

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

PEDAGOGICKÁ FAKULTA

Ústav pedagogiky a sociálních studií

Diplomová práce

Dana Tománková

**VYUŽITÍ ČESKÉHO PODACÍHO OVĚŘOVACÍHO INFORMAČNÍHO
NÁRODNÍHO TERMINÁLU CZECH POINT STÁTNÍ SPRÁVOU VE VZTAHU
K OBČANOVÍ**

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedených pramenů a literatury.

V Olomouci dne 3.6.2013

.....

Dana Tománková

Poděkování

Děkuji Ing. Aleně Opletalové, Ph.D., za odborné vedení, pomoc a cenné rady, které mi poskytla při zpracování diplomové práce.

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Dana Tománková
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	Ing. Alena Opletalová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2013

Název práce:	Využití Českého Podacího Ověřovacího Informačního Národního Terminálu Czech POINT státní správou ve vztahu k občanovi.
Název v angličtině:	The Utilization of CZECH POINT - the Czech National Filing Authentication Information Terminal by State Administration in Relation to the Citizen.
Anotace práce:	<p>V teoretické části bude definována problematika fungování systému Czech POINT, např. vymezení elektronizace veřejné správy, čili eGovernmentu, její historie, přínosy a představení stěžejní legislativy. Budou zde také definovány základní teoretické pojmy, představen Czech POINT, charakterizovány jeho tendence, realizace i vývoj—a specifikována kontaktní místa, která tyto služby poskytují. Dále se čtenář seznámí s konkrétním kontaktním místem ve Vrbně pod Pradědem. V rámci práce bude zmíněn proces vzdělávání kompetentních osob. Kromě toho jedna z částí zmíní podstatné funkce Czech POINTu (např. výpisy), osvětlí význam, zhodnotí výhody i klady z hlediska praktického využití a zasadí služby Czech POINTu do jednoduchého systému poskytování služeb na základě provedené analýzy o výši správních poplatků i o počtu využívanosti za určitá období.</p> <p>Praktická část bude věnována empirickému šetření, jehož cílem bylo zjistit úroveň poskytovaných služeb v rámci Czech POINTu ve Vrbně pod Pradědem, na základě dílčích cílů bude zjištěno, jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa Czech POINTu ve Vrbně pod Pradědem, zda toto</p>

	<p>pracoviště opravdu navštěvují, jak často a jestli preferují služby Czech POINTu před službami ostatních úřadů. Dále bude zjišťováno, které ze služeb Czech POINTu občané využívají nejvíce, jak hodnotí výši správních poplatků za tyto služby a jaký mají názor na organizační a personální zajištění výše zmíněného kontaktního místa. Důležitým krokem bude návrh opatření na možné zefektivnění služeb.</p>
<p>Klíčová slova:</p>	<p>eGovernment, elektronizace veřejné správy, Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, městský úřad, kontaktní místo Czech POINT, služby a výpisy Czech POINT, občané</p>
<p>Anotace v angličtině:</p>	<p>This thesis focuses on the utilisation of Czech POINT, the Czech National Filing Authentication Information Terminal by State Administration in Relation to the Citizen.</p> <p>The theoretical part deals with the issues of Czech POINT operation, i.e. defining public administration digitization - eGovernment, its history, benefits and main legislation. It also defines basic theoretical terminology. An important element of this part is the introduction of Czech POINT, its implementation, development, tendencies and the specification of contact points providing this service, with an example of a particular contact point. Another section mentions fundamental functions of Czech POINT such as excerpts, and explains its importance, evaluates its benefits and strong points with regard to practical use and places Czech POINT services in a simple service provision system it is able to render the citizens with regard to already available statistical numbers at the rate of administrative fees and the utility rate for certain periods.</p> <p>The practical part deals with a research survey, the goal of which is to find out the level of provided services within Czech POINT and to ascertain by partial goals how citizens evaluate the establishment of a Czech POINT contact point,</p>

	<p>whether citizens really attend such workplace and prefer using Czech POINT services to other offices. It also studies how often citizens attend the Czech POINT workplace, which services they use most frequently, how they evaluate the amount of administrative fees for Czech POINT services and what their opinion is of the organisational and personnel assurance of the service. An important step is the acceptance of proposals of measures for making the services more efficient.</p>
Klíčová slova v angličtině:	eGovernment, public administration digitization, Czech National Filing Authentication Information Terminal, town office, Czech POINT contact point, Czech POINT services and excerpts, citizens
Přílohy vázané v práci:	<p>Příloha č. 1: Dotazník</p> <p>Příloha č. 2: Místo vzdělávání dospělých v rámci celoživotního vzdělávání</p>
Rozsah práce:	100
Jazyk práce:	český

OBSAH

Úvod.....	6
I TEORETICKÁ ČÁST.....	9
1 Obecný úvod do problematiky a terminologie eGovernmentu.....	10
1.1 Definice, vymezení a cíl eGovernmentu v České republice.....	10
1.2 Vývoj eGovernmentu v České republice.....	11
1.3 Přínosy a rizika zavedení eGovernmentu v České republice.....	13
1.4 Legislativa týkající se eGovernmentu v České republice.....	15
2 Vymezení projektu Czech POINT v rámci eGovernmentu	19
2.1 Symbol eGovernmentu - eGON.....	19
2.2 Vymezení projektu Czech POINT jako nového média	20
3 Historie a vývoj služby Czech POINT v rámci eGovernmentu	21
3.1 Definice, prvotní stimuly a cíle projektu Czech POINT v České republice.....	21
3.1.1 Kontaktní místa Czech POINT	23
3.1.2 Kontaktní místo Czech POINT neboli subjekty provozující službu Czech POINT	23
4 Nabídka poskytovaných výpisů z centrálních registrů veřejné správy	28
prostřednictvím rozhraní Czech POINT	28
4.1 Kontaktní místo Czech POINT – Česká pošta	28
4.1.1 E-shop, datové schránky, automatická konverze dokumentů, ověřování, DONEZ	28
4.2 Kontaktní místo Czech POINT – matriční úřad	31
4.2.1 Výpis z obchodního rejstříku	33
4.2.2 Výpis ze živnostenského rejstříku.....	34
4.2.3 Přijetí podání podle živnostenského zákona	34
4.2.4 Výpis z Rejstříku trestů – fyzické osoby.....	34
4.2.5 Výpis z Rejstříku trestů – právnické osoby.....	35
4.2.6 Výpis z katastru nemovitostí	35
4.2.7 Výpis z bodového hodnocení řidiče	36
4.2.8 Výpis z insolventního rejstříku	37
4.2.9 Žádost o výpis či opis z Rejstříku trestů.....	37
4.2.10 Vydání ověřeného výstupu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů	37
4.2.11 Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH	38
4.2.12 Datové schránky.....	39
4.2.13 Autorizovaná konverze dokumentů	41
4.2.14 Centrální uložště ověřovacích doložek	42
4.2.15 Úschovna systému Czech POINT	42
4.2.16 CzechPOINT@office	42

5	Praktické využití projektu Czech POINT na Městském úřadě ve Vrbně.....	44
5.1	Město a Městský úřad Vrbno pod Pradědem	44
5.2	Dotace a zřízení pracoviště Czech POINT na Městském úřadě ve Vrbně	45
5.3	Pracoviště Czech POINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem	46
5.4	Vzdělávání kompetentních pracovníků v oblasti práce s Czech POINTem.....	46
5.4.1	Vzdělávání dospělých	46
5.4.2	Vymezení vzdělávání kompetentních pracovníků Czech POINTu.....	49
5.5	Správní poplatky služby Czech POINT	50
5.6	Funkční prostředí rozhraní Czech POINT.....	52
5.7	Analýza využívání služeb Czech POINTu občany města Vrbna pod Pradědem.....	53
II	EMPIRICKÁ ČÁST.....	58
7	Empirické šetření úrovně využívání služeb Czech POINTu	59
7.1	Stanovení problémové oblasti a cílů řešení	59
7.2	Vymezení otázek empirického šetření	60
7.3	Metody empirického šetření a jejich popis.....	61
7.5	Charakteristika výběrového souboru respondentů	62
7.6	Pilotáž a předprůzkum.....	62
7.6.1	Pilotáž	63
7.6.2	Předprůzkum	63
7.7	Realizace a zpracování empirického šetření.....	64
7.8	Analýza výsledků dotazníkového šetření	64
7.9	Interpretace údajů z dotazníkového šetření.....	72
7.10	Diskuze výsledků empirického šetření	75
7.11	Návrh doporučení na zlepšení služeb Czech POINT ve vztahu k občanovi	76
	Závěr.....	78
	Seznam použité literatury a zdrojů.....	82
	Seznam tabulek.....	89
	Seznam grafů	90
	Seznam obrázků	91
	Seznam příloh	92

Úvod

Překvapivě rychlý rozvoj elektronizace veřejné správy vedl k prudkému vývoji nových a nových služeb, služeb, které by napomohly ke zrychlení a zefektivnění komunikace občanů se státní správou. Ministerstvo vnitra České republiky si kladlo za cíl kladný rozvoj elektronizace veřejné správy s cílem umožnit občanům jednat s úřady prostřednictvím internetu, omezit byrokracii, zlevnit a zefektivnit fungování veřejné správy. Prioritou Ministerstva vnitra bylo rozšířit své portfolio služeb, a proto v roce 2007 představilo projekt Českého Podacího Ověřovacího Informačního Národního Terminálu Czech POINT jako jednu z nejdůležitějších složek tzv. eGovernmentu, tedy jako jeden článek elektronizace veřejné správy. Czech POINT měl zajistit lepší dostupnost služeb a přiblížit úřad občanovi. Jednalo se v té době o skutečně přelomový počín elektronizace veřejné správy. Strategie Czech POINTu změnila pohled na celkové fungování státní správy. Středem pozornosti se stává občan, nikoliv úřad. Občané již nemusí obíhat jednotlivé úřady, neboť tuto roli převzala data.

Zájem o Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál Czech POINT, jímž se budu zabývat v této diplomové práci, pramení zejména z mé každodenní pracovní zkušenosti na kontaktním pracovišti Czech POINTu na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem. Věřím, že budu moci využít nejen své doposud nabyté praktické zkušenosti a dovednosti, ale i teoretické poznatky týkající se dané problematiky.

Popisovanou problematiku považuji za aktuální, protože se s projektem Czech POINT může setkat každý z nás, a to buď z pozice klienta, který alespoň jednou v životě tohoto systému využije, nebo i z pozice pracovníka kontaktního místa Czech POINT.

Cílem diplomové práce je vymezit problematiku fungování systému Czech POINT a zjistit úroveň poskytovaných služeb v rámci Czech POINTu ve Vrbně pod Pradědem. Na základě dílčích cílů bude zjištěno, jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa Czech POINTu ve Vrbně pod Pradědem, zda toto pracoviště opravdu navštěvují, jak často a jestli preferují služby Czech POINTu před službami na jiných úřadech. Dále bude zkoumáno, které ze služeb Czech POINTu občané využívají nejvíce, jak hodnotí výši správních poplatků za tyto služby a jaký mají názor na organizační a personální zajištění výše zmíněného kontaktního místa.

Diplomová práce je rozdělena na tři části (teoretickou, praktickou a návrhovou). V teoretické části bude vymezeno fungování systému Czech POINT. Čtenář se seznámí

s elektronizací, se smyslem a se systémem veřejné správy. V úvodní kapitole této části nadefinuji základní teoretické pojmy a ve stručnosti nastíním historii, přínosy zavedení a s tím spojená možná rizika. Nebude opomenuto ani představení stěžejní legislativy zabývající se problematikou elektronizace veřejné správy, čili eGovernmentu, v jehož dikci se projekt Czech POINT nachází. Další kapitola se bude již detailněji zabírat samotným projektem Czech POINT, přičemž na začátku opět vysvětlím základní charakteristiky projektu. Kromě toho se budu zabývat prvotními stimuly vedoucími k jeho vzniku, samotnou realizací, vývojem, či tendencemi a specifikuji kontaktní místa, která tyto služby poskytují. Dále budu popisovat podstatné funkce a výpisy, jako je výpis z Rejstříku trestů atd. a osvětlím význam, zhodnotím výhody, přínosy a klady z hlediska praktického využití a popíšu jednoduchý systém poskytování služeb, které je Czech POINT schopen občanům poskytnout. Následně se zaměřím na popis města a Městského úřadu ve Vrbně pod Pradědem. Tento úřad sehráje velmi důležitou roli v empirickém šetření zabývajícím se pracovištěm Czech POINTu a službami poskytovanými jeho prostřednictvím. Dotknu se také procesu vzdělávání kompetentních pracovníků v rámci kontaktního místa Czech POINT. Zmíním informace týkající se finanční oblasti, a to jak dotací na zřízení pracoviště, tak i poplatků za samotné zprostředkování služeb. Dále osvětlím funkční prostředí Czech POINTu. Důležitým krokem bude provedení analýzy dostupných údajů o výši správních poplatků i o využívanosti Czech POINTu na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem v určitých obdobích, a to od počátku fungování až do současnosti. Údaje rozpracuji do jednotlivých tabulek.

V praktické části budu zpracovávat data získaná z poznatků z teoretické části, dále z konkrétních analýz sestavených z dostupných údajů o výši správních poplatků a využívanosti kontaktního místa Czech POINTu na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem za určitá období a také využiji výsledků šetření provedeného u dotázaných občanů. Na základě zjištěných poznatků navrhu řešení, která by mohla vést ke zlepšení stávajících služeb Czech POINTu. V praktické části provedu již výše zmíněné dotazníkové šetření, prostřednictvím kterého zjistím pocíťovanou úroveň poskytovaných služeb v rámci Czech POINTu ve Vrbně pod Pradědem a v souladu s dílčími cíli rozpoznám, jak občané hodnotí zřízení tohoto kontaktního místa, zda toto pracoviště navštěvují a jak často, jestli preferují služby Czech POINTu před službami ostatních úřadů, které služby využívají nejvíce, jak hodnotí výši správních poplatků za konkrétní služby a jaký mají názor na organizační a personální zajištění výše zmíněného kontaktního místa.

V návrhové části se budu zabývat zjištěnými poznatky, na jejichž základě navrhu řešení vedoucí ke zlepšení stávajících služeb Czech POINTu. Tato řešení budou odrážet výstupy z provedeného dotazníkového šetření, které bylo věnováno této problematice. Diplomová práce bude doplněna přílohami, grafy, tabulkami a obrázky.

I TEORETICKÁ ČÁST

1 Obecný úvod do problematiky a terminologie eGovernmentu

Aby mohlo být provedeno šetření a analýza, je nutné vymezit a definovat základní pojmy, které úzce souvisí s postupem šetření a pochopením daného problému diplomové práce. První kapitola tedy přiblíží a definuje pojem eGovernment a to, jaké jsou cíle zavádění eGovernmentu. Dále zde bude nastíněn postupný vývoj zavádění eGovernmentu v České republice. Nedílnou součástí této kapitoly musí být i zmínka o přínosech, ale i o možných rizicích týkajících se zavádění eGovernmentu. V neposlední řadě tato část nastíní legislativu s tímto pojmem související.

1.1 Definice, vymezení a cíl eGovernmentu v České republice

Pojem eGovernment se užívá ve své původní, anglické podobě. Jedná se o zkrácení termínu *electronic government*, tedy doslova elektronická správa. Problematika eGovernmentu a jeho zavádění do praxe je velmi složitá. Vyžaduje vymezení definic samotného pojmu eGovernment, identifikaci jeho potenciálu a přínosů, stanovení cílů a očekávání a v neposlední řadě i analýzu toho, jak se má eGovernment co nejefektivněji implementovat. Hlavním cílem tohoto projektu bylo usnadnění života občanů. Tuto podmínku si kladlo Ministerstvo vnitra již při rozvoji tohoto projektu. V současné době se pojem eGovernment čím dál více dostává do podvědomí občanů. V literatuře nacházíme mnohá vysvětlení tohoto pojmu, proto zde uvedu několik definic, které rozsah a vymezení eGovernmentu společně plně vystihnou.

Podle Matese je jisté, že se výraz eGovernment stal součástí slovníku moderní české společnosti natolik, že se k němu snad ani nehledá odpovídající překlad v žádném jazyce.¹ Lidinský ve své knize uvádí hned několik obecně používaných definic eGovernmentu. Podle tohoto autora slovo eGovernment v České republice zdomácnělo, a tak se nikdo nediví, že ho slyší téměř denně v politických debatách, laických i odborných diskuzích, na seminářích nebo ve školách. Jeho přesné vymezení a chápání bývá ovšem různé. Jedna z definic vymezuje eGovernment následovně: „*EGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými*

¹MATES, Pavel. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006, ISBN 80-720-1614-8. s. 9.

organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných kvalitních informačních služeb“.²

Jiný pohled na význam slova uvádí Organizace spojených národů. EGovernment je podle ní trvalá povinnost veřejné správy zlepšovat vztahy mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Má to být praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout. Tato definice je celkem obecná a nehovoří příliš o zapojení informačních systémů a o praktickém využití eGovernmentu.³

Praktickou a použitelnější definici využívá Ministerstvo vnitra České republiky (dále jen „MV ČR“), které chápe eGovernment jako transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy.⁴ Zjednodušeně bychom mohli říci, že jde o přesunutí administrativy do elektronické podoby. Pojem eGovernment se stal součástí terminologie používané v moderní společnosti. Stal se prioritou modernizace, která poskytne lidem větší komfort při jednání se státem a jeho orgány tím, že urychlí komunikaci celkově. Ve své podstatě se jedná o zefektivnění výkonu orgánů veřejné moci. Občané mají jednodušší přístup k informacím, mohou kontrolovat výše zmíněné orgány a tím snižovat nebezpečí korupce. Úspora času i peněz, ale také rychlost a kontinuita úřadování patří k výhodám eGovernmentu. Jak uvedl tehdejší ministr Ivan Langer: „EGovernment je dobrá cesta k našemu cíli. Nepotřebujeme více zákonů, více úřadů, více úředníků a více počítačů. Potřebujeme kvalitní zákony, funkční úřady, profesionální úředníky a užitečné informační technologie“.⁵

1.2 Vývoj eGovernmentu v České republice

Vývoj eGovernmentu v sobě nese několik zásadních časových pilířů, které se staly základem pro celý systém spuštění a následného fungování eGovernmentu. Podávání žádostí o informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím bylo v roce 1999 první službou, kterou mohl občan vyřizovat elektronicky.

² LIDINSKÝ, Vít, et. al. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008, ISBN 978-80-247-2462-1. s. 7.

³ LIDINSKÝ, Vít, et. al. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008, ISBN 978-80-247-2462-1. s. 7.

⁴ LIDINSKÝ, Vít, et.al. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008, ISBN 978-80-247-2462-1. s. 7.

⁵ EGovernment: Veřejná správa jako živý organismus. MINISTERSTVO VNITRA ČR. Czech POINT [online]. 2010 [cit. 2012-12-05]. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGON_brozura.pdf.

V roce 2000 pak byl vložen do českého právního řádu institut elektronického podpisu, který měl umožnit občanům komunikovat s orgány veřejné moci prostřednictvím elektronické cesty. Bohužel trvalo další téměř rok a půl, než byl vydán prováděcí právní předpis k tomuto zákonu, který by tuto funkci elektronického podpisu umožnil realizovat v praxi. V souvislosti se zavedením elektronického podpisu bylo novelou správního řádu umožněno používat elektronickou komunikaci v řadě správních agend orgánů veřejné moci. Velký počet úřadů však na tuto činnost nebyl připraven, často ani neexistovaly elektronické podatelny.

V roce 2000 byla zároveň schválena úprava, která měla tehdy nově zřízenému Úřadu pro veřejné informační systémy umožnit koordinaci informačních systémů ve správě tak, aby tyto systémy spolu mohly vzájemně komunikovat a sdílet data.

Ve stejném roce byl zřízen Úřad na ochranu osobních údajů, v jehož kompetenci je dohlížet na správné zpracování osobních údajů občanů.

Dne 1.1.2003 zanikl Úřad pro veřejné informační systémy a jeho místo nově zaujalo Ministerstvo informatiky České republiky (dále jen „MI ČR“). To kromě jiného připravilo a prosadilo několik novel právních předpisů, jako například novelu zákona o elektronickém podpisu, která uložila povinnost všem úřadům provozovat elektronické podatelny a zavedla elektronické značení, či novelu zákona o informačních systémech veřejné správy. Kromě těchto legislativních kroků připravilo Ministerstvo informatiky i státní a komunikační politiku, Broadbandovou strategii či Národní strategii informační bezpečnosti. MI ČR však bylo vždy z důvodu svého relativně slabého postavení spíše jakýmsi marketingovým propagátorem elektronické formy komunikace či subjektem, který monitoruje problematiku eGovernmentu a zastupuje Českou republiku navenek v oblasti informační společnosti u EU a ostatních mezinárodních organizací. Zároveň také platí, že každé ministerstvo implementuje své aplikace eGovernmentu samostatně s různou intenzitou. V tomto procesu právě záleží na politické vůli jednotlivých ministrů, do jejichž kompetence příslušné agendy spadají, zda budou investovat do následné elektronizace těchto agend.

Po vzniku MI ČR v roce 2003 došlo k významnému odklonu od původních strategických dokumentů přijatých v roce 1999. Strategie byly přehodnoceny a vše vyústilo v roce 2004 schválením Státní informační a komunikační politiky, známé také jako eČesko 2006. V souladu s cíli Lisabonského procesu se Státní a informační komunikační politika orientuje zejména na rozpracování záměrů eEurope 2005 do národních podmínek tak, aby Česká republika dostála svým závazkům vůči EU a současně s tím vytěžila maximum z možností, které skýtá potenciál informačních a komunikačních technologií.

V roce 2006 došlo k zahájení projektu eGON, který představuje komplexní projekt počátku elektronizace veřejné správy, která má za úkol efektivitu veřejné správy zvýšit.

V roce 2007 bylo zrušeno Ministerstvo informatiky, přičemž agenda tohoto ministerstva přešla pod Ministerstvo vnitra, které se s velkým úsilím pustilo do budování KIVS (tj. Komunikační infrastruktury veřejné správy). Tentýž rok se věnovalo hlavně přípravám projektu Czech POINT, legislativním úpravám a realizačním fázím. Začaly se také rozvíjet a rozšiřovat pobočky Czech POINTu.

V roce 2008 byl přijat zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentu, někdy nazývaný též jako zákon o eGovernmentu. Ten byl zásadní pro vznik datových schránek.

Dne 1.7.2012 došlo ke spuštění ostrého provozu základních registrů veřejné správy. V souvislosti s těmito změnami bylo dosaženo některých cílů stanovených ve Státní informační a komunikační politice, ale řada z nich jich ještě splněna nebyla. Mezi tyto nesplněné cíle patří např. tyto:

- 1) „*vybavit postupně čipovými kartami vedoucí a odborné pracovníky veřejné správy*“
- 2) „*definovat, legislativně ošetřit a následně zavést do praxe jednotný bezvýznamný národní identifikátor*“
- 3) „*eliminovat na nejnižší možnou míru povinnost občana předkládat orgánům veřejné správy dokumenty v listinné podobě, pokud si je mohou orgány mezi sebou poskytovat elektronicky*“⁶

1.3 Přínosy a rizika zavedení eGovernmentu v České republice

Přínos elektronické veřejné správy je pro občany nesporný. Efektivní elektronická státní správa změní způsob, jakým jí občané sdělují své informace a jak je od ní získávají. Současně se změní i to, jak státní správa s těmito informacemi interně pracuje. Hlavním cílem pro zavedení elektronické státní správy by měla být transparentnost, bezpečnost, efektivnost, účinnost a úspora nákladů.

⁶ VANÍČEK, Zdeněk. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*, Praha: Linde, 2011, ISBN 78-807-2018-550. s. 27-28.

První z několika výhod eGovernmentu je větší uživatelský komfort jak klienta, což je mj. i hlavním smyslem a funkcí tohoto způsobu předávání informací, tak i pracovníka, který služby zprostředkovává. Komfort na straně klienta spočívá ve zjednodušení a urychlení komunikace občanů či podnikatelských subjektů s těmito orgány. Úředníci mohou pro změnu věnovat více času jiným než administrativním úkonům. V souvislosti s tím zároveň přirozeně dochází k posílení demokratizace veřejné správy a její funkce jakožto služby veřejnosti. Důsledkem eGovernmentu by mělo také být zefektivnění agendy státu jako takového.

Podíváme-li se na systém elektronizace státní správy podrobněji, z pohledu klienta patří mezi významné výhody jak úspora času, tak i peněz. Lidé nemusí trávit čas dojížděním na úřady nebo postáváním v nekonečných a zdlouhavých frontách, mají možnost získat informaci nebo si stáhnout formulář přímo ze svého domova či kanceláře a po vyplnění jej zase odeslat, aniž by museli navštívit jakýkoliv úřad či poštu. Přitom mají klienti možnost dokumenty, které vyplňují dálkově, přečíst a prostudovat pohodlně doma. Na případné promyšlení a rozhodování mají více času.

