

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



Bakalářská práce

Využití IT ve státním sektoru

Roman Boudyš

© 2011 ČZU v Praze

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií

Akademický rok 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Roman Boudyš

obor Podnikání a administrativa - k.s. Hradec Králové

Vedoucí katedry Vám ve smyslu Studijního a zkušebního řádu ČZU v Praze
čl. 16 určuje tuto bakalářskou práci.

Název práce: **Využití IT ve státním sektoru**

Osnova bakalářské práce:

1. Úvod
2. Cíl práce a metodika
3. Přehled řešené problematiky
4. Analytická část
5. Výsledky a diskuse
6. Závěr
7. Seznam použitých zdrojů
8. Přílohy

Rozsah hlavní textové části: 30 - 40 stran

Doporučené zdroje:

ŠPAČEK, D. ŠPALEK, J. Informační systémy ve veřejném sektoru. 1. vyd. Brno: Masarykova universita, 2004. 138 s. ISBN 80-210-3503-X

Reforma veřejné správy v České republice. 1. vyd. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2003. 64 s. ISBN 80-239-0225-3

NEMEC, J., WRIGHT, G. Management veřejné správy: teorie a praxe 1. vyd. Praha: Ekopress, 2003. 419 s. ISBN 80-861-1970-X

MINISTERSTVO VNITRA ČR. Reforma veřejné správy v České republice. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2003. 64 s. ISBN 80-2390-225-3

KUJOVÁ, I. Komunikace veřejné správy s veřejností jako jedna z priorit New public management. Magisterská diplomová práce. Masarykova univerzita v Brně, 2004. 110 s.

LUKÁŠ, M., FRIEDRICH, V. Informační systémy veřejné správy. 1. vydání. Plzeň: Západočeská univerzita, 1999. 284 s. ISBN 80-7082-555-3

JAŠEK, R.; LUKÁŠ, M. Informatika ve veřejné správě. Zlín: UTB, 2003. ISBN 80-7318-147-9.

JAŠEK, Roman, DOLEJŠOVÁ, Miroslava, ROSMAN, Pavel. Informační technologie ve veřejné správě. 1. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7318-607-4.

JAŠEK, R.; LUKÁŠ, M. Informatika ve veřejné správě. Zlín: UTB, 2003. ISBN 80-7318-147-9.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Alexandr Vasilenko**

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2011


Vedoucí katedry




Děkan

V Praze dne: 19. 2. 2010

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Využití IT ve státním sektoru " jsem vypracoval(a) samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autor(ka) uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil(a) autorská práva třetích osob.

V Praze dne 29.března 2011

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval panu Ing. Alexandru Vasilenkovi za čas a pomoc, které mi věnoval při konzultacích v průběhu zpracování mé bakalářské práce. Též bych rád poděkoval svému zaměstnavateli za zprostředkování podkladů pro bakalářskou práci.

Využití IT ve státním sektoru

IT in state office

Souhrn

Hlavním úkolem informačních technologií je zkvalitnění a zefektivnění komunikace zaměstnanců státního sektoru mezi sebou i vůči veřejnosti. Informační technologie a systémy používané Policií ČR zjednodušují činnost managementu i samotných policistů a odbourávají zbytečné navyšování administrativní činnosti v papírové podobě. Pro činnost výkonných složek je stěžejní systém Evidence trestního řízení ETR, který poskytuje policistům služby spojené se zpracováváním agendy, vyhledáním informací a získání přehledu o trestné činnosti a deliktech. Pro informovanost výkonných složek i managementu Policie ČR je provozován systém **eSIAŘ**, který poskytuje informace o aktuálně vydaných nařízeních, věstnicích a metodických pokynech nadřízených orgánů. Tento informační systém je součástí webového portálu **Aplikační rozcestník Praha**. Portál poskytuje mimo výše zmíněný systém eSiař také základní informace o zaměstnancích (telefonní kontakty, místo pracoviště, pracovní náplň a zařazení).

Pro činnost managementu jsou určeny systémy evidence veškerého majetku EKIS a rozšířená evidence informačních technologií EPC. Dále systémy zprostředkovávající pohyb materiálu (ZAKÁZKY) a ke zjednodušení komunikace uživatelů IT se servisním střediskem odboru informačních a komunikačních technologií byl vytvořen systém HelpDesk.

Klíčová slova: informační systém, technologie, evidence, uživatel, technik, incident

Summary

The main task of information technologies and improve efficiency in public sector communications between themselves and the public. Information technology and systems used by Police CR simplify management activities and the police themselves, and to alleviate unnecessary administrative work increases in paper form. For the business executive branches is a core system ETR Records of criminal proceedings, which provides police services for the processing of the agenda, finding information and insights about crime and offenses. For information management and executive branches operated by the Police eSIAŘ system that provides information about the currently issued regulations, bulletins and guidelines from higher authorities. This information system is part of the web portal application Signpost Prague. The portal provides the above system of non eSiař basic information about employees (phone numbers, place of work, job description and classification). For management activities are all the property registration systems, EKIS and advanced information technologies EPC register. In addition, systems that mediate the movement of materials (procurement) and to facilitate communication between users of IT Service Centre of Information and Communication Technologies for the creation of HelpDesk.

Keywords: information system, technology, records, user technique, the incident

1	Úvod	9
2	Cíl práce a metodika	10
3	Přehled řešené problematiky	11
3.1	Veřejná správa, její princip a činnost	11
3.1.1	Principy funkce veřejné správy	11
3.1.2	Popis činnosti veřejné správy	12
3.1.3	Základní členění veřejné správy	12
3.2	Vztah informačních technologií, informačních systémů a uživatele	13
3.2.1	Informační systémy, definice	13
3.2.2	Vymezení pojmu informační technologie	13
3.2.3	Spojitosť informačních systémů a informačních technologií	14
3.2.4	Role uživatele v IS/IT	15
3.3	Informační systémy ve veřejné správě	16
3.3.1	Definice	16
3.3.2	Základní dělení informačních systémů ve veřejné správě	18
3.3.3	eGovernment	19
4	Analytická část	21
4.1	Základní charakteristika informačních prostředků Krajského ředitelství policie Královéhradeckého kraje	21
4.2	Informační systémy Policie ČR	22
4.2.1	Informační systémy určené přímému výkonu	22
4.2.2	Informační systémy využívané managementem Policie ČR	23
4.3	Systém Evidence trestního řízení (ETR)	24
4.3.1	Základní funkce systému ETR	25
4.3.2	Další moduly vzniklé na základě požadavků uživatelů	28
4.4	Informační systém HelpDesk	29
4.4.1	Modul uživatel	30
4.4.2	Servisní prostředí systému HelpDesk	31
4.4.3	Analýza využití systému HelpDesk	35
5	Výsledky a diskuse	40
6	Závěr	41
7	Seznam použitých zdrojů	43
8	Přílohy	44

1 Úvod

V současné přetechnizované době 21. století, nazývané též dobou internetu a multimédií, se naše společnost již neobejde bez informačních systémů a technologií. Tyto technologie se staly součástí naší kultury. Jsou využívány jak sektorem veřejným, tak i soukromým. Mnohdy si již ani neuvědomujeme jejich skutečnost. Že tu jsou, zjistíme až v okamžiku jejich nefunkčnosti. Lidé je využívají ke komunikaci mezi sebou, vyhledávání potřebných informací, vyřizování povinností, nakupování nebo obchodování. Je-li informační technika využívána efektivně, šetří drahocenný čas. Čas je cenný faktor jak v oboru podnikání, tak i v oborech komunikace zaměstnanců státních institucí mezi sebou i s veřejností. Mezi tyto instituce patří i segmenty státní správy. Na technologie jsou přímo vázány systémy, které technologii využívají ke své činnosti a svojí funkcí zprostředkovávají komunikaci s veřejností.

Ministerstvo vnitra převzalo agendu bývalého ministerstva informatiky, které se právě informačními technologiemi zabývalo. Má za úkol zmodernizovat a zefektivnit pravidla používání IT tak, aby odpadla zbytečná byrokracie a zdlouhavé obíhání občana po institucích. Musí být zkvalitněna komunikace občana se zaměstnanci státní správy. Úkolem informační technologie je přeměna systému z obíhání občana po jednotlivých institucích na oběh dokumentů mezi úředníky (samozřejmě v elektronické podobě).

Jelikož informační technologie se vyvíjejí stále rychlejším tempem je úkolem bakalářské práce alespoň částečně zachytit a osvětlit informační prostředky, které jsou využívány v současné době k výměně informací a slouží ke komunikaci orgánů státní správy, jak mezi sebou, tak i ve vztahu k veřejnosti.

2 Cíl práce a metodika

Práce je orientovaná na průzkum využití informačních technologií a systémů pro činnosti Policie ČR. Cílem práce je zmapovat základní informační prostředky, jejich způsoby použití a efektivitu využití.

Za pomoci odborné literatury jsou definovány základní pojmy a principy, na kterých fungují informační systémy a technologie ve veřejném sektoru. Jsou zde popisovány informační technologie a systémy využívané státní (veřejnou) správou všeobecně k své činnosti. Značná část odborné literatury byla získána v Městské knihovně v Hradci Králové. Analytická část se zabývá základní analýzou informačních prostředků využívaných výkonnými složkami a managementem Policie ČR. Pro druhou polovinu analytické části byly vybrány dva systémy k podrobnějšímu rozboru. Funkce těchto systémů je podrobněji specifikována a v závěru je zhodnocena jejich efektivita využití. Dále je na základě dotazníku, vlastních poznatků a zkušeností analyzováno využití a efektivita systému HelpDesk. Informace pro tuto část byly čerpány z interních podnikových zdrojů, internetových zdrojů a informací dostupných v rámci Krajského ředitelství policie Královéhradeckého kraje. Pro získání informací o spokojenosti uživatelů se systémem HelpDesk byl účelově sestaven dotazník, který byl distribuován elektronickou formou uživatelům ve vybraných oborech činnosti v rámci Krajského ředitelství policie. Dotazník mapuje spokojenost zaměstnanců se systémem a míru současného využití. Data získaná z dotazníku byla zpracována v programu MS Excel a z nich byly vytvořeny grafy poskytující jednoduchý přehled o spokojenosti uživatelů se systémem HelpDesk. V samotném závěru jsou zhodnoceny informace získané na základě předešlé analýzy a vyvozeny závěry pro budoucí rozvoj systému.

3 Přehled řešené problematiky

3.1 Veřejná správa, její princip a činnost

3.1.1 Principy funkce veřejné správy

Vymežit jednoznačně pojem „veřejná správa“ není v současné době vůbec jednoduché. Od konce 19. století se nabízejí dva různé úhly pohledu, které ovšem vedou ke stejnému výsledku.

První pohled je materiální nebo chceme-li také funkční (Průcha, 2007). Činnost veřejné správy je zde prezentována danými subjekty. Tyto subjekty poskytují své možnosti ve veřejném zájmu a to způsoby, které jsou limitovány zákony. Možno tedy tvrdit, že soukromá správa je věcí soukromých záležitostí a neslučuje se s principem veřejné správy. V současné době ovšem toto tvrzení přestává být zcela pravdivé. Vzniká totiž celá řada nových soukromo - právních subjektů, které se určitou měrou své činnosti podílí na fungování státní správy a doplňují ji. Mohou to být například atestační střediska, stanice technické kontroly, posudkoví lékaři, výběr parkovného, aj..

Druhý, zvaný negativní, pohled je znám již z pradávna. Tvrdí, že veřejná správa nemá nic společného se soudnictvím ani zákonodárstvím. Toto tvrzení je též podloženo v Ústavě české republiky. Mezi subjekty veřejné správy jsou řazeny: veřejnoprávní korporace (obce, města, kraje, Česká advokátní komora, Hospodářská komora, aj.), dále veřejné ústavy a podniky (Veřejná zdravotní pojišťovna, Státní tiskárna cenin, Český rozhlas, Česká televize, aj.). Jsou zde začleněni fyzické a právnické osoby soukromého práva včetně fondů a nadací. V neposlední řadě jedním z hlavních subjektů veřejné správy je i stát.

V moderní době se dělí veřejná správa na dva hlavní podsystemy:

- 1) státní správa
- 2) samospráva

Státní správa hraje prvotní roli a má své hierarchické uspořádání. Jejimi vykonavateli jsou stát a jeho organizační složky. Bereme ji jako základní druh činnosti státu, která plní své funkce na základě vydaných právních předpisů. Samospráva znamená, že správu vykonává někdo jiný než stát, nepodléhá státní správě a neplatí zde

zcela hierarchické uspořádání. Tyto dva celky se mohou navzájem doplňovat, ovšem mohou stát též proti sobě (např. soudní spor). Mezi další segmenty veřejné správy patří organizační složky státu. Což jsou ministerstva a jiné správní úřady státu, Ústavní soud, soudy, státní zastupitelství, Nejvyšší kontrolní úřad, Úřad vlády České republiky, Kancelář prezidenta republiky, Kancelář Veřejného ochránce práv. Dále pak Akademie věd České republiky, Grantová agentura České republiky a jiné. Poslední segment veřejné správy tvoří orgány veřejné moci, veřejné správy, státní správy a samosprávy (Smejkal, 2003).

