořízení technického a technologického vybavení umožňující připojení k základním registrům veřejné správy a dalším relevantním registrům veřejné správy včetně zajištění jejich kompatibility s regionálními registry a systémy).
- vytváření dalších registrů veřejné správy pro potřeby územní veřejné správy dle společenské potřeby v návaznosti na funkcionality základních registrů veřejné správy,
- projekty podporující komunikaci dalších registrů veřejné správy pro potřeby územní veřejné správy s relevantními informačními systémy veřejné správy.

B. Budování komunikační infrastruktury územní veřejné správy:

- výstavba datových sítí pro potřeby služeb veřejné správy a veřejných služeb,
- projekty řešící vybudování komplexních standardizovaných informačních a komunikačních systémů, sítí a infrastruktur ve veřejné správě s důrazem na plnou interoperabilitu a vzájemné propojení s již existujícími systémy orgánů veřejné správy,
- projekty na zajištění vysoké míry zabezpečení ICT (pořízení a podpora implementace bezpečnostních prvků, HW i SW, do informačních systémů územní veřejné správy).

C. Vybudování přístupových míst pro komunikaci s informačními systémy veřejné správy

- zřizování a rozvoj tzv. kontaktních míst veřejné správy – zapojování regionálních a místních pracovišť k tzv. CzechPOINT, (zejména zajištění technického a technologického vybavení),
- zajištění oboustranného propojení centrálního místa pro zpřístupnění všech zveřejňovaných a veřejně přístupných informací ve veřejné správě prostřednictvím Portálu veřejné správy s portály subjektů územní veřejné správy,
- zabezpečování komunikačního rozhraní pro práci s elektronickými systémy veřejné správy.

D. Elektronizace služeb veřejné správy, a to zejména formou elektronizace procesních postupů u jednotlivých agend vykonávaných orgány územní veřejné správy

- elektronizace výkonu jednotlivých agend ve veřejné správě, realizace transakcí (např. formuláře, výkazy) elektronickou cestou a pořízení navazujících technologických řešení umožňující zvýšení využívání eGovernmentu v podmínkách územní veřejné správy,
- zavádění elektronické a spisové služby (document management),

- služby elektronické veřejné správy (eGovernment) poskytované prostřednictvím moderních informačních a komunikačních technologií (ICT) na úrovni územní veřejné správy s provázaností na úrovně národní a mezinárodní,
- digitalizace vybraných datových zdrojů, jejich zpřístupňování (včetně ochrany a zpřístupnění publikovaných digitálních dokumentů), dlouhodobého ukládání včetně podpory vybavení digitalizačních pracovišť,
- aktivity související s podporou informačního managementu, znalostních systémů veřejné správy a budování kompetenčních a znalostních center,
- nástroje na zpřístupňování archiválií v rámci projektu „Otevřená minulost“ spojené s vytvořením pravidel upravující technickou stránku poskytování těchto archiválií veřejnosti pomocí prostředků ICT,
- propagace poskytování služeb elektronické veřejné správy.

IOP prostřednictvím podpory zacílené na pořízení ICT vybavení orgánů veřejné správy, směřovalo své intervence zejména do posledního vrcholu hexagonu - technologie.

3.4.3.3. Prioritní osa 3 - Zvýšení kvality a dostupnosti veřejných služeb

Prioritní osa 3 (dále jen „PO3“) v rámci podporovaných oblastí navazuje na intervence do kvality a efektivity fungování veřejné správy. Společným záměrem bylo zlepšení organizace, financování a procesu hodnocení veřejných služeb. Vedle nutnosti zlepšení základní ICT infrastruktury vyplývaly na počátku programového období i další požadavky na intervence do infrastruktury veřejných služeb z koncepčních záměrů transformace veřejných služeb do moderních efektivních forem. Důraz byl kladen na vyšší využití residenčního poskytování služeb, orientaci na preventivní opatření, standardizaci kvality a dostupnost specializovaných služeb a prosazování individuálního přístupu ke klientům.

Jako prioritní byly identifikovány oblasti zajištění národních i nadnárodních standardů sociálních služeb (služby v oblasti sociální integrace); veřejného zdraví

(služby v oblasti veřejného zdraví); podpora služeb zaměstnanosti (služby v oblasti zaměstnanosti) a zavádění systémů prevence včetně rozvoje IZS (služby v oblasti bezpečnosti, prevence a řešení rizik).

Oblasti, které byly v rámci PO3 podporovány vycházejí z výstupů strategie Smart Administration, aby naplnily specifický cíl modernizace jako východiska pro definované systémové přeměny vybraných veřejných služeb.

Podporované aktivity:

A. Služby v oblasti sociální integrace

- investiční podpora procesu a zavádění jednotného přístupu v transformaci pobytových zařízení sociálních služeb v jiné typy sociálních služeb
- investiční podpora při zajištění dostupnosti takových služeb, které umožní návrat příslušníků nejvíce ohrožených sociálně vyloučených romských lokalit zpět na trh práce a do společnosti
- investiční podpora poskytovatelům sociálních služeb, zaměstnavatelům a dalším subjektům při prosazování a realizaci nástrojů sociální ekonomiky

B. Služby v oblasti veřejného zdraví

- modernizace a obnova přístrojového vybavení (zdravotnických prostředků) národních sítí zdravotnických zařízení včetně technického zázemí
- systémová opatření v oblasti prevence zdravotních rizik obyvatelstva a prevence sociálního vyloučení osob znevýhodněných jejich zdravotním stavem nebo věkem

C. Služby v oblasti zaměstnanosti

- řízení kvality a nákladovosti systému veřejného zdraví (inovativní zařízení pro měření, hodnocení kvality a nákladovosti péče)
- investiční podpora transformace a posilování služeb zaměstnanosti v ČR, včetně vytvoření nestátních institucí trhu práce (center trhu práce)

- vybudování dalších školicích středisek služeb zaměstnanosti a podpora spolupracujících organizací

D. Služby v oblasti bezpečnosti, prevence a řešení rizik:

- Vybudování informačního systému operačních středisek IZS
- Vybudování potřebné infrastruktury pro zajištění efektivity příjmu a poskytování humanitární pomoci (podpora vybudování logistické základny s odpovídajícím technologickým vybavením)
- Pořízení technologie pro zajištění efektivní akceschopnosti IZS
- Zřízení kontaktních a koordinačních center po celém území ČR

3.4.3.4. Prioritní osa 5 - Národní podpora územního rozvoje

Prioritní osa 5 (dále jen „PO5“) svým zaměřením podporovala zejména aktivity podmiňující růstový potenciál území. Intervence byly rozděleny do tří oblastí: národní podpora využití potenciálu kulturního dědictví; zlepšení prostředí v problémových sídlištích a modernizace a rozvoj systémů tvorby územních politik.

Cílem podpory projektů v oblasti kulturního dědictví bylo vytvoření předpokladu pro ekonomické využití kulturního dědictví, zefektivnění poskytovaných a vzniku nových kulturních služeb pro občany, podnikatele, odbornou veřejnost i turisty.

Podporované aktivity v rámci PO5:

A. Národní podpora využití potenciálu kulturního dědictví:

- Vytváření a zefektivňování národních metodických center pro vybrané oblasti kulturního dědictví
- Realizace vzorových projektů obnovy a využití nejvýznamnějších součástí nemovitého památkového fondu ČR.
- Zdokonalení infrastruktury pro moderní kulturní služby s vyšší přidanou hodnotou.

Cílem podpory projektů v oblasti kulturního dědictví bylo lepší ekonomické využití kulturního dědictví, zefektivnění poskytovaných a vzniku nových kulturních služeb pro občany, podnikatele, odbornou veřejnost i turisty.

B. Zlepšení prostředí v problémových sídlištích:

- Revitalizace veřejných prostranství.
- Regenerace bytových domů.
- Pilotní projekty zaměřené na řešení romských komunit ohrožených sociálním vyloučením.

Aktivity intervence směřovaly k udržením příznivé sociální situace na sídlištích. Podporou mělo dojít nepřímo k začleňování na trhu práce, a to prostřednictvím zvýšení mobility pracovních sil. K tomu, aby byli lidé ochotní se stěhovat za prací, je mimo jiné nutné odstranit bariéry v oblasti bydlení, tj. zlepšit dostupnost bydlení a zvýšit kvalitu a atraktivitu bydlení na sídlištích.

C. Modernizace a rozvoj systémů tvorby územních politik:

- Podpora při zavádění územně analytických podkladů obcí (v úrovni obcí s rozšířenou působností) a krajů:
- Podpora tvorby a aktualizace územních plánů obcí s ohledem na udržitelný rozvoj území.

Tyto aktivity slouží k trvalému zjišťování a vyhodnocování stavu a vývoje území, jeho hodnot, limitů využití území, záměrů na provedení změn v území, zjišťování a vyhodnocování udržitelného rozvoje území a učení problémů k řešení. Zároveň byl kladen důraz na udržitelný rozvoj a využívání území jako limitovaného zdroje.

3.4.4. OPERAČNÍ PROGRAM LIDSKÉ ZDROJE A ZAMĚSTNANOST

Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost (dále jen OP LZZ) byl v programovém období 2007-2013 zaměřený na snižování nezaměstnanosti prostřednictvím aktivní politiky trhu práce, profesního vzdělávání, dále na začleňování

sociálně vyloučených obyvatel zpět do společnosti, zvyšování kvality veřejné správy a mezinárodní spolupráci v uvedených oblastech.

Pro oblast zvyšování kvality ve veřejné správě byla určena prioritní osa 4 - Veřejná správa a veřejné služby.

3.4.4.1. Prioritní osa 4 - Veřejná správa a veřejné služby

Cílem prioritní osy 4 (dále jen PO 4) je zvýšení institucionální kapacity, kvality, efektivnosti a transparentnosti činností institucí veřejné správy a zvyšování kvality a dostupnosti veřejných služeb.

Podpora v rámci PO 4 - Veřejná správa a veřejné služby, byla zaměřena na:

- modernizaci veřejné správy, tj. státní správy a samosprávy, a veřejných služeb,
- řízení a rozvoj lidských zdrojů ve veřejné správě a na straně poskytovatelů veřejných služeb,
- vzdělávání, zlepšování kvality regulace, zavádění moderních nástrojů řízení, komunitní plánování apod.,
- realizaci aktivit a aplikaci nástrojů zvyšujících kvalitu a dostupnost veřejných služeb,
- participaci občanů na místním veřejném životě,
- etické standardy ve veřejné správě včetně omezování prostoru pro korupci.

V návaznosti na strategii Smart Administration (hexagon veřejné správy) byly pomocí OP LZZ podporovány aktivity související s posílením role občana ve veřejné správě (zapojování veřejnosti do rozhodovacího procesu, posílení komunikace a klientského přístupu k občanovi), s postavením a výkonností úředníka (zavádění komplexního systému řízení lidských zdrojů ve veřejné správě, včetně inovativních přístupů ke vzdělávání), s legislativou (reforma legislativního procesu, zavádění hodnocení dopadů přijímané regulace), organizací veřejné správy (přezkoumání

efektivnosti nastavení kompetencí ve veřejné správě, audit agend vykonávaných veřejnou správou, zavádění systému řízení kvality) a financováním veřejné správy (posílení principu víceletého rozpočtování, zavádění systému státní poklady).

3.4.5. Provázanost investic vzhledem k cílům Smart Administration

Prakticky většina cílů strategie Smart Administration vyžadovala provázanost investic z OP LZZ i IOP. Následující tabulka (č. 3) potřebnost obou operačních programů dokumentuje.

Tabulka 3: Přehled operačních programů ve vztahu k Smart Administration

DRUH CÍLE	POPIS CÍLE STRATEGIE	IOP	OP LZZ
Globální cíl	**Prostřednictvím zefektivnění fungování veřejné správy a veřejných služeb podpořit socioekonomický růst ČR a zvýšit kvalitu života občanů**	XXX	XXX
Strategický cíl A	**Zkvalitnit tvorbu a implementaci politik**	X	XXX
Specifický cíl A1	Racionalizovat administrativní procedury s cílem zajistit jejich větší efektivitu a transparentnost, minimalizovat byrokratické prvky uvnitř veřejné správy (organizační re-engineering zahrnující přezkoumání stávajících struktur a agend a re-designing kompetencí a funkcí).	X	XXX
Specifický cíl A2	Zavést systém strategického plánování ve státní správě a zajistit jeho provázanost na finanční řízení.	X	XXX
Strategický cíl B	**Zlepšit a zjednodušit regulatorní prostředí a vytvořit atraktivní prostředí pro podnikatele, domácí i zahraniční investory.**	X	XXX
Specifický cíl B1	Provést analýzu stávajících regulací s cílem identifikovat a odstranit nadbytečnou regulaci.	-	XXX
Specifický cíl B2	Reformovat legislativní s cílem učinit tvorbu regulace transparentní, zavést hodnocení dopadu regulace.	X	XXX
Strategický cíl C	**Zefektivnit činnosti úřadů veřejné správy, snížit finanční nároky na chod administrativy a zajistit transparentní výkon veřejné správy**	XXX	XXX
Specifický cíl C1	Zavést systémy řízení kvality a sledování výkonnosti na úřadech veřejné správy.	X	XXX
Specifický cíl C2	Zajistit adekvátní využívání ICT, vytvořit centrální registry veřejné správy tak, aby bylo možné bezpečné sdílení dat orgány veřejné moci a zároveň byl občanům umožněn oprávněný přístup k údajům vedeným v těchto registrech.	XXX	X
Specifický cíl C3	Zlepšit vertikální i horizontální komunikaci ve veřejné správě, zajistit synergické působení různých úrovní veřejné správy.	XXX	XX
Specifický cíl C4	Zavést jednotný systém řízení lidských zdrojů ve veřejné správě, jasně nastavit motivační prvky a odpovědnost úředníků prosazovat moderní vzdělávací a náborovou politiku.	X	XXX
Specifický cíl C5	Důsledně prosazovat preventivně i represivně opatření v boji s korupcí.	-	XXX

Specifický cíl C6	Modernizovat a restrukturalizovat daňovou a celní správu zvýšením efektivity v legislativní, organizační, personální a materiální oblasti, zvýšením kvality řízení a managementu v úřadech daňové správy a posílením transparentnosti a otevřenosti úřadů daňové a celní správy	XX	XX
Strategický cíl D	**Přiblížit veřejné služby občanovi, zajistit jejich maximální dostupnost a kvalitu.**	XXX	XXX
Specifický cíl D1	Prosazovat eGovernment s důrazem na bezpečný a jednoduchý přístup k veřejným službám prostřednictvím sítě internetu, připravit právní úpravu, která zajistí elektronizaci procesních úkonů ve veřejné správě, zrovnoprávní formu listinou s formou elektronickou, umožní bezpečnou komunikaci mezi úřady a veřejností a optimalizuje interní procesy veřejné správy s využitím informačních komunikačních technologií.	XXX	X
Specifický cíl D2	Vybudovat síť kontaktních míst veřejné správy, univerzálního místa pro fyzické a právnické osoby, kde bude možné z jednoho místa činit veškerá podání vůči orgánům veřejné správy, získávat veškeré ověřené údaje v dostupných centrálních registrech a evidencí a získávat informace o průběhu všech řízení, která jsou s danou osobou či o jejích právech a povinnostech orgány veřejné moci vedena	XXX	X
Specifický cíl D3	Zavést kontinuální sledování kvality veřejných služeb včetně zjišťování klientské spokojenosti.	X	XXX
Specifický cíl D4	Prosazovat principy konkurence ve veřejných službách při garanci minimálních standardů.	-	XXX
Specifický cíl D5	Digitalizace datových fondů a jejich archivace	XXX	-
Strategický cíl E	**Zkvalitnit činnosti justice.**	XXX	XXX
Specifický cíl E1	Zavést systém elektronické justice včetně dokončení všech návazných projektů vedoucích k zefektivnění práce justice a zlepšení komunikace justice jak práce justice a zlepšení komunikace justice jak s odbornou, tak i laickou veřejností.	XXX	XX

Zdroj: Programové dokumenty IOP a OP LZZ

Veřejná správa v ČR zaznamenává v současné době změny, které jsou zaměřeny na posílení její institucionální kapacity a zvýšení její efektivity. Jednou z priorit řízení a fungování úřadu je kvalita jeho zaměstnanců. Jejich výkon, kvalita a dlouhodobý rozvoj zásadně ovlivňují úroveň zabezpečovaných veřejných služeb, a to jak v oblasti přenesené státní správy, tak i územní samosprávy.

Efektivnost a výkonnost byla zvyšována mimo jiné prostřednictvím vytvoření inovativních nástrojů řízení a jejich zavedení do praxe. Hlavní důraz byl orientován na posílení projektového řízení na strategické i operativní úrovni, zlepšení řízení organizací, na dlouhodobou koncepci rozvoje lidských zdrojů a vzdělávání.

4. ŘEŠENÍ PROBLEMATIKY

Kapitola 4 se zaměřuje na dosažené výsledky realizace Smart Administration z pohledu čerpání prostředků ze strukturálních fondů v programovém období 2007-2013.

4.1. REALIZACE SMART ADMINISTRATION

Vládní strategie Smart Administration představovala na svém počátku ambiciózní projekt, jehož implementace měla docílit zvýšení kvality veřejné správy a veřejných služeb. Globálním cílem pak mělo být zvýšení konkurenceschopnosti České republiky a zvýšení kvality života občanů.

Současně se strategií Smart Administration bylo vládou schváleno 120 strategických projektů, které měly kýžené výsledky zajistit. Jak ukazuje tabulka 4, realizováno bylo pouze 53 plánovaných strategických projektů, což představuje 44 % úspěšnost. Současně ale se strategickými projekty byly v realizaci další podpůrné projekty, čímž celkový počet ve vztahu k zajištění strategie činí 1 230 projektů.

Největší počet projektů byl realizován ve vztahu ke strategickému cíli C. Zefektivnit činnost úřadů veřejné správy, snížit finanční nároky na chod administrativy a zajistit transparentní výkon veřejné správy (46 %), a dále na zajištění strategického cíle D. Přiblížit veřejné služby občanovi, zajistit jejich maximální dostupnost a kvalitu (43 %). Naopak nejmenší podíl představují projekty týkající se specifického cíle B. Zlepšit a zjednodušit regulatorní prostředí a vytvořit atraktivní prostředí pro podnikatele, domácí i zahraniční investory, a dále strategického cíle E. Zkvalitnit činnosti justice (oba shodně 0,1 %).

Tabulka 4: Počty realizovaných projektů ve vztahu ke strategii Smart Administration

DRUH CÍLE	POPIS CÍLE STRATEGIE	POČET SCHVÁLENÝCH PROJEKTŮ[9]	POČET REALIZOVANÝCH STRAT. PROJEKTŮ	REALIZOVANÉ PROJEKTY CELKEM
Strategický cíl A	**Zkvalitnit tvorbu a implementaci politik**	**10**	**4**	**114**
Specifický cíl A1	Racionalizovat administrativní procedury	7	2	41
Specifický cíl A2	Zavést systém strategického plánování ve státní správě a zajistit jeho provázanost na finanční řízení.	3	2	73
Strategický cíl B	**Zlepšit a zjednodušit regulatorní prostředí a vytvořit atraktivní prostředí pro podnikatele, domácí i zahraniční investory.**	**3**	**2**	**12**
Specifický cíl B1	Provést analýzu stávajících regulací	2	2	7
Specifický cíl B2	Reformovat legislativní proces s cílem učinit tvorbu regulace transparentní	1	0	5
Strategický cíl C	**Zefektivnit činnosti úřadů veřejné správy, snížit finanční nároky na chod administrativy a zajistit transparentní výkon veřejné správy**	**73**	**35**	**567**
Specifický cíl C1	Zavést systémy řízení kvality a sledování výkonnosti na úřadech veřejné správy.	5	3	193
Specifický cíl C2	Zajistit adekvátní využívání ICT	47	24	69
Specifický cíl C3	Zlepšit vertikální i horizontální komunikaci ve veřejné správě	10	4	23
Specifický cíl C4	Zavést jednotný systém řízení lidských zdrojů ve veřejné správě,	9	3	270
Specifický cíl C5	Důsledně prosazovat preventivně i represivně opatření v boji s korupcí.	0	0	6
Specifický cíl C6	Modernizovat a restrukturalizovat daňovou a celní správu	2	1	6
Strategický cíl D	**Přiblížit veřejné služby občanovi, zajistit jejich maximální dostupnost a kvalitu.**	**53**	**23**	**525**
Specifický cíl D1	Prosazovat eGovernment	45	17	489
Specifický cíl D2	Vybudovat síť kontaktních míst veřejné správy	5	4	5
Specifický cíl D3	Zavést kontinuální sledování kvality veřejných služeb	3	2	7
Specifický cíl D4	Prosazovat principy konkurence ve veřejných službách při garanci minimálních standardů.	0	0	2
Specifický cíl D5	Digitalizace datových fondů a jejich archivace	0	0	22
Strategický cíl E	**Zkvalitnit činnosti justice**	**16**	**3**	**12**
Specifický cíl E1	Zavést systém elektronické justice	16	3	13

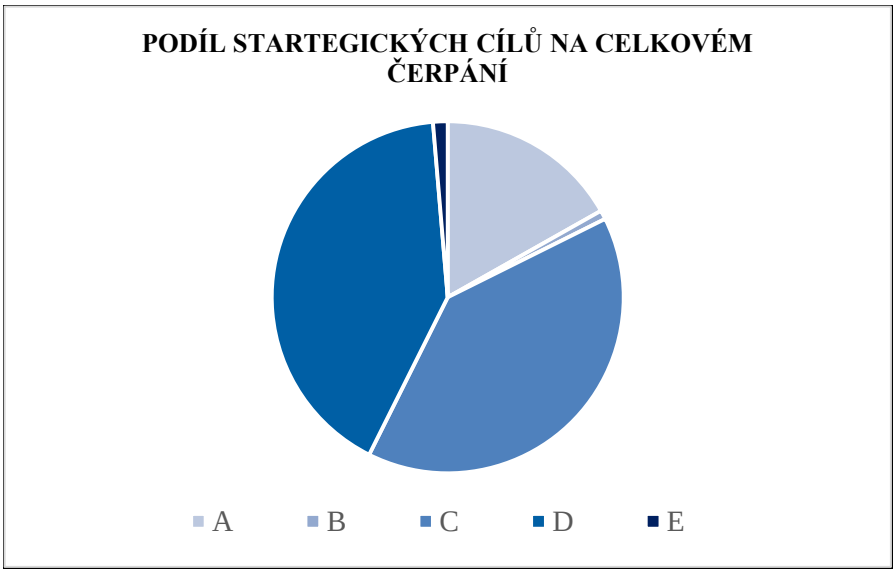
Zdroj: Dopadová ex-post evaluace 2016; vlastní zpracování

[9] Suma strategických projektů v tabulce je 146, to z důvodu, že některé ze 120 schválených Vládou souvisí s více specifickými cíli současně.

