

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



Bakalářská práce

**Efektivnost služeb systému Czech POINT, koncepce
implementace nových funkcí**

Jakub Mates

© 2014 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Katedra informačních technologií

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Mates Jakub

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Efektivnost služeb systému Czechpoint, koncepce implementace nových funkcí

Anglický název

Efficiency of Czechpoint services, design of implementation of new functions

Cíle práce

Zhodnotit aktuální stav systému pomocí SWOT analýzy. Navrhnout zapracování nových funkcionalit do systému, návrh podpořit průzkumem.

Metodika

V bakalářské práci bude použita SWOT analýza CzechPOINTu. Dotazníkové šetření bude směřováno k podpoře návrhu nových funkcionalit systému. Dotazníkové šetření bude vyhodnoceno a graficky interpretováno. Zároveň bude hodnocena efektivnost systému prostřednictvím průměrných výstupů na pobočku CzechPOINTu.

Harmonogram zpracování

1. Příprava a studium informačních zdrojů, upřesnění postupu řešení, osnova: - do 6/2013
2. Vypracování přehledu řešené problematiky – 7/2013 – 10/2013
3. Vypracování praktické části (Vlastní práce, Vlastní řešení) – do 1/2014
4. Výsledky a zhodnocení (Závěry) – do 2/2014
5. Závěrečná konzultace s vedoucím práce a konečná úprava práce – 3/2014

Rozsah textové části

30 – 40 stran

Klíčová slova

czechpoint, elektronizace, veřejná, správa

Doporučené zdroje informací

ŠPAČEK, David. eGovernment - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Nakladatelství C H Beck, 2012. ISBN 978-80-7400-261-8

MATES, Pavel, SMEJKAL, Vladimír. eGovernment v ČR - právní a technologické aspekty. Praha : Leges, 2012 . 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd. ISBN 978-80-87576-36-6

LIDINSKÝ, Vít; ŠVARCOVÁ, Ivana; BUDIŠ, Petr; LOEBL, Zbyněk; PROCHÁZKOVÁ, Barbora, eGovernment bezpečně. Grada 2008. ISBN 978-80-247-2462-1

Egovernment - magazín [online] Wordl Wide Web. www.egovernment.cz . Egovernment - infocom 2013

Vedoucí práce

Očenášek Vladimír, Mgr. Ing.

Termín odevzdání

březen 2014

Elektronicky schváleno dne 6.3.2014

doc. Ing. Zdeněk Havlíček, CSc.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 6.3.2014

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan fakulty

V Praze dne 6.3.2014

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci „Efektivnost služeb systému Czech POINT, koncepce implementace nových funkcí" jsem vypracoval 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 uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 17. března 2014

Poděkování

Rád bych poděkoval vedoucímu bakalářské práce panu Ing. Mgr. Vladimíru Očenáškoví, za jeho odborné vedení, cenné rady a připomínky, které mi v průběhu tvorby práce poskytl.

Efektivnost služeb systému CzechPOINT, koncepce implementace nových funkcí

Effeciency of CzechPOINT services, design of implementation of new functions

Souhrn

Bakalářská práce Efektivnost služeb systému Czech POINT, koncepce implementace nových funkcí se zabývá problematikou efektivního poskytování služeb systému v rámci naplňování strategických cílů a požadavků na štíhlou a efektivní veřejnou správu v rámci požadavků e-governmentu. Mapuje současný stav systému a definuje stěžejní služby. V teoretické části popisuje projekt Czech POINT jak historicky, tak aktuálně s ohledem na priority e-governmentu. Stěžejním obsahem praktické části je návrh nových funkcionalit. Dále v praktické části hodnotí systém s důrazem na efektivnost vůči občanům – formou dotazníku o využití služeb a efektivnost v porovnání s průměrnými výstupy ze systému za dané období na jednu pobočku v celorepublikovém měřítku.

Summary

This thesis “Efficiency of Czech POINT services, design of implementation of new functions” addresses key issues of efficient providing of services in pursuit of strategic objectives and requirements for lean as well as efficient public administration within requirements of e-government objectives. It maps out the current state of the system and defines the core services. In theoretical part it describes the project “Czech POINT” with historical as well as current perspectives with regard to priorities of e-government. In practical part it addresses the design of new functionalities. Later in the practical part it evaluates the system with emphasis on efficiency it provides to the users – in the form of a questionnaire on the use of services and efficiency in comparsion with the average outputs for the given period of one branch at a nationwide level.

Klíčová slova: veřejná správa, e-government, Czech POINT, systém, služby, efektivnost, průzkum, Česká republika, elektronické volby, elektronizace

Keywords: public administration, e-government, Czech POINT, system, services, efficiency, research, Czech republic, electronic elections, electronization

Obsah

1	Úvod	10
2	Cíle práce a metodika.....	11
3	Přehled řešené problematiky.....	11
3.1	E-government	11
3.1.1	Symboly e-governmentu	12
3.1.2	Hlavní projekty e-governmentu	13
3.2	Czech POINT.....	18
3.2.1	Historie projektu.....	18
3.2.2	Současný stav	20
3.2.3	Služby systému Czech POINT	20
3.2.4	Dostupnost kontaktních míst Czech POINT.....	28
3.3	Úvod do problematiky e-voleb	29
3.3.1	Ověřování pravosti podpisů na kandidátních listinách pro Volbu prezidenta republiky, mimo nominaci poslanecké sněmovny.....	30
4	Vlastní práce.....	31
4.1	Návrhy na implementaci funkcí.....	31
4.1.1	Návrhy na implementaci nových funkcí, přímo návazných na volební systém ČR.....	31
4.1.2	Další možné funkce k implementaci.....	33
4.2	Dotazníkové šetření o službách systému Czech POINT	36
4.2.1	Seznam otázek hlavní části s výsledky.....	37
4.3	Hodnocení efektivnosti systému Czech POINT pomocí průměrných výstupů	42
4.4	SWOT analýza projektu Czech POINT	44
5	Zhodnocení výsledků.....	45
5.1	Zhodnocení dotazníkového šetření	45
5.2	Zhodnocení výsledků šetření metodou průměrných výstupů na pobočku	47

6	Závěr.....	48
7	Seznam použitých zdrojů	50

1 Úvod

Přínosy informačních systémů pro dnešní společnost jsou neoddiskutovatelné. Nachází uplatnění jak v našich pracovních, tak soukromých životech. Denně nám usnadňují spoustu činností a šetří čas. Soukromý sektor již pochopil přínos systémů a hojně je užívá ke svému užitku. Nyní přišel čas aplikovat elektronické systémy i na sektor veřejný. Ušetřit čas občanům a ulehčit komunikaci. Povede tato myšlenka k trvalému zlepšování fungování státu? Nebo se jedná pouze o trend moderní doby?

Před lety se zrodila myšlenka přinést moderní postupy prostřednictvím informačních a komunikačních technologií i na pole působnosti veřejné správy. Dnešní nároky obyvatelstva jsou čím dál cílenější na minimalizaci času stráveným řešení správních činností při styku s veřejnou správou. Lidé požadují procesy co nejjednodušší. Orientace v zákonech, nařízeních a směrnicích není pro běžného občana zrovna jednoduchá. Právě tento problém nám mohou informační a komunikační technologie pomoci vyřešit. Jejich implementace může přinést lepší propojení občanů s veřejnou správou, jednodušší a efektivnější provoz a hlavně tížený efekt v podobě spokojeného obyvatelstva.

Toto téma hodlám dále rozvíjet ve své bakalářské práci, která se primárně zaměřuje na jeden z hlavních systémů, nástrojů elektronizace veřejné správy tedy e-governmentu - projekt Czech POINT. Stěžejní projekt Ministerstva vnitra ČR je zkrátka fenoménem poslední doby.

Za cíle této bakalářské práce jsem si stanovil specifikovat systém včetně jeho prostředí v rámci elektronizace výkonu veřejné správy, definovat a vysvětlit jeho služby, tyto služby zhodnotit pomocí dotazníkového šetření a dalších metod s důrazem na efektivnost služeb a jejich využití. V neposlední řadě navrhnout další funkcionality, které by mohly nést určitou přidanou hodnotu oproti aktuálnímu stavu. Návrh nových funkcionalit hodlám podpořit průzkumem mezi občany ČR.

2 Cíle práce a metodika

Bakalářská práce se tematicky zaměřuje na systém Czech POINT jakožto jeden z hlavních nástrojů k naplňování cílů e-governmentu. Primárním cílem je zhodnotit systém a navrhnout nové funkcionality (služby) k zapracování. Zájem o navrhované služby podpořit průzkumem. Dále zhodnotit současné služby s ohledem na využití a zhodnotit systém jako celek pomocí SWOT analýzy.

V bakalářské práci bude použita SWOT analýza Czech POINTu. Dotazníkové šetření bude směřováno k podpoře návrhu nových funkcionalit systému. Dotazníkové šetření bude vyhodnoceno a graficky interpretováno. Zároveň bude hodnocena efektivnost systému prostřednictvím průměrných výstupů na pobočku Czech POINT.

3 Přehled řešené problematiky

3.1 E-government

E-government jako pojem se svým výskytem doslova zaryl do povědomí občanů mnoha států. Slovo e-government jako takové se nepřekládá. Tento již světový pojem vznikl spojením anglických slov electronic a government, přeloženo do českého jazyka jako elektronická vláda.

Obecně jej můžeme chápat jako koncepční nástroj výkonu veřejné správy, avšak existuje mnoho definic, které e-government definují nejen v České republice.

Definice Organizace Spojených Národů (OSN) vymezuje e-government jako *„trvalou 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“* [1, str. 7].

Evropská unie vymezuje e-government jako *„využití informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě v kombinaci s organizačními změnami a novými dovednostmi za účelem zlepšovat poskytované služby, rozvíjet demokratické procesy a posílit podporu veřejné politiky“* [2].

Definice MVČR tvrdí, že „*e-government představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy*“ [1, str. 7].

Z české literatury můžeme použít definice, že „*e-government je výsledkem uplatnění informačních a komunikačních technologií v celkovém rámci správních řízení*“ [3, str. 111], či „*e-government je využívání informační technologií veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb*“ [1, str. 7].

Ze všech definic je patrná snaha státu ulehčit či zpříjemnit občanům či subjektům soukromého sektoru styk s výkonem státní správy. Hlavním a stěžejním prvkem v této koncepci jsou informační a komunikační technologie, které by měly procesy jak zrychlit, tak ulehčit a hlavně zefektivnit.

3.1.1 Symboly e-governmentu

Hlavním smyslem tvorby symbolů pro e-government byla snaha co nejjednodušeji svým budoucím uživatelům nastínit základní funkce a vztahy uvnitř. Prozatím jsou využívány dva hlavní symboly, Egon a Klauďie. V obou případech se jedná o postavičky znázorňující jednoduchou formou ať už funkce, vazby a vztahy, či záměr projektu.



Obrázek 1;
Zdroj:
www.mvcr.cz

Egon jako „*symbol e-governmentu je v přeneseném významu živý organismus, ve kterém vše souvisí se vším a fungování jednotlivých částí se navzájem podmiňuje.*“ [4].

Egon má představovat graficky znázorněnou postavu, jejíž části těla mají znázorňovat různé projekty a vazby mezi nimi, které jsou v rámci e-governmentu. Prsty představují soustavu snadno dostupných kontaktních míst aneb systém Czech POINT. Oběhovou soustavu představuje KIVS – Komunikační Infrastruktura Veřejné Správy. Srdce dále zákon o e-governmentu – zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi č. 300/2008 Sb. Mozek představuje Základní registry veřejné správy - bezpečné a aktuální databáze o občanech a státních či nestátních subjektech. Postavička Egona je mimo jiné marketingový nástroj, který by měl rozšiřovat všeobecné

povědomí o e-governmentu a jeho projektech [5].



Obrázek 2;
Zdroj:
www.mvcr.cz

Klaudie je prezentována jako partnerka Egonu, hlavního symbolu e-governmentu. Zatímco Egonovým nástrojem pro transformaci veřejné správy a zajištění lepší kooperace občanů a veřejné správy jsou hlavní projekty, konkrétně Czech POINT, datové schránky či základní registry, Klaudie byla vytvořena s pouze jedním záměrem. S tvorbou Klaudie si Ministerstvo vnitra ČR slibuje zlevnění a zefektivnění ICT projektů a přechod k modelu poskytování a odebrání služeb. Klaudie má představovat nový směr pro přenos a sdílení dat při výkonu veřejné správy zvaný Cloud computing [6].

Cloud computing lze definovat jako „sdílení hardwarových i softwarových prostředků pomocí sítě. Právě tento princip dal systému název, v diagramu se podobá mraku (anglicky cloud)“ [7]. Jedná se tedy o jakési úložiště dat, které je přístupné prostřednictvím internetu. Dále je možné se k němu připojit a manipulovat s obsahem dle povolení. Nutností ale vždy je, aby dané zařízení disponovalo připojením k internetu.