3.1.2 Popis činnosti veřejné správy

Průcha (2007) popisuje veřejnou správu jako systém, který je vybudovaný za účelem zajištění činnosti výkonné moci ve státě. Pro jednotlivé složky veřejné správy přitom platí, že plní jim uložené funkce. Veřejná správa je člověkem vytvořený systém, který musí plnit především sociální funkci společenského charakteru. Její funkci lze charakterizovat jako směs různých zaměření, z nichž se formulují základní úkoly směřující k dosažení daných cílů. Za jeden z nejobecnějších cílů lze označit realizaci funkcí státu prostřednictvím funkcí státní správy. Průcha (2007) uvádí „*cíle ani úkoly veřejné správy si veřejná správa zpravidla nestanoví sama*“. Vychází z tvrzení, že cíle a úkoly jsou dány zákonodárně. Někdy je ovšem třeba ve státní správě cíle a úkoly dále specifikovat.

3.1.3 Základní členění veřejné správy

Jašek, Lukáš (2003) udávají za základní prvky veřejné správy:

- Státní správa
- Místní a zájmová samospráva
- Subjekty pověřené výkonem veřejné správy
 - Ústřední (jednotlivá resortní ministerstva)
 - Oblastní (úroveň krajů a okresů)
 - Místní (správa měst a obcí)

Z principiálního pohledu se veřejná správa dělí na volenou a výkonnou složku. Další rozlišení veřejné správy z právního pohledu je na vrchnostenskou a fiskální. Vrchnostenská forma je vykonávána pomocí nařízení, správních aktů a donucovacích opatření. Fiskální pomocí soukromého práva uplatňovaného ve věcech finančních a státního majetku. V současné době již dochází ke snaze na jednotlivých úrovních rozvíjet další aktivity, které veřejnost požaduje. Jedná se o služby pro občany a širokou veřejnost.

3.2 Vztah informačních technologií, informačních systémů a uživatele

3.2.1 Informační systémy, definice

Friedrich, Lukáš (1999) *„Úkolem informačního systému je poskytovat příjemci informace, a to včas, v přiměřeném množství a ve vhodné formě. Informační systém tedy můžeme chápat jako systém zpracování dat“*. Dle způsobu zpracování dat se informační systémy dělí do třech skupin:

- a) Ruční – nejstarší způsob, který nevyužívá žádných nástrojů
- b) Mechanizované – využívá mechanických prostředků (psací stroj) nebo elektronických prostředků (kalkulačka)
- c) Automatizované – založené na automatizovaném zpracování dat (počítače)

Automatizované zpracování dat je v současné době nejpoužívanější způsob. Jeho úkolem je především sběr dat, neboli získání dat z primárního zdroje. Po té uchování dat, což značí uložení dat ve vhodném formátu a na vhodné medium. Třetím úkolem automatizovaného zpracování dat je vlastní zpracování sebraných dat a jejich přetvoření na formu použitelnou k prezentaci. Po té navazuje samotná prezentace např. ve formě tabulek, grafů, aj. Tyto čtyři fáze procesu nemusí fungovat současně ani na stejném místě, ale měli by na sebe navazovat (Friedrich, Lukáš, 1999).

3.2.2 Vymezení pojmu informační technologie

Informační technologie mají podstatný vliv na vývoj a chování naší současné společnosti. Aby bylo možné zpracovávat data, ze kterých po té vzniknou informace, je

zapotřebí techniku, která to umožní. Jedná se tedy o soubor všech dostupných prostředků (jak hardware, tak i software), kterých je zapotřebí pro pořízení, uchování, zpracování, prezentaci a přenos dat. V jednotlivých fázích lze využít různé technologie. Tyto technologie mohou být použity jako jednoduchá jednoúčelová zařízení nebo jako složité systémy. Dle nich můžeme informační technologie dělit do těchto kategorií:

- Technické prostředky (neboli hardware)
- Programové prostředky (neboli software)
- Lidský faktor (neboli orgware)

Technické prostředky jsou brány buď jako souhrn všech prostředků potřebných při sdělování informací nebo jako zařízení používaná v systému zpracování dat, kde jako samostatná kategorie vystupují informační a komunikační technologie. Programové prostředky zahrnují všechny programy, které jsou napsány tak, aby jim příslušná technika rozuměla. Hardware má povahu fyzického produktu. K tomu naopak software představuje informaci nebo data, které ovšem musí být opět vázána na medium, což je hardwarový prostředek. Lidský prvek udává pravidla fungování a vazby mezi výše zmíněnými prostředky.

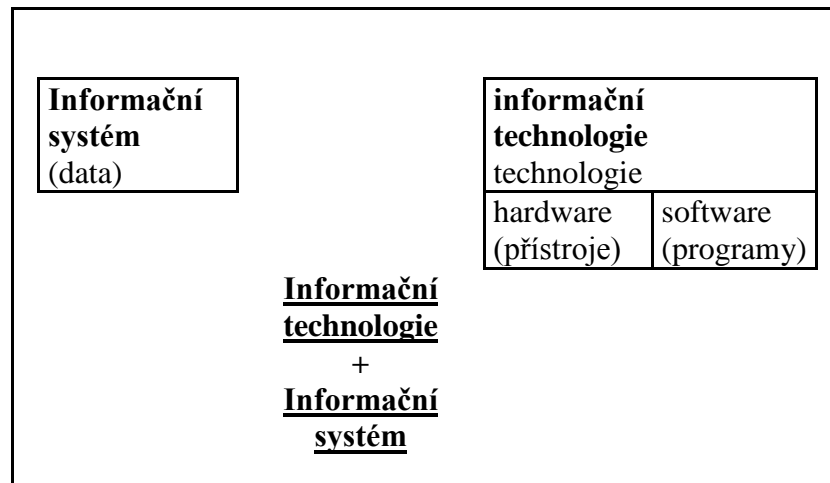
V současné době stále častěji mizí viditelný rozdíl mezi hardwarem a softwarem. Součástí některých komponentů bývají pevně zabudované programy a aplikace (Jašek, Dolejšová, Rosman, 2007).

3.2.3 Spojitost informačních systémů a informačních technologií

Porovnáme-li rozvoj jednotlivých složek, zjistíme, že vývoj informačních systémů je podstatně pomalejší a v podstatě neměnný v porovnání s informačními technologiemi. Zde naopak dochází k neustálé obměně a k zásadním změnám. Pro správné fungování IS/IT je důležitý citlivý přístup k oběma složkám. Pouhá modernizace informačních technologií bez ohledu na systémy může způsobit neefektivitu nebo dokonce nefunkčnost vazeb IS/IT. Česká republika je z hlediska informačních technologií na vyspělé úrovni srovnatelná s okolními státy. Z hlediska efektivního využití IS/IT tomu tak bohužel ještě stále není (Jašek, Lukáš, 2003). Tyto technologie jsou využitelné v širokém spektru oborů lidské činnosti. V soukromém

sektoru se efektivita využití IS/IT rozvíjí rychleji než ve veřejném. Ve veřejném sektoru se mnohdy zdvojuje činnost ruční a automatizovaná.

Zjednodušené schéma vztahu IS a IT



3.2.4 Role uživatele v IS/IT

V přístupu uživatele k IS/IT byl zaznamenán za posledních 50 let velký vývoj. Masivní rozvoj byl zaznamenán hlavně v 80. letech, kdy se začínaly vyrábět první stolní osobní počítače. Zprvu byly využívány hlavně ve velkých podnicích nebo ve specializovaných výpočetních střediscích, kam se běžný uživatel nedostal. Jednalo se o počítače, které zabíraly poměrně dost místa (sálové počítače). Ty byly dost pomalé a výstupy z nich trvaly i několik dní. V 70. a 80. letech došlo ke změně přenosu dat mezi uživateli a technikou z mechanické formy na elektronickou. Komunikace probíhala prostřednictvím terminálu umístěného na pracovišti uživatele. Ani zde neměl uživatel přístup k primárním datům. Až v 80. letech se přešlo k decentralizaci dat a tudíž uživatel má přístup k primárním datům na své pracovní stanici. Tím se výrazně zrychlilo zpracování dat. I tento způsob má svá úskalí. Jelikož má každý uživatel svůj zdroj na své pracovní stanici, dochází ke zbytečnému hromadění dat. Proto se počítače spojují do datových sítí jak lokálních (kancelář, budova), tak i jednotlivé sítě mezi sebou (internet).

Z hlediska přístupu můžeme rozdělit uživatele IS/IT do několika skupin:

- a) Neuživatelé počítačově orientovaných IS/IT - prioritně nepotřebují k výkonu své činnosti využívat IS/IT, v současné době se tato skupina stále zmenšuje
- b) Pasivní uživatelé počítačově orientovaných IS/IT - využívají služeb IS/IT nepřímou. Mají naučený daný postup a jím se řídí.
- c) Aktivní uživatelé počítačově orientovaných IS/IT - uživatelé, kteří využívají přednastavených funkcí a služeb. Navíc jsou schopni je měnit a nastavovat pro svou potřebu
- d) Specialisté pro počítačově orientovanou IS/IT - zajišťují rozvoj a provoz IS/IT. Tito specialisté jsou soustředěni v jednotlivých podnicích a firmách, kde zajišťují chod IS/IT. V současné době se tyto specialisté soustřeďují do firem, které poskytují své služby ostatním firmám a institucím (tzv. outsourcing). Ve veřejném sektoru se tento trend teprve pozvolna zavádí (Friedrich, Lukáš, 1999).

3.3 Informační systémy ve veřejné správě

3.3.1 Definice

Z právního pohledu lze informační systém chápat jako institut, zastřešující veškeré databáze, jejichž účelem je systematický sběr a zpracování informací z různých oblastí. Disponují informačními zdroji, patřičnou technologií a personálním potenciálem s cílem aktivovat určité činnosti a procesy v jednotlivých oblastech. Tyto databáze jsou nazývány kartotékami, evidencemi, seznamy a jinými výrazy. Těchto databází jsou již dnes tisíce a jejich využití se stále rozšiřuje (Mates, Smejkal, 2006).

Smejkal (2003) uvádí, že úředník získává informace pro svoji činnost především z těchto zdrojů: právní předpisy, obsah podání určitého účastníka řízení nebo výsledky vlastního šetření. Příkladem může být stavební řízení kde stavebník (žadatel o stavební povolení), potažmo další účastníci jednání, dodává podklady (informace) úředníkovi ke zpracování. Těchto informačních systémů je mnoho a jsou trochu zavádějící, klamou. Na první pohled se netváří jako klasický informační systém.

Velká většina informačních systémů shromažďuje a zpracovává data včetně osobních informací. Do roku 2000 nebyl tento sběr informací dostatečně ošetřen

legislativou. Proto podle povahy můžeme informační systémy veřejné správy rozdělit do těchto skupin:

- a) Jejich vedení vyplývá z výslovného zákonného zmocnění
- b) Jejich vedení vyplývá z teleologického výkladu zákona, bez výslovného zákonného zmocnění
- c) Zmocnění dávají předpisy nižší právní síly (podzákonné normy)
- d) Zmocnění vůbec neexistuje

V situacích kde se vyskytuje bod b), c) a d) je třeba provést legislativní úpravu. Nicméně je třeba posuzovat celý problém velmi citlivě v součinnosti s orgánem státní správy, která je správcem daného systému.

Znaky informačního systému veřejné správy

Lidinský a kol. (2008) definují informační systém veřejné správy jako systém, který je ošetřen

patříčným návodem, je udržován zkušenými odborníky a koná přesně to na co je naprogramován. I na základě těchto požadavků vznikl v roce 2007 metodický pokyn „Co je a co není ISVS“. Rozdíl mezi IS a ISVS je pouze v tom, že ISVS je ošetřen zákonem č.365/2000Sb. Ten definuje základní požadavky na dokumentaci, komunikaci a správu informačního systému. Bývá často použit jako jedna z podmínek veřejných soutěží a zakázek.

Za informační systémy veřejné správy můžeme označit tyto:

- informační systém, o kterém zákon stanoví, že se jedná o ISVS podle zákona č.365/2000Sb.
- informační systém, který je zákonem označen jako registr, rejstřík nebo evidence
- informační systém, u kterého je v zákoně uvedeno, že se jedná o ISVS, ale odkaz na zákon č.365/2000 Sb. není uveden
- informační systém, který je zákonem stanoven bez označení, že se jedná o ISVS
- informační systémy, které nejsou upraveny zákonem, ale prostřednictvím nichž orgán veřejné správy vykonává svěřené činnosti.

Základní požadavky kladené na orgán užívající informační systémy veřejné správy:

- orgán veřejné správy musí zveřejňovat číselníky, je-li jejich správcem

- orgán veřejné správy musí MVČR v elektronické podobě a bez zbytečných odkladů zpřístupňovat informace o jím provozovaných informačních systémech
- orgán veřejné správy musí zajistit, aby komunikace všech jeho ISVS probíhala přes referenční rozhraní a s využitím vyhlášených datových prvků. Tento požadavek je kladen pouze na komunikující ISVS, ostatních se to netýká.
- orgán veřejné správy musí dlouhodobě řídit své ISVS. To znamená, že musí zpracovávat informační koncepci orgánu veřejné správy.
- orgán veřejné správy musí ke všem svým ISVS vést provozní dokumentaci.

3.3.2 Základní dělení informačních systémů ve veřejné správě

Informační systémy veřejného sektoru lze dělit dle různých kritérií. Nejčastěji se dělí podle předmětové oblasti, dle typu použité softwarové aplikace, podle jednotlivých oblastí a územního hlediska.