Vliv, který intervence měly na zvýšení kvality veřejné správy a konkurenceschopnost ČR, je popsán v kapitole 5 této práce.

Celkem bylo na realizaci projektů Smart Administration vynaloženo 27,85 mld. Kč (cca 840, 18 mil. EUR). Z IOP by poskytnuto 13,58 mld. Kč, OPLZZ 5,28 mld. Kč. Ostatní prostředky pocházejí z národních zdrojů. Graf 1 znázorňuje podíl na celkových výdajích dle strategických cílů.

Graf 1: Přehled čerpání dle strategických cílů strategie Smart Administration (v %)

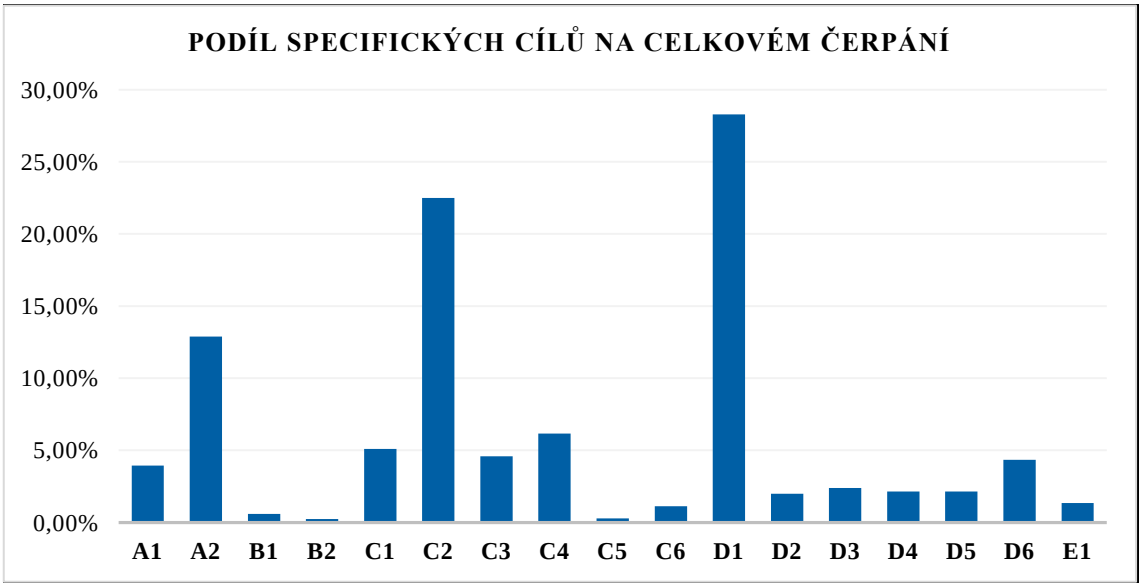


Zdroj: Dopadová ex-post evaluace 2016; vlastní zpracování

Největší podíl prostředků byl, jak již lze vyvodit z tabulky počtu projektů, na strategický cíl D. Přiblížit veřejné služby občanovi, zajistit jejich maximální dostupnost a kvalitu (41 %) a cíl C. Zefektivnit činnost úřadů veřejné správy, snížit finanční nároky na chod administrativy a zajistit transparentní výkon veřejné správy (40 %) Nejmenší podíl prostředků představují výdaje na realizaci projektů strategického cíle B Zlepšit a zjednodušit regulatorní prostředí a vytvořit atraktivní prostředí pro podnikatele, domácí i zahraniční investory (1 %) a strategického cíle E. Zkvalitnit činnosti justice (1 %). Na aktivity strategického cíle A byla vyloženo 17 % z celkového objemu (graf 1).

Členění vynaložených prostředků dle specifických cílů vizualizuje graf č. 2. Největší podíl na celkovém čerpání zaujímá specifický cíl D1 Prosazovat eGovernment (více než 28 %), specifický cíl C2 Zajistit adekvátní využívání ICT (22,5 %). Naopak nejméně prostředků orgány veřejné moci vynaložili na projekty s cílem reformovat legislativní proces s cílem učinit tvorbu regulace transparentní (B2), pouze 0,24 % v celkovém hodnocení a projekty zaměřené na opatření v boji s korupcí (C5), 0,25 %.

Graf 2: Přehled čerpání dle specifických cílů strategie Smart Administration (v %)



Zdroj: Dopadová ex-post evaluace 2016; vlastní zpracování

Shrnutí

Jak ukázaly výsledky analýzy čerpání ve vztahu ke strategii Smart Administration, nejvíce prostředků bylo vynaloženo na podporu využívání ICT ve veřejné správě a zavádění/rozvoj eGovernmentu v České republice. V návaznosti na tato zjištění představuje následující podkapitola nejzásadnější projekty, k jejichž realizaci za přispění prostředků ze strukturálních fondů v programovém období 2007-2013 došlo.

4.2. NOVÉ SLUŽBY VEŘEJNÉ SPRÁVY

4.2.1. Základní registry

Jedním z primárních oblastí strategie Smart Administration bylo zavádění eGovernmentu v České republice. Stěžejním cílem bylo vybudování základních registrů veřejné správy, tedy platformy pro sdílení dat ve veřejné správě, sjednocující informace/datové soubory dosavadně roztříštěné v databázích jednotlivých úřadů.

V programovém období 2007–2013 se podařilo zřízení čtyř registrů, jakožto základních stavebních pilířů celé elektronizace agend veřejné správy. Jedná se o registr osob (ROS), registr obyvatel (ROB), registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN) a registr práv a povinností (RPP). Tyto registry byly spuštěny 1. 7. 2012.

REGISTR OSOB (ROS)

Registr osob je spravován Českým statistickým úřadem (ČSÚ). Zaměřuje se na živnostníky, firmy, občanská sdružení, orgány veřejné moci a organizační složky zahraničních právnických osob. Hlavním zdrojem dat je obchodní a živnostenský rejstřík a další agendové informační systémy. ROS obsahuje základní identifikační údaje o osobách, jejich provozovnách a statutárních zástupcích. Všechny osoby zapsané do ROS jsou identifikovány jednoznačným identifikátorem (IČO).

Vybudováním ROS došlo k výraznému zjednodušení registrace/evidence osob. Při jednání v této záležitosti není oproti minulosti nutné předkládat všechny potřebné osobní údaje, ale jen ty, které jsou nezbytné pro ztotožnění podnikatelů nebo statutárních zástupců v registru obyvatel (viz níže). Po provedené registraci (evidenci) osoby jsou referenční údaje osoby automatizovaně zapsány do ROS a tak není potřeba poskytování stejných údajů různým úřadům.

REGISTR OBYVATEL (ROB)

V Registru obyvatel jsou vedeny referenční údaje o fyzických osobách. Editory údajů do registru obyvatel jsou Ministerstvo vnitra skrze agendové systémy občanských průkazů, cestovních dokladů a datových schránek, a Policie ČR prostřednictvím informačního systému cizinců.

Základní registr obyvatel je zdrojem údajů o:

- všech občanech ČR
- cizincích s povolením k pobytu v ČR,
- cizincích, kterým byl na území ČR udělen azyl nebo doplňková ochrana,
- jiných fyzických osobách, o nichž jiný právní předpis stanoví, že budou vedeny v Registru obyvatel.

O všech těchto osobách se v Registru obyvatel vedou následující referenční údaje:

- jméno a příjmení
- odkaz na adresu místa pobytu, příp. na doručovací adresu
- datum narození a úmrtí,
- datum nabytí právní moci rozhodnutí soudu o prohlášení za mrtvého a den, který je v rozhodnutí uveden jako den smrti,
- odkaz na místo a okres narození a úmrtí; popřípadě stát narození a úmrtí,
- státní občanství,
- čísla elektronicky čitelných identifikačních dokladů,
- údaj o tom, zda má osoba zpřístupněnu datovou schránku.

REGISTR ÚZEMNÍ IDENTIFIKACE, ADRES A NEMOVITOSTÍ (RÚIAN)

V gesci Českého úřadu zeměměřického a katastrálního (ČÚZK), byl vytvořen základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí.

Registr RÚIAN slouží k evidenci údajů o územních prvcích, údajů o územně evidenčních jednotkách, adresách, územní identifikaci a údajů o účelových územních prvcích, kdy jednotlivé prvky jsou zobrazovány na mapách státního mapového díla a digitálních mapách veřejné správy. Registr zprostředkovává i údaje o vlastnictví z informačního systému katastru nemovitostí. Jako jediný vede také nereferenční údaje, kterými jsou tzv. technickoekonomické atributy budov, např. počet podlaží, výměra, připojení na plyn, kanalizaci, vodu, způsob vytápění apod.

REGISTR PRÁV A POVINNOSTÍ (RPP)

Registr práv a povinností slouží jako zdroj údajů pro informační systémy základních registrů při řízení přístupu uživatelů k údajům v jednotlivých registrech a agendových informačních systémech. To v praxi znamená, že kdykoliv se někdo pokusí získat z registrů nějaký údaj, nebo ho dokonce změnit, systém posuzuje, zda má uživatel k tomuto údaji právo ze zákona či zda je získání tohoto data nebo provedení změny povolené.

Obsahem RPP jsou referenční údaje o působnosti orgánů veřejné moci a to o agendách, o orgánech veřejné moci, které je vykonávají, o informačních systémech, které pro výkon agend používají a o rozsahu oprávnění přístupu k referenčním údajům a referenční údaje o právech a povinnostech osob, a to o údajích o rozhodnutích, na jejichž základě dochází ke změně referenčním údajů v základních registrech, případně o údajích o dalších právech a povinnostech osob, pokud tak stanoví jiný právní předpis.

V RPP jsou uchovávány záznamy, „digitální stopy“, tj. referenční údaje o právech a povinnostech vedených jako referenční v ostatních registrech. Díky tomu má každý občan možnost se dozvědět, kdo, kdy a za jakým účelem data o něm vedená v základních registrech měnil nebo upravoval.

Registr práv a povinností je spravován Ministerstvem vnitra.

4.2.2. Datové schránky

Datové schránky, tak jak je definuje Ministerstvo vnitra, jsou státem garantovaný komunikační nástroj, který nahrazuje klasické doporučené dopisy a slouží hlavně ke komunikaci s orgány veřejné moci. Úřady, resp. orgány veřejné mají ze zákona povinnost, s každým, kdo má datovou schránku zřízenou, jejím prostřednictvím. Zaslané elektronické dokumenty mají stejnou právní platnost jako jejich papírové ekvivalenty.

Datová schránka je zřizována dvěma způsoby, a to dle typu subjektu, pro který je určena. Jedná se o zřízení ze zákona (automaticky) nebo na žádost. Ze zákona jsou datové schránky zřizovány: orgánům veřejné moci včetně notářů a exekutorům, právnických osobám zapsaným v obchodním rejstříku, právnickým osobám zřízeným zákonem (např. vysokým školám), advokátům, daňovým poradcům, insolvenčním správcům. Na žádost lze datovou schránku zřídit fyzickým osobám, podnikajícím fyzickým osobám, právnickým osobám na žádost (např. spolkům, nadacím, příspěvkovým organizacím, aj.), orgánům veřejné moci na žádost.

Přínosy datových schránek:

- úřední písemností jsou zasílány elektronicky
- snadná archivace (např. pro potřeby budoucího dokazování)
- možnost připojení do informačních systémů sociální i finanční správy
- možnost podávání všech povinných přiznání
- zdarma zaslání výpisů z veřejných i neveřejných rejstříků a registrů získáte do své datové schránky
- možnost využívat datovou schránku i pro písemnosti mezi soukromoprávní subjekty, jako jsou například banky, pojišťovny, dodavatelé energií apod.

Příloha č. 1 obsahuje ukázky práce s datovou schránkou.

4.2.3. CzechPOINT

Třetím nejvýznamnějším projektem v oblasti modernizace veřejné správy je vybudování sítě kontaktních míst veřejné správy CzechPOINT[10]. Z pohledu strategie Smart Administration byl cíl ve sledovaném období naplněn. V rámci indikátorů IOP dokonce došlo k výraznému překročení cílové hodnoty, čímž bylo plošně pokryto celé území České republiky.

CzechPOINT slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy, které umožňuje pružnou komunikaci občanů/podnikatelů s orgány veřejné správy. Smyslem je, aby „obíhala data, ne občan“. CzechPOINT se tak stal základní garantovanou službu pro komunikaci s veřejnou správou prostřednictvím jednoho univerzálního místa, kde je možné získat a ověřit data z veřejných i neveřejných informačních systémů, úředně ověřit dokumenty a listiny, převést písemné dokumenty do elektronické podoby nebo naopak získat informace o průběhu správních řízení ve vztahu k občanovi a podat podání pro zahájení řízení správních orgánů, aj. Jedná se o maximální využití údajů ve vlastnictví státu tak, aby byly minimalizovány požadavky na občany. Je provázán jak s datovými schránkami, tak základními registry.

Podrobný popis aktuálně poskytovaných služeb CzechPOINT obsahuje příloha č. 1.

V době ukončení projektu CzechPOINT bylo odhadnuto, že přispěl ke snížení administrativního zatížení občanů, podnikatelů i veřejného sektoru nejméně o 55 %.

[10] CzechPOINT – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál

5. PROVEDNÍ ANALÝZY

V rámci páté kapitoly je provedena analýza stavu veřejné správy po realizaci dílčích kroků Smart Administration v programovém období 2007-2013 a komparace s mezinárodním hodnocením konkurenceschopnosti.

5.1. ANALÝZA METODOU SERVQUAL

Pro potřeby analýzy metodou SERVQUAL je stanoveno šest hodnotících kritérií (tabulka 5). Ty jsou nastaveny v souladu se strategií Smart Administration (resp. jejími cíli a vizemi), jakožto primárním strategickým dokumentem ČR pro zlepšování kvality veřejné správy na léta 2007-2015. Pro každé z kritérií je vybrán vhodný hodnotící index, ve většině případů posuzující mezinárodní srovnání.

Váhy jsou stanoveny na základě vlivu hodnotícího kritéria na proces zkvalitňování veřejné správy, sekundárně na mezinárodní konkurenceschopnost. Hodnoty vah jsou voleny v rozmezí 0-10, tak aby celková suma vah dosahovala hodnoty 10.

Data pro potřeby analýzy představují pokrok či propad ČR mezi léty 2007 a 2015 v oblasti zkvalitňování veřejného sektoru a služeb jím poskytovaných. Uvedené hodnoty vždy odpovídají % dosažení kritéria z maxima možného. *Např. Hodnotící kritérium – Transparentnost: v roce 2007 ČR dosáhla dle hodnocení Corruption Perception Index (Transparency International) hodnoty 5,2 bodů z celkových 10 možných, což odpovídá 52 % ze 100 %.*

Rok 2007 (Hodnota 2007) obsahuje výchozí hodnotu. Strategie Smart Administration v roce 2015 u všech hodnotící kritérií zlepšení. Stanovená hodnota 100 v případě kritérií dostupnost značí předpoklad, že v roce 2015 bude cíl 100 % naplněn.

Rok 2015 (Hodnota 2015) je pak dosaženou cílovou hodnotou v roce 2015.

Porovnáním mezi výchozím a cílovým rokem a vynásobení hodnot stanovenou vahou udává zjištěnou mezeru.

.

Tabulka 5: Hodnocení kvality veřejného sektoru metodou SERVQUAL

	Hodnotící kritérium	Váha[11]	Hodnota 2007	Hodnota 2007*váha	Hodnota 2015	Hodnota 2015*váha	Mezera
1	**Transparentnost**	2,5	52,00	*130,00*	56,00	*140,00*	**+10,00**
	Zdroj dat: Index vnímání korupce, Transparency International						
2	**Výkonnost**	2,5	78,64	*110,10*	81,73	*114,42*	**+4,32**
	Zdroj dat: Hodnocení vládní efektivity, WGI, Světová banka						
3	**Spolehlivost**	1,5	62,00	93,00	61,00	91,50	**-1,50**
	Zdroj dat: Průzkum veřejného mínění, CVVM, Sociologický ústav AV ČR						
4	**Míra byrokracie**	1,5	10,40	*15,60*	14,29	*21,44*	**+5,84**
	Zdroj dat: Hodnocení břemena vládní regulace, GCI, World economic forum						
5	**Dostupnost**	1	100	*100,00*	92,69	*92,69*	**-7,31**
	Zdroj dat: Průzkum veřejného mínění, CzechPOINT (Česká pošta)						
6	**Konkurenceschopnost veřejných institucí**	1	77,60	*77,60*	77,86	*77,86*	**+0,26**
	Zdroj dat: Hodnocení institucionální konkurenceschopnosti, GCI, World economic forum						
	Hodnoty celkem	**10**	**+11,61**				

Zdroj: uvedené v tabulce; vlastní zpracování

[11] Pozn.: Váha v rozmezí 0-10; Hodnota 2007 a Hodnota 2015 v rozmezí 0-100

Výsledky hodnocení kvality veřejné správy ukazují v celkovém měřítku na zlepšení. U čtyř hodnocených faktorů došlo ve sledovaném období mírnému k progresu, jedná se o hodnotící kritérium transparentnost, výkonnost, míra byrokracie a mezinárodní konkurenceschopnost veřejných institucí. K největšímu posunu došlo v rámci kritéria „Transparentnost“. Naopak propad je zaznamenán u vnímání dostupnosti veřejných služeb a spokojenosti s fungováním úřadů (spolehlivost).

Následující podkapitoly podrobněji rozebírají jednotlivá hodnotící kritéria. Výsledky ČR jsou porovnány s ostatními členskými státy EU. V kapitole 5.2 jsou výsledky komparovány s postavením České republiky v rámci celosvětového měření konkurenceschopnosti jednotlivých ekonomik.

5.1.1. Hodnotící kritérium: Transparentnost

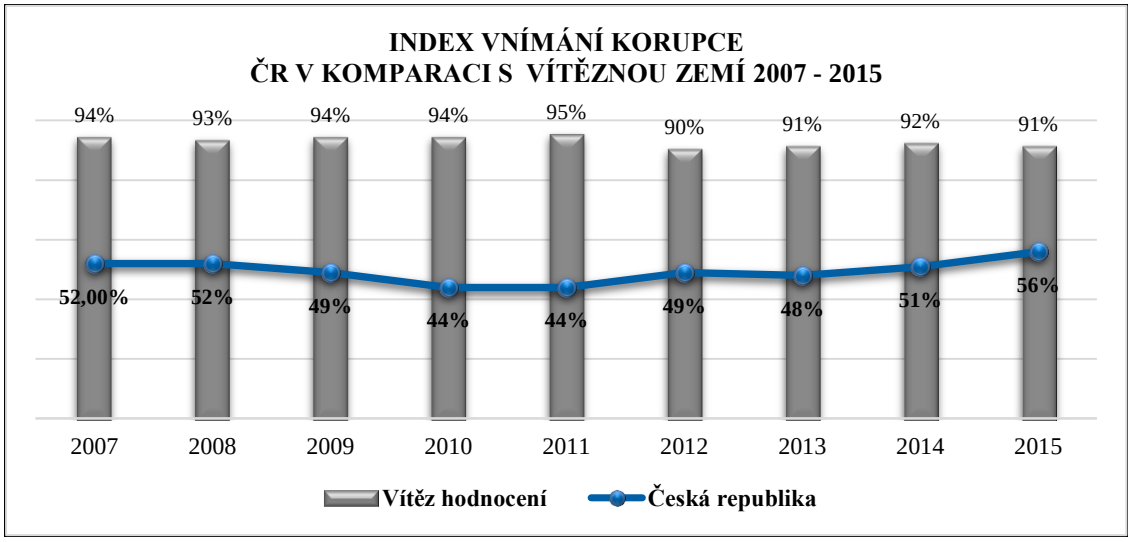
Hodnotící kritérium transparentnost značí zejména stupeň vnímání korupce ve veřejné správě Ačkoliv, jak naznačily výsledky SERVQUAL, lze hodnotit zlepšení v rámci zkoumaných let, porovnání se zahraniční úspěšností vychází velmi negativně. Detailnější srovnání udává graf 3, kdy šedá pole vymezují výsledek nejúspěšnějšího státu srovnání Corruption Perceptions Imdex (CPI)[12] které každoročně provádí Transparency International. Modrá řada představující efektivitu České republiky, poukazuje na fakt, že oproti nejlépe hodnoceným zemím ve zkoumaném období ČR nezaznamenala většího posunu.

V rámci evropského srovnání se pozice České republiky pohybuje mezi 19–22 místem z 28 států (v roce 2007 i 2015 shodně 19. místo). V celosvětovém měřítku se pak ČR ve zkoumaných letech pohybovala kolem 50. příčky.

Jako největší problém se jeví neschopnost dokončení klíčových protikorupčních aktivit. To dokazuje i hodnocení čerpání prostředků na realizaci strategie Smart Administration (kapitola 4), kdy vynaložené prostředky a počet projektů na potlačování korupce tvořily zanedbatelné hodnoty.

