

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

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

Czech POINT jako stěžejní komunikační prostředek státu a občana

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **Irena FUČÍKOVÁ**

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

Znojmo, 2016

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Czech POINT jako stěžejní komunikační prostředek státu a občana vypracovala samostatně pod vedením PhDr. Markéty Sanalla a všechny použité literární a internetové zdroje uvedla v seznamu použité literatury.

Ve Znojmě 30. 4. 2016

.....
Irena FUČÍKOVÁ

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí mé bakalářské práce PhDr. Markétě Sanalla za vstřícný přístup, odborné vedení, cenné rady a čas, který mi při zpracování této práce poskytla. Poděkování patří také pracovním kontaktních míst na Městském úřadě Znojmo za pomoc při realizaci dotazníkového šetření.



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor	Irena FUČÍKOVÁ
Bakalářský studijní program	Ekonomika a management
Obor	Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb
Název	Czech POINT jako stěžejní komunikační prostředek státu a občana
Název (v angličtině)	Czech POINT as an essential communication means between the state and the citizen

Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem práce je vypracovat návrh na zkvalitnění služeb Czech POINT jako nedílné součásti komunikace a služeb ve veřejné správě. Na základě teoretické části práce bude vypracováno dotazníkové šetření, jehož analýzou budou verifikovány získané poznatky.

Postup práce:

1. Zpracujte rešerši dostupné literatury a relevantních on-line zdrojů.
2. Vypracujte dotazníkové šetření.
3. Proved'te analýzu informací.
4. Vypracujte návrh zkvalitnění služeb.

Metody: Rešerše, dotazníkové šetření, analýza dat.

Rozsah práce: 40 - 55

Seznam odborné literatury:

1. LIDINSKÝ, Vít et al. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
2. MACKOVÁ, Alena a Bohumír ŠTĚDRONĚ. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem včetně souvisejících zákonů a prováděcích předpisů*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2009. 528 s. ISBN 978-80-7357-472-7.
3. POMAHAČ, Richard et al. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2013. 315 s. ISBN 978-80-7400-447-6.

Datum zadání bakalářské práce: duben 2015

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2016




Irena FUČÍKOVÁ
student


PhDr. Markéta SANALLA
vedoucí bakalářské práce


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


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

Abstrakt

Bakalářská práce Czech POINT jako stěžejní komunikační prostředek státu a občana zkoumá využití a spokojenost občanů se službami, které Czech POINT nabízí. Teoretická část je rozdělena na dvě části. V první části je definován projekt eGovernment, jeho cíl a také legislativa týkající se elektronizace veřejné správy. Ve druhé části je popsán projekt Czech POINT a služby, které poskytuje. V praktické části je představen zkoumaný region, tedy město Znojmo a kontaktní místa, která se ve Znojmě nachází. Součástí praktické části je dotazníkové šetření zaměřené na klienty kontaktních míst nacházejících se v prostorách Městského úřadu Znojmo. Na základě tohoto šetření jsou vypracovány návrhy, jejichž úkolem je zlepšit služby Czech POINT.

Klíčová slova: eGovernment, Czech POINT, efektivita, veřejná správa

Abstract

The bachelor thesis Czech POINT as an essential communication means of the state and the citizen examines the utilization and citizen satisfaction with the services offered by Czech POINT. The theoretical part is divided into two sections. The first section defines the eGovernment project and its objective as well as the legislation regarding the computerization of public administration. The other section describes the Czech POINT project and the services it offers. The practical part introduces the examined region, namely the town of Znojmo and its contact places. Next, it presents the questionnaire survey focused on the clients of the contact places located on the premises of the Znojmo Municipality Office. On the basis of this survey, proposals leading to Czech POINT services improvement are worked out.

Key words: eGovernment, Czech POINT, efficiency, public administration

Obsah

1	ÚVOD.....	8
2	CÍL A METODIKA	10
3	TEORETICKÁ ČÁST.....	11
3.1	Vymezení projektu Czech POINT v rámci eGovernmentu	11
3.1.1	Pojem eGovernment: vývoj a současnost	11
3.1.2	Symbol eGovernmentu	12
3.1.3	Legislativa.....	13
3.2	Czech POINT	14
3.2.1	Historie.....	15
3.2.2	Kontaktní místa veřejné správy	16
3.2.3	Rozsah služeb Czech POINT.....	16
3.3	Shrnutí teoretické části	27
4	PRAKTICKÁ ČÁST	28
4.1	Charakteristika zkoumaného regionu: město Znojmo	28
4.2	Czech POINT ve Znojmě.....	30
4.2.1	Czech POINT na městském úřadě	31
4.3	Dotazníkové šetření.....	33
4.3.1	Výsledky dotazníkového šetření	35
4.4	Návrhy na zkvalitnění služeb Czech POINT	50
5	ZÁVĚR.....	52
6	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	54
6.1	Knižní zdroje.....	54
6.2	Internetové zdroje.....	54
6.3	Právní předpisy.....	58
7	SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ A GRAFŮ	61
	Seznam použitých zkratk.....	62
8	SEZNAM PŘÍLOH	63
9	PŘÍLOHY	64

1 ÚVOD

Veřejná správa, tak jako mnoho dalších odvětví, prošla v posledních letech značnými změnami. Jednou z nejzásadnějších změn je bezesporu elektronizace veřejné správy, která si klade za cíl zvýšit efektivitu při komunikaci občana a veřejné správy, potažmo státu. Progresivní rozvoj této oblasti vedl také k rychlému vývoji nových služeb zefektivňujících veřejnou správu. Pro tuto oblast výkonné moci je stěžejní projekt eGovernmentu, jehož cílem, jakožto elektronického systému správy, je efektivnější, dostupnější, rychlejší a také levnější komunikace státu a občana.

Aby mohly být naplněny cíle eGovernmentu byl v roce 2007 spuštěn projekt Czech POINT. Ten má prostřednictvím systému kontaktních míst zajistit lepší dostupnost služeb a tím přiblížit úřad občanovi. V té době to byl průlom v elektronizaci veřejné správy, protože před spuštěním projektu Czech POINT musel občan obejít i několik úřadů, aby si vyřídil např. výpis z rejstříku trestů, z katastru nemovitostí nebo výpis z živnostenského rejstříku. Po spuštění Czech POINTu občan už nemusí nutně navštívit jednotlivé úřady, ale postačí vše vyřídít na kontaktním místě a tyto výpisy zde získá. Z toho vyplývá, že dnes „obíhají“ data a ne občan, což je zásadním heslem celého eGovernmentu.

Dalším krokem elektronizace veřejné správy bylo schválení zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Pomocí tohoto zákona, který bývá označován jako „Zákon o eGovernmentu“ nebo také jako „eGovernment Act“, došlo k rozšíření služeb Czech POINTu. Cílem zákona bylo vytvoření podmínek pro elektronickou komunikaci mezi občanem a úřadem a také úřadů mezi sebou. Za klíčový bod lze označit autorizovanou konverzi dokumentů, tzn. zrovnoprávnění elektronických dokumentů s těmi písemnými.

Od spuštění projektu Czech POINT uplynulo už devět let a služby, které nabízí, se postupně rozšiřují a zlepšují. Dnes si může občan o některé služby Czech POINTu požádat dokonce z domova a výsledek, nejčastěji se jedná o výpis, je mu zaslán do datové schránky.

Lze tedy konstatovat, že je tento projekt budoucností efektivní veřejné správy. Tato bakalářská práce se tak bude snažit o analýzu tohoto fenoménu. Především bude práce hledat odpověď na výzkumnou otázku, zda je skutečně občan zcela připraven na všechny

technologické výtobytky elektronické veřejné správy a je schopen plně využít jednotlivé služby, které poskytuje Czech POINT. Práce tak zhodnotí využití a spokojenost občanů s nabízenými službami Czech POINT.

2 CÍL A METODIKA

Dílčím cílem práce bude na základě rešerše dostupných zdrojů vypracovat teoretický podklad pro další zkoumání této oblasti. Na základě teoretické části práce bude vypracováno dotazníkové šetření, jehož analýzou budou verifikovány získané poznatky. Cílem práce je vypracovat návrh možného řešení v oblasti zlepšení služeb Czech POINTu.

Teoretická část bakalářské práce bude vyhotovena pomocí rešerše dostupných zdrojů. V této části práce budou popsány jednotlivé služby projektu. Poznatky z ní budou výchozím bodem pro praktickou část. V praktické části bude, na základě získaných poznatků z teoretické části, provedeno dotazníkové šetření. Pro toto šetření jsou vybrána kontaktní místa Czech POINTu, které se nachází na Městském úřadě Znojmo.

Dotazník bude vytvořen v tištěné podobě a následně předán na jednotlivá kontaktní místa Czech POINTu. Na těchto pracovištích budou žadatelé služby požádáni o vyplnění dotazníku, jehož vyplnění je dobrovolné a použité otázky jsou anonymní. Toto šetření bude probíhat po dobu jednoho měsíce. Poté budou jednotlivé dotazníky zpracovány a sebraná data budou, pro lepší názornost, zpracována do grafů a následně popsána. Informace, které se z tohoto šetření získají, budou informovat o tom, zda občané tuto službu využívají a jak jsou s ní spokojeni.

Stěžejní část bakalářské práce bude věnována vypracování návrhu řešení na zkvalitnění služby Czech POINT, který bude vypracován na základě zjištěných poznatků vyplývajících z dotazníkového šetření.

3 TEORETICKÁ ČÁST

3.1 Vymezení projektu Czech POINT v rámci eGovernmentu

3.1.1 Pojem eGovernment: vývoj a současnost

Pojem eGovernment se stal nedílnou součástí slovníku veřejné správy¹ v tuzemsku. Tento výraz se nepřekládá a užívá se v anglické podobě. Aby bylo možno říct, co eGovernment znamená, je potřeba vymezit jeho definici. Existuje mnoho definic od různých autorů, které umožní vystihnout rozsah a vymezení pojmu, a proto některé z nich zde budou uvedeny.

Jedna z definic vychází z obecně přijímaného pohledu na téma, který přináší Evropská komise. Ta na stránkách Digital agenda for Europe uvádí, že „eGovernment používá digitální nástroje a systémy k poskytování lepších veřejných služeb občanům a podnikům“ (European Commission). Jiný pohled ve své definici vymezuje OSN: „Trvalá povinnost veřejné správy zlepšovat vztah mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout“ (Lidinský et al., 2008, s. 7).

Jako další definici lze uvést definici Ministerstva vnitra České republiky (dále jen „MV ČR“), ta uvádí: „eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy“ (Lidinský et al., 2008, s. 7). Lidinský et al. (2008, s. 7) uvádí svou vlastní definici: „eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.“

Z těchto definic vyplývá, že cílem eGovernmentu je usnadnění styku občana s úřadem a zefektivnění činnosti úřadu. Podle Matese a Smejkal (2012, s. 40) e-Government přispívá k vytváření toho, co je označováno jako „dobrá správa“.

¹ Veřejná správa se člení na státní správu, samosprávu a „ostatní“ veřejnou správu, kde nositeli veřejné moci u státní správy je stát, u samosprávy to jsou územní a samosprávní korporace a u „ostatní“ správy to jsou nezávislé instituce, např. centrální banka (Pomahač et al., 2013, s. 55).

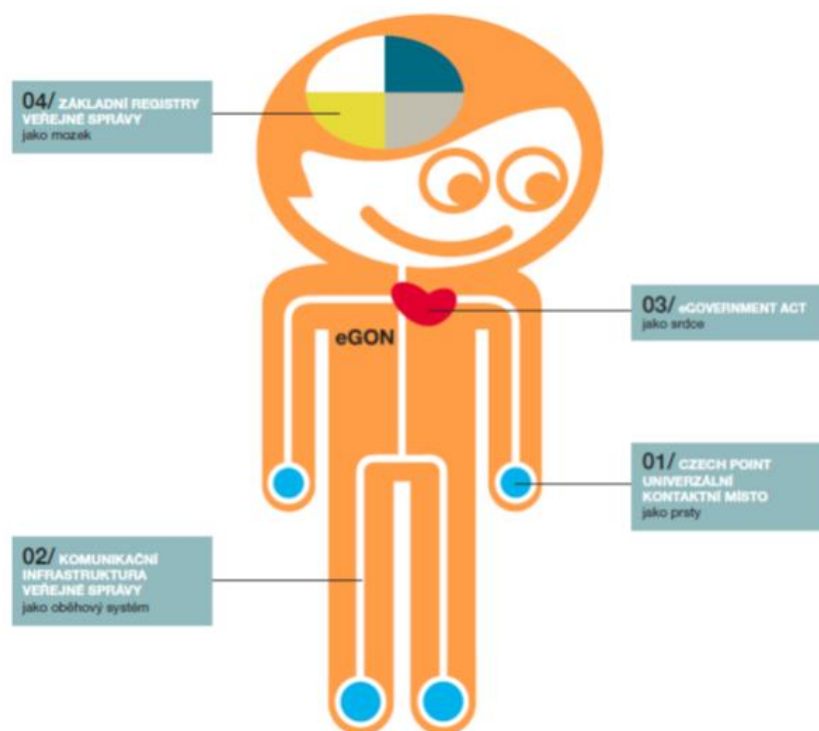
3.1.2 Symbol eGovernmentu

Symbolem eGovernmentu je od roku 2006 tzv. eGon. eGon je stejně jako eGovernment vstřícný, jednoduchý a funkční. Je to živý organismus, který se vyvíjí a roste. Podle článku Život s eGONem je jednodušší, vše v těle eGONa funguje jednoduše – „prsty ucítí podnět, vyšlou signál do mozku, ten informaci vyhodnotí a správný orgán rozhodne a zpětně informuje prsty o tom, co mají dělat. Informace letí přímo, bez křížovatek, slepých cest a zbytečných průtahů“ (eGON News č. 4, s. 7).

Jednotlivými orgány eGONa jsou (viz Obrázek 1):

- prsty – **Czech POINT**,
- oběhový systém – **Komunikační infrastruktura veřejné správy**,
- srdce – **eGovernment Act (zákon o eGovernmentu)**,
- mozek – **Základní registry veřejné správy**.

Obrázek 1 eGon, symbol eGovernmentu



Zdroj: eGovernment: Veřejná správa jako živý organismus

3.1.3 Legislativa

Se zaváděním a rozvojem eGovernmentu v České republice dochází i k rozvoji legislativy. Elektronizace veřejné správy je upravena řadou zákonů a prováděcích právních předpisů. V této kapitole budou uvedeny právní předpisy, které lze zařadit mezi zásadní v oblasti elektronizace veřejné správy.

Mezi nejdůležitější zákony patří zákon, který představuje základní právní normu v oblasti informačních systémů veřejné správy (ISVS) v České republice. Je jím zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých zákonů. „Tento zákon stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s vytvářením, užíváním, provozem a rozvojem informačních systémů veřejné správy“ (Zákon č. 365/2000 Sb., § 1). Dále zákon upravuje akreditace, atestace, portál veřejné správy, ale také pojem kontaktní místo veřejné správy.

Dalším důležitým zákonem, který také bývá označován jako „Zákon o eGovernmentu“, je zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Tento zákon upravuje elektronické úkony státních orgánů, orgánů územních samosprávných celků, Pozemkového fondu České republiky a jiných státních fondů, zdravotních pojišťoven, Českého rozhlasu, České televize, samosprávných komor zřízených zákonem, notářů a soudních exekutorů vůči fyzickým osobám a právnickým osobám, elektronické úkony fyzických osob a právnických osob vůči orgánům veřejné moci a elektronické úkony mezi orgány veřejné moci navzájem prostřednictvím datových schránek, dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob prostřednictvím datových schránek, informační systém datových schránek, autorizovanou konverzi dokumentů. Tento zákon se nevztahuje na dokumenty, které obsahují utajované skutečnosti (Zákon č. 300/2008 Sb., § 1).

Neméně důležitou právní normou je zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu). Podle § 1 zákon upravuje používání elektronického podpisu, elektronické značky, poskytování certifikačních služeb a souvisejících služeb poskytovateli usazenými na území České republiky (Zákon č. 227/2000 Sb.).

Mezi zásadní právní normy patří také zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. „Tento zákon vymezuje obsah základních registrů, informačního systému základních

registru a informačního systému územní identifikace a stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s jejich vytvářením, užíváním a provozem, zřizuje Správu základních registrů“ (Zákon č. 111/2009 Sb., § 1).

Ještě je třeba se zmínit o dvou zákonech, které by neměly být opomenuty. Tyto zákony jsou také důležité v oblasti elektronizace veřejné správy. Jsou to tyto zákony:

- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a
- zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

V § 1 zákona č. 101/2000 Sb. je konstatován účel zákonné úpravy, který směřuje k „naplnění práva každého na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromí“. „Tento zákon se vztahuje na osobní údaje, které zpracovávají státní orgány, orgány územní samosprávy, jiné orgány veřejné moci, jakož i fyzické a právnické osoby“ (Zákon č. 101/2000 Sb., § 3). V § 1 zákona č. 106/1999 Sb. jsou upravena pravidla pro poskytování informací a dále podmínky práva svobodného přístupu k těmto informacím.

3.2 Czech POINT

Cílem kapitoly je popsat co je Czech POINT, jeho stručná historie a jednotlivé služby, které jsou v rámci projektu poskytovány. Czech POINT je zkratka názvu Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál. Je to „vládní projekt, který vznikl ve spolupráci s nadstranickou iniciativou eSTAT.cz“ (Kaprálková, 2007, s. 36–37). Podle Jirkovského (2007, s. 6–7) je Czech POINT poněkud krkolomné označení pro tzv. asistované místo výkonu veřejné správy.

