

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, O.P.S., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**CZECH POINT A JEHO VYUŽITÍ
V RÁMCI ČESKÉ POŠTY, S.P.
NA PŘÍKLADU POŠTY ČESKÉ BUDĚJOVICE 1**

Autor práce: Miroslava Fraňková
Studijní obor: Regionální studia
Forma studia: Kombinovaná
Vedoucí práce: Ing. Jiří Dušek, Ph.D.
Katedra: Katedra společenských věd

2013

Prohlašuji, že jsem svou bakalářskou práci vypracovala samostatně na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v této práci.

Souhlasím, aby práce byla uložena v knihovně Vysoké školy evropských a regionálních studií, o.p.s. v Českých Budějovicích a zpřístupněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1997 Sb. v platném znění.

.....

Touto cestou děkuji vedoucímu práce Ing. Jiřímu Duškovi, Ph.D. za cenné rady, připomínky a metodické vedení při vypracování mé bakalářské práce.

ABSTRAKT

FRAŇKOVÁ, M. *Czech POINT a jeho využití v rámci České pošty, s.p. na příkladu pošty České Budějovice 1 : bakalářská práce*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, o.p.s., 2013. 69 s. Vedoucí bakalářské práce : Ing. Jiří Dušek, Ph.D.

Klíčová slova: Czech POINT, Česká pošta, eGovernment, občan, veřejná správa

Bakalářská práce řeší problematiku přiblížení veřejné správy ČR občanům prostřednictvím projektu Czech POINT. Hlavním cílem je analýza současného stavu poskytovaných služeb v rámci České pošty, s.p. Vedlejším cílem je průzkum informovanosti a spokojenost klientů České pošty s nabídkou služeb na konkrétním případě pošty České Budějovice 1.

Práce je rozdělena do tří částí. První teoretická část bakalářské práce uvádí informace obsahující základní strukturu a postupy transformace a elektronizace veřejné správy ČR. Stěžejní, druhá teoretická část práce je věnována projektu Czech POINT, jeho vývoji v České republice a především zavedení kontaktního místa veřejné správy na České poště, s.p. Ve třetí, praktické části je provedena analýza zaměřující se na využívání služeb Czech POINT na konkrétní poště České Budějovice 1. V závěru je uvedeno zhodnocení přínosu služeb Czech POINT na České poště a nastínění dalšího možného vývoje.

ABSTRACT

FRAŇKOVÁ, M. *Czech POINT and its Utilization at Česká pošta, as Experienced at the Post Office České Budějovice 1 : Bachelor Thesis*. České Budějovice : The College of European and Regional Studies, 2013. 69 p. Supervisor : Ing. Jiří Dušek, Ph.D.

Key words: Czech POINT, Česká pošta, eGovernment, citizen, public administration

The bachelor thesis addresses the issue of the public administration of the Czech Republic drawing nearer to the citizen through the project Czech POINT. The main objective is the analysis of the current situation regarding the services provided within Česká pošta (Czech Post, state enterprise). A secondary objective is to survey the awareness of clients of Česká pošta of the portfolio of services in the particular case of the post office České Budějovice 1.

The thesis is dividend into three parts. The first part of the bachelor thesis is theoretical and provides information about the basic structure and processes of transformation and electronization of the public administration of the Czech Republic. The second part forms the core of the thesis and addrsses the project Czech POINT, its development in the Czech Republic and particularly the establishment of the contact point of the public administration at Česká pošta. The third part of the thesis constitutes a practical analysis focused on the utilization of Czech POINT serveces at the particular post office České Budějovice 1. In the conclusion the thesis evaluates the benefit of Czech POINT services at Česká pošta and outlines further development.

OBSAH

ÚVOD	7
1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE	8
2 VEŘEJNÁ SPRÁVA V ČR	10
2.1 Územní reforma veřejné správy po roce 1989	10
2.2 Územní samospráva ČR	11
2.3 Systém veřejné správy	12
3 ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY	16
3.1 Vývoj eGovernmentu v ČR	16
3.2 eGON jako živý organismus	18
3.2.1 Mozek	20
3.2.2 Oběhová soustava	21
3.2.3 Srdce	21
3.2.4 Prsty	22
4 CZECH POINT	23
4.1 Výpisy projektu Czech POINT	24
5 ČESKÁ POŠTA, S.P.	27
5.1 Historie České pošty, respektive jejího předchůdce Československé pošty	27
5.2 Transformace České pošty, s.p.	28
5.3 Česká pošta, s.p. v konkurenčním prostředí	30
5.4 Nové příležitosti České pošty, s.p.	32
6 ČESKÁ POŠTA, S.P. – KONTAKTNÍ MÍSTO VEŘEJNÉ SPRÁVY	35
6.1 Služby Kontaktního místa veřejné správy na přepážce České pošty, s.p.	35
6.2 Služby Czech POINT poskytované na České poště, s.p.	35
7 CZECH POINT NA POŠTĚ ČESKÉ BUDĚJOVICE 1	45
7.1 Oprávnění k poskytování služeb Czech POINT	45
7.2 Výsledky realizovaného dotazníkového průzkumu	46
ZÁVĚR	56
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	58
SEZNAM GRAFŮ, TABULEK A OBRÁZKŮ	63
SEZNAM PŘÍLOH	63

ÚVOD

Žijeme v době, kdy se zcela mění formy komunikace. Ještě před dvaceti lety bylo komunikační spojení založeno především na předávání zpráv písemnou formou dopisem nebo prostřednictvím hlasového hovoru pomocí pevné telefonní linky. Zásadní průlom nastal po roce 1989, kdy došlo ke změně nejen společenských poměrů. Devadesátá léta dvacátého století jsou pro Českou republiku výrazným mezníkem politické, ekonomické, sociální a kulturní proměny. Vývoj výpočetní techniky v té době způsobil, že si úřady začaly vytvářet vlastní informační systémy pro svoji interní potřebu. Dnešní svět je zcela digitalizovaný a globalizovaný systém. Komunikace v něm probíhá prostřednictvím dnes již běžných mobilních telefonů, sociálních sítí a obecně internetu, který usnadnil přístup uživatelů k informacím a umožnil průlom také ve fungování veřejné správy. Dnes bychom jen těžko našli oblast, která by nebyla internetem nijak dotčena. Elektronizace souvisí se zlepšením, zjednodušením a zefektivněním veřejné správy, jejímž výsledkem má být především spokojený občan. Cílem komunikačních kanálů veřejné správy je umožnit občanovi, aby většinu agendy mohl vyřizovat na dálku, nebo prostřednictvím kontaktního místa.

Czech POINT je společným projektem Ministerstva vnitra ČR, notářů, obecních úřadů, Hospodářské komory ČR a České pošty, s.p. V nové strategii, ze které Česká pošta, s.p. vycházela, bylo klíčovým tématem hledání nových obchodních příležitostí. Historická změna nastala v roce 2007, kdy se Česká pošta, s.p. připojila k projektu Ministerstva vnitra ČR. Došlo k elektronickému propojení registrů veřejné správy a Česká pošta, s.p. se stala jedním z pověřených míst, které má do databáze přístup. Projekt umožňuje občanům získávat různé potřebné dokumenty, které vydává veřejná správa, pouze na jednom kontaktním místě – např. na pobočce České pošty, s.p. a to na počkání. Z průzkumu bylo patrné, že se díky svému vysokému pokrytí Česká pošta, s.p., stane klíčovým partnerem veřejné správy ČR, respektive partnerem státu.

Pilotní provoz na vybraných poštách ukázal značný zájem o služby Czech POINT ze strany občanů a přináší další otázky. Jak jsou občané spokojeni dnes s kontaktním místem veřejné správy na České poště, s.p., konkrétně na poště České Budějovice 1, a mají zákazníci České pošty, s.p. dostatek informací k těmto službám? Využívají občané možnosti získat dokumenty, které vydává pracoviště Czech POINT na poště České Budějovice 1? Na tyto a mnohé další otázky se v této práci autorka pokusí odpovědět.

1 CÍL A METODIKA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Zvolené téma bakalářské práce řeší problematiku transformace veřejné správy v České republice a její přiblížení občanům prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy – Czech POINT. Autorka práce se proto snaží ukázat, jaký přínos měla elektronizace ve veřejné správě na výkon veřejné správy v České republice a především jak ovlivnilo fungování státní správy ČR zavedení kontaktního místa veřejné správy – Czech POINT na České poště, s.p.

Hlavním cílem bakalářské práce je analyzovat, zda občané využívají systém Czech POINT na České poště, s.p. a jak jsou s poskytovanými službami tohoto kontaktního místa veřejné správy spokojeni. Dílčím cílem práce je zjistit informovanost veřejnosti o službách Czech POINT. Dále si bakalářská práce ve své výzkumné části klade za cíl vyhodnotit na základě dotazníkového šetření, jaké změny by občané uvítali v poskytování těchto služeb. Na základě provedeného kvantitativního výzkumu a získaných dat od zákazníků České pošty, s.p., autorka vyhodnocuje, zda občané znají a mají zájem o služby Czech POINT a zda tyto služby aktivně využívají.

Předkládaná práce obsahuje sedm kapitol a je rozdělena na teoretickou a praktickou část.

V první kapitole „Cíl a metodika bakalářské práce“ stanovuje cíl a metodický postup, který je použit při vypracování bakalářské práce.

Druhá, teoretická kapitola „Veřejná správa v ČR“ se zaměřuje na vývoj veřejné správy po roce 1989 v souvislosti s reformou veřejné správy v České republice. Tématem druhé kapitoly bakalářské práce je provedení analýzy transformace veřejné správy po roce 1989.

Třetí kapitola bakalářské práce „Elektronizace veřejné správy v ČR“ sleduje vývoj elektronizace v České republice a následné propojení informačních kanálů veřejné správy ČR. Účelem elektronizace veřejné správy je umožnit občanům, aby většinu agendy mohli vyřizovat na dálku prostřednictvím projektu eGovernment. Ve třetí kapitole je charakterizována virtuální postavička, symbol eGovernmentu a „živý organizmus“ eGON. V kapitole jsou specifikovány důležité funkce eGONA – mozek, srdce, oběhová soustava a především prsty, jako soustava snadno dostupných kontaktních míst veřejné správy.

Čtvrtá kapitola „Czech POINT“ blíže charakterizuje tzv. „prsty“ (grafické znázornění) – Czech POINT jako životně důležitou část eGONA. V této části

předkládané práce jsou vymezeny konkrétní služby, které v současné době nabízí občanům kontaktní místo veřejné správy v rámci projektu Czech POINT. Zároveň v této kapitole autorka uvádí konkrétní poskytovatele služeb kontaktního místa veřejné správy, kteří se do projektu Czech POINT zapojili.

Pátá kapitola „Česká pošta, s.p.“ představuje ve své úvodní části Českou poštu, s.p. nejprve z historického hlediska jako instituci. Následuje pohled do současnosti, kdy v roce 2013 končí monopol České pošty, s.p., a dochází k úplné liberalizaci poštovního trhu se vstupem konkurence do poštovních služeb. Pátá kapitola zmiňuje též strategii České pošty, s.p., kdy je prioritou hledání nových příležitosti, aby Česká pošta, s.p. obstála v konkurenčním prostředí.

Šestá kapitola s názvem: „Česká pošta, s.p. – kontaktní místo veřejné správy“ pojednává o partnerství České pošty, s.p. a státu při výkonu veřejné správy, kdy se Česká pošta, s.p. připojila k projektu Czech POINT.

V sedmé kapitole „Czech POINT na poště České Budějovice 1“ autorka přibližuje na příkladu pošty České Budějovice 1, co předcházelo zavedení kontaktního místa veřejné správy – Czech POINT na konkrétní pobočce. Sedmá kapitola je zároveň výzkumnou částí bakalářské práce. V průběhu měsíce června 2013 bylo na základě dotazníkového šetření osloveno anonymně 300 klientů pošty. Soubor tvořil náhodný výběr osob čekajících na vyřízení své žádosti na poště České Budějovice 1 (dotazník blíže viz příloha č. 1). Ke konečnému zpracování bylo získáno a následně vyhodnoceno 216 dotazníků, což představuje návratnost 72 %. Záměrem výzkumu bylo zejména zhodnocení míry využívání služby Czech POINT občany a spokojenost občanů se službami kontaktního místa Czech POINT. Dotazníkové šetření bylo provedeno se souhlasem manažerky České pošty, s.p. obvodu České Budějovice Ing. Jiřiny Procházkové.

Závěr bakalářské práce vyhodnocuje, zda jsou služby kontaktního místa Czech POINT pro občany skutečně přínosem. Pokud občané poptávají služby Czech POINT, tak jaké služby využívají nejčastěji a zda je nejvíce využívané kontaktní místo Czech POINT na pobočce České pošty, s.p.