3.1.2 Hlavní projekty e-governmentu

Hlavními projekty, které se dají zařadit pod oblast e-governmentu jsou:

- Elektronický podpis
- Portál veřejné správy
- Základních registry (Informační systém základních registrů)
- ISVS (Informační systém veřejné správy)
- Czech POINT (Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál)
- Datové schránky
- eJustice

- ePusa

3.1.2.1 Elektronický podpis

„Elektronický podpis je jedním z nástrojů identifikace a autentizace fyzických osob v prostředí internetu“ [8], definuje Elektronický podpis MVČR. „Elektronický podpis jsou data, která jsou připojena k dokumentu a která nahrazují vlastnoruční podpis. Vzniknul z potřeby vytvořit nástroj, který by v elektronických dokumentech plnil obdobnou funkci, jakou zajišťuje v listinných dokumentech podpis vlastnoruční“ [9]. Legislativně je tento projekt ukotven zákonem č. 277/ 2000 Sb. o elektronickém podpisu, a nastavuje požadavky podle vyhlášky č. 378/2006 Sb., o postupech kvalifikovaných poskytovatelů certifikačních služeb.

Tzv. Elektronickým podpisem se rozumí vlastnoruční podpis, který je zdigitalizován pomocí skenování, a uložen na serveru. Tento „vzor“ vlastnoručního podpisu je dále porovnáván s jednotlivými provedenými podpisy. Systém shledává shodu a vyhodnocuje podpis jako pravý či falešný. Tímto se rozumí podpis „obyčejný“. Nevýhodou tohoto postupu je možná odchylka vzoru od daného vlastnoručního podpisu, který nemusí být pokaždé stejný a systém dále podpis neuzná.

Další formou podpisu je tzv. Zaručený podpis, který není kopií vlastnoručního podpisu, ale je vyjádřen pomocí kódu či čísla ve dvojkové či desítkové soustavě. Zaručený podpis *„identifikuje původce, zaručuje integritu a nepopiratelnost zprávy, a je vytvořen pomocí prostředků, které podpisující osoba může mít pod svou výhradní kontrolou“ [10].*

3.1.2.2 Portál veřejné správy

„Portál veřejné správy (dále též PVS) je elektronická brána do veřejné správy. Vznikl na základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Hlavním smyslem portálu je usnadnit občanům a firmám orientaci a komunikaci s úřady veřejné správy“ [11]. Portál veřejné správy je webovým portálem nabízející uživatelům důležité informace jako např. základní informace pro občany, informace o místních úřadech, informace pro cizince žijící na území české republiky, informace pro podnikatele a živnostníky, dále věštníky, rady při řešení životních situací atd. Portál mimo jiné nabízí

přímý vstup do systému Czech POINT a Datových schránek.

Portál veřejné správy je předurčen, v souladu s programovým cílem vlády, stát se místem, které bude „integrovat a zpřístupňovat všechny zveřejňované a veřejně přístupné informace veřejné správy“, včetně možné komunikace s úřady. Portál veřejné správy je svým zaměřením určen pro širokou veřejnost, státní správu a samosprávu, státní i soukromé organizace včetně podnikatelů, živnostníků a cizinců [11].

3.1.2.3 Základní registry

Základní registry jakožto jeden ze základních strategických pilířů moderního e-governmentu, tedy elektronizace procesů výkonu veřejné správy, byly zřízeny s jasným úmyslem zásadně ubrat občanům čas, který doposud museli trávit na úřadech při zjišťování potřebných údajů a zajišťování dokumentů.

„Cílem fungování Základních registrů je zefektivnění a využití možností současných technologií pro online přístupy téměř kdykoli a odkudkoli. Současně však základní registry musí splňovat a zajistit efektivní, bezpečnou a transparentní výměnu přesných a aktuálních tzv. referenčních údajů“ [12].

Základní registry:

- Registr obyvatel
- Registr práv a povinností
- ISZR (Informační systém základních registrů)
- Registr osob
- Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
- Převodník identifikátorů fyzických osob

3.1.2.4 ISVS (Informační systém veřejné správy)

„Informační systémy veřejné správy jsou souborem informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné správy“ [13], takto definuje ISVS MVČR, *„jsou jimi i informační systémy zajišťující činnosti podle zvláštních zákonů“* [14], doplňuje portál ISVS dle zákona 365/2000 Sb., na základě kterého byl zřízen Informační systém veřejné správy. Příkladem ISVS je obchodní rejstřík či živnostenský rejstřík.

3.1.2.5 Czech POINT

Czech POINT neboli Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál je stěžejním projektem pro naplňování priorit e-governmentu, tedy jak již bylo řečeno zpříjemnit a co nejvíce zjednodušit občanům komunikaci s orgány výkonu veřejné správy a tyto procesy co nejvíce zefektivnit. Jedná se o jednotná kontaktní místa, která občanům umožňují využít řadu služeb a získat informace, aniž by kvůli nim museli na příslušný úřad.

Tomuto projektu se budu plně věnovat v nadcházející kapitole i teoretické části této bakalářské práce.

3.1.2.6 Datové schránky

Zákonem o e-governmentu (zákon č. 300/2008 Sb.) přichází také první právní úprava ohledně projektu tzv. Datových schránek a jejich primárnímu určení pro komunikaci mezi orgány veřejné moci a fyzickými a právnickými osobami a mezi orgány veřejné moci navzájem.

„Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování orgány veřejné moci a k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci. Datová schránka je elektronické úložiště, které slouží k dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob. Datové schránky zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra ČR“ [15], definuje zákon 300/2008 Sb. DS tedy lze chápat jako jakýsi prostor či úložiště dat zřizované za účelem komunikace jak mezi orgány veřejné správy tak pro jiné subjekty které s veřejnou správou přichází do styku a vzniká těmto subjektům povinnost zřídit

si Datovou schránku ze zákona, či tak činí dobrovolně.

Zákon 300/2008 Sb. také ukládá povinnost zřídit si DS subjektům jako Ministerstvo vnitra ČR a další orgánům veřejné moci, právníkům osobám zřízených ze zákona, právníkům osobám zapsaných v Obchodním rejstříku. Bezplatně a dobrovolně mohou DS získat také ostatní právnické osoby, fyzické osoby či podnikající fyzické osoby [16, str. 83-85].

Výhodou zřízení datové schránky je nesporně přístup k obsahu DS z jakéhokoli místa, kde je dostupný internet, a tedy i velká úspora času, kdy odpadá nutnost docházet na poštu a trávit dlouhé chvíle ve frontách. Nad to, všechny právnické osoby, stejně jako fyzické osoby, komunikují s orgány veřejné moci zdarma [16, str. 83-85].

Provozovatelem Informačního systému Datových schránek je Česká pošta, a. s. [16, str. 83-85].

3.1.2.7 eJustice

Termín eJustice můžeme v obecné rovině chápat jako nový směr, který by měl zlepšit přístup občanů k soudnictví a zvýšit účinnost právních řízení pomocí informačních a komunikačních technologií. Český systém elektronizace výkonu justice (dále jen eJustice) v sobě zahrnuje jak stávající agendy Ministerstva spravedlnosti ČR, tak agendy zcela nové [3, str. 111].

Tvůrcem projektu eJustice je Ministerstvo spravedlnosti ČR. Projekt vznikl s jasným cílem, zefektivnit fungování české justice pomocí moderních elektronických systémů. Projekt funguje prostřednictvím webového portálu Justice.cz a přináší několik nových funkcionalit. Příkladem může posloužit ePodatelna jakožto webová aplikace určena k odeslání podání v elektronické podobě a jejich příloh soudu. Výhodou jsou elektronické formuláře, díky kterým snížena pravděpodobnost výskytu chyby při vyplňování. InfoDeska slouží jako elektronická úřední deska resortu Justice. Portál dále umožňuje náhled do rejstříků, jako např. náhled do Veřejného rejstříku, Insolvenčního rejstříku, Rejstříku trestů atd. Portál má převážně informační charakter.

3.1.2.8 ePUSA

Projekt Elektronický portál územních samospráv, zkráceně ePUSA provozují jako společný projekt kraje ČR. Projekt mimo jiné kooperuje s projektem Czech POINT a je integrován se systémem krizového řízení. Principem a hlavním cílem projektů je poskytování kontaktních informací občanům o krajích, městech a obcích. Nicméně tento projekt klesá na uživanosti. Během posledních let se znatelně zlepšila informovanost na veřejných webových portálech Územně samosprávních celků, a tak si občané informace hledají raději přímo u daného ÚSC.

3.2 Czech POINT



Obrázek 3; Zdroj:
www.mvcr.cz

Jak již bylo řečeno v krátkém popisu v minulé kapitole, Český Podací Informační Národní Terminál, zkráceně Czech POINT je projektem v rámci modernizace veřejné správy prostřednictvím elektronizace procesů (základní náplně e-governmentu). „Czech POINT slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy, umožňující komunikaci se státem prostřednictvím jednoho místa tak, aby „obíhala data ne občan“ [17]. Takto definuje projekt Ministerstvo vnitra ČR. Jak z minulého tvrzení vyplývá, Ministerstvo vnitra ČR celý projekt zaštiťuje. Velký rozsah a množství funkcí nutí systém ke kooperaci i s jinými resorty než zmíněné MVČR.

Výhoda projektu je na první zdání zřejmá. Jednotná kontaktní místa byla vybudována napříč celou Českou republikou, a tak dnes šetří projekt občanům čas a snižuje administrativní zátěž.

3.2.1 Historie projektu

Projekt Czech POINT byl jedním z pilotních projektů v rámci celého e-governmentu. Jeho první výskyt můžeme zpozorovat na přelomu let 2006 a 2007, tehdy jako koncept. Bylo zřízeno pilotní pracoviště Czech POINT propojené s Obchodním rejstříkem, Živnostenským rejstříkem a Katastrem nemovitostí. Pilotní fáze projektu byla

zahájena dne 28. 3. 2007. Úplně první Czech POINT byl spuštěn na radnici městské části Prahy 13. Provoz ve formě testování probíhal na 35 úřadech do konce června roku 2007. Projekt se zprvu potýkal i s negativními ohlasy a kritikou. Jedním z kritiků projektu byla komise pro informatiku Svazu měst a obcí, která obvinila MVČR, že finanční plány ministerstva podhodnotily náklad na zaměstnance a podvědomí občanů o projektu. Další kritikou bylo nedostatečné zapojení dalších institucí v rámci navyšování funkcionalit např. finanční a stavební úřady, protože například tyto instituce vyžadují od svých žadatelů řadu ověřených výpisů. Navzdory dopadající kritice dokázal testovací provoz projektu, že je realizovatelný a má dispozice k naplňování strategických cílů v rámci celého e-governmentu [16, str. 79].

Ostrá verze projektu byla zahájena začátkem roku 2008 již na 800 pobočkách. Zprvu nejvíce na obecních úřadech. V průběhu roku 2008 postupně přibývali další funkcionality jako například vyhotovení výpisu z bodového registru řidičů, či výpis z rejstříku trestů. Zájem o služby Czech POINTu potvrdil dvoumiliontý vydaný výpis. V roce 2009 přesáhl počet kontaktních míst v české republice číslo 5000 převážně za pomoci strukturálních fondů EU, které poskytly finance na zřízení kontaktního místa i v těch nejmenších obcích. Ve stejném roce se k systému připojily agendy pro Informační systém datových schránek (ISDS) a Autorizovanou konverzi dokumentů [16, str. 79].

Další rozrůstání počtů kontaktních míst bylo realizované prostřednictvím ekonomického stimulování, konkrétně formou dotací v rámci priorit integrovaného operačního programu. Participace státních institucí zůstala dobrovolná a ryze v pravomoci jednotlivých obcí. Každé pracoviště Czech POINT si může zvolit vlastní funkcionality a služby jak uzná za vhodné, které bude svým občanům nabízet dle struktury svých klientů s přihlédnutím k dostupnosti služeb na jiném pracovišti. V roce 2010 byl Czech POINT propojen s Informačním systémem evidence obyvatel a vzniklo nové rozhraní pro komunikaci mezi úřady CzechPOINT@Office. Rok 2011 byl rokem rekordů. Během tohoto roku proběhla v pořadí 10 000 000. operace a byl vydán v pořadí 4 500 000 výpis.

„Dosavadní vývoj projektu přinesl hladší horizontální i vertikální spolupráci ve veřejné správě a lepší spolupráci mezi ústředními úřady a jinými zainteresovanými subjekty (např. Českou poštou, Hospodářskou komorou, Notářskou komorou)“ [16, str. 81].