Czech POINT si klade za cíl „vytvořit garantovanou službu pro komunikaci se státem prostřednictvím jednoho universálního 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 a naopak, získat informace o průběhu správních řízení ve vztahu k občanovi a podat podání pro zahájení řízení správních orgánů. Jde tedy o maximální využití údajů ve vlastnictví státu tak, aby byly minimalizovány požadavky na občany“ (Czech POINT, c2015c).

Podle Pomahače (2013, s. 217) je hlavním přínosem projektu snížení administrativní zátěže, kdy občan díky většímu propojení informačních systémů veřejné správy nemusí

tolik cestovat mezi různými úřady, aby od nich získal dokumenty potřebné pro vyřízení správní či jiné záležitosti. Dosavadní vývoj projektu přinesl hladší horizontální i vertikální spolupráci mezi ústředními úřady a jinými institucemi (např. Českou poštou, Hospodářskou komorou, notářskou komorou).

3.2.1 Historie

Před devíti lety, v březnu 2007, byl spuštěn pilotní provoz projektu Czech POINT. Před spuštěním tohoto projektu muselo dojít k některým úkonům, bez kterých by projekt nemohl být zahájen. Podle závěrečné zprávy pilotního provozu projektu Czech POINT došlo na přelomu roku 2006 a 2007 „k podrobné analýze požadovaného technického řešení“ a následně k postavení prototypu „centrály Czech POINTu s napojením na centrální registry – obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí.“ Poté bylo uskutečněno setkání s obcemi, které byly vybrány a osloveny pro spolupráci. Spolupráce byla domluvena se 37 obcemi (Ministerstvo vnitra ČR, 2007).

Prvním pracovištěm, kde byl v březnu 2007 spuštěn pilotní provoz, byla městská část Praha 13. Poté následovaly instalace uživatelského softwaru a opětovného školení i na dalších obcích. Do zkušebního provozu se 1. srpna 2007 zapojilo 74 pracovišť České pošty a následně i několik pracovišť Hospodářské komory (Ministerstvo vnitra ČR, 2007).

V tomto období bylo možné si zažádat o výpis z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku a živnostenského rejstříku. Podle statistik vydaných výpisů je patrné, že došlo k postupnému nárůstu počtu výpisů. Největší nárůst byl v měsíci srpnu, kdy se zapojily pracoviště České pošty (Ministerstvo vnitra ČR, 2007).

Na základě vyhodnocení pilotního provozu byl projekt schválen do ostrého provozu od 1. října 2007. Od tohoto data se plánovalo s rozšiřováním projektu na další úřady. Z toho důvodu se začaly připravovat úpravy systému Czech POINT, které souvisely s úpravou zák. 300/2008 Sb., o informačních systémech veřejné správy. To vše muselo být hotové do konce roku 2007, tak aby projekt Czech POINT byl připraven k provozu od 1. ledna 2008 (Ministerstvo vnitra ČR, 2007).

3.2.2 Kontaktní místa veřejné správy

Kontaktní místo veřejné správy (dále jen „KMVS“) je „místo, prostřednictvím kterého lze činit podání správním orgánům v rozsahu a za podmínek stanovených právními předpisy“ (Czech POINT, c2015ch).

KMVS jsou definována v § 8a zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. „Kontaktními místy jsou (Zákon č. 365/2000 Sb., § 8a):

- a) notáři,
- b) krajské úřady,
- c) matriční úřady,
- d) obecní úřady, úřady městských částí nebo městských obvodů územně členěných statutárních měst a úřady městských částí hlavního města Prahy, jejichž seznam stanoví prováděcí právní předpis,
- e) zastupitelské úřady stanovené prováděcím právním předpisem,
- f) držitel poštovní licence a Hospodářská komora České republiky,
- g) banka, které byla ministerstvem udělena autorizace k výkonu působnosti kontaktního místa veřejné správy.“

Podle Provozní řádu, který vydalo MV ČR, musí jednotlivá KMVS vykonávat všechny činnosti tak, „aby byla zajištěná jednotná úroveň poskytovaných služeb na všech kontaktních místech u všech poskytovatelů“ (Horáková a Tesař, 2015, s. 9).

3.2.3 Rozsah služeb Czech POINT

Následující kapitola popisuje jednotlivé služby poskytované projektem Czech POINT. Za poskytování těchto služeb jsou vybírány správní poplatky, které jsou stanoveny podle zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích.

Výpis z Katastru nemovitostí

V této části podkapitoly bude nejprve definováno co je katastr nemovitostí a poté co tato služba obsahuje. „Katastr nemovitostí České republiky (KN) je soubor údajů o nemovitostech v České republice zahrnující jejich soupis a popis a jejich geometrické a polohové určení“ (Státní správa zeměměřičství a katastru, c2013). Byl zřízen od 1. 1. 1993 na základě zákona č. 344/1992 Sb., o katastru nemovitostí České republiky (katastrální zákon). Na tento zákon navazuje zákon č. 256/2013 Sb., o katastru nemovitostí (katastrální zákon). Informace o jednotlivých katastrech může občan získat na webových stránkách www.cuzk.cz. Na těchto stránkách lze také získat informační výpis z katastru nemovitostí.

Pokud občan potřebuje výpis, který je právoplatný, může si o něj zažádat na kontaktním místě Czech POINT a to „na základě listu vlastnictví nebo podle seznamu nemovitostí (Czech POINT, c2015m):

- Pokud žadatel žádá výpis podle listu vlastnictví, musí znát katastrální území a číslo listu vlastnictví.
- Pokud žadatel žádá o výpis podle seznamu nemovitostí, měl by znát katastrální území a dále buď parcelní číslo požadované nemovitosti, jedná-li se o pozemek, nebo stavební parcelu případně číslo popisné, jedná-li se o stavbu.“

O tento výpis si může zažádat i anonymní žadatel. Tato funkcionalita je využitelná od pilotního provozu v roce 2007. Až do srpna 2015 si občan mohl zažádat pouze o výpis z KN, což pro občana nebylo zrovna pohodlné, protože pokud potřeboval snímek z katastrální mapy, musel ještě jít na katastrální úřad.

Tato situace se změnila a od 6. srpna 2015 může občan získat i ověřený snímek katastrální mapy. „O ten může požádat kdokoliv, aniž by měl k danému území vlastnický vztah“ (Nováková, 2015).

Výpis z Obchodního rejstříku

O výpis z Obchodního rejstříku České republiky může požádat anonymní žadatel, pokud sdělí identifikační číslo (IČ) obchodní organizace. Existují dvě formy výpisů (Czech POINT, c2015n):

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

Tato služba je dostupná od pilotu v roce 2007.

Výpis z Živnostenského rejstříku

Ověřený výpis ze živnostenského rejstříku lze požadovat na základě znalosti IČ obchodní organizace. Požádat si o něj může anonymní žadatel a to od pilotního provozu projektu (Czech POINT, c2015r).

Přijetí podání podle živnostenského zákona (§72)

Prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy, na základě novely živnostenského zákona, lze předat veškerá podání obecním živnostenským úřadům. „Jde o (Czech POINT, c2015h):

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

Registrační formulář, který žadatel při podání předkládá, získá na Hospodářské komoře nebo na Ministerstvu průmyslu a obchodu. Pracovník Czech POINTu převezme listinnou formu podání a odešle na zvolený Živnostenský úřad (Czech POINT, c2015h).

Výpis z Rejstříku trestů

Rejstřík trestů je neveřejným rejstříkem a o vydání výpisů na kontaktním místě si žadatelé mohou požádat od ledna 2008. Výpis z evidence Rejstříku trestů lze vydat, dle § 11a odst. 1 zákona č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů v platném znění, osobě, které se výpis týká, nebo zplnomocněnci na základě úředně ověřené plné moci. Výpis lze vydat také cizinci, který má povolení k trvalému nebo dlouhodobému pobytu v České republice a bylo mu přiděleno rodné číslo. Osoba, která o výpis žádá, musí mít platný doklad totožnosti

a musí mít přiděleno rodné číslo. Výpis je žadateli vydán na základě písemné žádosti.² Tato žádost se archivuje po dobu 6 let ode dne podání žádosti dle § 11b, odst. 2 zákona o Rejstříku trestů (Czech POINT, c2015o).

Na základě podepsané žádosti, odešle pracovník kontaktního místa elektronickou žádost na Rejstřík trestů, který odpoví předáním elektronického výpisu, který se vytiskne, doplní ověřovací doložkou a zkompletuje. Může se stát, že žádost nemohla být elektronicky vyřízena a potom musí být zpracována manuálně. To znamená, že žadatel musí využít žádost v papírové formě, kterou lze žadateli vytisknout z formuláře Czech POINT. „Ověřující úřad dále ověří totožnost žadatele a správnost údajů v žádosti, vylepí kolek v hodnotě 100 Kč a pošle žádost k vyřízení na Rejstřík trestů.“ Výpis z Rejstříků trestů je zaslán klientovi (Czech POINT, c2015o).

Výpis z Rejstříku trestů právnické osoby

Výpis z Rejstříku trestů právnické osoby je vydáván z evidence Rejstříku trestů právnické osoby, která vznikla na Ministerstvu spravedlnosti ČR a to na základě zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim a zákona č. 420/2011 Sb., o změně některých zákonů v souvislosti s přijetím zákona o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim. Údaje na výpisu jsou veřejně přístupné, a proto se neověřuje totožnost osoby, která žádost podává. Z toho plyne, že žadatelem může být kterákoliv osoba. V tomto případě se žádost netiskne, ani nearchivuje (Czech POINT, c2015p).

Pokud subjekt nemá v ČR přiděleno identifikační číslo osoby, nelze vydat výpis na počkání. Žadatel se tedy může obrátit přímo na Rejstřík trestů (Czech POINT, c2015p).

Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle novely zákona č. 269/1994 Sb.

Od 1. července 2008 mohou pracovníci orgánů veřejné moci (dále jen „OVM“), požadovat výpis nebo opis z Rejstříku trestů. Pracovníci, kteří mají oprávnění získávat výpisy a opisy z výše uvedeného rejstříku, jsou svými správci skupin zavedeni do systému Czech POINT s příslušnou rolí. Pro získání výpisů a opisů z Rejstříku trestů mají pracovníci k dispozici pouze elektronické formuláře (Czech POINT, c2015t).

² Tuto žádost nemusí klient ručně vyplňovat, obdrží ji vyplněnou k podpisu od příslušného pracovníka kontaktního místa spolu s výpisem (Czech POINT, c2015o).

Výpis z bodového hodnocení řidiče

Další službou, která je dostupná od ledna 2009, je Výpis z bodového hodnocení řidiče. Služba umožňuje občanům na KMVS zjistit stav trestných bodů. Výpis poskytuje Centrální registr řidičů, jehož součástí je i evidence bodového hodnocení. Centrální registr řidičů je spravován Ministerstvem dopravy ČR. Tento výpis má pouze informativní charakter a nenahrazuje výpis z karty řidiče pro styk s úřady (Czech POINT, c2015k).

„Vydávání výpisů o trestných bodech řidičů kontaktními místy veřejné správy je upraveno zákonem č. 480/2008 Sb.“ (Czech POINT, c2015k).

O výpis si může zažádat žadatel sám, nebo jím určený zmocněnec na základě úředně ověřené plné moci. „Výpis lze vydat i cizincům, kteří mají například trvalé bydliště v České republice.“ I v tomto případě musí mít osoba, která o výpis žádá, platný doklad totožnosti a musí mít přiděleno rodné číslo (Czech POINT, c2015k).

Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů

Ministerstvo místního rozvoje vede, jako součást Informačního systému o veřejných zakázkách, seznam kvalifikovaných dodavatelů. „Tato služba je především určena firmám a dodavatelům, kteří mají zájem se ucházet o veřejné zakázky. Výpisem ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů tak může dodavatel v zadávacím řízení nahradit doklady prokazující splnění základních a profesních kvalifikačních kritérií. Zadavatel je povinen výpis ze seznamu uznat, není-li starší více než 3 měsíce.“ Je to veřejný rejstřík, a proto o výstup může požádat kdokoliv. Pro získání výstupu je nutné znát pouze IČ organizace (Czech POINT, c2015j).

Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH

Online systém pro evidenci přijatých autovraků, který vychází z požadavků zákona č. 352/2008 Sb., o podrobnostech nakládání s autovraky, byl spuštěn od 1. ledna 2009 (Czech POINT, c2015g).

Provozovatelé autovrakovišť musí vést evidenci autovraků a proto je nutná registrace do modulu autovraků ISOH. Tu umožňují kontaktní místa Czech POINT. Pro přístup do systému evidence autovraků potřebují provozovatelé získat přístupové údaje, obsahují

přihlašovací jméno a heslo.³ „Přístup do systému může získat pouze podnikatelský subjekt, který k provozování činnosti sběru vybraných autovraků získal povolení od příslušného krajského úřadu“ (Czech POINT, c2015g).

Žadatel si může na kontaktním místě zažádat o (Czech POINT, c2015g):

- „registraci a vydání přístupových údajů,
- změny v přiřazení provozoven k uživatelským účtům,
- vygenerování jednorázového hesla k existujícím účtům“.

Pracovník KMVS provádí kontrolu totožnosti, ale pouze kvůli ověření, zda je daný žadatel oprávněn jednat za příslušnou instituci (Czech POINT, c2015g).

Výpis z insolvenčního rejstříku

Insolvenční rejstřík je veřejně přístupný rejstřík, proto není nutné ověřovat totožnost žadatele. V rejstříku je možné vyhledávat podle IČ organizace nebo podle osobních údajů. „Prostřednictvím insolvenčního rejstříku jsou zveřejňovány veškeré relevantní informace týkající se insolvenčních správců, dokumenty z insolvenčních spisů i zákonem stanovené informace týkající se dlužníků“ (Czech POINT, c2015l).

Datové schránky

Oblast týkající se datových schránek je rozsáhlá a proto zde budou představeny základní pojmy, které souvisí s danou oblastí.

Podle Matese a Smejkal (2012, s. 166) jsou datové schránky zřizovány a vydávány k nim přístupové údaje Ministerstvem vnitra ČR od 1. července 2009, kdy nabyl účinnost zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění novely č. 190/2009 Sb. „Datum spuštění „ostrého“ provozu je dnem 1. listopadu 2009, kdy byly aktivovány i ty datové schránky, do nichž se doposud jejich uživatelé nepřihlásili“ (Mates a Smejkal, 2012, s. 166).

³ Přístupové údaje obsahují přihlašovací jméno a heslo, které jednoznačně identifikují provozovatele a provozovnu zařízení ke sběru vybraných autovraků (Czech POINT, c2015g).

Datové schránky (dále jen „DS“) jsou definovány jako nástroj pro komunikaci elektronickými prostředky mezi OVM navzájem nebo mezi OVM a fyzickými nebo právními osobami. Slouží k příjmu i odesílání dokumentů OVM a podání fyzických nebo právnických osob (Macková a Štědroň, 2009, s. 17). Lze říct, že DS představují převrat v doručování, protože nahrazují klasické doručování v listinné podobě.

V zákoně č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů je ustanoveno kdo si může o zřízení datové schránky požádat. Jedná se o fyzické osoby, podnikající fyzické osoby, právní osoby a OVM.

System Czech POINT je prostředníkem mezi občanem a informačním systémem datových schránek (dále jen ISDS). Na KMVS lze prostřednictvím ISDS zajistit např. zřízení DS, zneplatnění přístupových údajů, znepřístupnění DS apod. (Czech POINT, c2015e).

Při jakémkoliv podání v souvislosti s ISDS předkládá žadatel platný doklad totožnosti. Pokud žadatel zastupuje jinou osobu, musí být zplnomocněn na základě plné moci, která je notářsky ověřená. „V případě, že je zřizována datová schránka pro právnickou osobu na žádost, je nutné navíc k žádosti doložit jmenovací dekret, usnesení valné hromady, či jakýkoliv jiný dokument, který určuje danou osobu jako jednatele či statutární orgán za danou právnickou osobu. I tento dokument musí být úředně ověřen“ (Czech POINT, c2015e).

Do elektronické podoby jsou konvertovány veškeré dokumenty, které jsou přiložené k žádosti. „Žádosti pak vždy spadají do správního řízení. Konverze je v těchto případech zdarma. Činnosti v rámci informačního systému datových schránek jsou prováděny zdarma“ (Czech POINT, c2015e).

Czech POINT nabízí tyto agendy ISDS (Czech POINT, c2015e):

- „Žádost o zřízení DS,
- Žádost o znepřístupnění DS, která byla zřízena na žádost,
- Žádost o opětovné zpřístupnění DS,
- Podání žádosti o zneplatnění přístupových údajů do DS a vydání nových,
- Vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových,

- Žádost, aby DS plnila funkce OVM,
- Žádost, aby DS neplnila funkci OVM,
- Přidání pověřené osoby k přístupu do DS,
- Oznámení o změně adresy, příjmení osob s přístupem do DS,
- Zneplatnění přístupových údajů pověřené osoby (zrušení osoby),
- Povolení PO/PFO/FO dodávání dokumentů od PO/PFO/FO,
- Zrušení PO/PFO/FO dodávání dokumentů od PO/PFO/FO“.