1. IS podle typu řízení

- Informační systémy pro státní správu
- Informační systémy pro územní samosprávu

Jelikož městské i obecní úřady vykonávají činnost jak státní správy, tak i územní samosprávy je těžké rozhodnout do kterého informačního systému je zařadit. Jejich činnost se mnohdy prolíná.

2. IS podle územního hlediska

Na lokální úrovni rozlišujeme informační systémy měst a obcí. Na vyšší (regionální) úrovni pak informační systémy krajů. Praha jako celek má svůj samostatný informační systém.

3. IS podle předmětové oblasti

- informační systémy jednotlivých ministerstev (tzv. rezortní informační systémy)
- informační systémy organizací veřejné správy (nevýdělečné organizace, příspěvkové organizace, aj.)
- Specializované systémy (evidence nemovitostí, kartotéky, geografické informační systémy)

4. IS podle typu používané softwarové aplikace

Zde se jedná o konkrétní aplikace „šité na míru“ tvořené přímo pro patřičný resort nebo instituci. Velkým problémem těchto programů je jejich neslučitelnost. V řadě případů nelze tyto programy navzájem kombinovat a jejich výstupy jakkoliv slučovat.

5. IS podle jednotlivých oblastí

Jsou zde informační systémy celní správy, úřadů práce, pojišťoven, finančních úřadů aj. Patří sem i veřejné informační služby jako jsou například evidence knihoven, muzeí a informačních středisek (Jašek, Dolejšová, Rosman, 2007).

Pro všechny výše zmiňované typy informačních systémů se v současné době používá jednotný název vystihující veškeré technologie a systémy veřejné správy a to eGovernment.

3.3.3 eGovernment

Slovo eGovernment je v poslední době poměrně často používané. Objevuje se v mnoha oborech lidské činnosti. Přes to je jeho chápání rozdílné. Existují různé definice od různých autorů: Např. OSN vykládá eGovernment jako trvalou povinnost zlepšovat vztah mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Ministerstvo vnitra vykládá egovernment jako transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy. Lidinský a kol. (2008) definují eGovernment jako informační technologie využívané veřejnou správou pro výměnu informací s veřejností (občany, firmy) i s ostatními státními institucemi za účelem zvyšování kvality poskytovaných služeb a informací. Pro lepší představu jsou zde vyjmenovány oblasti, kterých se eGovernment týká:

Informační systémy veřejné správy, elektronická komunikace, ochrana osobních údajů, implementace biometrických údajů, elektronický podpis, elektronická značka, elektronická správní řízení, elektronická podání, e-podatelný, e-volby, dlouhodobé uchování elektronických dokumentů, konverze dokumentů, registry veřejné správy, informační audit, bezpečnost a ochrana utajovaných informací, eCommerce, elektronické veřejné zakázky, zahraniční zajímavosti v oblasti eGovernmentu a noviny

v oblasti eGovernmentu aneb co bude dál? Dle Štědrone (2007) je v rámci veřejné správy stále zvykem občanů komunikovat s úřady formou osobního kontaktu. Úkolem eGovernmentu je tyto situace minimalizovat a naopak vytvářet příležitosti pro komunikaci na dálku elektronickou nebo třeba telefonickou formou. Pro zefektivnění komunikace veřejné správy s veřejností vznikl v roce 2007 projekt nazvaný CZECH POINT (tzv. Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál). Ten plní funkci kontaktního místa občana s úřady, prostřednictvím kterého dochází ke zjednodušení komunikace právnických a fyzických osob s orgány veřejné správy. Smejkal (2004) v projektu Czech POINT dokonce spatřuje postupné pronikání e-governmentu do české veřejné správy.

4 Analytická část

4.1 Základní charakteristika informačních prostředků Krajského ředitelství policie Královéhradeckého kraje

V rámci Krajského ředitelství (dále jen Kř) v Hradci Králové pracuje v současné době zhruba 1500 zaměstnanců, kteří jsou z 95% uživateli různých informačních technologií a systémů. Co se týče technologického vybavení, převážná většina managementu policie využívá ke své činnosti klasických stolních počítačů, díky kterým přistupují k jednotlivým systémům. Výkonné složky naopak z důvodů větší mobility využívají přenosných notebooků nebo jiných mobilních zařízení. Například pro potřeby cizinecké policie jsou využívány mimo počítačů a notebooků též Psiony. To jsou mobilní informační zařízení, která obsahují aktualizovanou databázi pohřešovaných osob a informace o nich. Mezi další technické prostředky patří mobilní datový terminál Borman. Toto zařízení je speciálně konstruované PDA implantované do plastového obalu připevnitelného na ruku. Bohužel praxe ukázala, že zařízení je příliš objemné a nepraktické pro výkon. Bormany v současné době již dosluhují a postupně je nahrazují 10“ notebooky. Ty poskytují větší informační komfort uživatelům i správcům dat a hardwaru. Pro inventurní účely jsou využívány čtečky čárových kódů, které jsou schopny poskytnout tištěný výstup. K základním technologickým prostředkům Policie ČR patří samozřejmě také periferní zařízení počítačů (tiskárny, scannery, čtečky karet, flash disky, aj.) nebo pro dokumentaci dopravních situací a nehod jsou využívány digitální fotoaparáty a videokamery.

Mimo přímé prostředky, využívané managementem a výkonnými složkami, jsou zde technologie, sloužící pro propojení koncových zařízení mezi sebou a komunikaci se servery, které provozují informační systémy a databáze. Patří sem například strukturovaná kabeláž, na kterou jsou napojeny další aktivní prvky (Switche, Routery, modemy, aj).

Všechny výše zmíněné technologie jsou základními prostředky umožňujícími správnou funkci informačních systémů a správný přístup k uživateli. V resortu Policie ČR jsou provozovány informační systémy primárně určené pro přímý výkon činností policistů. Je zde také několik systémů orientovaných na management a komunikaci zaměstnanců mezi sebou.

4.2 Informační systémy Policie ČR

4.2.1 Informační systémy určené přímému výkonu

Pro pracovníky managementu i výkonných složek Policie ČR je důležité znát aktuální rozkazy, pokyny a nařízení vedoucích činitelů i vlády. Na intranetových stránkách Policie ČR je provozován systém **eSIAŘ**, který takové informace poskytuje (viz příloha č. 1). Do systému jsou centrálně ukládány aktuálně vydané věstníky, rozkazy a metodické pokyny. Systém je součástí portálu poskytujícího základní informace o organizační struktuře policie. Je zde evidována většina zaměstnanců, což jsou ve velké míře současně uživatelé informačních systémů. Tito uživatelé mají definována specifická práva dle svého pracovního zařazení pro používání jednotlivých systémů. Tento informační systém se nazývá **Aplikační rozcestník Praha** (viz. Příloha č. 1) a poskytuje mimo výše zmíněné informace také telefonní kontakty, místo pracoviště, pracovní náplň práce a další informace o pracovníkovi. Povinností pracovníka je udržovat aktuální informace vztažené k jeho osobě a uložené v jeho profilu. Dle zařazení pracovníka jsou též filtrovány dokumenty a informace jemu určené v systému eSIAŘ.

Jedním z klíčových systémů, sloužících pro zjednodušení a zkvalitnění práce policistů, je systém **Evidence trestního řízení ETR** (viz příloha č. 2). Jedná se o ucelený systém jednotlivých aplikací sloužící k přímému výkonu policistů. Jak již název napovídá, jedná se o evidenci trestního, přestupkového a správního řízení a administrativní agendy. Lze zde řešit většinu problematiky spojené s kriminalitou, dopravními přestupky, celní problematika, aj. Systém ETR vznikl z jednotlivých doposud na sobě nezávislých jednoúčelových aplikacích, které jsou v systému sdruženy a spolupracují spolu.

Dále zde pracuje celá řada dalších systémů, které jsou vytvořeny jednoúčelově pro jednu specifickou činnost. Jsou to systémy jako např. evidence zbraní, evidence pohřešovaných zbraní, sledování průběhu trestního řízení, aj. Tyto systémy jsou v současné době postupně nahrazovány výše zmíněnou komplexní aplikací ETR.

4.2.2 Informační systémy využívané managementem Policie ČR

V rámci Policie ČR jsou využívány další informační systémy, které používá ke své činnosti převážně administrativní část. Tyto systémy slouží pro správu a evidenci majetku, zprostředkování přesunu majetku nebo statistiku. Jakousi nadstavbu pro další podřazené systémy tvoří evidence veškerého majetku **EKIS**. Jsou zde evidovány veškeré přesuny, nákupy a evidenční změny majetku. Veškerý majetek je rozdělen dle nomenklaturních čísel a charakteru do jednotlivých materiálových tříd. Tento systém je přístupný pouze vybraným pracovníkům, kteří v systému pracují a vkládají veškeré změny. Ze systému EKIS jsou dále filtrovány a exportovány podklady pro další informační systém (**EPC**).

Informační systém EPC (viz příloha č. 3) je evidence počítačového materiálu a softwaru, zařazeného do materiálové třídy MT06 a MT21. Systém plní rozšiřující funkci základní evidence o další potřebné moduly. Systém EPC je ovšem samostatný celek a není komponentou systému EKIS. Základní data pro EPC jsou z EKISu importována a naopak změny zaznamenané v EPC jsou podkladem pro zápis změny do systému EKIS. Systém eviduje hardwarové konfigurace veškerých počítačů (Pevný disk, procesor, operační paměť, optické mechanika, aj.) včetně periférií (monitor, scanner, tiskárna, UPS, aj.). V elektronické podobě jsou zde založeny též specifikační listy (viz příloha č. 3), které vlastní uživatel v dokladové podobě a jsou použitelné při případné kontrole. Specifikační list obsahuje ve zkrácené podobě základní konfiguraci počítače a podrobně je zde rozepsán použitý software. Jednotlivé počítače jsou z bezpečnostních důvodů opatřeny policejními plombami, které má právo porušit pouze technik nebo pověřená osoba. Tyto plomby jsou též evidovány v systému EPC. Konfigurační změny v EPC má právo konat pouze pověřený pracovník MTZ. Technik má právo prostřednictvím systému žádat o změnu popisu v případě změny hardwarové konfigurace nebo měnit číselný kód plomby.

Dalším informačním systémem v rámci managementu policie je systém **MAPO**. Ten je určen k zadávání materiálových požadavků z dílčích útvarů v rámci KŘ na materiálovou skupinu MTZ. Přístup do tohoto systému mají pouze materiáloví kompetenti jednotlivých útvarů (většinou pracovníci MTZ, vedoucí nebo jejich zástupci). Ti vznášejí požadavek a mohou zpětně kontrolovat průběh řešení požadavku.

Požadavek slouží též jako doklad pro materiálového kompetenta o vydaném materiálu. Obdobným způsobem pracuje systém **HelpDesk**.

System HelpDesk je určen všem uživatelům pro vznášení požadavků na servisní činnost pracovníků odboru informační a komunikační techniky (OIKT). Jeho hlavním úkolem je zpříjemnit a zjednodušit komunikaci pracovníků využívajících informační technologie pro svou činnost s pracovníky konajícími servisní činnost těchto technologií.

Jedním z posledních stěžejních informačních systémů policie jsou **ZAKÁZKY** (viz příloha č. 4). Tento systém je určen pro vnitřní potřeby pracovníků OIKT. Hlavním smyslem systému je tvorba podkladu pro přeúčtování použitého materiálu a zapsání změn do systému EKIS a EPC. V systému ZAKÁZKY eviduje technik pod jednotlivými zakázkami (viz příloha č. 4) změny, které v hardwarové konfiguraci udělá v souvislosti s opravou techniky. Prostřednictvím zakázek probíhají přesuny materiálu mezi jednotlivými sklady. Systém zakázek poskytuje tištěný výstup určený k potvrzení uživatele provedených změn a jako podklad pro MTZ k provedení zápisu změn v systému EKIS a EPC. Vytisknutá a uzavřená zakázka též slouží jako podklad pro případnou kontrolu nebo inventuru. Systém je primárně určen pro materiálovou třídu MT21, ovšem jeho základní podoba s provedenými drobnými změnami je již používána i pro materiálovou třídu MT06. Jelikož je systém provozován od roku 2001 a veškeré údaje jsou archivovány, v současné době je schopen poskytnout hodnotné statistické údaje o počtech oprav informačních technologií za dané období.

4.3 Systém Evidence trestního řízení (ETR)

Po letech doladování a zdokonalování je systém ETR postaven na těchto třech základních pilířích:

- 1) **RYCHLOST** (zpracovávání agendy, vyhledání informací, získání přehledu)
- 2) **HOSPODÁRNOST** (šetření pracovních sil, snižování spotřeby)
- 3) **PRŮKAZNOST** (kdo je původcem, kdo přistupoval/nahlížel, záruka originality)

Dle funkčnosti lze systém rozčlenit na dvě části. Jedna část poskytuje základní funkčnost systému a nabízí univerzální prostředí pro všechny složky. Druhá část je tvořena doplňkovými a rozšiřujícími funkcemi zaměřenými specifickým požadavkům.

Základní funkce jsou využívány všemi složkami a organizačními články bez rozdílu zaměření. Tyto funkce poskytují základní prvky pro využívání ETŘ. Jsou vytvořeny univerzálně, aby byly použitelné k všestranné spokojenosti. Tvoří potenciál pro další rozvoj systému. **Rozšiřující moduly** ETŘ tvoří doplňky základních funkcí systému, vytvořené na základě požadavků jednotlivých specifických oborů činnosti. Jsou navrženy s ohledem na činnosti daného pracoviště (blokové řízení, zajištěné a nalezené věci, datové schránky, statistika apod.).