Z pohledu úředníka dochází k úsporám prostředků. Odpadají náklady na poštovné, administrativu, spisovou a archivní službu atd. Využití moderních technologií eGovernmentu by mělo rovněž vést ke snížení počtu zaměstnanců. Další předností eGovernmentu je nepřerušování kontinuity úřadování, a tudíž i zvýšená efektivita práce. Jednoduchou záležitost lze vyřídit pouhým kliknutím, popř. stisknutím jedné či více kláves. Úředník má v současné době k dispozici určité databáze jako např. evidence a registry, v nichž může snadno vyhledávat. Tento rys eGovernmentu lze charakterizovat tak, že úřady mohou fungovat sedm dní v týdnu 24 hodin denně. *„Všechny tyto efekty se samozřejmě dostaví až na základě nemalých vstupních investic, kdy se ale vložené prostředky relativně brzy vrátí, přičemž efekt, který přinese zkvalitnění a zpříjemnění výkonu veřejné správy, je penězi neocenitelný“.*⁷

Každý projekt s sebou nese výhody, ale musíme brát v potaz i možné nevýhody, které mohou vyplavat na povrch. Starší občané například často postrádají počítačovou gramotnost, tudíž by pro ně mohlo být využívání eGovernmentu dosti problematické. Dále hrozí, že pro některé klienty bude zavádění tohoto projektu nevýhodné. Příjemcem elektronické pošty může být totiž pouze subjekt, který má k dispozici informační a komunikační technologie a umí s těmito technologiemi zacházet. Na základě těchto konstatování lze říct, že se s novými

⁷MATES, Pavel. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006, ISBN 80-720-1614-8. s. 9-10.

službami eGovernmentu nebudou moci všichni klienti ztotožnit. Proto by bylo vhodné při zavádění nových technologií eGovernmentu na takovéto klienty myslet.

1.4 Legislativa týkající se eGovernmentu v České republice

Důležitou součástí a nepostradatelným článkem zavádění eGovernmentu v České republice je odpovídající legislativní opora. Pokud se budou rozvíjet a rozšiřovat služby eGovernmentu, v důsledku toho musí docházet i k rozvoji legislativy. Tvorba právních předpisů představuje nesmírně složitý proces náročný jak z hlediska parametrů časových, tak i z hlediska aspektů právních a věcných. Proces legislativy lze označit jako syntézu právních a současně i legislativně-technických postupů, kdy nelze podcenit žádný z výše uvedených aspektů.

Mezi nejdůležitější zákony týkající se oblasti eGovernmentu patří pro některé velmi očekávaný **zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Zákon** se týká povinnosti orgánů veřejné moci poskytovat informace státním orgánům, územním samosprávným celkům, jejich orgánům a veřejným institucím a zároveň upravuje poskytování informací elektronickou cestou.⁸

Dalším důležitým zákonem je **zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých zákonů.** „*Tento zákon stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s vytvářením, užíváním, provozem a rozvojem informačních systémů veřejné správy*“.⁹

Bylo nutné vytvořit normu, která by vymezila pojem elektronický podpis, a proto byl schválen **zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.** Tento zákon tedy vymezuje definici elektronického podpisu a formuluje jeho druhy. Dále jsou zde upraveny podmínky pro vydávání jednotlivých druhů elektronických podpisů a v souvislosti s tím i postavení poskytovatelů certifikačních služeb.¹⁰

Co se týče archiválií, je **k dispozici zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě.** Tento zákon upravuje výběr, evidenci a kategorizaci archiválií, jejich ochranu, práva a povinnosti držitelů a správce archiválií, využívání archiválií, zpracování osobních údajů

⁸§ 1, odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

⁹§ 2 zákona č. 365/2005 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů*. 14. 9. 2000.

¹⁰§ 1 zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. In: *Sbírka zákonů*. 29. 6. 2006.

pro účely archivnictví, soustavu archivů, práva a povinnosti zřizovatelů archivů, spisovou službu, působnost Ministerstva vnitra a dalších správních úřadů na úseku archivnictví a výkonu spisové služby a v neposlední řadě správní delikty.¹¹

Dalším schváleným zákonem je **zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích**. „*Tento zákon upravuje na základě práva Evropských společenství podmínky podnikání a výkon státní správy, včetně regulace trhu, v oblasti elektronických komunikací*“.¹²

Klíčovým pojmem, který se objevuje v Czech POINTu, je autorizovaná konverze dokumentů (o tomto pojmu bude pojednáno později). Aby se do systému mohla tato služba dostat, musel být schválen **zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů**. Tento zákon upravuje elektronické úkony státních orgánů, orgánů územních samosprávných celků, Pozemkového fondu České republiky a jiných státních fondů, zdravotních pojišťoven, Českého rozhlasu, České televize, samosprávných komor zřízených zákonem, notářů a soudních exekutorů vůči fyzickým a právnickým osobám, dále elektronické úkony mezi orgány veřejné moci navzájem prostřednictvím datových stránek, dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob prostřednictvím datových schránek, informační systém datových schránek a autorizovanou konverzi dokumentů. Tento zákon se nevztahuje na dokumenty, které obsahují utajované informace.¹³

Za zákon spojovaný s pokrokem veřejné správy je považován **Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech**. „*Tento zákon vymezuje obsah základních registrů a informačních systémů územní identifikace a stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s jejich vytvářením, užíváním a provozem*“.¹⁴

Vláda vydala v této souvislosti i několik nařízení. Jedním z nich je **Nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů**. Toto nařízení stanovilo povinnost orgánů veřejné moci zřídit e-podatelný (nebo v případě malého objemu elektronické komunikace zajistit příjem a odesílání

¹¹ § 1 zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě. In: *Sbírka zákonů*. 30. 6. 2004.

¹² § 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

¹³ § 1 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

¹⁴ § 1 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech. In: *Sbírka zákonů*. 26. 3. 2009. ISSN 1211-1244.

zpráv prostřednictvím e-podatelný jiného úřadu), vybavit příslušné zaměstnance zaručenými elektronickými podpisy a zajistit odpovídajícím způsobem ochranu zpracování informací.¹⁵

Do legislativy ohledně eGovernmentu je nutné zahrnout i vyhlášky. **Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách** „*upravuje postup, jak mají orgány veřejné moci přijímat a odesílat datové zprávy prostřednictvím elektronické podatelny*“.¹⁶

Další vyhláškou je **Vyhláška č. 191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby**. „*Vyhláška stanoví podrobnosti výkonu spisové služby, které se vztahují k původcům dokumentů, jimiž se pro účely vyhlášky rozumí určení původci, obce, které nejsou určenými původci, organizační složky územních samosprávných celků a právnické osoby zřízené nebo založené územními samosprávnými celky v rozsahu, v jakém vykonávají spisovou službu podle zákona*“.¹⁷

Legislativy je opravdu pozhnaně. Následuje **Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze**. „*Tato vyhláška upravuje technické náležitosti provádění autorizované konverze dokumentů, technické náležitosti dokumentu, který provedením konverze vznikl, technické náležitosti dokumentu, jehož převedením výstup při konverzi vznikl a vzor osvědčení o vykonání zkoušky zaměstnance provádějícího konverzi vznikl*“.¹⁸

V pořadí čtvrtá je **Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání informačního systému datových schránek**. Vyhláška stanovila náležitosti přístupových údajů pro přihlašování do datové schránky, elektronické prostředky pro přihlašování do datové schránky, technické podmínky a bezpečnostní zásady pro přístup do datové schránky, přístupové formáty datové zprávy dodávané do datové zprávy, maximální velikost datové zprávy dodávané do datové schránky, dobu uložení datové zprávy do datové schránky, technické náležitosti užívání datové schránky a způsob tvorby identifikátoru datové schránky.¹⁹ Vyhláška také určila požadavky na strukturu a obsah informační koncepce.

Další požadavky jsou blíže specifikovány ve **vyhlášce č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška**

¹⁵§1 nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů*. 25. 8. 2004.

¹⁶§ 1 vyhlášky č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách. In: *Sbírka zákonů*. 25. 8. 2004.

¹⁷§ 1 vyhlášky č. 191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby.

¹⁸§1 vyhlášky č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze. In: *Sbírka zákonů*. 17.6.2009. ISSN 1211-1244.

¹⁹ § 1 vyhlášky č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobnosti užívání systému datových schránek.

o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy). Tato vyhláška stanovila požadavky na strukturu a obsah informační koncepce, dále postupy orgánů veřejné správy při jejím vytváření, vydávání i při vyhodnocování dodržování těchto požadavků, kromě toho též požadavky na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy, požadavky na strukturu a obsah provozní dokumentace a na rozsah provozní dokumentace předkládané při atestaci.²⁰

Vyhláška č. 528/2006 Sb., o formě a technických náležitostech předávání údajů do informačních systémů, který obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných systémů veřejné správy (vyhláška o informačním systému o informačních systémech veřejné správy) vymezuje formu a technické náležitosti předávání údajů do veřejného informačního systému. Ten obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných informačních systémů veřejné správy.²¹

K dalším důležitým vyhláškám, které stojí za zmínku, patří **Vyhláška č. 442/2006 Sb., která stanovuje strukturu informací zveřejňovaných** o povinném subjektu způsobem umožňujícím dálkový přístup.

Neméně důležitá je i **Vyhláška č. 53/2007 Sb., která popisuje technické a funkční náležitosti uskutečňování komunikačních vazeb mezi informačními systémy veřejné správy prostřednictvím referenčního rozhraní ISVS.**

Poslední vyhláškou, o které je třeba se zmínit, je **Vyhláška č. 469/2006 Sb., ve které jsou upraveny náležitosti předávání údajů do informačního systému.**

Pokud má veřejná správa fungovat dle daných představ svižně a kvalitně, musí být přesně vymezeny priority, ucelené strategie a cíle a mimo to by všechny zúčastněné subjekty měly pochopit celou systematiku fungování této tak rychle se rozvíjející služby, která prošla složitým vývojem. Aby tato služba mohla začít fungovat, musela být vytvořena a schválena síť zákonů a vyhlášek, kterými je nutno řídit se dle jejich platných znění. Bez těchto dokumentů, jež vedly k rozvoji online služeb, by nebylo možné očekávat pokrok elektronizace veřejné správy. Právě díky nim je tedy zajištěna budoucnost této služby.

²⁰§1 vyhlášky č.529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy). In: *Sbírka zákonů*. 23. 11. 2006. ISSN 1211-1244.

²¹§1 vyhlášky č. 528/2006 Sb., o formě a technických náležitostech předávání údajů do informačních systémů, který obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných systémů veřejné správy (vyhláška o informačním systému o informačních systémech veřejné správy). In: *Sbírka zákonů*. 23. 11. 2006. ISSN 1211-1244.

2 Vymezení projektu Czech POINT v rámci eGovernmentu

Snahou vlády České republiky je co nejvíce se ztotožnit a pochopit celý význam, klady a možnosti nabízených služeb prostřednictvím terminálu Czech POINT. V této části budou vysvětleny základní pojmy týkající se Czech POINTu. Znalost těchto pojmů je klíčová pro porozumění dalším částem diplomové práce. Pro zjednodušení pochopení celého systému slouží oranžový panáček eGON, o němž bude pojednáno v následující podkapitole.

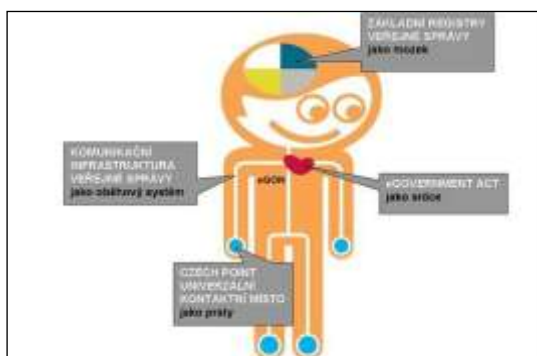
2.1 Symbol eGovernmentu - eGON

Symbolem českého eGovernmentu se stal eGON, oranžový panáček. Nabízí se otázka, proč je tento symbol ztvárněn jako postavička a jaký je jeho účel. Smyslem eGONa je názorně vysvětlit význam fungování komunikace. Díky němu si dovedeme lépe představit způsob i zákonitosti fungování eGovernmentu. Oranžový panáček znázorňuje živý organismus. Má stejné vlastnosti jako eGovernment, je vstřícný, jednoduchý a hlavně funkční. V organismu eGONa vše obdivuhodně funguje. Jak je patrné z obrázku postavičky eGON, představuje se celý systém eGovernmentu, v přeneseném významu jako výše zmíněný živý organismus, ve kterém vše souvisí se vším a jednotlivé části se ve svém fungování navzájem podmiňují a doplňují. Každá oblast eGovernmentu je přirovnávána k jednomu eGONovu užitečnému orgánu. Prsty ucítí podnět, následně vyšlou signál do mozku, ten informaci vyhodnotí a příslušný orgán rozhodne a zpětně informuje prsty, co mají dělat. Informace a data proudí přímo, bez zbytečných průtahů, zbytečných cest. Existenci a životní funkce eGONa zajišťují 4 části:²²

- prsty: **CZECH POINT**,
- oběhová soustava: **KIVS – Komunikační infrastruktura veřejné správy**,
- srdce: **Zákon o eGovernmentu**,
- mozek: **Základní registry veřejné správy**,

Na obrázku č. 1 jsou znázorněny všechny části postavičky eGON.

²²Ministerstvo vnitra České republiky. EGovernment – veřejná správa jako živý organismus [online], 19.10.2010 [2012-05-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/publikace-o-egovernmentu-ke-stazeni.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>.



Obrázek č. 1: Symbol eGovernmentu - eGON²³

2.2 Vymezení projektu Czech POINT jako nového média

Rok od roku se tento pojem více a více dostává do podvědomí lidí, kteří využívají či chtějí využívat moderních služeb, jež prostřednictvím tohoto projektu poskytují úřady občanům. Termín Czech POINT si postupně získal místo ve slovníku naší společnosti. Spojení Czech POINT znamená Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál. Významy jednotlivých výše uvedených slov jsou vlastně zároveň i cílem projektu. Czech POINT však není jen marketingovým označením jednoho z projektů přiblížení veřejné správy občanům, ale je to současně i pojem právní, který byl do našeho právního řádu zaveden novelou zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Tato novela č. 130/2008 Sb. s účinností od 1. července 2008 stanovila v novém ustanovení § 8a zákona č. 365/2000 Sb. pro tzv. kontaktní místo veřejné správy označení Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál neboli Czech POINT. Pouze kontaktní místa veřejné správy mohou užívat tato dvě označení. Žádný jiný subjekt, který není kontaktním místem veřejné správy, uvedená označení nesmí v žádném případě používat.

Czech POINT zavedený v době působení Ivana Langera jako ministra vnitra se dle statistik dostává stále více mezi občany. Před několika lety pouze několik zasvěcenců vědělo nebo alespoň tušilo, co se skrývá pod tímto názvem. V současné době se úzký okruh občanů rozšířil o neskutečně velký počet těch, kteří si dokážou tuto službu představit jako něco užitečného a potřebného pro jejich každodenní život. Proto, aby kdokoli poznal, jaké klady tato služba přináší, je v první řadě nutné opravdu pochopit spletitý systém informační technologie a komunikace mezi úřady navzájem i mezi úřadem a občany.

²³Ministerstvo vnitra České republiky, Czech POINT- komunikace s úřady z jednoho místa; eGON News no. 4[online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/eGON-93.aspx>.

3 Historie a vývoj služby Czech POINT v rámci eGovernmentu

Cílem této kapitoly je poskytnout informace o postupu zavádění projektu Czech POINT.

3.1 Definice, prvotní stimuly a cíle projektu Czech POINT v České republice

Czech POINT neboli kontaktní místo veřejné správy je český vládní projekt, který je součástí strategie vlády směřující k Smart Administration (inteligentní správě), jinými slovy uživatelsky vlídné a efektivní veřejné správě. V počátcích rozvoje Czech POINTu se k existenci služby vyjádřil Ing. Jindřich Kolář, ředitel odboru rozvoje projektů a služeb eGovernmentu na MV ČR, takto: „Když jsme s projektem začínali, mnozí si mysleli, že se jedná pouze o další marný pokus elektronizace veřejné správy. Naši lidé však myšlenky projektu Czech POINT věřili již tehdy a jejich snaha a píle ve spolupráci s vysoce kvalifikovanými odborníky dodavatelů přinesla své ovoce. Dnes můžu říct, že Czech POINT pomohl rozhybat eGONa“.²⁴ Pilotní provoz Czech POINTu byl zahájen 28. března 2007 na Úřadu městské části Praha 13.²⁵

Czech POINT je právně zakotven v zákoně č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Czech POINT, tedy Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, redukuje přílišnou byrokracii ve vztahu občan – veřejná správa. „Podle § 8 a odstavce 2 písmen a, b, c, d, e, f zákona č. 365/2000 Sb. jsou kontaktními místy veřejné správy notáři, krajské úřady, matriční úřady, obecní úřady, obecní úřady městských částí nebo městských obvodů územně členěných statutárních měst a úřady městských částí hlavního města Prahy, jejichž seznam stanoví prováděcí právní předpis a dále to mohou být také zastupitelské úřady stanovené prováděcím předpisem, držitel poštovní licence a Hospodářské komory České republiky“.²⁶

²⁴Kolář, Jindřich. Případová studie Czech POINT. In Novell [online], [2012-05-20]. Dostupné z: <http://www.novell.cz/cs/reseni/czech-point/#>.

²⁵Veřejná správa: týdeník vlády České republiky. s. I: Reprint, 2007, č. 16. ISSN 1213-6581. s. 6.

²⁶MVČR. § 8 a odstavce 2 písmene a, b, c, d, e, f zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů (zákon o informačních systémech veřejné správy). In: Sbirka zákonů České republiky. 2000, částka 99, s. 4670. Dostupný z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka/2000/sb099-00.pdf>. ISSN 1211-1244.

Když chtěl občan nebo podnikatel komunikovat s veřejnou správou, musel v minulosti osobně navštívit příslušné úřady, aby získal všechny potřebné dokumenty, jako jsou výpisy, potvrzení nutné k vyřízení jedné záležitosti apod.

K ulehčení komunikace pro občany přichází Czech POINT, kladný počín české vlády. Cílem projektu je vytvořit garantovanou službu pro komunikaci se státem prostřednictvím jednoho univerzálního místa.²⁷

Prostřednictvím terminálu by mělo být umožněno občanům získat veškeré potřebné dokumenty, které vydává veřejná správa, pouze na jediném místě. Podnikatel nemusí zvlášť žádat o výpis z obchodního rejstříku, trestního rejstříku, o potvrzení o bezdlužnosti atd., neboť všechny tyto dokumenty získá na jednom místě (např. na pobočce terminálu Czech POINT na obecním úřadě nebo na přepážce pošty), a to na počkání. Daného se docílí tím, že registry veřejné správy se elektronicky propojí a každé pověřené místo (např. pobočka pošty) bude mít do této databáze přístup a na požádání vydá opis nebo potvrzení.²⁸

Sortiment služeb, které terminály Czech POINT svým zákazníkům nabízejí, se pomalu rozšiřuje v souvislosti s tím, jak legislativní změny postupně dohánějí prudký rozvoj ICT v oblasti veřejné správy. Na jednotlivých terminálech je v současné době možné získat data z veřejných i neveřejných registrů ke své osobě, věcem a právům. Lze také převést písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak. Přesný název této služby zní konverze dokumentů z listinné do elektronické podoby a z elektronické podoby do listinné, přičemž její zavedení souviselo se vznikem komunikace prostřednictvím datových schránek. V souvislosti s datovými schránkami je v rámci Czech POINTu zřízena další nabídka služeb, a to informační systém datových schránek. Občan si může zřídit datovou schránku, kde mu budou doručovány všechny písemnosti. V případě, že klient zapomene přístupové údaje do datové schránky (uživatelské jméno a heslo), v této souvislosti mu úředníci Czech POINTu mohou sdělit uživatelské jméno a heslo do datové schránky změnit. Je zde i možnost přidání pověřené osoby do datové schránky a jiné služby. Velký význam má i ověřování dokumentů, listin, podpisů atd. Více o jednotlivých výpisech a službách bude zmíněno v dalších kapitolách.

²⁷LIDINSKÝ, Vít, et. al. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008, ISBN 978-80-247-2462-1. s. 145.

²⁸ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu: právní a technický průvodce*. Úřad vlády České republiky, 2007, ISBN 978-808-7041-253. s. 70.

Projekt Czech POINT neznamena konec příslušných úřadů, např. katastrů, ty budou nadále spravovat data a zapisovat je do registru. Pouze už nebudou vydávat výpisy a ušetřené prostředky mohou vložit například do digitalizace všech spravovaných dat.²⁹

Czech POINT je projektem, který měl za úkol ulehčit styk občana s veřejnou správou, a to se mu úspěšně povedlo. Stále více lidí navštěvuje terminály Czech POINT, jsou se službami spokojeni a velice oceňují např. vystavení výpisů na počkání. Jedinou vadou, která v současné době začíná vystupovat na povrch, je pořizovací cena některých výpisů. Než dojde k vytištění výpisu, sdělí pracovnice občanovi cenu výpisu. Pokud občan s cenou souhlasí, pracovnice mu výpis vytiskne. Jak znám z osobní zkušenosti, někteří lidé bohužel po zjištění výše ceny nemají o výpis zájem.

Jedná se především o výpis z Rejstříku trestů. Zákon č. 357/2011, který novelizuje zákon č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů přinesl totiž mimo jiné změnu zákona č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích a také změnu Sazebníku tohoto zákona. Tato změna se týká navýšení správního poplatku za přijetí žádosti o vydání výpisu z evidence Rejstříku trestů. Správní poplatek se zvýšil z 50 Kč na 100 Kč za přijetí žádosti.³⁰ Tato změna vstoupila v platnost 1.1.2012.

3.1.1 Kontaktní místa Czech POINT

Tato kapitola definuje a vymezí kontaktní místa Czech POINT, na kterých může občan požádat o ověřené výpisy z veřejných informačních systémů, jako jsou výpisy z listu vlastnictví, obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku, provedení konverze dokumentů atd.

3.1.2 Kontaktní místo Czech POINT neboli subjekty provozující službu Czech POINT

Kontaktní místo veřejné správy lze definovat jako místo, kde se střetne nabídka s poptávkou. Jedná se o vymezenou přepážku, která poskytuje službu Czech POINT. Pro kontaktní místo veřejné správy, *„prostřednictvím kterého lze činit podání správním*

²⁹ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. Úvod do eGovernmentu: právní a technický průvodce. Úřad vlády České republiky, 2007, ISBN 978-808-7041-253. s. 70.

³⁰Czech POINT [online]. © 2012 [2012-05-20]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/565>.

*orgánům v rozsahu a za podmínek stanovených zákonem*³¹, je také používáno označení terminál Czech POINT.

Jedná se o instituce, které provozují kontaktní místo Czech POINT nebo využívají systém CzechPOINT@office pro práci s vnitřními agendami. Každý subjekt má tuto pravomoc stanovenou v zákoně. V konkrétní podobě jsou těmito subjekty notáři, krajské úřady, matriční úřady, dále obecní úřady, úřady městských částí nebo městských obvodů územně členěných statutárních měst a úřady městských částí hlavního města Prahy, jejichž seznam stanoví prováděcí právní předpis, dále jsou to zastupitelské úřady stanovené prováděcím právním předpisem, držitel poštovní licence (tj. Česká pošta, s. p.) a Hospodářská komora České republiky. Novinkou je připojení bank do tohoto systému.

Dne 18.4.2012 publikovalo Ministerstvo vnitra věstník č. 43/2012, který podle zákona 8b odst. 2 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění zákona č. 263/2000, stanovil věcné personální, technické, bezpečnostní a organizační podmínky pro udělení autorizace pro banky k výkonu působnosti kontaktních míst veřejné správy – Czech POINT. Mluvíme o osobě autorizované ministerstvem. Bankám byla dána možnost využít služeb Czech POINTu a tím se rozšířila stávající síť kontaktních míst veřejné správy. Na tento počín už netrpělivě čekali zástupci bank.

Pokud má banka zájem pro svoji činnost využívat systému Czech POINT, musí učinit jisté kroky. Postup a podmínky udělení autorizace bankám jsou následující. Banka žádost o udělení autorizace na příslušném formuláři vyvěšeném na webových stránkách Ministerstva vnitra. Ministerstvo rozhodne na základě podkladů o udělení autorizace do 3 měsíců ode dne podání žádosti. Důležité je, že autorizace není na dobu neurčitou, ale vždy na dobu 5 let. Je třeba zmínit, že osoba autorizovaná ministerstvem zaplatí za autorizaci k výkonu působnosti kontaktního místa veřejné správy poplatek ve výši 2 000 000 Kč za každý kalendářní rok. Poplatek vybírá Ministerstvo vnitra a je příjmem do státního rozpočtu. Ministerstvo má dle zákona možnost kontrolovat u osoby jím autorizované plnění věcných, personálních, technických, bezpečnostních a organizačních podmínek pro výkon působnosti kontaktního místa veřejné správy.³²

Systém kontaktních míst veřejné správy provozuje Ministerstvo vnitra České republiky. Má stanovena kritéria, kterých je nutné se držet a brát je jako závazná. Každý subjekt, který je zapojen v systému služeb Czech POINT a který tuto službu zároveň provozuje, musí splnit určitá kritéria. Například obec, která zřídila pracoviště Czech POINTu, musí být schopna

³¹Czech POINT [online]. © 2012 [2012-05-20]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/565>.

³²Czech POINT [online]. © 2012 [2012-05-20]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/565>.

zajistit jeho fungování, a to jak z technického hlediska, tak i po personální stránce. Obec může k financování využít dotace Evropského fondu regionálního rozvoje na zřízení pracoviště Czech POINTu. Jedná se finanční podporu z Integrovaného operačního programu EU v rámci výzvy číslo 02 – „eGovernment v obcích – Czech POINT“.