Autorizovaná konverze dokumentů

Termín autorizovaná konverze dokumentu zavádí zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. „Technické parametry ke konverzi specifikuje vyhláška č. 193/2009, o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů“ (Czech POINT, c2015a).

Autorizovaná konverze je úkon, který „znamená úplné 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. Konverzí se rovněž nepotvrzuje správnost a pravdivost údajů obsažených ve vstupu a jejich soulad s právními předpisy“ (Czech POINT, c2015a).

Konverzi dělíme na konverzi na žádost a na konverzi z moci úřední. Autorizovanou konverzi na žádost provádějí KMVS pomocí formulářového rozhraní, které bylo v systému Czech POINT vytvořeno. Slouží pro širokou veřejnost ke konvertování dokumentů. Oproti tomu autorizovaná konverze z moci úřední slouží pro vnitřní potřebu úřadu a mohou ji provádět pouze OVM. Tato konverze zajišťuje převod dokumentů, které jsou ve vlastnictví úřadu. Pro tyto účely bylo také zřízeno v systému Czech POINT nové rozhraní, které se jmenuje CzechPOINT@office (Czech POINT, c2015a). Tomuto rozhraní bude věnována samostatná část.

V zákoně č. 300/2008 Sb., jsou stanoveny případy, u nichž nelze konverzi provést. Také jsou v něm vyjmenovány dokumenty, které se nesmějí konvertovat,⁴ protože jejich jedinečnost nelze konverzí nahradit (Czech POINT, c2015a).

Centrální úložiště ověřovacích doložek

Systém Czech POINT vede centrální evidenci všech ověřovacích doložek, které byly provedeny autorizovanou konverzí dokumentů. Tato evidence se vede na základě zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů (Czech POINT, c2015b).

V zákoně je stanoveno, že ověřovací doložka konverze je součástí výstupu a co obsahuje (Zákon č. 300/2008 Sb., § 25). Což je důležité, protože bez ní nelze zjistit, jaké vlastnosti měl původní dokument.

Výstup z autorizované konverze lze ověřit prostřednictvím webového rozhraní na adrese <https://www.czechpoint.cz/overovacidolozky/>. Po zadání čísla provedené konverze do pole Identifikační číslo ověřovací doložky, systém zobrazí původní ověřovací doložku, tak jak byla vytvořena při konverzi (Czech POINT, c2015b).

Pokud nedojde ke shodě čísla v centrálním úložišti ověřovacích doložek se zadaným číslem ověřovací doložky, tak se nejedná o dokument, který vznikl provedením autorizované konverze dokumentů. „V takovém případě nelze považovat kontrolovaný dokument za výstup z autorizované konverze dokumentů“ (Czech POINT, c2015b).

Úschovna systému Czech POINT

Úschovna systému Czech POINT se využívá k uložení dokumentů v rámci konverze, a to jak dokumentů, které byly zkonvertovány z listinné do elektronické podoby, tak dokumentů zkonvertovaných z elektronické formy do listinné. V prvním případě může být dokument uložen v úschovně po dobu 3 dnů a v druhém případě je to až 30 dnů (Czech POINT, c2015i).

⁴ Dokumenty, které se nesmí konvertovat: občanský průkaz, cestovní doklad, zbrojní průkaz, řidičský průkaz, vojenská knížka, služební průkaz, průkaz k pobytu cizince, rybářský lístek, lovecký lístek nebo jiný průkaz, vkladní knížka, šek, směnka nebo jiný cenný papír, los, sázenka, geometrický plán, rysy a technické kresby (Czech POINT, c2015a).

CzechPOINT@office

CzechPOINT@office je rozhraní, které bylo zřízeno pro potřeby úřadu a je součástí systému Czech POINT (Czech POINT, c2015d). Dá se říct, že je to neveřejné pracoviště, ve kterém úředník čerpá informace, ověřuje a dělá podání v rámci eGovernmentu (Správa základních registrů, c2010-2015).

K službám, které CzechPOINT@office v současné době nabízí, patří (Czech POINT, c2015d):

- „výpis a opis z rejstříku trestů z moci úřední,
- autorizovaná konverze z moci úřední,
- agendy matriky,
- agendy ohlašovny,
- agendy soudy“.

Služby, které agenda poskytuje, jsou postupně rozšiřovány. „Orgány veřejné moci mají ze zákona přístup ke konkrétním agendám a v rámci identitního prostoru Czech POINT jsou reprezentovány tzv. skupinami“ (Czech POINT, c2015d). Podle pokynů Ministerstva vnitra ČR nastaví Správce centrály přístup každé skupině ke konkrétní agendě CzechPOINT@office. Administrátor skupiny má zodpovědnost za nastavení oprávnění jednotlivých osob v rámci skupiny (Czech POINT, c2015d).

Autorizovaná konverze z moci úřední je, pravděpodobně, jednou z nejdůležitějších služeb, které CzechPOINT@office nabízí. Oprávnění úředníci mohou, kromě provádění konverzí, v Centrální evidenci ověřovacích doložek provádět verifikaci dokumentů, které vznikly konverzí (Czech POINT, c2015d).

Také prostřednictvím formulářů, umístěných v rozhraní CzechPOINT@office, musí matriční úřady, ohlašovny a soudy hlásit všechny změny v matričních událostech. Tyto změny hlásí do Informačního systému evidence obyvatel. Tato povinnost nastala v souvislosti se novelou zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel (Czech POINT, c2015d).

Základní registry

Základní registry jsou jedním ze základních pilířů eGovernmentu. „Díky nim se zrychlila a zjednodušila řada agend a občané a firmy získali důkladnou kontrolu nad tím, kdo, kdy a proč využívá naše osobní údaje“ (Ministerstvo vnitra ČR, c2015).

Na základě zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, byly registry spuštěny 1. července 2012 (Czech POINT, c2015s).

V § 3 výše uvedeného zákona jsou definovány základní registry (Zákon č. 111/2009 Sb.):

- a) „základní registr obyvatel (dále jen „registr obyvatel“),
- b) základní registr právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci (dále jen „registr osob“),
- c) základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí (dále jen „registr územní identifikace“),
- d) základní registr agend orgánů veřejné moci a některých práv a povinností (dále jen „registr práv a povinností“).

Jednotlivé registry obsahují aktuálně platné údaje, které úředníci nemusí žádat od občanů, ale mohou si je z registrů zjistit sami.

KMVS provádí výpisy a změny v agendách. Žadatelem služeb může být fyzická osoba, podnikající fyzická osoba, zmocněnec, který předkládá úředně ověřenou plnou moc nebo zákonný zástupce, který předkládá doklady, jež ho opravňují být zákonným zástupcem (Czech POINT, c2015s).

Výpis z Veřejných rejstříků

O tento výpis může požádat anonymní žadatel na základě IČ osoby, které je zapsané v jednom z veřejných rejstříků (Czech POINT, c2015q).

Podle § 1 zákona 304/2013 Sb. o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob, se veřejnými rejstřiky rozumí spolkový rejstřík, nadační rejstřík, rejstřík ústavů, rejstřík společenství vlastníků jednotek, obchodní rejstřík a rejstřík obecně prospěšných společností (Zákon 304/2013 Sb., § 1).

Pracovník KMVS může žadateli vydat dva druhy výpisů, a to (Czech POINT, c2015q):

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

CzechPOINT@home

Je označován jako internetové kontaktní místo a je určen všem osobám – fyzickým, podnikajícím fyzickým i právnickým, které mají datovou schránku (Czech POINT, c2015u). Držitelé datových schránek si mohou zažádat o výpis na webových stránkách <http://portal.gov.cz/portal/obcan/> v části CzechPOINT@home. Zde žadatel vyplní a odešle žádost, poté obdrží výpis do datové schránky, který je posílán jako datová zpráva určená do vlastních rukou. Výhodou této služby je, že žadatel nemusí chodit na kontaktní místo Czech POINTu a může si podat žádost odkudkoliv. Další pozitivum je, že výpis obdrží žadatel zdarma (Czech POINT, c2015u).

3.3 Shrnutí teoretické části

Od 90. let minulého století začíná probíhat reforma veřejné správy. Následuje postupná realizace jednotlivých etap reformy, jako např. zřízení krajů a zrušení okresních úřadů. Díky tomu se jedním z cílů vlády stává zvýšení efektivity výkonu veřejné správy. Aby mohla být zvýšena efektivita, musí k tomu být dostupné patřičné nástroje. Z toho důvodu dochází ve veřejné správě k zavádění nástrojů elektronické komunikace.

Vývoj elektronizace veřejné správy není ještě ukončen a stále se vyvíjí. Nejprve byl zaveden eGovernment a poté se začal budovat Czech POINT. Díky kontaktnímu místu Czech POINT nemusí občané „obíhat“ jednotlivé úřady, aby si vyřídili své záležitosti, ale mohou si je vyřídit na jednom místě. Dalším krokem zefektivnění veřejné správy a přiblížení se občanům bylo zavedení datových schránek. Občané mohou pomocí nich komunikovat s veřejnou správou elektronicky a nemusí tak docházet na úřad. Jako poslední a nejdůležitější část eGONa vznikají základní registry. Tím byl ukončen vývoj eGONa. Lze očekávat, že bude docházet nejen k úpravám jednotlivých projektů, ale také k vývoji nových, tak aby veřejná správa byla ještě blíže k občanovi.

4 PRAKTICKÁ ČÁST

4.1 Charakteristika zkoumaného regionu: město Znojmo

Znojmo, druhé největší město Jihomoravského kraje, leží na břehu řeky Dyje nedaleko hranic s Rakouskem. Jeho poloha uprostřed Evropy přispěla nejen k bohaté historii, ale také má vliv na klimatické podmínky. Díky své poloze a klimatickým podmínkám bylo město už v minulosti významnou zemědělskou oblastí. Dnes je známé zejména pěstováním a výrobou vína. Poloha Znojma také ovlivňuje výši nezaměstnanosti nejen ve Znojmě, ale i v regionu. Znojemsko se řadí mezi regiony s nejvyšší nezaměstnaností, která k 31. březnu 2016 byla 9,4 %, ta se v době sezonních prací snižuje (ČSÚ, c2016a). Vzhledem k nedaleké hranici s Rakouskem mají občané Znojemska možnost najít uplatnění na trhu práce v Rakousku.

Město, které bylo založeno roku 1226, se dnes skládá z několika historických částí a připojených obcí, které dříve byly samostatné. Těmito obcemi jsou: Derflice, Hradiště, Kasárna, Konice, Mramotice, Načeratice, Oblekovice, Popice a Přímětice (Znojmo: město s přívlastkem, c2008a). Jedním ze symbolů města je znak (viz Obrázek 2), který se vyvinul z erbu moravských markrabat a tvoří ho červenobílá orlice se zlatou korunkou na hlavě a s modrým štítkem se zlatým písmenem Z na prsou (Znojmo: město s přívlastkem, c2008b).

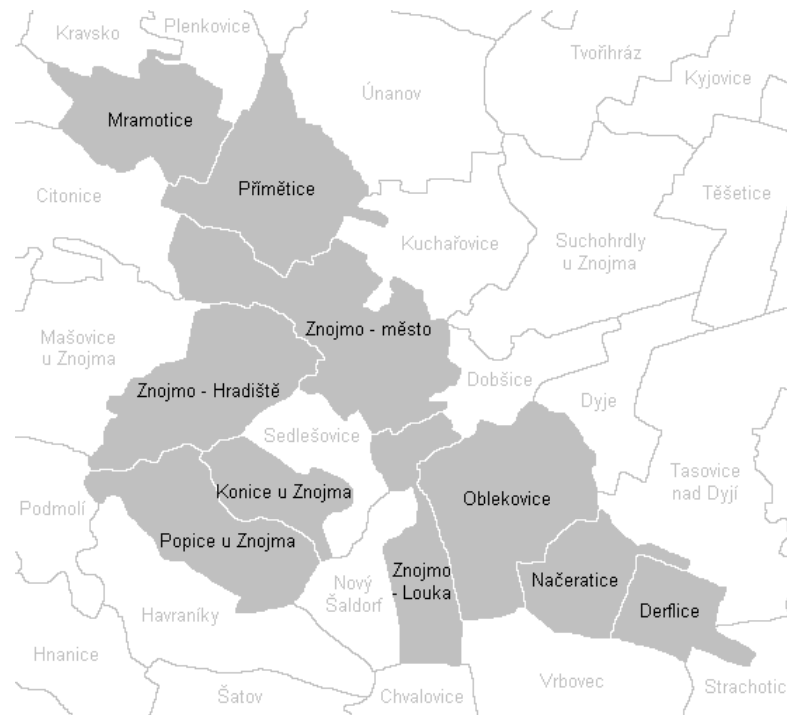
Obrázek 2 Znak města Znojma



Zdroj: Znojmo: město s přívlastkem, c2008b

Pro lepší názornost rozlohy města je na následujícím Obrázku 3 uvedena katastrální mapa Znojma včetně příměstských částí.

Obrázek 3 Katastrální uspořádání obce Znojmo



Zdroj: Znojmo, 2016

Od 1. 1. 2003, po zániku okresních úřadů, se město Znojmo stává obcí s rozšířenou působností. Správní obvod obce s rozšířenou působností je stanoven vyhláškou č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností. Dle § 15 vyhlášky je správní obvod obce s rozšířenou působností Znojmo vymezen územím 111 obcí⁵ (Vyhláška č. 388/2002 Sb.).

⁵ „Bantice, Běhařovice, Bezkov, Bítov, Blanné, Blížkovice, Bojanovice, Borotice, Boskovštejn, Božice, Břežany, Cítonice, Ctídužice, Čejkovice, Černín, Dobšice, Dyjákovice, Dyjákovičky, Dyje, Grešlové Mýto, Havraníky, Hevlín, Hluboké Mašůvky, Hnanice, Hodonice, Horní Břečkov, Horní Dunajovice, Hostim, Hrabětice, Hrádek, Hrušovany nad Jevišovkou, Chvalatice, Chvalovice, Jaroslavice, Jevišovice, Jiřice u Moravských Budějovic, Korolupy, Kravsko, Krhovice, Křepice, Křídlovky, Kuchařovice, Kyjovice, Lančov, Lechovice, Lesná, Litobratřice, Lubnice, Lukov, Mackovice, Mašovice, Medlice, Mikulovice, Milíčovice, Morašice, Němčičky, Nový Šaldorf-Sedlešovice, Olbramkostel, Oleksovice, Onšov, Oslnovice, Pavlice, Plaveč, Plenkovice, Podhradí nad Dyjí, Podmolí, Podmyče, Práče, Pravice, Prokopov, Prosiměřice, Přeskače, Rozkoš, Rudlice, Slatina, Slup, Stálky, Starý Petřín, Stošíkovic na Louce, Strachotice, Střelice, Suchohrdly, Šafov, Šanov, Šatov, Štítary, Šumná, Tasovice, Těšetice, Tvoříhráz, Uherčice, Újezd, Únanov, Valtovice, Velký Karlov, Vevčice, Višňové, Vítovice, Vracovice, Vranov nad Dyjí, Vranovská Ves, Vratěněn, Vrbovec, Výrovce, Vysočany, Zálesí, Zblovice, Znojmo, Želetice, Žerotice, Žerůtky“ (Vyhláška č. 388/2002 Sb., § 15).

Znojmo, jako správní obvod obce s rozšířenou působností, je svojí rozlohou 1242 km² největší obec s rozšířenou působností v ČR. Ve správním obvodu žije přes 91 tisíc obyvatel (ČSÚ, c2016b). Mapa správního obvodu obce s rozšířenou působností Znojmo je přiložena v Příloze III.

Město Znojmo je obcí s působností samostatnou i přenesenou. To znamená, že v samostatné působnosti spravuje svoje věci samostatně v územním obvodu města Znojma a v přenesené působnosti vykonává státní správu v rozsahu stanoveném zvláštními předpisy (Znojmo: město s přívlastkem, c2007).

4.2 Czech POINT ve Znojmě

Občané, kteří chtějí využít služeb Czech POINT, si mohou zajít na některé z kontaktních míst zřízených na městském úřadě, České poště, Československé obchodní bance (dále jen „ČSOB“) nebo u notářů. Seznam kontaktních míst Czech POINTu včetně adresy lze nalézt na stránkách www.czechpoint.cz v sekci Kontakty. Ve Znojmě se nachází celkem 10 pracovišť a pro přehled jsou uvedeny v následující Tabulce 1.