3.2.2 Současný stav

Roky provozu, ať zaváděcího či ostrého, ukázaly a potvrdily předpoklad zájmu veřejnosti o služby systému Czech POINT, který denně šetří čas tisícům občanů a ulehčuje proces získávání informací a dat. Jednou z přidaných hodnot systému v současné době je snížení kapacitních nároků na provoz a výkon veřejné správy. Nyní, v roce 2014, je již vydáno přes 10 000 000 výpisů a počet pracovišť přesáhl číslo 7 000.

3.2.3 Služby systému Czech POINT

Již od roku 2007 kdy odstartoval projekt Czech POINT k naplňování strategických cílů e-governmentu se jím nabízené služby, jak je patrné z minulé podkapitoly rozrůstají. Je velice důležité hodnotit projekt s přihlédnutím k rozsahu služeb, které nabízí, a dále je navyšuje.

V současnosti můžeme systém Czech POINT rozdělit na dvě hlavní části. Veřejná část tedy standardní Czech POINT představující síť kontaktních míst napříč celou Českou republikou. Druhá část, tedy část neveřejná slouží k vnitřním potřebám, tedy potřebám jednotlivých úřadů a institucí je označována jako CzechPOINT@Office.

Služby poskytované systémem Czech POINT:

- *„Výpis z Katastru nemovitostí*
- *Výpis z Obchodního rejstříku*
- *Výpis z Živnostenského rejstříku*
- *Výpis z Rejstříku trestů*
- *Výpis z Rejstříku trestů právnické osoby*
- *Přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72)*
- *Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb.*
- *Výpis z bodového hodnocení řidiče*
- *Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů*
- *Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH*
- *Výpis z insolvenčního rejstříku*

- *Datové schránky*
- *Autorizovaná konverze dokumentů*
- *Centrální úložiště ověřovacích doložek*
- *Úschovna systému CzechPOINT*
- *CzechPOINT@office*
- *Základní registry“ [18]*

Jak je vidět z předchozího výpisu služeb, kontaktní místa již nabízí mnoho služeb pro občany České republiky. Převážná většina služeb je zpoplatněna, některé jsou poskytované i anonymním osobám. Tyto služby nejsou dostupné nutně pouze u nás, ale díky generálním konzulátům a velvyslanectví v zahraničí, mohou služeb systému využívat i občané žijící v zahraničí, či zahraniční subjekty. V tomto výpisu nenajdeme službu CzechPOINT@home, byť má s Czech POINTem mnoho společného, není brána jako součást kontaktního místa. Zákonem 365/2000 Sb. je stanoven hlavní výstup ze systému jakožto výpis, materiální, hmatatelná věc (papír na který si můžeme sáhnout a manipulovat s ním). Z toho si můžeme odvodit, že tato služba využívající internetové prostředí k provádění činností bez fyzické účasti je pouhou vizí a hubbou budoucnosti, přestože již výjimky umožňují Datové schránky, které ověřují autentitu pomocí el. podpisu.

3.2.3.1 Výpisy v rámci Czech POINTu

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Celkem
Katastr nemovitostí (KN)	28.379	230.406	349.666	441.726	414.633	407.478	2.336.154
Obchodní rejstřík (OR)	24.144	150.791	250.641	327.225	326.455	348.492	1.757.279
Živnostenský rejstřík (ŽR)	1.338	7.656	31.666	55.359	62.638	77.362	321.105
Rejstřík trestů (RT)	0	595.615	712.638	790.130	818.884	739.948	4.474.398
Centrální registr řidičů (BODY)	0	0	104.744	85.445	78.934	84.273	456.149
Systém kvalifikovaných dodavatelů (SKD)	0	0	4.512	8.070	7.784	8.084	38.391
Konverze dokumentů E-L (KD-EL)	0	0	6.805	83.484	97.776	165.263	694.028
Konverze dokumentů L-E (KD-LE)	0	0	4.389	7.695	24.679	50.821	191.896
Žádost o zřízení datové schránky (DS)	0	0	15.944	12.417	6.615	13.198	87.238
Základní registry (ZR)	0	0	0	0	0	2.254	11.188
Ostatní (Ostatní)	0	0	2.074	2.277	1.937	2.252	11.195
Celkem:	53.861	984.468	1.483.079	1.813.828	1.840.335	1.899.425	10.379.021

Tabulka 1; Počty výpisů dle kategorií; Zdroj: www.czechpoint.cz

Výpis z Katastru nemovitostí

O výpis může zažádat anonymní žadatel, na základě listu vlastnictví – u kterého musí znát katastrální území a číslo listu vlastnictví, či seznam nemovitostí – u kterého by měl 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. Obě formy výpisu jsou zpoplatněny ze zákona, první strana maximálně do výše 100 Kč, každá další strana výpisu maximálně o výše 50 Kč.

Výpis z Obchodního rejstříku

O tento výpis může požadovat anonymní žadatel, který o něj požádá na základě znalosti IČ obchodní organizace. Lze udělit výpis úplný, který obsahuje veškeré údaje zapsané v Obchodním rejstříku po dobu existence firmy, či výpis platných, který obsahuje souhrn informací k aktuálnímu datu. Pro zpoplatnění platí stejná pravidla jako u předešlého výpisu.

Výpis z Rejstříku trestů a Výpis z Rejstříku trestů právnické osoby

§11a odst. 1 zákona č. 269/1994 Sb. o Rejstříku trestů v platném znění upravuje práva a povinnosti při vydávání výpisu z rejstříku trestů. Podle zákona lze výpis vydat osobě, které se výpis týká, pouze na základě písemné žádosti. Žadatel musí při žádosti o vydání výpisu předložit platný průkaz totožnosti a rodné číslo. Totožnost se dále kontroluje v databázi neplatných dokladů. Pokud je doklad platný, žadatel obdrží předvyplněný formulář žádosti o výpis. Tyto žádosti se dále uchovávají až po dobu 6 let. Po přijetí žádosti odešle pracovník kontaktního místa požadavek na Rejstřík trestů, který dále obratem pošle elektronický výpis (stejně jako u ostatních agend), či odpoví, že výpis nemůže být zaslán elektronicky. V takovém případě ji vyplní Rejstřík trestů ručně do 30 minut a zašle zpět. Žadatel si později může výpis vyzvednout na jakémkoli kontaktním místě na základě předložení průkazu totožnosti a podacího čísla žádosti.

Evidence rejstříku trestů právnické osoby vznikla na Ministerstvu vnitra ČR na základě přijetí zákona č. 418/2011 Sb. o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim a zákona 420/2011 Sb. o změně některých zákonů v souvislosti s přijetím zákona o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim. Údaje, které se vyskytují

ve výpisu z rejstříku trestů právnických osob jsou volně dostupné a žadatelem o výpis může být jakákoliv fyzická osoba. Z toho důvodu se neověřuje totožnost. Žádost se dále netiskne ani nearchivuje.

Přijetí podání podle živnostenského zákona

Kontaktní místa mohou dle novely Živnostenského zákona předávat veškerá podání obecním živnostenským úřadům. Jedná se o činnosti ohlášení živnosti, změna či ohlášení údajů vedených v evidenci živnostenského rejstříku, dále žádost o udělení koncese a žádost o změnu rozhodnutí o udělení koncese. Za tyto činnosti jsou vybírány správní poplatky dle daného sazebníku.

Výpis z bodového hodnocení řidiče

Relativně nová služba CzechPOINTu umožňuje občanům (řidičům) získat výpis bodového hodnocení řidiče z Centrálního registru řidičů vedeného Ministerstvem dopravy ČR, tedy zjištěný počet trestných bodů za dopravní přestupky. Vydávání těchto výpisů upravuje zákon č. 480/2008 Sb. O výpis může žádat pouze žadatel sám, případně zmocněnec. Požadavkem na vyhotovení výpisu je předložení průkazu totožnosti. Vydání výpisu je zpoplatněno. Stejně jako u jiných výpisů první strana maximálně 100 Kč a každá další 50 Kč. Cena se může lišit, zda je pracoviště Czech POINT na samosprávním úřadu či na pracovišti České pošty, případně Hospodářské komory.

Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů

Jedná se o službu primárně určenou pro firmy a dodavatele ve vztahu k veřejným zakázkám, resp. se o tyto zakázky plánují ucházet či ucházejí. Seznam kvalifikovaných dodavatelů je tedy, jak z předchozího tvrzení vyplývá, součástí Informačního systému o veřejných zakázkách. Seznam spravuje Ministerstvo místního rozvoje ČR. Slouží k evidenci dodavatelů, kteří splnili kvalifikační kritéria podle § 53 a § 54 zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách. A toto splnění doložili příslušnými doklady a zaplatili poplatek. Zadavatel, tedy veřejný subjekt má povinnost skutečnost uznat, pakliže údaje nejsou starší 3 měsíců. Jde o veřejný rejstřík, žádat o přístup do něho může kdokoliv.

3.2.3.2 Další, stěžejní služby Czech POINTu

Datové schránky

Systém Czech POINT není provozovatelem Datových schránek – to již vyplývá z předchozích kapitol. Kontaktní místo se stalo pouze jakýmsi prostředníkem mezi občanem a systémem Datových schránek. Základními službami, kterými Czech POINT disponuje jsou pouze žádosti a zavedení datových schránek, výdej nových a znepřístupnění starých přístupových údajů do systému datových schránek v případě, že tyto údaje uživatel ztratí, či se dostanou do držení nežádoucí a neoprávněné osobě. Dále znepřístupnění datové schránky, žádosti aby datová schránka plnila či neplnila funkci OVM, oznámení o změně adresy a dalších údajů a další.

K žádostem o zavedení Datové schránky musí žadatel předložit průkaz totožnosti, případně zmocněnec plnou moc. Další fází procesu je vyplnění elektronického formuláře. Po stvrzení podpisem odešle pracovník žádost Ministerstvu vnitra ČR. Datová schránka by ze zákona měla být zřízena do tří dnů.

Žadostí o zneplatnění přístupových údajů do systému datových schránek žadatel s průkazem totožnosti vyplní na přepážce formulář. Ke zneplatnění údajů dochází ihned po odeslání. Žadateli po zneplatnění přijde email s odkazem na vygenerování nových přístupových údajů.

O funkci OVM, tedy funkce orgánů veřejné moci může prostřednictvím formuláře zažádat fyzická osoba, podnikající fyzická osoba i právnická osoba. Pakliže bude Datová schránka nastavena do režimu OVM, vzniká jejímu majiteli povinnost komunikovat skrze Datové schránky.

„Činnosti v rámci informačního systému datových schránek jsou prováděny zdarma. Zpoplatněna je pouze autorizovaná konverze dokumentů na žádost a to 30,- Kč za stránku a opakované vydání přístupových údajů. Formulář žádosti o zneplatnění automaticky doplňuje výši poplatku, která je 200,- Kč“ [19].

Sumarizace agend poskytovaných v rámci ISDS na pracovištích Czech POINT

- *„Žádost o zřízení Datové schránky*

- *Žádost o zneprístupnění Datové schránky, která byla zřízena na žádost*
- *Žádost o opětovné zpřístupnění Datové schránky*
- *Podání žádosti o zneplatnění přístupových údajů do Datové schránky a vydání nových*
- *Vyřízení reklamace obdržení přístupových údajů a vydání nových*
- *Žádost, aby Datová schránka plnila funkci OVM*
- *Žádost, aby Datová schránka neplnila funkci OVM*
- *Přidání pověřené osoby k přístupu do Datové schránky*
- *Oznámení o změně adresy, přijetí osob s přístupem do Datové schránky*
- *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“ [19]*

Autorizovaná konverze dokumentů

Tzv. Autorizovaná konverze dokumentů je jedna ze služeb systému Czech POINT. Jedná se o převod z listinné do elektronické podoby či z elektronické do listinné. Vzniklý dokument má stejné právní účinky jako ověřená kopie. Tento termín je zaveden zákonem č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Tentýž zákon zároveň zakazuje konvertovat určitý typ dokumentů. Jedná se o dokumenty, které jsou jedinečné a nelze je konverzí nahradit, např. občanský průkaz, řidičský průkaz, atd.

Formy konverze:

- Autorizovaná konverze na žádost – služba sloužící pro širokou veřejnost, tuto službu nabízejí všechny kontaktní místa. Pracovník je veden krok za krokem, konverze, kontroly, vytvoření ověřovací doložky (viz. Centrální úložiště ověřovacích doložek) a tak dále pomocí formulářového rozhraní.
- Autorizovaná konverze z moci úřední je aplikována prostřednictvím rozhraní CzechPOINT@Office, primárně určeného pro komunikaci mezi orgány úřední

moci Z toho vyplývá právo konvertovat dokumenty ve výhradním vlastnictví úřadu.