[12] 100 % značí téměř nulovou míru korupce ve státě, 0 % velmi korupční prostředí

Graf 3: Index vnímání korupce v ČR – komparace s vítěznou zemí 2007-2015 (v %)



Zdroj: Index vnímání korupce, Transparency International

Shrnutí

Mezinárodní srovnání navazuje na výsledky hodnocení čerpání uvedené v kapitole 4. Česká republika se i přes zlepšení nadále potýká s vysokou mírou vnímání korupce ve veřejném sektoru. Je potřeba důrazné prosazování protikorupčních opatření a vyšší míra prioritizace těchto kroků. Nespokojenost se současným stavem potvrzuje i šetření Centra pro výzkum veřejného mínění Akademie věd ČR z roku 2015 kdy bylo se stavem korupce v tuzemské veřejné správě nespokojeno 81 % z 1 069 dotázaných.

5.1.2. Hodnotící kritérium: Výkonost

Kritérium výkonost hodnotí efektivitu vládních institucí na základě mezinárodního srovnání. Indikátor zachycuje vnímání kvality veřejných služeb, kvalitu státní správy a stupeň její závislosti na politických tlacích, kvalitu vytváření a provádění vládní politiky a důvěryhodnost takové politiky.

Zvýšení efektivity institucí bylo jedním z primárních cílů strategie Smart Administration. Metodou SERVQUAL bylo zjištěno mezidobé zlepšení.

Tabulka 6 představuje postavení České republiky v porovnání s ostatními členskými státy EU. I přestože v rámci strategie Smart Administration, strategického cíle C Zefektivnit činnosti úřadů veřejné správy, snížit finanční nároky na chod administrativy a zajistit transparentní výkon veřejné správy bylo realizováno téměř 600 projektů, v mezinárodním srovnání se pozice České republiky nezměnila, naopak došlo několikrát ve zkoumaném období k poklesu.

Projekty, které měly přispět ke zlepšení situace, byly realizovány především územními samosprávami a jejich dopad má tak spíše lokální charakter.

V mezinárodním hodnocení lze zlepšení vůči výchozímu roku jen v roce 2014, kdy došlo k největšímu počtu realizací strategických projektů Smart Administration. I přesto se jedná o posun pouze v rámci jedné příčky. Navíc pozice v následujícím roce nebyla udržena.

Shrnutí

Česká republika i přes dílčí posuny, v mezinárodním hodnocení za vyspělými státy zaostává. Kvalita veřejné správy a veřejných služeb a jejich efektivita je v rámci EU stále v dolní polovině žebříčku. Projekty Smart Administration přinesly zejména lokální zlepšení.

Tabulka 6: Hodnocení vládní efektivity členských států EU v letech 2007–2015

2007		2008		2009		2010		2011		2012		2013		2014		2015	
Pořadí	**Členská země**	**Pořadí**	**Členská země**	**Pořadí**	**Členská země**	**Pořadí**	**Členská země**	**Pořadí**	**Členská země**	**Pořadí**	**Členská země**	**Pořadí**	**Členská země**	**Pořadí**	**Členská země**	**Pořadí**	**Členská země**
1	Dánsko	1	Dánsko	1	Finsko	1	Finsko	1	Finsko	1	Finsko	1	Finsko	1	Finsko	1	Dánsko
2	Švédsko	2	Finsko	2	Dánsko	2	Dánsko	2	Dánsko	2	Dánsko	2	Dánsko	2	Nizozemsko	2	Nizozemsko
3	Finsko	3	Švédsko	3	Švédsko	3	Švédsko	3	Švédsko	3	Švédsko	3	Švédsko	3	Dánsko	3	Finsko
4	Rakousko	4	Rakousko	4	Lucembursko	4	Rakousko	4	Nizozemsko	4	Nizozemsko	4	Nizozemsko	4	Švédsko	4	Švédsko
5	Nizozemsko	5	Nizozemsko	5	Nizozemsko	5	Nizozemsko	5	Lucembursko	5	Lucembursko	5	Lucembursko	5	Německo	5	Německo
6	Vel. Británie	6	Vel. Británie	6	Rakousko	6	Lucembursko	6	Belgie	6	Belgie	6	Belgie	6	Lucembursko	5	Vel. Británie
7	Německo	7	Lucembursko	7	Belgie	7	Belgie	7	Rakousko	7	Německo	7	Rakousko	7	Vel. Británie	7	Lucembursko
8	Belgie	8	Francie	7	Německo	8	Německo	8	Kypr	8	Rakousko	8	Německo	8	Irsko	8	Irsko
9	Lucembursko	9	Německo	9	Vel. Británie	9	Vel. Británie	9	Vel. Británie	9	Irsko	9	Vel. Británie	9	Rakousko	9	Rakousko
10	Irsko	9	Kypr	10	Francie	10	Kypr	9	Německo	9	Vel. Británie	9	Francie	10	Francie	10	Francie
11	Francie	11	Irsko	11	Kypr	11	Francie	11	Irsko	11	Kypr	9	Irsko	10	Belgie	10	Belgie
12	Kypr	12	Belgie	12	Irsko	12	Irsko	12	Francie	12	Francie	12	Kypr	12	Španělsko	12	Portugalsko
13	Malta	13	Malta	13	Malta	13	Malta	13	Malta	13	Malta	13	Malta	13	Kypr	13	Litva
14	Estonsko	14	Slovinsko	14	Slovinsko	14	Estonsko	14	Estonsko	14	Španělsko	14	Portugalsko	14	Estonsko	14	Španělsko
15	Španělsko	15	Estonsko	15	Portugalsko	15	Slovinsko	15	Španělsko	15	Portugalsko	15	Španělsko	15	Malta	15	Lotyšsko
16	Slovinsko	16	Portugalsko	16	Estonsko	16	Portugalsko	16	Slovinsko	16	Slovinsko	16	Slovinsko	**16**	**Česká rep.**	16	Estonsko
17	**Česká rep.**	**17**	**Česká rep.**	17	Španělsko	17	Španělsko	17	Portugalsko	17	Estonsko	17	Estonsko	17	Portugalsko	**17**	**Česká rep.**
18	Portugalsko	18	Španělsko	**18**	**Česká rep.**	**18**	**Česká rep.**	**18**	**Česká rep.**	**18**	**Česká rep.**	18	Lotyšsko	17	Slovinsko	18	Kypr
19	Slovensko	19	Slovensko	19	Slovensko	19	Slovensko	19	Slovensko	19	Lotyšsko	**19**	**Česká rep.**	19	Litva	19	Slovinsko
20	Maďarsko	20	Maďarsko	20	Litva	20	Litva	20	Litva	20	Litva	20	Litva	20	Lotyšsko	20	Malta
21	Litva	21	Litva	21	Maďarsko	21	Lotyšsko	21	Lotyšsko	21	Slovensko	21	Slovensko	21	Slovensko	21	Slovensko
22	Řecko	22	Řecko	22	Lotyšsko	22	Maďarsko	22	Maďarsko	22	Polsko	22	Polsko	22	Polsko	22	Polsko
23	Lotyšsko	23	Lotyšsko	23	Řecko	23	Polsko	23	Polsko	23	Maďarsko	23	Maďarsko	23	Chorvatsko	23	Chorvatsko
24	Polsko	24	Polsko	23	Polsko	24	Řecko	24	Řecko	24	Itálie	24	Itálie	24	Maďarsko	24	Maďarsko
25	Itálie	25	Itálie	25	Itálie	25	Itálie	25	Itálie	25	Řecko	25	Řecko	25	Řecko	25	Itálie
26	Bulharsko	26	Bulharsko	26	Bulharsko	26	Bulharsko	26	Bulharsko	26	Bulharsko	26	Bulharsko	26	Itálie	26	Řecko
27	Rumunsko	27	Rumunsko	27	Rumunsko	27	Rumunsko	27	Rumunsko	27	Rumunsko	27	Rumunsko	27	Bulharsko	27	Bulharsko
														28	Rumunsko	28	Rumunsko

Zdroj: Světová banka 2007–2015; vlastní zpracování

5.1.3. Hodnotící kritérium: Spolehlivost

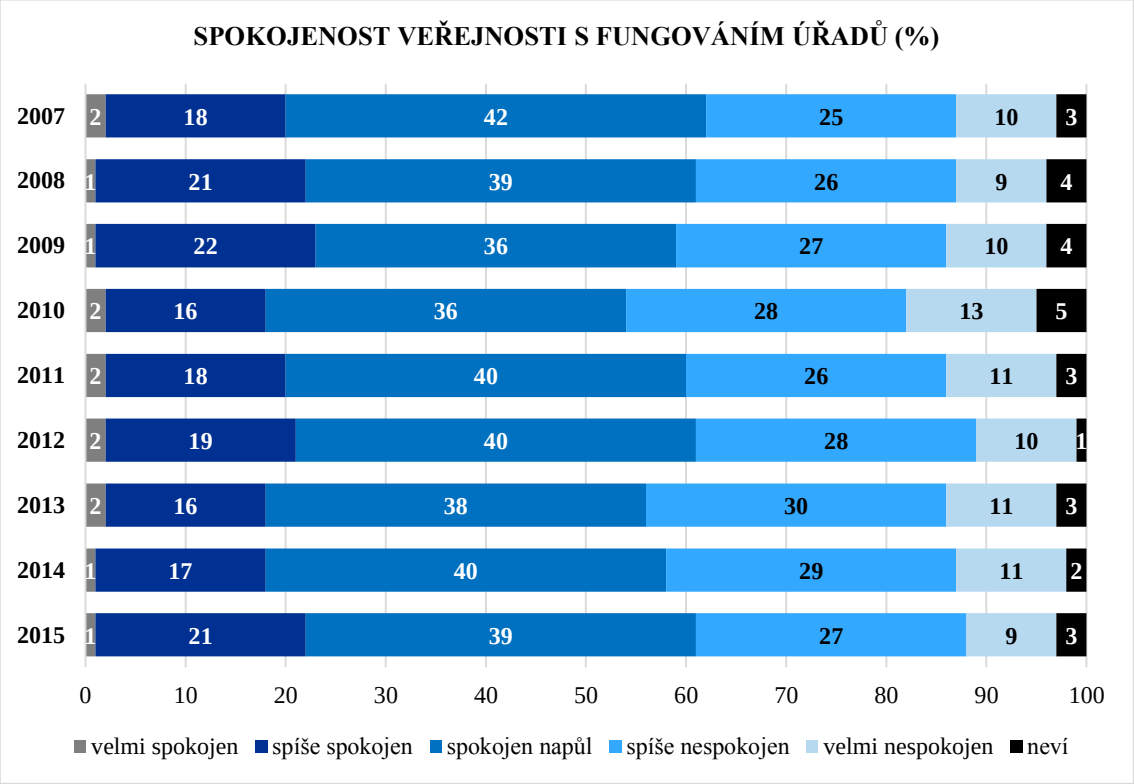
Trendy posledních let cílí na proklientský přístup veřejných institucí a jejich zaměstnanců při komunikaci s veřejností. Ve sledovaném období byly v rámci výzev OP LZZ realizovány projekty zavádějící moderní metody řízení lidských zdrojů ve veřejné správě, vzdělávání zaměstnanců veřejného sektoru, projekty zaměřené na zvyšování efektivity úřadů.

Kritérium spolehlivost je založeno na hodnocení spokojenosti veřejnosti/klientů veřejné správy (úřadů) s jejím fungováním. Pro účely analýzy bylo využito šetření CVVM Akademie věd, které každoročně sleduje spokojenost veřejnosti s fungováním úřadů. Respondenti hodnotí spokojenost na škále – velmi spokojen, spíše spokojen, spokojen napůl, spíše nespokojen, velmi nespokojen, nevím. Při hodnocení metodou SERQUAL byly v porovnávaných letech započítány výsledky sumarizující hodnoty: velmi spokojen, spíše spokojen, spokojen napůl, které prokázaly mírný propad spokojenosti. V rámci let se jedná o velmi nízký rozdíl. Jak ukazuje graf 4[13], spokojenost veřejnosti s fungováním úřadů i přes zavádění proklientských opatření, se se v letech téměř nezměnila. Průměrně je spokojeno 20 % klientů (součet velmi spokojen a spíše spokojen) a přibližně 40 % je spokojeno napůl.

Takové hodnocení veřejnosti neovlivnilo ani spuštění základních registrů (07/2012) a zřízení CzechPOINTů (2008–2014), které výrazně zjednodušily komunikaci s veřejnou správou. I přes tyto okolnosti stále okolo 40 % respondentů vyjádřilo nespokojenost s fungováním úřadů.

[13] Počet respondentů:
r. 2007 – 1 013;
r. 2008 – 1051;
r. 2009 – 3 342;
r. 2010 – 1 067;
r. 2011 – 1 035;
r. 2012 – 1 090;
r. 2013 – 1 032;
r. 2014 – 1 105;
r. 2015 – 1 069

Graf 4: Spokojenost veřejnosti s fungováním úřadů (v %)



Zdroj: Průzkum veřejného mínění CVVM 2007-2015; vlastní zpracování

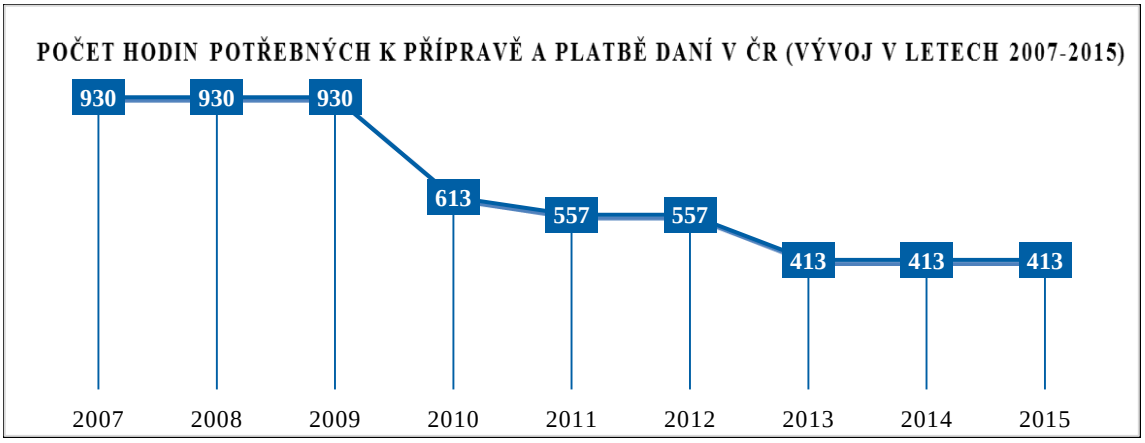
Shrnutí

Spokojenost veřejnosti s fungováním úřadů se v čase téměř nemění. I přes zavádění proklientských patření je explicitně spokojena pětina. Dvě pětiny dotázaných pak v průběhu zkoumaných let vyjadřovali svoji nespokojenost. V porovnání s výchozím rokem 2007 se spokojenost zvýšila pouze o 2 %.

5.1.4. Hodnotící kritérium: Míra byrokracie

I přesto, že jedním ze specifických cílů strategie Smart Administration bylo během let 2007-2015 zefektivnit fungování úřadů a snížení byrokratické zátěže nelze proces považovat za dokončený. Míra byrokracie nejcitlivěji dopadá na podnikatelský sektor. Zlepšení měly přinést projekty v oblasti zefektivnění daňové správy. Celkem bylo v této oblasti realizováno 6 projektů[14]. Tuzemský daňový systém je i nadále v mezinárodním hodnocení pro podnikatelský sektor časově nejnáročnější, a to i přesto, že výše hodinové dotace spjatá s administrativou vztahující se k přípravě a platbě daní, se v průběhu zkoumaných let snížila na polovinu, viz graf č. 5. Uvedené hodnoty zahrnují čas na přípravu, podání a placení daní za kalendářní rok.

Graf 5: Počet hodin potřebných k administraci daní v ČR, vývoj v letech 2007-2015



Zdroj: Doing Business 2007–2015; vlastní zpracování

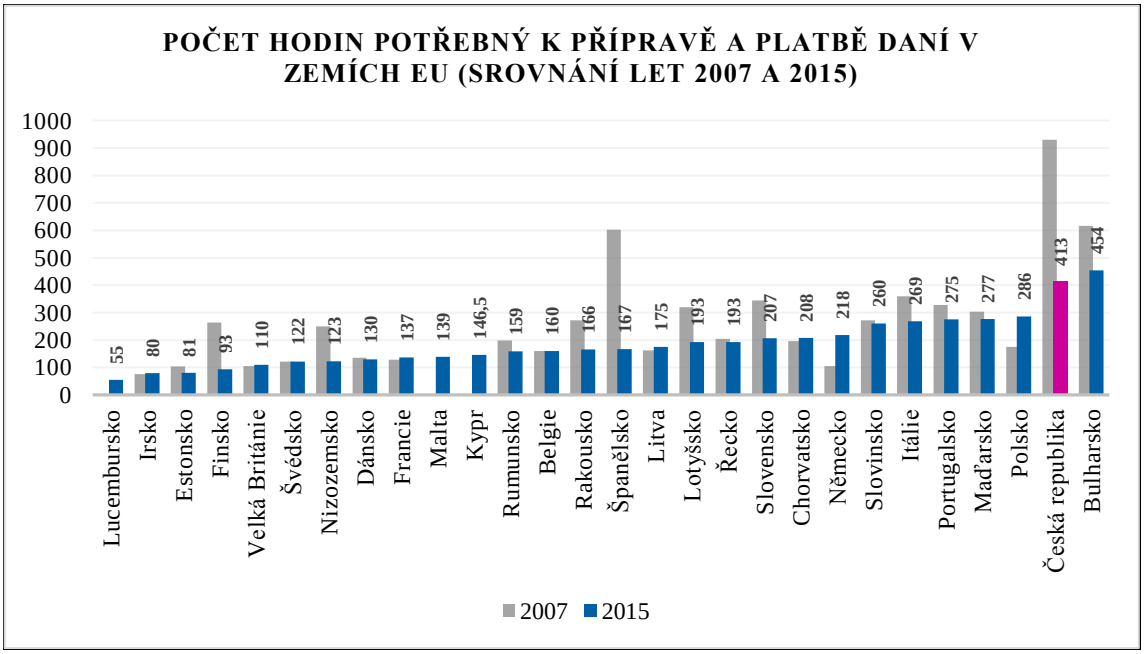
Největší vliv měla změna daňové legislativy, a dále napojení na základní registry a spuštění datových schránek pro možnost elektronického podání.

Jak dokazuje graf č. 6, i přes přijatá opatření Česká republika patří společně s Bulharskem mezi země s nejvyšším administrativním zatížením podnikatelů. Rozdíl mezi Lucemburskem, které patří mezi nejefektivnější státy v této oblasti, je více než 750 %. Neadekvátně vysoká byrokratická zátěž má vliv nejen domácí podnikatele, ale

[14] Jedná se o počet ve spojení s modernizací celní správy. Strategie Smart Administration předpokládala realizaci dvou strategických projektů. Byl realizován pouze jeden. Zbylé projekty byly nad deklarovaný rámec.

negativně ovlivňuje atraktivitu země pro nové zahraniční investory a zhoršuje tak postavení České republiky v rámci mezinárodní konkurenceschopnosti.

Graf 6: Počet hodin potřebných k administraci daní (EU), srovnání let 2007 a 2015

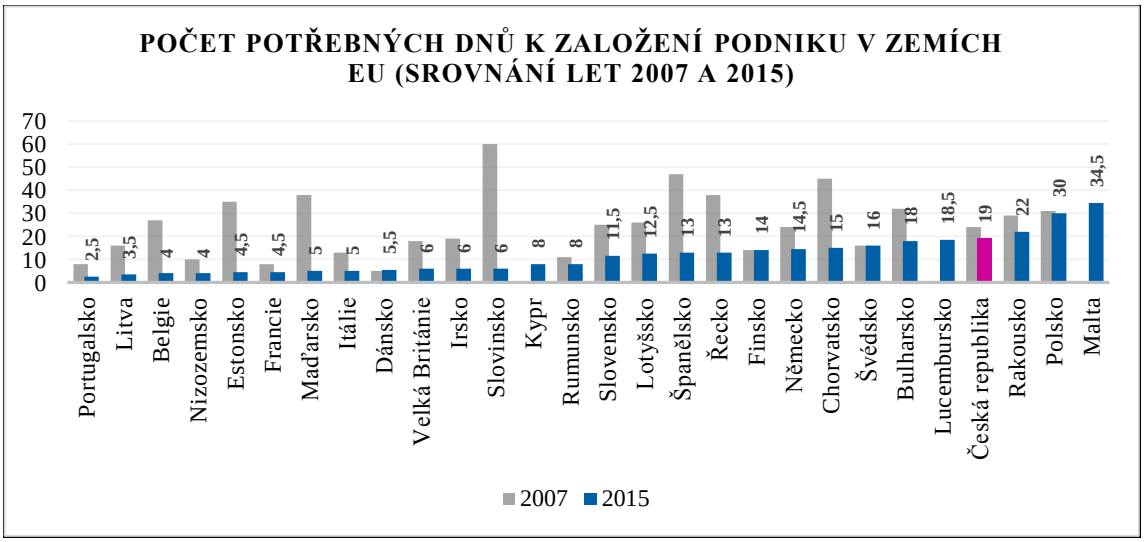


Zdroj: Doing Business 2007 a 2015; vlastní zpracování

Další faktor spojený s konkurenceschopností jednotlivých zemí, resp. s jejich atraktivitou pro podnikatele, je i doba potřebná pro založení firmy. Kvůli administrativní zátěži patří Česká republika k zemím s nejhoršími výsledky v rámci Evropské Unie. Vyřídit veškeré potřebné záležitosti trvá v ČR téměř pětkrát déle než v Nizozemsku nebo Belgii (viz graf 7). V porovnání s Portugalskem dokonce devětkrát déle. Složitější je proces pouze ve třech členských zemích – Rakousku, Polsku a na Maltě. Podnikatelé, aby se vyhnuli zdlouhavému procesu, často volí variantu nákupu již založené firmy, tím se pro ně doba zkracuje na 1 jeden.