4.3.1 Základní funkce systému ETŘ

V současné době systém ETŘ obsahuje řádově 300 kusů typových formulářů a šablon. Každá šablona je typizována pro konkrétní úkon jako např. žádosti, poučení, úřední záznamy, protokoly, potvrzení, usnesení a jiné. Šablony jsou vytvářeny a distribuovány centrálně. Každá šablona umožňuje načítání již jednou zapsaných dat u spisu (popis, osoby, věci, atd.), obsahuje též poučení, umožňuje dopisovat další text, nabízí případné volby několika variant skladby vět či celých odstavců. Dle požadavků lze dotvářet další šablony pro zajištění zpracování v dalších oblastech.

Velkou výhodou systému je možnost uchování příloh vytvořených v jiném prostředí než v ETŘ. Dokumenty pořízené jinou formou než za pomoci typových formulářů ETŘ (např. získané elektronickou cestou e-mailem či datovou schránkou) nebo oskenované papírové dokumenty lze kdykoliv připojit ke spisu. Tím se stávají součástí spisu a jsou přístupny všem oprávněným osobám. Přiložené dokumenty lze v rámci spisu seskupovat do pojmenovaných skupin. Lze je třídit dle typu (foto, video, sken, audio, textový dokument apod.).

Podstatný prvek základní funkčnosti je kontrola o změnách ve vedeném spisu. Jedná se o upozornění – avizaci zpracovatele spisu na nově vytvořené formuláře a nově připojené soubory v jím vedeném spisu. Často se stává, že se spisem pracuje více uživatelů a v takovém případě nemusí zpracovatel spisu neustále sledovat, kontrolovat a hledat případné změny ve spisu, které vytvořili ostatní oprávnění uživatelé.

Co se týče evidence zpracovatele, je nutné zadat jméno zpracovatele spisu. Tím jsou dána oprávnění předvolená pro daného uživatele. Lze definovat, jedná-li se o hlavního zpracovatele. Jelikož zpracovatelů může být zadáno více, ovšem jeden z nich

je určen jako hlavní. Lze též určit časový úsek platnosti a tím omezit přístup do spisu jen na určitou dobu.

V rámci Krajského ředitelství lze spisy předávat mezi jednotlivými organizačními složkami. Jedná se o postoupení spisu v rámci jednotného jednacího protokolu a každý řešený incident je tak zaevidován vždy jen pod jedním číslem jednacím (č. j.). V rámci KŘ tak nevzniká více č. j. pro jeden incident a nenavyšuje se zbytečně administrativa. Systém nabízí též možnost připojování jednotlivých dokumentů ve spisu k jinému č. j. v rámci jednacího protokolu. Spisy je možné předávat i mezi KŘ pomocí funkce exportu a importu spisu, která je vedena za pomocí evidenčních záznamů. Předání a převzetí spisu je elektronicky zaznamenáno v ETŘ. Není proto nutné vést předávací knihy ani přebírat spis oproti podpisu.

Oprávněný uživatel (většinou vedoucí pracovník) může do spisu vkládat pokyny. U každého pokynu je zaznamenán autor pokynu, datum vložení, text pokynu a lze jej i zpětně vytěžit. Současně je možné sledovat průběh plnění pokynu. Vložením pokynu do spisu lze řídit průběh zpracování spisu.

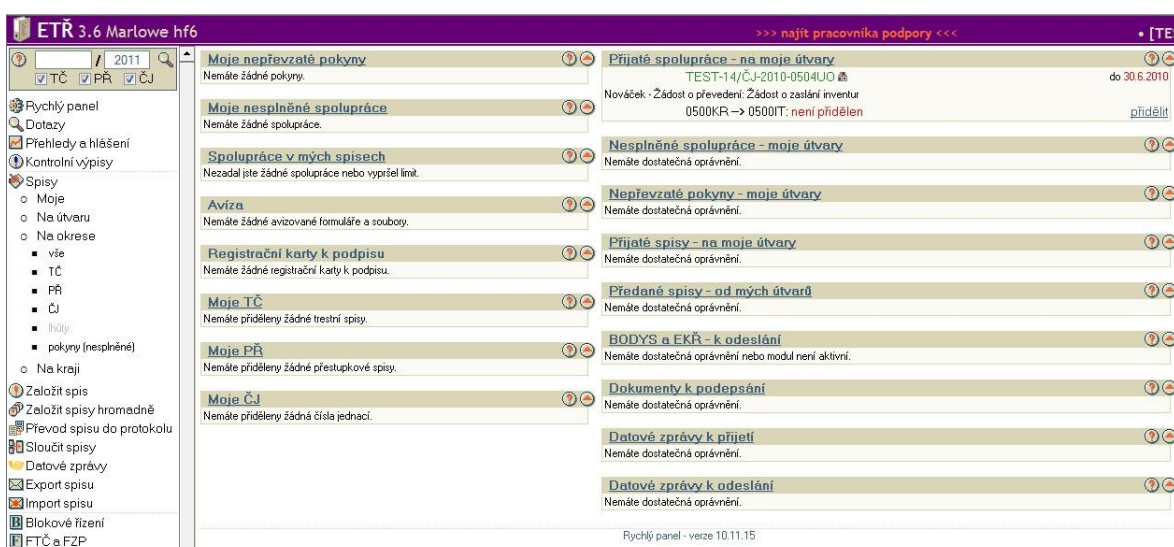
Každý oprávněný uživatel ETŘ může k dokumentu připojit své elektronické potvrzení. Jedná se o „elektronický podpis“ určený výhradně pro vnitřní potřeby policie. Nelze jej tudíž uplatnit mimo systém ETŘ. Toto elektronické potvrzení má v interní komunikaci policie stejnou váhu jako vlastnoruční podpis. Připojením elektronického potvrzení uživatel stvrzuje seznámení se s dokumentem či souhlas s jeho zněním. Takto pověřeni uživatelé mají pravomoc elektronicky schvalovat. Díky této možnosti je v mnoha případech odbouráno schvalování dokumentů v papírové podobě. Přitom však není možné schválit dokument za jinou osobu. Výše uvedené pravomoci jsou schváleny bezpečnostním archívem PP, jakožto garantem za spisovou službu u Policie ČR.

Systém podporuje možnost vyžádání spolupráce nebo součinnosti jiného organizačního článku – lze mu přidělit dílčí úkol. Ten lze přidělit i více organizačním článkům najednou. Je možné definovat části spisu (formuláře a soubory), do kterých bude mít úkolovaný pouze právo náhledu. Je možné omezit dobu plnění úkolu. Úkolovaný organizační článek může plněním úkolu pověřit kteréhokoliv svého pracovníka a vyžaduje-li to povaha úkolu, může v rámci plnění úkolu zadat spolupráci dalším podřízeným organizačním článkům. Tato spolupráce je stále evidována pod

jedním č.j.. Aby zadavatel práce měl zpětnou kontrolu o prováděných úkonech na incidentu, systém automaticky hlídá a signalizuje plnění úkolů a stanovených lhůt.

V systému existuje funkce rychlého panelu (viz Obr.č.1), což je osobní stránka každého uživatele systému ETR. Zde uživatel získává okamžitý přehled a důležité informace jako např.: o přidělených spisech, avizace nových dokumentů ve spisu, hlídání plnění jím zadaných úkolů, upozornění na jemu zadané úkoly a hlídání lhůty jejich splnění apod.

Obr.č.1: Nabídka Rychlý panel



Jelikož systém ETR je provozován v intranetovém prostředí, je databáze dat společná v rámci každého útvaru KŘ. Proto lze využít přístupu k dokumentům z jakéhokoli pracoviště Policie ČR.

Všechny výše zmíněné možnosti přístupů do systému a provedené změny ve spisech a datech jsou na základě definovaných pravidel monitorovány a zaznamenávány. Oprávnění uživatelů mohou být nastavována a aktualizována dle zařazení uživatele na základě dat dodávaných z personální evidence EKIS/SAP nebo dle pravidel schválených např. ředitelem Krajského ředitelství.

4.3.2 Další moduly vzniklé na základě požadavků uživatelů

V souvislosti s požadavky jednotlivých útvarů probíhá začleňování dalších rozšiřujících funkcí systému. U evidence omezených osob je pro větší přehlednost doplněn seznam nejdůležitějších formulářů, týkajících se dané omezené osoby (Protokol o zadržení, Protokol o zatčení, rozhodnutí o eskortě, Žádost o vydání z cely apod.). Zpracovatel spisu tak na jedné stránce získává přehled o samotném omezení i o všech vyplněných formulářích s možností jejich náhledu či editace. Nově je zde formulář pro záznam k omezení, kde lze doplnit údaje o pohybu omezené osoby (vydání a znovu dodání do cely), o střežení osoby, o provedených kontrolách a chování omezené osoby a o podávané stravě. Další rozšiřující funkce systému slouží k vytěžování informací formou analytických dotazů a statistických přehledů.

Od 2. poloviny roku 2010 je v ETŘ v provozu nová forma dotazů a přehledů, která umožňuje ve sjednocené podobě snadným způsobem získat všechny potřebné přehledy pro řídicí a kontrolní činnost na všech úrovních řízení. Nová forma dotazů též umožňuje sjednocování způsobu a formy vytěžování ETŘ v rámci Policie ČR.

Nově je též umožněné předávání spisů mezi jednotlivými databázemi ETŘ na úrovních jednotlivých KŘ. To probíhá prostřednictvím centrálního serveru. Předání je realizováno prostřednictvím nové funkce ETŘ „Předat spis do jiného ETŘ“, pomocí které je nejprve proveden výběr útvaru, pro který je spis určen, poté je spis exportován do centrálního uzlu. Oprávnění uživatelé přebírajícího útvaru obdrží avizaci v rámci rychlého panelu i speciálního dotazu, obdobně jako u spisů předávaných v rámci vlastního ETŘ, a provedou převzetí spisu z centrálního uzlu. Kromě předání celého spisu je možné tímto způsobem předávat ze spisu pouze vybrané dokumenty. Uvedené řešení zvyšuje bezpečnost při předávání dat.

Systém ETŘ obsahuje nové funkce, které umožňují kompletní zpracování problematiky pachové identifikace (evidence, vytěžování) v prostředí ETŘ. Na specializovaných pracovištích tím odpadá nutnost používat zastaralý lokální program nekomunikující s ostatními informačními systémy, který neefektivně svojí činností duplikoval příslušnou agendu. Zavedením nových funkcí se zefektivnila práce specializovaných pracovišť.

Na žádost kriminalistických techniků byla zpracována problematika knihy výjezdů do prostředí ETŘ. Jelikož stávající lokální program Kniha výjezdů nekomunikovala s ostatními systémy, nebyla možná konverze informací do ETŘ. Zpracováním potřebných funkcí do ETŘ trestní spisy již obsahují potřebné údaje, které jsou dostupné oprávněným uživatelům.

Poslední a neméně důležitou funkcí je možnost konverze dokumentů přímo z ETŘ do formátu PDF. Tato funkce je primárně důležitá pro odeslání datovou schránkou, ale i pro jiné účely. Je též možné zvolit vybrané části spisu (např. formuláře, soubory, osoby, věci, stopy, audio, video atd.), spojit tyto části do jediného souboru PDF a tím vytvořit elektronický spis i s přílohami. Takto vytvořený dokument je možno podepsat elektronickým podpisem a zaručit tak jeho originalitu a původ bez možnosti jej měnit. Další novou funkcí je tvorba off-line formulářů. Takové formuláře je možné vyplňovat a tisknout i mimo systém ETŘ (např. samostatně na notebooku bez nutnosti instalace systému ETŘ). Díky této vlastnosti je možné zapisovat výsledky mimo pracoviště (nemocnice, věznice apod.) nebo sestavovat seznam zajištěných věcí při domovních prohlídkách. Formuláře zapsané mimo systém ETŘ je pak možné snadno do systému ETŘ připojit. Systém rozpozná zapsané osoby a data (např. seznam věcí) a umožní je automaticky začlenit do databáze bez nutnosti přepisu údajů.

4.4 Informační systém HelpDesk

V rámci odboru informačních a komunikačních technologií (OIKT) pracuje celá řada pracovníků s různými specializacemi. Lze je rozdělit do třech skupin. První skupina je zaměřena na servisní činnost spojenou s komunikačními zařízeními (telefony, vysílačky, telefonní okruhy, GPS zařízení, aj.). Druhou skupinu tvoří opravy, údržba a rozvoj výpočetní techniky (PC, počítačové periferie, datová síť, dálkové datové spojení, aj.). Do třetí skupiny jsou řazeni softwaroví vývojáři, programátoři a správci používaných systémů.

Vznikne-li uživateli potřeba kontaktovat servisní středisko (OIKT), musí být schopen rozlišit zaměření problému a dle toho kontaktovat příslušné oddělení OIKT. Z tohoto důvodu občas dochází ke zbytečným průtahům s řešením daného problému. V roce 2010 vznikl systém HelpDesk, který v současné době funguje jako pilotní a

zkušební pouze v rámci KŘ Královéhradeckého kraje a KŘ Pardubického kraje. Primárním úkolem systému je zjednodušit komunikaci uživatele s technikem tak, aby uživatel nebyl nucen rozlišovat povahu vzniklého problému a naopak technické středisko si již problém přerozdělilo dle kompetencí. Nyní je pouze povinností uživatele specifikace požadavku do systému HelpDesk. Vznesením požadavku vznikne tzv. incident, který je v systému přístupný všem pracovníkům OIKT a dle charakteru požadavku si příslušný pracovník incident převezme a vyřeší. Systém HelpDesk je určen pro vznášení požadavků na činnost pracovníků OIKT. Není určen pro požadavky materiálového charakteru.