Ministerstvo vnitra na svých webových stránkách zveřejnilo informace k čerpání dotace. Příručka má za úkol seznámit žadatele a posléze příjemce finanční podpory s tím, jak vytvořit a podat žádost, a posléze radí jak projekt v obci zrealizovat. Tudíž je nutné, aby se příjemce dotace podrobně seznámil s kladenými podmínkami.

Příjemce dotace má povinnost realizovat projekt v souladu se schválenou verzí projektu a při dodržení příslušných právních předpisů Evropského společenství a ČR. Příjemce je povinen pravidelně předkládat informace o stavu realizace projektu, musí vést oddělenou účetní evidenci o projektu v souladu se zákonem o účetnictví, veškeré materiály související s projektem musí být archivovány. Dalšími zásadními povinnostmi je informovat širokou veřejnost o projektu a poskytnout spolupráci při kontrolách, které jsou jednotlivé instituce povinny, respektive oprávněny, vykonávat.³³

Dále, pokud je část dotací určena k zakoupení technického vybavení pro činnost pracoviště, výše uvedené peníze musí být dle zásad využity právě na zakoupení tohoto vybavení. Neméně důležité je povinné označování kontaktního místa, přičemž jsou dány určité zásady označování. Ty stanovují, kde a jak nalepit samolepicí štítky eGON a Czech POINT. Dále radí jak pořídit fotodokumentaci k monitorovací zprávě. Příjemce musí označit štítky veškerý majetek, který z dotace pořídil, a to s označením zdroje financování. Je třeba také označit pracoviště Czech POINTu, a to štítkem na vstupních dveřích umístěným na dobře viditelném místě.³⁴ Na obrázku č. 2 je zobrazeno logo Czech POINTu.



Obrázek č. 2: Logo Czech POINTu³⁵

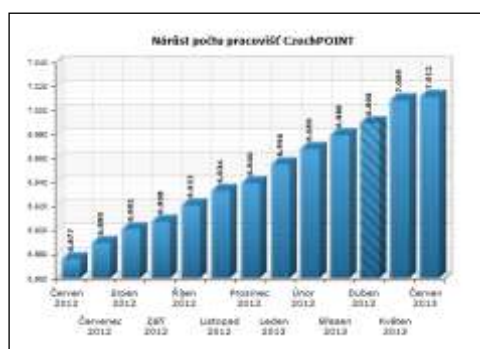
³³eGONcentrum, *Zásady označování kontaktních míst* [online]. © 2009 [2012-05-01]. Dostupné z: http://www.eGONcentrum.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=444:zasady-oznacovani-kontaktnich-mist.

³⁴MVČR, *Příručka pro žadatele a příjemce dotace*, [online]. © 2009 [2012-05-01]. Dostupné z: <http://www.google.com/cse?cx=015489265366623571386%3Aizzrwwg3bmqm&q=dotace+czechpoint#gsc.tab=0&gsc.q=dotace%20czechpoint&gsc.page=2>.

³⁵MVČR. [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/eGON-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx?q=y2hudW09Mw%3d%3d>.

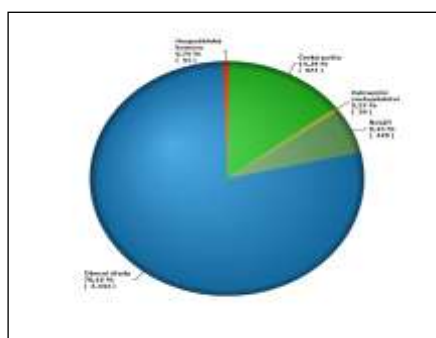
3.2 Zmapování současných kontaktních míst Czech POINT

Jak už bylo řečeno, subjektů, které jsou zapojeny do systému Czech POINT, je nespočet. Počet kontaktních míst není konečný, stále vznikají nová místa s cílem zajistit co nejvyšší komfort občanů. V systému Czech POINT bylo k datu 1.6.2013 7012 kontaktních míst. Na grafu č. 1 je vidět rozšíření kontaktních míst v období od května 2011 do června 2013. Zde lze vysledovat, že od zahájení pilotního provozu do dnešní doby došlo k markantnímu rozšíření kontaktních míst.



Graf č. 1: Rozšíření kontaktních míst v období od května 2011 do června 2013³⁶

Z grafu č. 2 je zřejmé, které instituce mají největší podíl kontaktních míst Czech POINTu. Jedná se o obecní úřady, kterých bylo k uvedenému datu v systému zapojeno 5 342 (tj. 78,16 %). Česká pošta zpracovává agendu Czech POINTu v 977 ze svých poboček (provozuje tedy 14,29 % kontaktních míst). Poté následují notáři s počtem 426 terminálů Czech POINT (6,23 %) a Hospodářská komora s 51 místy (0,75 %). Služby nabízejí i zahraniční zastupitelství, v současné době se jejich počet vyšplhal na 39 (0,57 %). Tyto zastupitelské úřady najdeme například v Paříži nebo Oslu.



Graf č. 2: Struktura podílu kontaktních míst Czech POINT v roce 2013³⁷

³⁶Czech POINT [online]. Dostupné z: <http://www.CzechPOINT.cz/web/?q=node/488>

³⁷Czech POINT [online]. Dostupné z: <http://www.CzechPOINT.cz/web/?q=node/488>

Na webových stránkách projektu Czech POINT, www.CzechPOINT.cz, je znázorněn seznam pracovišť kontaktních míst. Seznam je rozdělen nejprve dle krajů a dále podle toho, jestli se konkrétní Czech POINT nachází na úřadech, v kancelářích Hospodářské komory, na České poště či v kancelářích notářů poskytujících výpisy. Je zde možno zjistit přesnou adresu, kontakt a provozní dobu míst. Na webové schránce je také zveřejněna interaktivní mapa, která může být nápomocna pro vyhledání Czech POINTů v konkrétní lokalitě občana.

Kontaktní místo se stává dostupným pro širokou veřejnost, přičemž lze z obou předešlých grafů odvodit, že Czech POINT zavedly i obce, kde počet obyvatel nepřesáhl několik set.

Dalo by se říci, že kontaktní místa nalezneme na každém rohu, ale přesto chce stát tyto služby občanovi přiblížit ještě více, a to prostřednictvím e-shopu na www.CzechPOINT.cz. Tuto službu si vzala pod křídla Česká pošta. Na těchto stránkách si občan v klidu a pohodlí domova nebo kanceláře může objednat ověřené výstupy z informačních systémů veřejné správy. V současné době se e-shop specifikuje na výpis z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku nebo živnostenského rejstříku. Systém v pěti krocích dovede klienta k objednání výpisu. Klient si nejprve zvolí, o jaký výpis žádá, poté uvede kritéria subjektu nebo nemovitosti. Dále je možné si v objednávce stanovit výši ceny, kterou je občan ochoten za výpis zaplatit. Samozřejmostí je volba adresy, kam si žádá výpis zaslat. Je možné vybrat si ze dvou variant vyzvednutí vyhotoveného výpisu. Buď může být doručen prostřednictvím České pošty, nebo jej lze vyzvednout osobně na pobočce České pošty stanovené klientem. Česká pošta požadavek v krátkém časovém intervalu zpracuje a obratem ho klientovi zašle.

Počet poboček provozujících službu Czech POINT měsíc od měsíce roste. Pro obce se staly inspirací dotační fondy, které přinesly nemalý příspěvek do jejich rozpočtu. Bez přidělené dotace by mnohé obce nemohly svá pracoviště pravděpodobně zřídit. V současné době snad neexistuje obec, kde by nebylo zřízeno alespoň jedno pracoviště Czech POINTu. Snahou Ministerstva vnitra byla možnost poskytovat služby na všech obecních úřadech. Dle dostupných statistik se tato myšlenka daří uskutečňovat a podle pracovníků ministerstva má počet kontaktních míst v následujících letech dále narůstat. Stálo by ale za zvážení, zda se ekonomicky vyplatí mít Czech POINT v obci na dvou místech, obvykle na České poště a na obecním úřadě. Pracoviště Czech POINTu na obecním úřadě se v souvislosti se zaváděním centrálních registrů postupně dostává do popředí. Je na zvážení, kde je pracoviště Czech POINTu nutnější zřídit, zda na poště nebo na obecním úřadě, který rozhraní Czech POINTu potřebuje ke své každodenní práci.

4 Nabídka poskytovaných výpisů z centrálních registrů veřejné správy prostřednictvím rozhraní Czech POINT

V předešlé kapitole byly ve stručnosti představeny jednotlivé instituce poskytující službu Czech POINT a byly zde také nastíněny informace týkající se získání finanční podpory na zřízení kontaktního místa.

Tato kapitola čtenáře blíže seznámí s kontaktními místy na České poště a na matričním úřadě. Bude mj. nastíněn vznik České pošty a její právní statut, charakterizováno její kontaktní místo a to, jaké služby má jakožto terminál Czech POINTu ve své kompetenci. V další části kapitoly budou představeny jednotlivé služby, které Czech POINT poskytuje, v širším rozsahu, a to prostřednictvím kontaktního místa na pobočce matričního úřadu. Čtenář se obeznámí s rozmanitým výčtem možných variant výpisů a služeb, které lze občanovi prostřednictvím služby Czech POINT nabídnout.

4.1 Kontaktní místo Czech POINT – Česká pošta

Hodnotíme-li kontaktní místa podle časové i místní dostupnosti, zaujímá Česká pošta přední příčku. I v té nejmenší obci je totiž často zřízena pobočka České pošty a pracovní doba na jednotlivých pobočkách bývá v porovnání s dalšími kontaktními místy Czech POINTU zpravidla delší.

4.1.1 E-shop, datové schránky, automatická konverze dokumentů, ověřování, DONEZ

Nabídka sortimentu služeb Czech POINTu se postupně navyšuje, v souvislosti s dalšími a dalšími legislativními změnami přibývají nové formuláře, nové výpisy a agendy. Na počátku vzniku poskytoval Czech POINT pouze tři agendy. Zanedlouho se jejich počet navýšil na 8. Je třeba podotknout, že ne všechny pobočky Czech POINTu poskytovaly stejné agendy. Například výpis z Rejstříku trestů poskytovaly nejdříve (tj. od 1. 1. 2008) Czech POINTy na městských a obecních úřadech. Teprve postupně se zapojily i pobočky České pošty, které začaly tyto výpisy vydávat od července roku 2008. Vliv na to měla účinnost novely zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. Vliv poboček České pošty vnesl do systému nápadné změny. Tyto pobočky se totiž dostávají v oblasti fungování

a poskytování služeb výrazně do popředí a ostatní instituce, které byly do projektu také zapojeny, jsou jimi poněkud zatlačovány na okraj zájmu klientů (o tomto fenoménu bude detailněji pojednáno níže).

Podnik Česká pošta, s. p. je státní podnik, který vznikl v roce 1993 současně s osamostatněním České republiky. Zřizovatelem České pošty je Ministerstvo vnitra. Činnost České pošty se řídí řadou právních předpisů. Podnik je držitelem poštovní licence dle zákona. Rozsah jeho služeb je stanoven nařízením vlády. Více informací o tomto podniku a jeho službách je možno získat na webových stránkách České pošty (www.ceskaposta.cz). Jak bylo zmíněno, Česká pošta je významný poskytovatel služby Czech POINT. Do tohoto projektu se zapojila v roce 2007 a novinkám i nárokům elektronického trhu se přizpůsobila velmi kvalitně. Hlavním benefitem v projektu Czech POINT je provozní doba, občan totiž nemusí být vázán úředními hodinami, jak je tomu na úřadech. Výrazným kladem České pošty je, že ji lze navštívit i v sobotu a na některých pobočkách i v neděli. Česká pošta na svých stránkách zveřejnila seznam svých poboček s logem Czech POINTu, a to v sekci pojmenované informace o pobočkách a také v seznamu kontaktních míst veřejné správy. Několik z těchto míst obsluhuje klienta téměř 24 hodin denně po 7 dní v týdnu.³⁸

Jak již bylo zmíněno, sortiment služeb není u všech institucí stejný. Co se týká poboček České pošty, v současné době lze rozdělit jejich služby do několika skupin.

První oblastí jsou výpisy. Jedná se mj. o výpis z Rejstříku trestů pro fyzické osoby a výpis z Rejstříku trestů pro právnické osoby. Poskytování této služby je v rámci nabídky České pošty relativní novinkou, neboť bylo zavedeno 3. 5. 2012. Pobočky tohoto podniku mohou také zprostředkovat výpisy z katastru nemovitostí, z obchodního, živnostenského, insolventního rejstříku a z bodového hodnocení řidičů. Dále může klient požádat o zprostředkování podání dle živnostenského zákona a o výpis z registru účastníků provozu modulu autogramů ISOH, je zkratka, která označuje informační systém odpadového hospodářství. V nabídce služeb je převedení dokumentu z listinné do elektronické podoby a naopak. Pro tuto službu byl zaveden nový pojem, a to konverze dokumentů z listinné nebo z elektronické formy.

³⁸ČESKÁ POŠTA. Služby Czech POINT [online]. © 2011 [2012-05-04]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/cz/sluzby/czech-point>.

Další skupinou je vidimace a legalizace. Česká pošta poskytuje od 1.července 2009 službu ověřování listin (zvanou odborně vidimace) a podpisů (tedy tzv. legalizaci). Ověřování je snadno dostupné na všech poštách, na kterých byla zřízena služba Czech POINT. Cesta na úřad nebo k notáři není již tedy nutná.

Jinou podstatnou částí je e-shop. O této možnosti bylo blíže pojednáno v předešlé kapitole. Na webovém rozhraní [http://eshop.Czech POINT.cz](http://eshop.CzechPOINT.cz) může občan elektronicky požádat o zaslání výpisů z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku a výpisu kvalifikovaných dodavatelů. Požadované výpisy pak občanovi zašle právě Česká pošta, a to do 3 dnů od zpracování.

Na bedra této instituce byl svěřen kontrolní mechanismus úřadu práce, tzv. systém DONEZ (systém docházky nezaměstnaných). Tato agenda se dotýká pouze úzké skupiny obyvatel České republiky, jedná se totiž o občany nezaměstnané. Vybraní uchazeči o zaměstnání mají na základě tohoto systému povinnost se dostavit na určité místo Czech POINT na České poště, a to cca 2x týdně v náhodném čase v rámci standardní pracovní doby. O zařazení uchazečů do systému DONEZ rozhoduje úřad práce dle předem stanovených kritérií. Uchazeči o zaměstnání z toho vyplývají určité povinnosti. Musí např. dodržet termín návštěvy na kontaktním místě. Pokud se ve stanoveném termínu dostavit nemůže, musí v tomto případě nepřítomnost doložit adekvátní omluvenkou (např. potvrzením, že byl v uvedené dobu u lékaře nebo že se účastnil pracovního pohovoru). Pracovnice tyto podklady zadá do systému a na základě dalších informací vydá klientovi potvrzení, na kterém bude uveden i termín další návštěvy. Uchazeč si musí být vědom, že Czech POINT slouží pouze k evidenci návštěvy, přijímání omluvenek a vystavení potvrzení o návštěvě. Rozsáhlou evidenci o klientovi vede pouze úřad práce.³⁹

Další oblastí je Automatické zasílání výpisů z ISVS, tj. z informačních systémů veřejné správy. V případě zájmu o tuto službu uzavře klient s Českou poštou smlouvu o automatickém zasílání těchto výpisů. Tato smlouva ušetří klientovi cestu na pobočku České pošty. Pošta mu totiž každé tři měsíce automaticky zašle ověřený výpis z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku či ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, a to podle kritérií předem stanovených ve smlouvě. Platby za tyto výpisy probíhají na základě vystavené

³⁹ČESKÁ POŠTA. *Služby Czech POINT: DONEZ* [online]. © 2011 [2012-05-04]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/donez/donez-dochazka-nezamestnanych-id35891/>.

faktury doručené společně s objednanými výpisy. Ceny za výpisy a poplatky za balné a expedici včetně DPH jsou stanoveny dle platných právních předpisů. Cena za ověřený výstup z obchodního rejstříku, z živnostenského rejstříku a ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů se odvíjí od počtu stránek. První strana jakéhokoliv výpisu stojí 100 Kč, další strany 40 Kč. Poplatek za druhý a každý následný ověřený výstup stejného elektronického dokumentu bez ohledu na počet stran je stanoven na 40 Kč. Cena za balné a expedici je vyčíslena na 70 Kč.⁴⁰

Nedílnou součástí systému Czech POINT na pobočkách České pošty je i oblast datových schránek a konverzí dokumentů. Prostřednictvím Czech POINTu lze např. podávat žádosti a oznámení týkající se informačního systému datových schránek. Tato oblast je velice rozsáhlá. Klient může požádat o zřízení datové schránky, přidat pověřenou osobu k přístupu do datové schránky nebo naopak požádat o znepřístupnění datové schránky, která byla zřízena na žádost klienta. S více informacemi týkajícími se problematiky datových schránek nás diplomová práce seznámí v následující části.

4.2 Kontaktní místo Czech POINT – matriční úřad

Tato podkapitola se bude zabývat kontaktním místem Czech POINT, které je zřízeno na pobočce matričního úřadu. Matriční úřad občané obvykle využívají v situacích s matrikou souvisejících, tj. v případě vystavení originálů a duplikátů matričních dokladů (tzn. rodný list, úmrtní list a oddací list), dále se matrika stává konzultačním místem pro snoubence, kteří chtějí uzavřít manželství, nebo pro občany, kteří se rozhodli změnit jméno či příjmení.

Jednotlivé matriční úřady je možno vyhledat v seznamu matričních úřadů uvedeném v příloze vyhlášky č. 207/2001 Sb., ve znění pozdějších předpisů, kterou se provádí zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.⁴¹

⁴⁰ČESKÁ POŠTA. *Služby Czech POINT: Automatické zaslání výpisů z informačních systémů veřejné správy* [online]. © 2011 [2012-05-04]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/vypisy/automaticke-zasilani-vypisu-z-informacnich-verejne-spravy-id28417/>.

⁴¹MVČR. *Co je matriční úřad.* [online]. © 2011[2012-05-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/co-je-matricni-urad.aspx>.

Matriční úřady se do projektu Czech POINT zapojily jako jedny z prvních, a to v roce 2008. Počáteční obavy byly překonány a nyní berou tamější pracovnice agendy Czech POINTu jako automatické a nedovedly by si bez nich představit běžné pracovní záležitosti.

Matriční úřady jsou v současné době schopny poskytnout značné množství agendy. Pro tuto agendu byla zřízena dvě významná rozhraní. První rozhraní zahrnuje výpisy, které pracovnice zprostředkovávají pro klienty, tzn. výpis z Rejstříku trestů, výpisy spojené s datovými schránkami apod., zatímco druhé (nazývané CzechPOINT@office) je zřízeno pouze pro vnitřní potřeby úřadu. „V červenci roku 2010 zaznamenal Czech POINT výrazný posun v rozvoji. Czech POINT byl napojen na Informační systém evidence obyvatel. V této souvislosti se rozšířilo i rozhraní pro vnitřní potřeby úřadu. Prostřednictvím tohoto rozhraní hlásí matriční úřady, ohlašovny a soudy všechny změny s jejich činnostmi související do Informačního systému evidence obyvatel“.⁴²

Než začne další podkapitola popisovat jednotlivé varianty výpisů, je vhodné osvětlit, co se skrývá pod termínem ověřený výstup. Ověřeným výstupem z informačního systému veřejné správy je listina s ověřovací doložkou, která zaručuje pravost daného dokumentu, resp. výstupu. Tato listina obsahuje otisk úředního razítka (jedná se o kulaté razítko) a podpis ověřujícího, tudíž pracovnice, která výstup vyhotovila.

Důležitým upozorněním pro občany je, že získané výpisy jsou primárně určeny pro využití na území ČR. Využívání listin v zahraničí se řídí různými pravidly, jako je superlegalizace a apostilizace (jde o tzv. vyšší ověření, které je v tom případě uznatelné v zahraničí). Této činnosti nejsou Czech POINTy schopny, občan proto musí navštívit příslušný úřad, např. úřad Rejstříku trestů. Pokud chce totiž v zahraničí dokládat výpis z Rejstříku trestů, razítko vyššího ověření získá právě u vlastníka agendy, v našem případě již u zmíněného rejstříkového úřadu.

Postup získání služby je následující: občan se dostaví na přepážku a příslušná pracovnice získá údaje o žadateli i údaje o předmětu jeho zájmu. Je nutné podotknout, že systém Czech POINT neslouží k nahlížení do ISVS nebo registrů – z toho vyplývá,

⁴²MVČR. Czech POINT – kontaktní místo veřejné správy: Z historie Czech POINTu [online]. 2010[2012-05-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>.

že žadatel musí znát příslušné údaje o subjektu nebo předmětu svého zájmu. Pracovnice Czech POINTu se přes zabezpečený kanál připojí k centrále Czech POINT, prostřednictvím které zadá dotaz a přijme elektronickou odpověď, tuto odpověď vytiskne a podepíše. Takto získané výstupy se stávají veřejnou listinou a klient za údaje, které z výstupu získá, nese právní odpovědnost.⁴³

4.2.1 Výpis z obchodního rejstříku

*„Obchodní rejstřík je veřejný registr, ve kterém jsou registrovány subjekty (podniky, společnosti, organizace), kterým to ukládá zákon“.*⁴⁴

Ověřený výpis z obchodního rejstříku se vydává na základě sdělení identifikačního čísla (IČ) obchodní organizace. O výpis může požádat anonymní žadatel. Existují dvě formy výpisů:

- 1) Výpis platných údajů – daný výpis bude obsahovat informace o firmě vztažené k aktuálnímu datu.
- 2) Úplný výpis údajů – v úplném výpise budou všechny informace, které byly zapsány do obchodního rejstříku za celou dobu existence firmy – tedy včetně těch, které byly z obchodního rejstříku vymazány.⁴⁵

Zcela novou službou na trhu je možnost zajistit si výpis z obchodního rejstříku online a zcela zdarma. Díky využití tohoto způsobu si může občan ušetřit cestu na úřad. Na webové stránce <http://www.justice.cz> klient zadá jen své nebo jiné IČ. Po kliknutí se mu ukáže úplný výpis nebo výpis platných údajů. Ten si klient může stáhnout do formátu PDF a poté vytisknout. Výpis je brán na úřadech a institucích jako právoplatný, protože obsahuje všechny předepsané údaje.

⁴³ LIDINSKÝ, Vít, at. al. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008, ISBN 978-80-247-2462-1. s. 17.

⁴⁴ *OBCHODNÍ REJSTŘÍK*. [online]. © 2005-2012 [cit. 2012-05-06]. Dostupné z: <http://obchodni-rejstrik.i-info.cz/>.

⁴⁵ Czech POINT. *Dokumentace k projektu Czech POINT: Do Czech POINT krok za krokem* [online]. 2009 MVCR [cit. 2012-05-06]. verze 1.4. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/web/files/-czech%20POINT_Dokumentace_k_projektu_Krok_za_krokem_rt_1.4.pdf.

4.2.2 Výpis ze živnostenského rejstříku

Ověřený výpis ze živnostenského rejstříku se vydává na základě znalosti IČ obchodní organizace. Tento typ rejstříku byl zaveden do nabídky Czech POINTu k 1.8.2007. Živnostenský rejstřík má část veřejnou a část neveřejnou.

4.2.3 Přijetí podání podle živnostenského zákona

Tento registr byl do systému zaveden v červenci roku 2008. Dle § 72 lze přijmout podání živnostenského podnikání pro fyzickou i pro právnickou osobu. V této aplikaci lze učinit veškerá podání, jako jsou ohlášení živnosti, ohlášení údajů vedených v živnostenském rejstříku nebo informace o jejich změnách, dále žádost o udělení koncese a žádost o změnu rozhodnutí o udělení koncese prostřednictvím systému Czech POINT. V současné době nejsou pracovníci v této sekci proškoleni na takové úrovni, aby byli schopni tuto službu poskytnout. Proto školitelé doporučili výše uvedenou činnost nevykonávat a občany přímo odkazovat na příslušný živnostenský úřad, kde jim bude v této věci vyhověno.

4.2.4 Výpis z Rejstříku trestů – fyzické osoby

Vydávání výpisu z Rejstříku trestů pro fyzické osoby zajišťují úřady od 1.1.2008. Právě tento výpis se stal jako první neveřejným registrem, z něhož mohly být poskytovány ověřené výstupy na základě novely č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Údaje z této evidence slouží pro trestní, občanskoprávní a správní řízení. Příkladem využití je, pokud klient v případě zájmu o nové pracovní místo musí zaměstnavateli předložit výpis z Rejstříku trestů. Podle statistik je právě tento výpis nejvíce využíván.

V současné době může pracovníce vyhotovit výpis i cizinci, který má v ČR povolení k dlouhodobému nebo trvalému pobytu a bylo mu přiděleno rodné číslo. Informace na výpisu tohoto typu jsou však dle mých poznatků zkreslující, jelikož se může jednat o člověka, který překročil hranice z důvodu trestné činnosti, ale v České republice může mít čistý trestní rejstřík. Pracovníce výpis vyhotoví na základě předložených dokladů totožnosti, ale nemá

k dispozici evidenci k prokázání pravosti dokladů cizí země. Nezjistí tak, že se klient prokazuje falešnými doklady nebo pod jiným jménem.