V bakalářské práci bylo použito několik metod. V první, teoretické části byla použita zejména metoda popisná. V druhé, praktické části byla za účelem kvantitativního výzkumu použita metoda dotazníkového šetření. Autorka při vypracování bakalářské práce využila i vlastních zkušeností a praxe z pohledu zaměstnance České pošty, s.p.

2 VEŘEJNÁ SPRÁVA V ČR

2.1 Územní reforma veřejné správy po roce 1989

Reforma státní správy byla jedním z témat, kterým se politické strany, veřejnost a masmédiá po listopadu 1989 intenzivně zabývaly. Územní reforma byla předpokladem modernizace veřejné správy. Spornými body byly především počet stupňů, územní členění, vymezení kompetencí a otázky financování. Zazněly hlasy, které požadovaly decentralizaci státní správy. Bezprostředně po „sametové revoluci“ proběhly hluboké strukturální změny. Třístupňový systém národních výborů byl po několika měsících zrušen a nahrazen obcemi jako samosprávnými subjekty a okresními úřady jako orgány státní správy. Obce, samostatná společenství občanů, se staly základem místní samosprávy.¹ Původně přechodné období přineslo určité problémy, kdy byla samospráva omezena jen na obecní úroveň. Po dlouhých politických sporech byl v roce 1997 přijat ústavní zákon č. 347/1997 Sb., kterým byly vytvořeny vyšší územní samosprávné celky. Zmíněný ústavní zákon vymežil čtrnáct samosprávných krajů včetně Hlavního města Prahy.²

Obrázek č. 1: *Mapa krajů ČR*³



¹ VODIČKA, K., CABADA, L. *Politický systém České republiky*. Praha, 2011, s. 381.

² BRŮNA, M., et al. *Veřejná správa v České republice*. Praha, 2005, s. 10.

³ *Mapa krajů ČR* [online]. Zeměpis.com, 2012 [cit. 2013-05-09]. Dostupné z WWW: <<http://www.zemepis.com/krajecr.php>>.

2.2 Územní samospráva ČR

Hlavním cílem reformy územní veřejné správy byla decentralizace správních úřadů. Kompetence veřejné správy se přesunuly na samosprávné celky, ať již do jejich samostatné působnosti, nebo do přenesené působnosti státní správy. Občanům měla reforma poskytnout především lepší dostupnost veřejné správy. V roce 2002 byly přijaty potřebné zákony. Zejména se jednalo o novelu zákona o obcích, zákon o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností.

V roce 2003 vzniklo na základě těchto zákonů 388 obcí s pověřeným obecním úřadem a 205 obcí s rozšířenou působností. Rozdíl mezi těmito obcemi je jak v jejich územní působnosti, tak komplexně v jejich funkci. Kompetence stanoví zákon č. 128/2000 Sb. o obcích.⁴ Pojem obec je v ČR chápána nejčastěji jako základní nejnižší organizační jednotka. Obecní samosprávou se rozumí oprávnění obce obstarávat určitý, právem vymezený okruh vlastních záležitostí samostatně a relativně nezávisle na státu, jehož je ovšem obec nedílnou součástí.⁵ Obce s pověřeným obecním úřadem vykonávají relativně jednoduché správní činnosti pro sousední malé obce, jako např. evidence obyvatel.

Obce s rozšířenou působností vykonávají např. tyto správní funkce:⁶

- vydávání osobních dokladů,
- vydávání cestovních dokladů,
- evidence obyvatelstva,
- vydávání řidičských a technických průkazů,
- evidence motorových vozidel,
- živnostenská oprávnění,
- odpadové hospodářství,
- ochrana životního prostředí aj.

Jak bylo výše popsáno, veřejná správa prošla významnými změnami, které můžeme rozdělit na tři fáze reformy veřejné správy v ČR. První fáze reformy znamenala zavedení krajů a související přesun kompetencí z ústřední státní správy na regionální a místní, druhá fáze zrušení okresních úřadů a přesun kompetencí na kraje a obce a ve třetí fázi reformy šlo o modernizaci veřejné správy.

⁴ VODIČKA, K., CABADA, L. *Politický systém České republiky*. Praha, 2011, s. 404.

⁵ BALÍK, S. *Česká komunální politika v obcích s rozšířenou působností*. Brno, 2008, s. 15.

⁶ VODIČKA, K., CABADA, L. *Politický systém České republiky*. Praha, 2011, s. 405.

2.3 Systém veřejné správy

Vymezení eGovernmentu v definici OSN:⁷ „Trvalá povinnost veřejné správy zlepšovat vztah mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout.“

Veřejná správa v České republice je vykonávána ve veřejném zájmu, může znamenat výkon určitých oprávnění, obstarávání nebo řízení určitých záležitostí. Pojem veřejná správa tedy zahrnuje obstarávání, řízení, organizování a kontrolu veřejných záležitostí. Z hlediska organizačního pojetí jsou veřejnou správou míněny orgány veřejné správy, které tuto správu vykonávají. Ve funkčním pojetí se veřejnou správou rozumí výkon veřejné správy.⁸ Prostřednictvím veřejné správy jsou zajišťovány veřejné zájmy, což je takový zájem, který má nadindividuální charakter.⁹ Veřejný zájem by neměl zasahovat do soukromých zájmů.¹⁰ Jak dále uvádí DUŠEK:¹¹ „Veřejným zájmem je zachování lidské bezpečnosti a důstojnosti. Veřejným zájmem je zachování osobní svobody a nezrcení soukromého bohatství.“ Veřejná správa ve státě zabezpečuje výkonnou moc.¹²

Výsledkem procesu reformy a modernizace veřejné správy v České republice byl přenos kompetencí a odpovědnosti z centrální úrovně řízení na regionální a místní úroveň řízení. Důvodem nově přidělené legitimacy a zodpovědnosti lokálních a regionálních vlád za zajišťování služeb veřejného sektoru byl předpoklad vyšší efektivity oproti modelu centralizovanému. Decentralizační proces přenesl do lokální a regionální politiky také větší či menší finanční pravomoci.¹³

Vykonavatelem veřejné správy je stát a orgány státu se nazývají státní správa. Veřejnou správu vykonává stát přímo nebo prostřednictvím orgánů státní moci a jim podřízených územních pracovišť – jedná se o přímý výkon veřejné správy. O nepřímém výkonu veřejné správy hovoříme v případě, pokud stát plní své úkoly nepřímo

⁷ LIDINSKÝ, V. *eGovernment bezpečně*. Praha, 2008, s. 7.

⁸ HORZINKOVÁ, E., FIALA, Z. *Správní právo hmotné*. Praha, 2010, s. 10-13.

⁹ ERNEKER, J., KRYBUSOVÁ, M., PÁNA, L. *Systémové aspekty veřejné správy*. České Budějovice, 2011, s. 11.

¹⁰ DUŠEK, J., PROTIVA, V. *Veřejná ekonomika*. České Budějovice, 2000, s. 63.

¹¹ DUŠEK, J., PROTIVA, V. *Veřejná ekonomika*. České Budějovice, 2000, s. 63-64.

¹² ERNEKER, J., KRYBUSOVÁ, M., PÁNA, L. *Systémové aspekty veřejné správy*. České Budějovice, 2011, s. 11.

¹³ WOKOUN, R., MATES, P. *Management regionální politiky a reforma veřejné správy*. Praha, 2006, s. 309.

prostřednictvím jiných nositelů veřejné správy. Veřejnou správu dělíme na státní správu a samosprávu.¹⁴

Přímí vykonavatelé státní správy:¹⁵

- prezident,
- vláda,
- Úřad vlády,
- ministerstva a další ústřední správní úřady.

Přímí vykonavatelé státní správy mohou být také správní úřady s celostátní působností jako např.:

- Puncovní úřad,
- Licenční úřad,
- Česká obchodní inspekce,
- Státní energetická inspekce.

Mezi jiné přímé vykonavatele státní správy patří územní odborné správní úřady jako např.:

- Finanční úřady,
- Krajské hygienické stanice,
- Úřady práce.

Dalším orgánem státní správy jsou veřejné sbory jako např.:

- Policie ČR,
- Hasičský záchranný sbor ČR,
- Celní správa aj.

Nepřímým vykonavatelem státní správy – za nepřímého vykonavatele zajišťující výkon státní správy na základě zákonné delegace můžeme označit:

- krajské úřady, popř. jiné orgány kraje,
- obecní úřady obcí a jiné orgány obce.

Do této skupiny dále řadíme obce prvního stupně, to jsou obce vykonávající přenesenou působnost v základním rozsahu a pouze na své území. Obce druhého stupně,

¹⁴ HORZINKOVÁ, E., FIALA, Z. *Správní právo hmotné*. Praha, 2010, s. 41-42.

¹⁵ ERNEKER, J., KRYBUSOVÁ, M., PÁNA, L. *Systémové aspekty veřejné správy*. České Budějovice, 2011, s. 40-41.

dle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích s obecním úřadem s pověřenou působností. Obce třetího stupně, tj. obce s obecním úřadem s rozšířenou působností.¹⁶

Nepřímým vykonavatelem státní správy mohou být fyzické nebo právnické osoby, o nichž tak stanoví zákon.

Příklad fyzické osoby, jimž byl výkon státní správy propůjčen:

- notáři,
- finanční arbitři,
- myslivecká nebo lesní stráž.

Příklad právnické osoby, jimž byl výkon státní správy propůjčen:

- Stanice technické kontroly.

Nezávislí vykonavatelé státní správy:¹⁷

- Úřad na ochranu osobních údajů,
- Rada pro televizní a rozhlasové vysílání.

Veřejnou správu, která je uskutečňována veřejnoprávními subjekty nestátního charakteru, nazýváme veřejnou samosprávou. Samospráva je právo řídit část veřejných záležitostí ve vlastním zájmu a na vlastní odpovědnost. Nositelem územní samosprávy jsou obce a kraje.

Vykonavatelem samosprávy jsou orgány územních samosprávných celků, např.:

- zastupitelstvo obce,
- starosta,
- rada obce.

Zájmová samospráva, jejímž nositelem jsou vysoké školy a profesní komory, a vykonavatelem orgány uvedených korporací např.:

- rektor vysoké školy,
- disciplinární orgány apod.

Celkově shrnuto – veřejná moc je vykonávána prostřednictvím státní správy, samosprávy územní, profesní nebo také prostřednictvím jiných veřejnoprávních

¹⁶ VODIČKA, K., CABADA, L. *Politický systém České republiky*. Praha, 2011, s. 387.

¹⁷ HORZINKOVÁ, E., FIALA, Z. *Správní právo hmotné*. Praha, 2010, s. 41-51.

korporací. V nedávné minulosti byla veřejná správa spíše vnímána jako byrokratický, nepružný a málo efektivní aparát. Jedním ze způsobů jak tento stav částečně změnit je zavedení a využívání informačních a komunikačních technologií. Moderní stát má mít jednoduchý, funkční a efektivní systém.

Elektronizace veřejné správy je vyjádřena v definici Evropské komise takto:¹⁸
„Služby elektronické veřejné správy jsou nákladově efektivní cestou k poskytování lepších služeb všem občanům a podnikům a k zajištění participativní otevřené a průhledné veřejné správy. Díky elektronické veřejné správě mohou státní orgány, občané a podniky ušetřit náklady a čas.“

„Veřejná správa v ČR je primárně pojata jako služba občanovi, naplňuje principy dobrého vládnutí, funguje efektivně a výkonně.“

Obrázek č. 2: Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015¹⁹



¹⁸ *Smart Administration* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.smartadministration.cz/clanek/o-smart-administration-smart-administration.aspx>>.

¹⁹ *Smart Administration* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.smartadministration.cz/clanek/o-smart-administration-smart-administration.aspx>>.