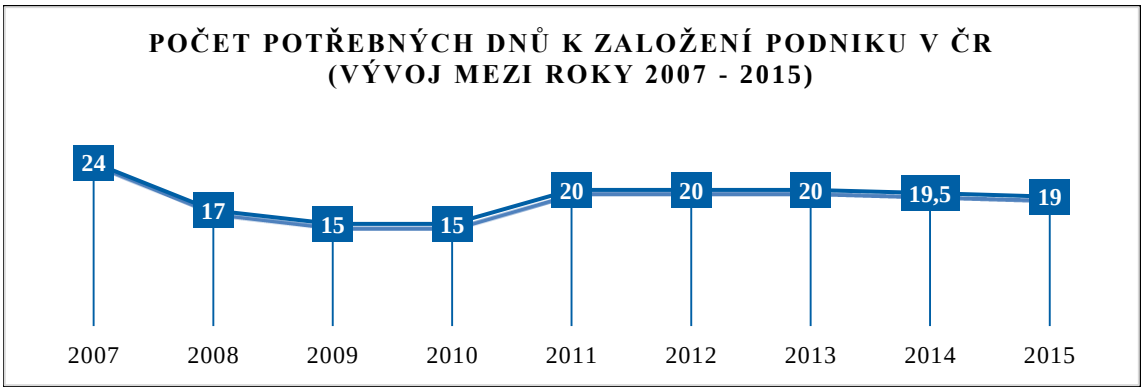
Nicméně v rámci zkoumaného období lze vidět mírné zlepšení, neboť ještě v roce 2007 celý proces v ČR trval podnikatelům 24 dní (graf č. 8). Pozitivní vliv měly zejména legislativní úpravy.

Graf 7: Počet potřebných dnů k založení podniku v zemích EU 2007 a 2015



Zdroj: Doing Business 2007 a 2015; vlastní zpracování

Graf 8: Počet hodin potřebných k založení podniku v ČR 2007-2015



Zdroj: Doing Business 2007–2015; vlastní zpracování

Shrnutí

I přes dílčí intervence k výraznému zlepšení podmínek nedošlo. Ve srovnání míry byrokracie Česká republika stále zaostává za ostatními členy Evropské Unie. Pozitivně lze hodnotit kroky, při nichž došlo k částečné elektronizaci správy daní prostřednictvím napojení na základní registry a spuštění datových schránek. Dalším pozitivní vliv měly legislativní úpravy.

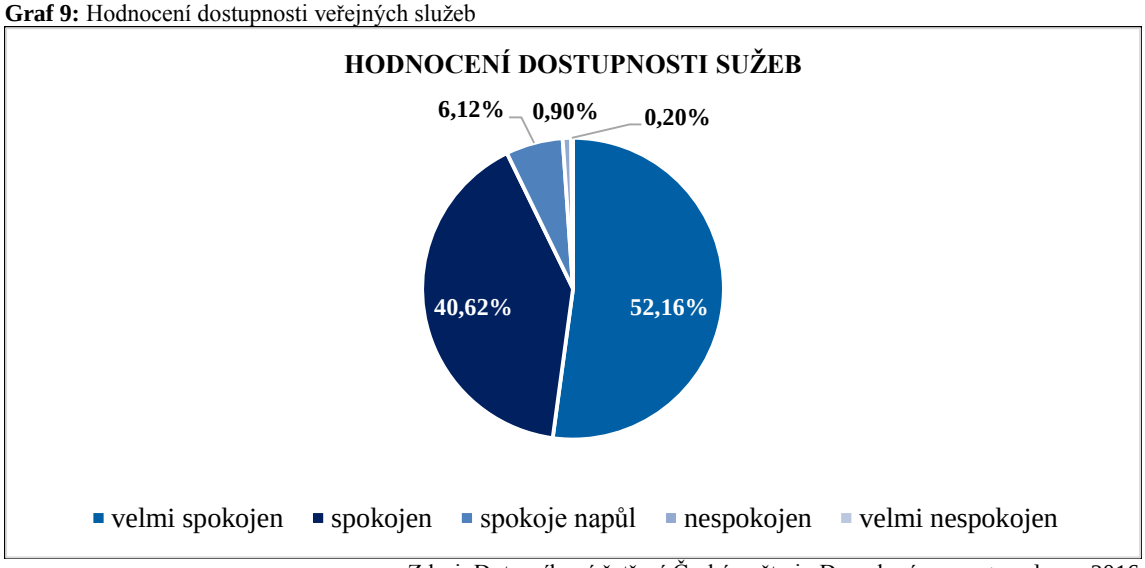
Do budoucna lze předjímat zlepšení z pohledu časového zatížení podnikatelů na administrativu, a to zejména z důvodu rozvoje zavádění dalších prvků eGovernmentu.

5.1.5. Hodnotící kritérium: Dostupnost

Hodnocení vychází z průzkumu České pošty, které proběhlo na 39 pobočkách s označením CzechPOINT. Celkem se šetření zúčastnilo 998 respondentů.

Jak dokazuje graf 9 s dostupností služeb je spokojeno 93 % respondentů (souhrnně velmi spokojen + spokojen). Pouze 1,1 % vyjádřila nespokojenost s aktuální dostupností.

Graf 9: Hodnocení dostupnosti veřejných služeb



Zdroj: Dotazníkové šetření České pošty in Dopadová ex-post evaluace 2016

V současně době je kontaktními místy veřejné správy plošně pokryto území celé České republiky. CzechPOINT je zřízen na 7 200 úřadech, poštách, zahraničních zastupitelství, u notářů, pobočkách hospodářské komory, Kontaktní místa jsou zavedena na všech úřadech územní samosprávy. Jejich celkový počet je k dubnu 2017 přes 7 200. Zřízení téměř 5700 poboček bylo spolufinancováno Integrovaného z operačního program během programového období, zejména na úrovni obcí.

Ač v rámci eGovernmentu je již mnoho služeb k dispozici online, tedy bez časové limitace, komunikuje prostřednictvím internetu s veřejnou správou pouze 34 % jednotlivců. Každoročně data vyhodnocuje Český statický úřad. V roce 2015 byla Česká republika na 23. místě z 28 států ve využívání internetu pro styk s úřady.
V celosvětovém měřítku se pak dle E-Government Development Index jedná o 50. pozici v roce 2016 (data se hodnotí každé dva roky). Paradoxně v roce 2008 bylo postavení ČR na 29. místě. Nejhorším výsledkem bylo 53 místo v roce 2014

Shrnutí

Dostupnost služeb veřejné správy je v ČR na velmi dobré úrovni. Po celém území jsou zřízena kontaktní pracoviště, která umožňují efektivní způsob komunikace mezi veřejnou správou a občany. To dokazuje i spokojenost, kterou hodnotilo šetření České pošty. Míra spokojenosti dosáhla 93 %. Mínusový výsledek metody SERQUAL vyjadřuje rozdíl mezi předpokládanou 100 % spokojeností s dostupností a výslednou nespokojeností občanů.

Využívání internetu pro komunikaci s úřady je v ČR na velmi nízké úrovni, je potřeba více propagovat služby eGovernmentu.

5.1.6. Hodnotící kritérium: Konkurenceschopnost veřejných institucí

Vliv veřejných institucí hraje velmi důležitou roli při hodnocení konkurenceschopnosti národních ekonomik. Jejich kvalita v České republice, ve srovnání s ostatními členskými státy EU, spíše zaostává, což dokazují i data tabulky č. 7.

Kritérium zahrnuje celkem 21 hodnotících faktů zaměřující se na oblast schopnosti ochrany majetkových práv, etiku ve veřejném sektoru, justiční nezávislost, efektivitu při nakládání s veřejným majetkem, míru efektivity právního rámce a jeho schopnost přizpůsobovat se změnám, transparentnost při tvorbě vládní politiky, kvalitu služeb pro zlepšení obchodní výkonnosti, zajištění bezpečnosti.

Česká republika se v referenčním období 2006/2007–2015/2016 umisťovala na spodních příčkách v konkurenci ostatních států EU. Nejhorší postavení měla v prvních dvou zkoumaných letech, kdy se pohybovala na 23. místě z 27 zemí. Bohužel i mírné zlepšení v dalším období znamenalo postavení v dolní polovině pořadí členských států.

V celosvětovém měřítku se jedná o pozice v polovině tabulky. Průměrně bylo hodnoceno 140 zemí. Výsledky ČR v řešeném období (60., 69., 72., 62, 72., 84., 82., 86., 76., 57. místo) dokazují mezidobý výrazný propad oproti výchozímu postavení a zlepšení až v posledním zkoumaném roce. Největší vliv na tyto výsledky mělo negativní hodnocení etiky ve veřejném sektoru, kde se v dílčím hodnocení umisťovala Česká republika na nejnižších příčkách celosvětového srovnání.

Shrnutí

Ve sledovaném období byla kvalita veřejných institucí, a v souladu s tím jejich mezinárodní konkurenceschopnost, hodnocena jako velmi neuspokojivá. V rámci EU patřila v mezidobí mezi nejhorší. Poslední 2 roky (2014/15–2015/16) přinesly pozvolný trend zlepšení. Cílem je tento trend do budoucna udržet a pracovat, za pomoci prostředků ze strukturálních fondů, na konstantní zlepšování efektivity tuzemských veřejných institucí.

Tabulka 7: Hodnocení kvality institucí členských států EU v letech 2006/2007–2015/2016

2006/2007			2007/2008			2008/2009			2009/2010			2010/2011		
Pořadí v rámci EU	**Členská země**	**Pořadí WEF**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí WEF**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí WEF**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí WEF**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí WEF**
1	Finsko	*1*	**1**	Finsko	*1*	**1**	Finsko	*2*	**1**	Švédsko	*2*	**1**	Švédsko	*2*
2	Dánsko	*2*	**2**	Dánsko	*2*	**2**	Dánsko	*3*	**2**	Dánsko	*3*	**2**	Finsko	*4*
3	Německo	*7*	**3**	Švédsko	*6*	**3**	Švédsko	*4*	**3**	Finsko	*4*	**3**	Dánsko	*5*
4	Nizozemsko	*9*	**4**	Německo	*7*	**4**	Nizozemsko	*10*	**4**	Lucembursko	*6*	**4**	Lucembursko	*9*
5	Švédsko	*12*	**5**	Nizozemsko	*10*	**5**	Rakousko	*11*	**5**	Nizozemsko	*10*	**5**	Nizozemsko	*12*
6	Rakousko	*13*	**6**	Rakousko	*11*	**6**	Lucembursko	*13*	**6**	Rakousko	*14*	**6**	Německo	*13*
7	Lucembursko	*14*	**7**	Lucembursko	*14*	**7**	Německo	*14*	**7**	Německo	*16*	**7**	Rakousko	*15*
8	Velká Británie	*15*	**8**	Velká Británie	*15*	**8**	Irsko	*17*	**8**	Irsko	*19*	**8**	Velká Británie	*17*
9	Irsko	*17*	**9**	Irsko	*18*	**9**	Belgie	*21*	**9**	Velká Británie	*21*	**9**	Irsko	*24*
10	Francie	*24*	**10**	Francie	*22*	**10**	Francie	*23*	**10**	Kypr	*22*	**10**	Francie	*26*
11	Belgie	*26*	**11**	Belgie	*23*	**11**	Kypr	*24*	**11**	Belgie	*24*	**11**	Belgie	*29*
12	Portugalsko	*28*	**12**	Portugalsko	*27*	**12**	Velká Británie	*25*	**12**	Francie	*26*	**12**	Kypr	*30*
13	Estonsko	*30*	**13**	Malta	*31*	**13**	Malta	*32*	**13**	Estonsko	*31*	**13**	Estonsko	*31*
14	Malta	*31*	**14**	Estonsko	*34*	**14**	Estonsko	*33*	**14**	Malta	*33*	**14**	Malta	*34*
15	Kypr	*35*	**15**	Kypr	*36*	**15**	Portugalsko	*35*	**15**	Portugalsko	*44*	**15**	Portugalsko	*48*
16	Španělsko	*39*	**16**	Španělsko	*43*	**16**	Španělsko	*43*	**16**	Slovinsko	*46*	**16**	Slovinsko	*50*
17	Řecko	*41*	**17**	Slovinsko	*44*	**17**	Slovinsko	*49*	**17**	Španělsko	*49*	**17**	Španělsko	*53*
18	Slovinsko	*43*	**18**	Maďarsko	*54*	**18**	Litva	*55*	**18**	Litva	*59*	**18**	Polsko	*54*
19	Maďarsko	*46*	**19**	Litva	*58*	**19**	Řecko	*58*	**19**	**Česká republika**	***62***	**19**	Litva	*60*
20	Lotyšsko	*50*	**20**	Řecko	*58*	**20**	Lotyšsko	*60*	**20**	Lotyšsko	*65*	**20**	**Česká republika**	***72***
21	Slovensko	*53*	**21**	Lotyšsko	*59*	**21**	Maďarsko	*64*	**21**	Polsko	*66*	**21**	Lotyšsko	*75*
22	Litva	*59*	**22**	Slovensko	*60*	**22**	**Česká republika**	***72***	**22**	Řecko	*70*	**22**	Maďarsko	*79*
23	**Česká republika**	***60***	**23**	**Česká republika**	***69***	**23**	Slovensko	*73*	**23**	Maďarsko	*76*	**23**	Rumunsko	*81*
24	Itálie	*71*	**24**	Itálie	*71*	**24**	Itálie	*84*	**24**	Slovensko	*78*	**24**	Řecko	*84*
25	Polsko	*73*	**25**	Polsko	*82*	**25**	Polsko	*88*	**25**	Rumunsko	*84*	**25**	Slovensko	*89*
26	Rumunsko	*87*	**26**	Rumunsko	*94*	**26**	Rumunsko	*89*	**26**	Itálie	*97*	**26**	Itálie	*92*
27	Bulharsko	*109*	**27**	Bulharsko	*109*	**27**	Bulharsko	*111*	**27**	Bulharsko	*116*	**27**	Bulharsko	*114*

2011/2012			2012/2013			2013/2014			2014/2015			2015/2016		
Pořadí v rámci EU	**Členská země**	**Pořadí WEF**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí WEF**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí WEF**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí WEF**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí WEF**
1	Švédsko	*2*	**1**	Finsko	*3*	**1**	Finsko	*1*	**1**	Finsko	*2*	**1**	Finsko	*1*
2	Finsko	*4*	**2**	Švédsko	*6*	**2**	Švédsko	*5*	**2**	Lucembursko	*6*	**2**	Lucembursko	*6*
3	Dánsko	*5*	**3**	Nizozemsko	*7*	**3**	Nizozemsko	*8*	**3**	Nizozemsko	*10*	**3**	Nizozemsko	*10*
4	Lucembursko	*8*	**4**	Lucembursko	*9*	**4**	Lucembursko	*10*	**4**	Velká Británie	*12*	**4**	Švédsko	*11*
5	Nizozemsko	*10*	**5**	Velká Británie	*13*	**5**	Velká Británie	*12*	**5**	Švédsko	*13*	**5**	Irsko	*12*
6	Velká Británie	*15*	**6**	Dánsko	*14*	**6**	Německo	*15*	**6**	Irsko	*15*	**6**	Velká Británie	*14*
7	Německo	*19*	**7**	Německo	*16*	**7**	Irsko	*16*	**7**	Dánsko	*16*	**7**	Dánsko	*15*
8	Rakousko	*20*	**8**	Irsko	*19*	**8**	Dánsko	*18*	**8**	Německo	*17*	**8**	Německo	*20*
9	Irsko	*23*	**9**	Rakousko	*25*	**9**	Rakousko	*21*	**9**	Rakousko	*22*	**9**	Rakousko	*21*
10	Belgie	*27*	**10**	Belgie	*27*	**10**	Belgie	*24*	**10**	Belgie	*23*	**10**	Belgie	*22*
11	Francie	*28*	**11**	Estonsko	*30*	**11**	Estonsko	*27*	**11**	Estonsko	*26*	**11**	Estonsko	*25*
12	Estonsko	*29*	**12**	Francie	*32*	**12**	Francie	*31*	**12**	Francie	*32*	**12**	Francie	*29*
13	Kypr	*36*	**13**	Malta	*37*	**13**	Malta	*37*	**13**	Malta	*40*	**13**	Malta	*35*
14	Malta	*38*	**14**	Kypr	*40*	**14**	Kypr	*42*	**14**	Portugalsko	*41*	**14**	Portugalsko	*39*
15	Španělsko	*49*	**15**	Portugalsko	*46*	**15**	Portugalsko	*46*	**15**	Kypr	*42*	**15**	Kypr	*43*
16	Portugalsko	*51*	**16**	Španělsko	*48*	**16**	Lotyšsko	*57*	**16**	Lotyšsko	*51*	**16**	Lotyšsko	*48*
17	Polsko	*52*	**17**	Polsko	*55*	**17**	Španělsko	*58*	**17**	Polsko	*56*	**17**	Litva	*53*
18	Slovinsko	*55*	**18**	Slovinsko	*58*	**18**	Litva	*61*	**18**	Litva	*58*	**18**	**Česká republika**	***57***
19	Litva	*62*	**19**	Lotyšsko	*59*	**19**	Polsko	*62*	**19**	Španělsko	*73*	**19**	Slovinsko	*57*
20	Lotyšsko	*66*	**20**	Litva	*60*	**20**	Slovinsko	*68*	**20**	Slovinsko	*75*	**20**	Polsko	*58*
21	Maďarsko	*73*	**21**	Maďarsko	*80*	**21**	Maďarsko	*84*	**21**	**Česká republika**	***76***	**21**	Španělsko	*65*
22	**Česká republika**	***84***	**22**	**Česká republika**	***82***	**22**	**Česká republika**	***86***	**22**	Maďarsko	*83*	**22**	Řecko	*81*
23	Itálie	*88*	**23**	Itálie	*97*	**23**	Chorvatsko	*93*	**23**	Řecko	*85*	**23**	Rumunsko	*86*
24	Řecko	*96*	**24**	Slovensko	*104*	**24**	Itálie	*102*	**24**	Chorvatsko	*87*	**24**	Chorvatsko	*89*
25	Rumunsko	*99*	**25**	Bulharsko	*108*	**25**	Řecko	*103*	**25**	Rumunsko	*88*	**25**	Maďarsko	*97*
26	Slovensko	*101*	**26**	Řecko	*111*	**26**	Bulharsko	*107*	**26**	Itálie	*106*	**26**	Slovensko	*104*
27	Bulharsko	*110*	**27**	Rumunsko	*116*	**27**	Rumunsko	*114*	**27**	Slovensko	*110*	**27**	Itálie	*106*
						28	Slovensko	*119*	**28**	Bulharsko	*112*	**28**	Bulharsko	*107*

Zdroj: The Global Competitiveness Report 2006/2007–2015/2016; vlastní zpracování

5.2. MEZINÁRODNÍ KONKURENCESCHOPNOST ČR

Konkurenceschopnost národních ekonomik každoročně sleduje Světová banka prostřednictvím zprávy The Global Competitveness Report. Pořadí jednotlivých států vychází z hodnocení více než 300 kritérií rozdělených do 12 základních pilířů:

1. Instituce
2. Infrastruktura
3. Makroekonomické prostředí
4. Zdravotnictví a základní vzdělanost
5. Úroveň vzdělanosti
6. Efektivita trhu zboží
7. Efektivita trhu práce
8. Rozvoj finančního trhu
9. Technologická vybavenost
10. Velikost trhu
11. Sofistikovanost obchodu
12. Inovace

Česká republika se tradičně umisťuje na předních příčkách v oblastech zdravotnictví, vzdělanosti a inovací.

Za největší překážky jsou opakovaně považovány přílišná byrokracie, daňové zatížení podnikatelského sektoru a míra korupce ve veřejném sektoru. Přestože na veškeré tyto definované oblasti byly zaměřeny strategické cíle Smart Administration, které měly zajistit zlepšení situace.

Globálním cílem Smart Administration bylo zvýšit konkurenceschopnost České republiky. Vývoj v letech představuje tabulka 8.

V porovnání s členskými státy EU se Česká republika umisťuje kolem středu. Nejlepších výsledků dosahují skandinávské země, Německo, Nizozemsko a Velká Británie. Výchozí rok 2006/2007 znamenal pro Českou republiku postavení na

14. místě. To se opakovalo i v letech 2007/2008, 2009/2009, 2012/2013, 2011/2012. Nejhorší postavení měla ČR v roce 2013/2014, kdy klesla na 16. místo z 28. Výjimku tvoří rok 2009/2010, který znamenal 12. místo mezi členskými zeměmi, což značí nejlepší výsledek ve sledovaném období.

Rozdíl mezi výchozím rokem 2007 a rokem 2015 je pouze posun o jednu příčku v rámci evropského srovnání.

V celosvětovém měřítku se Česká republika pohybovala mezi 29. až 46 místem. Nejhorší výsledek, stejně jako při porovnání postavení mezi státy EU, zaznamenala v roce 2013/2014, kdy nastal propad na 46. pozici. V té době docházelo k realizaci nejvíce projektů Výchozí postavení, tedy 29. místo v roce 2006/2007 bylo paradoxně nejlepším výsledkem ČR ve sledovaném období.

Globální cíl Smart Administration byl zaměřen na zlepšení konkurenceschopnosti ČR v mezinárodním srovnání. Vzhledem k tomu, že v roce 2015 se Česká republika umístila na 31. místě, což značí propad o dvě příčky oproti výchozímu roku 2006/2007, nelze cíl hodnotit jinak než za nesplněný.