Podle § 11, odst. 1 zákona č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů v platném znění může o výpis z trestního rejstříku požádat pouze osoba, které se tento výpis týká, nebo zmocněnec žadatele na základě ověřené plné moci, přičemž je v obou případech třeba předložit vyplněnou žádost. Praxe je taková, že ve většině případů se pro výpis dostaví sám klient, kterého se výpis týká. Žádost o výpis z Rejstříku trestů příslušná pracovnice vytiskne spolu s výpisem. Tyto žádosti se musí archivovat po dobu 6 let od podání žádosti, dle zákona o Rejstříku trestů. V praxi se už mnohokrát stalo, že výpis z Rejstříku trestů nemohl být vydán elektronicky. Středisko Rejstříku trestů totiž sice obvykle odpoví předáním elektronického výpisu, tento výpis se vytiskne, doplní se ověřovací doložka a vše se zkompletuje, ale může se i stát, že středisko předáním elektronického výpisu neodpoví a žádost musí být manuálně zpracována. V takovém případě musí žadatel využít papírovou formu žádosti, kterou mu pracovnice může v případě zájmu vytisknout. Ověřující úřad poté na žádost vylepí kolek v hodnotě 50 Kč a pošle ji k vyřízení na Rejstřík trestů. Výpis z Rejstříku trestů bude pak klientovi zaslán. Co se týče poplatků, cena za výpis je stanovena zákonem. Do 31.12.2011 bylo třeba uhradit poplatek ve výši 50 Kč. Po tomto termínu byl poplatek navýšen na 100 Kč.

4.2.5 Výpis z Rejstříku trestů – právnické osoby

V termínu začátku května roku 2012 byla avízovaná informace o spuštění nového výpisu z Rejstříku trestů právnických osob. V tomto případě, se neověřuje totožnost osoby, která žádost o výpis podává, jelikož údaje, které jsou vedeny v rejstříku právnických osob, které jsou obsaženy ve výpisu, jsou veřejně přístupné. Cena za přijetí žádosti je shodná s výpisem Rejstříku trestů fyzické osoby ve výši 100 Kč.

4.2.6 Výpis z katastru nemovitostí

*„Katastr nemovitostí je soubor údajů o nemovitostech v České republice zahrnující jejich soupis a popis a jejich geometrické a polohové určení“.*⁴⁶ Katastr nemovitostí vznikl

⁴⁶ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. 1. 4. 2011 [cit. 2012-05-08]. Dostupné z: <http://www.cuzk.cz/Dokument.aspx?PRARESKOD=998&MENUID=10381&AKCE=DOC:10-KATASTR>.

dne 1.1.1993 na základě zákona č. 344/1992 Sb., o katastru nemovitostí České republiky. Na webových stránkách www.cuzk.cz lze nalézt jednotlivé katastrální úřady a občan si zde může v sekci nahlížení do katastru nemovitostí najít i informační výpis týkající se jeho parcely, popřípadě bytové jednotky či domu. Jedná se opravdu pouze o informační výpis, jelikož neobsahuje například údaje o věcných břemenech, zástavních právech apod. Tento výpis tedy není uznatelný na úřadech.

Právoplatný výpis může občan získat na kontaktním místě Czech POINT. Zde je nutné konstatovat, že i když se jedná o jednu z prvních služeb, která byla v Czech POINTu, není rozhodně ideálně podchycena. Tato služba je využitelná od 1.1.2007. Od té doby nedošlo k žádným změnám, a proto není zaručen úplný komfort pro občana. Bohužel nelze pořídit snímek z katastrální mapy. Obec totiž nemůže tento snímek ověřit, a tak občan stejně musí vážít cestu na nejbližší katastrální úřad. Občané jsou tímto nedostatkem zděšeni, jelikož nedostanou ty dokumenty, které od konkrétní služby očekávají. Řešením této problematiky se budu zabývat v kapitole, která pojednává o návrzích na možné zefektivnění služby Czech POINT.

Výpis lze požadovat buď na základě listu vlastnictví, nebo prostřednictvím seznamu nemovitostí. Systém je schopen vyhotovit výpis týkající se domu, rekreační chaty, parcely, bytové jednotky či garáže. O výpis z katastru nemovitostí může požádat samozřejmě i anonymní žadatel.⁴⁷

4.2.7 Výpis z bodového hodnocení řidiče

Další nepostradatelnou součástí Czech POINTu je tento výpis. Systém bodového hodnocení byl v České republice zaveden od 1.6.2006, kdy nabyl účinnosti zákon č. 411/2005 Sb., o silničním provozu, kterým byl novelizován zákon č. 261/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Na jednotlivých pracovištích, která realizují Czech POINT, mohou lidé požádat o výpis z bodového hodnocení řidiče od 1.1.2009. Tato služba byla zřízena za účelem zjištění trestných bodů udělených za dopravní přestupky. Výpis poskytuje Centrální registr řidičů,

⁴⁷ *Dokumentace k projektu Czech POINT: Do Czech POINT krok za krokem* [online]. 1. 4. 2009, 5.10.2009, © 2009 MVČR [cit. 2012-06-05]. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/web/files/Czech%20POINT_Dokumentace_k_projektu_Krok_za_krokem_r_t_1.4.pdf.

který spravuje Ministerstvo dopravy, a jehož součástí je také evidence bodového hodnocení řidiče. „Dokumenty „Bodování řidiči“ mají kumulativní charakter, což znamená, že obsahují data od zavedení bodového systému (1.7.2006) do data zpracování posledního výstupu“.⁴⁸ Osoba, která o výpis žádá, musí předložit platný doklad totožnosti a přidělené rodné číslo, přičemž o výpis může požádat i zmocněnec na základě ověřené plné moci. O tento výpis není v nabídce zcela zájem, občana odrazuje výše stanovené částky, za kterou by byl výpis vyhotoven. O tomto tématu bude blíže pojednáno v kapitole týkající se výše správních poplatků za služby zprostředkované Czech POINTem.

4.2.8 Výpis z insolventního rejstříku

Výpis z insolventního rejstříku poskytuje informaci, zda je osoba vedena jako dlužník. Obsahuje také aktuální stav insolventního řízení vedený k určité osobě nebo subjektu. V insolventním rejstříku lze vyhledávat podle identifikačního čísla organizace nebo podle osobních údajů.

4.2.9 Žádost o výpis či opis z Rejstříku trestů

Tato možnost výpisu či opisu z Rejstříku trestů je v platnosti od 1. července 2008. Pracovníci orgánů veřejné moci, kteří mají oprávnění získat výpisy nebo opisy z výše uvedeného rejstříku, jsou svými správci skupin zaneseni do systému Czech POINT, přičemž mají k dispozici pouze elektronické formuláře pro získávání výpisů a opisů z Rejstříku trestů.

4.2.10 Vydání ověřeného výstupu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů

Seznam kvalifikovaných dodavatelů je veden Ministerstvem pro místní rozvoj ČR jako součást informačních systémů o veřejných zakázkách. Tato služba je především určena firmám a dodavatelům, kteří mají zájem ucházet se o veřejné zakázky. Výpisem ze seznamu

⁴⁸MDČR. *Statistiky* [online]. © 2006[2012-05-06]. Dostupné z: http://www.mdcr.cz/cs/Statistika_dopravy/.

tak může dodavatel v zadávacích řízeních nahradit doklady prokazující splnění základních a profesních kvalifikačních kritérií. Zadavatel je povinen výpis ze seznamu uznat, není-li starší více než 3 měsíce. Rejstřík se nachází v dikci veřejné, tudíž o výstup může požádat kdokoli. Je nutné znát pouze IČ.⁴⁹

Na tento výpis je velmi kritický pohled. Z hlediska využitelnosti jde o službu z pohledu občanů zbytečnou. V současné době nemají přesvědčení o smysluplnosti této služby obvykle ani firmy. Tento systém tedy slouží spíše k uplatnění kontroly ze strany vyšších orgánů na zadávání veřejných zakázek. Pokud časem půjde o nástroj pro usnadnění zdoluhavého procesu prokazování a dokládání splnění kvalifikace v zadávacím řízení, bude to jen a jen vhodné. Do té doby totiž tato služba postrádá jakýkoliv smysl pro fungování do budoucna.

4.2.11 Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH

ISOH je zkratka, která označuje informační systém odpadového hospodářství. K 1. 1. 2009 byl spuštěn online systém pro evidenci přijatých autovraků vycházející z požadavků zákona č. 352/2008 Sb., o podrobnostech nakládání s autovraky.

Pro evidenci autovraků je nutné, aby se provozovatelé autovrakovišť (dále jen provozovatelé) zaregistrovali na MA ISOH, což je jim právě umožněno přes Czech POINT. Pro provozovatele je poté třeba získat přístupové údaje do systému evidence autovraků, tj. přihlašovací jméno a heslo, díky nimž systém jednoznačně identifikuje provozovatele a provozovnu zařízení ke sběru vybraných autovraků. Přístup do systému může obdržet pouze podnikatelský subjekt, který k provozování činnosti sběru vybraných autovraků získal povolení od příslušného krajského úřadu.⁵⁰

Občan, který firmě k ekologické likvidaci předá dosluhující automobil, může poté nahlédnout do databáze ekologicky odstraněných vozidel a tímto způsobem si zkontrolovat, zda bylo jeho auto náležitě zlikvidováno. Podrobnější informace o problematice autovraků lze získat na <http://autovraky.cenia.cz> v sekci Odpadové hospodářství.

⁴⁹Nový Jičín [online]. © 2007[2012-05-08]. Dostupné z: <http://obce.jicin.cz/>.

⁵⁰MVČR. Czech POINT [online]. © 2012 MVČR [2012-05-08]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/256>.

Tento modul je pro klienty Czech POINTu příliš komplikovaný, a to hned z několika důvodů. Provozovatel totiž získá jen ty přístupové údaje, které mu lze vydat osobně na základě platného dokladu totožnosti, nebo na základě předložené plné moci, kterou vystavuje na žadatele statutární orgán provozovatele. Není zde také možnost, že by Czech POINT registroval nově vznikající nebo už existující provozovatele a zároveň by jim vydával přístupové údaje. Provozovatel tedy musí absolvovat dvě cesty, jednak na krajský úřad, jednak na příslušný Czech POINT. Na krajském úřadě je zaregistrován a poté mu pracovníce Czech POINTU vydá příslušné přístupové údaje do evidence autovraků. Protože tedy ani Czech POINT, ani krajský úřad nemohou občanovi poskytnout úplný servis, bylo by vhodnější převést obě tyto pravomoci pouze na jedno pracoviště.

4.2.12 Datové schránky

Šíře problematiky týkající se datových schránek je značná, proto budou v této podkapitole ve stručnosti představeny pouze ty základní pojmy, které souvisejí s pochopením dané problematiky. Projekt datových schránek odstartoval 1. července 2009 a o čtyři měsíce později, tj. 1.11.2009, začala pro některé instituce platit povinnost datové schránky používat.⁵¹

Datové schránky znamenají revoluci v doručování. Jsou elektronickým úložištěm, na které se doručují dokumenty od orgánů veřejné moci a taktéž dokumenty zaslané těmto orgánům. Tento způsob komunikace nahrazuje klasické doručování v listinné podobě. Rozlišujeme následující čtyři druhy datových schránek:

- a) datová schránka orgánu veřejné moci,
- b) datová schránka právnické osoby,
- c) datová schránka fyzické osoby podnikající,
- d) datová schránka fyzické osoby.

Mnozí si pod pojmem datová schránka představí něco podobného jako e-mail, ale není tomu tak. Dle zákona je datová schránka elektronické úložiště, které je určeno pro doručování.⁵²

⁵¹SMEJKAL, Vladimír. *Datové schránky v právním řádu ČR: zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s kom. 1. vyd.* Praha: ABF, 2009, ISBN 978-80-86284-78-1. s. 3.

⁵²MVČR. *Informační systém datových schránek: Základní informace* [online]. © 2009 MVČR [2012-05-11] Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/ke-stazeni/dokumenty-id34718/>.

Datovou schránku mají ze zákona zřízenou orgány veřejné moci a právnické osoby vedené v obchodním rejstříku. Dobrovolně si ji mohou založit i jednotliví občané, čili fyzické osoby, jestliže si např. chtějí ušetřit cestu na poštu a čekání ve frontách (do datové schránky mají totiž možnost nahlédnout prakticky kdekoliv). Zřízení datové schránky není povinné ani pro podnikající fyzické osoby. Výjimkou v této skupině jsou však advokáti, daňoví poradci, insolvenční správci, notáři a exekutoři. Na tyto podnikatele se vztahuje přechodné období, po jehož uplynutí bude schránka zřízena automaticky. Orgány veřejné moci jsou povinny ve všech případech, kdy byla datová schránka někým zřízena, schránek těchto osob či institucí využívat. Zatím není možná komunikace mezi právníckými ani mezi fyzickými osobami navzájem.⁵³

Základními legislativními dokumenty, které upravují problematiku informačního systému datových schránek, jsou zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentu a neméně důležitý zákon č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentu. Existují i další související právní předpisy, které upravují oblast elektronizace veřejné správy, jako je zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a změně dalších zákonů, zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně dalších zákonů.

Oblast datových schránek má pod záštitou Ministerstvo vnitra ČR, které tuto oblast zřizuje a zároveň spravuje. Dále v tomto systému hraje roli nejvyššího garanta, který je správcem informačního systému. K jeho povinnostem patří také zadávání prováděcích vyhlášek vztahujících se k této problematice, má na starosti i nákup služeb provozu od držitele poštovní licence a kontrolu provozu informačního systému.

Systém Czech POINT nabízí svým klientům v souvislosti s fungováním datových schránek možnost zřídit datovou schránku, možnost zneplatnění přístupových údajů a vydání nových atd. Téma datových schránek je pro některé občany velice obtížné pochopit. Proto je vhodné doporučit knihu *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřadem*, v níž její autor Jiří Lapáček detailně rozebírá ustanovení zákona o datových schránkách. Tato kniha může posloužit jako návod, kterým se otevírá elektronický svět lidem.⁵⁴

⁵³MVČR. *Co jsou datové schránky*. In: [online]. © 2010, 13. 11. 2009 [cit. 2012-05-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-co-jsou-datove-schranky>.

⁵⁴LAPÁČEK, Jiří. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. 1. vyd. Brno: Computer Press, 2012, ISBN 978-80-251-3680-5.

4.2.13 Autorizovaná konverze dokumentů

S fungováním datových schránek úzce souvisí problematika autorizované konverze dokumentů. V kapitole 5.1 bylo zmíněno, co pojem konverze dokumentů znamená a jaké typy této konverze existují. Konverze dokumentů je legislativně zakotvena v zákoně č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentu. Tento zákon definuje, co je to datová schránka a jaké typy datových schránek existují. Mimo to také vymezuje osoby, které jsou oprávněny k přístupu do datové schránky, místa, kde získají přístupové údaje, a informace ohledně zpřístupnění datové schránky. Dále obsahuje informace o tom, co je to konverze dokumentu a ověřovací doložka, jaké subjekty provádějí konverzi, jaký je postup při provádění konverze apod.

Konverzi je možno rozdělit na dva typy. Prvním z nich je konverze na žádost, která je prováděna kontaktními místy veřejné správy a rozhraními Czech POINT, druhým pak konverze z moci úřední, kterou provádějí orgány veřejné moci pro výkon své působnosti taktéž přes rozhraní Czech POINT, ale v sekci CzechPOINT@office.

Bez konverze dokumentů by nemohl fungovat systém datových schránek. Zjednodušeně řečeno, provedenou konverzí dokumentů pracovníce potvrdí, že se jedná o originál. V praxi to funguje následovně. Jestliže nám orgán pošle nějakou písemnost do datové schránky, tento dokument si nemůžeme jen tak vytisknout a použít u některé z institucí. Pro takovéto případy slouží provedení konverze z elektronické do právoplatné listinné formy. Na druhé straně v případě, že klient požaduje zaslat písemnost prostřednictvím datové schránky, ale tuto písemnost má jen v papírové podobě, je mu k dispozici konverze z listinné do elektronické formy. Pracovníce Czech POINTu připraví provedením tohoto typu konverze písemnost k zaslání formou datové schránky. Bohužel ne všechny dokumenty lze převést do elektronické formy. V zákoně jsou vymezeny dokumenty, u nichž konverze nelze provést. Jedná se o dokumenty v listinné formě, jejichž jedinečnost nelze konverzí nahradit, zejména o občanský průkaz, cestovní doklad, zbrojní průkaz, řidičský průkaz, vojenskou knížku, služební průkaz, průkaz o povolení k pobytu cizince, rybářský lístek, lovecký lístek nebo jiný průkaz, vkladní knížku, šek, směnku, los, sázenku, geometrický plán, rysy a technické kresby. Všechny dokumenty, u nichž nelze provést konverzi, tvoří výjimku-zcela pochopitelně. V zákoně číslo 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie nebo kopie s listinou a ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů (zákon o ověřování),

konkrétně v paragrafu 9, jsou všechny tyto výše zmíněné doklady, u nichž nelze provést ověření, vyjmenovány.

4.2.14 Centrální uložení ověřovacích doložek

Ověřovací doložka v sobě nese informaci o provedené konverzi a k dokumentu se připojuje poté, co je u něj ověřena shoda výstupu se vstupem, což zaručuje správnost a legitimnost údajů. Připojení této doložky zaručuje, že dokument je v souladu s provedenou konverzí. Každá takto vzniklá doložka je uložena v uložení ověřovacích doložek, kde je možné ji znovu podle přiděleného čísla vyhledat.

4.2.15 Úschovna systému Czech POINT

V úschovně systému Czech POINT je uložen dokument po provedené konverzi z listinné do elektronické formy, a to po dobu 3 dnů. Klient může během této úložní doby využít úschovnu i k dalším záležitostem. V druhém případě, kdy se jedná o konverzi z elektronické do listinné formy, může být takto zpracovaný dokument v úschovně uložen po dobu 30 dnů.

4.2.16 CzechPOINT@office

Předešlé kapitoly popisovaly jednotlivé výpisy a služby, které může občan získat prostřednictvím služby Czech POINT. Tato kapitola se dotýká pouze agendy týkající se omezené skupiny osob zainteresovaných do níže popsaného systému.

Červenec 2010 znamenal výrazný posun v rozvoji systému Czech POINT. Dne 1.7.2010 došlo k nabytí účinnosti zákona č. 227/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech. V důsledku této změny došlo k novelizaci zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů (zákon o evidenci obyvatel), ve znění pozdějších předpisů. Od této doby

se zaměstnanci krajských úřadů, matričních úřadů a ohlašovni stali zapisovateli údajů do agendového informačního systému evidence obyvatel podle jednotlivých agend.⁵⁵

Czech POINT byl napojen na Informační systém evidence obyvatel. V této souvislosti se rozšířilo i rozhraní pro vnitřní potřeby úřadu nazvané CzechPOINT@office. CzechPOINT@office je převratnou záležitostí usnadňující činnost vybraných subjektů veřejné správy, jako jsou soudy, obecné úřady a krajské úřady, které vykonávají agendy pro výkon své působnosti. Jedná se o vnitřní rozhraní, které využívají pracovníci veřejné správy.

Orgány veřejné moci mají ze zákona zřízen přístup ke konkrétním agendám. Rozhraní CzechPOINT@office je součástí stávajícího systému Czech POINT, ale je nutné, aby správce centrály dle stanovených pokynů Ministerstva vnitra nastavil přístup skupin ke konkrétní agendě v rozhraní. Tato služba je v rozhraní Czech POINT vedena odděleně od služeb pro veřejnost a je poskytována v rámci úřadu zcela zdarma.⁵⁶

V současné době mohou pracovníci v CzechPOINT@office využívat nabídku agend, jako je výpis a opis z Rejstříku trestů z moci úřední, autorizovaná konverze z moci úřední, agendy matriky, agendy ohlašovny, agendy soudu. Občan už tedy nemusí k vyřízení své záležitosti dokládat například Výpis z Rejstříku trestů, úředník si totiž pořídí nutný doklad pomocí CzechPOINT@office.

⁵⁵Institut pro místní správu. *CzechPOINT@office a zápis do Informačního systému evidence obyvatel*. [online]. 19.07.2010[2012-05-10]. Dostupné z: <http://www.institutpraha.cz/aktuality/czechpoint-office-a-zapis-do-informacniho-systemu-evidence-obyvatel>.

⁵⁶MVČR. *EGON- symbol eGovernmentu*. [online]. 19.10.2010[2012-05-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/eGON-symbol-egovernmentu-czech-point-kontakti-mista-verejnespravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d> -.

5 Praktické využití projektu Czech POINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem

Tato část diplomové práce bude konkrétně popisovat město Vrbno pod Pradědem a pracoviště Czech POINTu na městském úřadě v tomto městě. Kapitola je rozdělena do čtyř hlavních částí. V první bude představen městský úřad a město Vrbno pod Pradědem, kde se úřad nachází. Dále tato kapitola obsahuje stručné informace týkající se vyřízení dotace na zabezpečení update na daném pracovišti. Dále se dotkne procesu vzdělávání kompetentních pracovníků, kteří pracují na kontaktním místě Czech POINT. Poté následuje detailní popis funkčního prostředí Czech POINT a řeč bude i o správních poplatcích za jednotlivé služby a výpisy. Nakonec se budu zabývat konkrétními statistickými údaji vycházejícími z dané pobočky.

5.1 Město a Městský úřad Vrbno pod Pradědem

Vrbno pod Pradědem (německy Würbenthal) je podhorské městečko, které leží v Moravskoslezském kraji a nachází se na soutoku tří řek (Bílé, Střední a Černé Opavy) v podhůří nejvyššího pohoří Jeseníků s nejvyšší horou Praděd. Správní území města má rozlohu 68 km² s nadmořskou výškou 545 m nad mořem. K 1.6.2013 ve městě trvale žilo 5686 obyvatel, průměrný věk obyvatelstva byl 41,56 let. Na obrázku č. 3 je znázorněna vlajka města Vrbna pod Pradědem.



Obrázek č. 3: Vlajka města Vrbna pod Pradědem⁵⁷

V obci je evidováno 5 částí (Bílý Potok, Mnichov, Vidly, Vrbno pod Pradědem, Železná), 38 ulic a 1017 adres.⁵⁸

⁵⁷Heraldika a vexilologie: znaky a vlajky [online]. Dostupné z: <http://heraldika.webnode.cz/vlajky-obci.mestecek-a-mest/>.

⁵⁸MVČR. Adresy v České republice. [online]. 25.05.2012 [2012-05-18]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/adresa/t/vrbno/index.html>.

Jedná se o obec 2. stupně čili obec s pověřeným obecním úřadem. „*Správní obvod města Vrbna pod Pradědem jako obce s pověřeným obecním úřadem je vymezen územím obcí Karlova Studánka, Ludvíkov, Vrbno pod Pradědem, Karlovice, Široká Niva*“.⁵⁹ Vrbno pod Pradědem má statut města a jeho okresním městem je Bruntál. Ve Vrbně pod Pradědem se nachází městský úřad, který sídlí na adrese Nádražní 389, 793 26, Vrbno pod Pradědem. V čele úřadu stojí starostka a místostarosta. Městský úřad má přes 40 zaměstnanců a je členěn na 4 odbory. Jedná se o odbor výstavby a životního prostředí, majetkoprávní odbor, finanční odbor, odbor vnitřních věcí.⁶⁰

5.2 Dotace a zřízení pracoviště Czech POINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem

V kapitole č. 3 byla zmíněna možnost poskytnutí finanční dotace až 85 % z celkových vynaložených nákladů z fondů EU na zřízení nového pracoviště Czech POINTu ve výši 93 927 Kč nebo na pořízení upgrade stávajícího pracoviště ve výši 68 540 Kč. Tato finanční podpora je poskytnuta jedním z fondů Evropské unie - Evropského fondu pro regionální rozvoj. Prostřednictvím tohoto fondu je naplňován jeden z hlavních cílů regionální politiky Evropské unie, a to podpora hospodářského a sociálního rozvoje.

Město Vrbno pod Pradědem se rozhodlo tuto dotaci využít, jelikož pracovnice Czech POINTu využívaly počítače v majetku města, které už pomalu dosluhovaly. Dne 12.8. 2009 podalo prostřednictvím projektové manažerky žádost o udělení dotace z výzvy č. 2, dotace z Integrovaného operačního programu - „eGovernment o obcích - Czech POINT, číslo operačního programu CZ.1.06, prioritní osa Zavádění ICT v územní veřejné správě - cíl Konfederace, název projektu Czech POINT - kontaktní místo (upgrade). Jedná se o pořízení technického a technologického vybavení místního pracoviště, čili o nákup hardwarového a softwarového vybavení. Dne 21.7.2009 bylo rozhodnuto o přiznání jednorázové neinvestiční dotace ve výši 58 259 Kč, zbytek peněžních prostředků (tj. 10 281 Kč) putoval z vlastního rozpočtu města Vrbna pod Pradědem. Město dále uzavřelo kupní smlouvu

⁵⁹Vrbno pod Pradědem. *Kronika* [online]. © 2000-2012, 25.6.2010 [cit. 2012-05-18]. s. 18. Dostupné z: <http://www.vrbnopp.cz/cs/mesto/kronika-mesta/>.