- Odborné zaškolení pracovníků – k provádění autorizované konverze dokumentů je nutná odborná způsobilost pracovníků kontaktních míst dle zákona 300/2008 Sb. Odborná způsobilost je požadována „*pouze po příslušných zaměstnancích Hospodářské komory České republiky, držitele poštovní licence a osoby, které byla udělena autorizace k výkonu působnosti kontaktního místa veřejné správy. V případě pracovníků v ostatních kontaktních místech veřejné správy (Czech POINT), kteří budou autorizovanou konverzi dokumentů na žádost provádět - zaměstnanců státu, zaměstnanců územních samosprávných celků či notářů - zákon prokázání této způsobilosti nepožaduje a nečiní tak ani jiný právní předpis*“ [20].

Centrální úložiště ověřovacích doložek

Ověřovací doložka připojená k dokumentu, který prošel konverzí, zaručuje jeho správnost a legitimnost, tedy shodu s dokumentem před konverzí. Držitel dokumentu má tak prostřednictvím této doložky jistotu, že dokument opravdu prošel skrze službu autorizovaná konverze dokumentu a nejedná se tedy o pouhou kopii (vytištěný nebo oskenovaný dokument).

„*Pro potřeby autorizované konverze dokumentů navíc slouží tzv. Úschovna dokumentů, jejímž prostřednictvím lze předat dokument ke konverzi nebo si jej již zkonvertovaný vyzvednout. Ukládání ověřovacích doložek provedených konverzí probíhá v Centrálním úložišti ověřovacích doložek*“ [21], bylo prezentováno na konferenci ISSS 2011. Povinnosti vést evidenci ověřovacích doložek vydaných při konverzi dokumentů vyplývá ze zákona 300/2008 Sb. Jedná se o jak konvertované dokumenty vydané na žádost, tak z moci úřední. Prostřednictvím webového rozhraní je možné provést kontrolu, při které je nutné znát číslo konverze (na dokumentu umístěno pod 2D kódem). Nastanou případy, kdy se neshoduje číslo ověřovací doložky v Centrálním úložišti s číslem doložky přiložené při konverzi, pak ovšem nelze dokument označovat za dokument vzniklý při autorizované konverzi dokumentů.

Úschovna dokumentů je také podpůrným systémem pro proces autorizované konverze. Slouží k dočasnému uchování dokumentů v rámci dané konverze. Dokumenty se mohou „skladovat“ v systému až 30 dní (platí pro konverzi z elektronické do listinné formy), po uplynutí této lhůty budou smazány, za předpokladu, že nebyly vyzvednuty. Pro opačnou konverzi, tedy z listinné do elektronické budou dokumenty uschovány po dobu 3 dní. U dokumentů, které byly konvertovány na základě žádosti, se přikládá elektronický podpis.

Jednou z funkcí Úschovny dokumentů je Ověření konvertovatelnosti dokumentu, tato možnost jistě ušetří mnoha občanů. ztracený čas v domnění úspěšné konverze. Tato služba je přístupná přímo z datových schránek, do kterých je možné si i nechat dokumenty zasílat.

CzechPOINT@Office

Tento termín již mnohokrát v rámci této práce zazněl, nicméně nebyla mu věnována větší pozornost a tato služba nebyla důkladněji objasněna. Co je již zřejmé, CzechPOINT@Office je služba sloužící pro „interní“ potřeby, tedy pro procesy mezi orgány veřejné moci. Hlavním cílem této služby je do budoucna ulehčit práci úředníkům a zaměstnancům veřejné správy. Tím pádem celé fungování zefektivnit v ohledu na náklady, výkonnost a efektivitu práce. Zřídit přístup ke službě je možné i subjektům neprovozující kontaktní místo na základě žádosti a následného schválení Ministerstvem vnitra, odborem Rozvoje služeb a projektu e-governmentu.

V současnosti se již zvětšilo spektrum nabízených služeb. Nyní CzechPOINT@Office nabízí agendy matriky, ohlašoven a soudů, dále autorizovanou konverzi z moci úřední, výpis a opis z rejstříku trestů z moci úřední.

CzechPOINT@Home

Nová forma elektronické komunikace mezi občanem a kontaktním místem. Umožňuje výměnu dat, aniž by občan musel být fyzicky přítomný na Czech POINTu. Občan může touto formou získat výpis z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku a dalších rejstříků ISVS v elektronické podobě. Podmínkou je však dispozice Datové schránky, do které je následovně výpis zasílán. Nespornou výhodou je bezplatnost této

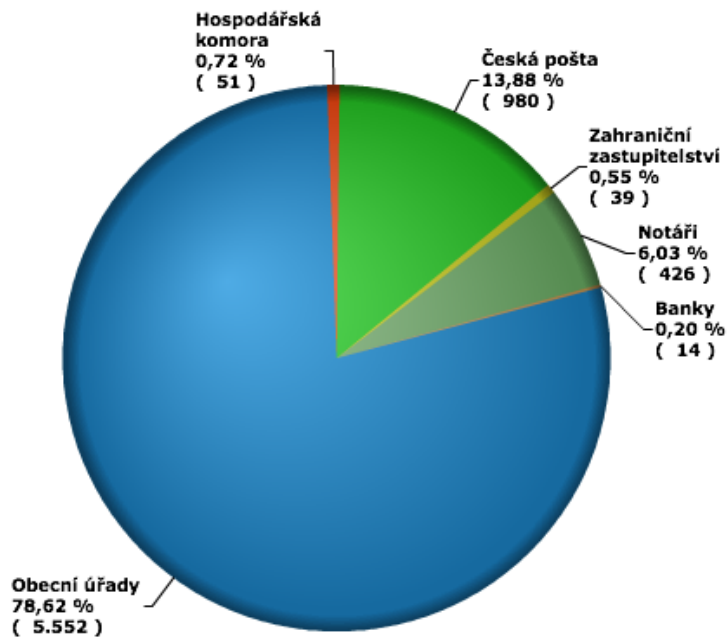
služby, tedy za vyhotovení výpisu se neplatí poplatků. V budoucnosti je plánováno využít této služby pro dokumenty v soukromoprávních vztazích.

3.2.4 Dostupnost kontaktních míst Czech POINT

Jak již znázornil hlavní symbol e-governmentu, postavička Egon svými prsty jakožto systémem kontaktních míst pomyslný dotyk občana s veřejnou správou, lze usoudit, že Czech POINT plní nároky občanů, co se týče dostupnosti kontaktního místa. Na grafu 1 můžeme spatřit nárůst počtu provozoven, který se počátkem roku 2014 blíží k číslu 7070. Tohoto čísla se povedlo dosáhnout hlavně pomocí partnerství s institucemi jako Česká pošta, která zřídila pobočky Czech POINT na svých pracovištích a Hospodářská komora. Tato skutečnost může být zřejmá z grafu č. 2. Jak již ale už bylo zmíněno, služby systému jsou dostupné i v zahraničí díky generálním konzulátům a velvyslanectvím. Perspektivní výhledy pro další využití kontaktních míst se Vám pokusím nastínit v empirické části prostřednictvím návrhu nových funkcionalit, kterými by v rámci zefektivnění fungování veřejné správy mohl systém disponovat.



Graf 1; Nárůst počtu pracovišť Czech POINT; Zdroj: www.czechpoint.cz



Graf 2; Struktura pracovišť Czech POINT; Zdroj: www.czechpoint.cz

3.3 Úvod do problematiky e-voleb

Problematika elektronických voleb je fenoménem současnosti. E-volby, jak lze elektronické volby označit, nemají v české legislativě oporu. Zákony nikterak elektronickou volbu neupravují, a tak je lze označit za pouhou vizi do budoucna. Touto vizí je záměr jednoho dne volit buď prostřednictvím elektronických terminálů, nebo přímo z pohodlí domova. Prostřednictvím volebních terminálů by se obyvatelé stejně jako dnes, museli dostavit na určité místo, tudíž by zde nevznikala časová úspora voličů, nicméně by zde došlo k úspoře státních peněz od tisku volebních lístků až po mzdové náklady na volební okrskové komise. Protikladem ovšem by byly náklady na zavedení terminálů – ty by bezesporu nebyly malé a uplatnění by nebylo tak velké vzhledem k četnosti voleb. Volba přes internet je ještě více vzdálena realizaci než volba prostřednictvím volebních terminálů. Zde můžeme identifikovat mnohem více hrozeb než u terminálů. Ta největší je bezesporu ovlivnění volby prostřednictvím kybernetického útoku, který by měl za následek buď ovlivnění výpočtu hlasů, tím pádem ovlivnění dané individuální volby [1, str. 52,53].

Při kterékoliv variantě, je v případě e-volby nutné přistoupit k bezpečnostním opatřením. Lze se domnívat, že pro implementaci elektronického volebního systému je nutné bezpečné elektronické prostředí ve smyslu zabezpečení hlavních dokladů každého voliče v elektronické podobě, dalších bezpečnostních certifikátů včetně elektronického podpisu. Dalším nárokem na implementaci by rozhodně bylo šifrování jednotlivých hlasů tak, aby byly zajištěny principy svobodné a anonymní volby. Splnit tyto nároky systémově nebude rozhodně jednoduché. Na jednu stranu je nutné si ověřit a identifikovat voliče prostřednictvím certifikátu (ideálně občanský průkaz s čipem) a dále autorizace prostřednictvím elektronického podpisu. Na straně druhé je ovšem nutné tyto hlasy šifrovat a rozpojit tyto ověřovací doložky od samotného hlasu.

Vzorem při implementaci elektronických voleb nám může být Estonsko, kde proběhly částečně volby v elektronické podobě již v roce 2005. Je ovšem nutné brát v potaz velikost Estonska, jakožto desetkrát menší země po stránce počtu obyvatel vůči České republice. Estonské obyvatelstvo je ovšem gramotnější ve využívání informačních systémů při výkonu veřejné správy než české [1, str. 52,53].

Jak již jsem zmínil, kompletní volby v elektronické podobě nejsou v současné době realizovatelné a pravděpodobně nemají přímou souvislost s předmětem této bakalářské práce projektem Czech POINT. Já osobně shledávám systém Czech POINT vhodný pro implementaci služeb jako hlasování v oblastních referendech a hlasování pro nominaci uchazeče do kandidatury k volbě prezidenta.

3.3.1 Ověřování pravosti podpisů na kandidátních listinách pro Volbu prezidenta republiky, mimo nominaci poslanecké sněmovny

Tato myšlenka vznikla při první zkušenosti s přímou volbou prezidenta ČR v roce 2013, resp. 2012 pakliže bereme v potaz dobu pro přípravu voleb. Pro kandidaturu v historicky první přímě volbě prezidenta ČR byly stanoveny tři hlavní podmínky. Podpis dvaceti poslanců parlamentu ČR pod kandidátní listinou, nebo podpis deseti senátorů senátu ČR pod kandidátní listinou, nebo případně padesát tisíc podpisů občanů pod kandidátní listinou. Právě třetí forma kandidatury skýtala mnohé problémy a administrativní zatížení.

Právě autentifikace osob podepsaných na daných peticích dělala Ministerstvu vnitra

ČR (které mělo ověření v kompetenci) nemalé problémy. Výpočet platných podpisů probíhal následovně. MVČR namátkově vyjmulo z petice 8500 podpisů, které následně podrobilo kontrole. Při zjištěné chybovosti větší než 3% z daného kontrolovaného vzorku přistupuje MVČR k druhé namátkové kontrole. Pakliže bude stejná či vyšší hladina chybovosti zjištěna i při druhé kontrole, bude tato chybovost promítnuta do celkového počtu podpisů, formou odečtu daného procenta od celkového počtu podpisů pod kandidátní listinou [22]. Můj následný výzkum poukazuje na skutečnost, že velká část veřejnosti, může brát tyto petice jako částečně podvodné.

4 Vlastní práce

4.1 Návrhy na implementaci funkcí

Jak jsem již zmínil v předešlé kapitole, implementace voleb v rámci určitého informačního systému by byla velice náročná. Základem pro tzv. Volební revoluci musí za každých okolností být sladění legislativních a procesních požadavků. V této podkapitole se Vám pokusím představit své návrhy na zapracování nových funkcionalit do systému Czech POINT. V první řadě funkcionality související přímo s volebním systémem a v řadě druhé další funkce, u kterých nacházím přínos pro fungování moderní společnosti v České republice. Svoji koncepci jsem se rozhodl podpořit průzkumem formou dotazníku, aplikovaném na souboru dotazovaných o počtu 89 respondentů za určitých okolností a specifické věkové struktury.