Tabulka 8: Hodnocení konkurenceschopnosti ekonomik členských států EU v letech 2006/2007–2015/2016

2006/2007			2007/2008			2008/2009			2009/2010			2010/2011		
Pořadí v rámci EU	**Členská země**	**Pořadí GCI**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí GCI**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí GCI**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí GCI**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí GCI**
1	Finsko	*2*	**1**	Dánsko	*3*	**1**	Dánsko	*3*	**1**	Švédsko	*4*	**1**	Švédsko	*2*
2	Švédsko	*3*	**2**	Švédsko	*4*	**2**	Švédsko	*4*	**2**	Dánsko	*5*	**2**	Německo	*5*
3	Dánsko	*4*	**3**	Německo	*5*	**3**	Finsko	*6*	**3**	Finsko	*6*	**3**	Finsko	*7*
4	Německo	*8*	**4**	Finsko	*6*	**4**	Německo	*7*	**4**	Německo	*7*	**4**	Nizozemsko	*8*
5	Nizozemsko	*9*	**5**	Velká Británie	*9*	**5**	Nizozemsko	*8*	**5**	Nizozemsko	*10*	**5**	Dánsko	*9*
6	Velká Británie	*10*	**6**	Nizozemsko	*10*	**6**	Velká Británie	*12*	**6**	Velká Británie	*13*	**6**	Velká Británie	*12*
7	Rakousko	*17*	**7**	Rakousko	*15*	**7**	Rakousko	*14*	**7**	Francie	*16*	**7**	Francie	*15*
8	Francie	*18*	**8**	Francie	*18*	**8**	Francie	*16*	**8**	Rakousko	*17*	**8**	Rakousko	*18*
9	Belgie	*20*	**9**	Belgie	*20*	**9**	Belgie	*19*	**9**	Belgie	*18*	**9**	Belgie	*19*
10	Irsko	*21*	**10**	Irsko	*22*	**10**	Irsko	*22*	**10**	Lucembursko	*21*	**10**	Lucembursko	*20*
11	Lucembursko	*22*	**11**	Lucembursko	*25*	**11**	Lucembursko	*25*	**11**	Irsko	*25*	**11**	Irsko	*29*
12	Estonsko	*25*	**12**	Estonsko	*27*	**12**	Španělsko	*29*	**12**	**Česká republika**	***31***	**12**	Estonsko	*33*
13	Španělsko	*28*	**13**	Španělsko	*29*	**13**	Estonsko	*32*	**13**	Španělsko	*33*	**13**	**Česká republika**	***36***
14	**Česká republika**	***29***	**14**	**Česká republika**	***33***	**14**	**Česká republika**	***33***	**14**	Kypr	*34*	**14**	Polsko	*39*
15	Slovinsko	*33*	**15**	Litva	*38*	**15**	Kypr	*40*	**15**	Estonsko	*35*	**15**	Kypr	*40*
16	Portugalsko	*34*	**16**	Slovinsko	*39*	**16**	Slovinsko	*42*	**16**	Slovinsko	*37*	**16**	Španělsko	*42*
17	Lotyšsko	*36*	**17**	Portugalsko	*40*	**17**	Portugalsko	*43*	**17**	Portugalsko	*43*	**17**	Slovinsko	*45*
18	Slovensko	*37*	**18**	Slovensko	*41*	**18**	Litva	*44*	**18**	Polsko	*46*	**18**	Portugalsko	*46*
19	Malta	*39*	**19**	Lotyšsko	*45*	**19**	Slovensko	*46*	**19**	Slovensko	*47*	**19**	Litva	*47*
20	Litva	*40*	**20**	Itálie	*46*	**20**	Itálie	*49*	**20**	Itálie	*48*	**20**	Itálie	*48*
21	Maďarsko	*41*	**21**	Maďarsko	*47*	**21**	Malta	*52*	**21**	Malta	*52*	**21**	Malta	*50*
22	Itálie	*42*	**22**	Polsko	*51*	**22**	Polsko	*53*	**22**	Litva	*53*	**22**	Maďarsko	*52*
23	Kypr	*46*	**23**	Kypr	*55*	**23**	Lotyšsko	*54*	**23**	Maďarsko	*58*	**23**	Slovensko	*60*
24	Řecko	*47*	**24**	Malta	*56*	**24**	Maďarsko	*62*	**24**	Rumunsko	*64*	**24**	Rumunsko	*67*
25	Polsko	*48*	**25**	Řecko	*67*	**25**	Řecko	*67*	**25**	Lotyšsko	*68*	**25**	Lotyšsko	*70*
26	Rumunsko	*68*	**26**	Rumunsko	*74*	**26**	Rumunsko	*68*	**26**	Řecko	*71*	**26**	Bulharsko	*71*
27	Bulharsko	*72*	**27**	Bulharsko	*79*	**27**	Bulharsko	*76*	**27**	Bulharsko	*76*	**27**	Řecko	*83*

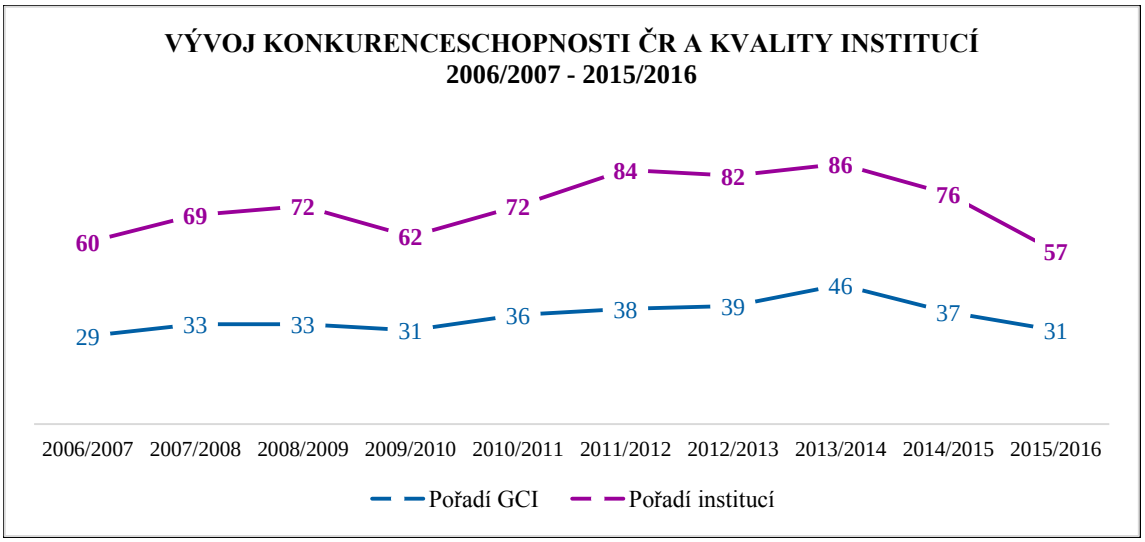
2011/2012			2012/2013			2013/2014			2014/2015			2015/2016		
Pořadí v rámci EU	**Členská země**	**Pořadí GCI**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí GCI**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí GCI**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí GCI**	**Pořadí v rámci EU**	**Členská země**	**Pořadí GCI**
1	Švédsko	*3*	**1**	Finsko	*3*	**1**	Finsko	*3*	**1**	Finsko	*4*	**1**	Německo	*4*
2	Finsko	*4*	**2**	Švédsko	*4*	**2**	Německo	*4*	**2**	Německo	*5*	**2**	Nizozemsko	*5*
3	Německo	*6*	**3**	Nizozemsko	*5*	**3**	Švédsko	*6*	**3**	Nizozemsko	*8*	**3**	Finsko	*8*
4	Nizozemsko	*7*	**4**	Německo	*6*	**4**	Nizozemsko	*8*	**4**	Velká Británie	*9*	**4**	Švédsko	*9*
5	Dánsko	*8*	**5**	Velká Británie	*8*	**5**	Velká Británie	*10*	**5**	Švédsko	*10*	**5**	Velká Británie	*10*
6	Velká Británie	*10*	**6**	Dánsko	*12*	**6**	Dánsko	*15*	**6**	Dánsko	*13*	**6**	Dánsko	*12*
7	Belgie	*15*	**7**	Rakousko	*16*	**7**	Rakousko	*16*	**7**	Belgie	*18*	**7**	Belgie	*19*
8	Francie	*18*	**8**	Belgie	*17*	**8**	Belgie	*17*	**8**	Lucembursko	*19*	**8**	Lucembursko	*20*
9	Rakousko	*19*	**9**	Francie	*21*	**9**	Lucembursko	*22*	**9**	Rakousko	*21*	**9**	Francie	*22*
10	Lucembursko	*23*	**10**	Lucembursko	*22*	**10**	Francie	*23*	**10**	Francie	*23*	**10**	Rakousko	*23*
11	Irsko	*29*	**11**	Irsko	*27*	**11**	Irsko	*28*	**11**	Irsko	*25*	**11**	Irsko	*24*
12	Estonsko	*33*	**12**	Estonsko	*34*	**12**	Estonsko	*32*	**12**	Estonsko	*29*	**12**	Estonsko	*30*
13	Španělsko	*36*	**13**	Španělsko	*36*	**13**	Španělsko	*35*	**13**	Španělsko	*35*	**13**	**Česká republika**	***31***
14	**Česká republika**	***38***	**14**	**Česká republika**	***39***	**14**	Malta	*41*	**14**	Portugalsko	*36*	**14**	Španělsko	*33*
15	Polsko	*41*	**15**	Polsko	*41*	**15**	Polsko	*42*	**15**	**Česká republika**	***37***	**15**	Litva	*36*
16	Itálie	*43*	**16**	Itálie	*42*	**16**	**Česká republika**	***46***	**16**	Litva	*41*	**16**	Portugalsko	*38*
17	Litva	*44*	**17**	Litva	*45*	**17**	Litva	*48*	**17**	Lotyšsko	*42*	**17**	Polsko	*41*
18	Portugalsko	*45*	**18**	Malta	*47*	**18**	Itálie	*49*	**18**	Polsko	*43*	**18**	Itálie	*43*
19	Kypr	*47*	**19**	Portugalsko	*49*	**19**	Portugalsko	*51*	**19**	Malta	*47*	**19**	Lotyšsko	*44*
20	Maďarsko	*48*	**20**	Lotyšsko	*55*	**20**	Lotyšsko	*52*	**20**	Itálie	*49*	**20**	Malta	*48*
21	Malta	*51*	**21**	Slovinsko	*56*	**21**	Bulharsko	*57*	**21**	Bulharsko	*54*	**21**	Rumunsko	*53*
22	Slovinsko	*57*	**22**	Kypr	*58*	**22**	Kypr	*58*	**22**	Kypr	*58*	**22**	Bulharsko	*54*
23	Lotyšsko	*64*	**23**	Maďarsko	*60*	**23**	Slovinsko	*62*	**23**	Rumunsko	*59*	**23**	Slovinsko	*59*
24	Slovensko	*69*	**24**	Bulharsko	*62*	**24**	Maďarsko	*63*	**24**	Maďarsko	*60*	**24**	Maďarsko	*63*
25	Bulharsko	*74*	**25**	Slovensko	*71*	**25**	Chorvatsko	*75*	**25**	Slovinsko	*70*	**25**	Kypr	*65*
26	Rumunsko	*77*	**26**	Rumunsko	*78*	**26**	Rumunsko	*76*	**26**	Slovensko	*75*	**26**	Slovensko	*67*
27	Řecko	*90*	**27**	Řecko	*96*	**27**	Slovensko	*78*	**27**	Chorvatsko	*77*	**27**	Chorvatsko	*77*
						28	Řecko	*91*	**28**	Řecko	*81*	**28**	Řecko	*81*

Zdroj: The Global Competitiveness Report 2006/2007–2015/2016; vlastní zpracování

Důležitost institucionální kvality veřejného sektoru a její vliv na celkové pořadí konkurenceschopnosti dokládá i graf č. 12, ze kterého je patrné, že postavení v celkovém hodnocení citlivě reaguje na pozici v hodnocení kvality institucí. Vyjma roku 2012/2013, kdy došlo z pohledu hodnocení institucí ke zlepšení postavení z 84 místa na 82, přičemž postavení konkurenceschopnosti se zhoršila o jednu příčku z 38 na 39 místo, vždy pokles v pořadí kvality institucí znamenal pokles v celkovém hodnocení.

U hodnocení jednotlivých pilířů konkurenceschopnosti byl ve všech sledovaných letech nejhorší výsledek vždy u hodnocení kvality institucí.

Graf 10: Srovnání vývoje konkurenceschopnosti ČR a hodnocení kvality institucí v letech 2006/2007–2015/2016



Zdroj: The Global Competitiveness Report 2006/2007–2015/2016

Shrnutí

Pozice České republiky se v mezinárodním srovnání konkurenceschopnosti ve sledovaných letech nezlepšila. Naopak nejlepšího postavení dosáhla ve výchozím roce 2006/2007. Největší vliv na toto negativní hodnocení má veřejný sektor, a to zejména kvůli vysoké míře korupce, přílišné byrokratické zátěži a vysokým daňovým zatížením. Vládní cíle zlepšit českou konkurenceschopnost prostřednictvím realizace Smart Administration nebyly naplněny.

5.3. EFEKTIVITA STRATEGIE SMART ADMINISTRATION

Jak již uvádí kapitola 4 pro realizaci aktivit v rámci strategie Smart Administration bylo schváleno 120 strategických projektů. Pouze 44 % dokončených realizací je tak výrazným neúspěchem. Pozitivní je pouze hodnocení podpůrných projektů.

Výsledky metody SERVQUAL ukazují, že úspěchy realizace strategie Smart Administration jsou dílčí, spíše lokálního charakteru a vliv na výrazné zlepšení v mezinárodní konkurenci je minimální. Česká republika si v žádném hodnocení výrazně nepolepšila, naopak její postavení je mnohdy horší než před realizací samotnou. Lze tedy říci, že realizace přispěla spíše k udržení dosavadních pozic.

Celkem bylo na realizaci projektů Smart Administration vynaloženo 27,85 mld. Kč. Díky intervencím do vybavení úřadů ICT, mohla být zahájena první vlna elektronizace české veřejné správy, která však nebyla dokončena. I nadále potřeba zaměřovat se na tuto oblast a rozvíjet jí. Vybudování základních registrů, síť kontaktních míst a spuštění datových schránek lze považovat za dobrý stavební kámen, nikoliv však za dostatečné řešení.

Do budoucna je nutné lépe plánovat strategické kroky, objektivně zhodnocovat absorpční kapacitu a důrazně dodržovat stanovené cíle.

Shrnutí

Cíle Smart Administration nebyly dosaženy, zejména nesplněním plánovaných aktivit. Kladně lze hodnotit pouze dílčí kroky v oblasti rozvoje elektronizace veřejné správy. Problémové oblasti, které měly plánované aktivity odstranit, tj. snížení byrokracie, zvýšení efektivity úřadů, zvýšení transparentnosti veřejné správy i nadále tvoří zásadní problémy tuzemské veřejné správy. Očekávaný pozitivní efekt strategie na postavení ČR v mezinárodním hodnocení je téměř minimální.

6. NÁVRHOVÁ ČÁST

Dokončení elektronizace veřejné správy

Na úrovni státní správy je potřeba v programovém období 2014-2020 realizovat zásadní projekty, k jejichž zahájení nedošlo v programovém období 2007-2013. Jedná se zejména o aktivity zaměřené na dosažení vysoké kvality služeb veřejné správy v návaznosti na elektronizace agend. Dokončení či zahájení se týká projektů eJustice, eCulture, eHealth, eProcurement, eSbírka, eLegislativa a eIdentita apod.

Využití potenciálu základních registrů

Navazování na úspěšné projekty z IOP, kterými jsou základní registry, spuštění datových schránek nebo CzechPOINT. Ty vytvořily základ pro následující etapu modernizace veřejné správy. Důraz by měl být nadále kladen na potřeby uživatelů, snižování administrativní zátěže, zjednodušení organizačních procesů. Mělo by dojít k využití potenciálu základních registrů, prostřednictvím napojování dalších agendových informačních systému či rejstříků. Ty by mohly být rozšířeny o další obory - např. do oblasti daňové správy, bankovnictví, pojišťovnictví, zdravotnictví, justice.

Propagace eGovernmentu

Současně s rozvojem elektronizace veřejné správy, je nutné zvyšovat povědomí o nových službách a efektivně propagovat přínosy. Jak ukázalo období 2007-2013, ČR má ve využívání eGovernmentu stále velké mezery oproti jiným státům EU. Propagace je nutná jak z pozice služeb na úrovni státní správy, tak i z hlediska územní samosprávy.

Rozšíření/zachování kontaktních míst veřejné správy

Na druhou stranu, i přestože je snahou vytvoření prostředí, kde lze realizovat úplné podání a komunikace prostřednictvím internetu, stále existuje velká skupina občanů, kteří nemohou či neumějí komunikovat s veřejnou správou samostatně elektronicky. Pro tyto skupiny by měla být zachována či rozšířena síť kontaktních míst.

Zavádění kvality do prostředí úřadů

I nadále by mělo pokračovat zavádění moderních metod řízení kvality do prostředí úřadů. Veřejné instituce tyto opatření mohou v programové období 2014-2020 spolufinancovat z Operačního program Zaměstnanost. Prioritní osa 4 - Efektivní veřejná správa. Cílem je optimalizovat procesy a postupy ve veřejné správě zejména prostřednictvím posílení strategického řízení organizací, zvýšení kvality jejich fungování a snížení administrativní zátěže. Přehled podporovaných metod je uveden v příloze č. 2.

Zvýšení aktivity veřejného sektoru jako zaměstnavatele

Kvalita veřejné správy úzce souvisí i s kvalitou jejich zaměstnanců. Veřejná správa by se měla snažit o vytvoření takového prostředí, aby jako zaměstnavatel byla konkurenceschopná vůči privátnímu sektoru. To znamená zejména zajištění adekvátních platových podmínek a rozvoj zaměstnanců, které zvednou atraktivitu veřejné správy na trhu práce a zajistí zvýšený počet odborníku v jejich strukturách.

7. ZÁVĚR

Cílem diplomové práce "Kvalita veřejné správy a její vliv na konkurenceschopnost ČR" bylo na základě invencí Smart Administration, resp. projektů spolufinancovaných ze strukturálních fondů Evropské unie v programovém období 2007–2013, zhodnotit vývoj a kvalitu poskytovaných veřejných služeb v komparaci s konkurenceschopností ČR.

První část práce – literární rešerše, se zaměřena na pojmy vztahující se k problematice veřejné správy, veřejných služeb a strukturálních fondů. Zejména je zde důraz na plánované strategické kroky ke zlepšení fungování veřejné správy a její přiblížení se občanům. Důležitou částí je i popis finančních nástrojů, prostřednictvím nichž jsou jednotlivé kroky spolufinancovány.

V praktické části byly mezi roky 2007–2015, pomocí metody SERVQUAL, porovnány plánované či výchozí hodnoty u šesti kritérií. Jedná se o transparentnost veřejné správy, výkonnost veřejné sektoru, dostupnost veřejných služeb, míra byrokratické zátěže pro podnikatelské subjekty, spolehlivost a mezinárodní konkurenceschopnost veřejných institucí.

Prostřednictvím realizovaných projektů v programovém období 2007–2013, v rámci prioritních os Integrovaného operačního programu a Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost bylo realizováno přes 1 200 projektů v návaznosti na Smart Administration v celkové výši více než 27 miliard Kč. Za největší úspěchy lze označit vybudování základních registrů, zavedení datových schránek a zřízení široké sítě kontaktních míst veřejné správy, tzv. CzechPOINTů. Tyto tři projekty tvoří základní pilíře moderní veřejné správy a jsou dobrým stavebním kamenem při rozšiřování eGovernmentu v České republice.

V praxi se totiž jedná o zjednodušování komunikace mezi občany/podnikatelským sektorem a veřejnou správou, je efektivně odstraňována duplicita a roztříštěnost dat, čímž se výrazně snižuje zbytečná administrativa. Díky finančním prostředkům ze strukturálních fondů byla posílena technologická vybavenost úřadů na všech úrovních, která umožňuje v elektronizaci a propojování veřejné správy pokračovat.

I přes realizaci významných projektů, mající v tuzemském měřítku na českou veřejnou správu pozitivní dopad, jsou změny v globálním hodnocení nedostatečné. To se ukazuje i na postavení ČR napříč mezinárodními žebříčky. Komparace výsledků zjištěných metodou SERVQUAL a mezinárodních hodnocení totiž poukázala na ne příliš pozitivní fakt, že ačkoliv jsou vynakládány vysoké částky do modernizace a zefektivnění veřejné správy, pozice České republiky se v porovnání s ostatními státy nezlepšuje. Hlavní příčiny jsou i nadále nadměrná byrokracie a míra korupce.

Úkolem institucí veřejné správy v programovacím období 2014-2020 je pokračovat v započaté elektronizaci veřejné správy, tak aby neustále docházelo ke snižování administrativní náročnosti a propojování dat. Společně s tím by se měla zvyšovat nejen nabídka, ale i kvalita veřejných služeb. Dalšími počiny by také měly být nové projekty při sledování mezinárodních trendů. Příkladem může být zavedení elektronických občanských průkazů, které umožní užití nejen na území České republiky, ale v rámci celé Evropské unie.

Souhrnně lze konstatovat, že oproti dosavadním způsobům komunikace s veřejnou správou, vyznačující se časovou náročností, nejednotností, roztříštěností a přílišnou administrativní zatížeností, došlo díky projektům realizovaným v programovém období 2007-2013, k „usnadnění života" nejen pro občany, ale i samotné zaměstnance veřejné správy. Nicméně na druhou stranu je nutné neopomenout, že potenciál, který podpora ze strukturálních fondů nabízela, byl vyšší. Je nutné v nadcházejícím období správně a efektivně využit finančních nástrojů (národních i ze strukturálních fondů), a cílit na zjednodušování procesů, protože jen tak může být veřejná správa skutečně přátelská a konkurenceschopná.