⁶⁰Vrbno pod Pradědem. *Odbory městského úřadu*. [online]. © 2000-2012 [cit. 2012-05-18]. Dostupné z: <http://www.vrbnopp.cz/cs/radnice/odbory-meu/>.

s firmou Impromat o pořízení upgrade verze Czech POINT. Z vlastního rozpočtu pořídilo multifunkční laserovou barevnou tiskárnu (přístroj pro tisk, kopírování a skenování), plochý LCD monitor pro klienta, čtečku 2D kódu a klávesnici se čtečkou čipových karet. Díky této finanční podpoře se obměnilo i vybavení pracoviště Czech POINTu Městského úřadu ve Vrbně pod Pradědem.

5.3 Pracoviště Czech POINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem

Pracoviště Czech POINT se nachází na odboru vnitřních věcí, konkrétně na oddělení matriky a evidence obyvatel. Pro větší zkvalitnění v poskytování služeb se stal dalším kontaktním místem i odbor výstavby a životního prostředí. Obě pracoviště nabízela občanovi stejné služby. Kontaktní místo na odboru výstavby a životního prostředí však není v současné době v provozu, jelikož je tamější pracovnice na mateřské dovolené. Czech POINT na odboru vnitřních věcí je občanům k dispozici ve stejných hodinách, jako jsou úřední hodiny městského úřadu, služby nabízejí pracovnice, které jsou v této oblasti kvalifikované a které jsou zároveň dále profesně vzdělávány.

5.4 Vzdělávání kompetentních pracovníků v oblasti práce s Czech POINTem

Tato kapitola pojednává o vzdělávání dospělých, zaměří se na vymezení pojmů, které jsou se vzděláváním dospělých spjaty a jaké možnosti dalšího vzdělávání dospělí mají. V neposlední se také zaměří na vědu, která se vzděláváním dospělých zabývá a zařadí vzdělávání kompetentních pracovníků s rozhraním Czech POINT do oblasti vzdělávání dospělých.

5.4.1 Vzdělávání dospělých

Věda, jež se zabývá vzděláváním dospělé populace se nazývá andragogika. Co to vlastně je andragogika? Název pochází z řeckého slova „andros“ – muž a „ago“ – vést. Andragogika není disciplínou jednoznačnou. Stále existuje celá řada názorů na její místo

v systému věd. Andragogika je stále vědou živou, stále se vyvíjející a nalézající své významné postavení nejen sama v sobě, ale i v dalších vědách. Andragogika je vědou pro člověka.⁶¹

Podle Významového slovníku vzdělávání dospělých je andragogika „*věda o výchově dospělých, vzdělávání dospělých a péči o dospělé, respektující všestranně zvláštnosti dospělé populace a zabývající se její personalizací, socializací a enkulturací. V oblasti výchovy a vzdělávání se zabývá zvláštnostmi působení pedagogických zákonitostí na dospělé populaci, definuje osobnost dospělého ve výchovném a vzdělávacím procesu, definuje systém výchovy a vzdělávání dospělé populace, jakož i zvláštnosti ve vztahu k ostatním pedagogickým a společenským vědám*“.⁶²

V dnešní době si stále více lidí plně uvědomuje potřebu vzdělávání, případně dalšího vzdělávání. Vzdělávání v dospělém věku lidé vnímají jako důležité v jejich dalším profesním a společenském uplatnění v životě. Dnešní doba je velmi uspěchaná, rostou nároky na znalosti a dovednosti lidí potažmo zaměstnanců, pokrok ve všech oblastech pádí neuvěřitelnou rychlostí. Člověk, který chce v životě najít uplatnění, musí se na sobě neustále pracovat třeba dále rozvíjet své znalosti, dovednosti, vědomosti a udržet si tak pracovní výkonnost. To platí pro zaměstnance jak v soukromé sféře, tak i ve sféře veřejné, která je neustále pod drobnohledem ostatních lidí, úředníci jsou v častém kontaktu s klienty a jsou tudíž na ně kladeny daleko přísnější požadavky. Výkon funkce úředníka je veřejnou službou, která vyžaduje vysoce odborně vzdělané zaměstnance. Každý úředník má svůj plán vzdělávání, který obsahuje časový plán vzdělávání po dobu tří let. Tento časový plán má povinnost každý územně správný celek sestavit do jednoho roku po vzniku pracovního poměru.

„*Vzdělávání dospělých je obecný pojem pro vzdělávání dospělé populace, který zahrnuje veškeré vzdělávací aktivity realizované jako školní vzdělávání dospělých, jako další vzdělávání a vzdělávání seniorů. Jde o vzdělávání osob, které ukončili školní přípravu na své budoucí povolání a vstoupili na trh práce*“.⁶³

Vzdělávání dospělých zahrnuje tyto druhy vzdělávání dle schématu v příloze č. 2:

- školní vzdělávání,
- další profesní vzdělávání,

⁶¹PALÁN, Zdeněk. *Základy andragogiky*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2002, ISBN 978-80-86723-58-7. s. 7

⁶²PALÁN, Zdeněk. *Základy andragogiky*. Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2002, ISBN 978-80-86723-58-7. s. 7

⁶³BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Kapitoly z andragogiky I*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006, ISBN 80-244-1355-8. s. 55 -56.

- občanské vzdělávání,
- zájmové vzdělávání

Školní vzdělávání - je určeno k tomu, aby umožnilo dospělým získat takový stupeň vzdělávání, který se běžně nabývá v mládí, to znamená, že umožňuje doplnit si maturitní vzdělání, vysokoškolské vzdělání nebo například vystudovat jiný učební obor pro profesní vzdělávání. Toto vzdělání se realizuje souběžně se zaměstnáním, jelikož jsou dospělí v pracovním procesu.

Další profesní vzdělávání – pojem souvisí s vykonávaným povoláním a požadavky kladené na jeho výkon. Cílem je udržovat si soulad mezi nároky na výkon určité profese s požadavky na výkon na kvalitu a produktivitu práce. Další profesní vzdělávání má charakter **kvalifikačního vzdělávání, rekvalifikačního vzdělávání a normativních školení.** Kvalifikační vzdělávání zahrnuje zvyšování, prohlubování kvalifikace, zaškolení apod. Rekvalifikační vzdělávání zahrnuje obnovovací rekvalifikace, zaměstnanecké rekvalifikace apod. Normativní školení jsou školení zaměřená například na bezpečnost práce, požární ochranu, odbornou způsobilost apod.

Občanské vzdělávání - je zaměřené na vzdělávání a uspokojování sociálních potřeb dospělých. Tyto potřeby patří do oblasti etické, estetické, právní, ekologické, všeobecně vzdělávací, zdravotní, tělovýchovné, filozofické, náboženské, politické, občanské a sociální. Toto vzdělávání usiluje o kultivaci člověka jako občana

Zájmové vzdělávání – pomáhá naplňovat volný čas dospělé populace. Jedinci se v rámci tohoto vzdělávání sdružují do zájmových organizací, klubů či svazů, např. zahrádkářů, včelařů.⁶⁴

Vzdělávání zahrnuje formální, neformální a informální vzdělávání a předpokládá prolínání a doplňování uvedených forem učení v průběhu celého života.

Formální vzdělávání – je realizováno ve vzdělávacích institucích, zpravidla ve školách. Zahrnuje na sebe navazující vzdělávací stupně – základní, střední a vysokoškolské. Absolventi obdrží potvrzení jako je vysvědčení, diplom, certifikát apod.

Neformální vzdělávání – se realizuje formou kurzů, seminářů apod. Zpravidla v zařízeních zaměstnavatelů, soukromých vzdělávacích institucí, neziskových organizací, ale i v klasických školách. Je tedy zaměřeno na získávání vědomostí, dovedností, kompetencí, které mohou jedinci zlepšit jeho společenské i pracovní uplatnění. Neformální vzdělávání

⁶⁴ BEDNAŘÍKOVÁ, Iveta. *Kapitoly z andragogiky 1.* 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2006, ISBN 80-244-1355-8. s. 55 -56.

zahrnuje např. kurzy cizích jazyků, počítačové kurzy, rekvalifikační kurzy, ale také krátkodobé školení a přednášky např. povinná školení zaměstnanců.

Informální vzdělávání – je proces získávání vědomostí, osvojování dovedností a kompetencí z každodenních zkušeností a činností v práci, rodině a volném čase. Zahrnuje rovněž sebevzdělávání. Jako je sledování masmédií, četba, cestování. Na rozdíl od dvou předchozích typů vzdělávání neorganizované, nesystematické a institucionálně nekoordinované. Poznatky člověk nemůže ověřit.⁶⁵

5.4.2 Vymezení vzdělávání kompetentních pracovníků Czech POINTu

Moderní technologie a elektronizace kladou nároky na kvalifikační zabezpečení pracovníků, aby produktivita práce odpovídala dané úrovni a trendům. Jak již bylo řečeno, vzdělávání dospělých zahrnuje čtyři druhy vzdělávání. Rozsáhlá problematika služby Czech POINT v prostředí neustálých legislativních změn a požadavků kladených pro výkon pracovníka, předpokládá zařazení této problematiky do procesu profesního vzdělávání, které si klade za cíl udržet si nároky a správné efektivní využívání vedoucí ke zvýšení produktivity práce.

Pracovnice, které vykonávají pracovní činnosti v rozhraní Czech POINTU jsou průběžně proškoleny prostřednictvím kurzů. Tyto kurzy mají charakter normativních kurzů. Tyto kurzy provádí pracovníci eGON center, která jsou situována v krajských městech a v některých obcích s rozšířenou působností. Tato centra jsou dle pověření Ministerstva vnitra ČR v kompetenci Institutu pro místní správu Praha.

Poté byla pracovnícím poskytnuta příležitost vzdělávat se, popřípadě zdokonalovat své dosud nabyté znalosti, a to zdarma prostřednictvím e-learningových kurzů vztahujících se k problematice Czech POINT.⁶⁶ Jsou zde varianty školení dle různých typů ověřených výstupů. Každá pracovnice po ukončení kurzu obdrží potvrzení o jeho vykonání. Účastník může do uskutečněného kurzu vždy zpětně nahlédnout. Všechny kurzy jsou pravidelně aktualizovány a tematicky se týkají i jiných oblastí, jako jsou datové schránky, vidimace a legalizace atd. Dále se pracovnice mohou vzdělávat prostřednictvím využití testovacího

⁶⁵VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Kompetence ve vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 159 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-802-4717-708. s. 21-22.

⁶⁶POČÍTAČOVÁ SLUŽBA. *Czech POINT: Školení obsluhy Czech POINT*. Olomouc, 2008.

prostředí EDU (Education) přímo v rozhraní Czech POINT a kromě toho jim je k dispozici oddělení helpdesku, kde mohou vznést svůj dotaz nebo žádost.

Pracovnice Czech POINTu ve Vrbně pod Pradědem uvítaly hlavně možnost e-learningových kurzů, zvláště z důvodu jejich přehlednosti. Výhodou kurzů jsou jejich nulové náklady pro účastníky, a to včetně nákladů na dojíždění do velkých měst. Dle dotazování mezi výše zmíněnými pracovníci je díky těmto kurzům pracovní prostředí zcela jednoduché, a práce se tak stává jedním z nejjednodušších úkonů, které pracovníci mohou svým klientům poskytnout. Pracovnice na základě svých dosavadních zkušeností s tímto systémem tvrdí, že v kurzu jde prakticky jen o pár kliknutí a že na tom není nic složitého. Jediným nedostatkem je, pokud systém není připraven na změny při fluktuaci pracovníků, např. v případě, kdy je přístup do kurzů termínově omezen. Jinak se možnost využitelnosti kurzů zdá velmi vysoká.

5.5 Správní poplatky služby Czech POINT

Výše správních poplatků se může lišit v souvislosti, která služby vykonává a poskytuje. Maximální výše poplatků je omezena zákonem číslo 634/2004 Sb., o správních poplatcích. Ceny u některých výpisů zůstaly doposud stejné, bohužel u úkonů, o které mají klienti nejvyšší zájem, se cena postupně zvyšuje. Často se přitom jedná o služby, které využívají vesměs občané, kteří žádají o práci, tudíž se momentálně obvykle nacházejí v nepříznivé finanční situaci. Konkrétním případem je výpis z Rejstříku trestů. Tento výpis byl zpoplatněn částkou o maximální výši 50 Kč, od 1.1.2012 se maximální sazba za výpis z trestního rejstříku navýšila na 100 Kč. K tomu je nutné podotknout, že konkrétní výši poplatku dané město stanoví po projednání na schůzi rady. Jak již bylo uvedeno, částka nesmí přesáhnout výši stanovenou zákonem. V následující tabulce je uveden ceník s jednotlivými poplatky požadovanými za výpisy a služby na pracovišti Czech POINTU ve Vrbně pod Pradědem.

Druh výpisu	Cena za 1. stranu výpisu v (Kč)	Cena za každou další stranu
Obchodní rejstřík	100	50
Živnostenský rejstřík	100	50
Výpis z katastru nemovitostí	50	100
Výpis z Rejstříku trestů pro fyzické osoby	100	x
Výpis z Rejstříku trestů pro právnické osoby	100	x
Výpis z bodového hodnocení řidiče	100	x
Výpis z insolvenčního rejstříku	100	50
Žádost o výpis či opis z Rejstříku trestů	Služba není zpoplatněna	x
Vydání ověřeného výstupu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů	100	50
Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH	100	50

Tabulka č. 1: Správní poplatky za výpisy a služby z Czech POINTu na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem⁶⁷

Správní poplatek za přijetí podání dle živnostenského zákona se liší. Na základě novely živnostenského zákona lze veškerá podání obecním živnostenským úřadům předat prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy. Listinou formu pracovník Czech POINTu převezme a odešle na zvolený živnostenský úřad. Správní poplatek vybíraný pracovištěm Czech POINT (v případě samosprávných úřadů) činí 50 Kč za přijetí podání (na ostatních kontaktních místech Czech POINT dle ceníku), další poplatek vybírá dle druhu podání – tento poplatek je určen pro Živnostenský úřad, na který je poté místem Czech POINT zaslán.

Druh	Výše poplatku
Podání ohlášení živnosti při vstupu do živnostenského rejstříku	1000
Další ohlášení živnosti	500
Přijetí žádosti o koncesi při vstupu do živnostenského podnikání	1000
Přijetí další žádosti o koncesi	500
Změna rozhodnutí o schválení odpovědného zástupce pro koncesovanou živnost	500
Vydání výpisu z živnostenského rejstříku po provedení oznámení změny	500
Vydání úplného nebo částečného výpisu z živnostenského rejstříku na žádost za každou započatou stránku	20

Tabulka č. 2: Sazebník správních poplatků (Podání dle živnostenského zákona)⁶⁸

⁶⁷Město Vrbo pod Pradědem [online]. © 2000-2013, [2013-06-18]. Dostupné z: <http://www.vrbnopp.cz/>.

Služby spojené s datovými schránkami jsou prováděny zcela zdarma, výjimkou je jen autorizovaná konverze dokumentů na žádost, ta je dle zákona zpoplatněna částkou ve výši 30 Kč za stránku, a dále opakované vydání přístupových údajů, za které je nutno uhradit poplatek 100 Kč.

5.6 Funkční prostředí rozhraní Czech POINT

Samotné pracovní nebo funkční prostředí Czech POINTu není nikterak složité. K systému Czech POINT centrály se pracovník přihlašuje prostřednictvím aplikace na adrese <http://www.CzechPOINT.cz>. Pro snadný přístup a přihlášení administrátor pracovním tento odkaz uložil na pracovní plochu konkrétního počítače. Na obrázku č. 4 je názorně představena úvodní přihlašovací obrazovka do Czech POINTu.



Obrázek č. 4: Vstupní obrazovka aplikace Czech POINT⁶⁹

Pro přihlášení se pracovníci objeví okénko, kam zadá své přidělené uživatelské jméno a heslo. Tato stránka obsahuje i provozní informace, které jsou pravidelně aktualizovány. Ty pracovníci upozorňují na plánované odstávky nebo obsahují informace o zřízení nových verzí aplikací.

Pracovnice tedy zadá do okénka příslušné údaje a klikne na tlačítko přihlásit. Dojde k ověření identity, a to tak, že centrála Czech POINT zjistí, zda o informace žádá pracoviště, které má na to právo. Bezpečnost dat je na 100 % zaručena. „*System je chráněn obecně závaznými právními předpisy České republiky, zejména autorským zákonem, obchodním zákoníkem, zákonem č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů a zákonem*

⁶⁸Město Vrbo pod Pradědem [online]. © 2000-2013, [2013-06-18]. Dostupné z: <http://www.vrbnopp.cz/>.

⁶⁹Kurz: Czech POINT - Rejstřík trestů, eLearning: Institut pro veřejnou správu Praha [online]. Dostupné z: <http://elev.institutpraha.cz/moje-kurzy.html>

č. 140/1961 Sb., trestní zákon, ve znění pozdějších předpisů a mezinárodními smlouvami na ochranu práv duševního vlastnictví, kterými je Česká republika vázána“.⁷⁰

Pokud pracovnice zadala správné údaje, objeví se nabídka formulářů pro zprostředkování služby nebo výpisu (viz obrázek č. 5).



Kategorie	Název formuláře	Cena	Stav	Stáhnout
Formulář Zpracování žádosti o výpis	Zpracování žádosti o výpis	0,220	●	
Formulář Zpracování žádosti o výpis	Zpracování žádosti o výpis	0,220	●	
Formulář Káseň zpracování	Káseň zpracování	0,220	●	
Formulář Papír Zpracování průmyslu	Papír Zpracování průmyslu	0,70	●	
Formulář Papír Zpracování průmyslu	Papír Zpracování průmyslu	0,70	●	

Obrázek č. 5: Nabídka dostupných formulářů Czech POINT⁷¹

Tyto formuláře jsou pravidelně aktualizovány. U odkazů na ně lze zároveň nalézt buď zelené, nebo červené kolečko. V případě zeleného kolečka je konkrétní služba dostupná, v případě červeného dostupná není, a pracovnice tedy klienta nemůže obsloužit. Nabídka formulářů v tomto rozhraní se dělí na pracovní prostředí služeb pro klienty a již několikrát zmiňované formuláře pro vnitřní prostředí veřejné správy čili CzechPOINT@office. I zde je snadná a rychlá orientace, prostředí je velmi kvalitně zpracováno.

V případě požadavku klienta na poskytnutí konkrétního výpisu, pracovník dvakrát klikne na tlačítko stáhnout a poté se v dialogovém okně objeví tlačítko otevřít. Po stisknutí tlačítka se formulář otevře. Poté, co pracovník práci s příslušným formulářem ukončí, vrátí se do nabídky všech formulářů. Práce s takto jednoduše nastaveným systémem není příliš namáhavá, vstupní požadavek klienta lze vyhodnotit a zpracovat během několika minut, někdy i vteřin.

5.7 Analýza využívání služeb Czech POINTu občany města Vrbná pod Pradědem

Tato podkapitola se zaměřuje na aktuálně dostupné statistické údaje služby Czech POINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem. Ty budou sledovány od počátku fungování služby po současnost. Dle zjištěných informací byl provoz Czech POINTu ve Vrbně

⁷⁰Czech POINT. Provozní řád: Český podací ověřovací informační národní terminál [online]. MVČR 2009, poslední revize dne 19. 3. 2012 [2012-05-26]. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/web/files/Provozni_rad_CzP_v17.pdf

⁷¹Kurz: Czech POINT - Rejstřík trestů, eLearning: Institut pro veřejnou správu Praha [online] Dostupné z: <http://elev.institutpraha.cz/moje-kurzy.html>

pod Pradědem zahájen koncem roku 2007. Uvedené údaje budou tedy analyzovány ode dne zahájení provozu až do 31.12.2012. Jak už bylo řečeno, Městský úřad má v současné době 2 pracoviště Czech POINTu, přičemž jedno má své působíště na matrice a druhé na úseku evidence obyvatel. Údaje budou zaznamenány celkově za obě pracoviště. Budou sledovány zvláště výpisy dostupné pro občany, zvláště konkrétní údaje ze systému CzechPOINT@office, sloužící jen pro pracovníky veřejné správy.

Prvním výpisem, který Czech POINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem zprostředkoval, byl výpis z katastru nemovitostí a výpis z Rejstříku trestů. V roce 2007 bylo vydáno celkem 444 výpisů, přičemž celková výše správních poplatků činila 22 200 Kč. Zmíněný rok byl tedy pro pracoviště úspěšný, i když se Czech POINT teprve rozjížděl.

Následující tabulka uvádí celkové počty vydaných výpisů za uvedené období od zavedení služby v rozmezí let 2007 až konec prosince 2012. Z tabulky lze vysledovat, jak se nabídka výpisů s lety postupně rozrůstala. I když se systém neustále rozvíjel a poskytoval nejrůznější typy výpisů, o některé z nich nebyl ze strany klientů na pobočce ve Vrbně pod Pradědem zájem.

Typ výpisu	Rok					
	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Výpis z Rejstříku trestů	350	107	168	428	94	99
Výpis z katastru nemovitostí	94	245	185	147	101	113
Výpis z obchodního rejstříku	0	24	39	43	37	36
Výpis ze živnostenského rejstříku	0	1	3	7	8	20
Výpis z bodového hodnocení řidiče	0	0	0	0	29	10
Konverze z listinné do elektronické formy na žádost	0	0	0	0	4	0
Oznámení o zneplatnění přístupových údajů do datové schránky	0	0	0	4	2	2
Žádost o zřízení datové schránky	0	0	0	1	0	2
Celkový počet vydaných výpisů	444	377	410	630	275	282

Tabulka č. 3: Počet vydaných výpisů z Czech POINTu na MěÚ Vrbno pod Pradědem v období 2007-2012⁷²

V roce 2007 využili klienti pro své účely pouze dva výpisy, a to výpis z Rejstříku trestů a výpis z katastru nemovitostí, přičemž větší podíl zaznamenal výpis z Rejstříku trestů.

⁷²Městský úřad Vrbno pod Pradědem. *Výroční zpráva o činnosti Městského úřadu Vrbno p.P. za rok 2012.* Vrbno pod Pradědem, 2013, vlastní zpracování.

Celkový počet všech výstupů v tomto roce překročil roční počet vydaných výstupů v letech 2008, 2009 a 2011.

V roce 2008 požadovali klienti kromě výpisu z Rejstříku trestů a katastru nemovitostí i výpis z obchodního a živnostenského rejstříku, počet žádostí o tyto dva výpisy je ve srovnání s množstvím žádostí o výpisy z Rejstříku trestů a z katastru nemovitostí ovšem zanedbatelný.

V roce 2009 přibyla v souvislosti s přijetím zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů nová agenda, a to konverze z elektronické do listinné podoby, avšak občané této služby ve výše uvedeném roce nevyužili. Celkový počet všech vydaných výpisů se oproti předchozímu roku navýšil, přesto byl nižší než v roce 2007. Největší zájem byl tentokrát o výpis z katastru nemovitostí. Nepatrně vzrostl zájem i o výpis z obchodního rejstříku.

V roce 2010 narostl počet výpisů oproti předchozím letům přibližně o 200 kusů. Pracovnice vyhotovily celkem 630 výpisů, což je nejvíce za dobu existence sledovaného pracoviště. Velký zájem byl zvláště o výpis z Rejstříku trestů (428 výpisů). Mnohem méně bylo vydáno výpisů z katastru nemovitostí (celkem 147). Třetím nejžádanějším byl opět výpis z obchodního rejstříku, zájem o něj mírně narostl (43 výpisů oproti 39 z předchozího roku). Klienti poprvé požádali i o služby související s využitím datových schránek, konkrétněji jednou o její aktivaci a čtyřikrát jim byly zneplatněny přístupové údaje do datové schránky. Důvodem výše zmíněných 4 žádostí bylo, že systém hlásil nedostupnost datové schránky, i když klienti postupovali při přihlášení správně. Proto se museli dostavit na pracoviště Czech POINTu k zneplatnění přístupových údajů a následnému vydání údajů nových. Chyba byla tedy na straně systému, nikoli na straně klientů, ti ale přesto museli navštívit pracoviště Czech POINTu.

V následujícím roce občané ve Vrbně pod Pradědem poprvé a zatím naposledy využili služby konverze dokumentů, ač pouze čtyřikrát. Jednalo se o dokumenty, které klienti obdrželi do svých datových schránek. Poprvé byly vyhotoveny i výpisy z bodového hodnocení řidiče, o něž v tomto roce požádalo 29 klientů. Poplatek za poskytnutý výpis je v tomto případě poněkud vyšší, a to úplně zbytečně, jelikož následná využitelnost tohoto výpisu je prakticky nulová. V tomto roce šlo spíše o trend doby, klienti totiž uvedený výpis žádali spíše ze zvědavosti. Chtěli například vědět, jak na tom jsou s trestními body, protože náhodou minulý týden nezastavili na červenou a křižovatku projeli. Celkově však v roce 2011 počet všech vydaných výpisů klesá a pouze výpis z katastru nemovitostí přesáhl hranici

100 žádostí. Pravděpodobnou příčinou tohoto trendu jsou dopady hospodářské krize na oblast Bruntálska. Okolní firmy a instituce začaly totiž tou dobou propouštět zaměstnance, přestaly se rozvíjet a zřizovat nová místa. Není práce, nejsou peníze, nebuduje se a v důsledku toho klesá i zájem o všechny výpisy.

Rok 2012 příliš nevynikal v počtu vydaných výpisů. Občané opět požadovali s nejvyšším počtem výpis z katastru nemovitostí, poté výpis z Rejstříku trestů a výpis z obchodního rejstříku, naopak narostl zájem o výpis z bodového hodnocení řidiče a žádost o zřízení datové schránky.