Tabulka 1 Seznam kontaktních míst Czech POINTu ve Znojmě

Subjekt	Název subjektu	Ulice
Úřad	Město Znojmo	Obroková 1/12
	Město Znojmo	nám. Armády 1213/8
	Město Znojmo	Pražská 2486/59
Pošta	Česká pošta	Dr. Milady Horákové 2297/6
	Česká pošta	Dukelských bojovníků 3655/138
	Česká pošta	Horní náměstí 256/13
Notáři	Kellová Zuzana	Jarošova 1244/1
	Fryč Jiří	Jana Palacha 954/4
	Svoboda Jaroslav	Mariánské náměstí 965/6
Banky	ČSOB	nám. Svobody 208/16 ⁶

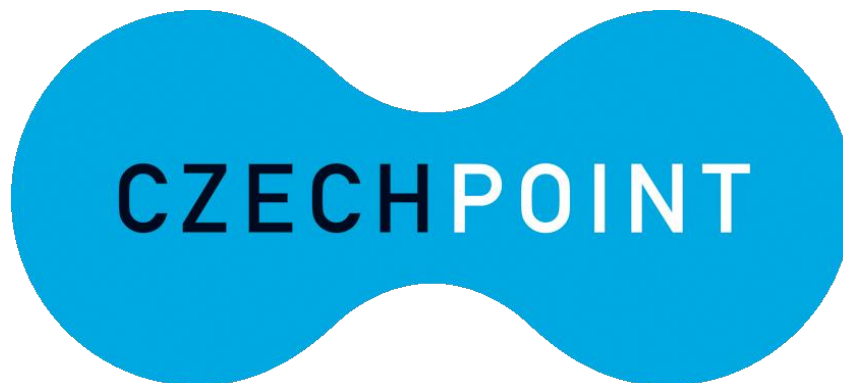
Zdroj: Vlastní zpracování na základě údajů z Czechpoint, c2016a

⁶ Na této adrese se nachází Era finanční centrum Znojmo

4.2.1 Czech POINT na městském úřadě

Na Městském úřadě Znojmo mohou občané navštívit kontaktní místa, která se nachází v prostorách podatelny a to na ulici Obroková a náměstí Armády. Na ulici Pražská, v budově Policie ČR, se nachází na správním odboru. Jednotlivá pracoviště jsou viditelně označena logem Czech POINT (viz Obrázek 4).

Obrázek 4 Logo Czech POINTu



Zdroj: Czech POINT, c2016b

Pro lepší představu využití pracovišť Czech POINTu na městském úřadě byly zpracovány statistické údaje za 1. čtvrtletí 2016. Tato data byla vygenerována z informačního systému (IS) Czech POINT a následně zpracována do tabulky (viz Tabulka 2) a pro lepší názornost i do grafu (viz Graf 1).

Z daných údajů lze vyčíst, že v uvedeném období bylo nejvíce žádostí o výpis z rejstříku trestů, v celkovém počtu 177. Druhým v pořadí je výpis z katastru nemovitostí s 51 žádostí a s 33 žádostmi se na třetím místě umístil výpis z obchodního rejstříku. Za dané čtvrtletí pracovnice kontaktních míst Czech POINT na městském úřadě vyřídily celkem 342 žádostí. Z toho v lednu vyřídily 106 žádostí, v únoru 104 a v březnu 132 žádostí.

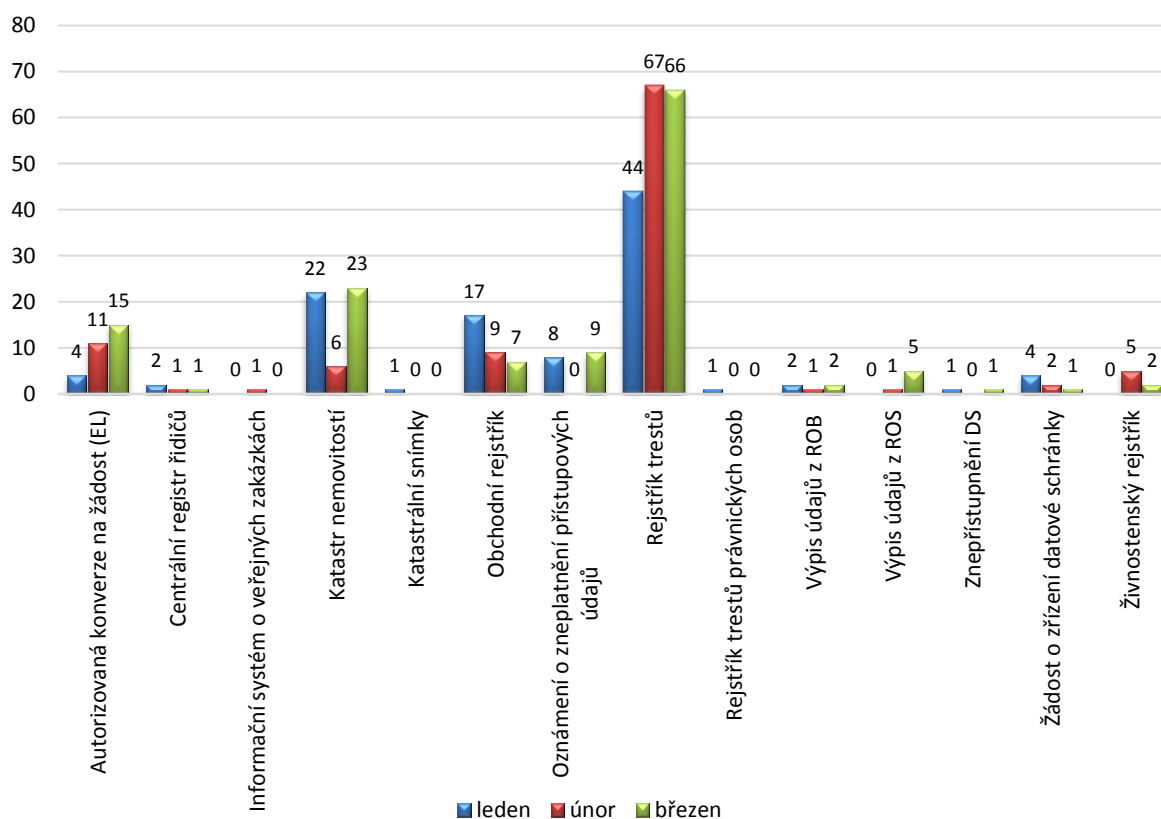
Z grafu je na první pohled vidět, že nejčastěji žádaným výpisem ve všech měsících je výpis z rejstříku trestů. Dalším výpisem, který občané často žádají, je výpis z katastru nemovitostí, ten je nejčastěji žádán v lednu a březnu. U ostatních výpisů už nejsou tak markantní hodnoty.

Tabulka 2 Vydané výpisy za 1. čtvrtletí 2016

Typ výpisu	leden	únor	březen
Autorizovaná konverze na žádost (EL)	4	11	15
Centrální registr řidičů	2	1	1
Informační systém o veřejných zakázkách	0	1	0
Katastr nemovitostí	22	6	23
Katastrální snímky	1	0	0
Obchodní rejstřík	17	9	7
Oznámení o zneplatnění přístupových údajů	8	0	9
Rejstřík trestů	44	67	66
Rejstřík trestů právnických osob	1	0	0
Výpis údajů z ROB	2	1	2
Výpis údajů z ROS	0	1	5
Znepřístupnění DS	1	0	1
Žádost o zřízení datové schránky	4	2	1
Živnostenský rejstřík	0	5	2

Zdroj: Vlastní zpracování dle statistických údajů z IS Czech POINT

Graf 1 Vydané výpisy za 1. čtvrtletí 2016



Zdroj: Vlastní zpracování dle statistických údajů z IS Czech POINT

4.3 Dotazníkové šetření

Cílem praktické části je, na základě zjištěných poznatků, vypracovat návrh na zlepšení služeb Czech POINT. Z tohoto důvodu byla pro sběr dat zvolena metoda písemného dotazování formou dotazníků (viz Příloha I). Dotazovanými v tomto šetření byli občané, kteří navštívili jedno ze tří kontaktních míst nacházejících se v prostorách Městského úřadu Znojmo.

Testování a ověřování navrženého dotazníku bylo provedeno na vzorku sedmi občanů za přítomnosti tazatele. Tazatel měl tedy ihned zpětnou vazbu na dotazník a případné nejasnosti či podněty mohl zapracovat do finální verze. Poté byl dotazník vytištěn a distribuován na jednotlivá kontaktní místa, kde byl následně předán občanům s žádostí o jeho vyplnění.

Toto šetření probíhalo v období od 16. 2. 2016 do 16. 3. 2016. Dotazník obsahoval celkem 14 otázek, které byly formulovány tak, aby jim respondent porozuměl a mohly být zodpovězeny během vyřizování žádosti. Tvořily ho otázky uzavřené, polootevřené a jedna otázka byla otevřená. U otevřené otázky byl nechán prostor pro dopsání vlastní odpovědi. Návratnost byla 68,67 %, tzn., že ze 150 vydaných dotazníků se vrátilo 103.

Tato poměrně nízká návratnost dotazníků je dána skutečností:

- neochota klientů,
- ve sledovaném období bylo na KMVS vydáno 133 výpisů.

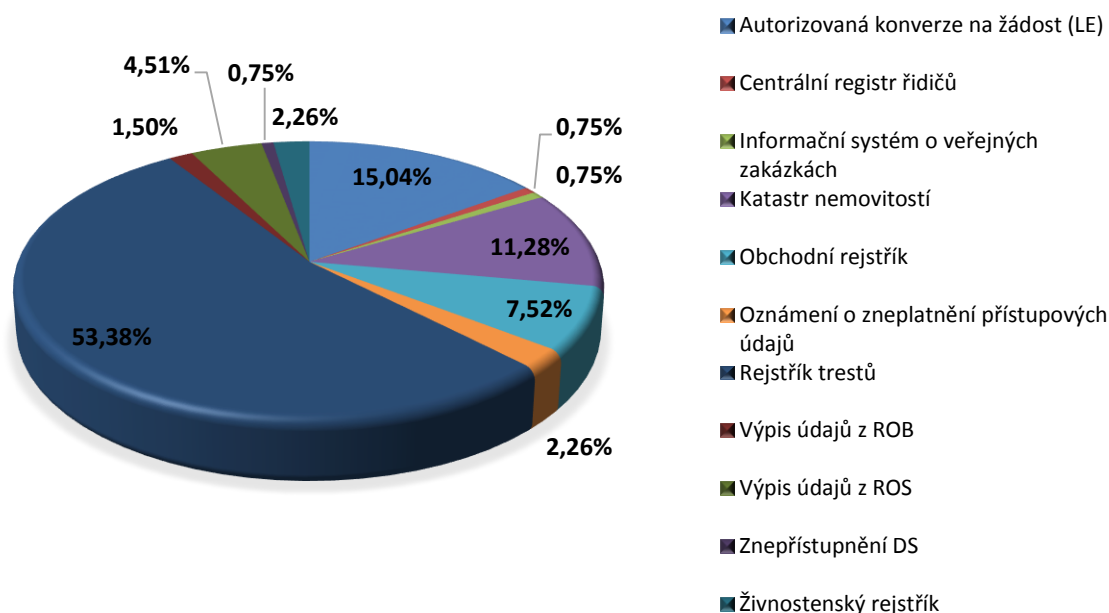
Pro zjištění počtu vydaných výpisů za sledované období, tj. 16. 2. – 16. 3. 2016, byly z informačního systému Czech POINT vygenerovány statistické údaje. Z těchto údajů lze vyčíst typ vydaných výpisů a jejich počet. Údaje byly zpracovány do přehledné tabulky (viz Tabulka 3), ze které byl následně vypracován Graf 2. Graf vyjadřuje procentuálně počet vydaných výpisů. Oproti dotazníku jsou v grafu vypsány jednotlivé typy vydaných výpisů. V dotazníku byly, pro snazší orientaci respondenta, některé výpisy sjednoceny pod jeden název. Sjednocení výpisů se týká datových schránek a základních registrů. Další změnou oproti dotazníku je výpis z Centrálního registru řidičů, v dotazníku je název výpis z bodového hodnocení řidiče.

Tabulka 3 Výpisy vydané v období 16. 2. 2016 – 16. 3. 2016

Typ výpisu	Počet
Autorizovaná konverze na žádost (LE)	20
Centrální registr řidičů	1
Informační systém o veřejných zakázkách	1
Katastr nemovitostí	15
Obchodní rejstřík	10
Oznámení o zneplatnění přístupových údajů	3
Rejstřík trestů	71
Výpis údajů z ROB	2
Výpis údajů z ROS	6
Znepřístupnění DS	1
Živnostenský rejstřík	3
celkem	133

Zdroj: Vlastní zpracování dle statistických údajů z IS Czech POINT

Graf 2 Výpisy vydané v období 16. 2. 2016 – 16 . 3. 2016

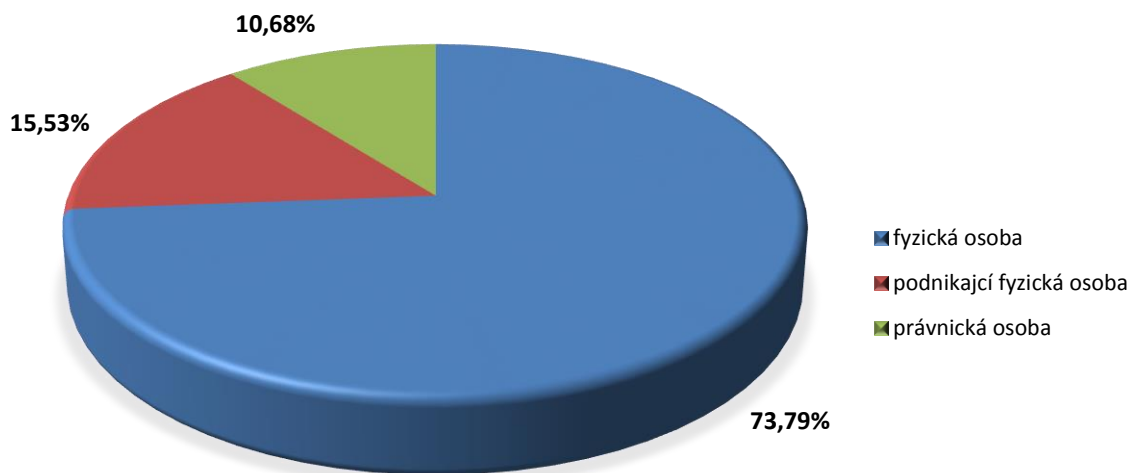


Zdroj: Vlastní zpracování dle statistických údajů z IS Czech POINT

4.3.1 Výsledky dotazníkového šetření

Otázka č. 1 – Jste (do jaké kategorie osob spadáte):

Graf 3 Identifikace respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

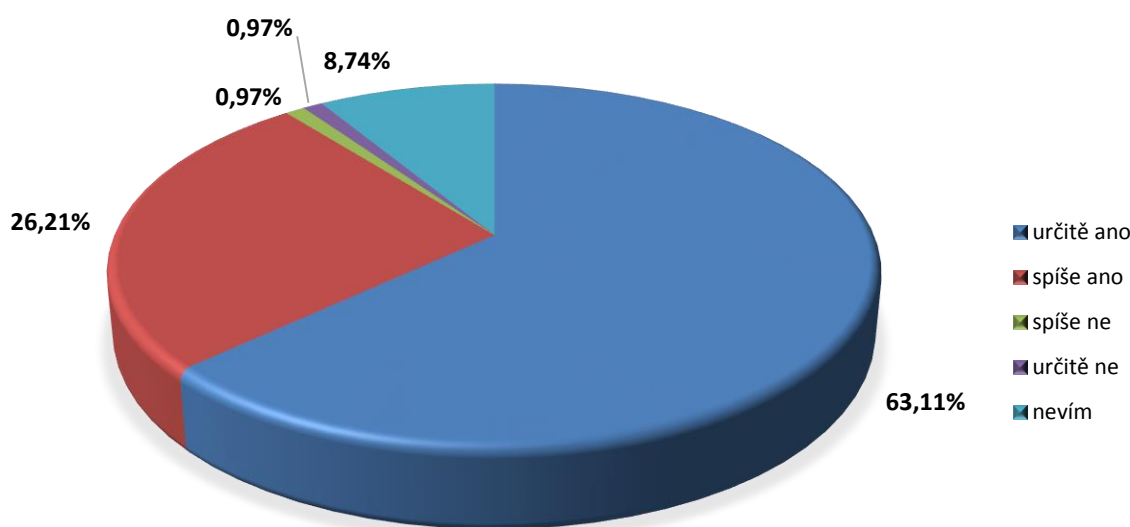
První otázka zjišťovala, jaký typ osoby dotazník vyplňuje. Respondenti vybírali z možností: fyzická osoba, podnikající fyzická osoba a právnická osoba. Po zpracování všech dotazníků bylo zjištěno, že dotazník vyplnilo 76 fyzických osob, 16 podnikajících fyzických osob a 11 právnických osob (viz Graf 3).

Tato identifikace je důležitá pro získání přehledu jak jednotlivé osoby vnímají Czech POINT a jaké mají potřeby či požadavky na tuto službu.

Otázka č. 2 – Myslíte si, že zřízení kontaktních míst Czech POINT bylo přínosné?

Druhá otázka zjišťovala, zda si dotazovaní myslí, že zřízení kontaktních míst Czech POINT bylo přínosné. Z Grafu 4 je patrné, že 65 respondentů (63,11%) si myslí, že zřízení KMVS bylo určitě přínosné, 27 (26,21 %) odpovědělo spíše přínosné. Volbu spíše nepřínosné zvolil 1 respondent (0,97 %), určitě nepřínosné vybral také 1 (0,97 %) a 9 (8,74 %) odpovědělo, že neví.