Systém nabízí dvě rozlišná prostředí. Jedno prostředí je tvořeno výhradně pro uživatele (žadatele) a druhé pro technika OIKT. Systém je samozřejmě použitelný i pro vznášení požadavků mezi jednotlivými pracovníky v rámci OIKT.

4.4.1 Modul uživatel

Uživatelský portál (viz Obr.č.2) je vytvořen tak, aby poskytoval jednoduchý a přehledný přístup k systému. Zadavatel se do systému přihlašuje svým přístupovým heslem, které vlastní pro přístup do domény PCR. Tento přístup má většina zaměstnanců. Pokud zaměstnanec takový přístup nemá, je možné zadat požadavek v zastoupení (nejlépe svého nadřízeného) nebo ve výjimečném případě může zadat požadavek technik. Zadavatel musí zadat dislokaci svého pracoviště, a jelikož v současné době systém pracuje jak pro Královéhradecký i pro Pardubický kraj současně je třeba vybrat řešitele (kraj) problému. Dalším úkolem je stručně a jasně popsat vzniklý problém nebo požadavek a zadat jeho prioritu. Výše priority může mít vliv na rychlost zpracování úkolu pouze v případě velkého množství požadavků v daném segmentu OIKT. Jinak jsou požadavky vyřizovány v tom pořadí, v jakém byly zadávány do systému nebo na základě povahy požadavku. Poslední, již nepovinná část zadání, je možnost upozornění na vyřešení požadavku emailem. Jelikož z dosavadních zkušeností je zřejmé, že uživatel zadá požadavek do systému, ale již nesleduje průběh řešení, byla do systému implantována možnost odezvy prostřednictvím častěji používaného emailu. Po odeslání požadavku vznikne incident v pravé části obrazovky, který může žadatel průběžně sledovat. Základní rozlišení stavu řešení je dáno barvou příznaku (puntíku) u daného incidentu. Jelikož technik řešící daný incident průběžně

popisuje jeho postup řešení, může uživatel po otevření incidentu sledovat celý průběh řešení.

Systém archivuje vyřešené incidenty a umožňuje náhled uživateli. Pro účely vedoucích útvarů je záložka **požadavky útvarů**, která nabízí vedoucímu útvaru náhled aktuálně řešených incidentů svých podřízených

Obr.č.2.: Uživatelský portál HelpDesk

ID	DATUM	POPIS
9938	27.01.2011 11:22	Žádám o opravu zdroje zak.č.H11/50
9599	17.01.2011 12:27	Žádám o opravu zdroje zak.č.H11/26

Připomínky k funkčnosti programu zasílejte na adresu krimk.exoper@pcr.cz - KŘP Jmk OIKT Brno.

4.4.2 Servisní prostředí systému HelpDesk

Přístup technika do systému je opět podmíněn zadáním hesla a přístupovými právy do domény PCR. Po vstupu do systému má technik k dispozici požadavky patřičného KŘ. Tato práva nastavuje administrátor systému. Zadá-li uživatel incident do systému, objeví se technikovi k náhledu v záložce **nepřidělené** (viz Obr.č.3). Jednotlivé incidenty mají v tom okamžiku příznak červeného puntíku. Červený příznak předznamenává nepřevzatý incident a je na technicích, aby identifikovali řešený problém a dle zařazení incident převzali za svůj a problém vyřešily. V momentě převzetí incidentu se barevný příznak změní na žlutý, současně s ním je v řešení incidentu zaznamenán řešitel včetně kontaktních informací a žadatel tím dostává

informaci o řešiteli jeho problému. Tedy žlutý příznak značí převzetí a řešení incidentu. Mimo zmíněné dva příznaky může technik incident označit jako předaný (modrý příznak) v případě dočasného postoupení problému jinému pracovníkovi OIKT. V případě dočasného pozastavení je vhodné incident označit zeleným příznakem. Dojde-li ke zrušení incidentu, je označen černým příznakem a v případě vyřešení incidentu je použit šedý příznak.

Obr.č.3: záložka NEPŘIDĚLENÉ

MNĚ PŘIDĚLENÉ
NEPŘIDĚLENÉ
HLEDAT
PŘEHLED

ZA KOHO VKLÁDÁTE POŽADAVEK (LOGIN):

Vyberte dislokaci pracoviště žadatele... Vyberte řešitele požadavku... Priorita požadavku bude nastavena na 3. Všechny položky musí být vyplněny.

Odeslat žadateli email informující o dokončení požadavku

Požadavky:

10335	5	●	HK	Do vozidla KKC nainstalovat Lotus Notes			S VĚK	9.2.2011 13:27:14	1
10381	3	●	HK	Lifebook Fujitsu Siemens, Ev. č. 1414 - nefunguje napájení lifebooku z autozásuvky. Rovněž prosím	nprap. Zdeněk Krupička		S VĚK	10.2.2011 12:36:06	0
10379	5	●	KŘHK	Přesunutí PC ze zásuvky č. 12426 na zásuvku č. 61022, přesunutí PC ze zásuvky č. 12429 na zásuvku č.	o.z. Ing. Petr Rusek		S VĚK	10.2.2011 11:27:11	0
10361	3	●	KŘHK	~o.z. Ing. Josef Lux ~ Požadavek na zřízení nové tel. stanice p. Skrbeč - OIKT HK.	o.z. Ing. Josef Lux		OKS OIKT S VĚK	10.2.2011 9:30:22	0
10354	3	●	HK	Proším o přidělení jedné IP adresy, masky podsítě a brány DNS pro připojení SCO Rychnov nad Kněžnou			OTO SKPV S VĚK	10.2.2011 8:37:39	0
10351	5	●	KŘHK	oprava síťové laser tiskárny HP 2605 - špatně, nekvalitní tisky v barvě - zajistím dovez na dílnu kolem	o.z. Bc. Jiří Kozák		S VĚK	10.2.2011 7:49:39	0
10338	5	●	HK	Problémy s tiskem dokumentů. Kancelář č. 17, 5. patro (Malý)	nprap. Zdeněk Krupička			9.2.2011 13:46:09	1
10333	5	●	HK	D1 kancelář č. 23 PC č. 1483 - po nainstalování tiskárny HP 6310 neustále vyskakuje tabulka aktualizace.	nprap. Zdeněk Krupička		S VĚK	9.2.2011 12:17:05	1
10324	5	●	KŘHK	Opět nefunkční síťová tiskárna HP LJ P2015dn pro všechny uživatele.	por. Ing. Martin Dušánek		S VĚK	9.2.2011 10:23:46	1
10321	3	●	KŘHK	~kpt. Ing. Eva Moravcová ~ seznam Plán využití ÚZ Kounov - vytvoření podkladů pro zpracovatele	kpt. Ing. Eva Moravcová		OIS OIKT S VĚK	9.2.2011 10:05:45	1
10320	3	●	KŘHK	~kpt. Ing. Eva Moravcová ~ PC p. Vínická- nejde síťové připojení k JP2000	kpt. Ing. Eva Moravcová		OIS OIKT S VĚK	9.2.2011 10:04:11	1
10292	3	●	KŘHK	Pro Ing. Miroslav Skrbeč; stolní PC - nemám žádné Microsoft Office (text, tabulky, ...). S pozdravem	npor. Ing. Miroslav Skrbeč		S VĚK	8.2.2011 12:57:22	2
10272	3	●	KŘHK	Prg terminálů Matra pro HZS	o.z. Oldřich Kreisinger		OKS OIKT S VĚK	8.2.2011 8:58:26	2
10255	3	●	HK	OHS- tiskárna HP Color laser na sekretariátu OHS - čmouhy po celé délce papíru, červená barva i když	nprap. Zdeněk Krupička		S VĚK	7.2.2011 13:48:53	3
10250	3	●	KŘHK	Zdravím a prosím o zprovoznění systém Škoda ELZA na portále Škoda v Autodílnách dílna Test Děkuji	nprap. Ladislav Křemenák		S VĚK	7.2.2011 12:49:02	3
10244	3	●	KŘHK	Žádám o instalaci "těžkého klienta" PATRMV a PATROS na novém PC v kanceláři 405. Nprap. Novotný,	mjr. Ing. Zdeněk Krátký		S VĚK	7.2.2011 12:16:46	3
10237	4	●	KŘHK	prosím o zavedení zástupců na odesílání a přijímání KD pro p. Papšíkovou	o.z. Naděžda Stejskalová		S VĚK	7.2.2011 11:24:11	3
10231	3	●	KŘHK	Zřízení telefonů na oddělení dokladů a spec. činnosti HK - letiště upřesnění Ing. Nývlt 528 254	o.z. Ladislav Erban		OKS OIKT S VĚK	7.2.2011 10:57:43	3
10230	5	●	KŘHK	Při přihlašování do domény pcr(konkrétně ETR a helpDesk)je neustále vyskakuje přihlašovací okno. Nelze	mjr. Ing. Zdeněk Krátký		S VĚK	7.2.2011 10:56:44	3
10174	3	●	HK	V C - PATROS nejde čeština	npor. Ing. Vít Hujo		S VĚK	3.2.2011 12:46:00	7
10162	5	●	HK	Na notebooku e.č. 1427 nefungují lustrace ve vozidle přes systém Matra.	o.z. Miloš Vondrák		S VĚK	3.2.2011 8:39:49	7

V záložce **NEPŘIDĚLENÉ** se též zapisují incidenty převzaté a řešené v rámci celého OIKT. V případě převzatého incidentu je v přehledu uvedeno jméno řešitele a jeho zařazení. Ve vrchní části obrazovky je možné zadat incident v zastoupení. Důležitou částí systému HelpDesk je záložka **MNĚ PŘIDĚLENÉ** (viz obr.č.4). Zde jsou vedeny incidenty přiřazené příslušnému technikovi. Technik tak dostává ucelený přehled o přiřazených incidentech a o jejich průběhu řešení. Současně je jeho povinností zapisovat změny v postupu řešení incidentů. Technika může požádat o spolupráci jiný kolega, který žádá o spolupráci na přiřazeném incidentu. V takovém případě se incident objeví v záložce **žádost o spolupráci** a technik má možnost žádost přijmout nebo odmítnout. V základním menu má technik k náhledu základní informace o incidentu. Je

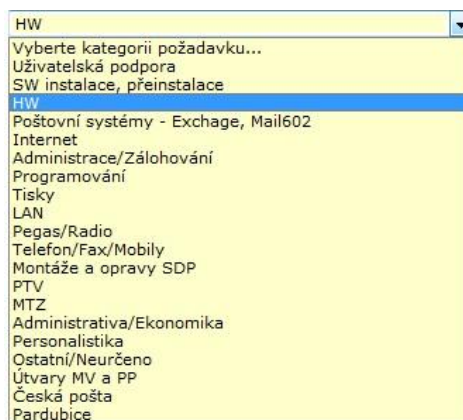
zde pořadové číslo incidentu, jeho priorit, příznak a dislokace pracoviště žadatele. Dále je specifikován řešený problém, zadavatel incidentu, jeho zařazení a datum založení incidentu.

Obr.č.4: záložka MNĚ PŘIDĚLENÉ

MNĚ PŘIDĚLENÉ		NEPŘIDĚLENÉ		HLEDAT		PŘEHLED	
Žádosti o spolupráci							
Požadavky:							
10370	3	TU	~por. Ing. Jiří Jedlička ~ tu-up-ws4: DVD mechanika nečte CD,DVD	por. Ing. Jiří Jedlička	S Věk	10.2.2011 10:14:32	0
10134	3	TU	~por. Ing. Jiří Jedlička ~ UPS Best neustále píská	por. Ing. Jiří Jedlička	S Věk	2.2.2011 12:30:26	8
9898	3	RK	~npor. Ing. Pavel Stuchlík ~ UPS U stále na OOP KNO nefunguje	por. Bc Petr Vavrečka	S Věk	26.1.2011 12:57:07	15
9867	3	TU	~por. Ing. Jiří Jedlička ~ poškozený Autoadaptér pro FUJISTU SIEMENS LIFEBOOK 12/24V	por. Ing. Jiří Jedlička	S Věk	25.1.2011 14:37:45	16
9774	3	TU	Rozšíření paměti následujících PC TU dopravní inspekt. #DA314626 TU odd. obecné krim. #2003-04-07	npor. Ing. Petr Jor	OIKT S Věk	21.1.2011 10:09:08	20
9709	3	RK	UPS APC 500 v.č. #BB0230019920R - vadná baterie - na služebně ve Vamberku	por. Bc Petr Vavrečka	OIKT S Věk	19.1.2011 14:45:29	22
9692	3	TU	PC v.č. 098317/1106. Vadný zdroj.	por. Ing. Pavel Günther	OIKT S Věk	19.1.2011 12:01:16	22
9663	3	RK	~por. Mgr. Pavel Rejl ~ Nejde monitor ACER AL1721. Kontrolka napájení svítí, ale obraz žádný.	por. Mgr. Pavel Rejl	S Věk	19.1.2011 8:09:21	22
9592	3	RK	~por. Bc Petr Vavrečka ~ Monitor LCD u PC M158Rkb má zvlíněný obraz a kmitá	por. Bc Petr Vavrečka	S Věk	17.1.2011 12:05:14	24
9172	3	TU	Tiskárna HP LJ 1200. Špiní velmi papíry.	por. Ing. Pavel Günther	OIKT S Věk	5.1.2011 8:35:44	36
8670	3	RK	~por. Bc Petr Vavrečka ~ Po zapnutí UPS APC 500 se rozsvítí červená kontrolka Overload A nepřetržitě	por. Bc Petr Vavrečka	S Věk	13.12.2010 10:01:53	59
7828	3	KŘHK	Zřízení datové přípojky Intranet na ÚZ Kounov - malá učebna. Zn. nespěchá.....	o.z. Roman Boudýš	OIKT S Věk	5.11.2010 12:49:11	97

Samotný incident obsahuje kromě informací zadaných uživatelem postup řešení, který zadává řešitel. Jsou zde též evidováni všichni pracovníci, kteří se na řešení problému podílí (viz Obr.č.6). Prvotním úkolem technika při převzetí incidentu je určit jeho povahu. Povaha incidentu je rozdělena do několika kategorií (viz Obr. č. 5). Zvolená kategorie určuje zaměření problému. Jelikož došlo v minulých letech k delimitaci některých servisních činností pod Českou poštu je zde uveden i tento subjekt jako možný požadavek na spolupráci. Z důvodů součinnosti v některých odvětvích s Pardubickým krajem je zde uvedena i kategorie Pardubice.