3 ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY

3.1 Vývoj eGovernmentu v ČR

S transformací veřejné správy se stále častěji dostávaly do popředí požadavky na zvýšení kvality výkonu veřejné správy. Po nezbytných reformách přicházely na řadu otázky modernizace a elektronizace veřejné správy, zvyšování její efektivity a transparentnosti.²⁰ Jediný možný způsob, jak vzájemně propojit počítače na větší vzdálenost v devadesátých letech dvacátého století, byl pomocí telefonní linky. K prvnímu oficiálnímu připojení počítače k internetu došlo v pražském ČVUT. Připojení do internetového uzlu v Linci v Rakousku bylo uskutečněno 13. února 1992. Celorepublikově budovaná síť dostala název CESNET a měla propojovat především univerzitní a akademická pracoviště. Současně měl CESNET neboli Czech Educational and Scientific network sloužit i jako páteří síť pro metropolitní síť. Zpočátku řada veřejných institucí chápala informační technologie a systémy jako prostředek k uchování dat, nikoliv jako prostředek služby občanům.²¹

První pokus o zřízení instituce, která měla za úkol naplánovat a vybudovat Státní informační systém v České republice, se datuje k 1. listopadu 1996, kdy byl ustanoven zákonem č. 272/1996 Sb. Úřad pro státní informační systém.²² Problém nově vzniklého úřadu spočíval v tom, že zákon nevymezoval konkrétní kompetence tohoto úřadu. Přesto strategie Národní telekomunikační politiky a Státní informační politiky, které byly navrženy Úřadem pro státní informační systém a přijaté v roce 1999, patřily mezi významné.²³

První žádost, kterou mohli občané podat prostřednictvím elektronické pošty, byla v roce 1999 žádost o informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím. Následně byl zřízen Úřad na ochranu osobních údajů, který dohlíží nad zpracováním osobních údajů.²⁴

Úřad pro státní informační systémy byl v roce 2000 přejmenován na Ústav pro veřejné informační systémy a byla také schválena úprava systémů, která měla umožnit zákonem o informačních systémech veřejné správy č. 365/2000 Sb. koordinaci

²⁰ BRŮNA, M., et al. *Veřejná správa v České republice*. Praha, 2005, s. 22.

²¹ *Historie internetu* [online]. 2011 [cit. 2013-05-09]. Dostupné z WWW: <<http://www.imip.cz/historie-internetu-v-cr/>>.

²² *Zákon pro lidi předpis č. 272/1996* [online]. 2010 [cit. 2013-05-31]. Dostupné z WWW: <<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1996-272>>.

²³ *E-government – Strategické dokumenty* [online]. 2007 [cit. 2013-05-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.isvs.cz/e-government-strategie-dokumenty-1-dil/>>.

²⁴ MARCHAL, S. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha, 2011, s. 27.

informačních systémů ve veřejné správě tak, aby tyto systémy spolu mohly vzájemně komunikovat a vyměňovat si data. Zákon č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů. § 3 odst. 1, definuje, co jsou informační systémy veřejné správy (dále jen ISVS). Výše uvedený zákon vymezuje ISVS jako soubor informačních systémů, které jsou určeny k výkonu veřejné správy.²⁵ Revolučním krokem ke snaze o přiblížení veřejné správy občanovi je eGovernment, který zajišťuje, že občan od orgánů veřejné správy získá požadované veřejně přístupné informace, ale řeší také případy, kdy občan od orgánu veřejné správy požaduje konkrétní úkon, nebo případy, kdy se občan prostřednictvím elektronické komunikace stává účastníkem správního řízení.²⁶

K datu 1. 1. 2003 Úřad pro veřejné informační systémy zanikl a zároveň vzniklo Ministerstvo informatiky. Relativně malé Ministerstvo informatiky o 160 zaměstnancích, které mělo ze zákona na starost informační systém veřejné správy, elektronické komunikace a poštovní služby, připravilo kromě legislativních kroků také státní informační a komunikační politiku, Broadbandovou strategii, tj. Národní politika pro vysokorychlostní přístup a také Národní strategii informační bezpečnosti. Ministerstvo informatiky neslo hlavní zodpovědnost za koordinaci a vývoj elektronizace veřejné správy, telekomunikací a poštovních služeb.²⁷ Podle vyjádření exministra informatiky MLYNÁŘE:²⁸ „Cílem ministerstva je přispět k tomu, aby naše země úspěšně obstála v globální světové konkurenci 21. století.“ K hlavním aktivitám tohoto resortu patřil rozsáhlý zákon o elektronických komunikacích v rámci fungování eGovernmentu. V roce 2004 došlo ke schválení Státní informační a komunikační politiky, známé jako e-Česko 2006. Ministerstvo informatiky prosadilo také několik novel právních předpisů, jako byla novela zákona o elektronickém podpisu, která všem úřadům uložila povinnost provozovat elektronické podatelny, a v roce 2006 bylo Ministerstvo informatiky první z veřejných institucí, které tuto službu začalo poskytovat.²⁹

Další změna přišla se zánikem Ministerstva informatiky k 1. červnu 2007, kdy kompetence zrušeného ministerstva přešly na resorty vnitra, průmyslu a obchodu a ministerstva pro místní rozvoj. Tehdejší ministr vnitra Ivan Langer, pod něhož spadala oblast zabezpečení elektronické komunikace mezi občany a státem, zdůrazňoval, že

²⁵ LIDINSKÝ, V. *eGovernment bezpečně*. Praha, 2008, s. 12.

²⁶ BRŮNA, M., et al. *Veřejná správa v České republice*. Praha, 2005, s. 65.

²⁷ MARCHAL, S. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha, 2011, s. 27.

²⁸ SMEJKAL, V. *Informační systémy veřejné správy ČR*. Praha, 2003, s. 17.

²⁹ PETERKA, J. *Jaká je národní broadbandová strategie?* [online]. 2004, 27. 9. 2004 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z WWW: <<http://lupa.cz/clanky/jaka-je-narodni-broadbandova-strategie-i-cast/?labelsBox>>.

úřad (tedy Ministerstvo informatiky), který se měl starat o informační systémy veřejné správy a rozvoj v oblasti eGovernmentu, svůj potenciál nevyužil.³⁰

Podle MARCHALA³¹ můžeme pojem eGovernment definovat jako sérii procesů, které vedou k výkonu státní správy v rámci uplatňování občanských práv a povinností fyzických a právnických osob realizovaných elektronickými prostředky. Prioritou eGovernmentu je zajištění větší otevřenosti vůči občanům a zajištění služeb veřejné správy, které jsou rychlejší, spolehlivější a levnější. Hlavním cílem poskytovaných služeb veřejné správy je heslo, že úřady nemají obíhat občane, ale dokumenty v elektronické podobě. Je tedy nesmyslné, aby občane při podáních na úřadech a soudech neustále prokazovali skutečnosti, které si úřad sám může ověřit ve státem vedených databázích. Mezi nejvýznamnější projekty eGovernmentu patří elektronický podpis, datové schránky a Czech POINT.

Vlastní vymezení definice eGovernmentu uvádí LIDINSKÝ:³² „*eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zjištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.*“

eGovernment podle definice MV ČR:³³ „*eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy.*“

Z výše uvedených informací je zřejmé, jak dlouhou cestu musela veřejná správa v průběhu elektronizace překonat, než kontaktní místo veřejné správy odbavilo prvního žadatele o potřebné dokumenty.

3.2 eGON jako živý organismus

eGovernment se skládá z několika projektů, přičemž každý projekt odpovídá jednomu důležitému orgánu postavičky eGONA. Virtuální oranžový panáček eGON s velkou hlavou a černým nápisem na prsou se stal symbolem moderní, přátelské a efektivní veřejné správy. Postavička má být vyjádřením jednoduchosti, vstřícnosti a

³⁰ RYŠÁNKOVÁ, I. *Ministerstvo informatiky skončí* [online] Praha, 2006, 29. 11. 2006 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z WWW: <<http://rozhlas.cz/digital/vysilani/zprava/297979>>.

³¹ MARCHAL, S. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha, 2011, s. 11.

³² LIDINSKÝ, V. *eGovernment bezpečně*. Praha, 2008, s. 7.

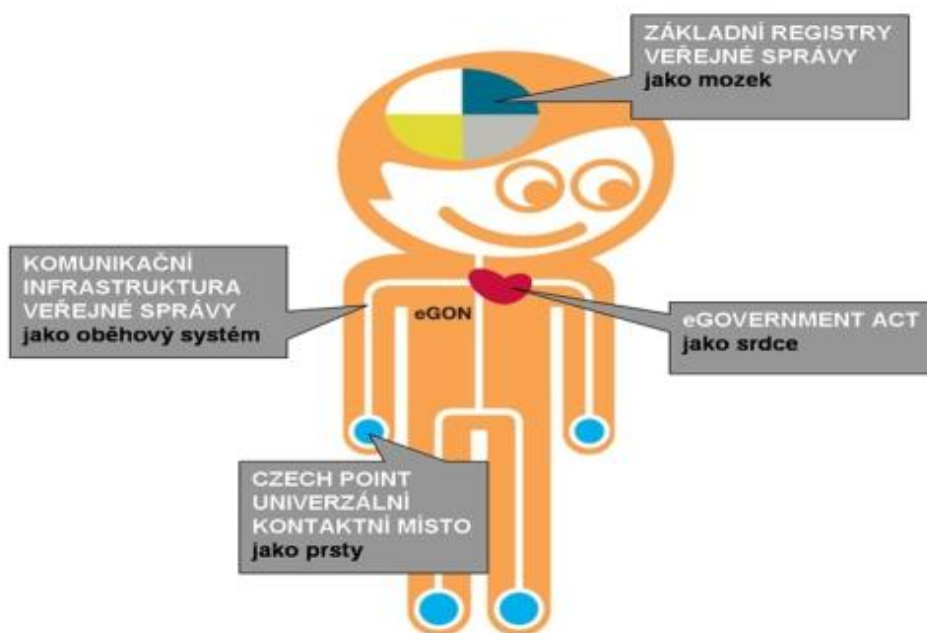
³³ MARCHAL, S. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha, 2011, s. 7.

funkčnosti moderní veřejné správy v ČR – eGON přináší do veřejné správy změnu.³⁴
Životně důležité funkce eGONA zajišťují: mozek, prsty, oběhová soustava a srdce.

Jedná se o život, kde vše souvisí se vším:³⁵

- **Mozek** eGONA jako klíčový orgán symbolizuje **Základní registry veřejné správy** – bezpečné a aktuální databáze dat o občanech a státních i nestátních subjektech.
- **Oběhovou soustavou** eGONA je **KIVS** – Komunikační infrastruktura veřejné správy, zajišťující bezpečný přenos dat.
- **Srdce** eGONA tvoří **Zákon o eGovernmentu** – zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi č. 300/2008 Sb.
- **Prsty** eGONA představují hlavní nástroj eGovernmentu – **Czech POINT** jako soustavu snadno dostupných míst.

Obrázek č. 3: eGON jako živý organismus³⁶



³⁴ První den konference eGovernment byl ve znamení eGONA [online]. 2007 [cit. 2013-06-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.isvs.cz/e-government-strategicke-dokumenty-1-dil/>>.

³⁵ NOHAVKOVÁ, Z. eGovernment v ČR [online]. 2010 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z WWW: <<http://egovernment.euweb.cz/3.html>>.

³⁶ SMEJKAL, V. Datové schránky v právním rádu ČR. Praha, 2009, s. 12.

3.2.1 *Mozek*

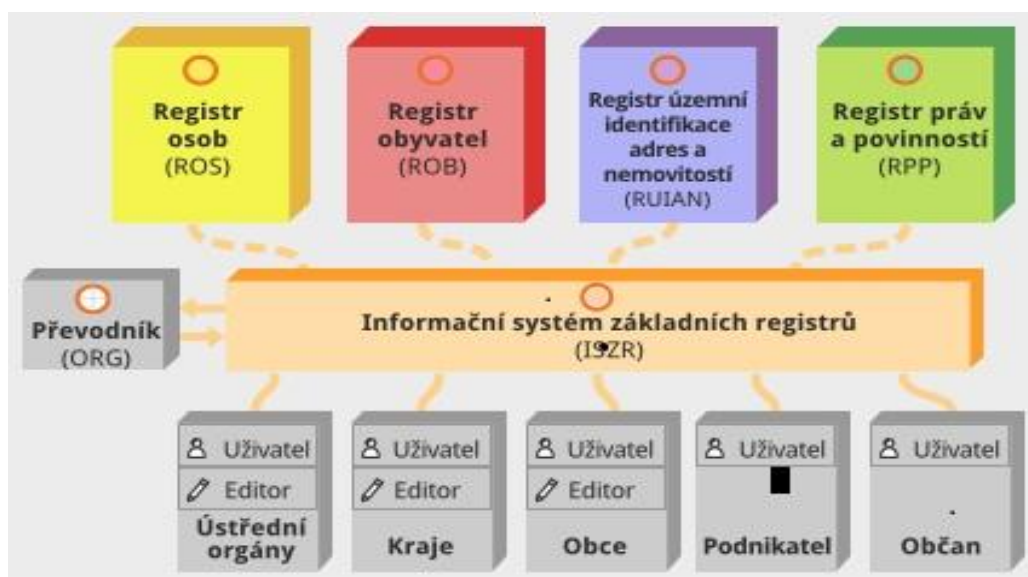
Klíčový orgán eGONA je mozek, bez kterého by fungování eGovernmentu nebylo efektivní. Paměť jsou základní registry – soubor dat, které sdílí celá veřejná správa. Základní registry jsou zároveň základním stavebním kamenem k rozšiřování služeb pro občany a firmy v rámci rozvoje eGovernmentu.