4.1.1 Návrhy na implementaci nových funkcí, přímo návazných na volební systém ČR

4.1.1.1 Ověřování pravosti podpisů na kandidátních listinách pro Volbu prezidenta republiky, mimo nominaci poslanecké sněmovny

Jak jsem již nastínil problematiku v minulé kapitole, lze se domnívat i dle neoficiálních informací, že je zde určitý tlak na zavedení této funkce do systému CzechPOINT. Já osobně se domnívám, že tato funkce je do budoucna nutná, aby se předešlo pochybnostem společnosti o právoplatnosti jednotlivých kandidátů. Domnívám se také, že tato služba by měla být zpoplatněna, ale pouze pro kandidáty. Vzhledem k nárůstu

výdajů na implementaci této služby je nutné tuto stranu vah vyvážit druhou, příjmovou stránkou. Určení ceny za tuto službu pro jednotlivé kandidáty bych přenechal odborníkům, nicméně považuji za vhodnou takovou částku, která by nebyla pro kandidáty likvidační, ale na stranu druhou, by nebyla tak nízká, aby se předešlo kandidatuře osob, které buď kandidaturu neberou plně vážně, či ji používají jako prostředek pro vyjadřování opovržení nad orgány výkonu veřejné moci. Je nutné, aby tento poplatek za kandidaturu nebyl v rozporu s Ústavou ČR a jinými zákony s ohledem na principy demokracie a politické participace.

4.1.1.2 Hlasování v oblastních referendech

Referenda, tedy oblastní či celostátní hlasování jiného charakteru než standardní volby (rozhoduje se převážně o věcech a činnostech, ne o lidech jako kandidátech) by mohly být další funkcionalitou v rámci služeb systému Czech POINT. V současné době, obdobně jako u jiných voleb, můžeme zpozorovat trend snižování volební účasti v důsledku nižší časové flexibility občanů. Tento problém by mohl být prostřednictvím jednotných kontaktních míst vyřešen.

Za předpokladu implementace této funkce do systému, by mohl občan – předpokládaný volič odevzdat svůj hlas na libovolném pracovišti Czech POINT disponujícím touto službou. Možnost hlasovat z kteréhokoliv pracoviště by neoddiskutovatelně zvýšila volební účast. Implementace této funkce nemusí být přitom nijak náročná. Jako nutnost bych uvedl existenci určitého registru referend, tedy celostátních, krajských či místních referend. Domnívám se, že tvorba takového registru v dnešní době není náročná, jelikož by registr nemusel obsahovat žádné extrémní požadavky. Nutný je přehled dané problematiky, možnosti volby, oblastní specifikace a seznam voličů oprávněných k právoplatné volbě – tedy v případě referend občan České republiky s trvalým pobytem na území obce či kraje, do kterého referendum spadá. Seznam je nutný pro ověření při „legitimizaci“ voliče na kontaktním místě, tento seznam by měl být aktivní, aby nedocházelo k dvojímu hlasování.

K teoretickým problémům při tomto procesu hlasování může dojít při zajištění anonymity voliče. Možností by mohla být volba prostřednictvím kódu a libovolných parametrech. Volič by si předem, klidně z pohodlí domova prostřednictvím internetového

připojení našel registr referend, ve kterém by si vyhledal již dané oblastní referendum, kde by se o něm dozvěděl veškeré informace. Na tomto portálu by mohla být funkce hlasování, kde by volič zaškrtnl svoji volbu. Následně by mu systém vygeneroval kód, který by volič následně předložil na pracovišti Czech POINT. Na přepážce by bylo zaručeno odevzdání hlasu, tedy informace, že daný občan již v daném referendu hlasoval. Dále by byl daný hlas přidán a započítán, aniž by se nijak pároval s informacemi o voliči. Tato možnost je pouhý návrh, nicméně se nedomnívám, že by takovouto formou mohl být v blízké době realizován. Hlavním důvodem je nízká gramotnost v oblasti informačních systémů u věkově staršího obyvatelstva a dostupnost internetového připojení. O této možnosti by se dalo uvažovat za předpokladu, že se výrazně rozšíří síť volně dostupných zařízení, která budou disponovat internetovým připojením. Tato koncepce by mohla být zároveň realizována jako doplňková k běžnému procesu k hlasování v referendu.

Výhodou této služby by bezesporu byla možnost volit i v případě, že je volič mimo oblast, které se referendum týká a ve které se referendum uskutečňuje. Další výhodou je teoretická schopnost rychleji sčítat hlasy a vyhodnocovat výsledky referend. Za předpokladu, že by referenda byly uskutečňovány pouze prostřednictvím kontaktních míst, tedy elektronickou formou, odpadá riziko selhání lidského faktoru. Protikladem, tedy nevýhodou je pravděpodobné zvýšení administrativní zátěže, za předpokladu, že by se referenda uskutečňovaly jak v klasické, tak elektronické formě. Dále je zde riziko kybernetického útoku a pravděpodobné náklady na zajištění bezpečného prostředí.

4.1.2 Další možné funkce k implementaci

4.1.2.1 Výpis z Centrálního registru dlužníků a CEEČR

Centrální registr dlužníků je systém, který umožňuje vyhledat „dlužníky“ tedy ekonomické subjekty, které nedostály svým závazkům. Systém v sobě integruje několik podsystémů jako CERD (tedy Centrální registr dlužníků ČR), BRKI (Bankovní registr klientských informací) a NRKI (Nebankovní registr klientských informací). Poskytování výpisu z CERD by mohlo být další funkcionalitou v rámci Czech POINTu. Požadavky na implementaci se v tomto směru nezdají být nikterak komplikované – je pouze nutná integrace se systémem CERD, který slouží jako sběrnice dat, se kterými dále pracuje

a předává je příslušným institucím. Systém CERD má pozitivní vliv na vymahatelnost pohledávek, zlepšuje kontrolu nad neuhrazenými pohledávkami a zajišťuje lepší prevenci před vznikem „neplatiče“.

Problematickým bodem se jeví zajištění garanta této služby. Vzhledem ke skutečnosti, že provozovatelem systému je soukromý subjekt. Dotace této funkcionality, jak ze skutečnosti vyplývá, by musela být formou poplatku ze strany žadatele o výpis a dále také formou poplatku ze strany provozovatele registru – sloužící na uhrazení nákladů za provoz služby na pracovišti Czech POINT.

V moderní společnosti, při nespočtu případů finančního zadlužení, nabírají požadavky na bezdlužnost na síle nejen v odběratelsko – dodavatelských vztazích. Kromě prostého výpisu z CERD by tedy další možností mohl být jakýsi úředně ověřený doklad bezdlužnosti.

CEEČR neboli Centrální evidence exekucí ČR je veřejný seznam provozovaný Českou exekutorskou komorou. Do CEE zapisují exekutoři, kteří jsou pověřeni soudem provést exekuci. Obdobně jako u CERD by zde mohlo být do systému Czech POINT integrováno několik funkcionalit spojených s CEEČR. Například výpis z evidence exekucí – zda je proti určitému subjektu vedeno exekuční řízení. V rámci evidence jsou mazány informace, pakliže již uplynula doba 15 dní od skončení exekučního řízení. Garantem této služby by byla Česká exekuční komora. Za výpis by byl účtován správní poplatek, který by hradil náklady kontaktních míst na provoz této funkcionality.

Dalším subjektem, který by mohl být do registrů zapojen je zájmové sdružení právnických osob SOLUS. Prostřednictvím tohoto portálu si soukromé subjekty ověřují bonitu svých klientů (v nejčastějších případech). Vzhledem k typu společností, které jsou členy, může být výpis ať už pro občany, živnostníky či firmy velice důležitý. V převážné většině se jedná o společnosti typu banky či jiné subjekty poskytující nebankovní půjčky a spotřebitelské úvěry, leasingové společnosti, společnosti poskytující telefonní služby atd. Pomocí tohoto výpisu, by si mohli žadatelé ověřit, zda je, či není o nich veden záznam v registru.

4.1.2.2 Podání daňového přiznání na pobočkách Czech POINT

Možnost podat daňové přiznání uvedla jako žádanou funkci velká část respondentů v mém dotazníkovém šetření. Z výsledků je patrné, že občané by tuto službu v rámci Czech POINTu velice uvítali, neboť jim odevzdání daňového přiznání činí určité problémy. Ve většině případů jsou přiznání vypracovávána a odevzdávána na poslední chvíli. Implementace této služby by rozhodně ulevila kapacitám na finančních úřadech či pobočkách České pošty. Zajištění této služby by bylo optimální prostřednictvím správních poplatků za přijmutí a zpracování daňového přiznání. Neoddiskutovatelnou výhodou by v případě implementace byla časová úspora a větší dostupnost místo pro podávání daňového přiznání. Na druhou stranu lze za nevýhodu považovat větší zatížení kontaktních míst v krizových termínech pro odevzdání, a tím zvýšení časových intervalů pro odbavení jiných občanů, kteří se rozhodli využít služeb systému Czech POINT.

4.1.2.3 Opencard

V rámci pražských kontaktních míst by mohla být implementována funkce pro manipulaci s kartou Opencard. Pravděpodobně by se jednalo pouze o několik specifických funkcí, přičemž některé jsou již plně přístupné prostřednictvím internetu či telefonní linky. Vhodné by byly funkce jako nabytí předplatných parkovacích kupónů na kartu, zakoupení dlouhodobých jízdenek, podání žádosti o kartu Opencard, nahlášení ztráty a příkaz k zablokování karty.

Výhodou zavedení zmíněných služeb by byla větší dostupnost pro občany hl. města Prahy. Občané by v případě těchto jednoduchých služeb nemuseli cestovat až na pobočky Dopravního podniku hl. m. Prahy, městských knihoven či centrálního místa Opencard. Tato funkcionality ovšem přináší řadu otázek při dotaci nákladů na implementaci i následnou logistiku. Vzhledem k tomu, že například platbu jízdenek si DP zajišťuje v rámci svých pracovišť nevzniká mu jiný náklad při kooperaci s třetími osobami. To se již nedá tvrdit v případě možnosti zakoupit dlouhodobou jízdenku na Czech POINTu.

4.1.2.4 Nahlášení ztráty či odcizení průkazu totožnosti

Se ztrátou či odcizením nějakého průkazu totožnosti se pravděpodobně setkalo již

mnoho občanů. Tato služba by spočívala v přijetí hlášení o ztrátě či krádeži průkazu totožnosti. Pracovník kontaktního místa by zanesl doklad do celostátní databáze neplatných dokladů, elektronicky uvědomil příslušný obecní úřad. V případě ztráty občanského průkazu by vyhotovil dočasný. Součástí procesu by také mohlo být prohlášení občana, že se zavazuje zažádat si o nový OP do 15 dní na příslušném obecním úřadě.

4.1.2.5 Návrh zrušení služby Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH

K tomuto názoru lze dospět po konzultaci s odborníky, kteří označují tuto službu za nevyužívanou. Domnívám se, že je v zájmu společnosti, aby moderní Czech POINT disponoval řadou funkcionalit a plnil roli hlavního kontaktního místa pro styk s veřejnou správou, nicméně funkce by měly být účelné, určitým způsobem ekonomicky či společensky přínosné. Lze se také domnívat, že funkce, která je již zavedená ale nevyžívaná, skrývá řadu úskalí. Zaškolení pracovníků je bezpochyby návazné na počet nabízených služeb a hrozí zde výskyt situace, kdy pracovník kontaktního místa z důvodu nevyužitosti služby bude mít problémy při plnění. Oporu v tomto návrhu lze najít v provedeném dotazníkovém šetření.

4.2 Dotazníkové šetření o službách systému Czech POINT

Průzkum o veřejném povědomí o systému Czech POINT a jím nabízených služeb byl proveden na základě metody dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření probíhalo anonymní formou prostřednictvím dotazníku umístěném na volně dostupném webovém portálu. Respondenti mohli odpovědět na nepovinné otázky týkající jejich osoby ve vstupní části dotazníku. Jednalo se o uzavřené typy otázek primárně zaměřené na pohlaví, věk a místo trvalého bydliště. Z výsledků vstupní části vyplynuly základní informace o sledovaném výběru respondentů.