Graf 4 Přínosnost kontaktních míst Czech POINT



Zdroj: Vlastní zpracování

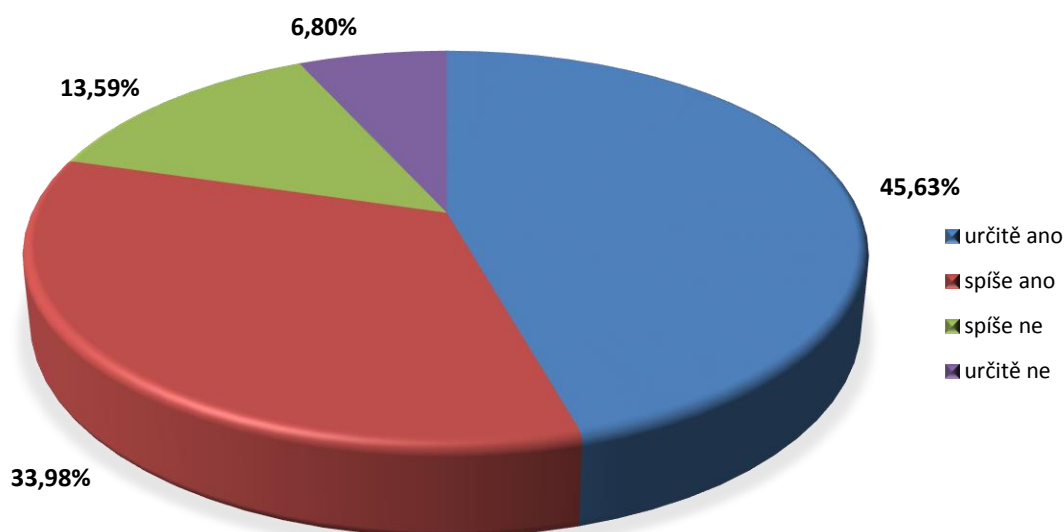
Zřízení KMVS nepovažují za přínosné fyzické osoby, které také odpověděli, že neví, jestli zřízení těchto míst bylo přínosné. Za určitě přínosné považuje zřízení KMVS 9 právnických osob, 13 fyzických podnikajících osob a 43 fyzických osob. Za spíše přínosné považují 2 právnické osoby, 3 fyzické podnikající osoby a 22 fyzických osob.

Z těchto odpovědí je zřejmé, že většina respondentů si myslí, že zřízení kontaktních míst Czech POINT bylo přínosné.

Otázka č. 3 – Dáváte přednost, při vyřizování potřebných písemností, návštěvě kontaktního místa Czech POINT před návštěvou konkrétního úřadu?

Na otázku číslo 3 respondenti odpovídali, zda preferují KMVS před konkrétním úřadem. Z celkového počtu dotazovaných odpovědělo 47 (45,63 %) určitě a 35 (33,98 %) spíše dává přednost KMVS. Přednost KMVS spíše nedává 14 dotazovaných (13,59 %) a určitě nedává přednost 7 osob (6,80 %).

Graf 5 Preference kontaktního místa Czech POINT před konkrétním úřadem



Zdroj: Vlastní zpracování

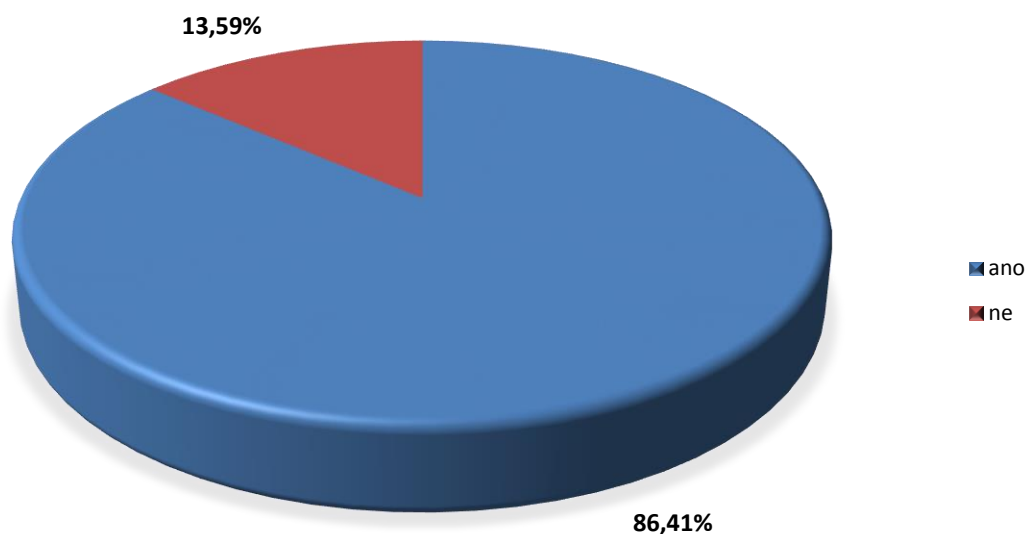
Ze 47 dotázaných, kteří dávají přednost KMVS je 31 fyzických osob, 11 fyzických podnikajících osob a 5 právnických osob. Spíše dává přednost 26 fyzických osob, 5 fyzických podnikajících osob a 4 právnické osoby. Ze 14 osob, které spíše nedávají přednost KMVS je 12 fyzických osob a 2 právnické osoby, 7 fyzických osob kontaktnímu místu určitě nedává přednost.

Z Grafu 5 lze vyčíst, že téměř 80 % respondentů při vyřizování potřebných písemností, např. výpisů z rejstříků, katastru nemovitostí či centrálního registru řidičů dává přednost návštěvě KMVS před návštěvou konkrétního úřadu. Jako důvod své volby uvádí snadnou dostupnost, rychlost, jednoduchost. Jeden respondent uvedl jako důvod příjemnější pracovnice. Respondenti, kteří nedávají přednost KMVS svoje rozhodnutí zdůvodňují tím, že dávají přednost konkrétnímu úřadu nebo službu zatím nepotřebovali.

Otázka č. 4 – Využil/a jste někdy službu Czech POINT?

Čtvrtá otázka zjišťovala, zda dotazovaní někdy využili službu Czech POINT. Ze 103 respondentů tuto službu využilo 89 (86,41 %) a 14 (13,59 %) ji nevyužilo. Službu Czech POINT nevyužily pouze fyzické osoby. Oproti tomu ji využilo 11 právnických osob, 16 fyzických podnikajících osob a 62 fyzických osob.

Graf 6 Využití služby Czech POINT občany



Zdroj: Vlastní zpracování

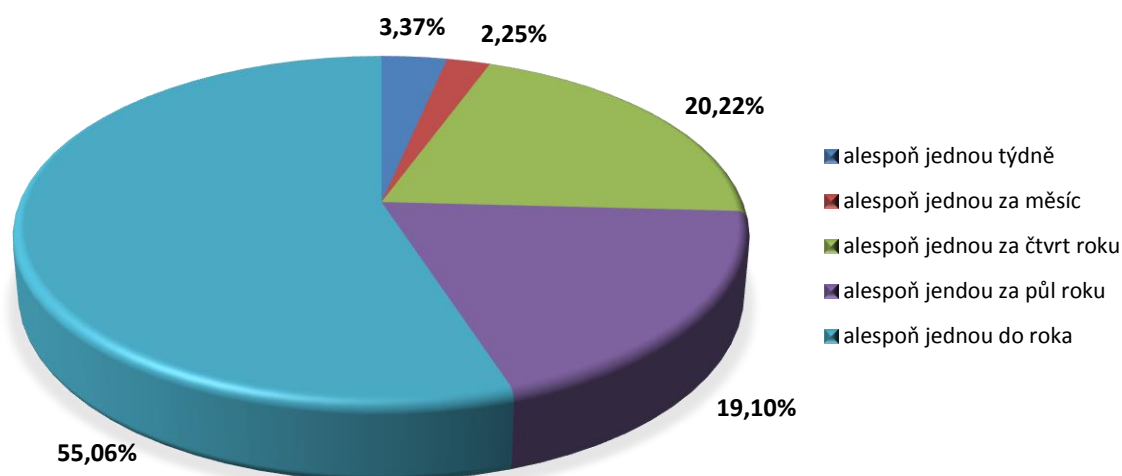
Z Grafu 6 je patrné, že služba je hojně využívána jak fyzickými osobami, tak i fyzickými podnikajícími osobami či právnickými osobami. Osoby, které službu nevyužily, ji buď zatím nepotřebovaly, nebo dávají přednost konkrétnímu úřadu před KMVS, případně to za ně vyřizuje někdo jiný.

Respondenti, kteří na tuto otázku odpověděli, že Czech POINT již někdy využili, odpovídali na otázky 5 – 12. Respondenti, kteří odpověděli na tuto otázku ne, odpovídali až na otázku č. 13.

Otázka č. 5 – Jak často využíváte služby Czech POINT?

Tato otázka si kladla za cíl zjistit, jak často respondenti využívají službu Czech POINT. Z 89 respondentů, kteří již někdy využili služby Czech POINTu, nejvíce odpovědělo (49), že službu využívá alespoň jednou do roka, alespoň jednou za čtvrt roku ji využívá 18 osob, 17 dotazovaných službu uvedlo alespoň jednou za půl roku, alespoň jednou týdně jsou to 3 osoby a 2 osoby službu využívají alespoň jednou za měsíc.

Graf 7 Interval využití služby Czech POINT



Zdroj: Vlastní zpracování

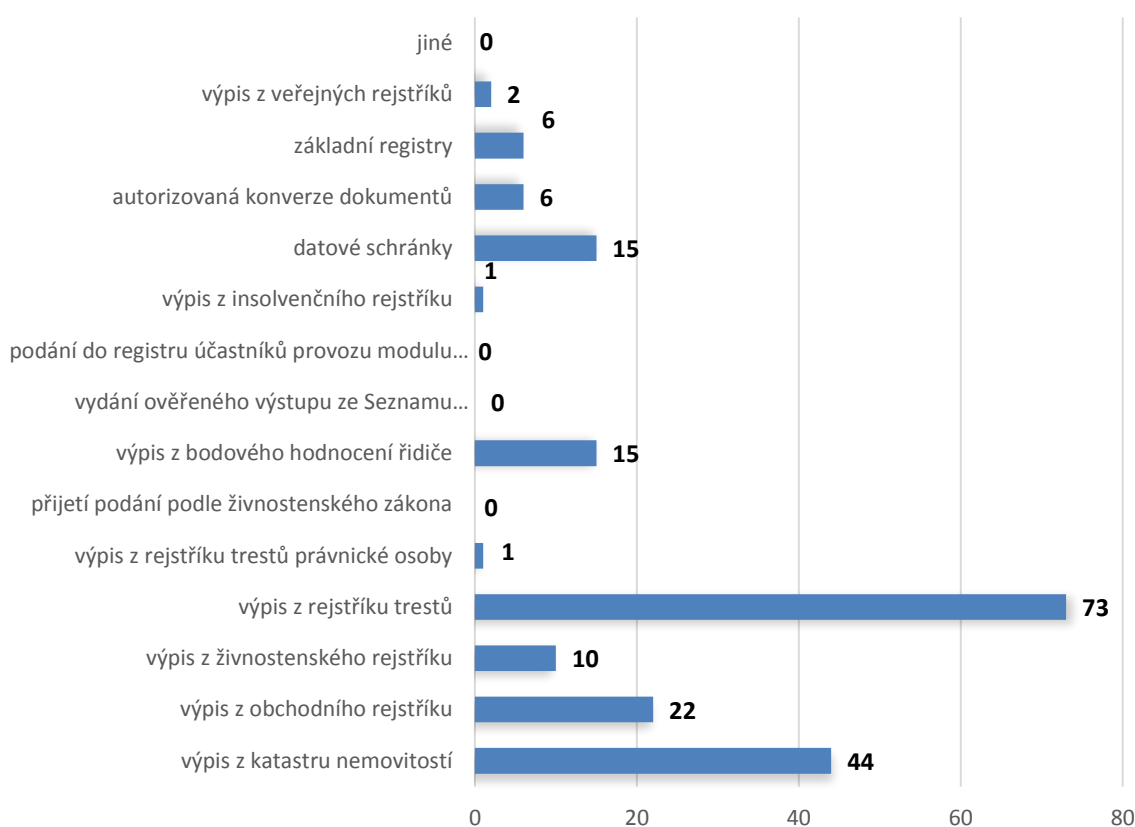
Jak z Grafu 7 vyplývá, tak 55,06 % dotázaných využívá službu alespoň jednou do roka. Je pravděpodobné, že odpověď na tuto otázku je ovlivněna skutečností vysoké účasti fyzických osob, tj. téměř 74 %. Z hlediska jednotlivých typů osob, které se šetření zúčastnilo, jsou výsledky následující: fyzické osoby nejčastěji, tj. 67,74 % využívají službu alespoň jednou do roka, 17,74 % alespoň jednou za půl roku, 12,90 % alespoň jednou za čtvrt roku a 1,61 % alespoň jednou týdně. Fyzické podnikající osoby nejčastěji, tj. 37,50 % využívají službu alespoň jednou za čtvrt roku, 31,25 % alespoň jednou za půl roku, 18,75 % alespoň jednou do roka a 12,50 % alespoň jednou týdně. Z dotazníků vyplývá, že právnické osoby nejčastěji, tj. 36,36 % využívají službu alespoň jednou do roka a alespoň jednou za čtvrt roku, poté následuje alespoň jednou za měsíc s 18,18 % a nejméně má alespoň jednou za půl roku 9,09 % dotázaných.

Dle vyhodnocení výsledků je patrné, že fyzické osoby služby Czech POINT nejčastěji využívají alespoň jednou do roka. Fyzické podnikající osoby nejčastěji tyto služby využívají alespoň jednou za čtvrt roku a právnické osoby uvedly shodně alespoň jednou do roka a alespoň jednou za půl roku. Je to dáno tím, že každý typ osoby má jinou potřebu využívání služeb Czech POINT. Právnické a fyzické podnikající osoby služby využívají ke své činnosti a proto KMVS navštěvují častěji než fyzické osoby, které výpisy či jiné služby mají pro svoji potřebu, např. při žádosti o pracovní místo.

Otázka č. 6 – Uved'te služby Czech POINTu, které jste již někdy využil/a. (možnost více odpovědí)

Šestá otázka zjišťovala, jaké služby Czech POINTu se využívají. Respondenti měli možnost vybrat z více odpovědí. Pokud respondent nenašel službu, kterou již někdy využil, měl možnosti ji doplnit.

Graf 8 Služby Czech POINT, které respondenti již někdy využili



Zdroj: Vlastní zpracování

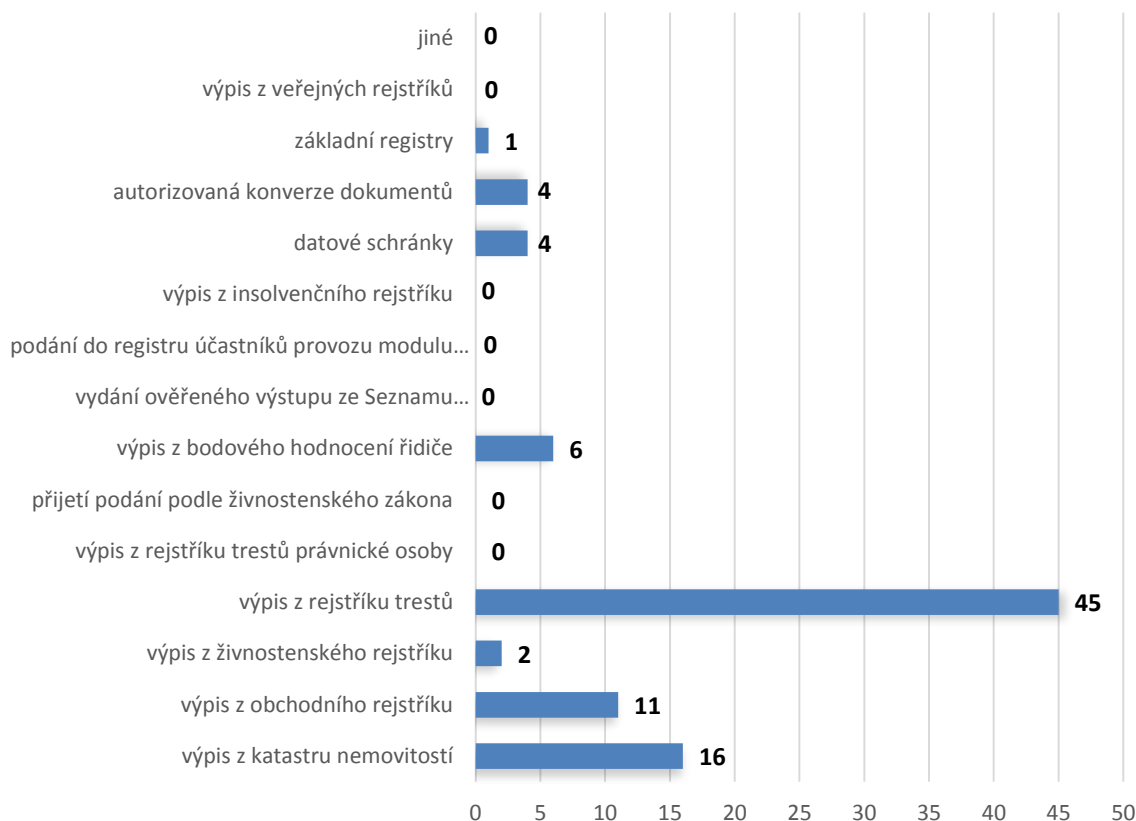
Z Grafu 8 je patrné, že nejčastěji je využívána služba výpis z rejstříku trestů, na druhém místě je výpis z katastru nemovitostí a na třetím výpis z obchodního rejstříku.