Obr.č.5: nabídka kategorie požadavku



V popisu incidentu je také položka **ŘEŠITEL**. Zde je uvedeno jméno přihlášeného technika. Převezme-li neřešený incident technik, není třeba měnit řešitele.

V případě požadavku na spolupráci od kolegy je možné změnit řešitele na sebe, ale v tom případě řešení incidentu přechází na přihlášeného technika a žadatel o spolupráci je zbaven povinnosti řešit daný incident. V rámci administrátorských práv má nadřazený nastavenou možnost přidělit neřešený incident svému podřízenému. V takovém případě má nadřazený v položce řešitel uvedeny všechny kompetentní podřízené.

Obr.č.6: modul Incident

ID POŽADAVKU: 10370	ZADÁNO: 10.2.2011 10:14:32
ÚO Trutnov	PŘIDĚLENO: 10.2.2011 10:14:37
OIKT Královéhradeckého kraje	DOKONČENO:
HW	ŽADATEL: npor. Bc. Martin Kuhn [tel. 974539750.]
1 2 3 4 5	vedoucí oddělení Obvodní oddělení Úpice Územní odbor Trutnov Krajské ředitelství policie Královéhradeckého kraje
DOPLNĚNÍ:	POŽADAVEK: ~por. Ing. Jiří Jedlička ~ tu-up-ws4: DVD mechanika nežte CD,DVD [por. Ing. Jiří Jedlička 10.02.2011 10:14:37] #6[1 3 3 Přidělen technik:por. Ing. Jiří Jedlička [10.02.2011 13:48:18] Bylo požádáno o spolupráci (koho): rb453794 [por. Ing. Jiří Jedlička 10.02.2011 13:48:21] #6[1 3 3 rozebrání,vyčištění čočky,složení; některá CD přečte, jiná nikoli - nespolehlivě [10.02.2011 14:10:57] Váš požadavek na spolupráci byl přijat
ŘEŠITEL: por. Ing. Jiří Jedlička	
Uložit změny	

Modul dále obsahuje datum zadání incidentu, datum převzetí technikem a po vyřešení datum dokončení. Položka žadatel obsahuje základní informace o zakladateli incidentu včetně jeho profesního zařazení. V položce požadavek je uveden prvotní uživatelský požadavek a následné přístupy techniků a popisy řešení.

System nabízí možnost vyhledání vyřešeného incidentu zpětně. Je zde možnost vyhledání dle přihlašovacích ID uživatele, ID požadavku nebo textu obsaženého v incidentu (viz Obr.č.7).

Obr.č.7: položka HLEDAT

ŽADATEL (zadejte login žadatele):	<input type="text"/>
ID požadavku:	<input type="text"/>
TEXT:	<input type="text"/>
HLEDAT:	<input type="radio"/> přesně zadané <input checked="" type="radio"/> něco ze zadaného <input type="button" value="Vyhledat"/>

Pro statistické účely slouží položka **Přehled**. Je rozdělena do dvou částí. První část obsahuje počty zpracovaných a rozpracovaných incidentů samotného technika, rozdělené podle povahy incidentu. Technik má navíc možnost své vyřešené incidenty otevřít a monitorovat. Druhá část obsahuje statistiku zpracovaných a rozpracovaných incidentů za Krajské ředitelství samotné a za územní odbory. Daná čísla jsou opět roztríděna dle povahy incidentu (viz Obr.č.8). Podklady pro statistiku jsou ukládány

průběžně, takže nabízejí vždy aktualizované informace. Data jsou přístupná a dohledatelná zpětně od vzniku systému.

Obr.č.8: položka PŘEHLED

Vyberte měsíc: leden Vyberte rok: 2011
 Pro aktuální data je nutno stisknout tlačítko vlevo, výpočet chvíli potrvá...

STATISTIKA TECHNICI		ROZPRACOVANÉ "stav k dnešnímu dnu"	HOTOVÉ	Uživatelská podpora	SW instalace, přinstalace	HW	Poživní systémy - Exchange, Mail602	Internet	Administrace/Zálohování	Programování	Tisky	LAN	Pegas/Radio	Telefón/FSU/Mobily	Montáže a opravy SDP	FTV	MTZ	Administrativa/Ekonomika	Personalistika	Osobní/Neurčeno	Úvery INV a PP	Česká pošta	Parálubice
o.z. Roman Boudyá	12	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
STATISTIKA ÚO		ROZPRACOVANÉ	HOTOVÉ	Uživatelská podpora	SW instalace, přinstalace	HW	Poživní systémy - Exchange, Mail602	Internet	Administrace/Zálohování	Programování	Tisky	LAN	Pegas/Radio	Telefón/FSU/Mobily	Montáže a opravy SDP	FTV	MTZ	Administrativa/Ekonomika	Personalistika	Osobní/Neurčeno	Úvery INV a PP	Česká pošta	Parálubice
Krajské ředitelství policie Královéhradeckého kraje	53	173	16	18	9	0	0	13	0	0	9	0	0	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0
ÚO Hradec Králové	24	110	24	29	16	2	2	11	0	2	2	2	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0

4.4.3 Analýza využití systému HelpDesk

Systém HelpDesk je ve zkušebním provozu využíván od února roku 2010. Jeho distribuce není zatím povinná a tudíž je spíše na vedoucích jak hodně motivují své podřízené k využívání systému. I z těchto důvodů je patrné, že roční provoz systému je příliš krátké období pro komplexní analýzu využití systému. Ovšem již lze definovat ukazatele, na základě kterých je možné zhodnotit dosavadní vývoj a odhadnout budoucí směr rozvoje.

Zaměříme-li se na problematiku z pohledu technika OIKT, lze z osobní zkušenosti konstatovat, že v současné době systém budí v mnoha uživatelích nejistotu v přístupu k systému. Jmenovaní uživatelé spatřují v systému pracovní přítěž navíc. Mnoho uživatelů stále preferuje osobní komunikaci před elektronickou formou požadavku. Uživatelé se sice nebrání používání systému, ovšem nejsou dostatečně motivováni pro plné využití systému.

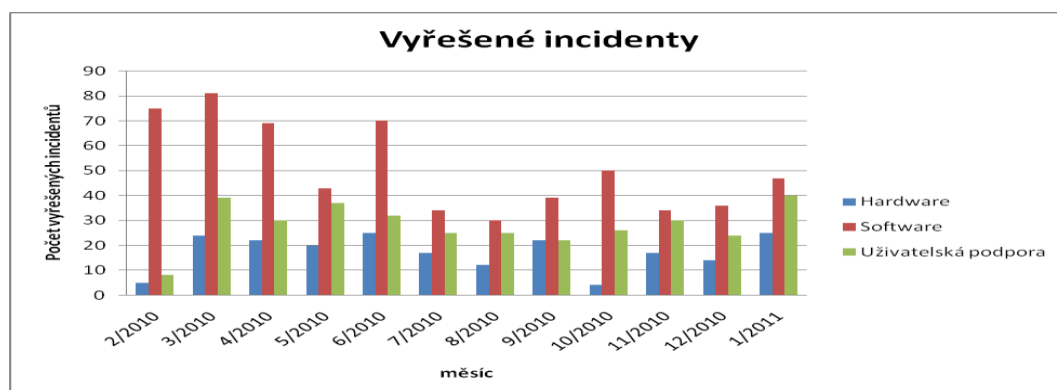
Na základě údajů evidovaných v přehledu v systému HelpDesk byly vybrány tři základní obory činnosti OIKT a sestaven graf vyřešených incidentů za uplynulé období. Je zde porovnáváno množství požadavků týkající se hardwarové podpory, softwarové

podpory a uživatelské podpory za dosavadní období činnosti systému. Uživatelskou podporou je myšlena činnost nespádající ani do jedné kategorie jmenované v systému.

Tab.č.1: Počet vyřešených incidentů ve třech oborech činnosti za uplynulé období

	Hardware	Software	uživ.podpora
2/2010	5	75	8
3/2010	24	81	39
4/2010	22	69	30
5/2010	20	43	37
6/2010	25	70	32
7/2010	17	34	25
8/2010	12	30	25
9/2010	22	39	22
10/2010	4	50	26
11/2010	17	34	30
12/2010	14	36	24
1/2011	25	47	40

Obr.č.9: Graf: statistika vyřešených incidentů



Z grafu (obr.č.9) vyřešených incidentů lze konstatovat, že největší zatížení za uplynulé období bylo po samotném zrodu systému. V té době byl systém HelpDesk postupně distribuován prostřednictvím vedoucích mezi podřízené pracovníky. Po té došlo k výraznému propadu zájmu o systém hlavně v oboru softwarové podpory. Tyto ukazatele mohou poukazovat na prvotní uživatelskou zvědavost z nového systému. Následný pokles naznačuje postupnému ochladnutí zájmu. Od té doby je tendence spíše stagnující. Samozřejmě se do této statistiky promítají další vlivy, jako jsou letní

dovolené nebo vánoční svátky, kdy je využití informačních technologií menší a tím i nižší poruchovost.

Pro zajištění objektivnějšího náhledu byl účelově sestaven dotazník spokojenosti (viz příloha č. 5). Ten byl rozeslán elektronickou formou 20 vybraným odborům v rámci KŘ a 5 územním odborům (okresy), kteří postoupili dotazník svým podřízeným. V rámci Krajského ředitelství dotazník vyplnili zaměstnanci, kteří již přišli do styku se systémem HelpDesk a tudíž mají zkušenost s funkcí systému.

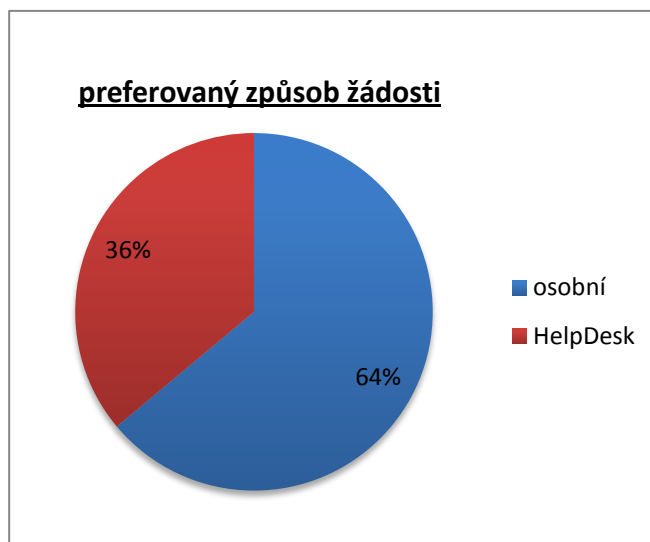
Tab.č.2: Vyhodnocení dotazníku HelpDesk

otázka / odpověď		A	B	C	D
1	Jaký způsob žádosti o službu osobně preferujete?	osobní	HelpDesk	x	x
		62	35		
2	Kolikrát jste již využil (a) systém HelpDesk?	0-1krát	2-5krát	6 a víc krát	x
		26	41	30	
3	Je pro Vás systém HelpDesk dostatečně srozumitelný pro zadání a zpětnou kontrolu požadavku?	je složitý a nepřehledný	je srozumitelný a přehledný	x	x
		9	88		
4	Jste spokojen (a) s průběhem řešení Vámi zadaného požadavku (incidentu)?	ano	spíše ano	spíše ne	ne
		40	51	5	1
5	Po zadání požadavku (incidentu) do systému:	průběžně kontroloji stav řešení	čekám na kontaktování řešitelem	nestarám se	x
		33	56	8	
6	V jakém čase je Váš požadavek vyřešen za pomoci HelpDesku oproti osobnímu kontaktu?	stejném	pomocí HelpDesku rychlejším	pomocí HelpDesku pomalejším	x
		44	26	27	
7	Myslíte si, že systém HelpDesk zkvalitnil činnost pracovníků OIKT vůči uživatelům IT technologií?	ano	spíše ano	spíše ne	ne
		22	39	28	8

V působnosti územních odborů dotazník vyplnily většinou vedoucí příslušných odborů, jelikož požadavky v HelpDesku zadávají právě oni v zastoupení za své podřízené. Na dotazník odpovědělo v průběhu 7 dní 97 respondentů (uživatelů systému HelpDesk). Na základě dotazníku byla sestavena tabulka volených odpovědí (tab.č.2).