I. RESUMÉ

The aim of the thesis "The quality of public administration and its impact on the competitiveness of the Czech Republic" was based on implementation Smart Administration projects co-financed from EU Structural Funds in the programming period 2007 - 2013, and the aim was to evaluate the development and quality of public services and their impact on the competitiveness of the Czech Republic.

The first part focuses on a literature re-search for terms related to issues of public administration, public services and the Structural Funds. In particular, there is an emphasis on strategic steps to improve the functioning of public administration and its relevance to citizens. The important part is the description of financial instruments through which the individual steps are financed.

In the practical part, using analyzes of projects co-finances from EU Structural Founds, the planned goals that were set before the start of the programming period were compared with the final achieved value at the end of this period, as determined priority axes focused on improving public administration. Although most indicators have been fulfilled, and even surpassed expectations, the global and strategic goals that the Czech Republic had at the beginning of the programming period were not achieved. Even though there has been a large shift in the field of eGovernment, in particular by establishing CzechPOINTs, data boxes and basic registers, the potential of Structural Funds support was higher. This is manifested on the rating of competitiveness of the Czech Republic in an international comparison. The comparison of results obtained using SERVQUAL and international assessments shows a not very positive fact – that although large sums of financial means were spent on modernizing and streamlining the public administration, the position of the Czech Republic in comparison with other countries does not improve. One of the main causes are, unfortunately, public sector institutions, especially the excessive complexity of the system and excessive bureaucracy.

Key words: public administration, SERQUAL, Smart Admnistration, structural funds

II. POUŽITÁ LITERATURA

Analýza aktuálního stavu veřejné správy [online]. Ministerstvo vnitra2011. [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/clanek/analyza-aktualniho-stavu-verejne-spravy.aspx

CENTRUM PRO VÝZKUM VEŘEJNÉHO MÍNĚNÍ SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR. Spokojenost se stavem ve vybraných oblastech veřejného života 2007–2015. Výzkum Naše společnost. [online]. [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: http://cvvm.soc.cas.cz/

Český statistický úřad [online]. [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: https://www.czso.cz/

CzechPOINT [online]. [cit. 2016-08-02]. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/

Datové schránky [online]. [cit. 2016-08-02]. Dostupné z: https://www.mojedatovaschranka.cz/as/login?uri=https%3a%2f%2fwww.mojedatovaschranka.cz%2fportal%2fISDS%2f&status=NCOO

DOPADOVÁ EX – POST EVALUACE STRATEGIE REALIZACE SMART ADMINISTRATION V OBDOBÍ 2007–2015 EFEKTIVNÍ VEŘEJNÁ SPRÁVA A PŘÁTELSKÉ VEŘEJNÉ SLUŽBY: Ministerstvo vnitra [online]. [cit. 2016-04-05]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/soubor/dopadova-ex-post-evaluace-strategie-realizace-smart-administration-v-obdobi-2007-2015.aspx

EFEKTIVNÍ VEŘEJNÁ SPRÁVA A PŘÁTELSKÉ VEŘEJNÉ SLUŽBY: Strategie realizace Smart Administration v období 2007–2015 [online]. Usnesení vlády ze dne 11. července 2007, č. 757, 2007 [cit. 2015-07-02]. Dostupné z: http://www.osf-mvcr.cz/strategie-realizace-smart-administration

Programový dokument: Integrovaný operační program [online]. 2005 [cit. 2016-07-31]. Dostupné z: https://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Fondy-EU/Programove-obdobi-2007-2013/Programy-2007-2013/Tematicke-operacni-programy/IOP

Programový dokument: Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost [online]. 2005 [cit. 2016-07-31]. Dostupné z: https://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Fondy-EU/Programove-obdobi-2007-2013/Programy-2007-2013/Tematicke-operacni-programy/OP-Lidske-zdroje-a-zamestnanost

Programový dokument: Operační program Zaměstnanost [online]. 2015 [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: https://www.esfcr.cz/operacni-program-zamestnanost/-/dokument/799029

Analýza veřejných služeb: Usnesení vlády č. 848/2003. Ministerstvo vnitra. 2003.
KADEČKA, Stanislav a Filip RIGEL. Výkon státní správy – kompetence, odpovědnost. Brno: Ministerstvo vnitra České republiky [online] 2009. [cit. 2016-10-23]. Dostupné z: www.mvcr.cz/mvcren/file/vykon-statni-spravy-kompetence-pdf.aspx

PRŮCHA, Petr a Richard POMAHAČ. Lexikon správní právo. Ostrava: Sagit, 2002. Lexikony – Sagit, sv. VI. ISBN 80-7208-314-7.

PRŮCHA, Petr. Správní právo: obecná část. 6. dopl. a aktualiz. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. Edice učebnic Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně. ISBN 80-7239-157-7.

PŮČEK, Milan. Měření spokojenosti v organizacích veřejné správy: soubor příkladů. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, úsek veřejné správy, odbor modernizace veřejné správy, 2005. ISBN 80-239-6154-3.

PŮČEK, Milan a David KOPPITZ. Strategické plánování a řízení pro města, obce a regiony. Praha: Národní síť Zdravých měst ČR, 2012. ISBN 978-80-260-2788-1.

PŮČEK, Milan a František OCHRANA. Chytrá veřejná správa: kohezní politika. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, Národní orgán pro koordinaci, c2009. ISBN 978-80-86616-27-4.
Správa základních registrů [online]. [cit. 2016-08-02]. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/

Regionální informační servis [online]. [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: http://www.risy.cz/cs

Strukturální fondy [online]. [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: https://www.strukturalni-fondy.cz

ŠKODOVÁ-PARMOVÁ, Dagmar. Konkurenceschopnost a služby pro podnikatele: význam řízení služeb pro podnikatele při zvyšování konkurenceschopnosti vybraných národních ekonomik. Praha: Alfa nakladatelství, 2012. Ekonomie studium. ISBN 978-80-87197-46-2.

The Worldwide Governance Indicators [online]. [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: http://info.worldbank.org/governance/wgi/index.aspx#home

TRANSPARENCY INTERNATIONAL. Corruption Perception Index 2015 [online]. 2015 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.transparency.org/cpi2016

TRANSPARENCY INTERNATIONAL. Corruption Perception Index 2014 [online]. 2014 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.transparency.org/cpi2014

TRANSPARENCY INTERNATIONAL. Corruption Perception Index 2013 [online]. 2013 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.transparency.org/cpi2013

TRANSPARENCY INTERNATIONAL. Corruption Perception Index 2012 [online]. 2012 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.transparency.org/cpi2012

TRANSPARENCY INTERNATIONAL. Corruption Perception Index 2011 [online]. 2011 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.transparency.org/cpi2011

TRANSPARENCY INTERNATIONAL. Corruption Perception Index 2010 [online]. 2010 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.transparency.org/cpi2010

TRANSPARENCY INTERNATIONAL. Corruption Perception Index 2009 [online]. 2009 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.transparency.org/research/cpi/cpi_2009/0/

TRANSPARENCY INTERNATIONAL. Corruption Perception Index 2008 [online]. 2008 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.transparency.org/research/cpi/cpi_2008/0/

TRANSPARENCY INTERNATIONAL. Corruption Perception Index 2007 [online]. 2007 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.transparency.org/research/cpi/cpi_2007/0/

UN E-EGovernment Knowledge DataBase [online]. [cit. 2017-04-09]. Dostupné z: https://publicadministration.un.org/egovkb/Data-Center

Veřejný dálkový přístup: k datům registru územní identifikace, adres a nemovitostí [online]. [cit. 2016-08-02]. Dostupné z: http://vdp.cuzk.cz/

WORLD BANK. Doing Business 2015 [online]. 2014 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.doingbusiness.org/reports/global-reports/doing-business-2015

WORLD BANK. Doing Business 2014 [online]. 2013 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.doingbusiness.org/reports/global-reports/doing-business-2014

WORLD BANK. Doing Business 2013 [online]. 2012 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.doingbusiness.org/reports/global-reports/doing-business-2013

WORLD BANK. Doing Business 2012 [online]. 2011 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.doingbusiness.org/reports/global-reports/doing-business-2012

WORLD BANK. Doing Business 2011 [online]. 2010 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.doingbusiness.org/reports/global-reports/doing-business-2011

WORLD BANK. Doing Business 2010 [online]. 2009 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.doingbusiness.org/reports/global-reports/doing-business-2010

WORLD BANK. Doing Business 2009 [online]. 2008 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.doingbusiness.org/reports/global-reports/doing-business-2009

WORLD BANK. Doing Business 2008 [online]. 2007 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.doingbusiness.org/reports/global-reports/doing-business-2008

WORLD BANK. Doing Business 2007 [online]. 2006 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www.doingbusiness.org/reports/global-reports/doing-business-2007

WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Competitiveness Report 2015–2016 [online]. 2015 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2015-16.pdf

WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Competitiveness Report 2014–2015 [online]. 2014 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2014-15.pdf

WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Competitiveness Report 2013–2014 [online]. 2013 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2013-14.pdf

WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Competitiveness Report 2012–2013 [online]. 2012 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2012-13.pdf

WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Competitiveness Report 2011–2012 [online]. 2011 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2011-12.pdf

WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Competitiveness Report 2010–2011 [online]. 2010 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2010-11.pdf

WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Competitiveness Report 2009–2010 [online]. 2009 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2009-10.pdf

WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Competitiveness Report 2008–2009 [online]. 2008 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2009-10.pdf

WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Competitiveness Report 2007–2008 [online]. 2007 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2007-08.pdf

WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Competitiveness Report 2006–2007 [online]. 2006 [cit. 2017-04-01]. Dostupné z: http://www3.weforum.org/docs/WEF_GlobalCompetitivenessReport_2006-07.pdf

Základní registry [online]. [cit. 2016-08-05]. Dostupné z: http://www.osf-mvcr.cz/zakladni-registry

III. POUŽITÉ ZKRATKY

ČR	Česká republika
EU	Evropská Unie
CPI	Corruption Perception Index / Index vnímání korupce
GCI	Global Competitiveness Index
CVVM	Centrum pro výzkum veřejného mínění
HW	Hardware
ICT	Informační a komunikační technologie
IOP	Integrovaný operační program
IZS	Integrované záchranné složky
LAU	Local Administrative Units / Místní samosprávné jednotky
MHD	Městská hromadná doprava
NUTS	Nomenclature of Units for Territorial Statistics / Nomenklatura územních statistických jednotek
OP	Operační program
OPLZZ	Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost
PO	Prioritní osa
ROB	Registr obyvatel
ROP	Regionální operační program
ROS	Registr osob
RPP	Registr práv a povinností
RÚIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
SW	Software
WEF	World Economic Forum
WGI	Worldwide Governance Indicators

IV. SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ A GRAFŮ

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Přehled jednotek NUTS v klasifikaci CZ-NUTS 15

Tabulka 2: Alokované částky dle prioritních os 25

Tabulka 3: Přehled operačních programů ve vztahu k Smart Administration..... 36

Tabulka 4: Počty realizovaných projektů ve vztahu ke strategii Smart Administration 39

Tabulka 5: Hodnocení kvality veřejného sektoru metodou SERVQUAL..... 48

Tabulka 6: Hodnocení vládní efektivity členských států EU v letech 2007–2015..... 52

Tabulka 7: Hodnocení kvality institucí členských států EU v letech 2006/2007–2015/2016 61

Tabulka 8: Hodnocení konkurenceschopnosti ekonomik členských států EU v letech 2006/2007–2015/2016 65

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: GAP Model 6

Obrázek 2: Mapa správního uspořádání ČR 12

Obrázek 3: Mapa vyšších územních samosprávných celků..... 13

Obrázek 4: Hexagon veřejné správy 19

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Přehled čerpání dle strategických cílů strategie Smart Administration (v %) ... 40

Graf 2: Přehled čerpání dle specifických cílů strategie Smart Administration (v %)..... 41

Graf 3: Index vnímání korupce v ČR – komparace s vítěznou zemí 2007-2015 (v %).. 50

Graf 4: Spokojenost veřejnosti s fungováním úřadů (v %) 54

Graf 7: Počet hodin potřebných k administraci daní v ČR, vývoj v letech 2007-2015 .. 55

Graf 8: Počet hodin potřebných k administraci daní (EU), srovnání let 2007 a 2015 56

Graf 9: Počet potřebných dnů k založení podniku v zemích EU 2007 a 2015 57

Graf 10: Počet hodin potřebných k založení podniku v ČR 2007-2015 57

Graf 9: Hodnocení dostupnosti veřejných služeb 58

Graf 10: Srovnání vývoje konkurenceschopnosti ČR a hodnocení kvality institucí v letech 2006/2007–2015/2016 67

V. SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA Č. 1 Popis nových služeb veřejné správy

PŘÍLOHA Č. 2 Podporované zavádění kvality ve veřejné správě v programovém období 2014-2020

VI. PŘÍLOHY

PŘÍLOHA Č. 1

POPIS NOVÝCH SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY

Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN)

Veřejnosti slouží zdarma aplikace Veřejný dálkový přístup (VDP), která bez registrace umožňuje nahlížet a získávat informativní data základního registru RÚIAN a také některá data editačního agendového informačního systému územní identifikace (ISÚI) a informačního systému katastru nemovitostí (ISKN). Příklady využití:

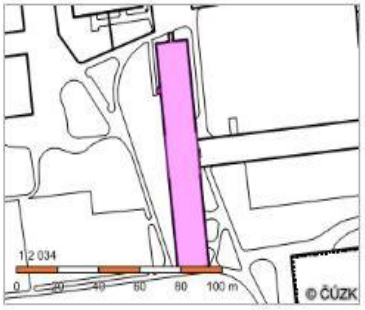
Hlavní obrazovka VPD

V rámci veřejného dálkového přístupu lze např. vyhledávat stavební objekty a získávat informace o technickoekonomických atributech, vlastnických právech, včetně vyznačení objektu v mapě.

Vyhledávání prvků – Informace o stavbě, př. budova Ekonomické fakulty JČU

Informace o stavbě

Stavba:	č. p. 787
Obec:	České Budějovice [544256]
Část obce:	České Budějovice 2 [403873]
Katastrální území:	České Budějovice 2 [621943]
Číslo LV:	102
Stavba stojí na pozemku:	p. č. 1271, 1272/6
Typ stavby:	budova s číslem popisným
Způsob využití:	stavba občanského vybavení



Informace z RÚIAN

Vlastníci, jiná oprávnění

Vlastnické právo	Podíl
Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Branišovská 1645/31a, České Budějovice 2, 37005 České Budějovice	

Způsob ochrany nemovitosti

Nejsou evidovány žádné způsoby ochrany.

Omezení vlastnického práva

Nejsou evidována žádná omezení.

Jiné zápisy

Nejsou evidovány žádné jiné zápisy.

Řízení, v rámci kterých byl k nemovitosti zapsán cenový údaj

Nemovitost je v územním obvodu, kde státní správu katastru nemovitostí ČR vykonává Katastrální úřad pro Jihočeský kraj, Katastrální pracoviště České Budějovice

Vyhledávání prvků – Detail o stavbě, př. budova Ekonomické fakulty JČU

Stavební objekt - detail

Kód: 22980342

Obec:	České Budějovice	Informace k datu
Část obce:	České Budějovice 2	Zobrazit v mapě
Městská část/obvod:		Údaje o vlastnictví
Parcela a katastrální území:	1271 České Budějovice 2	
	Přejít na: Stát	Přejít

Čísla popisná nebo evidenční:	**787**
Typ:	**Budova s číslem popisným**
Způsob využití:	stavba občanského vybavení
Způsoby ochrany:	

Technicko-ekonomické atributy:

Datum dokončení:		Druh svislé nosné konstrukce:	Kámen, cihly, tvárnice vč. kombinací
Počet bytů:	3	Připojení na vodovod:	S vodovodem
Zastavěná plocha [m^2]:		Připojení na kanalizační síť:	Přípoj na kanalizační síť
Obestavěný prostor [m^3]:		Připojení na rozvod plynu:	Plyn z veřejné sítě
Podlahová plocha [m^2]:		Způsob vytápění:	Centrální dálkové (kotel mimo stavbu)
Počet podlaží:	3	Vybavení výtahem:	Bez výtahu
Počet vchodů:			

Definiční bod Y: 757409,00 X: 1165456,38

Zdroj: vdp.cuzk.cz

Ověřování adres, př. Ekonomické fakulty JČU

Adresní místo - detail

Kód: 23350415

Obec:	České Budějovice (okres České Budějovice)	Informace k datu
Část obce:	České Budějovice 2	Zobrazit v mapě
Městská část/obvod:		
Ulice:	Studentská	
PSČ:	37005	
Volební okrsek:	32	
	Přejít na: Stát	Přejít

Číslo popisné nebo evidenční / orientační:	**787/13**

Adresa dle vyhlášky č. 359/2011 Sb.

Řádek 1:	Studentská 787/13
Řádek 2:	České Budějovice 2
Řádek 3:	37005 České Budějovice

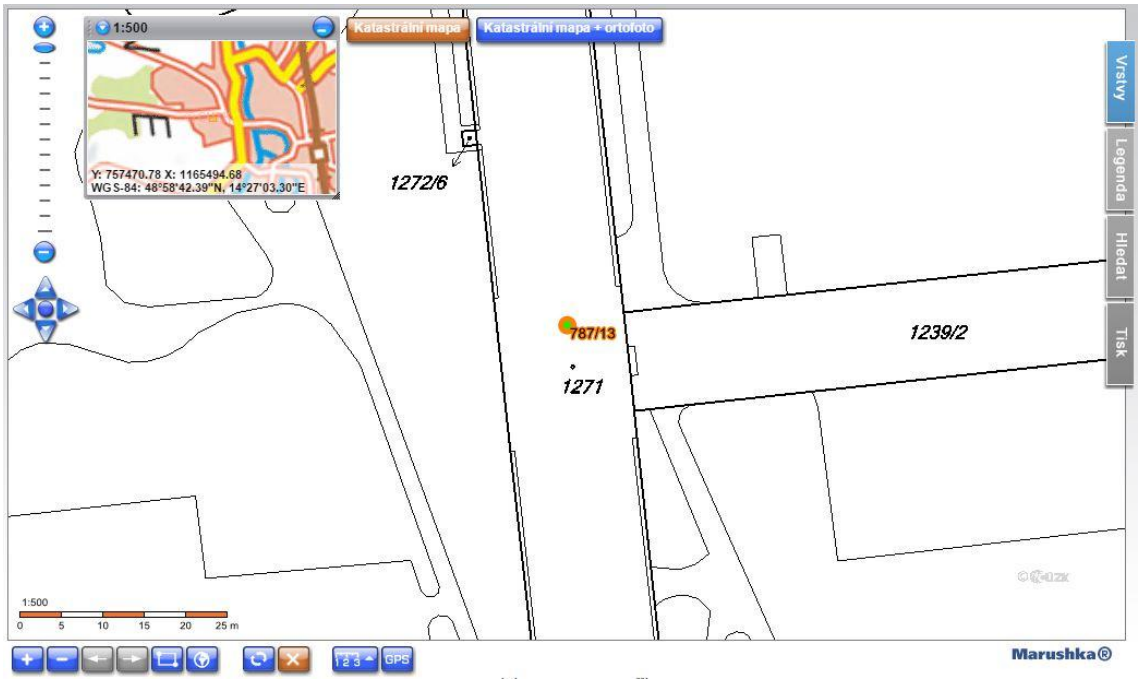
Typ definičního bodu:

Adresní bod:	Y: 757409,00 X: 1165456,38
Přístup pro hasiče:	-
Přístup pro záchrannou službu:	-

Zdroj: vdp.cuzk.cz

Zobrazování objektů a pozemků v mapě.

Zobrazení objektů v katastrální mapě, př. budova Ekonomické fakulty JČU



Zdroj: vdp.cuzk.cz

Zobrazení objektů v katastrální mapě + ortofoto, př. EF JČU

vdp.cuzk.cz

Agendové registry napojené na centrální registry

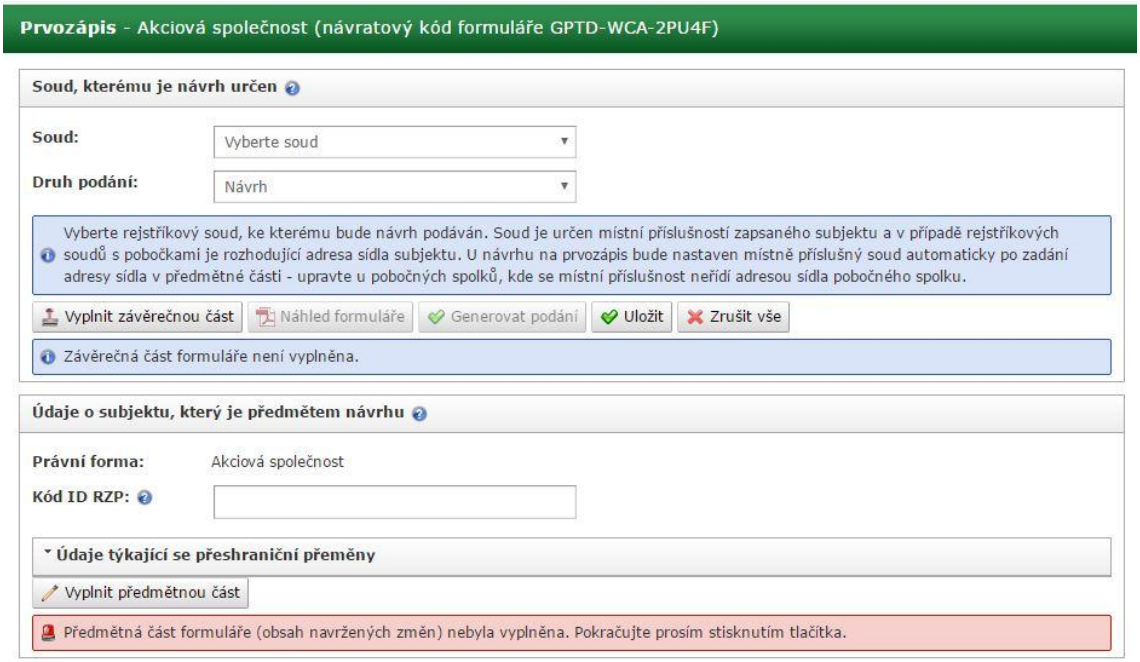
Jedná se o registry/rejstříky/registrované agendy propojené se základními registry, včetně jejich rozvoje, zlepšování funkcionalit a systému bezpečného a chráněného přístupu. Ve sledovaném období bylo realizováno celkem 14 projektů. Příkladem nové služby pro občany je vytvoření elektronického systému evidence památkového fondu v ČR a elektronizace procesních postupů v oblasti evidence památkového fondu, tzv. Památkového katalogu, který představuje přehledný systém evidence všech movitých i nemovitých památek, památkově chráněných území i ochranných pásem, nahrazující původně samostatné aplikace. Součástí je i evidence objektů památkového zájmů, což představuje monitoring aktuálního stavu s možností generování seznamů ohrožených či zachráněných památek.