Fyzické osoby nejčastěji využívají výpisy z rejstříku trestů (58 osob), katastru nemovitostí (30 osob) a výpis z bodového hodnocení řidiče (9 osob). Fyzické podnikající osoby vybraly výpis z katastru nemovitostí (12 osob), rejstříku trestů (11 osob) a výpis z obchodního rejstříku (10 osob). Právnické osoby vybraly jako nejčastěji využívané služby: výpis z obchodního rejstříku (9 osob), datové schránky (5 osob) a shodně po 4 osobách výpis z rejstříku trestů a autorizovaná konverze dokumentů.

Otázka 7 - Uveďte službu Czech POINTu, kterou využíváte nejčastěji. (možnost jen jednu možnost)

V sedmé otázce měli respondenti vybrat službu Czech POINT, kterou využívají nejčastěji. Zde měli zaškrtnout pouze jednu možnost.

Graf 9 Služby Czech POINTu, které respondenti využívají nejčastěji



Zdroj: Vlastní zpracování

Tak jako u předchozí otázky i u této první místo získal výpis z rejstříku trestů, druhé výpis z katastru nemovitostí a třetí výpis z obchodního rejstříku (viz Graf 9).

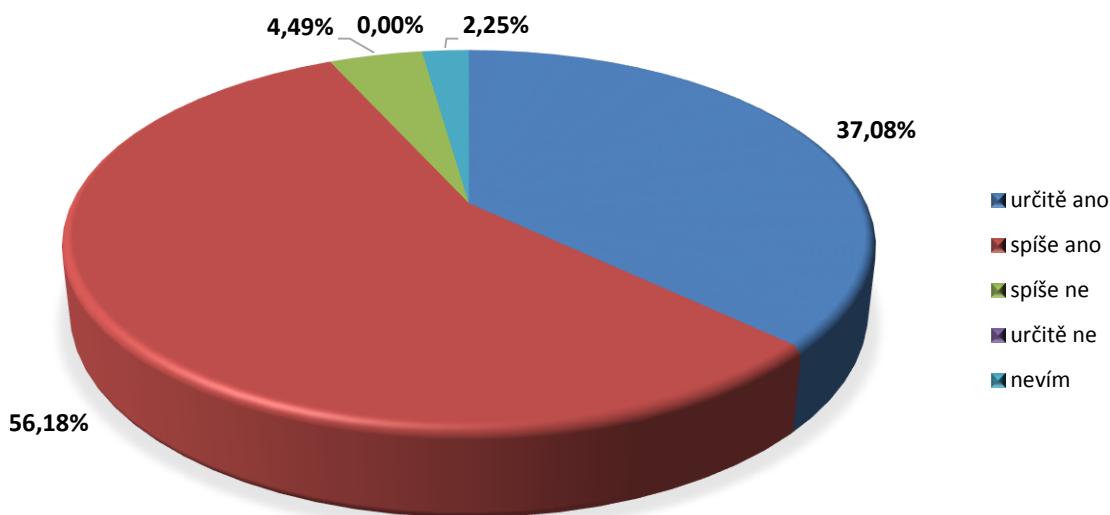
Fyzické osoby označily výpis z rejstříku trestů (42 osoby) jako nejčastěji žádanou službu. Na druhém místě je výpis z katastru nemovitostí (11 osob) a výpis z bodového hodnocení řidiče je na třetím místě (5 osob). Fyzické podnikající osoby nejčastěji žádají o výpis z katastru nemovitostí (5 osob), poté o výpis z obchodního rejstříku (4 osoby) a následuje výpis z rejstříku trestů (3 osoby). Právnické osoby si na KMVS nejčastěji přijdou o výpis z obchodního rejstříku (6 osob), poté následuje autorizovaná konverze dokumentů (4 osoby) a pak datové schránky (1 osoba).

Tak jako u intervalu používání služby, tak i u druhu služby se projevila různorodost potřeb jednotlivých osob. Ze získaných dat je zjevné, že fyzické osoby nejčastěji využívají výpis z rejstříku trestů. Je to dáno potřebou výpisu při žádostech o pracovní místo. Fyzické podnikající osoby v daném šetření nejčastěji žádají o výpis z katastru nemovitostí. To je pravděpodobně dáno skutečností, že osoby, které se zúčastnily šetření, podnikají v nemovitostech. Právnícké osoby nejčastěji žádají o výpis z obchodního rejstříku, který musí předkládat např. na úřadech či u výběrových řízení.

Otázka č. 8 – Myslíte si, že nabídka služeb Czech POINT je dostatečná?

Tato otázka zjišťovala, zda si respondenti myslí, že nabídka služeb je dostatečná. Pokud se jim zdá, že nabídka je nedostatečná, měli dotazovaní možnost napsat službu, která jim v současné nabídce chybí.

Graf 10 Dostatečnost služeb Czech POINT



Zdroj: Vlastní zpracování

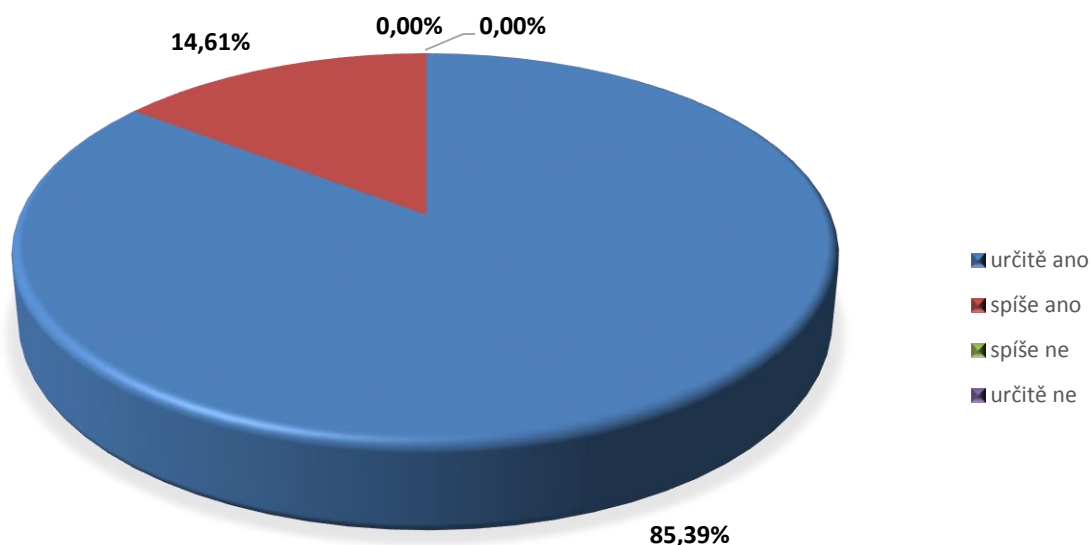
Jak Graf 10 ukazuje, tak 56,18 % respondentů je s nabídkou služeb Czech POINT spíše spokojeno, 37,08 % velice spokojeno, 4,49 % respondentů je spíše nespokojeno a 2,25 % respondentů neví, zda je nabídka dostatečná. Odpověď určitě ne nikdo z dotázaných neuvedl.

V otázce byla možnost doplňkové odpovědi, kterou využili jen 2 dotazovaní. Jeden z nich by službu Czech POINT rozšířil o výpis přehled odvodů a daní, ve kterém by žadatel zjistil, zda má vše řádně uhrazeno. Jednalo by se o údaje z finančního úřadu (FÚ), zdravotní pojišťovny a České správy sociálního zabezpečení (ČSSZ). Druhý respondent uvedl, že by chtěl mít možnost vyřídit agendy týkající se evidence obyvatel např. změnu bydliště na jakémkoliv KMVS bez nutnosti navštívit konkrétní úřad. Službu, kterou požaduje druhý dotazovaný, mohou provádět pouze pracovníci evidence obyvatel.

Otázka č. 9 – Jste spokojeni s přístupem a ochotou pracovníků kontaktního místa Czech POINT?

U deváté otázky měli respondenti určit, jestli jsou spokojeni s přístupem a ochotou pracovníku kontaktního místa Czech POINT.

Graf 11 Spokojenost s přístupem a ochotou pracovníků kontaktního místa Czech POINT



Zdroj: Vlastní zpracování

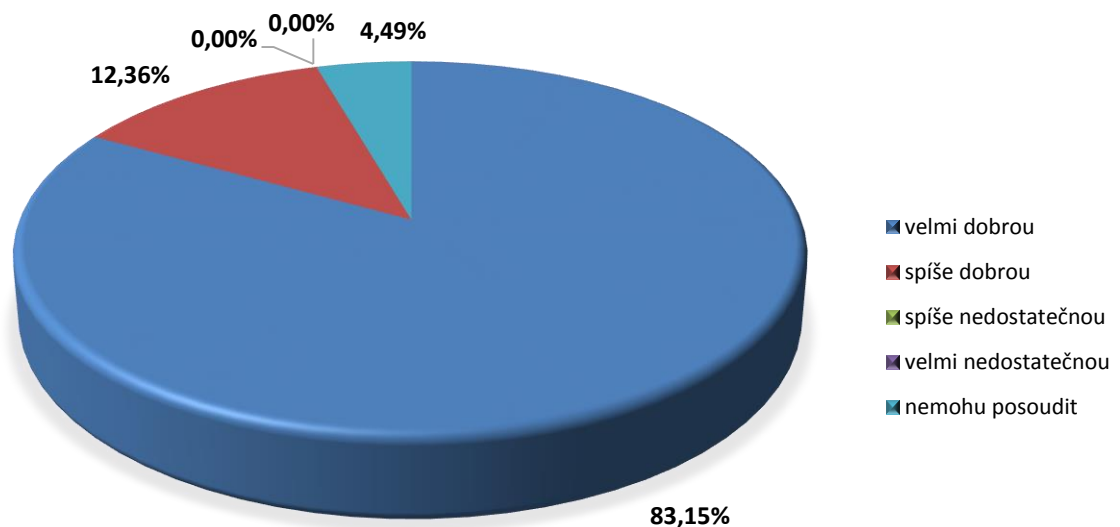
Z Grafu 11 vyplývá, že 85,53 % dotazovaných je velice spokojeno a zbylí dotazovaní jsou spíše spokojeni. Odpovědi spíše ne a určitě ne nikdo neuvedl.

Z odpovědí na tuto otázku vyplývá, že přístup pracovníků byl všemi respondenty hodnocen pozitivně, tzn. že jsou s pracovníky a jejich přístupem ke klientům KMVS spokojeni.

Otázka 10 – Jak hodnotíte odbornou úroveň pracovníků kontaktního místa Czech POINT?

U této otázky měli dotazovaní zhodnotit odbornou úroveň pracovníků kontaktního místa Czech POINT.

Graf 12 Hodnocení odborné úrovně pracovníků kontaktního místa Czech POINT



Zdroj: Vlastní zpracování

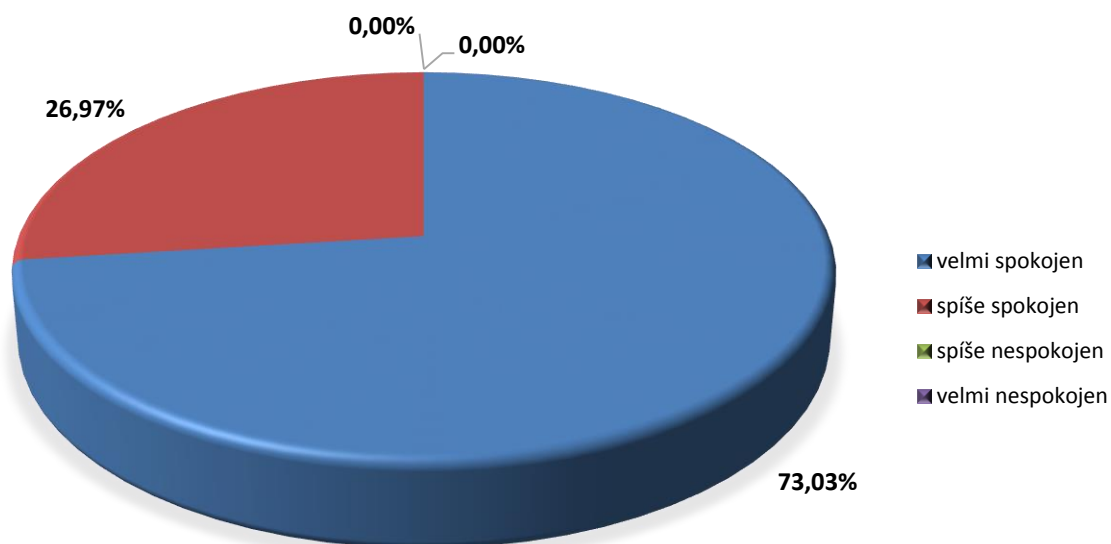
Na tuto otázku odpovědělo 74 respondentů (83,15 %), že hodnotí odbornou úroveň pracovníků jako velice dobrou a 11 respondentů (12,36 %) jako spíše dobrou. Zbývajících 4 (4,49 %) respondenti uvedli, že odbornost pracovníků nemohou posoudit.

Z Grafu 12 vyplývá, že odborná úroveň pracovníků je na vysoké úrovni.

Otázka č. 11 – Jste spokojeni s rychlostí obsluhy?

Otázka číslo 11 měla za úkol zjistit, jak jsou respondenti spokojeni s rychlostí obsluhy na KMVS, jestli dlouho nečekají na vyřízení své žádosti.

Graf 13 Spokojenost s rychlostí obsluhy



Zdroj: Vlastní zpracování

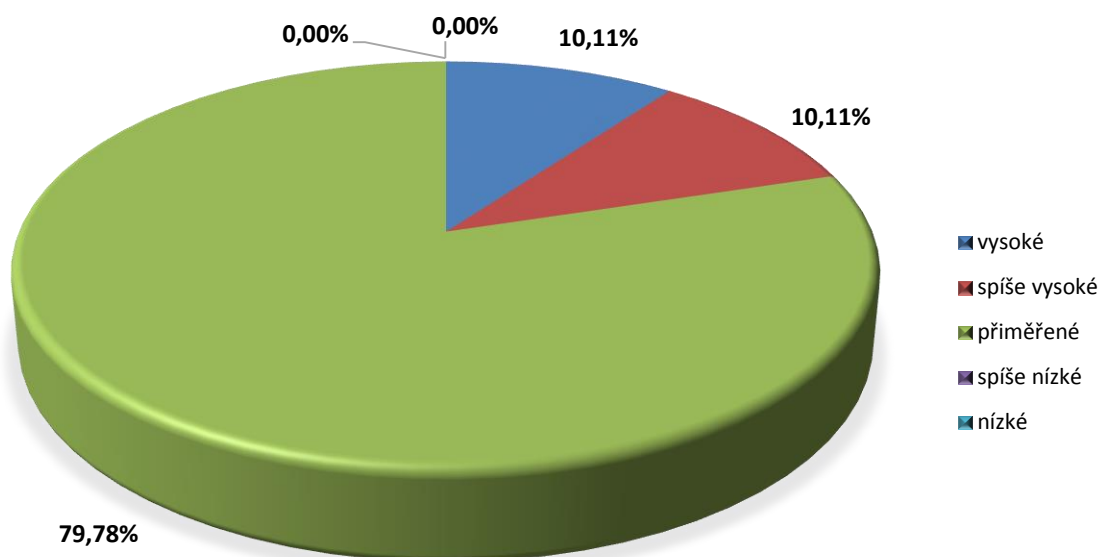
Jak z výše uvedeného Grafu 13 vyplývá, jsou respondenti s rychlostí obsluhy spokojeni. Hodnocení velmi spokojen vybralo 65 dotazovaných (73,03 %) a 24 (26,97 %) zaškrtnulo spíše spokojen. Volby spíš a velmi nespokojen nevybral žádný z dotazovaných.

Na základě získaných dat, lze vyvodit závěr, že všichni klienti jsou na kontaktním místě obslouženi bez zbytečných průtahů a klienti tak věnují vyřízení žádosti na KMVS minimální čas potřebný pro tento úkon.

Otázka č. 12 – Jak hodnotíte výši poplatků za služby Czech POINT?

Respondenti měli u této otázky vyjádřit spokojenost s výší poplatků a případně doplnit svůj návrh na optimální cenu.

Graf 14 Hodnocení výše poplatků za služby Czech POINT



Zdroj: Vlastní zpracování

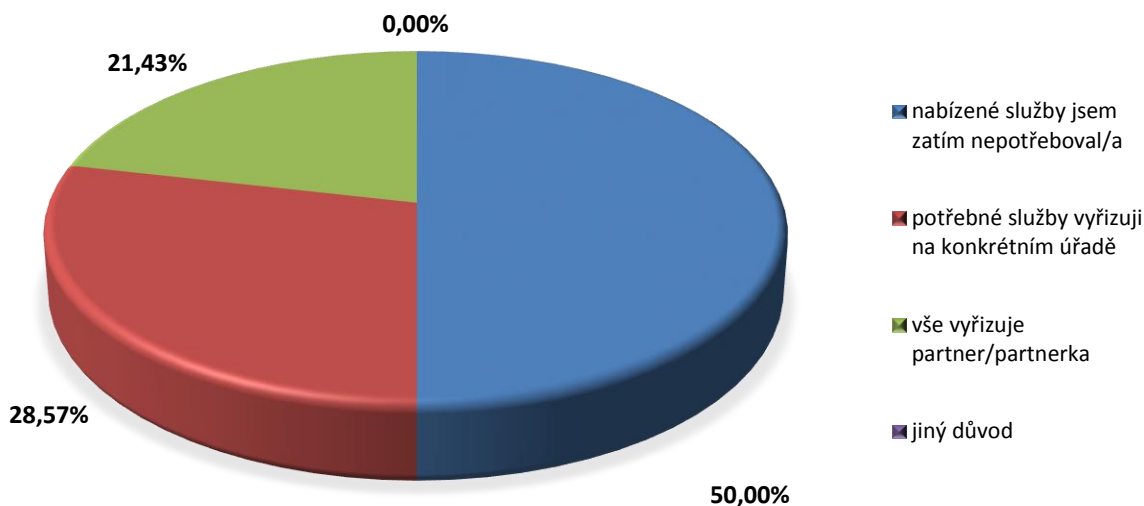
Jak je z Grafu 14 patrné, nejvíce respondentů, tj. 71 (79,78 %) považuje cenu za přiměřenou. Shodně po 9 dotazovaných (10,11 %) považuje cenu za vysokou či spíše vysokou.