Fungování systému základních registrů.³⁷

- RO – základní **registr osob** obsahuje údaje o právnických osobách, fyzických osobách podnikajících nebo orgánech veřejné moci. Jedná se o veřejné údaje, které spravuje Český statistický úřad.
- ROB – **registr obyvatel** obsahuje základní údaje o občanech Česka a cizincích s povolením k pobytu, mezi které patří jméno a příjmení, datum a místo narození, úmrtí a státní občanství. Osobní údaje jsou vedeny Ministerstvem vnitra.
- RÚIAN – **registr územní identifikace adres a nemovitostí** obsahuje údaje o základních územních prvcích, např. území států, krajů, obcí nebo částí obcí, parcel, ulic. Údaje jsou veřejné a gestorem registru je Český úřad zeměměřičský a katastrální.
- RPP – **registr práv a povinností**, který obsahuje údaje o působnosti orgánů státní moci, o právech a povinnostech osob. Věcným gestorem je Ministerstvo vnitra.
- ORG – **převodník** – díky převodníku není možné získat o občanech informace z žádného informačního systému veřejné správy bez znalosti rodného čísla. Informace spravuje Úřad pro ochranu osobních údajů.
- ISZR – **informační systém základních registrů** zajišťuje fungování čtyř základních registrů. Věcným gestorem je Ministerstvo vnitra.

³⁷ *Základní registry veřejné správy* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2012, 1. 8. 2012 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/zakladni-registry-verejne-spravy-20575.html>>.

Obrázek č. 4: Schéma informačního systému základních registrů³⁸



3.2.2 Oběhová soustava

KIVS neboli komunikační infrastruktura veřejné správy představuje sjednocení různých datových linek subjektů veřejné správy do jedné datové sítě.

Primárním cílem zavádění KIVS bylo:

- zefektivnění služeb,
- výrazné úspory,
- vytvoření jednotné datové sítě,
- bezpečné připojení,
- vysoký standard nabízených služeb,
- odstranění monopolu poskytovatelů datových služeb.

KIVS je cestou k efektivnímu propojení mezi orgány a informačními systémy veřejné správy. KIVS zajišťuje bezpečný přenos dat a nastavení jednotlivých procesů komunikace mezi zúčastněnými subjekty.³⁹

3.2.3 Srdce

Oživení eGONA umožňuje zákon č. 300/2008 Sb. ze dne 17. července 2008 o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění zákona č. 190/2009 Sb., někdy také nazývaný jako zákon o eGovernmentu.⁴⁰

³⁸ *Fungování systémů základních registrů* [online]. 2013 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.szrcr.cz/informacni-system-zakladnich-registru?>>.

³⁹ NOHAVKOVÁ, Z. *eGovernment v ČR* [online]. 2010 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z WWW: <<http://egovernment.euweb.cz/3.html>>.

3.2.4 Prsty

Prsty dostanou podnět a vyšlou signál do mozku, ten informaci vyhodnotí a příslušný orgán rozhodne. Symbolické prsty eGONA zajišťují kontakt s občany prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy Czech POINT. Prsty samotné by nebyly funkční bez paměti, tedy bez základních registrů, ze kterých data získávají.⁴¹

Modré logo Czech POINT znázorňuje optiku, která přibližuje a přináší nám občanům detailní a nekonečný pohled na svět. Logo je symbolem blízkého kontaktu či spojení.

Obrázek č. 5: Logo Czech POINT⁴²



⁴⁰ MACKOVÁ, A., ŠTĚDRŮ, B. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů*. Praha, 2009, s. 16.

⁴¹ NOHAVKOVÁ, Z. *eGovernment v ČR* [online]. 2010 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z WWW: <<http://egovernment.euweb.cz/3.html>>.

⁴² *Logo Czech POINT* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php>>.

4 CZECH POINT

Czech POINT, tedy Český podací ověřovací informační národní terminál, je společným dílem Ministerstva vnitra ČR, České pošty, s.p., Hospodářské komory ČR, obecních úřadů a notářů. Ti všichni se podíleli na přípravě a realizaci tohoto projektu. Hlavní prioritou projektu bylo minimalizovat přílišnou byrokracii ve vztahu občan-veřejná správa. Cílem služby Czech POINT je usnadnit vzájemnou komunikaci mezi úřady státní správy a občanem. Pro občany přináší projekt Czech POINT značné ulehčení komunikace se státem.⁴³ Řešení úředních záležitostí se stává dostupné tím, že je mohou občané vyřídit na jednom místě. Záslouhou služby Czech POINT je jedním z kontaktních míst veřejné správy také Česká pošta, s.p. držitel poštovní licence.

Pilotní projekt Czech POINT byl spuštěn od 28. března 2007 a trval do konce srpna 2007. Do zkušebního projektu se zapojilo 37 obcí a brzy se začaly přidávat další úřady.⁴⁴ Od 1. 8. 2007 se zapojilo do zkušebního provozu projektu Czech POINT také 74 poboček České pošty, s.p.

V pilotním projektu byly žadatelům k dispozici základní ověřené výpisy: z katastru nemovitostí, z obchodního rejstříku a živnostenského rejstříku. Během úspěšného zkušebního provozu se vydalo 17 tisíc ověřených výpisů. Ostrý provoz byl naplánován a spuštěn v lednu 2008. Do budoucna se rozsah poskytovaných služeb v rámci Czech POINT měl rozšířit i o výpisy z trestního rejstříku a výpis z bodového hodnocení řidiče.⁴⁵ Prostřednictvím univerzálního místa Czech POINT je tedy možné získat a ověřit data z veřejných i neveřejných informačních systémů, úředně ověřit dokumenty a listiny, převést písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak.

Ivan Langer, který v období od září 2006 do května 2009 působil jako ministr vnitra a do jehož kompetencí spadala modernizace veřejné správy, ohodnotil projekt těmito slovy:⁴⁶ „*Czech POINT je začátek. Je to malý krok pro českou byrokracii, ale velký krok pro české občany.*“

⁴³ MARCHAL, S. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha, 2011, s. 119.

⁴⁴ *Projekt Czech POINT přešel do ostrého provozu* [online]. 2008, 2. 1. 2008 [cit. 2013-06-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.isvs.cz/projekt-czech-point-presel-do-ostreho-provozu/>>.

⁴⁵ *Topolánek, Langer a Zajíček pokřtili Czech POINT* [online]. 2007, 2. 4. 2007 [cit. 2013-06-05]. Dostupné z WWW: <[http://www.estat.cz/page/71/?form\[0\]=1024&p=clanek.te2](http://www.estat.cz/page/71/?form[0]=1024&p=clanek.te2)>.

⁴⁶ *Ministr vnitra a informatiky zahájil pilotní projekt Czech POINT* [online]. 2007, 6. 4. 2007 [cit. 2013-06-05]. Dostupné z WWW: <http://www.ipravnik.cz/cz/aktuality/art_3353/ministr-vnitra-a-informatiky-zahajil-pilotni-projekt-czech-point.aspx>.

4.1 Výpisy projektu Czech POINT

Czech POINT je nejviditelnějším projevem elektronizace veřejné správy, nebo také přechodem k SMART administration – k efektivní veřejné správě a k přátelským veřejným službám. Pro občany to znamená setkání s přívětivější, výrazně efektivnější veřejnou správou.⁴⁷

Czech POINT je dostupný na těchto místech.⁴⁸

- obecní a městské úřady,
- notář,
- pobočky Hospodářské komory ČR,
- České zastupitelství v zahraničí,
- pobočky České pošty, s.p.,
- prostřednictvím e-shopu na <http://www.czechpoint//>,
- od dubna 2013 také prostřednictvím ČSOB banky – finanční centra Era.

Seznam pracovišť Czech POINT⁴⁹ s interaktivní mapkou je k dispozici na internetových stránkách Ministerstva vnitra ČR.

V rámci projektu jsou v současné době nabízeny tyto služby Czech POINT:⁵⁰

- výpis z Katastru nemovitostí ČR,
- výpis z Obchodního rejstříku ČR,
- výpis z Živnostenského rejstříku ČR,
- výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů,
- výpis z rejstříku trestů,
- výpis z bodového hodnocení řidiče,
- výpis z insolventního rejstříku,
- úřední ověřování listin – vidimace,
- úřední ověřování podpisů – legalizace,
- přijetí podání podle živnostenského zákona,
- datové schránky,

⁴⁷ *Smart Administration* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.smartadministration.cz/clanek/o-smart-administration-smart-administration.aspx>>.

⁴⁸ *Seznam Czech POINTů* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/>>.

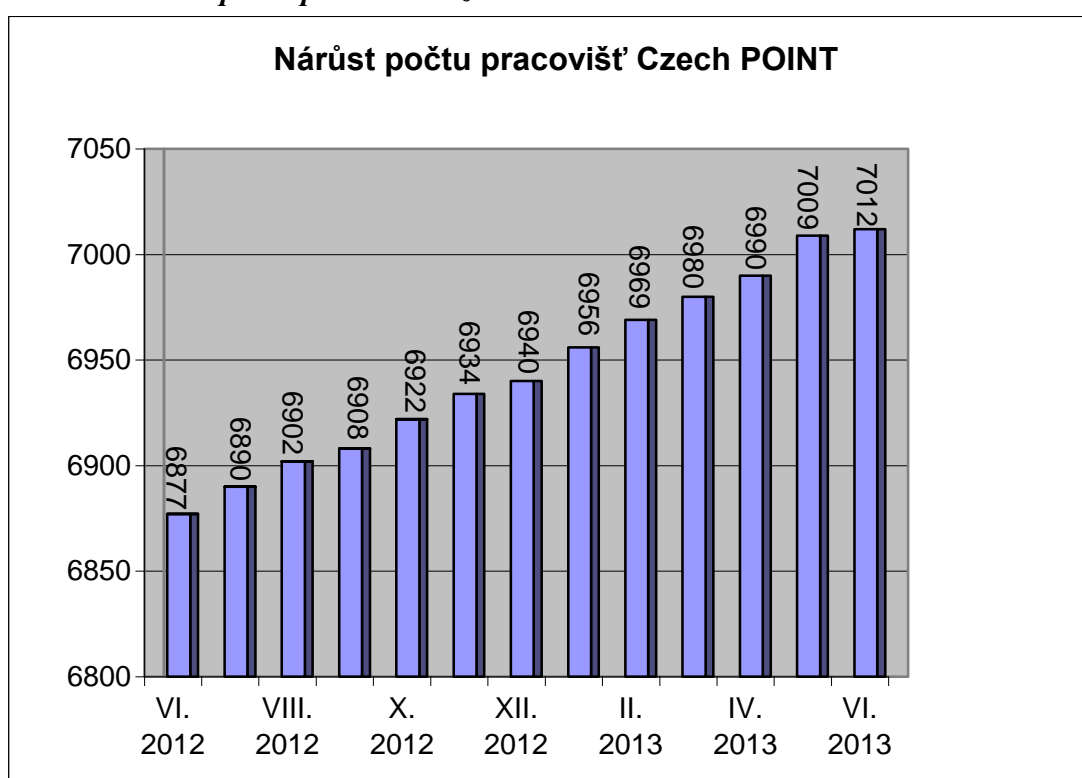
⁴⁹ *Najděte si svůj Czech POINT* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/>>.

⁵⁰ SMEJKAL, V. *Datové schránky v právním řádu ČR*. Praha, 2009, s. 12-13.

- autorizovaná konverze dokumentů,
- podání do registru účastníků provozu modulu autovlaků ISOH,
- výpisy poštou e-shop.

Na následujícím grafu č. 1 můžeme vidět nárůst počtu pracovišť od června roku 2012, kdy byl počet Czech POINT pracovišť na čísle 6 877. V červnu roku 2013, tedy za rok, se počet navýšil na 7 012 kontaktních míst veřejné správy poskytující služby Czech POINT. Počet pracovišť se každý měsíc zvyšuje, v červenci 2013 již existuje v ČR 7 018 kontaktních míst.⁵¹

Graf č. 1: Nárůst počtu pracovišť Czech POINT⁵²



Následuje tabulka č. 1, ve které se uvádí, kolik bylo na výše uvedených pracovištích vydáno výpisů. Pro aktuálnost statistik byla použita data Ministerstva vnitra ČR.⁵³ Nejvíce využívanou službou Czech POINT je rejstřík trestů, kdy podle uvedených údajů ze statistik Ministerstva vnitra ČR od roku 2008 do 16. 7. 2013 z celkového počtu 9 205 502 vydaných výpisů bylo 4 056 778 právě z rejstříku trestů.

⁵¹ *Statistiky Czech POINT* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-07-23]. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/490>>.