Struktura výběrového souboru respondentů

Metoda dotazníkového šetření byla aplikována na výběr 89 respondentů, z čehož se jednalo o 52 mužů (58%) a 38 žen (42%). Věk respondentů, kteří jej uvedli ve vstupní části se pohyboval od 20 do 49 let, 18 respondentů věk neuvedlo. Z otázky na trvalé bydliště je patrná demografická příslušnost jednotlivých respondentů a to: 41 respondentů má trvalé

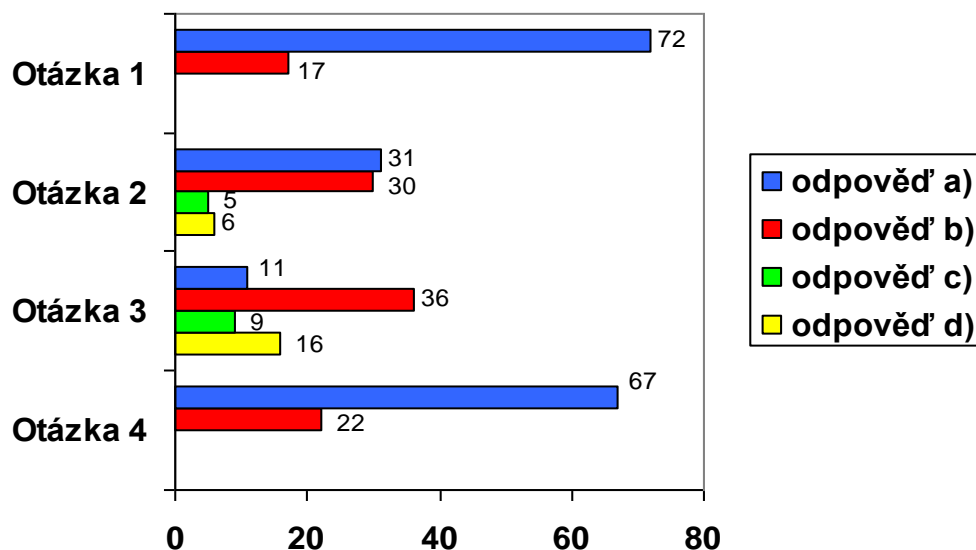
bydliště na území hl. města Prahy, 19 respondentů ve Středočeském kraji, 18 respondentů jinde než v hl. městě Praze a Středočeském kraji, 11 respondentů místo trvalého bydliště neuvedlo.

Volba otázek a jejich struktura

Otázky byly voleny s úmyslem zjistit povědomí respondentů o systému Czech POINT a jím nabízených služeb s důrazem na potvrzení, či naopak demontaci hypotézy o veřejném zájmu o implementaci navrhovaných funkcionalit v praktické části a minulé kapitole. Dotazník obsahuje 19 strukturovaných otázek z čehož 17 je uzavřených s volbou odpovědi z nabízených možností a 2 otázky jsou otevřené, vhodné pro výpis funkcí. Všechny otázky v hlavní části byly povinné, přičemž v několika případech bylo možné volit možnost „nevím“.

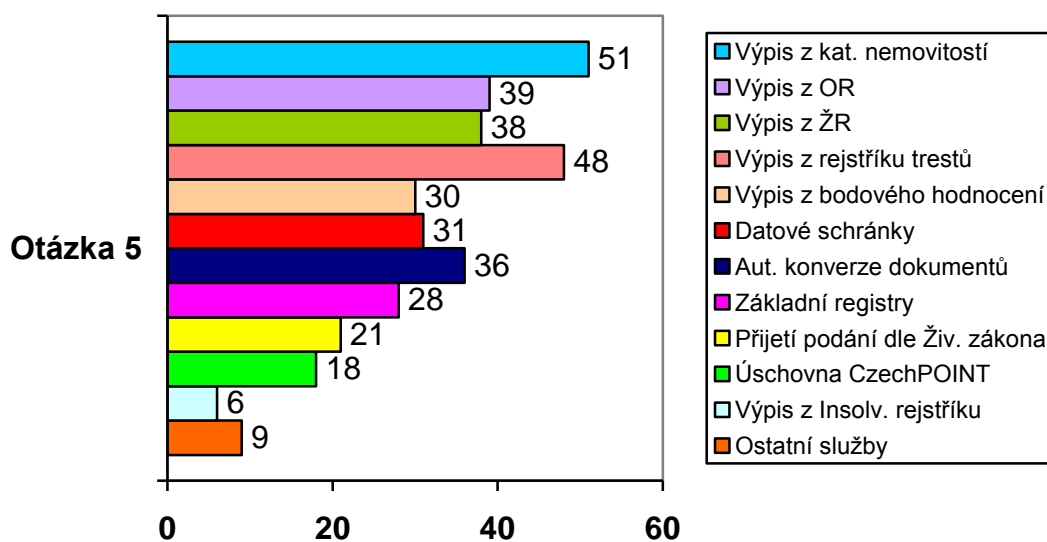
4.2.1 Seznam otázek hlavní části s výsledky

- 1) *Navštívil/a jste již někdy kontaktní místo Czech POINT? Možnost odpovědi: a) ano, b) ne.*
- 2) *Pakliže ano, kde? Případně jakou pobočku navštěvujete nejčastěji? Možnost odpovědi: a) na Obecním úřadě, b) na České poště, c) na Hospodářské komoře, d) jinde.*
- 3) *Za jakou dlouho jste byli odbaveni – tedy doba od vstupu do Czech POINT až po úspěšné či neúspěšné vyřízení? Možnost odpovědi: a) za 2- 5 min, b) 5-10 min, c) déle než 10 min, d) nevím.*
- 4) *Víte, kde pracoviště Czech POINT najdete nejbliže u vašeho bydliště? Možnost odpovědi: a) ano, b) ne.*



Graf 3; Dotazník; Otázka 1-4; Zdroj: vlastní zpracování

5) *Jaké služby Czech POINT poskytuje?* Možnost odpovědi: libovolná (otevřená otázka).



Graf 4; Dotazník; Otázka 5; Zdroj: vlastní zpracování

6) *Víte, k čemu slouží služba Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků*

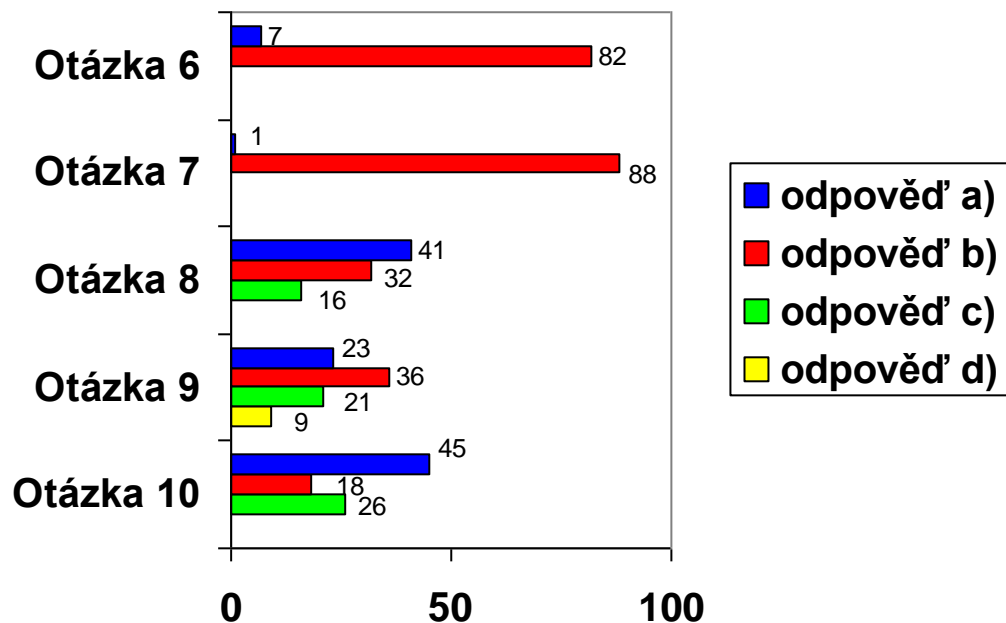
ISOH ? Možnost odpovědi: a) ano, b) ne.

7) *Využil/a jste ji někdy?* Možnost odpovědi: a) ano, b) ne.

8) *Spatřujete budoucnost volebního systému České republiky v elektronických volbách, jakoukoliv formou?* Možnost odpovědi: a) ano, b) ne, c) nevím.

9) *Zlepšil by se Váš přístup k volbám, pakliže by byly v elektronické podobě a nemusel/a byste podstoupit současný proces voleb?* Možnost odpovědi: a) ano, b) pravděpodobně ano, c) pravděpodobně ne, d) ne.

10) *Myslíte si, že mohli kandidátní archy s podpisy občanů pro nominaci daného kandidáta do přímé volby prezidenta v roce 2013 obsahovat chyby, respektive nepravé podpisy?* Možnost odpovědi: a) ano, b) ne, d) nevím.

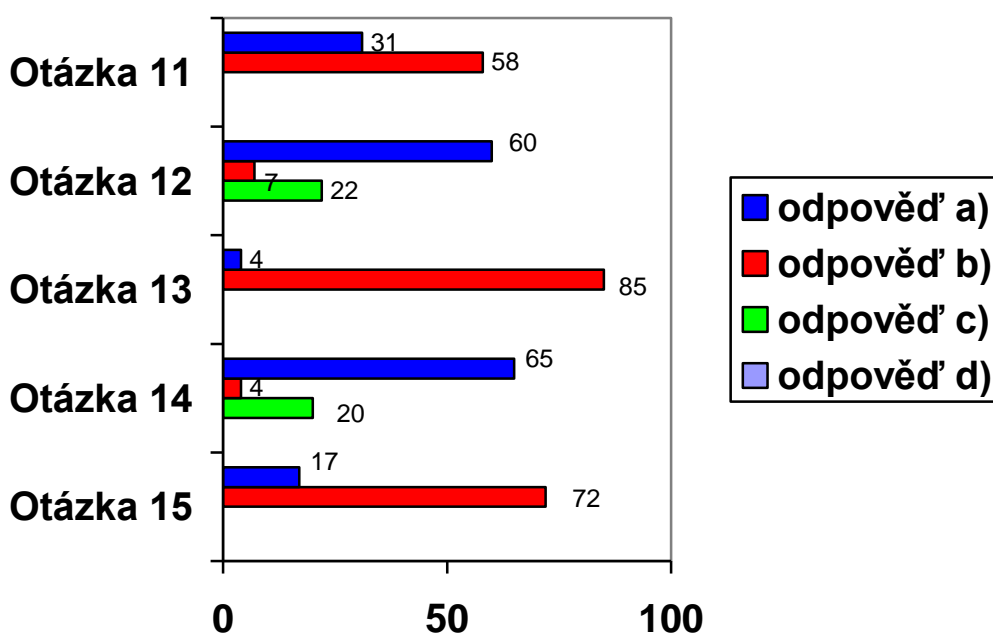


Graf 5; Dotazník; Otázka 6-7; Zdroj: vlastní zpracování

11) *Ztratil/a jste nebo Vám již byl někdy odcizen průkaz totožnosti?* Možnost odpovědi: a) ano, b) ne.

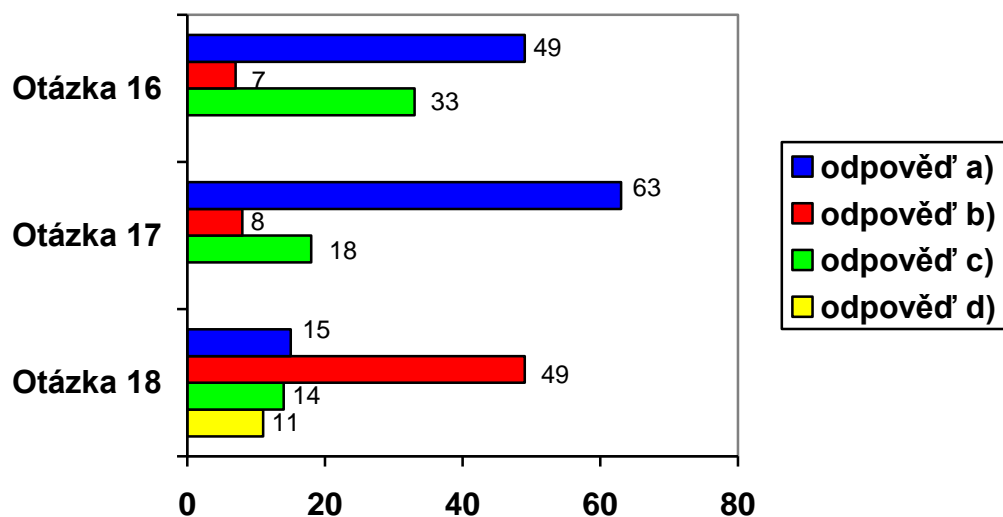
12) *Uvítal/a byste možnost nahlásit tuto událost na více místech než jen na obecním úřadě?* Možnost odpovědi: a) ano, b) ne, c) nevím

- 13) Víte, čím se zabývá sdružení SOLUS? Možnost odpovědi: a) ano, b) ne.
- 14) Chtěl/a byste mít možnost zjistit zda o Vás je či není veden záznam o neuhrazených závazcích (zda jste dlužníkem) v důležitých registrech v rámci Czech POINTu? Možnost odpovědi: a) ano, b) ne, c) nevím
- 15) Víte, jaké registry takové informace obsahují, kdo je využívá a jak do nich nahlížet? Možnost odpovědi: a) ano, b) ne.