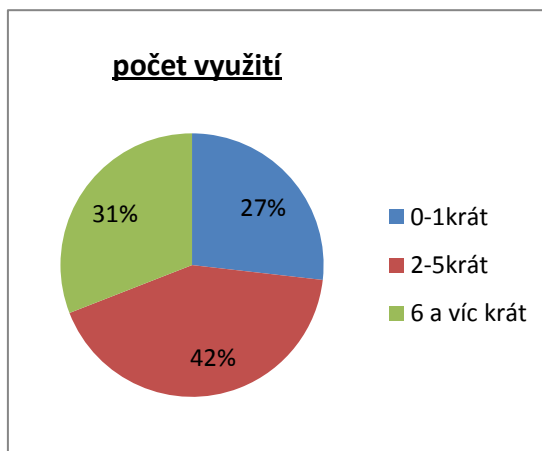
Při zpracování výsledků dotazníku bylo zjištěno, že uživatelé, kteří použili systém HelpDesk již víc než 6x, jsou se systémem spokojeni a hodnotí jeho činnost většinou kladně. Naopak uživatelé používající systém pasivně a náhodně, spatřují v systému přítěž a zbytečnost. Bohužel i uživatelé, využívající systém aktivním přístupem a hodnotící systém kladně, často uváděli v preferovaném způsobu kontaktu spíše osobní kontakt před elektronickou podobou (viz obr.č.10). Tento ukazatel předznamenává již zmiňovanou nejistotu v přístupu k virtuálnímu prostředí a větší jistotu v osobním kontaktu.

Obr.č.10: Graf: preferovaný způsob žádosti



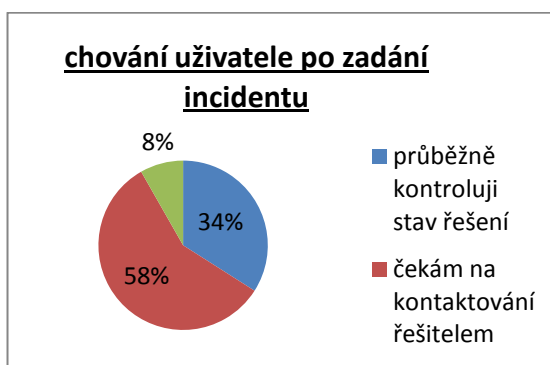
Poměrně významná procenta u nízkých počtů využití (viz obr.č.11) vypovídají o mladosti systému a nízkém procentu využití celého potenciálu, jaký systém HelpDesk nabízí. Tento ukazatel může být i do jisté míry zavádějící, jelikož v působnosti územních odborů vyplňují incidenty do systému většinou vedoucí v zastoupení svých podřízených. Až dojde k plnému nasazení a zažití systému budou požadavky vyplňovat i jednotliví uživatelé v rámci celého Krajského ředitelství a míra využití 6x a víc bude postupně převyšovat ostatní ukazatele.

Obr.č.11: Graf: počet přístupů k systému

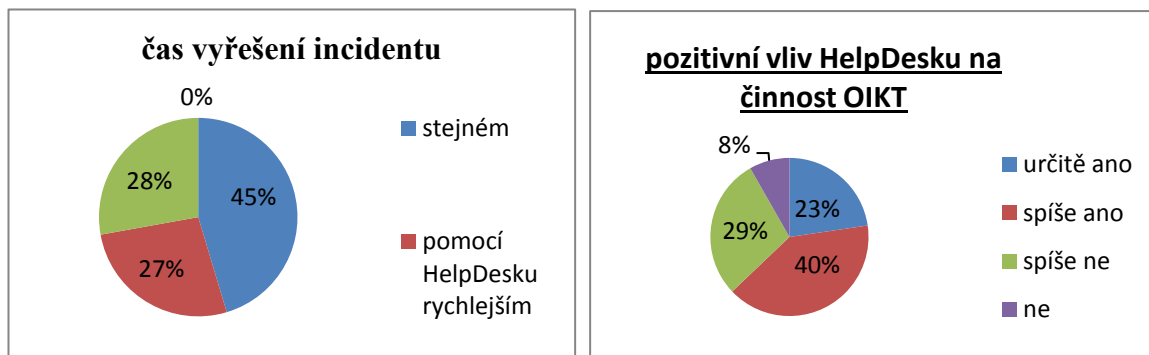


Jak již bylo zmíněno hlavním úkolem systému HelpDesk je zjednodušit komunikaci uživatele se servisní organizací OIKT a zbavit uživatele povinnosti řešit problematiku jinou, než pro kterou je primárně zařazen. Z grafu (obrázek č.12) je patrné, že tohoto předsevzetí systém HelpDesk dosahuje již dnes. Z všech tázaných respondentů 58% odpovědělo, že čeká na kontaktování řešitelem. V současné době je tento stav vyhovující. Z důvodu neúplné uživatelské znalosti ve většině případů řešitel kontaktuje uživatele sám prostřednictvím telefonu nebo osobně za účelem domluvení času opravy nebo jiných náležitostí vztahených k řešení incidentu. Pokud ovšem dojde k plošnému nasazení a plnému využití systému bude vhodné, aby uživatel častěji kontroloval svůj požadavek (incident), jelikož i technik bude komunikovat s uživatelem prostřednictvím systému a bude mít možnost na něho vznášet požadavky typu domluvení se na času řešení incidentu atd.

Obr.č.12: Graf: chování uživatele po zadání incidentu



Obr.č.13: Graf: vliv systému HelpDesk na činnost OIKT



Jelikož v poslední době dochází ke snižování počtu zaměstnanců OIKT a stávající zaměstnanci musí řešit víc incidentů, než tomu bylo doposud, je pozitivní, že ukazatelé kvality práce a vlivu HelpDesku (viz obr.č.13) jsou hodnoceny převážně kladně a nemají klesající tendenci.

5 Výsledky a diskuse

Za primární cíl bakalářské práce jsem zvolil zhodnocení činnosti a efektivitu informačního systému HelpDesk. Informace a podklady byly čerpány převážně z osobní praxe, na základě vytvořeného dotazníku a také ze samotného systému HelpDesk.

Co se týče funkčnosti systému z pohledu technika, lze konstatovat, že je systém téměř bezchybný. I když jsou zde drobné problémy, které jsou průběžně řešeny s tvůrcem systému a postupně odstraňovány. Jelikož je systém HelpDesk využíván i zaměstnanci OIKT mezi sebou, vzniká občas problém při zadání incidentu uživatelem na územním odboru a následným převzetím technikem na územním odboru. Jelikož tento technik nemá v rámci své působnosti k dispozici materiálový sklad a vznikne mu v rámci řešeného incidentu potřeba materiálu, musí požádat o spolupráci technika KŘ a vadnou techniku dopravit na pracoviště v Hradci Králové. Pokud krajský technik chce sdílet řešení problému s jiným kolegou, již nemá možnost požádat ho o spolupráci prostřednictvím systému. Musel by převzít incident za svůj, čímž by původní oblastní technik ztratil kontrolu nad řešením incidentu. Tento problém bude řešen možnostmi

vícenásobného požadavku o spolupráci. Další drobný nedostatek systému spočívá v označení požadavku na spolupráci. Požádá-li technik o spolupráci více kolegů najednou a spolupráci přijmou jenom někteří, nepozná ze zápisu, kdo již spolupráci akceptoval a kdo ještě ne. Tyto výše zmíněné drobné problémy budou řešeny novější verzí systému, na které autor pracuje.

Pohled uživatele na systém je hodnocen dvěma pohledy. Jedna skupina, užívající systém aktivně a často, je s jeho funkcí spokojena a je ochotna jeho služeb využívat. Tito uživatelé již nyní využívají možností systému pro zrychlení své činnosti. Druhou skupinu tvoří uživatelé, kteří se systémem přišli do styku pouze nahodile a nemají s ním příliš zkušeností, tudíž jeho oprávněnost zpochybňují a spatřují v něm přítěž. Tyto uživatele je třeba motivovat a asi též trochu nutit ze strany pracovníků OIKT k většímu zájmu o systém. Pro další vývoj systému je ovšem podstatné, že větší část uživatelů patří do první skupiny a že systém plní účel, pro který byl stvořen. Na základě dotazníku lze vyvodit podobné závěry. Většina uživatelů je spokojena částečně nebo zcela s funkcí systému, i když osobně stále preferují osobní kontakt před virtuální komunikací. Pokud si uživatele systém osvojí a budou ho plně akceptovat, bude to mít velký přínos i pro řešitele incidentu. Řešiteli odpadne zdlouhavá komunikace s uživatelem a bude mít větší prostor na řešení incidentu. S rostoucím využitím systému by se měl také zkracovat čas řešení incidentu.

Osvědčí-li se systém v působnosti OIKT, bude možné jej modifikovat a rozšířit i do dalších oborů v rámci policie. Stejným způsobem by systém mohl fungovat například pro komunikaci automobilních nebo jiných technických pracovišť tvořících zázemí Policie ČR.

6 Závěr

Cílem bakalářské práce bylo přiblížit státním sektorem využívané informační systémy a zhodnotit jejich efektivitu. Byly zde jmenovány dva zastupitele informačních systémů používaných policií ČR. Systém ETR sloužící přímému výkonu policistů poskytuje veškerou agendu spojenou s trestnou činností a zároveň odbourává zbytečné navyšování papírové administrativy. Tento systém je již plně nasazen a postupně doplňován o další moduly, vycházející z požadavků zaměstnanců, kteří ho používají. Již

v současné době systém ETR vytváří ucelené virtuální prostředí a je nedílnou součástí výkonu.

Druhým zástupcem informačních systémů Policie ČR je systém HelpDesk. Jedná se o teprve vyvíjející se a expandující prostředek moderní komunikace mezi zaměstnanci. Jelikož vývoj informačních technologií má nezastavitelně rostoucí charakter i ve státním sektoru a v současné době dochází k zeštíhlování státního aparátu, které postihlo i zaměstnance OIKT, bude docházet ke zhušťování nároků kladených na jednoho pracovníka. Takovému pracovníkovi systém HelpDesk nabízí určitou úlevu a poskytuje evidenci řešených problémů na něj kladených. Současně systém nabízí nové možnosti komunikace uživatele se servisním zázemím podniku a poskytuje komfortní přehled řešených problémů. Pokud se systém HelpDesk osvědčí a uživatelé jej budou brát jako samozřejmost, bude možné rozšířit jeho působnost i do dalších oborů činnosti.

Informační systémy mají expandující charakter. V současné době již tvoří nedílné pomůcky, které využíváme ke své činnosti. Jelikož v současné době dochází k zeštíhlování státní správy a propouštění zaměstnanců z důvodů finančních úspor bude nutné jejich činnost nahrazovat v některých případech právě informačními systémy. Většina výše zmíněných IS vznikla v horizontu posledních deseti let. Budoucí doba je nakloněna rozvoji informačních systémů a určitě bude docházet k většímu nasazení IS než je tomu dnes.

7 Seznam použitých zdrojů

1. FRIEDRICH LUKÁŠ, Informační systémy veřejné správy, ISBN 80-7082-555-3, Plzeň 1999
2. JAŠEK ROMAN, DOLEJŠOVÁ MIROSLAVA, ROSMAN PAVEL. *Informační technologie ve veřejné správě*. 1. vyd. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2007. 183 s. ISBN 978-80-7318-607-4.
3. JAŠEK R.; LUKÁŠ M. *Informatika ve veřejné správě*. Zlín: UTB, 2003. ISBN 80-7318-147-9.
4. LIDINSKÝ V., ŠVARCOVÁ I., BUDIŠ P., LOEBL Z., PROCHÁZKOVÁ B., eGovernment bezpečně, ISBN 978-80-247-2462-1, Praha 2008
5. MATES P., SMEJKAL V., E-government v českém právu, Praha: Linde 2006, ISBN 80-7201-614-8
6. PRŮCHA P., Státní právo, obecná část, 7., doplněné a aktualizované vydání, 2007, ISBN 978-80-210-4276-6, doplněk ISBN 978-80-7239-207-0
7. SMEJKAL V. Elektronický podpis. *Právní rádce*, 2004, č. 12, s. 12.
8. SMEJKAL V. *Informační systémy veřejné správy ČR*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2003, ISBN 80-245-0533-9
9. Štědroň B., Úvod do eGovernmentu v ČR, Právní a technický průvodce, Úřad vlády ČR, 2007, ISBN 978-80-87041-25-3

8 Přílohy

Seznam příloh:

Příloha č. 1: Aplikační rozcestník Praha

Příloha č. 2: Evidence trestního řízení ETR

Příloha č. 3: evidenční systém EPC

Příloha č. 4: evidenční systém ZAKÁZKY










Příloha č. 5: Dotazník HelpDesk

Příloha č. 1: Aplikační rozcestník Praha

Obr.č.1: portál Aplikační rozcestník Praha

Aplikační rozcestník Praha

... pro odhlášení z domény pcr zavřete toto okno (křížkem vpravo nahoře) ...