⁵² *Statistiky Czech POINT* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-06-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/490>>, vlastní zpracování.

⁵³ *Aktuální statistiky Czech POINT* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-07-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/488>>.

Tabulka č. 1: Czech POINT – Počty vydaných výstupů k 16. 7. 2013⁵⁴

Celkový počet k 16. 07. 2013: 9 205 502							
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Katastr nemovitostí (KN)	28 379	230 406	349 666	441 726	414 633	407 478	233 766
Obchodní rejstřík (OR)	24 144	150 791	250 641	327 225	326 455	348 492	170 497
Živnostenský rejstřík (ŽR)	1 338	7 656	31 666	55 359	62 638	77 362	44 199
Rejstřík trestů (RT)	0	595 615	712 638	790 130	818 884	739 951	399 560
Centrální registr řidičů (BODY)	0	0	104 744	85 445	78 934	84 273	46 637
Systém kvalifikovaných dodavatelů (SKD)	0	0	4 512	8 070	7 784	8 084	4 793
Konverze dokumentů E-L (KD-EL)	0	0	6 805	83 484	97 776	165 263	164 077
Konverze dokumentů L-E (KD-LE)	0	0	4 389	7 695	24 679	50 821	51 260
Žádost o zřízení datové schránky (DS)	0	0	15 944	12 417	6 615	13 198	9 797
Základní registry (ZR)	0	0	0	0	0	2 254	4 571
Ostatní (Ostatní)	0	0	2 074	2 277	1 937	2 252	1 347
Celkem:	53 861	984 468	1 483 079	1 813 828	1 840 335	1 899 428	1 130 533

Tabulka byla doplněna o počty vydaných výstupů za rok 2013 k datu 16. 7. 2013, dle uvedených statistik Ministerstva vnitra ČR se jednalo o číslo 9 205 502 vydaných výstupů. Ke dni 21. 7. 2013 byl počet vydaných výstupů již na čísle 9 224 787.

⁵⁴ *Aktuální statistiky Czech POINT* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-07-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/488>>, vlastní zpracování.

5 ČESKÁ POŠTA, S.P.

5.1 Historie České pošty, respektive jejího předchůdce Československé pošty

Česká pošta získala právní formu státního podniku v roce 1925. Dějiny státní pošty se však začaly psát mnohem dříve. V roce 1526, kdy v souvislosti s volbou Ferdinanda I. Habsburského českým králem, byl zřízen první mimořádný, příležitostný poštovní kurz v českých zemích. První poštovní spojení v pravidelných intervalech vedlo mezi městy Praha a Vídeň. Státní poštu v tehdejší habsburské Evropě organizovala od počátku významná a mocná šlechtická rodina Taxisů. Nejprve si dávali platit za ochranu cestujících a ve 13. století zavedli vlastní poštovní službu. Dostali na starost generální poštmistrovství, z čehož rodina zbohatla a získala privilegia. Rodovým heslem Taxisů bylo:⁵⁵ „*Nepřetržitě – věrně*“.

V prvních desetiletích 16. století sloužila pošta především státním úřadům a panovníkovi. Pro veřejnost se otevřela až na konci 16. století k službám tehdejší společenské elity. Jejích výhod začali využívat vzdělanci, kupci, duchovenstvo, zkrátka především ti, kdo měli potřebu komunikovat prostřednictvím dopisů a samozřejmě uměli číst a psát, což zdaleka nebyla v té době běžná dovednost. Důležitou funkcí pošty byla také osobní přeprava. Cestující si mohli najímat poštovní koně a od poloviny 18. století se stalo obvyklým způsobem přepravy cestování poštovním dostavníkem. Dostavníky se pohybovaly po trasách mezi nejdůležitějšími městy, na nichž byly zřízeny ve stanovených vzdálenostech poštovní stanice.⁵⁶

Pošta byla spravována vrchním dvorským poštmistrem, který byl podřízeným nejvyššímu dvorskému kancléři ve Vídni. Na přelomu 17. a 18. století jsou patrné snahy státních orgánů o zajištění rozhodujícího vlivu na rozvoj poštovníctví. V roce 1722 nastal klíčový okamžik, kdy se musel nejvyšší poštministr z hraběcí rodiny Paarů částečně vzdát dědičného léna, které rodina Paarů získala v roce 1627.⁵⁷ Úřad rodině Paarů zajišťoval vliv na vlastní řízení a správu pošty v rakouské monarchii.

Na počátku vlády Marie Terezie v roce 1743 došlo k úplnému převzetí poštovního provozu do státní správy. Postátnění poštovníctví se stalo důležitým

⁵⁵ GALUŠKA, J. *Předvánoční procházka historií České pošty. Poštovní noviny*. 2012, roč. II., č. 26, s. 2.

⁵⁶ *Historie České pošty* [online]. Praha : Česká pošta, 2012 [cit. 2012-12-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/o-ceske-poste/historie-ceskoslovenske-a-ceske-posty-id32109/>>.

⁵⁷ ZÁBĚHLICKÝ, V. *Dějiny pošty, telegrafu a telefonu v československých zemích*. Praha, 1927, s. 24-25.

mezníkem na cestě k rozvoji poštovních služeb. Řadou změn a nařízení byl uveden v život státní poštovní monopol.⁵⁸

5.2 Transformace České pošty, s.p.

Dramatický závěr osmdesátých let dvacátého století přinesl pád komunistického režimu ve střední a východní Evropě a otevřel nové možnosti v intencích světového vývoje. Změna politického režimu přišla shodou okolností právě v době, kdy vrcholily snahy o reformu poštovního odvětví a jeho transformaci.

Na kongresu Světové poštovní unie ve Washingtonu, která se konala na konci roku 1989, došlo k zásadním změnám v dosavadním konzervativním pohledu na poštovní odvětví. Hlavní ideou kongresu bylo odstátnění a deregulace pošty, její následná privatizace a liberalizace poštovního trhu.

Česká pošta jako státní podnik vznikla 1. ledna 1993 zároveň s osamostatněním České republiky. Pošta se přihlásila ke své tradici změnou loga s dominantním motivem poštovní trubky.

Od roku 1994 se na poštovních přepážkách začaly instalovat terminály systému APOST – automatizovaná pošta. Výpočetní technika umožnila rozvoj nejen poštovních, ale také bankovních služeb. Vlastní datová síť pošty umožnila např. aplikaci technologie sledování balíkových zásilek systémem T&T (tracking and tracking), zavedenou v listopadu 1996. Na druhé straně s rozvojem informačních technologií vyrostla v druhé polovině devadesátých let konkurence například v elektronické poště a mobilních telekomunikačních službách.

Ještě v nedávné minulosti měla Česká pošta, s.p. monopol, který se vztahoval na všechny zásilky s obsahem písemností, balíkové zásilky a také na noviny a časopisy. Datem 1. července 2000 vstoupil v platnost zákon o poštovních službách č. 29/2000 Sb., jež mimo jiné definoval vztah mezi poštou a státem a předjímal liberalizaci poštovního trhu.

Konkurenční boj se projevil tam, kde poštu nechránila výhrada stanovená zákonem. Na trhu začaly nejprve operovat konkurenční společnosti v přepravě balíkových zásilek a ve velkých městech se objevili poslíčci, doručující zásilky za podmínek, jež neodporovaly poštovní výhradě.⁵⁹

⁵⁸ ČTVR TNÍK, P., GALUŠKA, J., TOŠNEROVÁ, P. *Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*. Liberec, 2008, s. 22.

⁵⁹ ČTVR TNÍK, P., GALUŠKA, J., TOŠNEROVÁ, P. *Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*. Liberec, 2008, s. 178-179.

V červenci 2012 byla schválena novela zákona č. 29/2000 Sb., Zákon o poštovních službách. Přijatá novela zákona zrušila od roku 2013 monopol České pošty, s.p. na dodávání některých zásilek a umožnila vstup novým zájemcům o provozování poštovních služeb na trhu.⁶⁰

Podle HOLMANA⁶¹ „Státem vytvořený monopol není motivován ke zlepšování služeb ani k hospodárnosti a podnikavosti. Ani sebelepší státní dohled nemůže dosáhnout toho, čeho dosahuje konkurence.“

Obrázek č. 6: Logo České pošty, s.p.⁶²



Po zrušení posledního zbytku monopolu v roce 2013 byl poštovní trh plně liberalizován. Uvažovalo se také o transformaci pošty na akciovou společnost.⁶³ Podle směrnice EU se musí unijní poštovní trh úplně liberalizovat, aby nebyli zvýhodňováni státem vlastní operátoři, jako je Česká pošta, s.p., a aby konkurence přinesla zákazníkům kvalitnější služby. V konkurenčním prostředí se firmy snaží nabídnout něco specifického, co konkurence neumí.⁶⁴

České poště, s.p. uděluje novela zákona poštovní licenci do konce roku 2017. Novela zákona řeší také financování tzv. univerzální služby, tedy poskytování základních poštovních služeb na celém území za přiměřenou cenu. Jedná se o služby, které stát garantuje, a musejí být všem občanům dostupné. Předpokládá se, že univerzální službu by v prvních pěti letech po liberalizaci měla poskytovat právě Česká pošta, s.p.⁶⁵

⁶⁰ *Prezident podepsal zákon o poštovních službách* [online]. Praha, 2012, 13. 6. 2012 [cit. 2012-12-16]. Dostupné z WWW: <www.statnisprava.cz/rstsp/zpravy.nsf/i/prezident_podepsal_zakon_o_postovnich_sluzbach>.

⁶¹ HOLMAN, R. *Ekonomie*. Praha, 2011, s. 197.

⁶² *Loga České pošty* [online]. Praha : Česká pošta, 2009 [cit. 2013-6-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/o-ceske-poste/loga-ceske-posty-id32020/>>.

⁶³ KRÁLOVÁ, P. *Poštovní svět se změní. Poštovní noviny*. 2012, roč. II., č. 23, s. 1.

⁶⁴ HOLMAN, R. *Ekonomie*. Praha, 2011, s. 139.

⁶⁵ *Monopol České pošty na dopisy a pohledy skončí* [online]. Praha, 2012, 12. 6. 2012 [cit. 2012-12-20]. Dostupné z WWW: <<http://www.novinky.cz/domaci/270274-monopol-ceske-posty-na-dopisy-a-pohledy-skonci-klaus-podepsal-novelu.html>>.

Do tzv. univerzální služby patří:⁶⁶

- dodání poštovních zásilek do 2 kg,
- dodání balíků do 10 kg,
- dodání peněžní částky poštovní poukázkou,
- dodání doporučených a cenných zásilek,
- dodání úředních písemností,
- bezúplatné dodání poštovních zásilek do 7 kg pro nevidomé osoby.

Na případnou ztrátu by se měly v tzv. kompenzačním fondu skládat všechny subjekty podle svého podílu na poštovním trhu. Tento postup je podle vlády v souladu s obvyklou praxí v EU, ale rozhodně s ním nesouhlasí alternativní doručovatelé, kteří údajně podniknou v této věci právní kroky.⁶⁷

5.3 Česká pošta, s.p. v konkurenčním prostředí

Nejen České poště, s.p. samotné přináší novela poštovního zákona změny. Změny nastanou také pro konkurenční subjekty. V předchozích letech, pokud chtěly podnikat v poštovních službách, stačilo ohlášení na živnostenském úřadě – bylo potřeba splnit základní podmínky. Novelou zákona došlo k právní úpravě definice, co to vlastně je poštovní služba. Pro subjekty to znamená, že zatímco dříve se řídily obchodním zákoníkem, nyní budou služby poskytovat v režimu poštovního zákona. Zájemci se budou registrovat u Českého telekomunikačního úřadu (dále ČTÚ) a budou nově podléhat dozoru ČTÚ. Podmínky k podnikání se pro konkurenci částečně ztíží, ale otevírá se trh, který doposud patřil výhradně České poště, s.p. Ve vstupu do této oblasti jim samozřejmě nebrání legislativa, kterou často zmiňují, ale ekonomická kalkulace nákladů na tuto službu.⁶⁸

Konkurence má zatím zájem pouze o nákladově nenáročná hromadná podání zásilek, kdy jsou tisíce, popř. desetitisíce zásilek podány na jednom místě, především firemní klientelou a jsou adresovány převážně do větších měst. Česká pošta, s.p. má logistickou síť, která zahrnuje přepravní uzly, depa a musí ze zákona umožnit svým konkurentům vstup do této poštovní přepravní sítě, pokud to bude konkurence

⁶⁶ KRÁLOVÁ, P. *Poštovní svět se změní. Poštovní noviny*. 2012, roč. II., č. 23, s. 1.