Svůj návrh optimální ceny napsali 4 respondenti. Tři z nich uvedli cenu 50 Kč a jeden uvedl ½ cenu současných poplatků.

Výše poplatku je stanovena zákonem o správních poplatcích. Orgány, které vykonávají působnost v oblasti státní správy, se řídí právě tímto zákonem (Zákon č. 634/2004 Sb.). Česká pošta má stanovený svůj ceník, který se liší pouze v ceně u druhého listu výpisu, který je o 10 Kč levnější než u státní správy (Česká pošta, 2016). Také ČSOB má stanovený svůj ceník, který se liší v ceně i za první list výpisu (ČSOB, 2016). Lze tedy konstatovat, že nejlevnější poplatky má ČSOB. Jednotlivé ceníky jsou přiloženy v příloze.

Otázka č. 13 – V případě, že službu Czech POINT nevyžíváte, uveďte prosím, co je důvodem?

Graf 15 Důvody nevyžívání služeb Czech POINTu



Zdroj: Vlastní zpracování

Z údajů, které byly zjištěny při zpracování dotazníků, bylo zjištěno, že 14 respondentů nikdy nevyužilo služby Czech POINTu. Jako důvod 50,00 % z nich uvedlo, že nabízené služby zatím nepotřebovali, dalších 28,57 % uvedlo, že potřebné služby vyřizují na konkrétním úřadě a za zbývajících 21,43 % vše vyřizuje jejich partner (viz Graf 15).

Otázka č. 14 – Zde je prostor pro Vaše názory, připomínky a náměty

Na tuto otevřenou otázku neodpověděl žádný z respondentů. Z toho se dá vyvodit, že dotazovaní nemají k poskytovaným službám žádné připomínky.

4.4 Návrhy na zkvalitnění služeb Czech POINT

Ještě před formulováním návrhů na zkvalitnění služeb je nutné podotknout, že i když se práce zaměřila na kontaktní místa zřízená na Městském úřadě Znojmo, tak návrhy zde uvedené nelze v praxi aplikovat na jeden konkrétní úřad. Je to dáno skutečností, že informační systém Czech POINT používají nejen pracovníci veřejné správy, ale i jiných institucí (např. České pošty, notářské komory apod.) v rámci celé České republiky.

Důležité upozornění, které by mělo být zdůrazněno, je že návrhy, které budou v této části práce uvedeny, jsou na teoretické úrovni a jejich realizace by si vyžádala nemalé náklady a také legislativní změnu. U jednoho návrhu by byla potřeba spolupráce více resortů, případně by se musela změnit architektura systému.

Níže uvedené návrhy jsou formulovány na základě výsledků dotazníkového šetření a také na základě získaných informací z neformálních rozhovorů s občany a pracovníky veřejné správy.

Návrhy:

Zvýšení informovanosti občanů

Na základě rozhovorů s občany vyplynulo, že informovanost o projektu Czech POINT je nedostatečná. Mnoho občanů, ale i úředníků neví co Czech POINT je a k čemu slouží. Je zarážející, že po devíti letech fungování tohoto systému mají občané tak nízké povědomí o této službě, která má usnadnit komunikaci mezi státem a občanem. Na základě těchto informací je prvním návrhem zlepšení propagace projektu Czech POINT.

Tato propagace by měla být realizována tak, aby oslovila co největší počet občanů. Mělo by se jednat o dlouhodobý projekt, který by rozšiřoval povědomí o Czech POINTu a službách, které nabízí. Forma dlouhodobého projektu je zde navrhována z důvodu lepšího zapamatování. Pokud by se jednalo o krátkodobý projekt, tak by výsledky byly minimální a informovanost občanů by se nezlepšila. Kampaň by mohla probíhat v médiích v krátkých blocích, kdy by se vždy jeden blok zaměřil na určitou část služeb Czech POINTu. V tomto bloku by občané získali informace o možnostech, jaké jim Czech POINT poskytuje a o případných povinnostech, které z toho vyplynou. Například, když si občan zřídí datovou schránku, tak má povinnost zaslat na finanční úřad, např. roční

zúčtování daně přes datovou schránku. Pokud tak neučiní, dostane od FÚ pokutu ve výši 2000 Kč. Pracovník FÚ, který se s občanem telefonicky spojí, se nejprve zeptá, jestli má opravdu datovou schránku a když mu občan tuto informaci potvrdí, následně mu sdělí, že obdrží pokutu v dané výši a poradí mu, aby si datovou schránku zrušil, pokud nechce komunikovat s FÚ pomocí datové schránky. Tento příklad⁷ je uveden na základě informací získaných od občanů, kteří měli právě takový rozhovor a zaplatili pokutu v uvedené výši.

Další formou propagace jsou letáky či brožurky. Tento tištěný materiál by mohl každý občan obdržet do schránky a byl by dostupný i na úřadech a institucích. K zvýšení informovanosti by také mohli pomoci pracovníci KMVS, kteří by klienty poučili o službách Czech POINTu a případných povinnostech, které by z dané služby vyplývaly. Zlepšení informovanosti by občanům ušetřilo problémy a nemilá překvapení jako u výše uvedeného příkladu.

Rozšíření stávajících služeb

Dalším návrhem, který vyplynul z dotazníkového šetření, je rozšíření stávajících služeb o výpis, pomocí kterého by občané mohli zjistit, zda nedluží některé z těchto institucí: ČSSZ, FÚ či zdravotní pojišťovně aniž by museli danou instituci navštívit. Pokud by Czech POINT byl rozšířen o tento výpis, tak by si občané mohli snadno a rychle zjistit, jestli dané instituci nedluží. Vytvoření takového výpisu by znamenalo spolupráci těchto institucí a poskytnutí přístupu systému Czech POINT ke svým databázím.

Následující návrh se zaměřuje na rozšíření služeb o další agendy, které vykonává oddělení evidence obyvatel. Občané by ohledně vyřízení některých úkonů, např. změny trvalého bydliště nemuseli navštívit oddělení evidence obyvatel příslušného úřadu, ale mohli by si tento úkon vyřídit na jakémkoli KMVS. Službu by mohli využívat občané, kteří by měli elektronický občanský průkaz s čipem (eOP), což by znamenalo vybavit KMVS čtečkami, které by načetly údaje z čipu nových eOP. K zavedení této služby by bylo nutné legislativní ukotvení a pravděpodobně by to znamenalo změnu architektury systému. Také by bylo zapotřebí systém zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k žádnému úniku dat.

⁷ Uvedený příklad se stal i v dalších okresech, nejen v okrese Znojmo.

5 ZÁVĚR

Bakalářská práce byla zaměřena na projekt, který v době svého spuštění znamenal průlom v elektronizaci veřejné správy. Projekt Czech POINT si kladl za cíl přiblížit úřad občanovi. Od svého spuštění postupně rozšiřoval a zlepšoval nabízené služby. Cílem této práce bylo vypracovat, na základě zjištěných poznatků z dotazníkového šetření, návrh řešení na zkvalitnění služby Czech POINT.

V teoretické části byly nejprve objasněny pojmy týkající se eGovernmentu a Czech POINTu. Poté zde byly popsány jednotlivé služby, které může občan na KMVS v rámci Czech POINTu využít.

V praktické části bylo stručně charakterizováno město Znojmo a také informace o kontaktních místech nacházejících se ve Znojmě. Stěžejním bodem praktické části bylo dotazníkové šetření, které se snažilo najít odpovědi na výzkumné otázky položené v úvodu práce. Šetření proběhlo na kontaktních místech zřízených na Městském úřadě Znojmo a zúčastnili se ho občané, kteří v daném období navštívili kontaktní místo.

Vyhodnocením dotazníkového šetření byly získány odpovědi na obě výzkumné otázky. První otázka, zda občané využívají službu Czech POINT, byla zodpovězena kladně. Přes 86 % dotázaných odpovědělo, že službu využívají. Z výsledků byly také získány odpovědi na druhou otázku, zda jsou občané spokojeni s nabízenými službami. Šetření ukázalo, že 85 % respondentů, kteří využívají služby Czech POINTu, jsou velmi spokojeni s přístupem a ochotou pracovníků kontaktních míst. Občané jsou také spokojeni s rychlostí obsluhy a přes 83 % respondentů hodnotí odbornou úroveň pracovníků jako velice dobrou. Dokonce 93 % dotazovaných odpovědělo, že považují nabídku služeb za dostatečnou. Výsledek potvrdil skutečnost, že občané službu využívají a jsou s ní spokojeni.

Analýza dotazníkového šetření také potvrdila údaje získané ze statistických dat za 1. čtvrtletí 2016, kde nejčastěji žádanou službou byl výpis z rejstříku trestů, poté z katastru nemovitostí a následně výpis z obchodního rejstříku. Respondenti tyto služby označili za nejčastěji využívané služby Czech POINTu.

V rámci dotazníkového šetření probíhaly i neformální rozhovory s občany a pracovníky veřejné správy. Během těchto rozhovorů bylo zjištěno, že lze občany rozdělit na ty, kteří služby využívají či někdy využili a na osoby, které Czech POINT nevyužívají. Občané,

kteří Czech POINT již někdy využili, byli, jak vyplynulo z dotazníkového šetření, spokojeni jak s obsluhou, tak i s nabídkou služeb. Občané, kteří službu nevyužívají či ji nikdy nevyužili, často uvádí, že ji ještě nepotřebovali nebo chodí na jednotlivé úřady. Avšak z rozhovorů vyplynulo překvapující zjištění, že hlavním důvodem proč Czech POINT nevyužívají, je velice nízká informovanost občanů o projektu Czech POINT a jeho službách. Zarážejícím na této skutečnosti bylo, že ani někteří pracovníci veřejné správy nevěděli co je to Czech POINT a jaké služby poskytuje.

Informace získané z tohoto šetření a také z rozhovorů s občany se staly cenným podkladem pro vypracování návrhů na zkvalitnění služby Czech POINT.

Důležitým upozorněním je, že návrhy uvedené v této práci jsou pouze na teoretické úrovni. Což je dáno skutečností, že veřejná správa zahrnuje mnoho institucí, které musí spolu spolupracovat. Také veškeré změny, které se týkají veřejné správy, musí být ošetřeny legislativně, což je velmi náročný a důležitý proces.

Prvním z navrhovaných opatření bylo zvýšení informovanosti občanů nejen o službách, které Czech POINT poskytuje, ale také o případných povinnostech, které jim z využití této služby vyplynou. Další návrhem bylo rozšíření služeb o výpis, pomocí kterého by si občané snadno a rychle ověřili, zda nedluží ČSSZ, FÚ či zdravotní pojišťovně a také rozšíření o agendy, které si občané mohou vyřídit na evidenci obyvatel.

Návrhy uvedené v této práci by mohly zlepšit kvalitu služeb a ještě více přiblížit úřad občanovi.

6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

6.1 Knižní zdroje

LIDINSKÝ, Vít et al., 2008. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

MACKOVÁ, Alena a Bohumír ŠTĚDRŮŇ, 2009. Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem včetně souvisejících zákonů a prováděcích předpisů. Vyd. 1. Praha: Wolters Kluwer ČR. 528 s. ISBN 978-80-7357-472-7.

MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL, 2012. *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. Vyd. 2. Praha: Leges. 464 s. ISBN 978-80-87576-36-6.

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

6.2 Internetové zdroje

Autorizovaná konverze. *Czech POINT*, c2015a [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>

Centrální úložiště ověřovacích doložek. *Czech POINT*, c2015b [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/449>

Co je Czech POINT. *Czech POINT*, c2015c [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-10-16]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/22>

CzechPOINT@home. *Czech POINT*, c2015u [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/609>

CzechPOINT@office. *Czech POINT*, c2015d [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/380>

CzechPOINT@Office. *Správa základních registrů*, c2010–2015 [online]. Praha: Správa základních registrů [cit. 2015-11-30]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/czechpoint-office>

Česká pošta, 2016. *Poštovní podmínky České pošty, s.p.* [online]. Praha: Česká pošta, s.p., 1. 5. 2016 [cit. 2016-04-17]. Dostupné z: https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282441/Cenik_k_1_5_2016_FINAL.pdf/6f5a7629-36b8-4683-825b-3e9b3ac680a5

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2016a. Nezaměstnanost v Jihomoravském kraji k 31. březnu 2016. *Statistiky* [online]. Aktualizováno 12. 4. 2016 [cit. 2016-04-17]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/xb/nezamestnanost-v-jihomoravskem-kraji-k-31-breznu-2016>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2016b. *Statistická ročenka České republiky 2015*. [online]. Posl. aktual. 26. 2. 2016 [cit. 2016-04-17]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/documents/10180/35626213/32019815.pdf/7df90fe9-22fd-470e-98e1-48ee3f13fc97?version=1.1>

ČSOB, 2016. *Sazebník ČSOB pro fyzické osoby – občany*. [online]. Praha: ČSOB, 1. 4. 2016 [cit. 2016-04-17]. Dostupné z: <https://www.csob.cz/portal/documents/10710/423623/sazebnik-fo-cz.pdf>

Datové schránky. *Czech POINT*, c2015e [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/389>

Důvod a způsob založení subjektu. *Znojmo: město s přívlastkem*, c2007 [online]. Znojmo: město Znojmo, 26. 11. 2007 [cit. 2016-04-04]. Dostupné z: <http://www.znojmocity.cz/2-duvod-a-zpusob-zalozeni/d-1528/p1=60520>

EUROPEAN COMMISSION. Public Services. *The Digital Agenda of the EU: A Europe 2020 Initiative*, 2015 [online]. Posl. aktual. 22. 10. 2015 [cit. 2015-10-23]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/digital-agenda/en/public-services>

eGovernmentnet: Veřejná správa jako živý organismus. *Czech POINT*, c2015f [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-10-15]. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon_brozura.pdf

HORÁKOVÁ, Renáta a Pavel TESAŘ, 2015. *Provozní řád*. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 3. 8. 2015 [cit. 2015-10-17]. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/web/files/114423_Provozni_rad_CzechPOINT.pdf

JIRKOVSKÝ, Pavel, 2007. Egon se nafukuje. *Egovernment* [online]. č.2, s. 6–7 [cit. 2015-11-09]. ISSN 1801-9420. Dostupné z: <http://www.egovernment.cz/archiv/PDF%202-07/1.pdf>

KAPRÁLKOVÁ, Jiřina, 2007. Pilotní projekt Czech Point na ÚMČ Praha 13. *Egovernment* [online]. č. 2, s. 36–37 [cit. 2015-11-09]. ISSN 1801-9420. Dostupné z: <http://www.egovernment.cz/archiv/PDF%202-07/14.pdf>

Logo barvy indexované (gif). *Czech POINT*, c2016b [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2016-04-04]. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/web/docs/loga/cp_logo_index.gif

MINISTERSTVO VNITRA ČR, 2009. Život s eGONem je jednodušší. *eGON News* [pdf]. č. 4, s. 7. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-news.aspx>

NOVÁKOVÁ, Lucie, 2015. Na Czech POINT už i pro ověřený snímek katastrální mapy. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-12]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/na-czech-point-uz-i-pro-overeny-snimek-katastralni-mapy.aspx>

Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH. *Czech POINT*, c2015g [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/256>

Přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72). *Czech POINT*, c2015h [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/252>

Seznam Czech POINTů. *Czech POINT*, c2016a [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2016-04-04]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/55&IDKRAJ=12&IDOKRES=NULL&DETAIL=NULL>

Slovník pojmů. *Czech POINT*, c2015ch [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-10-16]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/502>

Účel katastru. *Státní správa zeměměřičství a katastru*, c2013 [online]. Praha: ČÚZK [cit. 2015-11-10]. Dostupné z: <http://www.cuzk.cz/Katastr-nemovitosti/O-katastru-nemovitosti/Ucel-katastru.aspx>

Úschovna systému Czech POINT. *Czech POINT*, c2015i [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/450>

Úvodní informace o Znojmě. *Znojmo: město s přívlastkem*, c2008a [online]. Znojmo: město Znojmo, 15. 8. 2014 [cit. 2016-04-04]. Dostupné z: <http://www.znojmocity.cz/uvodni-informace-o-znojme/d-3021/p1=62877>

Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů. *Czech POINT*, c2015j [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/255>

Výpis z bodového hodnocení řidiče. *Czech POINT*, c2015k [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/254>

Výpis z insolvenčního rejstříku. *Czech POINT*, c2015l [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/333>

Výpis z Katastru nemovitostí. *Czech POINT*, c2015m [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/248>