Následující tabulka zachycuje celkovou výši zaplacených správních poplatků za výpisy a služby poskytnuté Czech POINTem na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem ve sledovaném období.

Rok	Výše správních poplatků v (Kč)
2007	22200
2008	21550
2009	25200
2010	28580
2011	21830
2012	22360

Tabulka č. 4: Výše správních poplatků za výpisy a služby poskytnuté Czech POINTem na MěÚ Vrbno pod Pradědem v období 2007-2012⁷³

Rozdíl ve výši vybraných správních poplatků není tak znatelný. Přibývaly totiž služby, které Czech POINT poskytoval za vyšší ceny a o které byl ze strany klientů větší zájem, zvyšovaly se také poplatky za služby stávající, proto se pokles celkového počtu výpisů do souhrnné výše zaplacených správních poplatků příliš nepromítl.

Co se týče služby CzechPOINT@office, těmto agendám vznikl prostor k 1.7.2010, kdy došlo k novelizaci zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci a rodných číslech a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. V současné době zažívá CzechPOINT@office velký boom. Prostřednictvím této služby zadávají orgány veřejné správy údaje o občanech. Je to vlastně rozhraní pro vnitřní prostředí úřadu. Na pobočce Czech POINT jsou využívány z tohoto rozhraní konverze dokumentů, obchodní rejstřík, agenda matriky a agenda ohlašovny. Tabulka č. 5 ukazuje, kolikrát pracovníci do příslušných agend vstoupili. Nejvíce je využívána agenda ohlašovny (373x v roce 2010, 144x).

⁷³ Městský úřad Vrbno pod Pradědem. *Výroční zpráva o činnosti Městského úřadu Vrbno p.P. za rok 2012.* Vrbno pod Pradědem. 2013, vlastní zpracování.

Agenda	Rok		
	2010	2011	2012
Konverze dokumentů	0	51	20
Narození	1	0	0
Úmrtí	5	8	11
Manželství	14	11	5
Ostatní	0	2	1
Zápis údaje o adrese místa trvalého pobytu	126	373	144
Zápis o doručovací adrese do ISEO	0	1	2

Tabulka č. 5: Počet vstupů do CzechPOINT@office na MěÚ Vrbno pod Pradědem v období 2010-2012⁷⁴

Z uvedených statistik vyplývá, že je o služby Czech POINTu ve Vrbně pod Pradědem zájem, přestože jde o malé město. Ze všech nabízených služeb jsou nejvíce požadovány výpisy z katastru nemovitostí a výpisy z Rejstříku trestů.

⁷⁴ Městský úřad Vrbno pod Pradědem. *Výroční zpráva o činnosti Městského úřadu Vrbno p.P. za rok 2012.* Vrbno pod Pradědem. 2013, vlastní zpracování

II EMPIRICKÁ ČÁST

7 Empirické šetření úrovně využívání služeb Czech POINTu

V této kapitole sehraje Czech POINT velmi důležitou a hlavní roli. Statistiky ukazují, že míra komunikace občanů se státem je využívána na vysoké úrovni. Pracovníci kontaktních míst se pod tíhou novinek elektronického světa snažili vyhovět na plné úrovni všem, kdo pracoviště Czech POINTU navštívili.

7.1 Stanovení problémové oblasti a cílů řešení

Jak již bylo zmíněno v předchozí části, od roku 2007 mají jak občané, tak podnikatelské subjekty možnost získat či ověřit potřebná data z veřejných i neveřejných informačních systémů, a to v rámci jednoho univerzálního kontaktního místa Czech POINT. Není tak třeba obcházet jednotlivé úřady, aby bylo možné získat data, jako je např. výpis z obchodního rejstříku a katastru nemovitostí. Vše je možné vyřídit na jednom místě. Po pěti letech působení těchto kontaktních míst je mou snahou poznat, jak občané na projekt Czech POINT nahlíží.

V této části diplomové práce bude tedy cílem zjistit úroveň poskytovaných služeb v rámci Czech POINTu.

Na hlavní cíl navazují jednotlivé dílčí cíle:

- Jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa Czech POINTu?
- Upřednostňují občané služby kontaktního místa před službami ostatních úřadů?
- Jak často občané navštěvují pracoviště Czech POINTu?
- Které služby občané využívají nejvíce?
- Jsou občané spokojeni s výší správních poplatků za výpisy z Czech POINTu?
- Jak občané hodnotí organizační zajištění služby Czech POINT?
- Jak občané hodnotí personální zajištění služby Czech POINT?

Na základě těchto zjištění budou navržena opatření, která by mohla pomoci ke zefektivnění služeb Czech POINTu.

7.2 Vymezení otázek empirického šetření

Na základě teoretických východisek k tématu zpracovaných v předchozí části diplomové práce, dále na základě dostupné literatury či legislativy a využití znalosti dané problematiky v praxi byla stanovena problematika, která byla dále dekomponována do empirických otázek, na které empirické šetření přinese odpověď.

- Jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa Czech POINTu?
- Upřednostňují občané služby kontaktního místa před službami ostatních úřadů?
- Jak často občané navštěvují pracoviště Czech POINTu?
- Které služby občané využívají nejvíce?
- Jsou občané spokojeni s výší správních poplatků za výpisy z Czech POINTu?
- Jak občané hodnotí organizační zajištění služby Czech POINT?
- Jak občané hodnotí personální zajištění služby Czech POINT?

Současně se sestavenými otázkami bylo nalezeno východisko v těchto empirických předpokladech, které měly být empirickým šetřením ověřeny.

- Dotazovaní občané upřednostňují kontaktní místo Czech POINT před službami ostatních úřadů.
- Dotazovaní občané vnímají, že zřízení těchto míst vedlo ke snížení byrokracie.
- Většina dotazovaných občanů navštěvuje pracoviště Czech POINTu alespoň jednou za rok.
- Dotazovanými občany nejvíce využívanou službou v rámci Czech POINTu jsou výpisy z katastru nemovitostí.
- Občané vnímají ceny za služby Czech POINT jako vysoké.
- Občané Vrbna pod Pradědem jsou z hlediska organizačního zajištění nespokojeni s otevírací dobou kontaktního místa Czech POINT ve Vrbně pod Pradědem.
- Čekací doba je podle nich přijatelná.
- Občané Vrbna pod Pradědem jsou z hlediska personálního zajištění spokojeni s přístupem a ochotou personálu.
- Personál CzechPOINTU považují za odborně vzdělaný

7.3 Metody empirického šetření a jejich popis

V této diplomové práci byla zvolena metoda sběru dat formou písemného dotazování prostřednictvím dotazníku. Plné znění dotazníku, jehož součástí bylo i krátké vysvětlení, z jakého důvodu se respondentům předkládá, je uvedeno v příloze č. 1. Po zvážení všech okolností, jako jsou množství, kvalita, míra, dostupnost a požadavky časové i finanční, byla tato metoda shledána jako nejefektivnější. Výhodou a specifikem dotazníku mj. je, že je určen především pro získávání hromadných údajů. *„Dotazník je ekonomicky výzkumný nástroj. Můžeme jím získávat velké množství informací při malé investici času“*.⁷⁵

Metoda dotazníku patří do oblasti kvantitativního výzkumu, *„jehož cílem je zabývat se získáváním údajů o četnosti výskytu něčeho, co již proběhlo nebo se děje právě nyní. Účelem je získat měřitelné číselné údaje. Aby byly naplněny podmínky shromažďování údajů a mohli jsme získat spolehlivé výsledky, pracujeme s velkými soubory respondentů v procesu formálního dotazování“*.⁷⁶

Aby mohlo dojít k dosažení stanovených cílů práce, při tvorbě dotazníku bylo nutné dobře vybrat jeho typ s ohledem na zvolenou techniku dotazování a otázky naformulovat a seřadit systematicky. Otázky byly tedy sestaveny a uspořádány tak, aby tvořily logický celek.

Vzhledem k povaze šetření bylo zvoleno písemné dotazování. Všechny otázky byly zhodnoceny dle potřeby údajů. Důležité také bylo každou otázku naformulovat tak, aby jí respondent porozuměl a mohl poskytnout přiměřenou odpověď, a to i v případě citlivých otázek.

Muselo se dbát i na formální stránku dotazníku. Předkládaný dotazník nezahrnoval žádné identifikační údaje, byl anonymní a obsahoval 13 jednoduchých a srozumitelných otázek. Tvořily jej jak otázky uzavřené, tak i otázky otevřené. U otevřených byl dán prostor pro dopsání vhodné odpovědi. *„Otevřené otázky nenavrhují respondentovi žádné hotové odpovědi. Je u nich určen jen předmět, ke kterému se mají vyjádřit, respondent není jinak usměrňován. Nevýhodou těchto položek je právě jejich volnost. Uzavřené otázky se vyznačují tím, že se v nich respondentům předkládá vždy určitý počet předem připravených odpovědí.*

⁷⁵ GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, s. 99.

⁷⁶ KOZEL, Roman, et al. *Moderní marketingový výzkum*. 1. vyd. Praha: Grada, 2006, ISBN 80-247-0966-X, s. 20.

Nevýhodou této formy položek zůstává fakt, že všechny možné kvality odpovědí jsou násilně vtěsnávány do schématu připravených odpovědí“.⁷⁷

7.5 Charakteristika výběrového souboru respondentů

Metoda výběru respondentů byla podřízena empirickému šetření. Vzhledem k faktu, že výsledky šetření mají být využity především pro účely zkvalitnění a zlepšení současných i dalších služeb, které budoucnost přinese, dotazování byli občané města Vrbna pod Pradědem, kteří navštívili jednoho ze dvou kontaktních míst nacházejících se na tamějším městském úřadě. Jde tedy o přesně určenou skupinu osob, kteří přišli do kontaktu s projektem Czech POINT jako klienti kontaktního místa.

Vzorek respondentů byl vybrán náhodným výběrem. Jde tedy o přesně a účelně určenou skupinu lidí tak, aby tito respondenti měli spojitost s cílem empirického šetření. Na základě získaných dat je tedy možné navrhnout účelná opatření na zlepšení služeb Czech POINT, neboť klient pracoviště může nejvíce vystihnout klady nebo zápory Czech POINTu.

K samotné distribuci dotazníku respondentům došlo při příležitosti jejich osobní návštěvy přepážky Czech POINTu. O vyplnění dotazníku bylo požádáno celkem 100 občanů, počet navrácených plnohodnotných dotazníků činil 100. Návratnost u dotazníkové metody nebývá obvykle tak vysoká, ale v tomto případě reagovali všichni respondenti na žádost o vyplnění dotazníku bez námitek a všichni pak opravdu dotazník vyplnili.

7.6 Pilotáž a předprůzkum

Před samotnou distribucí dotazníku byly provedeny fáze pilotáže a předprůzkumu.

⁷⁷CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, ISBN 978-80-247-1369-4. s. 163-164.

7.6.1 Pilotáž

„Cílem pilotáže je získání předběžných informací o dané problematice“.⁷⁸ Díky své sedmileté praxi na kontaktním místě Czech POINT jsem získala přehled o dané oblasti i o potencionálních klientech, lze tedy jednoznačně říci, že cíl pilotáže byl splněn.

Na základě několikaleté praxe máme možnost plánovaný výzkumný projekt prověřit i z mnoha dalších hledisek. Je například zřejmé, že informace, které požadujeme, lze ověřit a spolehlivě získat prostřednictvím navržené metody dotazníku. Získávané údaje nepatří mezi tajné nebo obtížně dostupné, neexistuje kupříkladu skupina, která by nemohla vyjádřit své stanovisko k daným otázkám.

7.6.2 Předprůzkum

Na vzorku pěti občanů bylo provedeno testování a ověřování navrženého dotazníku, než byl spuštěn naostro. Zmenšeného modelu empirického šetření byl podroben jeden občan, dále občan, který má znalosti o eGovernmentu, dále lokální administrátor, respondent, který se s Czech POINTEM setkal poprvé, a dva podnikatelé, kteří využívají služby Czech POINTu skoro každodenně. Rozličnost klientů se jeví jako klíčová pro to, aby bylo možné se vžít do životní situace různých skupin a ověřit si, zda se dá u každé skupiny očekávat, že získaná data budou v požadované kvalitě a rozsahu. Jestliže by případně došlo ke zjištění nějakých nedostatků, lze tyto nedostatky předem odstranit. Respondenti vyplňovali dotazník za přítomnosti tazatele, takže mohli říci, které otázky byly či nebyly srozumitelné, na které měli problém odpovědět apod.

Všem pěti respondentům se Czech POINT jevil jako přínosný, usnadňující život, všemožně využitelný a s vysokou úrovní kvalifikace a ochoty personálu. Na základě provedeného dotazování nebyl zjištěn žádný problém s vyplněním dotazníku a získané odpovědi měly správnou vypovídající schopnost. Proto již dotazník nebyl dále upravován a mohla začít jeho samotná distribuce.

⁷⁸ CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice*. 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, ISBN 80-244-1367-1. s. 14.

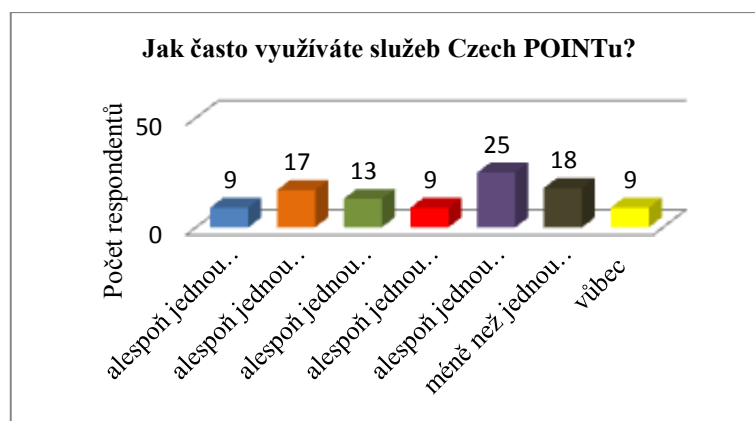
7.7 Realizace a zpracování empirického šetření

V období od 1. 1. do 31. 4. 2013 probíhalo vlastní dotazníkové šetření, poté byly vrácené dotazníky vyhodnocovány. Dotazníkové šetření bylo provedeno prostřednictvím vytištěného dotazníku, který byl respondentům předán osobně při návštěvě jednoho ze dvou kontaktních míst na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem. Během samotné operace, kterou po pracovníci terminálu Czech POINT požadovali, respondenti dotazníky vyplnili a obratem vrátili. V rámci dotazníkového šetření bylo osloveno 100 respondentů. Návratnost dotazníků byla 100 %, oslovení respondenti je vyplňovali ochotně a se zájmem, což svědčí o tom, že občany zajímají služby, které úřad na terminálu Czech POINTu poskytuje, i nové možnosti s tím spojené.

7.8 Analýza výsledků dotazníkového šetření

Otázka č. 1 – Jak často využíváte služeb Czech POINTu?

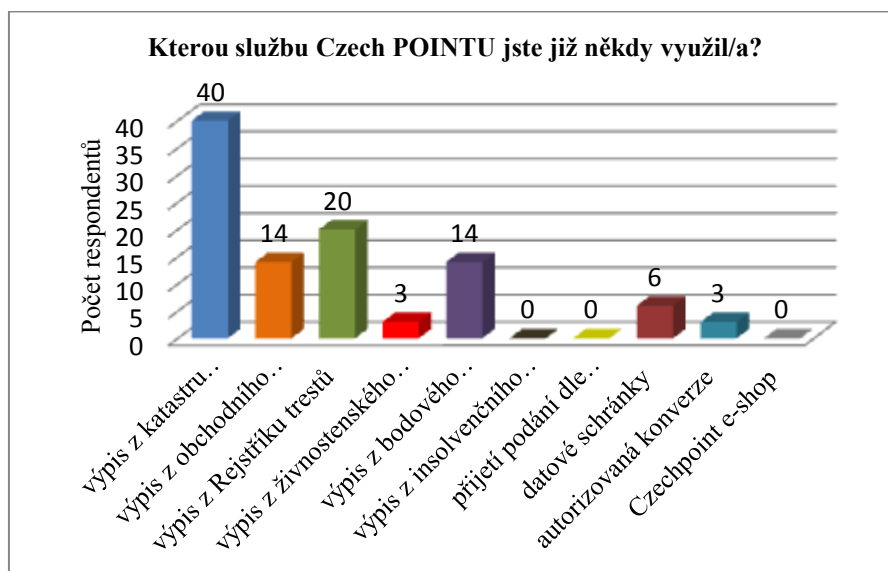
Z grafu č. 3 je možno vyčíst, že nejvíce, tj. čtvrtina respondentů navštěvuje pracoviště Czech POINTu alespoň jednou za rok. Pokud respondent zaškrtl odpověď vůbec, dále pokračoval jen vyplněním otázky č. 12. Z doložených odpovědí je zřejmé, že z celkového počtu 100 lidí pouze 9 lidí služby Czech POINTu vůbec nevyužila. Poprvé se s Czech POINTem setkali současně, když jim byl dán dotazník k vyplnění. Odpověď 25 respondentů ze sta potvrzuje stanovený předpoklad, že většina občanů navštěvuje pracoviště Czech POINTu alespoň jednou za rok.



Graf č. 3: Jak často využíváte služeb Czech POINTu?

Otázka č. 2 – Uveďte, které služby Czech POINTu jste již někdy využil/a?

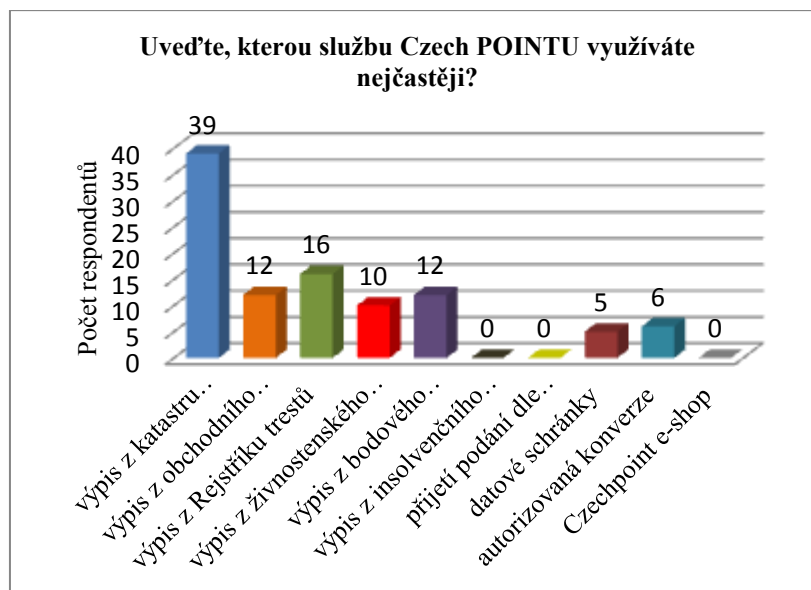
Občané služeb Czech POINTu využívali ve velké míře. Nejčastěji využívanou službou se stal výpis z katastru nemovitostí (40 respondentů), poté výpis z Rejstříku trestů (20 respondentů). Na třetím místě se s počtem 14 dotazovaných shodně umístily výpis z obchodního rejstříku a výpis z bodového hodnocení řidiče.



Graf č. 4: Kterou službu Czech POINTU jste již někdy využil/la?

Otázka č. 3 – Uveďte, kterou službu Czech POINTu využíváte nejčastěji?

Jedním ze stanovených předpokladů bylo, že občany nejvíce využívanou službou Czech POINTu jsou výpisy z katastru nemovitostí. Výše uvedený předpoklad se potvrdil, neboť tuto možnost zvolilo 39 respondentů. Dále následuje výpis z Rejstříku trestů (16 respondentů), resp. výpis z obchodního rejstříku (se stejným počtem respondentů) a výpis z bodového hodnocení řidiče (12 respondentů). V deseti případech pak občané požádali o výpis ze živnostenského rejstříku.

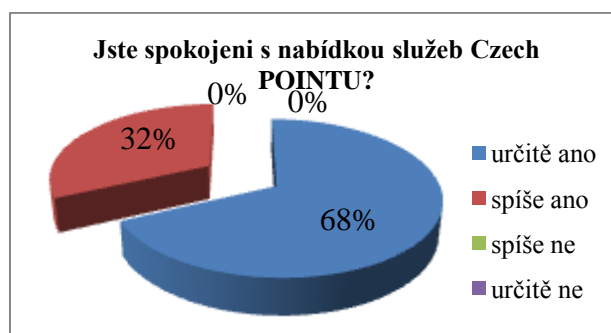


Graf č. 5: Uved'te, kterou službu Czech POINTU využíváte nejčastěji?

Otázka č. 4 – Jste spokojeni s nabídkou služeb Czech POINTu?

Spokojenost klientů s nabídkou služeb Czech POINTu znázorňuje graf č. 6. S nabídkou těchto služeb je velice spokojeno 68 % respondentů, zbylí dotazovaní jsou spíše spokojeni. Odpovědi spíše ne nebo určitě ne nikdo nevedl. Czech POINT byl tedy všemi respondenty hodnocen pozitivně, tzn. že ho vnímají pro oblast veřejné správy jako přínosný.

V otázce byla možnost doplňkové odpovědi, kterou využili jen 3 dotazovaní. Ti by rozšířili nabídku služeb o službu DONEZ. Jedná se o kontrolní mechanismus úřadu práce určený pro nezaměstnané, kteří se musí pravidelně hlásit přes pracoviště Czech POINT. Tuto službu ovšem zajišťují pouze kontaktní pracoviště Czech POINTu na pobočkách České pošty a na ostatních místech nabízena není.



Graf č. 6: Jste spokojeni s nabídkou služeb Czech POINTu?

Otázka č. 5 – Vnímáte zřízení kontaktních míst Czech POINTu jako účinné (pro snížení byrokracie)?

Na tuto otázku odpovědělo 92 % dotázaných určitě ano a 8 % spíše ano. Klienti, kteří se s projektem setkali alespoň jednou, hodnotí Czech POINT celkově kladně a vnímají ho jako účinný pro snížení byrokracie. Výsledek tedy potvrdil další z předpokladů, který byl uveden v kapitole 7.2.

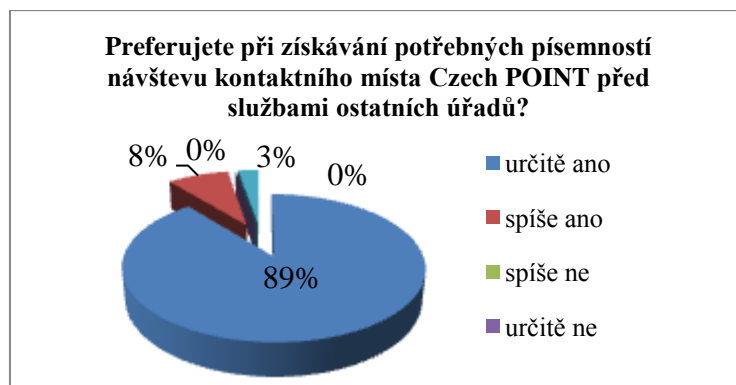


Graf č. 7: Vnímáte zřízení kontaktních míst Czech POINT jako účinné (na snížení byrokracie)?

Otázka č. 6 – Preferujete při získávání potřebných písemností návštěvu kontaktního místa Czech POINT před návštěvou ostatních úřadů?

Respondenti zde vyjádřili svoji preferenci velice jasně. Výsledky grafu č. 8 hovoří za vše. Z celkového počtu dává přednost kontaktnímu místu prakticky vždy 89 % respondentů. Dalších 8 % je obvykle nakloněno možnosti využití kontaktního místa před jiným, konkrétním úřadem, kde by bylo možné výpis také pořídit.

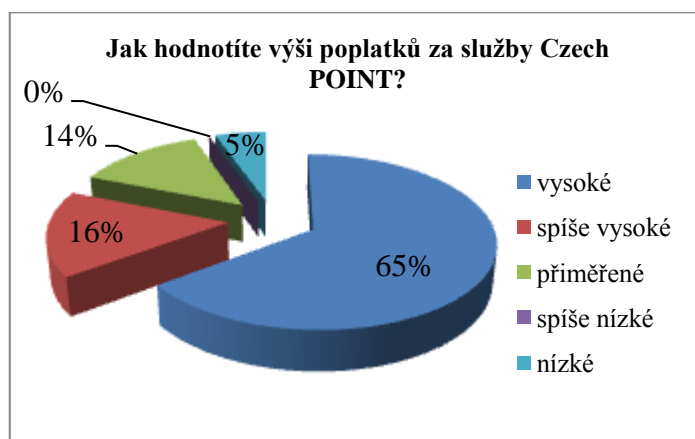
Respondenti své odpovědi odůvodňovali tím, že prostředí na pracovišti Czech POINTu je více diskrétní, a to z důvodu účasti méně lidí při samotné transakci. Někteří občané považují pracovníky na kontaktním místě Czech POINT za více kvalifikované, což dokládají tím, že zde zprostředkování služby bývá rychlejší. Respondenti tedy obvykle upřednostňují kontaktní místa Czech POINT, což odpovídá předpokladu stanovenému v kapitole 7.2.



Graf č. 8 : Preferujete při získávání potřebných písemností návštěvu kontaktního místa Czech POINT před službami ostatních úřadů?