⁶⁷ MORÁVEK, D. *Unikátní financování ztrát* [online]. Praha, 2012, 15. 8. 2012 [cit. 2012-12-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.podnikatel.cz/clanky/ztratu-ceske-posty-ma-hradit-konkurence-zvysi-to-kvalitu-postovnich-sluzeb/>>.

⁶⁸ MIKŠÍK, O. *Od nového roku podnikáme v čistě tržním prostředí. Poštovní noviny*. 2012, roč. II., č. 25, s. 2.

vyžadovat.⁶⁹ Liberalizace poštovního trhu přináší držitelům poštovní licence také další povinnosti.

Mezi povinnostmi držitele poštovní licence patří:⁷⁰

- plnit poštovní povinnosti způsobem, který je v souladu s potřebami veřejnosti a se základními kvalitativními požadavky, včetně soustavného poskytování informací o základních službách a způsobu jejich užití,
- nabízet poštovní služby, na něž se vztahuje podle poštovních podmínek poštovní povinnost
- zajistit, aby nedocházelo k neodůvodněnému zvýhodňování nebo znevýhodňování zájemců o základní služby, které jsou obsaženy v jeho poštovní licenci,
- v pracovní den musí umožnit nejméně jedno poštovní podání zásilek a dále alespoň jedno dodání zásilek na adresu každé fyzické nebo právnické osoby (výjimky stanoví prováděcí vyhláška),
- transparentním a nediskriminačním způsobem na základě písemné smlouvy umožnit přístup ostatním provozovatelům k prvkům poštovní infrastruktury a k zvláštním službám souvisejícím s provozováním poštovní infrastruktury,
- doručovat zásilky způsobem, který odpovídá požadavkům úředního doručování písemností,
- za dostupné ceny umožňující využívání základních poštovních služeb v rozsahu podle zvláštního právního předpisu odpovídajícím běžné potřebě osob.

Zlepšení služeb je možné plnit především za předpokladu dostatku finančních zdrojů a to je v současné době největší překážkou nejen u České pošty, s.p. Cílem České pošty je přesvědčit stávající zákazníky o tom, že Česká pošta je tradičním a především spolehlivým přepravcem zásilek. Může tak navázat na předchozí zkušenosti, kdy ještě v roce 2012 doručovala do všech 4 701 627 domácností.⁷¹

Na trhu zvítězí ten, kdo přijde s ideálním řešením problému, bude mít lepší služby a za rozumné ceny. Firmy nesmí nikdy zapomínat na konkurenci. Cílem pozorování konkurence je přinášet informace o současné či potencionální rivalitě mezi

⁶⁹ MIKŠÍK, O. *Od nového roku podnikáme v čistě tržním prostředí. Poštovní noviny*. 2012, roč. II., č. 25, s. 2.

⁷⁰ KRÁLOVÁ, P. *Poštovní svět se změní. Poštovní noviny*. 2012, roč. II., č. 23, s. 2.

⁷¹ GALUŠKA, J. *Předvánoční procházka historií České pošty. Poštovní noviny*. 2012, roč. II., č. 26, s. 2.

firmami, které nabízející stejný nebo podobný produkt. Úspěšné firmy hlídají doslova každý krok konkurence, aby mohli zaujmout přiměřenou strategii a pružně reagovat na zájmy trhu. Přijatá strategie se odrazí při stanovení ceny produktu a následně ve spokojenosti zákazníka. Výsledkem je dosažení výhod firmy v konkurenčním boji.⁷²

Pošta se v posledních letech potýká s poklesem počtu podaných listovních a balíkových zásilek a musí hledat nové možnosti jak v konkurenčním prostředí obstát. Prioritou České pošty, s.p. je snaha udržet své dosavadní postavení na trhu, ale především také vylepšit svoji celkovou pověst. Mnohdy se totiž o poště a jejích zaměstnancích hovoří nelichotivým způsobem. Veřejnost si o firmě utváří svůj obraz, o kterém často rozhodují právě samotní zaměstnanci České pošty, s.p., proto je potřeba, aby se nejen služby, ale také zaměstnanci neustále rozvíjeli a zdokonalovali.

5.4 Nové příležitosti České pošty, s.p.

Česká pošta, s.p., je s 36 322 zaměstnanci největším zaměstnavatelem v České republice. Po celé republice má celkem 3 380 poboček. Denně přepraví čtyři miliony zásilek, které z 91 procent doručí do druhého dne. Každou minutu uskuteční na svých pobočkách až 40 tisíc transakcí pro zákazníky.

S nástupem otevřeného trhu hledá Česká pošta, s.p. nový řád a k tomu musí mít především kvalifikované zaměstnance se skutečnými odbornými znalostmi, dovednostmi a orientací na zákazníka. Pošta již dnes nabízí služby všeho druhu, mění se na obchodní místo a na svých pobočkách potřebuje obchodníky, kteří se nebojí nabídnout klientům produkty, které pošta poskytuje.⁷³

Pracovník musí být schopen vybrat pro klienta produkt na základě jeho přání a potřeb. Jak dále uvádí FILIPOVÁ:⁷⁴ „*Profesionální prodejce musí být hrdý na svůj nabízený produkt, na svou firmu, na své schopnosti. Na druhou stranu sebejistota neznamená totéž, co arogance.*“

Ve spolupráci s Ministerstvem průmyslu a obchodu vydává Česká pošta, s.p. známky, je partnerem pro ČSOB a na mnoha pobočkách se otvírají specializované přepážky České pojišťovny. Na poštách jsou v prodeji dálniční známky, a ve spolupráci se společností SAZKA provozuje Česká pošta, s.p. sázkové hry.

Specifickou péči si zaslouží také firemní zákazníci, jejichž potřeby se odlišují od přání standardního občana. Zatím jako jediný provozovatel poštovních služeb poskytuje

⁷² PREISLEROVÁ, D. *Ekonomika pro SŠ a podnikatele*. Brno, 2006, s. 115.

⁷³ CARBOLOVÁ, L. *Co je pro poštu důležité? Skutečné znalosti a dovednosti zaměstnanců. Poštovní noviny*. 2012, roč. II., č. 23, s. 2.

⁷⁴ FILIPOVÁ, A. *Umění prodávat*. Praha, 2006, s. 12.

Česká pošta, s.p. služby typu – poštovné hrazené příjemcem a uložení zásilek v bezpečí široké sítě pošt.

Českobudějovická provozovna České pošty, s.p. – PostServis se již několik let zabývá takzvanou hybridní poštou, jedná se o komplexní řešení firemní korespondence. Při hromadném podání předá zákazník data ke zpracování v elektronické podobě a Postservis je připraví do obálek a předá k fyzickému doručení do schránky adresáta. Pokud se rozhodnete hybridní poštu využít, stačí pro odeslání pěti nebo deseti tisíc dopisů jediné kliknutí tlačítka myši u vašeho počítače. PostServis je přímo napojen na poštovní síť, takže zásilky jsou obvykle doručeny následující den.⁷⁵

Liberalizace v doručování balíků již v minulosti proběhla a na konkurenci je tedy Česká pošta v tomto směru zvyklá.⁷⁶ V doručování balíků nabízí řadu nových možností – avizování doručení zásilky zprávou SMS, oznámení o příchodu zásilky e-mailem nebo uložení balíku v síti vybraných pošt. Další službou je např. přeprava nadrozměrných zásilek a vícekusových zásilek.

V roce 2011 se Česká pošta, s.p. stala při sčítání lidu, domů a bytů externím dodavatelem pro Český statistický úřad. Úkolem vybraných zaměstnanců České pošty, s.p., kteří se do sčítání zapojili, byla distribuce a sběr dotazníků Českého statistického úřadu.

Novinkou na České poště, s.p. je pilotní projekt, na kterém se zkouší nová služba jménem Dluhové inkaso obyvatel (dále DINO). Role pošty bude doručit zásilku, kde bude dlužník informován o výši dluhu. Ne každý si v této situaci umí poradit a nezaplacení dluhu v řádu několika set korun českých se časem může proměnit v problém dluhu v řádu tisíců korun českých. Na konkrétní poště má možnost dluh zaplatit nebo dohodnout splátkový kalendář, vše podle metodiky připravené partnerem České pošty, který je specialistou v oblasti právních služeb. Pro poštu je to další pracovní příležitost a dlužník pokud bude na výzvu reagovat, ušetří nemalé finance.⁷⁷

Česká pošta, s.p. má po celé republice širokou síť poboček, to je nesporně velkou konkurenční výhodou. V malých obcích její pobočky působí mnohdy jako poslední služba, která v dané lokalitě zbyla a její rozmístění již neodpovídá aktuálním potřebám obyvatel. Cílem České pošty, s.p. je v jednotlivých lokalitách zachování kvality obsluhy zákazníků prostřednictvím projektu Partner. V daných obcích hledá Česká pošta, s.p. vhodné partnery, kteří by zastoupili obsluhu poštovní pobočky.

⁷⁵ *Produktový list – Hybridní pošta* [online]. Praha : Česká pošta, 2011 [cit. 2013-6-30]. Dostupné z WWW: <http://www.ceskaposta.cz/assets/sluzby/tisk-a-kompletace/Hybridni_posta-03.pdf>.

⁷⁶ ZATLOUKAL, P. *Liberalizovaný trh válčuje staré časy. Poštovní noviny*. 2013, roč. III., č. 1, s. 2.

⁷⁷ ŘIHÁČEK, J. *DINO – včasná pomoc není prázdné heslo. Poštovní noviny*. 2012, roč. II., č. 1, s. 5.

Přirozeným partnerem jsou v tomto případě místní úřady. Dalším partnerem mohou být čerpací stanice, místní obchod nebo např. pohostinství. V řadě míst České republiky již tato služba úspěšně funguje.

V nenávratnu je umění epistolografie s krásnými dopisy, jež byly literárními díly. Způsob komunikace se změnil, vše je stručné a podřízené rychlosti. Česká pošta, s.p. musí pružně reagovat na kroky konkurence, aby podnik neztrácel v konkurenčním prostředí na společenském významu. Záměr je jasný – Česká pošta, s.p. by měla být veřejností vnímána jako veřejně prospěšná činnost, která je neoddelitelnou součástí civilizovaného světa.⁷⁸

Generální ředitel České pošty, s.p. Petr ZATLOUKAL⁷⁹ v rozhovoru pro Poštovní noviny (interní tisk) říká, že v minulých letech bylo spojení Pošty se státem samozřejmostí, dnes platí, že si stát vybere za partnera toho, kdo dokáže přijít s ideálním řešením problému.

Pro Českou poštu může mít velké množství služeb i své nevýhody, především pro obsluhu přepážky z hlediska nároku na znalost všech produktů. Pracovnice přepážky dnes musí umět nabídnout produkty České pošty, s.p. stejně jako produkty aliančních partnerů, prodat zboží a jiné již výše popsané služby, což ale může přinášet určité problémy v případě velkého množství nabídkových akcí, z kterých není pro obsluhu přepážek patrné, která akce má vlastně přednost. Mnohdy akce ještě nekončí – není znám výsledek úspěchu, či neúspěchu a už začíná akce jiná, to vyžaduje vysokou pracovní flexibilitu. Při práci s klienty musí zaměstnanci často zvládat vypjaté situace a je v zájmu vedení České pošty, s.p., aby tyto situace uměli řešit co nejlépe.

Nemělo by se též stávat, že například o zdražování poštovních služeb se zaměstnanci České pošty, s.p. dozví prostřednictvím médií, a teprve poté jsou informováni vedením firmy.

⁷⁸ ČTVRTNÍK, P., GALUŠKA, J., TOŠNEROVÁ, P. *Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*. Liberec, 2008, s. 179.

⁷⁹ ZATLOUKAL, P. *Liberalizovaný trh válčuje staré časy*. *Poštovní noviny*. 2013, roč. III., č. 1, s. 1.

6 ČESKÁ POŠTA, S.P. – KONTAKTNÍ MÍSTO VEŘEJNÉ SPRÁVY

6.1 Služby Kontaktního místa veřejné správy na přepážce České pošty, s.p.

Služby Czech POINT poskytuje Česká pošta, s.p. v souladu se zákonem 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v plném znění. Novelou zákona 365/2000 Sb. byla místa poskytující služby Czech POINT definována jako kontaktní místa veřejné správy. V současné době se počet poštovních poboček, které jsou asistovaným místem výkonu veřejné správy, blíží počtem k 26. 6. 2013 číslu 980 (blíže viz ČESKÁ POŠTA, 2013⁸⁰).