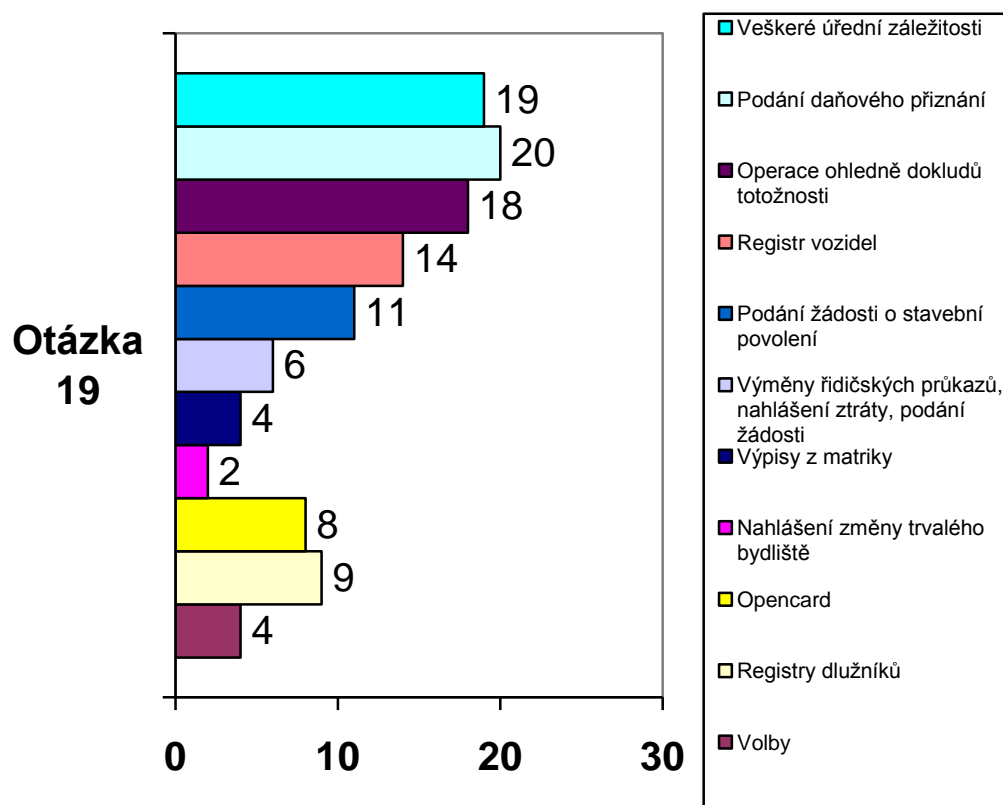
Graf 6; Dotazník; Otázka 11-15; Zdroj: vlastní zpracování

- 16) Uvítal/a byste více míst, kde by bylo možné na Opencard nabít předplacené kupóny, zakoupit jízdné, zablokovat kartu a další služby s kartou spojené? Možnost odpovědi: a) ano, b) ne, c) nevím.
- 17) Uvítal/a byste možnost odevzdat daňové přiznání prostřednictvím kontaktních míst Czech POINT? I pakliže by tato služba byla zpoplatněna? Možnost odpovědi: a) ano, b) ne, c) nevím.
- 18) Jste aktuálně spokojen/a s rozsahem služeb nabízených v rámci kontaktních míst Czech POINT? Možnost odpovědi: a) ano, b) spíše ano, c) spíše ne, d) ne.



Graf 7; Dotazník; Otázka 16-17; Zdroj: vlastní zpracování

19) Jaké služby, které aktuálně nejsou součástí portfolia nabízených služeb v rámci Czech POINTU byste zavedl/a? Bez ohledu na fakt, zda již byly, či nebyly prezentovány. Možnost odpovědi: libovolná (otevřená otázka).



Graf 8; Dotazník; Otázka 19; Zdroj: vlastní zpracování

Dedukce ze skladby výběrového souboru

Dle demografické příslušnosti jednotlivých respondentů můžeme s jistotou říci, že převážně se jednalo o obyvatele hl. města Prahy a Středočeského kraje, tedy občany, kteří mají pravděpodobně ty nejlepší podmínky, co se týče četnosti kontaktních míst. Lze se domnívat, že výsledky dotazníkového šetření mohou mluvit ve prospěch systému Czech POINT více, než kdyby byl průzkum prováděn v malých obcích s malým počtem obyvatel vzdálených od větších měst. Další nevýhodou výběrového souboru může být omezená věková struktura. Dotazník nevyplňovala žádná osoba starší 51 let. Je velice pravděpodobné zhoršení výsledků, pakliže by mezi respondenty byla zastoupena skupina starších osob.

4.3 Hodnocení efektivity systému Czech POINT pomocí průměrných výstupů

Efektivnost celého systému Czech POINT se v dnešní době měří primárně počtem vydaných výpisů. Sumy vydaných výpisů celorepublikově se pohybují měsíčně v řádech statisíců. V tomto směru je systém efektivní – přináší občanům užitek v podobě množství výpisů. Otázkou, dle mého uvážení důležitější zůstává, zda je systém přínosný i pro stát?

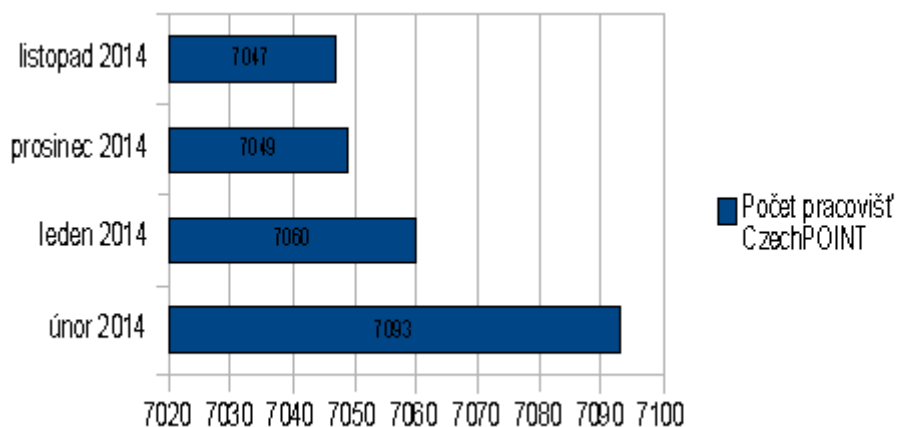
Jako metodu hodnocení jsem zvolil průměrný počet výstupů připadající na jedno kontaktní místo Czech POINT za 4 kalendářní, po sobě jdoucí měsíce v období listopad 2013 až únor 2014. Z tohoto hlediska je možné statut efektivního systému rozporovat.

Dle volně přístupných dat a statistik na portálu MVČR se pomocí jednoduché zprůměrování výstupů lze dostat na následující hodnoty

- listopad 2013 (výstupů 172 957 ks; pracovišť 7047) vykazuje 24,54 ks, tedy 25 průměrných výstupů (tj. průměrných **1,19** výstupů na 1 pracovní den bez ohledu na státní svátky)
- prosinec 2013 (výstupů 141 438 ks; pracovišť 7049) vykazuje 20,07 ks, tedy 21 průměrných výstupů (tj. průměrných **0,91** výstupů na 1 pracovní den bez ohledu na státní svátky)

- leden 2014 (výstupů 205 793 ks; pracovišť 7060) vykazuje 29,15 ks, tedy 30 průměrných výstupů (tj. průměrných **1,26** výstupů na 1 pracovní den bez ohledu na státní svátky)
- únor 2014 (výstupů 180 884 ks; pracovišť 7093) vykazuje 25,50 ks, tedy 26 průměrných výstupů (tj. průměrných **1,275** výstupů na 1 pracovní den bez ohledu na státní svátky)

Z výše zmíněných propočtů je patrné, že o efektivnosti, resp. plném vytížení pracovišť nemůže být řeč, vezmeme-li v potaz rozdílnou lokalitu s různě diferencovanou strukturou obyvatelstva. Bez dalšího výzkumu je zřejmé, že pobočky ve větších městech s ohledem na počet obyvatel budou vytíženy mnohem více než pracoviště v malých obcích.



Graf 9; Počet pracovišť listopad 2013 – únor 2014; Zdroj: vlastní zpracování

Na základě konzultace s odborníky a s ohledem na výsledky propočtu efektivnosti pomocí průměrných výstupů na kontaktní místo můžu s jistotou označit systém z hlediska výstupů za neefektivní, resp. pravděpodobně vysoce neefektivní v malých obcích.

Menší využití systému může vést ke snižování profesní, odborné způsobilosti a kvalifikace pracovníků. S ohledem na náklady plynoucí ze zřízení kontaktního místa, zaškolení nových pracovníků atd. se může v mnoha případech jednat o prodělečné fungování. Pak by o systému nešlo komplexně tvrdit, že splňuje požadavky kladené principy e-governmentu na štíhlou a efektivní veřejnou správu.

Vedlejším následkem, který nemá přímý dopad na ekonomickou stránku projektu, je zvyšování doby odbavení jednotlivých občanů v rámci CzechPOINTu z důvodu pomalejší a chybové práce pracovníků kontaktních míst.

	Kat. nemovit.	Obch. rejstřík	Živn. rejstřík	Rejstřík trestů	Registr řidičů	Systém kvalif. dodav.	Konv. dokum. E-L	Konv. dokum. L-E	Zřiz. dat. schr.	Zákl. reg.	Ostatní	Celkem
Lis 2013	33.543	23.880	6.168	60.426	6.380	775	27.873	7.303	5.763	666	180	172.957
Pro 2013	26.575	21.208	4.933	47.445	5.281	565	22.221	6.354	6.069	618	169	141.438
Led 2014	47.664	24.606	5.912	65.248	16.497	824	28.864	7.394	7.872	732	180	205.793
Úno 2014	40.401	21.927	5.700	61.230	13.053	723	25.660	7.382	3.989	663	156	180.884

Tabulka 2; Počty výstupů dle kategorií; Zdroj: www.czechpoint.cz

4.4 SWOT analýza projektu Czech POINT

Skrze analýzu silných a slabých stránek projektu, příležitostí a hrozeb (dále jen SWOT analýza) lze identifikovat další problematické partie celého projektu s ohledem na nabízené funkcionality, ale i bez ohledu na ně, resp. další vlivy ovlivňující fungování projektu. Zaměřil jsem se na systém jako celek, tedy na vnitřní i okolní jevy, ovlivnitelné i neovlivnitelné, z provozního i finančního hlediska.

<p>Silné stránky (strengths)</p> <ul style="list-style-type: none"> - široká síť kont. míst - důvěra v projekt - pestrá pracovní doba - dobrá dostupnost - spokojenost společnosti 	<p>Slabé stránky (weaknesses)</p> <ul style="list-style-type: none"> - slabá propagace - slabá diskretnost klientů - fin. náklady na provoz - neefektivní pobočky
<p>Příležitosti (opportunities)</p> <ul style="list-style-type: none"> - komplexní a efektivní odbavení - rozšíření portfolia služeb - snižování fin. nákladů - financování z poplatků 	<p>Hrozby (threats)</p> <ul style="list-style-type: none"> - špatná prac. doba u pracovišť - dlouhé čekací doby - špatná kvalifikace pracovníků - ztráta dat - pomalé spojení s registry

Tabulka 3; SWOT analýza; Zdroj: vlastní zpracování

Za silné stránky lze jednoznačně označit vysokou dostupnost služeb spojenou se stálým navyšováním počtu poboček, ať již v rámci obecních úřadů, poboček České pošty, či jiných institucí. Státní záštita nad projektem prostřednictvím MVČR dodává projektu na důvěryhodnost. Jedním z hlavních atributů měření úspěšnosti projektu je spokojenost klientů, kteří využili jeho služeb. Výsledky průzkumů ukazují v převážné míře větší spokojenost než nespokojenost veřejnosti se současným stavem projektu.

Z druhé strany za slabé stránky lze označit neschopnost MVČR dokázat efektivnost široké veřejnosti pomocí přehledných a dostupných statistik o státních úsporách v přímé návaznosti na zavedení a realizaci projektu Czech POINT. Slabá propagace kontaktních míst, tím myšleno exteriérová viditelnost služeb Czech POINTu. Například mnoho lidí ani netuší, že daná pobočka České pošty či jiné instituce je kontaktním místem, protože si nevšimnou samolepky na dveřích nebo plechové tabule u vstupu. Další slabinou při rozvoji a zlepšování kvality služeb může být nedostatečná diskretnost. Častokrát je diskretní zóna označena pouhý metr a půl a nedopřává návštěvníků dostatečné soukromí při řešení osobních záležitostí.

Příležitostí a zároveň cílem projektu je do budoucna efektivní financování. Ideálním stavem by bylo snížení státních finančních nákladů na provoz na minimální hodnoty, případně samofinancování projektu pomocí příjmů z poplatků za služby. Zlepšit statistiky měřící produktivitu, tedy lepšího počtu výstupů by mělo být dosaženo pomocí zavedením nových funkcionalit, které by byly využívány ze strany veřejnosti.