Otázka č. 7 – Jak hodnotíte výši poplatků za služby Czech POINT?

Respondenti se měli opět k této otázce vyjádřit a popřípadě doplnit svůj návrh na optimální cenu. Více než tři čtvrtiny respondentů odpověděli, že vnímají ceny za výpisy jako vysoké, 14 % považovalo ceny za přiměřené, a 5 % respondentů dokonce vyslovilo názor, že ceny jsou nízké. Tento výsledek potvrzuje výše uvedený předpoklad, že dotazovaní občané Vrbna pod Pradědem vnímají ceny za služby většinou jako vysoké. Výsledky k nahlédnutí jsou na grafu č. 9.

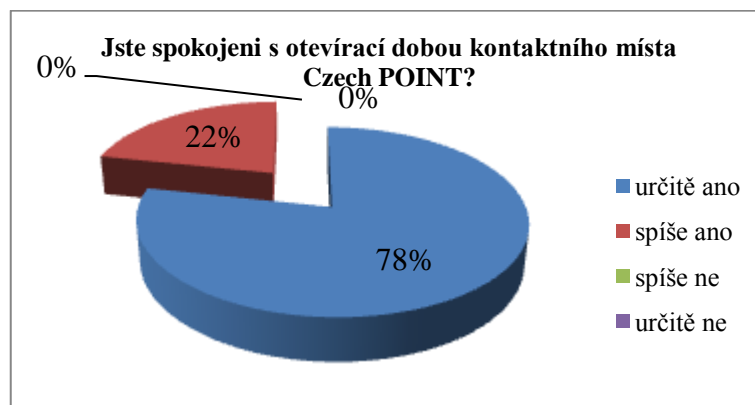


Graf č. 9: Jak hodnotíte výši poplatků za služby Czech POINT?

Otázka č. 8 – Jste spokojeni s otevírací dobou kontaktního místa Czech POINT?

S otevírací dobou kontaktního místa bylo zcela nebo spíše spokojeno 100 % respondentů, stanovená doba jim tedy vyhovuje. Tato odpověď tudíž jednoznačně vyvrátila předpoklad, že občané jsou nespokojeni s otevírací dobou sledovaného pracoviště. Výsledek je k nahlédnutí na grafu č. 10.

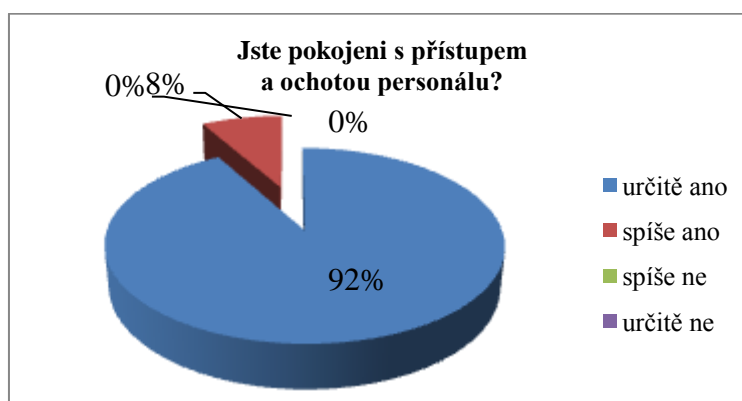
Dva s otevírací dobou spokojení respondenti vyslovili návrh, že by mohlo být pracoviště Czech POINTu na úřadě otevřeno i sobotu. Druhý dotázaný dokonce navrhl, aby bylo otevřeno každý den do 17 hodin, protože dosud je tomu tak pouze v úředních dnech. Oba tyto návrhy by přivítali zvláště lidé, kteří pracují do pozdějších hodin nebo kteří mají vyšší než osmihodinovou pracovní dobu. Tito občané totiž dosud mají možnost dostat se pro výpis jen ve zmíněných úředních dnech.



Graf č. 10: Jste spokojeni s otevírací dobou kontaktního místa Czech POINT?

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

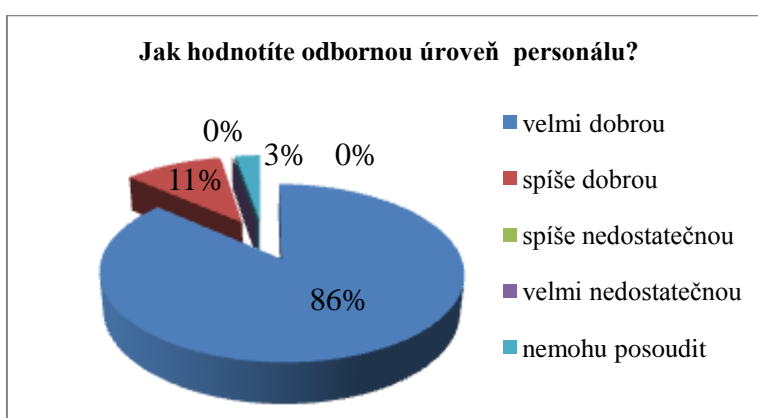
Z odpovědí zaznamenaných v grafu č. 11 jednoznačně plyne, že jsou všichni respondenti s personálem spokojeni. Předpoklad naformulovaný v kapitole 7.2 je tedy platný.



Graf č. 11: Jste spokojeni s přístupem a ochotou personálu?

Otázka č. 10 – Jak hodnotíte odbornou úroveň personálu kontaktního místa Czech POINT?

Výsledky zaznamenané v grafu č. 12 zcela určitě dokazují, že odborné znalosti personálu jsou na vysoké úrovni, 86 % respondentů hodnotilo odbornou úroveň pracovníků kontaktního místa jako velmi dobrou a 11 % jako spíše dobrou. Ostatní respondenti (tj. 3 %) uvedli, že tuto úroveň nemohou posoudit. Jednalo se o občany, kteří se s projektem ještě neseťkali, ale mají o něm určité podvědomí. Předpoklad uvedený v kapitole 7.2 je platný, jelikož většina občanů je s odbornou znalostí personálu spokojena a hodnotí ji jako velmi dobrou.

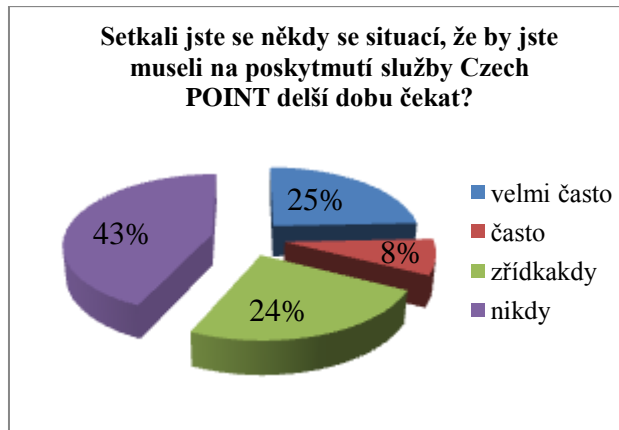


Graf č. 12: Jak hodnotíte odbornou úroveň personálu?

Otázka č. 11 – Setkali jste se někdy se situací, že byste museli na poskytnutí služby Czech POINT dlouho čekat (např. kvůli velké frontě)?

Zvolené odpovědi jsou v tomto případě velmi rozmanité. Respondenti ze 43 % zaškrtnuli, že na poskytnutí služby nikdy nemuseli čekat a 24 % se setkali s frontami zřídka. Zato 25 % dotazovaných muselo čekat velmi často a 8 % často. Dvě třetiny respondentů se tedy s frontami setkávají maximálně výjimečně, jedna třetina častěji.

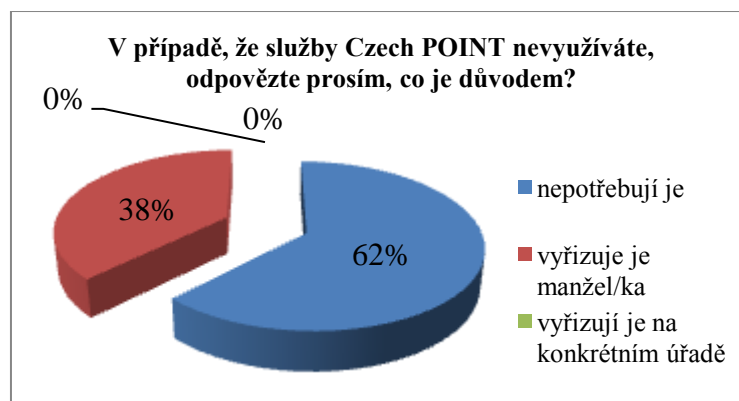
Tajemník městského úřadu organizačně pověřil poskytováním služeb Czech POINTu tři pracovnice. Tyto pracovnice většinou stačí na to, aby klienti nemuseli dlouho čekat, ovšem není tomu tak vždy. Čekací doba je ale obvykle pro většinu klientů úměrná, tudíž lze předpoklad formulovaný v kapitole 7.2 označit jako platný.



Graf č. 13: Setkali jste se někdy se situací, že byste museli na poskytnutí služby Czech POINTU dlouho čekat?

Otázka č. 12 – V případě, že služby Czech POINTu vůbec nevyužíváte, odpovězte prosím, co je důvodem:

Při vyhodnocování celého dotazníku bylo zjištěno, že 9 respondentů služby Czech POINTu nevyužívá vůbec. Tento výsledek znázorňuje graf č. 14. Jako důvod 67 % z nich uvedlo, že služby Czech POINTu zatím nepotřebovali, dalších 33 % odpovědělo, že tyto záležitosti vyřizuje jejich manžel.



Graf č. 14: V případě, že služby Czech POINTU nevyužíváte, odpovězte prosím, co je důvodem?

Otázka č. 13 - Zde je prostor pro Vaše názory, připomínky a náměty:

Z odpovědí vyplynulo, že občané požadují, aby na pracovišti Czech POINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem byla pro nezaměstnané zavedena možnost využití služby DONEZ. Tuto službu zatím mohou provozovat jen pobočky České pošty. Zřizovatel Czech POINT by měl vzít v úvahu tento vyslovený návrh a vést jej v patrnosti.

7.9 Interpretace údajů z dotazníkového šetření

Pro účely diplomové práce byla získána data za pomoci dotazníku. Aby se tato data mohla interpretovat, následovalo jejich zpracování, analýza a vyhodnocení. Cílem empirické části práce bylo zjistit úroveň poskytovaných služeb v rámci Czech POINTu. Pro naplnění tohoto cíle byly stanoveny následující otázky:

- Jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa Czech POINTu?
- Upřednostňují občané služby kontaktního místa před službami ostatních úřadů?
- Jak často občané navštěvují pracoviště Czech POINTu?
- Které služby občané využívají nejvíce?
- Jsou občané spokojeni s výší správních poplatků za výpisy z Czech POINTu?
- Jak občané hodnotí organizační zajištění služby Czech POINT?
- Jak občané hodnotí personální zajištění služby Czech POINT?

1. Jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa Czech POINTu?

Podle získaných odpovědí vedlo zřízení Czech POINTu opravdu ke snížení byrokracie. Klienti, kteří se s projektem setkali alespoň jednou, hodnotí Czech POINT celkově kladně. Projekt Czech POINT si kladl za cíl usnadnit občanům život a přiblížit jim tak veřejnou správu. Klienti tak mohou ušetřit a nemusí vynakládat prostředky na dopravu, aby vyřídili potřebný dokument na úřadě, který se často nachází v okresním městě. Stačí zajít na Czech POINT a během krátké chvíle odchází s výpisem, například s výpisem z katastru nemovitostí. Jak vyhodnotil samotný dotazník, občané považují poplatky za výpisy za vysoké. Na druhé straně určitě vzali v úvahu, že ušetří peníze za dopravu a časovou zátěž, občan raději navštíví kontaktního místo Czech POINT. V dotazníku je této otázce věnována otázka č. 1. Naformulovaný předpoklad č.1, který zněl „*dotazovaní občané vnímají, že zřízení těchto míst vedlo ke snížení byrokracie*“ se potvrdil.

2. Upřednostňují občané služby kontaktního místa před službami ostatních úřadů?

Respondenti v odpovědích vyjádřili svoji preferenci vůči kontaktním místům Czech POINT. Prostředí na tomto pracovišti pokládají za diskrétní, a to z důvodu účasti méně lidí v prostředí bez přepážek, rušící bariéry mezi úředníkem a občanem. Bohužel se stávají situace, kdy při samotné transakci nelze podle údajů klienta výpis pořídit. Pracovnice musí

tedy operativně reagovat a snažit se dle dostupných přístupů do veřejných registrů nalézt takové údaje, dle kterých lze výpis zpracovat. Klientovi se snaží pomoci, kdežto pracovnice na velkých úřadech je často časově limitována dalším klientem a není možné se zdržovat hledáním údajů. Czech POINT ne vždy funguje tak jak má a pracovnice si musí umět vždy poradit. Tudíž občané vyhodnotili pracovnice Czech POINTu za více kvalifikované. V dotazníku je této otázce věnována otázka č. 2. Naformulovaný předpoklad č. 2, který zněl „dotazování občané upřednostňují kontaktní místo Czech POINT před ostatními úřady“ se potvrdil.

3. Jak často občané navštěvují pracoviště Czech POINTu?

Odpovědi na tuto otázku byly velmi rozmanité. Někteří klienti například využívají služeb kontaktního místa Czech POINT méně než jednou ročně, jiní alespoň jednou týdně. Nejvíce respondentů však navštěvuje kontaktní místo cca jednou za rok a pouze minimální počet dotazovaných je nenavštěvuje vůbec. Z odpovědí jednoznačně plyne, že toto pracoviště je pro respondenty potřebné a že bylo opravdu zřízeno za účelem pomoci občanům.

Jestliže respondent odpověděl, že služeb Czech POINTu nikdy nevyužil, hlavním důvodem bylo, že je nikdy k ničemu nepotřeboval, popř. že úřední záležitosti vyřizuje pouze manžel. V dotazníku je této otázce věnována otázka č. 3. Naformulovaný předpoklad č. 3, který zněl „většina dotazovaných občanů navštěvuje pracoviště Czech POINTu alespoň jednou za rok“ se částečně potvrdil.

4. Které služby občané využívají nejvíce?

Pokud občané využívají přepážky Czech POINT, je na místě zeptat se, které služby žádají nejvíce. Z hlediska četnosti je nejčastěji zhotovován výpis z katastru nemovitostí, dále výpis z Rejstříku trestů a poté shodně vyžadované výpisy z obchodního rejstříku a z bodového hodnocení řidiče.

Vysoký zájem o výpis z katastru nemovitostí lze vysvětlit faktem, že ve městě Vrbně pod Pradědem v poslední době narostl prodej bytů a stavebních parcel k výstavbě, tudíž občané tyto výpisy potřebovali k přihlášení k trvalému pobytu, k přehlášení vody a elektřiny nebo při vyřizování dokumentace stavebního povolení.

Důvodem zájmu o výpis z Rejstříku trestů je, že Vrbno pod Pradědem patří k městům s vysokou nezaměstnaností. Lidé hledají zaměstnání, kde se dá, počet zájemců o jedno místo často přesahuje 100 lidí, tudíž se zde práce hledá těžce a každý potenciální zaměstnavatel

vyžaduje předložení originálu výpisu z Rejstříku trestů. To vede k většímu množství žádostí o tento výpis. V dotazníku je této otázce věnována otázka č. 5. Naformulovaný předpoklad č. 4, který zněl „*dotazovanými občany nejvíce využívanou službou v rámci Czech POINTu jsou výpisy z katastru nemovitostí*“ se potvrdil.

5. Jsou občané spokojeni s výší správních poplatků za výpisy z Czech POINTu?

Na základě výsledků šetření je zřejmé, že ceny za výpisy a služby spojené s Czech POINTem považuje většina respondentů za vysoké, což se shoduje s tvrzením uvedeným v kapitole 7.2. Občané se obvykle přikláněli k názoru, že by ceny za jeden výpis snížili na 30 Kč. V současné době však ve skutečnosti dochází k postupnému zvyšování cen, což je např. zřejmé u výpisu z Rejstříku trestů, jehož cena se zvýšila z 50 na 100 Kč, a to přesto, že právě tuto službu většinou využívají nezaměstnaní a studenti, jejichž měsíční příjem často nedosahuje životního minima. V dotazníku je této otázce věnována otázka č. 6. Naformulovaný předpoklad č. 5, který zněl „*občané vnímají ceny za služby Czech POINT jako vysoké*“ se potvrdil.

6. Jak občané hodnotí organizační zajištění služby Czech POINT?

V dotazníku se zjišťovalo, zda jsou občané spokojeni s otevírací dobou a jestli nemuseli na služby Czech POINTu z důvodu velké fronty dlouho čekat. Žádného respondenta netížil pocit nedostupnosti pracoviště z důvodu neadekvátně stanovené otevírací doby. Této době jsou ochotni a schopni se přizpůsobit, přesto se vyskytly ojedinělé návrhy, aby bylo pracoviště otevřeno i v sobotu, popř. každý den do 17 hodin. Avšak protože ve Vrbně pod Pradědem zřídila kontaktní místo Czech POINTu i pobočka České pošty, která má pracovní dobu každý den do 17:00 a v sobotu do 11:00, občané mohou využít v případě nutnosti i tuto pobočku, a proto není nutné otevírací dobu kontaktního místa na městském úřadě měnit. Otázkou ale je, jak moc respondenti o této pobočce vědí.

Co se týče čekací doby, většina respondentů uvedla, že na poskytnutí služby buď nemuseli čekat vůbec, nebo jen zřídkakdy. Tajemník městského úřadu tedy organizačně pověřil poskytováním služeb Czech POINTu dostatečný počet pracovníků, a není tudíž nutné přistoupit k nějakým změnám v personální oblasti.

V dotazníku je této otázce věnována otázka č. 8. Naformulovaný předpoklad č. 6, který zněl: „*občané Vrbna pod Pradědem jsou z hlediska organizačního zajištění nespokojeni*“

s otevírací dobou kontaktního místa Czech POINT ve Vrbně pod Pradědem“ byl vyvrácen. Naformulovaný předpoklad č. 7, který zněl „čekací doba je podle nich přijatelná“ se potvrdil.

7. Jak občané hodnotí personální zajištění služby Czech POINT?

V dotazníku se konkrétně zkoumalo, zda jsou občané spokojeni s přístupem a ochotou personálu kontaktního místa a jak je hodnocena odborná znalost tohoto personálu. Co se týče odborné způsobilosti pracovníků, ta byla vyhodnocena jako velmi dobrá. Tento výsledek také ukázal, že je personál kvalitně vzděláván a školen, a tudíž je schopen poradit si s jakýmkoliv požadavkem občana.

Kladnou většinou byl ohodnocen přístup i ochota personálu. K této otázce občané nevyjádřili žádnou námitku či nespokojenost. V dotazníku je této otázce věnována otázka č. 9,10. Naformulovaný předpoklad č. 8, který zněl „občané Vrbna pod Pradědem jsou z hlediska personálního zajištění spokojeni s přístupem a ochotou personálu“ se potvrdil. Naformulovaný předpoklad č. 9, který zněl „personál CzechPOINTU považují za odborně vzdělaný“ se potvrdil.

7.10 Diskuze výsledků empirického šetření

Z interpretace výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že se Czech POINT v praxi velmi dobře uplatnil. Občané o projektu Czech POINT vědí a umějí jeho služby využít pro své potřeby. Přestože systému i nějaké věci vytkli a jiné jim chyběly, celkově hodnotili služby pracoviště Czech POINTu kladně.

K podobným závěrům došel i průzkum provedený časopisem Egovernment, který je k dispozici na stránkách www.eGovernment.cz. Tento průzkum se týkal jak otázek využitelnosti jednotlivých služeb, které Czech POINT poskytuje, jak občané nahlíží na současné výpisy, který tento projekt poskytuje, které nové služby by rádi viděli v rámci projektu Czech POINT. Z provedeného průzkumu vyplývá zásadní informace, že 92 % veřejnosti je se službami Czech POINTu spokojeno a zároveň požaduje, aby se služby nadále rozšiřovaly. Z výsledků plyne, že největší zájem byl o výpis z katastru nemovitostí, občanům nevadili ani vyšší poplatky za poskytnutí, na první místo kladli rychlost poskytnutí služeb.

Výsledky dotazníku lze podložit i aktuálními statistikami, které uvádějí počet kontaktních míst Czech POINT, počty a strukturu vydaných výpisů, strukturu výpisů dle

institucí, které konkrétní služby poskytují atd. Tyto statistiky jsou zveřejněny na stránkách www.CzechPOINT.cz. Zde je možno k aktuálnímu datu zjistit současná čísla o Czech POINTu. To, že o Czech POINT je zájem, naznačuje například celkový počet pořízených výpisů k datu 30.12.2012, který činil 8 000 969.

Služby Czech POINTu občané opravdu využívají a s ohledem na zjištěné údaje z dotazníku, jsou s nimi spokojeni, o čemž svědčí i neustále se zvyšující počet kontaktních míst, které mohou tyto služby zprostředkovat. V současné době je zřízeno 7016 kontaktních míst.

7.11 Návrh doporučení na zlepšení služeb Czech POINT ve vztahu k občanovi

Kontaktní místa Czech POINT přinášejí stále nové služby. Snahou naší vlády je reagovat na nové trendy, vytvářet nové technologie, dosahovat většího zkvalitnění služeb občanům a v neposlední řadě zpřístupnit tyto služby co největšímu okruhu lidí. Ze současných statistik využitelnosti totiž vyplývá, že je o Czech POINT zájem i v těch nejmenších obcích, tj. tam, kde jsou určité problémy s dostupností úřadů a institucí.

Návrh na doporučení služeb Czech POINTu je zpracován na základě údajů získaných z dotazníkového šetření i na základě teoretických poznatků uvedených v předchozích kapitolách. Dotazníkové šetření bylo zaměřeno na zjištění úrovně využívání služeb občany prostřednictvím kontaktního místa Czech POINT na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem a v této souvislosti i na nalezení případných nedostatků celého systému a poté na stanovení možných návrhů, které by mohly napomoci ke zlepšení fungování služeb. Dle navrácených dotazníků byly údaje postupně zpracovány k další analýze.

Občané Czech POINT úspěšně přijali a jeho služeb využívají. Chyby nebo nedostatky systému nejsou obvykle příliš závažné, ale v některých stěžejních oblastech by přesto mohlo dojít ke zlepšení stávající situace. Z údajů získaných v dotazníkovém šetření bylo zjištěno, že by respondenti rádi na pracovišti Czech POINTu na městském úřadě viděli službu DONEZ, kterou v současné době poskytují jen kontaktní místa na Českých poštách. Dále většina dotázaných nesouhlasila s výší poplatků za služby poskytnuté prostřednictvím Czech POINTu. Většinou se občané shodli na ceně 30 Kč za výpis. V teoretické části bylo na základě zkušenosti autorky jakožto pracovníka terminálu Czech POINT konstatováno, že důležitým krokem ke zlepšení stávajících služeb je, aby bylo na kontaktním místě možné

pořídít a ověřit snímek z katastrální mapy, který často občané požadují společně s výpisem z katastru nemovitostí. Bohužel tato služba k dispozici zatím není, a proto klient stejně nakonec musí navštívit i konkrétní pracoviště katastrálního úřadu. Po jedné takovéto zkušenosti občan obvykle zvažuje, zda má vůbec smysl pracoviště Czech POINTu navštívit znovu. To může v důsledku znamenat menší příjem do pokladny obce prostřednictvím služeb Czech POINTu. Magazín Egovernment v březnu 2008 provedl ve spolupráci s Ministerstvem vnitra anketu mezi 174 obcemi zapojenými do projektu Czech POINT. Již tehdy vyšel napovrch výše zmíněný návrh rozšířit výpis z katastru nemovitostí o snímek z katastrální mapy, k čemuž se na základě zjištěných požadavků občanů přiklonilo 42 obcí. Na tento návrh ale dosud ministerstvo nereagovalo.

Velmi vážným pochybením a nedomyšlením je v současné podobě možnost poskytnutí výpisu z Rejstříku trestů pro cizince, který má v ČR povolení k dlouhodobému nebo trvalému pobytu a bylo mu přiděleno rodné číslo. Jak již bylo uvedeno v kapitole 5.2.4, informace na výpisu tohoto typu jsou dle mých poznatků zkreslující, jelikož se může jednat o člověka, který překročil hranice z důvodu trestné činnosti, ale v České republice může mít čistý trestní rejstřík. Pracovnice výpis vyhotoví na základě předložených dokladů totožnosti, ale nemá k dispozici evidenci k prokázání pravosti dokladů cizí země. Nejistí tak, pokud se klient prokazuje falešnými doklady nebo pod jiným jménem. Ministerstvo vnitra by se tedy touto otázkou mělo zabývat. Tady by stálo za zvážení, zda by bylo vhodné připojit do Czech POINTU agendu kontroly dokladů cizí země.

Další nedostatek byl shledán ve službě přijetí podání dle živnostenského zákona, která je aktivní od roku 2008. V současné době nejsou totiž pracovníci v této sekci proškoleni tak, aby byli schopni výše uvedenou službu poskytnout. V této souvislosti bylo doporučeno pracovníkovi, aby tuto činnost nevykonával a občany přímo odkazoval na příslušný živnostenský úřad, kde jim bude v této věci vyhověno. Stálo by tedy za zvážení, zda tuto službu dočasně úplně nevyřadit z nabídky, neboť nekompetentnost pracovníků pro vykonávání této činnosti může Czech POINT stavět do špatného světla.