Česká pošta, s.p. má hustou síť poboček a je proto logické, že služby kontaktního místa veřejné správy zajišťují pro stát právě pobočky České pošty, s.p. Jak již bylo výše uvedeno, řešení úředních záležitostí se stává dostupné tím, že je mohou občané vyřídit na jednom místě např. právě na pobočkách pošty. Jednou z výhod pošty jsou vstřícné úřední hodiny pro veřejnost, které bývají často pro občany přijatelnější než úřední hodiny na příslušném úřadě. Občané mohou využít služby kontaktního místa veřejné správy také v sobotu a na některých místech dokonce i v neděli. Nespornou výhodou elektronizace je, že databáze registrů je přístupná 24 hodin denně. Občané tak mohou na vybraných přepážkách využít jak z nabídky poštovních služeb, tak služby, které nabízí kontaktní místo veřejné správy – Czech POINT. Při návštěvě vybrané poštovní pobočky si můžete obstarat požadovaný výpis a současně třeba zaplatit složenky nebo vyzvednout doporučenou zásilku.

6.2 Služby Czech POINT poskytované na České poště, s.p.

Na pobočkách pošt, které plní funkci kontaktního místa veřejné správy (KMVS) jsou poskytovány níže popsané služby.⁸¹

Výpis z katastru nemovitostí

Výpis z katastru nemovitostí České republiky, volitelně lze výpis dohledat podle čísla listu vlastnictví nebo podle parcelního čísla pozemku, čísla popisného budovy a

⁸⁰ *Seznam poboček České pošty, s.p. poskytující služby Czech POINT* [online] Praha : Česká pošta, 2013 [cit. 2013-06-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>>.

⁸¹ MARCHAL, S. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha, 2011, s. 119-121.

čísla bytové jednotky. Výpis z katastru nemovitostí může získat anonymní žadatel. Jedná se o výpis z veřejné evidence, který lze získat jako úplný výpis konkrétního listu vlastnictví nebo jako částečný výpis. Systém Czech POINT umožňuje zvolit nabídku „Zobrazit náhled“, aby si klient mohl ověřit, zda byla vybrána požadovaná nemovitost. Česká pošta netiskne katastrální snímky a mapy. S rozšíření služby o možnost tisku digitálních map se na kontaktních místech Czech POINT do budoucna počítá.

Výpis z katastru nemovitostí patří mezi nejvíce vydávané výpisy na kontaktních místech veřejné správy (podrobněji viz tabulka č. 1).

Výpis z obchodního rejstříku⁸²

Jedná se o výpis subjektu zapsaného v obchodním rejstříku České republiky. Nutným údajem pro získání těchto údajů je identifikační číslo hledaného subjektu. O výpisy z veřejných evidencí může požádat anonymní žadatel. Může být vystaven částečný výpis platných údajů nebo úplný výpis, který obsahuje celou historii daného subjektu.

Výpis z živnostenského rejstříku

Nutným údajem pro získání výpisu živnostenského rejstříku České republiky je identifikační číslo hledaného subjektu. Výpis z veřejných evidencí může být vystaven anonymnímu žadateli.

Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů

Výpis z registru, jehož prostřednictvím podnikatelský subjekt prokazuje splnění základních a profesních kvalifikačních předpokladů dle zákona o zadávání veřejných zakázek. Výpisy se vydávají anonymnímu žadateli podle identifikačního čísla subjektu.

Výpis z rejstříku trestů⁸³

Průlom nastal změnou legislativy, která umožnila České poště, s.p. začít vydávat od 1. července 2008 také výpis z Rejstříku trestů, což bylo do té doby doménou služby Czech POINT na obecních úřadech. Do oblasti veřejné správy se tak vnesl určitý prvek konkurence.

⁸² *Czech POINT – služby* [online]. Praha : Česká pošta, 2011 [cit. 2013-05-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>>.

⁸³ MARCHAL, S. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha, 2011, s. 119-121.

Jedná se o výpisy z neveřejných evidencí ve smyslu zákona o informačních systémech veřejné správy. Žadatelem může být pouze osoba, které se výpis týká. Výjimkou může být zmocněná osoba, která žádá na základě úředně ověřené plné moci.

Pracovník kontaktního místa vytiskne v systému Czech POINT „žádost o výpis z rejstříku trestů pro archivaci.“ Tuto žádost předloží klientovi ke kontrole osobních údajů. Správnost uvedených údajů stvrdí klient v žádosti svým podpisem. Následuje tisk výpisu z rejstříku trestů, který je předán žadateli. Podepsaná žádost se archivuje podle zákona (§ 11b odst. 2 zákona č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů, v platném znění) po dobu šesti let.

U výpisu rejstříku trestů pro právnické osoby se totožnost neověřuje. Údaje z evidence rejstříku trestů právnických osob, které se ve výpisu uvádějí, jsou veřejně přístupné. Výpisy z rejstříku trestů jsou nejžádanější službou kontaktního místa Czech POINT (podrobněji viz tabulka č. 1).

Výpis z bodového hodnocení řidiče⁸⁴

Požadovaný výpis je z neveřejné evidence ve smyslu zákona o informačních systémech veřejné správy. Výpis obsahuje údaje o bodovém hodnocení řidiče, tj. aktuální počet trestných bodů uložených za dopravní přestupky i jejich historii. Pro vyhotovení výpisu z Centrálního registru řidičů je tedy nezbytné předložit platný průkaz totožnosti. Povinnými údaji pro vytvoření požadovaného výpisu jsou jméno, nynější příjmení a datum narození žadatele. Pro úspěšné vyhledání je vhodné předložit také rodné číslo řidiče. Jiné osobě může být vydán výpis pouze na základě ověřené plné moci.

Fáze vyhotovení výpisu: pověřený pracovník pošty zadá do počítače transakční kód pro požadavek výpisu z bodového hodnocení řidiče. Po zadání se automaticky vygeneruje jednací číslo výpisu. V okně Czech POINT zažádá o výpis z bodového hodnocení řidičů a následně vyplní identifikační údaje o žadateli. Vytiskne se výpis, který po zaplacení ceny dle ceníku vydá obsluha kontaktního místa veřejné správy žadateli.

O výpis z centrálního registru řidičů bylo možné na pobočkách pošty žádat od roku 2009. Právě v uvedeném roce 2009 byl o tento výpis zaznamenán zatím největší zájem (podrobněji viz tabulka č. 1).

⁸⁴ MARCHAL, S. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha, 2011, s. 119-121.

Výpis z insolvenčního rejstříku⁸⁵

Veřejný rejstřík obsahuje zákonem stanovené údaje o dlužnících. Výpis poskytuje informaci, zda je vyhledaná osoba vedena jako dlužník nebo nikoliv a obsahuje aktuální stav insolvenčního řízení. Výpis je možné vydat na základě osobních údajů u fyzických osob. Právníkou osobu je možné v rejstříku vyhledat po uvedení identifikačního čísla subjektu.

Zprostředkování podání podle živnostenského zákona⁸⁶

Veškerá podání obecním živnostenským úřadům lze předat prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy. Jedná se o ohlášení živnosti, ohlášení údajů a jejich změn vedených v živnostenském rejstříku, žádost o udělení koncese a žádost o změnu rozhodnutí o udělení koncese. Osoba, která žádá o podání, musí mít k dispozici vyplněný jednotný registrační formulář. Formulář je možné získat na portále Ministerstva průmyslu a obchodu. Podatel předkládá platný průkaz totožnosti, registrační formulář a požadované přílohy v originále nebo úředně ověřené.

Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH

Provozovatelé autovrakovišť se mohou zaregistrovat přes Czech POINT na MA ISOH a tím získají přístupové údaje do systému evidence autovraků. Přístup získá pouze podnikatelský subjekt, který k provozování činnosti získal povolení od příslušného krajského úřadu.

Datové schránky⁸⁷

Projekt datových schránek zjednodušuje komunikaci mezi úřady, kdy dokumenty jsou zasílány v elektronické podobě. Datová schránka je definována jako elektronické úložiště zřízené dle zákona č. 300/2000 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Zřizovatelem a správcem projektu je ministerstvo vnitra a provoz systému zajišťuje Česká pošta, s.p. Pomocí datových schránek je možné zasílat dokumenty v elektronické podobě orgánům veřejné moci nebo je také od nich v elektronické podobě přijímat. Datovou schránku musí mít všechny orgány veřejné moci a firmy vedené v obchodním rejstříku.

⁸⁵ *Czech POINT – služby* [online]. Praha : Česká pošta, 2011 [cit. 2013-05-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>>.

⁸⁶ *Czech POINT – služby* [online]. Praha : Česká pošta, 2011 [cit. 2013-05-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>>.

⁸⁷ *Co jsou datové schránky?* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-co-jsou-datove-schranky.aspx>>.

Na kontaktním místě Czech POINT má žadatel možnost podávat všechny žádosti týkající se Informačního systému datových schránek – žádost o zřízení datové schránky, žádost o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových. Další možností podání je žádost o zneprístupnění datové schránky. Ke zkvalitnění služeb existují další doplňkové služby například:

- Datový trezor – dlouhodobé úložiště datových zpráv,
- SMS upozornění – služba formou SMS upozorní na příchozí zprávy do datové schránky,
- Bezpečný klíč k datové schránce – vyšší stupeň bezpečnosti,
- Poštovní datová zpráva – k zasílání dokumentů do datové schránky přímo z Vašeho počítače,
- Kreditní systém – umožní jednoduše a rychle využívat aditivní služby datových schránek bez jakýchkoliv smluv a závazků,
- Další autentizační metody – zvýšené zabezpečení přístupu k datovým schránkám přes webové rozhraní

Obrázek č. 7: Logo datové schránky⁸⁸



Autorizovaná konverze dokumentů⁸⁹

Podáním žádosti o autorizovanou konverzi dokumentů dojde k úplnému převedení dokumentu v listinné podobě do elektronické podoby nebo naopak, bude převeden elektronický dokument do dokumentu v listinné podobě. Dokument, který provedením autorizované konverze vznikl, má stejné právní účinky jako ověřená kopie dokumentu, jehož převedením výstup vznikl. Konverze dokumentů se provádí na základě zákona č. 300/2000 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů – zákon nabyl účinnost dnem 1. července 2009.

⁸⁸ *Datové schránky* [online]. Praha : Česká pošta, 2011 [cit. 2013-05-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>>.

⁸⁹ MACKOVÁ, A., ŠTĚDRŮ, B. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů*. Praha, 2009, s. 55.

Úřední ověřování listin – vidimace⁹⁰

Vidimaci provádí držitel poštovní licence Česká pošta, s.p. podle zákona č.21/2006 Sb. ze dne 20. prosince 2005 a Prováděcí vyhlášky č. 36/2006 Sb. ze dne 31. ledna 2006, o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování podpisu (zákon o ověřování). Vidimací se ověřuje, že opis nebo kopie („vidimovaná listina“) se doslova shoduje s předloženou listinou. Vidimací se nepotvrzuje správnost nebo pravdivost údajů uvedených na vidimované listině, ani jejich soulad s právními předpisy. Za obsah listiny držitel poštovní licence neodpovídá. Kopie vidimované listiny není nutná, může být zhotovena přímo na pracovišti Czech POINT. K vidimaci je potřeba předložit průkaz totožnosti. Ověřovací doložka pro vidimaci se vyznačí na listině, která je vidimována takto:⁹¹

- otiskem razítka a ručním vypsáním údajů uvedených v § 8 č. 21/2006 Sb. ověřující osobou,
- vytištěním samolepícího štítku pomocí výpočetní techniky,
- vytištěný štítek musí obsahovat údaje ověřující osoby,
- vytištěný štítek se nalepí na vidimovanou listinu a opatří otiskem úředního razítka tak, aby část otisku úředního razítka byla na štítku a část na vidimované listině.

Ověřovací doložka pro vidimaci obsahuje tyto údaje:

- označení úřadu,
- pořadové číslo, pod kterým je vidimace zapsaná v ověřovací knize,
- údaj o tom, že vidimovaná listina se doslova shoduje s předloženým originálem,
- údaj o tom, z kolika stran se skládá vidimovaná listina,
- údaj, zda vidimovaná listina je opisem úplným nebo částečným,
- datum provedení vidimace,
- jméno a příjmení ověřující osoby, která vidimaci provedla,
- otisk úředního razítka,
- podpis ověřující osoby.

Vidimaci nelze provést:

- Vidimace se neprovede v případě, že se jedná o dokument, který nelze nahradit vidimovanou listinou to je cestovní doklad, občanský průkaz,

⁹⁰ *Vidimace a legalizace* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.cz/portal/obcan/situace/152/158/4251.html#obsah>>.

⁹¹ *Metodické pokyny pro zajištění činností na přepážkách Kontaktního místa veřejné správy*. Praha, 2009, s. 1-3.

řidičský průkaz, vojenská knížka, povolení k pobytu, služební průkaz, zbrojní pas, rybářský lístek, lovecký lístek, vkladní knížka, šek, směnka, cenné papíry, sázenka, geometrický plán, rys nebo technická kresba.