Projekt Czech POINT se potýká i s hrozbami v podobě neefektivních procesů, jakožto dlouhá čekací doba – tím horší statistika o průměrném odbavení klientů. K tomuto nežádoucímu stavu přispívá i nedostatečná kvalifikace pracovníků či pomalé připojení na registry nebo v krajním případě dokonce krátká a pro občany nevyhovující provozní doba.

5 Zhodnocení výsledků

5.1 Zhodnocení dotazníkového šetření

Z první sekce hlavní části dotazníku je patrné, že povědomí o kontaktních místech

Czech POINT je velké. Rovněž dostupnost se dá hodnotit jako dostačující, přičemž většina dotázaných respondentů již Czech POINT navštívila jednou či vícekrát a vědí, která pobočka je vůči jejich bydlišti nejbližší. Hned z těchto prvních otázek lze potvrdit hypotézu o zlepšení dostupnosti, aneb jednoho strategického pilíře při naplňování priorit v rámci e-governmentu – co nejefektivnější kontakt občanů s veřejnou správou, úspora času a zefektivnění procesů. Z otevřené otázky týkající se znalosti služeb poskytovaných v rámci kontaktních míst si můžeme udělat obrázek nejenom o všeobecném přehledu občanů, ale také o pravděpodobně nejvyužívanějších službách. Jednoznačně zde dominují hlavní služby jako Výpis z Katastru nemovitostí, Výpis z OR, Výpis z ŽR, Výpis z rejstříků trestů, Výpis z bodového hodnocení řidiče či Autorizovaná konverze dokumentů, nebo Datové schránky.

Otázky 6 a 7 jednoznačně potvrzují domněnku o službě Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH jakožto o nepotřebné či nadbytečné. Až na výjimky tato služba není vedena v povědomí občanů a v celém souboru respondentů uvedl zkušenost s využitím této služby pouze jediný respondent. V další části je dotazník směřován na e-volby. Z odpovědí lze vydedukovat určitá nerozhodnost, či neochota zaujmout stanovisko u značného procenta respondentů. Celkové výsledky však naznačují spíše pozitivnější vnímání tohoto směru. Pravděpodobně lze tento jev odůvodnit značnou obavou o anonymitu voleb a následné zabezpečení dat. Následující otázky směřují na funkcionality spojené s operacemi při ztrátě či odcizení průkazu totožnosti. Z grafu je patrné, že občané by tuto službu uvítali, nicméně zde by byla přidaná hodnota pouze pro občany – větší dostupnost míst. Tuto službu by musel finančně zabezpečit stát.

Otázky 13 – 15 se zabývají problematikou registrů dlužníků a neuhrazených závazků celkově. Z průzkumů je patrné, že neodborná veřejnost (občané, kteří pravděpodobně nepracují ve finančním či jiném sektoru a nespolupracují s registry) má velmi malou znalost přístupných registrů. Můžeme si také všimnout určitého zájmu starat se o své závazky a zjišťovat informace ohledně své osoby s tematikou finančního charakteru. Za tuto službu by se v rámci kontaktních míst muselo platit. To se ovšem, dle odpovědí respondentů, nejeví jako velká překážka.

Otázky 16 a 17 jsou zaměřeny na okrajové funkcionality jako operace na kartě Opencard či podání daňového přiznání. Respondenti by byli těmto novým službám

naklonění hlavně z důvodu lepší dostupnosti. V případě daňového přiznání by za tuto službu byli respondenti ochotni platit, neboť v období odevzdání přiznání jsou pravděpodobně v časovém shonu. Další místa pro odevzdání by respondentům jednoznačně ulehčily a urychlily odevzdávání.

Předposlední otázka se táže na všeobecnou spokojenost s rozsahem nabízených služeb. Převážná většina respondentů je spíše spokojena než nespokojena s rozsahem.

Poslední otázka byla koncipována jako otevřená, kde respondenti uváděli služby, které by označili jako vhodné pro systém Czech POINT. Dle výsledků lze konstatovat, že velká část respondentů vidí kontaktní místa Czech POINT do budoucna jako místo pro vyřizování všech úředních záležitosti. Rádi by jednoho dne měli možnost odevzdat veškerá podání, například podání žádosti o stavební povolení. Dále výpisy z matriky či provádění veškerých operací s doklady totožnosti na kontaktních místech Czech POINT.

5.2 Zhodnocení výsledků šetření metodou průměrných výstupů na pobočku

Z výsledků v měřeném období je patrná nízká průměrná činnost. Průměrná hodnota se pohybuje kolem 1 průměrného výstupu. Tento fakt potvrzuje hypotézu o nadbytečných (nevyužívaných) pobočkách, Vezmeme-li v potaz vyšší vytíženost poboček v městech, kde se vydá i na desítky výpisů denně, můžeme s jistotou tvrdit, že jsou v ČR i pracoviště, který vydají pár výpisů ročně. Tento fakt mi byl potvrzen i při rozhovoru s pracovníky České pošty.

6 Závěr

Problematika nejen systému Czech POINT, nýbrž celého e-governmentu je velice obsáhlá a skrývá řadu úskalí. Lze se domnívat, že ke komplexnímu fungování systému, jakožto dlouholetému přínosu jak pro společnost, tak pro stát, je nutné, aby systém fungoval delší časový úsek. Již dnes ale můžeme s jistotou říci, že myšlenka a vize celého projektu měla a má racionální základ, přináší již dnes společnosti určitý užitek v podobě zjednodušení a urychlení stávajících procesů a v neposlední řadě alespoň částečně naplňuje strategické cíle celého e-governmentu.

Czech POINT je dnes fenoménem. Statistiky z průzkumu hovoří ve prospěch systému. Lze tvrdit, že se všeobecné povědomí o systému zlepšilo, portfolio služeb je pestřejší, dostupnost lze hodnotit jako výbornou a jedním z nejvíce optimistických faktů je, že společnost je nakloněna dalšímu vývoji systému a kontaktní místo do budoucna vnímá jako strategického prostředníka mezi občany a výkonem veřejné správy bez ohledu na obsahovou formu procesů. Na druhou stranu, laicky řečeno „každá věc má své mouchy“, tak ani systém Czech POINT není dnes ve stavu dokonalosti. Dle mého názoru by měl podléhat většímu finančnímu dozoru a kontrole investic. Tím je myšleno hlavně tuto kontrolu prokazovat společnosti libovolnou formou prezentačních souborů. Být více otevřený a tak jako je úderný symbol e-governmentu Egon, i Czech POINT by měl být viditelný a zapamatovatelný. Kontaktní místa jsou dnes snadno přehlédnutelná díky slabé propagaci navenek. Mnohdy jsou označeny pouze malým logem na vstupních dveřích. Očekával bych také, že webové stránky budou nastaveny více „uživatelsky“, tedy zaměřeny pro občany České republiky.

Dalším možným krokem dopředu může být zavedení nových služeb, které jsem navrhl v praktické části. Tyto nové služby by mohly rozšířit klientelu a zvýšit zájem a využívání služeb systému Czech POINT. Jako stěžejní bych označil služby jako Hlasování v referendech, Výpis z registru dlužníků, Podání daňového přiznání či např. Ověřování podpisů na petici při kandidatuře do přímých prezidentských voleb.

Z dalších výsledků hodnocení, konkrétně pomocí průměrných výstupů lze dedukovat, že navyšování počtu kontaktních míst by bylo efektivní pouze v oblastech, kde je v současné době špatná dostupnost kontaktního místa. Nutné rozšiřování pouze za účelem navyšování počtu poboček lze označit za vysoce neefektivní.

Portfolio aktuálně nabízených služeb hodnotí společnost jako dostačující, v některých případech jako skvělé. Nachází se zde ale stále služby, které by si společnost přála a ani po 5 letech, kdy podobný výzkum prováděla společnost PPM Factum na pobočkách České pošty, a. s., nejsou tyto služby zavedeny i přesto, že již před 5 lety respondenti tyto služby uvedli.

Závěrem lze konstatovat, že systém Czech POINT plní strategické cíle e-governmentu. Je velkým přínosem pro občany, je hojně využíván a rozhodně má v České republice budoucnost. Měl by ale podléhat větší finanční kontrole, která by vedla k trvalému zlepšování kvality. Domnívám se, že funkce, které jsem navrhl k implementaci, jsou realizovatelné i přesto, že jsem ponechal určité odpovědi na otázky ohledně problematiky implementace nezodpovězené. Je velice důležité, aby Ministerstvo vnitra ČR bylo při zavádění nových služeb opatrné a zájem o nové funkce si nechalo podložit adekvátním výzkumem.

7 Seznam použitých zdrojů

1. LIDINSKÝ, Vít, ŠVARCOVÁ, Ivana, BUDIŠ, Petr, LOEBL Zbyněk, PROCHÁZKOVÁ, Barbora. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, ISBN 978-80-247-2462
3. MATES, Pavel, SMEJKAL, Vladimír. *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. 2. podstatně přepracované a rozšířené vydání, Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-87576-36-6
10. MATES, Pavel, SMEJKAL, Vladimír. *E-government v českém právu*. 1. vydání, Praha: Linde, 2006. ISBN 80-7201-614-8
16. ŠPAČEK, David. *eGovernment – cíle, trendy, a přístupy k jeho hodnocení*. 1. vydání, Praha: C. H. Beck, 2012, ISBN 978-80-7400-261-8
21. ISSS Konference 2011 Hradec Králové, *Czech POINT – kontaktní místo veřejné správy*, Mgr. Jarmila Šmardová, MVČR. Prezentace

Internetové zdroje:

2. Strukturální fondy EU. *E-government*. [online] 2006 [cit. 2014-01-13]. Dostupné z: <http://www.strukturalni-fondy.cz/Glosar/E/E-government>.
4. Ministerstvo vnitra ČR. *Egon*. [online] 2010 [cit. 2014-01-26]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-93.aspx>
5. Institut pro veřejnou správu Praha. *Egon*. [online] 2014 [cit. 2014-01-18]. Dostupné z: <http://www.institutpraha.cz/egon>
6. E-government 2/2011. *Klaudie, spadla z oblak a kulhá?* [online] 2011 [cit. 2014-01-07]. Dostupné z: <http://www.egovernment.cz/archiv/PDF%202-11/7.pdf>
7. Cloud Computing. *Cloud Computing*. [online] 2014 [cit. 2014-01-07]. Dostupné z: <http://www.cloudcomputing.cz>

8. Ministerstvo vnitra ČR. *Informace k používání elektronického podpisu*. [online] 2010 [cit. 2014-01-18]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informace-k-pouzivani-elektronickeho-podpisu.aspx>
9. Institut pro veřejnou správu Praha. *Zaručený elektronický podpis*. [online] 2014 [cit. 2014-01-18]. Dostupné z: http://www.zdarns.cz/egoncentrum/kurzy/zaruceny_el_podpis.pdf
11. Ministerstvo vnitra ČR. *Portál veřejné správy*. [online] 2010 [cit. 2014-01-19]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>
12. Správa základních registrů ČR. *Co jsou to základní registry?* [online] 2014 [cit. 2014-01-06]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/co-jsou-to-zakladni-registry-1->
13. Ministerstvo vnitra ČR. *Informační systémy veřejné správy*. [online] 2010 [cit. 2014-01-18]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx>
14. Informační systémy veřejné správy. *Pojmy aneb ztraceni v ISVS*. [online] 2006 [cit. 2014-01-15], vyd. ADVICE, s. r. o. Dostupné z: <http://www.isvs.cz/pojmy-aneb-ztraceni-v-isvs/>
15. Portál veřejné správy České republiky. *Zákon 300/2008 Sb.* [online] 2008 [cit. 2014-01-11]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakonPar.jsp?page=0&idBiblio=67315&recShow=1&fulltext=&nr=300~2F2008&part=&name=&rpp=15#parCnt>
17. Czech POINT. *Co je Czech POINT*. [online] 2014 [cit. 2014-01-07], vyd. Ministerstvo vnitra ČR. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/22>
18. Czech POINT. *Co Czech POINT nabízí?* [online] 2014 [cit. 2014-01-07], vyd. Ministerstvo vnitra ČR. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/23>
19. Czech POINT. *Datové schránky*. [online] 2014 [cit. 2014-01-08], vyd. Ministerstvo vnitra ČR. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/389>
20. Czech POINT. *Autorizovaná konverze*. [online] 2014 [cit. 2014-01-07], vyd. Ministerstvo vnitra ČR. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>

22. Volba prezidenta. *Podmínky přímé volby prezidenta* [online] 2014 [cit. 2014-1-14], vyd. Dabs, a.s. Dostupné z:

http://www.volba-prezidenta.cz/podminky_prime_volby_prezidenta/