Novinkou od 1.7.2012 bylo zahájení provozu centrálních registrů. Jejich zavedením se veřejná správa ještě více snaží přiblížit lidem. Matriky a ohlašovny evidence obyvatel se díky této službě postupně stanou významnými složkami charakterizovanými vyšší úrovní elektronizace veřejné správy. Výrazným kladem je, že tyto subjekty budou ve styku s občany využívat právě kontaktní místo Czech POINT, což jistě povede ke zvýšení spokojenosti se službami pracoviště Czech POINTu.

Závěr

Cílem diplomové práce bylo vymezit problematiku fungování systému Czech POINT a zjistit úroveň poskytovaných služeb v rámci Czech POINTu. Dílčími cíli bylo nalezení odpovědi na otázky, jak občané hodnotí zřízení kontaktního místa Czech POINTu ve Vrbně pod Pradědem, zda toto pracoviště opravdu navštěvují, jestli preferují služby Czech POINTu před obdobnými službami na jiných úradech, jak často navštěvují kontaktní místo, které služby občané využívají nejvíce, jak hodnotí výši správních poplatků za výše zmíněné služby a jaký mají názor na organizační a personální zajištění této služby.

Téma této práce mi bylo velice blízké, jelikož pracuji na kontaktním místě Czech POINT a s klienty se setkávám téměř každodenně. Při zpracovávání diplomové práce jsem se držela předem stanovených cílů, otázek a předpokladů, jejichž platnost byla v průběhu práce potvrzena nebo vyvrácena. Samotný text byl rozdělen na teoretickou a empirickou část. V těchto jednotlivých částech jsem splnila stanovené cíle diplomové práce.

V teoretické části jsem měla za cíl vymezit problematiku fungování systému Czech POINT, a proto jsem v souladu s tímto cílem důkladně rozebrala či nastínila základní teoretické pojmy, popsala elektronizaci veřejné správy, čili eGovernment, a nastínila ve stručnosti její historii, přínosy, způsob zavedení a s tím spojená možná rizika, poté jsem se věnovala i představení stěžejní legislativy spojené s pojmem eGovernment. Dále jsem definovala pojem Czech POINT, popsala prvotní myšlenky vedoucí ke vzniku Czech POINTu i to, jaký měl tento projekt další vývoj. Důležitým krokem bylo také zaměření se na pracoviště, která služby Czech POINTu poskytují. Následně jsem popsala podstatné funkce Czech POINTu, dále výpisy poskytované kontaktními místy, a to včetně výhod, posléze jsem zasadila služby Czech POINTu do jednoduchého systému poskytování rozmanitých služeb eGovernmentu a prezentovala kroky i služby, které mají vést k postupnému naplňování stanoveného cíle, tj. přivést veřejnou správu co nejbližší lidem, a to k jejich co největší spokojenosti. Dále jsem se rozhodla charakterizovat Městský úřad ve Vrbně pod Pradědem, jehož pracoviště Czech POINTu a služby prostřednictvím něj poskytované sehrály velmi důležitou roli při samotné realizaci empirického šetření. Nejdříve jsem se zaměřila na popis města a Městského úřadu ve Vrbně pod Pradědem, přičemž jsem se dotkla problematiky dotací na zřízení pracoviště i oblasti poplatků za samotné zprostředkování služeb a výpisů získaných prostřednictvím Czech POINTu. Vymezila jsem proces vzdělávání kompetentních pracovníků v rámci kontaktního místa Czech POINT a zasadila tento typ vzdělávání do

systému vzdělávání dospělých. Dále jsem osvětlila funkční prostředí Czech POINTu. Velmi důležitá byla také aktuálně dostupná čísla o výši správních poplatků i o míře využívání služeb od počátku fungování Czech POINTu na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem až po současnost.

V empirické části jsem vycházela z údajů získaných na základě poznatků uvedených v teoretické části, dále z analýz pobočky Czech POINTu na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem, které se zabývají výši správních poplatků i využívání jednotlivých služeb, a z výsledků dotazníkového šetření mezi občany. Pro toto šetření jsem vybrala metodu přímého, písemného dotazování prostřednictvím osobně distribuovaného dotazníku, o jehož vyplnění byli občané požádáni při své návštěvě pracoviště Czech POINTu. Dotazník byl předložen 100 respondentům, kteří odpovídali na 13 otázek. Prostřednictvím této metody jsem získala odpovědi na dopředu stanovené otázky a díky těmto odpovědím jsem mohla potvrdit či vyvrátit předem naformulované předpoklady.

Na základě výše zmíněných empirických otázek, které byly položeny v rámci dotazníkového šetření, jsem zjistila, že respondenti vnímají zřízení kontaktních míst Czech POINT jako účinný prostředek pro snížení byrokracie, že služeb těchto míst využívají, a to nejčastěji alespoň jednou za rok. Najdou se ovšem i jednotlivci, kteří navštěvují pracoviště Czech POINTu nejméně jednou týdně. Občané na kontaktním místě Czech POINT v budově Městského úřadu ve Vrbně pod Pradědem nejvíce požadovali výpis z katastru nemovitostí a o něco méně výpis z Rejstříku trestů.

Při jejich návštěvě je obvykle nijak neomezovala pracovní doba, během které si mohli nechat zprostředkovat požadovanou službu. Pouze dva respondenti navrhli, že by se otevírací doba mohla upravit, ale navzdory těmto návrhům se vyjádřili, že jsou i tak jsou se současným stavem spíše spokojeni. Čekací doba na zprostředkování služeb byla dle výpovědí respondentům úměrná, většinou se shodli na tom, že na služby Czech POINTu nemuseli dlouho čekat. Ještě větší spokojenost vyjádřili občané, když měli zhodnotit přístup, ochotu a odborné znalosti pracovníků sledovaného kontaktního místa.

Nejmenší spokojenost vyjádřili respondenti s výší stanovených poplatků za jednotlivé služby. Většina byla názoru, že jsou tyto ceny příliš vysoké a za optimální výši poplatku by považovali 30 Kč za jeden výpis.

Na základě zjištěných dat byly naformulovány návrhy na zlepšení, která by občané rádi uvítali. Pokud uvedené návrhy na zlepšení služeb Czech POINTu vezme Ministerstvo

vnitru v potaz, tyto služby se stanou ještě více upřednostňovanými, což povede ke zjednodušení a tím i ke zkvalitnění byrokratického aparátu v ČR.

Budoucnost projektu Czech POINT se jeví jako velice optimistická, jelikož Vláda České republiky od 1.7.2012 rozjela ostrý provoz centrálních registrů, které spojily několik tisíc agend, subjektů a úřadů. Prostřednictvím těchto registrů se data, jako jsou např. změny pobytů či změny příjmení, budou dále posílat ke všem institucím pouze v elektronické podobě, a to právě přímo přes kontaktní místo Czech POINT. Výsledky této diplomové práce by mohly být přínosné pro praxi, a to především pro vývojáře ministerstev, jelikož ti by na jejím základě mohli provést změny zvyšující maximální využitelnost dosavadního systému. Informace z teoretické části mohou být přínosné pro školitele eGON center, a to při tvorbě metodických materiálů, které pak slouží k zaškolení pracovníků kontaktních míst Czech POINTu. Tato práce může sloužit i jako podklad pro vedení Městského úřadu ve Vrbně pod Pradědem, jakožto zaměstnavatele, neboť z ní plyne několik důležitých závěrů, a to, že občané města služeb Czech POINTu využívají, a tudíž tato služba není prodělečná, že jsou spokojeni s jednáním i profesionalitou pracovníků kontaktního centra i s jeho otevírací dobou.

Seznam zkratk

Czech POINT	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
ČR	Česká republika
DONEZ	Systém docházky nezaměstnaných
eGovernment	Elektronizace veřejné správy
eGON	Symbol elektronizace veřejné správy
IČ	Identifikační číslo
ISVS	Informační systém veřejné správy
MI ČR	Ministerstvo informatiky České republiky
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
MD ČR	Ministerstvo dopravy České republiky
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
MěÚ	Městský úřad
ISOH	Informační systém odpadového hospodářství
MA ISOH	Modul autovraků informačního systému odpadového hospodářství

Seznam použité literatury a zdrojů

1. Bednaříková, Iveta. *Kapitoly z andragogiky I.* 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého 2006, 77 s. Texty k distančnímu vzdělávání v rámci kombinovaného studia. ISBN 80-244-1355-8.
2. GAVORA, Peter. *Úvod do pedagogického výzkumu.* Překlad Vladimír Jůva. Brno: Paido, 2000, 207 s. Edice pedagogické literatury. ISBN 80-859-3179-6.
3. CHRÁSKA, Miroslav. *Úvod do výzkumu v pedagogice.* 2. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2006, 168 s. ISBN 80-244-1367-1.
4. CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: Základy kvantitativního výzkumu.* 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4.
5. KOZEL, Roman. et.al. *Moderní marketingový výzkum.* 1. vyd. Praha: Grada, 2006, 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
6. LAPÁČEK, Jiří. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady.* 1. vyd. Brno: Computer Press, 2012, 197 s. ISBN 978-80-251-3680-5.
7. LIDINSKÝ, Vít, et.al. *EGovernment bezpečně.* 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
8. MATES, Pavel. *E-government v českém právu.* Praha: Linde, 2006, 244 s. ISBN 80-720-1614-8.
9. Městský úřad Vrbno pod Pradědem. *Výroční zpráva o činnosti Městského úřadu Vrbno p.P. za rok 2012.* Vrbno pod Pradědem. 2013, vlastní zpracování.
10. PALÁN, Zdeněk. *Základy andragogiky.* Vyd. 1. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2002, 184 s. ISBN 978-80-86723-58-7.
11. POČÍTAČOVÁ SLUŽBA. *Czechpoint: školení obsluhy Czechpoint.* Olomouc, 2008.

12. SMEJKAL, Vladimír. *Datové schránky v právním řádu ČR: zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, s komentářem*. 1. vyd. Praha: ABF, 2009, 176 s. ISBN 978-80-86284-78-1.

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

14. VANÍČEK, Zdeněk. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011, 200 s. ISBN 78-807-2018-550.

15. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*. s.I: Reprint, 2007, č. 16. ISSN 1213-6581. s. 6.

16. VETEŠKA, Jaroslav a Michaela TURECKIOVÁ. *Kompetence ve vzdělávání*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2008, 159 s. Pedagogika (Grada). ISBN 978-802-4717-708.

Seznam elektronických zdrojů

1. *CzechPOINT. Dokumentace k projektu Czechpoint: Do Czech POINT krok za krokem*[online]. 2009 MVCR [cit. 2012-05-06]. verze 1.4. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/web/files/-Czech%20POINT_Dokumentace_k_projektu_Krok_za_krokem_rt_1.4.pdf.

2. *CzechPOINT* [online], © 2012 [2012-05-20]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/565>.

3. *Czech POINT* [online]. Dostupné z: <http://www.CzechPOINT.cz/web/?q=node/488>.

4. *CzechPOINT. Žádost o založení zákaznického účtu u ČUZK* [online]. © 2012 [2012-5-19]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/25>.

5. ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. [online]. 1.4.2011 [cit. 2012-05-08]. Dostupné z: <http://www.cuzk.cz/Dokument.aspx?PRARESKOD=998&MENUID=10381&AKCE=DOC:10-KATASTR>.
6. ČESKÁ POŠTA. *Služby CzechPOINT* [online]. © 2011 [2012-05-04]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point>.
7. ČESKÁ POŠTA. Služby CzechPOINT: *DONEZ* [online]. © 2011 [2012-05-04]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/donez/donezdochazka-nezamestnanych-id35891/>.
8. ČESKÁ POŠTA. Služby CzechPOINT: *Automatické zasílání výpisů z informačních systémů veřejné správy* [online]. © 2011 [2012-05-04]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/vypisy/automaticke-zasilani-vypisu-z-informacnich-systemu-verejne-spravy-id28417/>.
9. Dokumentace k projektu Czechpoint: *Do Czechpoint krok za krokem* [online]. 1.4.2009, © 2009 MVČR [cit. 2012-06-05] Dostupné z: [http://www.czechpoint.cz/web/files/Czech%20POINT_Dokumentace_k_projektu_Krok_za_krokem_r t_1.4.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/files/Czech%20POINT_Dokumentace_k_projektu_Krok_za_krokem_r_t_1.4.pdf).
10. EGONCENTRUM, *Zásady označování kontaktních míst* [online]. © 2009 [2012-05-01]. Dostupný z: http://www.egoncentrum.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=444:zasady-oznacovani-kontaktnich-mist-.
11. EGovernment: *Veřejná správa jako živý organismus*. Ministerstvo vnitra ČR. Czech POINT.[online]. 2010[cit. 2012-12-05]. [online]. 2010. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon_brozura.pdf.
12. *Heraldika a vexilologie: znaky a vlajky* [online]. Dostupné z: <http://heraldika.webnode.cz/vlajky-obci.mestecek-a-mest/>.

13. Institut pro místní správu. *Czechpoint@office : Zápis do informačního systému evidence obyvatel*. [online]. 19.07.2010 [2012-05-10]. Dostupné z: <http://www.institutpraha.cz/aktuality/czechpoint-office-a-zapis-do-informacniho-systemu-evidence-obyvatel>.
14. *Kurz: Czech POINT - Rejstřík trestů, eLearning*: Institut pro veřejnou správu Praha [online]. Dostupné z: <http://elev.institutpraha.cz/moje-kurzy.html>.
15. Ministerstvo vnitra České republiky. *EGovernment – veřejná správa jako živý organismus* [online]. MI ČR, [2012-05-20] Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/publikace-o-egovernmentu-ke-stazeni.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>.
16. Kolář, Jindřich. Případová studie CzechPOINT. In Novell [online], 2012 [2012-05-20]. Dostupné z: <http://www.novell.cz/cs/reseni/czech-point/#>.
17. Ministerstvo vnitra České republiky, Czech POINT- komunikace s úřady z jednoho místa; eGON News no. 4 [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/eGON-93.aspx>.
18. MVČR. *Adresy v České republice*. [online]. 25.05.2012 [2012-05-18]. Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/adresa/t/vrbno/index.html>.
19. MVČR. *Co je matriční úřad* [online]. © 2011 [2012-05-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/co-je-matricni-urad.aspx>.
20. MVČR. *CzechPOINT – kontaktní místo veřejné správy: Z historie Czechpointů*: [online]. © 2010 [2012-05-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>.
21. MVČR. *CzechPOINT* [online]. © 2012 MVČR [2012-05-08]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/256>.
22. MVČR. [online]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/eGON-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx?q=y2hudW09Mw%3d%3d>.

23. MVČR. *Egon- symbol eGovernmentu*. [online]. 19.10.2010 [2012-05-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktmi-mista-verejne-spravy.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>.
24. MVČR. *Informační systém datových schránek: Základní informace*. [online]. © 2009 [2012-05-11]. Dostupné z: http://www.datoveschranky.info/cz/ke_stazeni/dokumenty-id34718/.
25. MVČR, *Průručka pro žadatele o dotace* [online]. © 2009 [2012-05-01]. Dostupné z: <http://www.google.com/cse?cx=015489265366623571386%3Aizzrwwg3bmqm&q=dotace+czechpoint#gsc.tab=0&gsc.q=dotace%20czechpoint&gsc.page=2>.
26. MDČR. *Statistiky* [online]. © 2016 [2012-05-08]. Dostupné z: http://www.mdcr.cz/sc/Statistika_dopravy/.
27. Město Vrbno pod Pradědem [online]. © 2000-2013, [2013-06-18]. Dostupné z: <http://www.vrbnopp.cz/>.
28. Nový Jičín [online]. © 2007 [2012-05-08]. Dostupné z <http://obce.jicin.cz/>.
29. *OBCHODNÍ REJSTŘÍK*. [online]. © 2005-2012 [cit. 2012-05-06]. Dostupné z: <http://www.obchodni-rejstrik.i-info.cz/>.
30. ŠATAŘ, Luděk. *Quo Vadis, CzechPOINT*. EGonmews [online]. 2010 [2012-06-03]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-news.aspx>.
31. Vrbno pod Pradědem. *Kronika* [online]. © 2000-2012, 25.6.2010 [2012-05-18]. s.18. Dostupné z : <http://www.vrbnopp.cz/cs/mesto/kronika-mesta/>.
32. Vrbno pod Pradědem. Odbory městského úřadu. [online]. © 2000-2012 [2012-05-18]. Dostupné z: <http://www.vrbnopp.cz/cs/radnice/odbory-meu/>.

Zákony

1. § 1 nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů*. 25.8.2004.
2. § 1 vyhlášky č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách. In: *Sbírka zákonů*. 25.8.2004.
3. § 1 vyhlášky č. 528/2006 Sb., o formě a technických náležitostech předávání údajů do informačních systémů, který obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných systémech veřejné správy). In: *Sbírka zákonů*. 23.11.2006. ISSN 1211-1244.
4. § 1 vyhlášky č.529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy (vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy). In: *Sbírka zákonů*. 23.11.2006. ISSN 1211-1244.
5. § 1 vyhlášky č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze. In: *Sbírka zákonů*. 17.6.2009. ISSN 1211-1244.
6. § 1, odst. 1 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Portál veřejné správy [online]. 2012 [cit. 2012-02-01]. Dostupné z:
http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701?number1=106%2F1999&number2=&-name=&text.
7. § 1 zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě. In: *Sbírka zákonů*. 30.6.2004.
8. § 1 zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. In: *Sbírka zákonů*. 29.6.2006.
9. § 2 zákona č. 365/2005 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých zákonů. In: *Sbírka zákonů*. 14.9.2000.

10. § 1 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech. In: *Sbírka zákonů*. 26.3.2009. ISSN 1211-1244.

11. § 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Portál veřejné správy [online]. 2012 [cit. 2012-02-01]. Dostupné z: http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411?PC8411_numbr1=127/2005&PC_8411_p=1&PC_8411_1127/2005&PC_8411_ps=10#1082.

12. § 1 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. *Portál veřejné správy* [online]. 2012 [cit. 2012-02-01]. Dostupné z: http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411?PC8411_number1=300/2008411_number1=300/2008&PC_8411_p=1&PC_8411_l=300/2008&PC_8411_ps=10#10821.

13. § 1 vyhlášky č.191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby. *ESIPA* [online]. © 2012 [cit. 2012-02-01]. Dostupné z: <http://www.esipa.cz/sbirka/sbsrv.dll/sb?DR=SB&CP=2009s191>.

14. § 1 vyhlášky č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobnosti užívání informačního systému datových schránek. *Portál veřejné správy* [online]. 2012 [cit. 2012-02-01]. Dostupné z: http://portal.gov.cz/wps/portal/_s.155/701/.cmd/ad/.c/313/.ce/10821/.p/8411?PC8411.

15. MVČR. § 8 a odstavce 2 písmene a,b,c,d,e,f zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů (zákon o informačních systémech veřejné správy). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 99, s. 4670, Dostupné z: <http://aplikace.mvcr.cz/sbirka/2000/sb099-00.pdf>.ISSN1211-1244.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Správní poplatky za výpisy a služby z Czech POINTu na Městském úřadě ve Vrbně pod Pradědem	59
Tabulka č. 2: Sazebník správních poplatků (Podání dle živnostenského zákona).....	59
Tabulka č. 3: Počet vydaných výpisů z Czech POINTu na MěÚ Vrbno pod Pradědem v období 2007 – 2012.....	62
Tabulka č. 4: Výše správních poplatků za výpisy a služby poskytnuté z Czech POINTU na MěÚ Vrbno pod Pradědem v období 2007 – 2012.....	64
Tabulka č. 5: Počet vstupů do Czechpoint@office na MěÚ Vrbno pod Pradědem v období 2010 – 2012	65

Seznam grafů

Graf č. 1: Rozšíření kontaktních míst v období od květen 2011 až červen 2013	34
Graf č. 2: Struktura podílu kontaktních míst CzechPOINT v roce 2013	34
Graf č. 3: Jak často využíváte služeb CzechPOINTu	72
Graf č. 4: Kterou službu Czech POINTu jste již někdy využila	64
Graf č. 5: Uveďte, kterou službu využíváte nejčastěji	73
Graf č. 6: Jste spokojeni s nabídkou služeb Czech POINTu	74
Graf č. 7: Vnímáte zřízení kontaktních míst Czech POINT jako účinné	74
Graf č. 8: Preferujete při návštěvě kontaktního místa Czech POINT před konkrétním úřadem.....	75
Graf č. 9: Jak hodnotíte výši poplatků za služby Czech POINT.....	76
Graf č. 10: Jste spokojeni s otevírací dobou kontaktního místa Czech POINT.....	76
Graf č. 11: Jste spokojeni s přístupem a ochotou personálu	77
Graf č. 12: Jak hodnotíte odbornou úroveň personálu.....	77
Graf č. 13: Setkali jste se někdy, že by jste museli na služby Czech POINTu čekat	78
Graf č. 14: V případě, že služby Czech POINTu nevyžíváte, odpovězte co je důvodem	78

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Symbol eGovernmentu – eGON	28
Obrázek č. 2: Logo CzechPOINT	33
Obrázek č. 3: Vlajka Města Vrbna pod Pradědem	52
Obrázek č. 4: Vstupní obrazovka aplikace CzechPOINT.....	60
Obrázek č. 5: Nabídka dostupných formulářů CzechPOINT	61

Seznam příloh

Příloha č. 1: Dotazník

Příloha č. 2: Místo vzdělávání dospělých v rámci celoživotního vzdělávání

Příloha č. 1: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Dana Tománková a v současné době zpracovávám diplomovou práci na téma Využití českého podacího ověřovacího informačního národního terminálu Czech POINT státní správou ve vztahu k občanovi. Tímto bych Vás chtěla požádat o pár minut z Vašeho drahocenného času na vyplnění dotazníku. Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou použity pouze pro účely diplomové práce.

Budu Vám velmi vděčná za Vaše názory týkající se Vaší spokojenosti s nabízenými službami Czech POINT i za případné podněty na jejich zlepšení.

Děkuji za Vaši vstřícnost.

U otázek zaškrtneme vždy jednu možnost.

1. Vnímáte zřízení kontaktních míst Czech POINT jako účinné (na snížení byrokracie)?

určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne

2. Preferuje při získávání potřebných písemností návštěvu kontaktního místa Czech POINT před konkrétním úřadem?

určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne

záleží na množství potřebných druhů písemností

Ve stručnosti prosím odůvodněte Vaši volbu

.....

3. Jak často využíváte služeb Czech POINT?

alespoň jednou týdně alespoň jednou za měsíc alespoň jednou za čtvrt roku

alespoň jednou za půl roku alespoň jednou do roka méně než 1x za rok

vůbec

(v případě, že služby Czech POINT vůbec nevyužíváte, odpovězte už jen na otázku č. 14)

4. Uveďte, které služby Czech POINTU jste již **někdy vyžil/a**? (možnost více odpovědí)

výpis z katastru nemovitostí výpis z obchodního rejstříku

výpis z rejstříku trestů výpis z živnostenského rejstříku

výpis z bodového hodnocení řidiče výpis z insolvenčního rejstříku

přijetí podání dle živnostenského zákona datové schránky

autorizovaná konverze Czech POINT e-shop – výpisy poštou

5. Uveďte, kterou službu Czech POINT využíváte **nejčastěji**? (jen jednu možnost)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> výpis z katastru nemovitostí | <input type="checkbox"/> výpis z obchodního rejstříku |
| <input type="checkbox"/> výpis z rejstříku trestů | <input type="checkbox"/> výpis z živnostenského rejstříku |
| <input type="checkbox"/> výpis z bodového hodnocení řidiče | <input type="checkbox"/> výpis z insolvenčního rejstříku |
| <input type="checkbox"/> přijetí podání dle živnostenského zákona | <input type="checkbox"/> datové schránky |
| <input type="checkbox"/> autorizovaná konverze | <input type="checkbox"/> Czech POINT e-shop – výpisy poštou |

6. Jak hodnotíte výši poplatků za služby Czech POINT?

- vysoké spíše vysoké přiměřené spíš nízké nízké

V případě, že ceny nevnímáte jako přiměřené, uveďte prosím návrh pro Vás optimální ceny:

.....

7. Jste spokojeni s nabídkou služeb Czech POINT?

- určitě ano spíše ano spíše ne určitě ne

V případě, že jste uvedli jinou odpověď než „určitě ano“, uveďte, jakou službu v nabídce postrádáte:

.....

8. Jste spokojeni s otevírací dobou kontaktního místa Czech POINT?

- určitě ano spíše ano spíš ne určitě ne

V případě, že nejste s otevírací dobou spokojeni, uveďte prosím návrh pro Vás optimální otevírací doby:

.....

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

- určitě ano spíše ano spíš ne určitě ne

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

- velmi dobrou spíše dobrou spíše nedostatečnou
 velmi nedostatečnou nemohu posoudit

11. Setkali jste se někdy se situací, že byste museli na poskytnutí služby Czech POINT dlouho čekat (např. kvůli velké frontě)?

velmi často často zřídka nikdy

12. V případě, že služby Czech POINT vůbec nevyžíváte, odpovězte prosím, co je důvodem?

nabízené služby jsem zatím nepotřeboval/a vše vyřizuje manžel/manželka

potřebné služby vyřizují na konkrétním úřadě jiný důvod.....

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

.....
.....

Příloha č. 2: Místo vzdělávání dospělých v rámci celoživotního vzdělávání