Dalším realizovaným projektem, jenž vede ke zkvalitnění poskytovaných veřejných služeb je napojení Registru živnostenského podnikání na základní registry veřejné správy. Díky tomu data zde vedená slouží jako zdroj referenčních údajů pro základní registr osob. Podnikatelé tak nemusejí obíhat úřady a opakovaně předkládat stále stejné dokumenty, například při změně svého jména, bydliště nebo sídla. Změnu provedenou na jednom úřadě získají z registrů i ostatní úřady, které mají k údaji přístup na základě zákona. Zrychluje se tím proces vyřízení žádosti podnikatele a snižuje se byrokratická zátěž úřadů i podnikatelů. Nově systém umožňuje i ukládání různých listin v úložišti ISRŽP[15], např. doklady o odborné způsobilosti pro provozování živnosti. Podnikatel tedy tyto skutečnosti nemusí v budoucnu znovu dokládat. Současně došlo k vytvoření cizojazyčných mutací, tak aby se zjednodušil přístup k informacím i pro zahraniční uživatele.

Pozitivně přispělo i napojení Obchodního rejstříku (OR), který je hlavním zdrojem dat pro registr osob. Napojením na základní registry došlo ke zlepšování podnikatelského prostředí zvyšováním efektivity komunikace Obchodního rejstříku se subjekty veřejné správy. Nový Obchodní rejstřík umožňuje podnikatelům, nepotřebují-li k úkonu souhlas dalších jednatelů, pořídit ověřený výpis z OR v elektronické podobě a zdarma. Taktéž je možné provést změny v zápisu do OR, a to použitím jednoduchého interaktivního formuláře. Díky samoobslužnosti podání, zefektivnění agendy a výměny dat v rámci veřejné správy, vznikají úspory nejen při pořizování a validaci, ale eliminují se i neúplná či chybná podání.

[15] ISRŽP – Informační systém Registru živnostenského podnikání

Zápis do OR

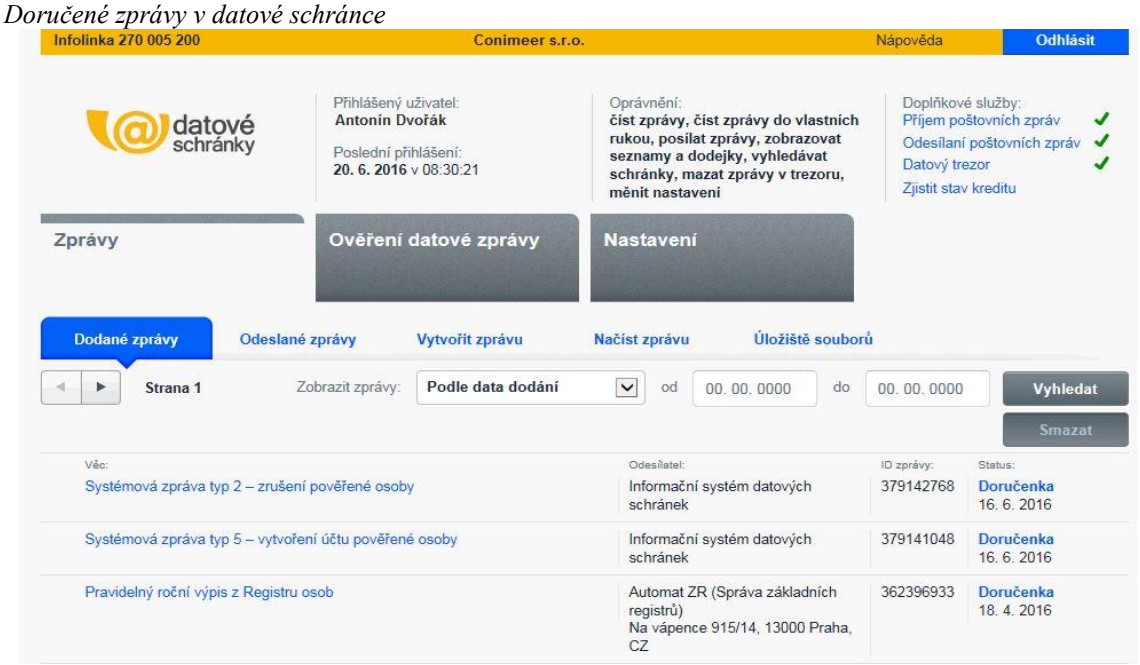


Zdroj: or. justice.cz

Datové schránky

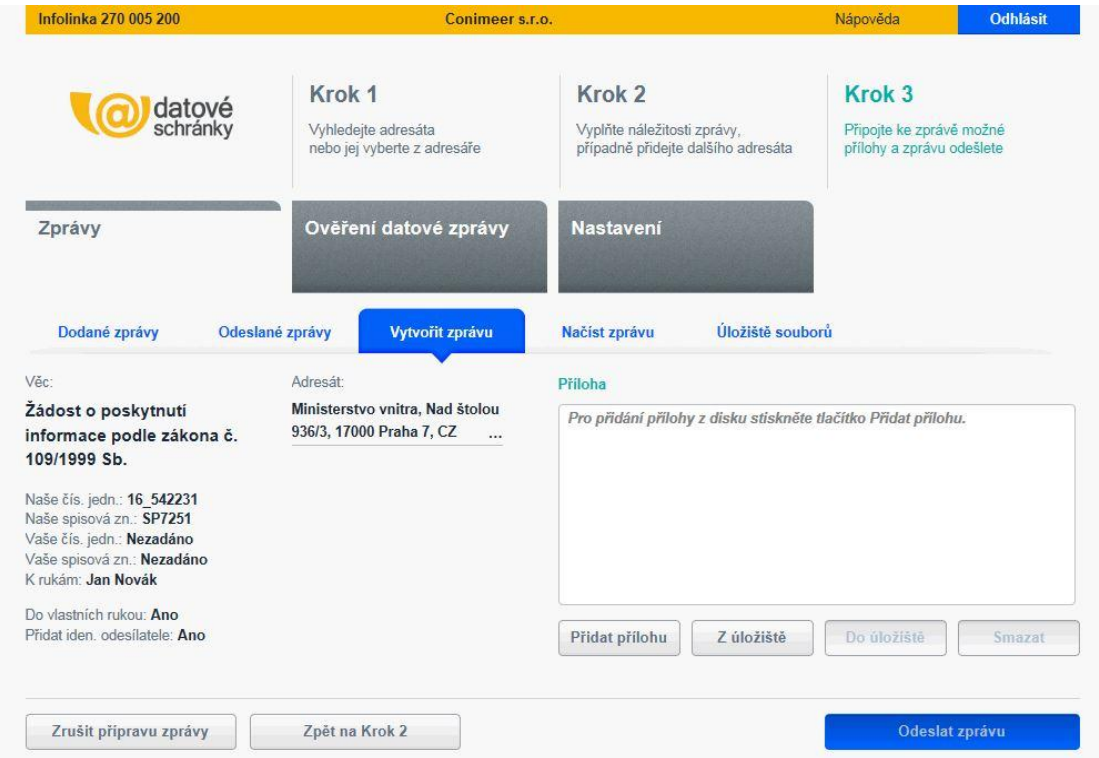
Příklad práce s datovou schránkou:

Doručené zprávy v datové schránce



Zdroj: isdstest.cz

Vytvoření zprávy v datové schránce



Zdroj: isdstest.cz

Služby CzechPOINT

V současné době poskytuje CzechPOINT následující služby: [16]

Výpis z katastru nemovitostí

O Výpis z Katastru nemovitostí lze zažádat na základě listu vlastnictví (žadatel musí znát katastrální území a číslo listu vlastnictví) nebo podle seznamu nemovitostí (na základě katastrálního území a dále buď dle parcelního čísla požadované nemovitosti, jedná-li se o pozemek, nebo stavební parcelu případně čísla popisného, jedná-li se o stavbu.)

[16] Data k 1.4.2017

Současně je možné získat Výpis z katastrální mapy. O vydání snímku z katastrální mapy lze zažádat bez vlastnického vztahu k danému území.

Této služby lze využít např. při ocenění nemovitosti nebo stavebnímu řízení.

Výpis z Obchodního rejstříku

Výpis z Obchodního rejstříku lze požadovat na základě znalosti IČ obchodní organizace. Jsou vydávány 2 druhy dokumentů:

- Úplný výpis – v něm jsou obsaženy všechny informace, které byly zapsány v obchodním rejstříku po dobu existence firmy.
- Výpis platných – obsahuje souhrn informací o firmě k aktuálnímu datu.

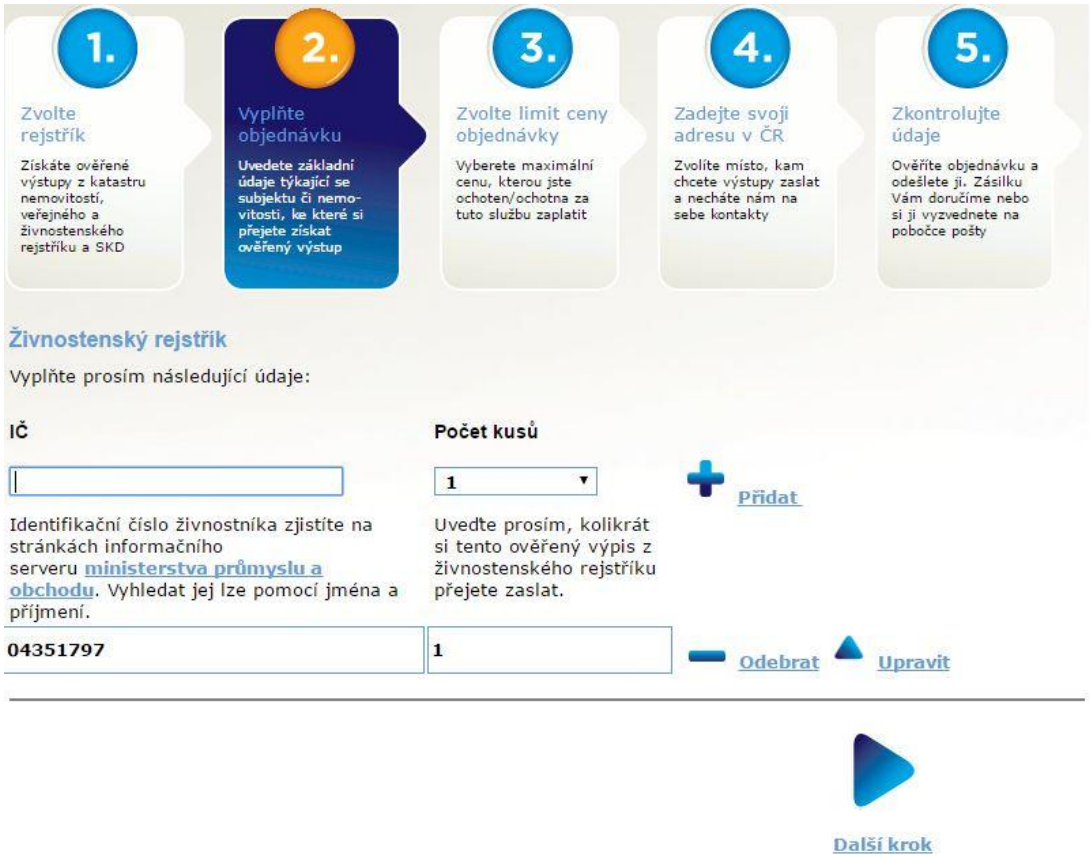
Výpis z Živnostenského rejstříku

Dle stejných kritérií jako u Výpisu z Obchodního rejstříku lze požadovat výpis z Živnostenského rejstříku, tedy na základě znalosti IČ. O výpis lze zažádat i prostřednictvím CzechPOINT@office. Jednotlivé kroky k získání Výpisu viz následující obrázky:

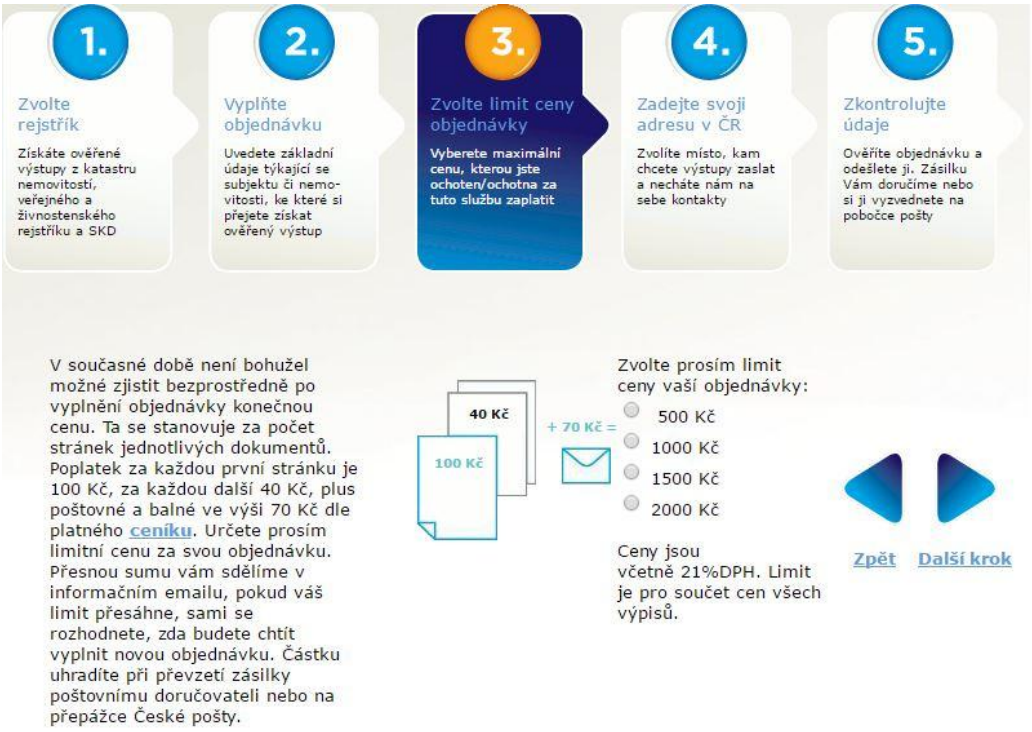
Výpis z živnostenského rejstříku – krok 1

Výpis z živnostenského rejstříku – krok 1

Výpis z živnostenského rejstříku – krok 2



Výpis z živnostenského rejstříku – krok 3



Výpis z živnostenského rejstříku – krok 4

Zdroj: živnostenský rejstřík

Výpis z Rejstříku trestů

Výpis z evidence Rejstříku trestů lze vydat pouze osobě, které se výpis týká, a to pouze na základě písemné žádosti. Žádost není třeba ručně vyplňovat, po kontrole identifikační údajů ji žadatel obdrží vyplněnou k podpisu předtím, než mu je výpis z Rejstříku trestů vydán. Výpis lze vydat i cizincům, kteří mají například trvalé bydliště v České republice. Identifikace žádající osoby se ověřuje na základě předloženého dokladu totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní doklad).

Přijetí podání podle živnostenského zákona

Prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy lze podat veškerá podání živnostenskému úřadu. Jedná se o:

- ohlášení živnosti
- ohlášení údajů /nebo jejich změn/ vedených v živnostenském rejstříku
- žádost o udělení koncese a žádost o změnu rozhodnutí o udělení koncese.

Výpis z bodového hodnocení řidiče

Služba umožňuje občanům na kontaktním místě veřejné správy zjistit stav trestných bodů (bez bodů ve správním řízení). Výpis je poskytován z Centrálního registru řidičů vedeného Ministerstvem dopravy, jehož součástí je i evidence bodového hodnocení. Tento výpis má pouze informativní charakter pro občany, který nenahrazuje výpis z karty řidiče pro styk s úřady.

Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů

Tato služba je především určena firmám a dodavatelům, kteří mají zájem se ucházet o veřejné zakázky. Seznam kvalifikovaných dodavatelů vede Ministerstvo pro místní rozvoj, jako součást Informačního systému o veřejných zakázkách.

Výpisem ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů může dodavatel v zadávacím řízení nahradit doklady prokazující splnění základních a profesních

kvalifikačních kritérií. Zadavatelé pak mají povinnost tento výpis ze seznamu uznat, není-li starší více než 3 měsíce.

Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH

Jedná se online systém pro evidenci přijatých autovraků vycházející z požadavků zákona o podrobnostech nakládání s autovraky. Pro evidenci autovraků je nutné, aby se provozovatelé autovrakovišť zaregistrovali na Modulu autovlaků Informačního systému odpadového hospodářství (ISHO), což je jim umožněno skrze CzechPOINT.

Výpis z insolvenčního rejstříku

Jedná se o veřejně přístupný rejstřík, není tedy nutné ověřovat totožnost žadatele. V rejstříku je možné vyhledávat na základě dvou ukazatelů – identifikačního čísla organizace a podle osobních údajů. Insolvenčního rejstříku poskytuje informace o insolvenčních řízeních a umožňuje sledování jejich průběhu. Prostřednictvím insolvenčního rejstříku jsou zveřejňovány veškeré relevantní informace týkající se insolvenčních správců, dokumenty z insolvenčních spisů i zákonem stanovené informace týkající se dlužníků.

Tuto službu využijí zejména podnikatelé, ke kontrole, zda jejich dodavatelé či klienti nejsou vedeni v seznamu dlužníků.

Datové schránky

Na CzechPOINTu lze využít následujících služeb:

- Žádost o zřízení datové schránky
- Žádost o znepřístupnění datové schránky, která byla zřízena na žádost
- Žádost o opětovné zpřístupnění datové schránky
- Podání žádosti o zneplatnění přístupových údajů do datové schránky a vydání nových – např. v případě ztráty, nebo odcizení přístupových údajů do datové schránky

- Vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových
- Žádost, aby datová schránka plnila funkci orgánu veřejné moci (OVM)
- Žádost, aby datová schránka neplnila funkci OVM
- Přidání pověřené osoby k přístupu do datové schránky
- Oznámení o změně adresy, příjmení osob s přístupem do datové schránky
- Zneplatnění přístupových údajů pověřené osoby (zrušení osoby)
- Povolení/zrušení právnických (PO)/fyzických osob (FO) dodávání dokumentů od PO/FO

Autorizovaná konverze dokumentů

Autorizovaná konverze je služba úplného převedení dokumentu v listinné podobě do elektronické podoby nebo úplné převedení elektronického dokumentu do dokumentu v listinné podobě. Dokument, který provedením konverze vznikl, má stejné právní účinky jako dosud používaná ověřená kopie.

- **Konverze z listinné do elektronické podoby** – zákazník přinese listinu, kterou chce konvertovat, zvolí formu výstupu – CD/DVD nebo možnost zaslání do tzv. Úschovny tedy do úložiště konvertovaných dokumentů, kde si jej nejpozději do 3 dnů vyzvedne. Výstupem konverze bude dokument v elektronické podobě ve formátu PDF.
- **Konverze z elektronické do listinné podoby** – elektronický dokument v PDF, který chce zákazník konvertovat, je možné přinést na CD/DVD nebo vložit do Úschovny (datového úložiště) ručně či posláním z datové schránky. V tomto případě s sebou zákazník přinese potvrzení o vložení dokumentu do datového úložiště pro potřeby konverze, které obsahuje jeho jednoznačnou identifikaci.

Vyzvednutí autorizované konverze dokumentu

Zdroj: czechpoint.cz/uschovna

Elektronická konverze

Ověřovací doložka konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě

Ověřuji pod pořadovým číslem **80513814-25882-160104101403**, že tento dokument, který vznikl převedením vstupu v listinné podobě do podoby elektronické, skládající se z **2** listů, se doslovně shoduje s obsahem vstupu.

Zajišťovací prvek: **bez zajišťovacího prvku**

Ověřující osoba: **Lucie Mrhálková**

Vystavil: **Městská část Praha 14**
Pracoviště: **Městská část Praha 14**
V Praze dne **04.01.2016**

80513814-25882-160104101403

Zdroj: vlastní

PŘÍLOHA Č. 2

PODPORVANÉ ZAVÁDĚNÍ KVALITY VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ V PROGRAMOVÉM OBDOBÍ 2014–2020

Existuje mnoho kvalitativních a kvantitativních metod, kterými lze měřit kvalitu poskytovaných služeb. Kvalitativní měření obsahuje naslouchání, studium, analyzování a interpretování stanovisek zákazníků/občanů. Naproti tomu kvantitativní metody slouží k měření přímo měřitelných veličin.

Níže uvedené metody pro zlepšování kvality veřejné správy jsou podporovány v rámci Operačního programu Zaměstnanost.