Výpis z Obchodního rejstříku. *Czech POINT*, c2015n [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/249>

Výpis z Rejstříku trestů. *Czech POINT*, c2015o [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/251>

Výpis z Rejstříku trestů právnické osoby. *Czech POINT*, c2015p [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/578>

Výpis z Veřejných rejstříků. *Czech POINT*, c2015q [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/623>

Výpis z Živnostenského rejstříku. *Czech POINT*, c2015r [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/250>

Základní registry. *Czech POINT*, c2015s [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/587>

Základní registry. *Ministerstvo vnitra ČR*, c2015 [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-30]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-zakladni-registry.aspx>

Závěrečná zpráva pilotního provozu Czech POINT (dále jen pilotní provoz) 31. srpna 2007. *Czech POINT*, 2007 [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-10-20]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/1>

Znak města Znojma. *Znojmo: město s přívlastkem*, c2008b [online]. Znojmo: město Znojmo, 25. 3. 2008 [cit. 2016-04-04]. Dostupné z: <http://www.znojmocity.cz/znak-mesta-znojma/d-3831/p1=60555>

Znojmo. *Wikipedie: Otevřená encyklopedie*, 2016 [online]. Posl. aktual. 22. 03. 2016 [cit. 2016-04-04]. Obrázek ve formátu PNG. Dostupné z: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Znojmo>

Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb. *Czech POINT*, c2015t [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/253>

6.3 Právní předpisy

Vyhláška 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností. *Portál veřejné správy*, c2015ch [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2016-04-06]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp?page=0&nr=388~2F2002&rpp=15#seznam>

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. *Portál veřejné správy*, c2015a [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=47807&recShow=0&nr=106~2F1999&rpp=15#parCnt>

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. *Portál veřejné správy*, c2015b [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=49228&recShow=0&nr=101~2F2000&rpp=15#parCnt>

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu). *Portál veřejné správy*, c2015d [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=49532&recShow=0&nr=227~2F2000&rpp=15#parCnt>

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. *Portál veřejné správy*, c2015c [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=49763&recShow=0&fulltext=z~C3~A1kon~20o~20informa~C4~8Dn~C3~ADch~20syst~C3~A9mech&nr=365~2F2000&rpp=15#parCnt>

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. *Portál veřejné správy*, c2015e [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=67315&nr=300~2F2008&rpp=15#local-content>

Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. *Portál veřejné správy*, c2015f [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-11-03]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=68500&recShow=0&nr=111~2F2009&rpp=15#parCnt>

Zákon č. 304/2013 Sb., o veřejných rejstřících právnických a fyzických osob. *Portál veřejné správy*, c2015g [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2015-12-04]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?idBiblio=80595&nr=304~2F2013&rpp=15#local-content>

Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích. *Portál veřejné správy*, c2015h [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2016-04-04]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=58613&recShow=0&nr=634&rpp=15#parCnt>

7 SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ A GRAFŮ

Seznam tabulek

Tabulka 1 Seznam kontaktních míst Czech POINTu ve Znojmě.....	30
Tabulka 2 Vydané výpisy za 1. čtvrtletí 2016	32
Tabulka 3 Výpisy vydané v období 16. 2. 2016 – 16. 3. 2016.....	34

Seznam obrázků

Obrázek 1 eGon, symbol eGovernmentu	12
Obrázek 2 Znak města Znojma.....	28
Obrázek 3 Katastrální uspořádání obce Znojmo	29
Obrázek 4 Logo Czech POINTu	31

Seznam grafů

Graf 1 Vydané výpisy za 1. čtvrtletí 2016	32
Graf 2 Vydané výpisy v období 16. 2. 2016 – 16 . 3. 2016.....	34
Graf 3 Identifikace respondentů.....	35
Graf 4 Přínosnost kontaktních míst Czech POINT	36
Graf 5 Preference kontaktního místa Czech POINT před konkrétním úřadem	37
Graf 6 Využití služby Czech POINT občany	38
Graf 7 Interval využití služby Czech POINT	39
Graf 8 Služby Czech POINT, které respondenti již někdy využily	41
Graf 9 Služby Czech POINTu, které respondenti využívají nejčastěji.....	42
Graf 10 Dostatečnost služeb Czech POINT.....	44
Graf 11 Spokojenost s přístupem a ochotou pracovníků kontaktního místa Czech POINT	45
Graf 12 Hodnocení odborné úrovni pracovníků kontaktního místa Czech POINT.....	46
Graf 13 Spokojenost s rychlostí obsluhy	47
Graf 14 Hodnocení výše poplatků za služby Czech POINT	48
Graf 15 Důvody nevyužívání služeb Czech POINTu.....	49

Seznam použitých zkratk

Czech POINT	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
ČR	Česká republika
ČSOB	Československá obchodní banka, a.s.
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
DS	Datové schránky
eGovernment	Elektronizace veřejné správy
eGon	Symbol elektronizace veřejné správy
eOP	Elektronický občanský průkaz
FO	Fyzická osoba
FÚ	Finanční úřad
IČ	Identifikační číslo
IS	Informační systém
ISDS	Informační systém datových schránek
ISOH	Informační systém odpadového hospodářství
ISVS	Informační systém veřejné správy
KMVS	Kontaktní místo veřejné správy
KN	Katastr nemovitostí
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
OSN	Organizace spojených národů
PFO	Podnikající fyzická osoba
PO	Právnícká osoba
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob

8 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha I Dotazník pro občany

Příloha II Ceníky služby Czech POINT

Příloha III Mapa správního obvodu obce s rozšířenou působností Znojmo

9 PŘÍLOHY

Příloha I Dotazník pro občany

Dobrý den,

jmenuji se Irena Fučíková, studuji SVŠE Znojmo a v současné době zpracovávám bakalářskou práci na téma *Czech POINT jako stěžejní komunikační prostředek státu a občana*. Chtěla bych Vás poprosit o vyplnění dotazníku, který Vám nezabere mnoho času. Dotazník je anonymní a výsledky budou použity pouze pro účely bakalářské práce.

Budu Vám velmi vděčná za Vaše názory i za případné podněty na zlepšení služeb Czech POINT.

Předem Vám velmi děkuji za spolupráci.

1. Jste:

- fyzická osoba podnikající fyzická osoba právnická osoba

2. Myslíte si, že zřízení kontaktních míst Czech POINT bylo přínosné?

- určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne nevím

3. Dáváte přednost, při vyřizování potřebných písemností, návštěvě kontaktního místa Czech POINT před návštěvou konkrétního úřadu?

- určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne

Ve stručnosti, prosím odůvodněte Vaši volbu

.....

4. Využil/a jste někdy službu Czech POINT?

- ano ne

(v případě, že jste nikdy nevyužili službu Czech POINT, přeskočte na otázku č. 13)

5. Jak často využíváte služby Czech POINT?

- alespoň jednou týdně alespoň jednou za půl roku
 alespoň jednou za měsíc alespoň jednou do roka
 alespoň jednou za čtvrt roku

6. Uveďte služby Czech POINTu, které jste již někdy využil/a. (možnost více odpovědí)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> výpis z katastru nemovitostí | <input type="checkbox"/> podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH |
| <input type="checkbox"/> výpis z obchodního rejstříku | <input type="checkbox"/> výpis z insolvenčního rejstříku |
| <input type="checkbox"/> výpis z živnostenského rejstříku | <input type="checkbox"/> datové schránky |
| <input type="checkbox"/> výpis z rejstříku trestů | <input type="checkbox"/> autorizovaná konverze dokumentů |
| <input type="checkbox"/> výpis z rejstříku trestů právnické osoby | <input type="checkbox"/> základní registry |
| <input type="checkbox"/> přijetí podání podle živnostenského zákona | <input type="checkbox"/> výpis z veřejných rejstříků |
| <input type="checkbox"/> výpis z bodového hodnocení řidiče | <input type="checkbox"/> jiné |
| <input type="checkbox"/> vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů | |

PROSÍM OTOČTE

7. Uveďte službu Czech POINTu, kterou využíváte nejčastěji. (vyberte jen jednu možnost)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> výpis z katastru nemovitostí | <input type="checkbox"/> podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH |
| <input type="checkbox"/> výpis z obchodního rejstříku | <input type="checkbox"/> výpis z insolvenčního rejstříku |
| <input type="checkbox"/> výpis z živnostenského rejstříku | <input type="checkbox"/> datové schránky |
| <input type="checkbox"/> výpis z rejstříku trestů | <input type="checkbox"/> autorizovaná konverze dokumentů |
| <input type="checkbox"/> výpis z rejstříku trestů právnické osoby | <input type="checkbox"/> základní registry |
| <input type="checkbox"/> přijetí podání podle živnostenského zákona | <input type="checkbox"/> výpis z veřejných rejstříků |
| <input type="checkbox"/> výpis z bodového hodnocení řidiče | <input type="checkbox"/> jiné |
| <input type="checkbox"/> vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů | |

8. Myslíte si, že nabídka služeb Czech POINT je dostatečná?

- určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne nevím

Pokud si myslíte, že nabídka není dostatečná, uveďte prosím, jakou službu v nabídce postrádáte:

.....

9. Jste spokojeni s přístupem a ochotou pracovníků kontaktního místa Czech POINT?

- určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne

10. Jak hodnotíte odbornou úroveň pracovníků kontaktního místa Czech POINT?

- velmi dobrou spíše dobrou spíše nedostatečnou
 velmi nedostatečnou nemohu posoudit

11. Jste spokojeni s rychlostí obsluhy?

- velmi spokojen spíše spokojen spíše nespokojen velmi nespokojen

Pokud jste nebyli spokojeni, uveďte prosím důvod Vaší nespokojenosti:

.....

12. Jak hodnotíte výši poplatků za služby Czech POINT?

- vysoké spíše vysoké přiměřené spíše nízké nízké

Pokud jste uvedli jinou odpověď než „přiměřené“, uveďte prosím, návrh pro Vás optimální ceny:

.....

13. V případě, že službu Czech POINT nevyžíváte, uveďte prosím, co je důvodem?

- nabízené služby jsem zatím nepotřeboval/a vše vyřizuje partner/partnerka
 potřebné služby vyřizují na konkrétním úřadě jiný důvod

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

.....

.....

Příloha II Ceníky služby Czech POINT

Sazebník pro Czech POINT

Ověřený výstup	Cena
(katastr nemovitostí, obchodní rejstřík, veřejný rejstřík, rejstřík trestů, živnostenský rejstřík, bodové hodnocení řidiče, seznam kvalifikovaných dodavatelů, insolvenční rejstřík, základní registry)	
První strana	100 Kč
Druhá a každá další strana	50 Kč
Přijetí	
Přijetí podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH	100 Kč
Přijetí podání podle § 72 živnostenského zákona	50 Kč *)
Autorizovaná konverze	
Z listinné do elektronické podoby za každou i započatou stranu	30 Kč
Z elektronické do listinné podoby za každou i započatou stranu	30 Kč
Datové schránky	
Zřízení a zrušení	zdarma
První znovuvydání přístupových údajů	zdarma
Opětovné vydání přístupových údajů k datové schránce	200 Kč

*) Částka se zvýší o správní poplatek živnostenskému úřadu, který se určí na základě povahy úkonu, který podavatel požadoval

Zdroj: Vlastní zpracování dle zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích

Sazebník pro Czech POINT – Česká pošta

Ověřený výstup	Cena
(katastr nemovitostí, obchodní rejstřík, veřejný rejstřík, živnostenský rejstřík, bodové hodnocení řidiče, seznam kvalifikovaných dodavatelů, insolvenční rejstřík, základní registry, snímek z katastrální mapy)	
První strana	100 Kč
Druhá a každá další strana	40 Kč
Druhý a každý následný ověřený výstup stejného elektronického dokumentu bez ohledu na počet stran	40 Kč
Cena za balné a expedici	70 Kč
Přijetí	
Přijetí podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH	100 Kč
Přijetí podání podle § 72 živnostenského zákona	50 Kč
Autorizovaná konverze	
Z listinné do elektronické podoby za každou i započatou stranu	30 Kč
Z elektronické do listinné podoby za každou i započatou stranu	30 Kč
Datové schránky	
Zřízení a zrušení	zdarma
První znovuvydání přístupových údajů	zdarma
Druhé a každé další znovuvydání přístupových údajů během 3 let	200 Kč
Cena za vidimaci dokumentů a legalizaci podpisů (ověřování)	
Každá započatá stránka vidimované listiny ve formátu A4 a menším	30 Kč
Legalizace každého podpisu na listině	30 Kč

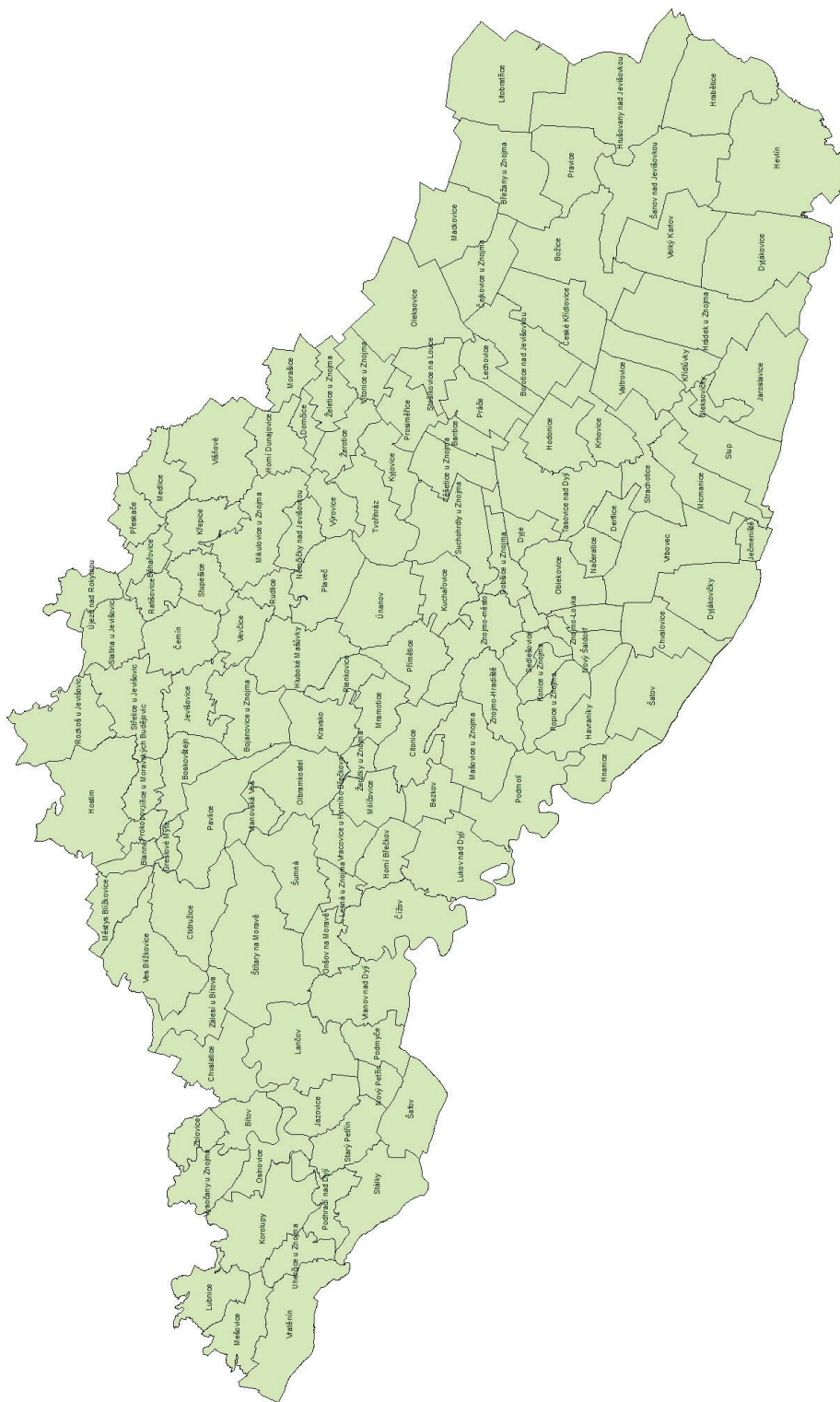
Zdroj: Vlastní zpracování dle poštovních podmínek České pošty, s.p.

Sazebník pro Czech POINT – ČSOB

Ověřený výstup	Cena
(katastr nemovitostí, obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, bodové hodnocení řidiče, seznam kvalifikovaných dodavatelů, insolvenční rejstřík, základní registry)	
První strana	80 Kč
Druhá a každá další strana	40 Kč
Přijetí	
Přijetí žádosti o výpis z Rejstříku trestů	80 Kč
Přijetí podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH	80 Kč
Přijetí podání podle § 72 živnostenského zákona	40 Kč
Autorizovaná konverze	
Z listinné do elektronické podoby za každou i započatou stranu	20 Kč
Z elektronické do listinné podoby za každou i započatou stranu	20 Kč
Datové schránky	
Zřízení a zrušení	zdarma
První znovuvydání přístupových údajů	zdarma
Druhé a každé další znovuvydání přístupových údajů během 3 let	200 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle sazebníku ČSOB pro fyzické osoby – občany

Příloha III Mapa správního obvodu obce s rozšířenou působností Znojmo



Zdroj: Znojmo: město s přívlasktem, c2007