Všeobecné přístupy	
 Správa údajů vedených k uživateli (přístup pod heslem PCR)	Editace vlastních osobních údajů (jméno, příjmení, tituly, hodnosti, ...), spojení (telefon, mobil, fax, ...), pracovní náplně, umístění, údajů plánu vyzoomění, osobní stránky, fotografie, ...
 Telefonní, emailový, ... seznam (neomezený přístup)	Vyhledávání veřejných údajů vedených k uživateli nebo organizační struktura - telefon, mobil, fax, e-mail, osobní stránka, ...
 Organizační struktura (přístup pod heslem PCR)	Výpisy organizační struktury jednotlivých útvarů.
 eSIAŘ (neomezený přístup nebo přístup pod heslem PCR)	Publikační prostředky jednotlivých organizačních článků. (rozkazy, pokyny, oznámení, informace, ...)
 ePodřízení (přístup pod heslem PCR)	Zobrazení informací, které jsou k podřízeným uživatelům vedeny v rámci organizační struktury.
Administrační omezené přístupy	
 Administrace organizační struktury (přístup pod heslem PCR)	Editace organizační struktury. Přístup je podmíněn přidělenými přístupovými právy.
 Plán vyzoomění (přístup pod heslem PCR)	Plán vyzoomění, tiskové výstupy, kontrolní výstupy, ...
 Administrace uživatelů (přístup pod heslem PCR)	Editace uživatelů. Přístup je podmíněn přidělenými přístupovými právy.
 Administrace uživatelských přístupů (přístup pod heslem PCR)	Editace přístupových práv pro pověřené uživatele. Přístup je podmíněn přidělenými přístupovými právy.

Obr.č.2: eSiař

eSIAŘ 5.0b - SEZNAMKA - KONTO DOKUMENTŮ

[Zpět na Portál](#) [Podřízení](#) [Oblíbené](#) [Zpět na výpis](#)

Uživatel: o.z. Roman Boudyš

Konto dokumentů bylo sestaveno z dokumentů, které byly na funkci přiděleny do: 17.2.2011 7:42:25

Seznam přidělených dokumentů - chybí prohlášení o seznámení ... počet dokumentů: 5

MV, ministr: Věstník Ministerstva vnitra	5 / 2011 NMV, kterým se vydává organizační řád Ministerstva vnitra	chybí prohlášení
MV, ministr: Věstník Ministerstva vnitra	6 / 2011 NMV, kterým se mění nařízení Ministerstva vnitra č. 5/2011, kterým se vydává organizační řád Ministerstva vnitra	chybí prohlášení
MV, ministr: Věstník Ministerstva vnitra	7 / 2011 NMV, kterým se mění nařízení Ministerstva vnitra č. 5/2011, kterým se vydává organizační řád Ministerstva vnitra, ve znění nařízení Ministerstva vnitra č. 6/2011	chybí prohlášení
MV, ministr: Věstník Ministerstva vnitra	9 / 2011 NMV, o zadávání veřejných zakázek	chybí prohlášení
MV, ministr: Věstník Ministerstva vnitra	č. 14 / 2011 Oprava tiskové chyby (NMV č. 5/2011)	chybí prohlášení

Příloha č. 2: Evidence trestního řízení ETŘ

Obr.č.3: Základní nabídka ETŘ

The screenshot shows the main interface of the ETŘ 3.6 Marlowe hf6 application. On the left is a vertical navigation menu with various icons and text labels. The main area is titled 'Přehled spisů (nevýřízené, vyřízené) na útvaru, výpis dle zpracovatelů, resp. řj'. Below the title, there are search filters including a dropdown for 'Útvar SETŘÍ', a table with columns 'Útvar' and 'Název', and radio buttons for 'Výpis dle Zpracovatele' and 'Výpis dle ČJ'. There are also checkboxes for 'Trestné činy', 'Přestupky', 'Čísla jednací', and 'Spolupráce', along with a date field 'K: 11.02.2011'. At the bottom of the filter section are 'Vyhledat' and 'Vyčistit' buttons.

Obr.č.4: nabídka Rychlý panel

The screenshot displays the 'Rychlý panel' (Quick Panel) in the ETŘ 3.6 Marlowe hf6 application. The panel is organized into two columns of task cards. The left column includes cards for 'Moje nepřečtené pokyny', 'Moje nesplněné spolupráce', 'Spolupráce v mých spisech', 'Avíza', 'Registrační karty k podpisu', 'Moje TČ', 'Moje PŘ', and 'Moje ČJ'. The right column includes cards for 'Přijaté spolupráce - na moje útvary', 'Nesplněné spolupráce - moje útvary', 'Nepřečtené pokyny - moje útvary', 'Přijaté spisy - na moje útvary', 'Předané spisy - od mých útvarů', 'BODYS a EKŘ - k odeslání', 'Dokumenty k podepsání', 'Datové zprávy k přijetí', and 'Datové zprávy k odeslání'. Each card has a title, a brief description, and a status indicator. The bottom of the panel shows 'Rychlý panel - verze 10.11.15'.

Příloha č. 3: evidenční systém EPC

Obr.č.5: Základní popis vyhledaného materiálu

EPC 3.5 KHK :: Říkhk OIKT odd.inf.s.

souprava v plnění - 1745 - 23.12.2010 uložit | zpět | přesun | mtz | oprava | kontrola | **speclist (tisk)**

název, popis: Počítač stolní osobní, nomenklatura: 211401000003, výrobní číslo: #DA344512/0907, investice:
 výrobce/dodavatel: AutoCont, datum: 04.03.2009, záruka do: , plomba: 008286, kategorie: osobní PC, evid.č.:
 OEC: 453794, příjmení jméno: Boudyš Roman, místnost: KSA, hostname: hemes - 10.192.37.41, síť - ip: , vyhrazená:
 paměť: 3 GB, moduly: 1x1 GB DDR2, 1x2 GB DDR2, 30-72-DIMM-DDR-RIMM, ISA-PCI-AGP-SCSI, par-ser-USB-fir:
 procesor: Intel Core 2 Duo, frekvence: 1.6 GHZ, přesun mtz blokace zápůjčka dar oprava
 poznámka: Dude důležitá

hardware	software	provozní denník	příslušenství	porušení	opravy	kontroly	plomby
součásti	typ	nomenklatura	výrobní číslo				
DVD-R/RW	NO NAME, IDE	211505000342					P
FDD 3.5"		211505000002					P
Karta grafická	ATI RADEON X1050 PCI-E	211508010602					P
Disk pevný 3.5"	160 GB	211504000365	#WMAP96156397				P
monitor +							
tiskárna +							
ostatní hw +	typ	nomenklatura	výrobní číslo				
Klávesnice	PS/2	211506010002					P
Myš speciální	OPTICKÁ USB/PS2 IONE	211507020030					P

Obr.č.6: Specifikační list

specifikační list zpět | tisk

Specifikační list soupravy #DA344512/0907 tisk 12.2.2011

Hlavní uživatel

OEC	Příjmení, jméno, titul	Nákladové středisko	Účetní okruh
453794	Boudyš Roman	4500509942 Říkhk OIKT odd.inf.s.	4500 KRP KHK

Počítač

Nomenklatura	Název	Výrobní číslo	Investice
211401000003	Počítač stolní osobní,	#DA344512/0907	

Souprava počítače

Pol	Nomenklatura	Název	Výrobní číslo	Ks
1	211504000365	Disk pevný 3.5", 160 GB	#WMAP96156397	1
2	211505000342	DVD-R/RW, NO NAME, IDE		1
3	211505000002	FDD 3.5",		1
4	211508010602	Karta grafická, ATI RADEON X1050 PCI-E		1
5	211506010002	Klávesnice, PS/2		1
6	212020000510	MS Windows Vista, BUSINESS CZ MVL	#00144014919481	1
7	211507020030	Myš speciální, OPTICKÁ USB/PS2 IONE		1
8	212049900489	Nero Essentials, VERZE 7.0 CZ SUITE 1		1
9	211503000160	DDR2, 2 GB		1
10	211502000449	Procesor Intel Core 2 Duo, 1.6 GHZ		1
11	211503000156	DDR2, 1 GB		1
12	211503000126	Celková operační paměť, 3 GB		1

SW přidělený k počítači

Pol	Nomenklatura	Název	Licence	Ident
1	212020000644 10.06.2009	EA MS Professional Desktop, WIN32 DEVICE LIC/SA jd282396, OIKT - Dušek Jaroslav	#E200804308	EVID
2	212040100062 17.12.2010	Windows Commander, VERZE 5.0 k273624, OIKT - Křemenák Ladislav	#2002147	EVID
3	212041000035 18.02.2008	Java 2 Runtime Environment SE, VERZE 1.X, FREEWARE k273624, OIKT - Křemenák Ladislav		FRE
4	212041000036 18.02.2008	K-Lite Mega Codec Pack, VERZE 2.X, FREEWARE k273624, OIKT - Křemenák Ladislav		FRE
5	212041000205 18.02.2008	MS .NET Framework SDK, VERZE 2.X, FREEWARE k273624, OIKT - Křemenák Ladislav		FRE
6	212040200209 18.02.2008	Symantec AVO, BEZ VERZE, NEOMEZENÁ MULTILICENCE k273624, OIKT - Křemenák Ladislav		MUL
7	212040503019 18.02.2008	Geobáze, Elektronický atlas ČR k273624, OIKT - Křemenák Ladislav		MUL
8	212041000054 10.06.2009	QuickTime, VERZE 6.X, FREEWARE jd282396, OIKT - Dušek Jaroslav		FRE
9	212041000289 10.06.2009	Adobe Reader, VERZE 9.X, FREEWARE jd282396, OIKT - Dušek Jaroslav		FRE
10	212040503022 17.12.2010	Infomapa, Mapa ČR a plány měst k273624, OIKT - Křemenák Ladislav		MUL

Příloha č. 4: evidenční systém ZAKÁZKY

Obr.č.7: Základní menu

KŘP Hradec Králové - Zakázky21

Úvod Nová zakázka Koncepty Nastavení

Výrobní číslo	<input type="text"/>
Text	<input type="text"/>
Výrobce(model)	<input type="text"/>
Předal	<input type="text"/>
Typ zařízení	VŠE
Území	VŠE
Útvar	VŠE
Opravit	VŠE
Rok přijetí	2011
MT	VŠE
Jen nepřevzaté	<input type="checkbox"/>
Jen neopravené	<input type="checkbox"/>
Jen vyřazené	<input type="checkbox"/>
<input type="button" value="Hledat"/>	

Zakázka

2011 - 94 zakázek
 2010 - 853 zakázek
 2009 - 977 zakázek
 2008 - 906 zakázek



Obr.č.8: Zakázkový list

KŘP Hradec Králové - Zakázky21

Úvod Nová zakázka Koncepty Nastavení

Zakázka	Typ zařízení	Výrobce(model)	Výrobní číslo
10/701	ups	APC SMART 1400	#AS0341111709
MT	Nomenklatura	IM	Opravu přijal
21			PCR/vb453794
Príslušenství			
NE			
4500509942	Datum přijetí	Opravu předal	Telefon
ŘK/kk OIKT odd.inf.s.	11.10.2010	Boudyš	522779
Popis závady			
Hlási chybu baterií			
Opravit	Datum opravy	Číslo pečeti	Záruka
Boudyš	11.10.2010		NE
Popis opravy			
Vadné baterie - výměna			
Použitý materiál			
4ks baterie 12V/7,2AH nom_211110400014 skl_S16D			
Materiál na sklad			
Z opravy převzal Boudyš Dne 11.10.2010			
<input type="button" value="Opravit"/> <input type="button" value="Tisknout"/>			

Příloha č. 5: Dotazník HelpDesk

 **KRAJSKÉ ŘEDITELSTVÍ POLICIE
KRÁLOVÉHRADECKÉHO KRAJE** 

Pomáhat a chránit | Odbor informačních a komunikačních technologií

Dotazník HelpDesk:

- Jaký způsob žádosti o službu osobně preferujete?** A) osobní B) HelpDesk
- Kolikrát jste již využil(a) systém HelpDesk?** A) 0-1krát B) 2-5krát C) 6 a více krát
- Je pro Vás systém HelpDesk dostatečně srozumitelný pro zadání a zpětnou kontrolu požadavku?**
A) Je složitý a nepřehledný B) je srozumitelný a přehledný
- Jste spokojen(a) s průběhem řešení Vámi zadaného požadavku (incidentu)?**
A) ano B) spíše ano C) spíše ne D) ne
- Po zadání požadavku (incidentu) do systému:**
A) průběžně kontroluji stav řešení B) čekám na kontaktování řešitelem C) nestarám se
- V jakém čase je Váš požadavek vyřešen za pomoci HelpDesku oproti osobnímu kontaktu?**
A) stejném B) pomocí Helpdesku rychlejším C) pomocí HelpDesku pomalejším
- Myslíte si, že systém HelpDesk zkvalitnil činnost pracovníků OIKT vůči uživatelům IT technologií?**
A) určitě ano B) spíše ano C) spíše ne D) určitě ne

Vybranou odpověď podtrhněte
(př: Jaký způsob žádosti o službu osobně preferujete? A) osobní B) HelpDesk)

Ulrichovo nám. 810
501 01 Hradec Králové
www.policie.cz
Email: krpkhk.e.oikt.ois.tech@pcr.cz