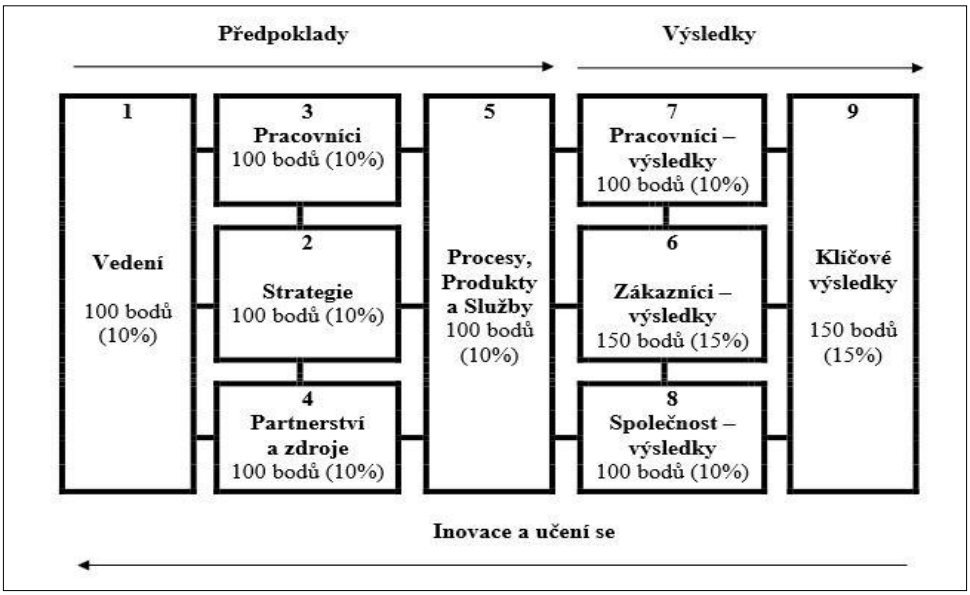
MODEL EFQM

Model excelence EFQM[17] (Obrázek 1) byl představen v roce 1992 Evropskou nadací pro management kvality. EFQM byla založena v roce 1988 čtrnácti významnými evropskými společnostmi. Nyní má EFQM přes 700 členů z více než 50 zemí celého světa.

Vizí EFQM je pomáhat vytvářet "svět, ve kterém jsou evropské organizace vynikající". Nadace EFQM usiluje být řídící silou udržitelné excelence v evropských organizacích. Jde tedy o posilování a rozšiřování hodnot excelence (výjimečnosti), a za tím účelem vyvinula model excelence EFQM. Nadace také řídí a dohlíží na proces udílení "Evropské ceny kvality" (Ministerstvo vnitra, 2006).

[17] . EFQM - The European Foundationa for Quality Management

Obrázek 1 Model excelence EFQM



zdroj: Strategie Národní politiky kvality 2011-2015

Model má 9 kritérií, která tvoří rámec modelu. Jednotlivá kritéria mají stanovenou váhu v %. Pět z nich se týká předpokladů pro dosahování výsledků (jak řídit, jak uplatňovat strategie, jak motivovat a řídit zaměstnance, jak pracovat se zdroji a budovat partnerství, jak řídit procesy). Čtyři kritéria se týkají dosahování samotných cílů (výsledků) vůči zákazníkům, zaměstnancům (lidí v organizaci), vůči společnosti. Poslední kritérium se týká klíčových výsledků. Snahou je vytvářet takové prostředí, aby docházelo k dosahování excelentních výsledků.

Hodnocení dle RADAR

Pro hodnocení se používá hodnotící systém RADAR. Skládá se z pěti prvků:

R (Result) - určit výsledky kterých má být dosaženo

A (Approach) - naplánuj a realizuj své přístup pro dosažení výsledků

D (Deployment) - aplikuj tyto přístupy uvnitř organizace

A (Assessment) - proveď hodnocení

R (Rewiew) - proveď přezkoumání (Ministerstvo vnitra, 2006).

MODEL CAF

Společný hodnotící rámec - Model CAF[18] je odvozen z modelu EFQM a modelu německé Univerzity správních věd ve Speyeru pro potřeby veřejné správy (Ministerstvo vnitra, 2010). Je společným (Common) nástrojem pro inovace a zlepšování (kvality, efektivnosti a výkonnosti úřadu, stejně jako spokojenosti jeho zákazníků/občanů) všech druhů organizací veřejného sektoru v celé EU.

Je sebehodnotící (Assessment) metodou - umožňuje provést bodové hodnocení dosahovaných cílů (výsledků), kterých úřad dosahuje směrem k zákazníkům/občanům, k zaměstnancům (produktivita, spokojenost atd.), k výsledkům vlivu na životní prostředí a vlivu na společnost, ke klíčovým výsledkům výkonnosti. Stejně tak umožňuje provést i hodnocení předpokladů pro dosahování těchto výsledků.

Je rámcem (Framework) pro efektivní, kvalitní, výkonné vedení a řízení úřadu, pro strategické i operativní plánování, pro řízení lidských zdrojů, řízení partnerství a zdrojů, procesů, inovací i změn. CAF je také rámcem pro hledání a dosahování klíčových cílů (výsledků).

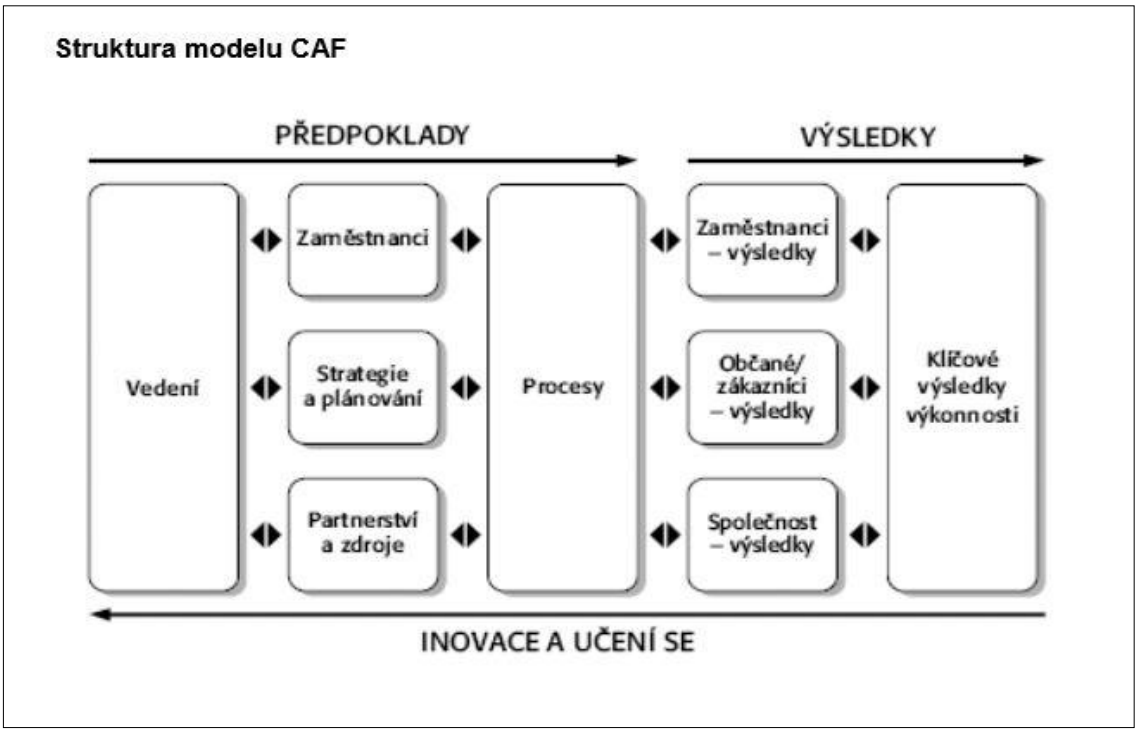
Tento model cestou k efektivnímu a kvalitnímu úřadu či jakékoli organizaci veřejného sektoru. CAF je také cesta k úřadu "dobré služby". Tedy k výkonnému úřadu, který má spokojené zákazníky/ občany, ale také zaměstnance.

Model je založen na provedení sebehodnocení podle devíti kritérií (Obrázek 2). Pět z nich se týká předpokladů pro dosahování výsledků a čtyři dosahování cílů (výsledků) vůči zákazníkům/občanům, zaměstnancům, vlivu na společnost a životní prostředí, klíčových výsledků týkajících se výkonnosti úřadu. "Inovací a učení se" znamená především, učení se od druhých - tedy benchmarking či benchlearning (Ministerstvo vnitra, 2006).

Jednotlivá kritéria se skládají z 28 subkritérií a z jednotlivých příkladů otázek (indikátorů).

[18] Model CAF – Common Assessment Framework - Společný hodnotící rámec

Obrázek 2 Model CAF



zdroj: Strategie Národní politiky kvality 2011-2015

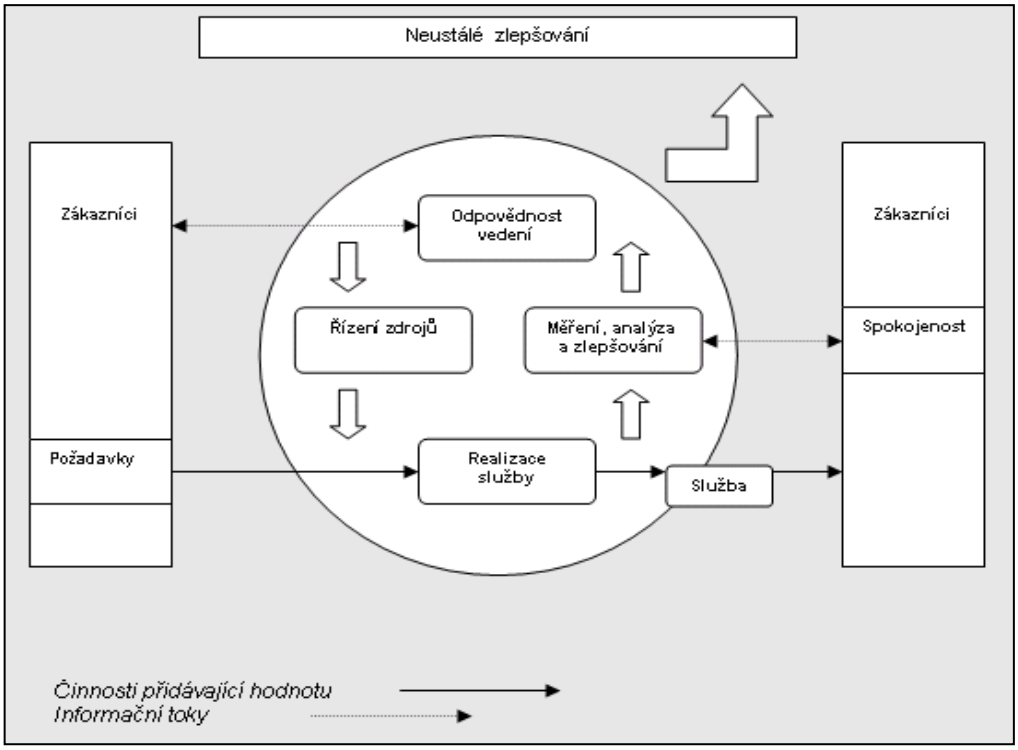
MĚŘENÍ KVALITY DLE ISO

ISO 9001

Systém kvality dle ISO[19] lze zjednodušeně nazvat systémem kontrol a prevencí. V posledních letech se systém kvality dle ISO stal běžným standardem v českých podnicích a stále častěji se využívá i v organizacích veřejné správy. Systém vychází z certifikační normy ISO 9001 (Obrázek 3), (Půček, Koppitz, 2012).

[19] ISO - International Organization for Standardization - Mezinárodní organizace pro normalizaci

Obrázek 3 Model procesně orientovaného systému řízení



zdroj: www.citellus.cz

Úspěšné řízení

Úspěšné vedení a fungování organizace (např. úřadu) dle Půčka (2005) vyžaduje, aby byla zřízena systematickým a jasným (tedy i protikorupčním) způsobem. Úspěch může být výsledkem zavádění a udržování takového systému řízení, jehož cílem je neustálé zlepšování efektivnosti a účinnosti činnosti organizace nebo úřadu, a to na základě respektování potřeby zainteresovaných stran (občan, dodavatelé, stát, příroda).

Norma ISO vychází z osmi zásad kvalitního řízení:

1. zaměření na zákazníka/občana
2. vedení a řízení zaměstnanců
3. angažovanost zaměstnanců
4. procesní přístup
5. systémový přístup k řízení
6. neustálé zlepšování
7. přístup k rozhodování, zakládající se na faktech
8. vzájemně prospěšné dodavatelské (a partnerské) vztahy.

ISO 27001:2013

Mezi hlavní aspekty této části normy, které pokrývá, patří:

- harmonizace s normami pro další systémy řízení
- kontinuální zajištění procesu zlepšování řízení bezpečnosti informací
- celopodnikové řízení
- zajištění souladu s právními a regulatorními předpisy
- záruky za bezpečnost informací
- zavedení principů OECD pro oblast bezpečnosti informačních systémů a sítí

Norma zavádí model Plánuj-Dělej-Kontroluj-Jednej (Plan-Do-Check-Act nebo zkratkou PDCA) jako součást přístupu systému řízení k vývoji, implementaci a zdokonalování efektivnosti systému řízení bezpečnosti informací v organizaci

Cyklus zlepšování PDCA

Cyklus zlepšování PDCA nebo-li Demingův cyklus je jednoduchá metoda zlepšování s univerzálním použitím (jak pro zlepšování plnění úkolů samosprávy, tak pro přenesený výkon státní správy).

Pomocí tohoto cyklu lze řídit jakoukoliv změnu, jakýkoliv plán. Cyklus PDCA je zobrazením procesu trvalého zlepšování. (Obrázek 4).

První krok cyklu – "plan"

Skládá se ze studia současné situace a popisem procesů.

Druhý krok – "do"

Navrhnutý plán z první části se implementuje na zkoumaný vzorek, např. pilotní program.

Ve třetím kroku – "check"

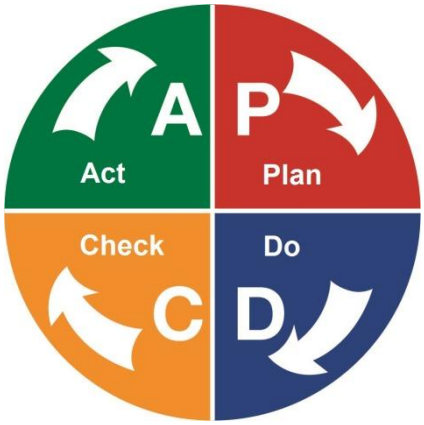
Na základě informací z pokusu se vyhodnotí, zda pokus byl úspěšný či ne, a zda se vyplatí implementovat jej i do běžné praxe.

Čtvrtý krok - "act"

Pokud nejsou výsledky uspokojivé, je nutné přehodnotit nastavené plány a vrátit se do druhého kroku.

Pokud výsledky byly přijatelné a lze zakomponovat zlepšení do běžné praxe, končí tím jeden cyklus, na který však ihned navazuje další, zkoumáním nového stavu a identifikováním nových problémů.

Obrázek 4 Cyklus PDCA



zdroj: www.admonsis.info

SPOLEČENSKÁ ODPOVĚDNOST ORGANIZACE

Další z přístupů, který ve světě i v České republice používá v ziskovém i neziskovém sektoru ke zvyšování kvality a výkonnosti, a současně ke zlepšování vztahů s okolím je Společenská odpovědnost organizace (Corporate Social Responsibility). Definic je mnoho, např.:

World Business Council for Sustainable Development,1997:

- Společenská odpovědnost organizace je trvalý závazek podniků chovat se eticky
  a přispívat k ekonomickému růstu, a zároveň se zasazovat o zlepšování kvality života zaměstnanců a jejich rodin, stejně jako místního společenství a společnosti jako celku.

Evropská komise, Zelená kniha (Podpora evropského rámce pro společenskou odpovědnost organizace):

- Společenská odpovědnost organizace je koncepce, kterou společností dobrovolně začleňují společenské a ekonomické zájmy do obchodních operací a ve vzájemném působením se zainteresovanými stranami.

Národní cena kvality ČR:

- Společensky odpovědné organizace se chovají tak, aby zohlednily potřeby svého vnitřního i vnějšího prostředí, aby přispívaly k udržitelnému rozvoji, byly transparentní a obecně napomáhaly celkovému zlepšování stavu společnosti
  v rámci i nad rámec svého komerčního působení.

BENCHMARKING

Benchmarking je porovnání své organizace s jinými za účelem nalezení dobré praxe. Je to metoda zlepšování pomocí učení se od druhých. Cílem je naučit se tuto dobrou praxi, místo toho, aby byla složitě vymýšlená či draze nakupovaná od poradenských firem. Vhodným používáním benchmarkingu se lze vyhnout mnoha chybám, rychleji se rozvíjet, zlepšovat, šetřit peníze atd. Benchmarking pomůže také ověřit si, zda výsledky, které zastupitelé či vedení požadují po úřadu, jsou nastaveny správně.

Stejně jako ve sféře komerční, jsou i orgány veřejné správy nuceny přizpůsobovat své poskytované služby změnám, jak legislativním, tak změnám ve vnímání veřejných služeb, tak aby rostla jejich dostupnost a kvalita. Jasná omezení v tomto směru klade ekonomická realita a to z hlediska nákladů na poskytování služeb. Poměr mezi kvalitou veřejných služeb a náklady na jejich poskytování lze zjistit na základě porovnání ceny a výkonu.

Benchmarking přináší odpovědi na 3 zásadní otázky

1. Jsou naše náklady vysoké? = CENA
2. Jsme dostatečně výkonní v porovnání s ostatními? = VÝKON
3. Poskytujeme kvalitní služby efektivně? = KVALITA

<u>Benchmarkingový cyklus</u>

1. Vybrat oblasti, agendy, služby pro benchmarkingové POROVNÁVÁNÍ
2. Vypracovat profily služeb, navrhnout DEFINICE dat ukazatelů
3. Provést sběr a zpracování dat
4. Analyzovat data, identifikovat nejlepší výkony a mezery ve výkonech

5. Definovat nejlepší praktické postupy
6. Navrhnout strategie a akční plány po optimalizaci procesů, služeb
7. Opakovaně analyzovat dosažené výsledky a optimalizované procesy

BALANCED SCOREDCARD

Balanced Scorecard (BSC) neboli „metoda vyvážených ukazatelů“ se vyvinula z původního systému zaměřeného především na měření výkonnosti do dnešního nástroje používaného pro celé strategické řízení organizace.

Metoda BSC nahlíží na všechny hlavní vize a cíle organizace ze čtyř různých hledisek: finančního, zákaznického, interních procesů a hlediska inovačního. Tyto tzv. perspektivy umožňují určovat rovnováhu mezi krátkodobými a dlouhodobými cíli a mezi nutnými vstupy a výstupy.

Finanční perspektiva – hledisko ekonomičnosti a ziskovosti realizovaných opatření, oproti ostatním hlediskům poměrně snadno měřitelné. Při uplatnění v podmínkách veřejné správy plní tato perspektiva spíše pomocnou funkci.

Zákaznická perspektiva – z tohoto hlediska se hodnotí věrnost a spokojenost zákazníků, jako měřítko této spokojenosti pak např. jejich ziskovost nebo podíl na cílových trzích. Pro dobrou výkonnost v této oblasti je důležité znát přání zákazníků, jejich potřeby a poptávané produkty.

Perspektiva interních procesů – sledování a zabezpečení výkonnosti kritických vnitřních procesů, které mají vliv jak na spokojenost zákazníků, tak na plnění cílů organizace.

Perspektiva učení se a růstu (inovace) – toto hledisko zkoumá možnosti budoucího rozvoje podnikových zdrojů, např. trvalé udržování a zlepšování kvalifikace pracovníků, rutinnost zavedených postupů a možnosti jejich inovace, dostupnost, úplnost a relevanci informací u informačních systémů apod.

Tyto perspektivy umožňují sledovat nejen finanční výsledky, ale také to, jak jsou organizace schopny zajišťovat hmotná i nehmotná aktiva potřebná ke svému růstu

a zvyšování konkurenceschopnosti, jak vytvářejí hodnotu pro současné i budoucí občany/zákazníky a jak se musí zlepšit kvalita lidských zdrojů, systémů a způsobů práce, které jsou nezbytné pro zvyšování budoucí výkonnosti.

MÍSTNÍ AGENDA 21

Místní Agenda 21 je proces směřující k zajištění dobré a udržitelné kvality života a životního prostředí v určitém území. Propojuje ekonomické a sociální aspekty s oblastí životního prostředí.

Programový dokument Agenda 21 byl schválen na konferenci v Rio de Janeiru roku 1992. Cílem bylo vytyčit zásady udržitelného rozvoje pro společnost třetího tisíciletí. Aplikace principů této koncepce na regionální úrovni se pak nazývá místní Agenda 21.

Místní Agenda 21 je dobrovolným závazkem daného města, obce či regionů zavádět do praxe principy trvale udržitelného rozvoje při zohledňování místních problémů, prostřednictvím zkvalitňování správy věcí veřejných, strategického plánování a řízení a aktivního zapojování veřejnosti. Tematicky je program orientován zejména na místní rozvoj, povzbuzení ekologické aktivity obyvatel a zájmu o kulturní život měst a obcí. Jedná se zejména například o tyto aktivity: obnova památek, oživování tradičních zvyklostí a řemesel, udržitelná turistika, péče o krajinu, výsadba stromů, údržba parků, akce pro veřejnost (slavnosti, jarmarky, poutě), vlastní práce místních orgánů – zapracování principů udržitelného rozvoje do koncepcí, plánů i každodenní agendy, ekologické vytápění, třídění komunálního odpadu, nákupy respektující udržitelnost spotřeby a řada dalších aktivit.

Jedná se o proces, který není dán zákonem ani vládním nařízením, závisí zcela na vůli místních úřadů a také na míře zapojení veřejnosti jakožto klíčového partnera – občanů, neziskových organizací, škol, podnikatelů, sdružení aj.