- Vidimovaná listina je opatřena plastickým textem nebo otiskem plastického razítka.
- Vidimovaná listina psána v jiném než českém jazyce, ale to neplatí v případě, že kopie byla pořízena ověřovací osobou na kopírovacím zařízení.
- Ve vidimované listině jsou škrty a změny, které by mohly zeslabit její věrohodnost.
- Vidimovaná listina se doslovně neshoduje s originálem.
- Z listiny není patrné, zda se jedná o prvopis, ověřenou listinu.
- Nelze provést vidimaci formuláře „Záznam o dopravní nehodě.“

Úřední ověřování podpisů – legalizace⁹²

Legalizací se ověřuje, že žadatel podepsal předkládanou listinu vlastnoručně před ověřující osobou nebo podpis na listině uznal za vlastní. Legalizací se nepotvrzuje správnost ani pravdivost údajů uvedených v listině a úřad za obsah neodpovídá. V případě, že žadatel nemůže číst nebo psát provede se legalizace za účasti dvou svědků. Při ověřování podpisu je nutné předložit platný průkaz totožnosti.

Ověřovací doložka pro legalizaci obsahuje tyto údaje:

- označení úřadu,
- pořadové číslo, pod kterým je legalizace zapsaná v ověřovací knize,
- jméno a příjmení, popřípadě jména a příjmení, datum a místo narození žadatele, popřípadě svědků,
- adresa místa trvalého pobytu podle předloženého průkazu totožnosti, pokud předložený doklad tento údaj neobsahuje, zapíše se údaj na základě ústního prohlášení žadatele,
- označení dokladu, na jehož základě byly údaje zjištěny,
- údaj o tom, že žadatel listinu podepsal před ověřujícím pracovníkem, nebo podpis na listině uznal za vlastní,
- datum provedení legalizace,
- jméno, příjmení a podpis ověřující osoby, která legalizaci provedla.

⁹² *Metodické pokyny pro zajištění činnosti na přepážkách Kontaktního místa veřejné správy*. Praha, 2009, s. 1-3.

Ověřovací doložka se vyznačí na listině, na které má být legalizován podpis touto formou:

- ověřující pracovník otiskne razítko a provede ruční zápis údajů uvedených v § 12 zákona o ověřování,
- pomocí výpočetní techniky vytiskne samolepící štítek, který musí obsahovat všechny údaje uvedené v § 12 zákona o ověřování,
- štítek nalepí na listinu, na které je podpis legalizován,
- legalizovanou listinu opatří otiskem úředního razítka tak, že část razítka musí být otištěna na listině a část na samolepícím štítku.

Legalizaci nelze provést v případě, že se jedná o legalizaci podpisu ověřující osoby, která legalizaci provádí. A dále ji nelze provést v případě, kdy je podpis vyhotoven jinými písmeny než písmeny latinské abecedy a jde-li o legalizaci podpisu na listině, která neobsahuje žádný text, tedy prázdný papír s podpisem.

Vidimace a legalizace se evidují ve společné ověřovací knize. Ověřovací kniha musí být předem očíslovaná. Součástí ověřovací knihy je list podpisových vzorů ověřujících osob provádějících vidimaci a legalizaci. Kniha se vede po dobu kalendářního roku a není-li popsána, může se použít i pro rok následující. Doba uschování je deset let. Domácí řád pošty ukládá pověřeným zaměstnancům ochranu ověřovacích knih před zneužitím údajů, před odcizením nebo poškozením.

Právní předpis pro vidimaci a legalizaci:⁹³

- Zákon č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu (zákon o ověřování), ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č.36/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování podpisu, ve znění pozdějších předpisů.

Související předpisy:

- Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednicích samosprávných celků, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení, ve znění pozdějších předpisů,

⁹³ *Vidimace a legalizace* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.cz/portal/obcan/situace/152/158/4251.html#obsah>>.

- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 128/2000 Sb. o obcích (obecních zřízeních), ve znění pozdějších předpisů.

Výpisy poštou – e-shop⁹⁴

Tato služba umožňuje objednat z pohodlí domova elektronicky některé druhy výpisů z informačních systémů veřejné správy. Výpisy jsou dodány poštou, zásilkou na dobírku do tří pracovních dnů od přijetí objednávky. Jedná se o výpis z katastru nemovitostí, živnostenského a obchodního rejstříku. Formulář pro objednání výpisu je dostupný na adrese: <http://eshop.czechpoint.cz>.

Služby certifikační autority a kvalifikovaná časová razítka

Služby certifikační autority jsou určeny pro bezpečnou, spolehlivou a komfortní elektronickou komunikaci s úřady státní správy. Podmínkou dle zákona pro elektronickou komunikaci občanů se státní správou s využitím elektronického podpisu jsou tzv. kvalifikované certifikáty občanů. Jedná se o zaručený elektronický podpis, kdy při použití na elektronickém dokumentu má v mnoha případech stejnou právní váhu jako vlastnoruční podpis na papírovém dokumentu.⁹⁵ Možnost zneužití elektronického podpisu není vyšší, než u podpisu ručního, ale možnost ověření pravosti elektronického podpisu je daleko větší.⁹⁶ Poskytování certifikačních služeb, používání elektronického podpisu (digitálního podpisu) a elektronické značky upravuje zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.⁹⁷ Česká pošta, s.p. patří mezi tři akreditované poskytovatele certifikačních služeb (PostSignum). Na přepážce pošty označené logem Czech POINT během jedné návštěvy dojde k uzavření smlouvy, zavedení do systému PostSignum a vydání certifikátu. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a na základě jedné smlouvy je možné vydat libovolné množství certifikátů.⁹⁸

Druhy certifikátů:

- Kvalifikované certifikáty – obdoba vlastnoručního podpisu.

⁹⁴ *Czech POINT – služby* [online]. Praha : Česká pošta, 2011 [cit. 2013-05-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/default.htm>>.

⁹⁵ MARCHAL, S. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha, 2011, s. 51.

⁹⁶ SMEJKAL, V. *Elektronický podpis jako nástroj pro zvýšení bezpečnosti informačních systémů*. Brno, 2003, s. 12.

⁹⁷ MARCHAL, S. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha, 2011, s. 51.

⁹⁸ *Certifikační autorita PostSignum* [online]. Praha : Česká pošta, 2010 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z WWW: <http://www.postsignum.cz/verejna_sprava.html>.

- Komerční certifikáty – využití především v oblasti autentizace a šifrování dat. Pro bezpečné přihlášení do elektronických aplikací například do datové schránky.
- Kvalifikovaná časová razítka – pro archivaci elektronických dokumentů nebo všude tam, kde se využívá elektronický podpis. Zaručují, že data v dané podobě existovala v daný časový okamžik.⁹⁹

DONEZ¹⁰⁰

Docházka nezaměstnaných – DONEZ slouží jako kontrolní mechanismus pro Úřad práce. Vybraní uchazeči o zaměstnání se musí dostavit v konkrétní čas na určené místo Czech POINT, kde mu bude vystaveno potvrzení o návštěvě.

V nedávné minulosti byli občané v případě potřeby některých výše uvedených výpisů nuceni navštěvovat konkrétní úřady, což obnášelo především ztrátu času. Dnes stačí navštívit nejbližší kontaktní místo Czech POINT a vyřídit tak i více žádostí na jednom místě.

⁹⁹ *Certifikační autorita PostSignum* [online]. Praha : Česká pošta, 2010 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z WWW: <http://www.postsignum.cz/verejna_sprava.html>.

¹⁰⁰ *Czech POINT – služby* [online]. Praha : Česká pošta, 2011 [cit. 2013-05-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/default.htm>>.

7 CZECH POINT NA POŠTĚ ČESKÉ BUDĚJOVICE 1

7.1 Oprávnění k poskytování služeb Czech POINT

Pošta České Budějovice 1 je napojena na vyvolávací systém a musí tedy mít na tiskárně vyvolávacího systému volbu s nápisem „KONTAKTNÍ MÍSTO VEŘEJNÉ SPRÁVY“ a samolepku s logem Czech POINT. Logem Czech POINT musí být označen i vstup samotné pošty.

Pošta České Budějovice 1 začala služby Czech POINT poskytovat od 1. 9. 2008 a v současnosti patří mezi 12 poboček České pošty, s.p., které tuto službu poskytují z celkového počtu 14 pošt v Českých Budějovicích. Výpisy lze získat na třech přepážkách pošty 1, z těchto tří přepážek jsou dvě otevřeny pro veřejnost po celou otevírací dobu pošty. Počet pracovníků, které získaly oprávnění poskytovat služby kontaktního místa Czech POINT je v současné době 8 z celkového počtu 50 přepážkových pracovníků. Vzhledem k velkému počtu zaměstnanců naší pobočky se počet pracovníků poskytující služby kontaktního místa Czech POINT neustále mění s přechodem pracovníků na jiné pozice, nebo odchodem na rodičovskou dovolenou. V současné době jsou přihlášeny další 2 pracovníci na školení služeb Czech POINT, které proběhne v měsíci září 2013. Pracovník přepážky, který je oprávněn poskytovat služby Czech POINT musí ze zákona splnit následující podmínky:¹⁰¹

- absolvovat školení zaměřené na poskytování služeb se zaměřením na služby Czech POINT, služby vidimaci a legalizaci a služby certifikační autority,
- úspěšně vykonat test v elektronické formě pro služby Czech POINT (bližší viz příloha č. 2),
- úspěšně vykonat ústní zkoušku dle zákona o ověřování pro služby vidimace a legalizace,
- úspěšně vykonat zkoušku v elektronické podobě pro službu certifikační autority,
- musí mít přidělenou roli operátora Czech POINT a přístupové heslo do SW Czech POINT,
- musí mít přidělen USB token (velikostí a tvarem podobné USB flashdisku) se dvěma certifikáty,
- pracovník podepíše čestné prohlášení o mlčenlivosti,

¹⁰¹ *Metodické pokyny pro zajištění činnosti na přepážkách kontaktního místa veřejné správy.* Praha, 2009, s. 1-3.

- musí být zaevidován na listu podpisových vzorů v příslušných ověřovacích knihách – pro služby vidimace a legalizace.

Vedoucí pošty musí vybrat vhodného pracovníka a zajistit:

- školení zaměřené na služby Czech POINT, služby vidimaci a legalizaci, služby certifikační autority,
- po úspěšném vykonání zkoušek zajistí pracovníkovi přidělení role operátora Czech POINT,
- objedná USB token a zajistí zavedení pracovníka do systému certifikační autority (použití USB tokenu je chráněno PIN kódem),
- zajistí vyhotovení čestného prohlášení o mlčenlivosti,
- zaeviduje pracovníka na list podpisových vzorů a do příslušných ověřovacích knih.

Osvědčení zaměstnance o vykonání zkoušky dle zákona o ověřování

Jak bylo výše popsáno, pracovník absolvuje školení, na kterém obdrží studijní text. Ke složení zkoušky dle zákona o ověřování je pracovník vyzván v rozmezí od 15 do 30 dní. Po úspěšném vykonání zkoušky obdrží pracovník Osvědčení o vykonání zkoušky, kopii tohoto osvědčení předá vedoucímu pošty k založení do složky „Vidimace a legalizace“, aby byla k dispozici pro případnou kontrolu. V případě, že pracovník u zkoušky neuspěl, je možné zkoušku opakovat, nejdříve však po uplynutí 60 dnů a nejpozději do 90 dnů. Neúspěšnou zkoušku může pracovník opakovat maximálně dvakrát. Dokud pracovník nevykoná zkoušku, nesmí poskytovat služby kontaktního místa veřejné správy. Osvědčení o vykonání zkoušky dle zákona o ověřování je přílohou č. 3.

Kvalifikace pro poskytování služeb certifikační autority

Pracovníci, kteří se zúčastnili školení pro služby certifikační autority, mohou nejdříve druhý pracovní den po absolvování školení vykonat test v elektronické podobě. Osvědčení o vykonání testu pro poskytování služeb certifikační autority je přílohou č. 4.

7.2 Výsledky realizovaného dotazníkového průzkumu

Cílem kvantitativního výzkumu bylo zmapování informovanosti a spokojenosti občanů se službami Czech POINT na České poště, s.p. Dotazníkem (blíže viz příloha č.

1) bylo osloveno 300 klientů, konečný počet zpracovaných dotazníků 216, což

představuje návratnost 72 %. Metodický postup realizace výzkumu je blíže specifikován v kapitole 1. – „Cíl a metodika bakalářské práce.“

Systém dotazníků byl koncipován jako pomůcka pro zlepšení služeb Czech POINT. V případě, že výzkum ukáže, že občané spokojeni se službami nejsou, budou ze strany autorky navrženy změny, které by vedly ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

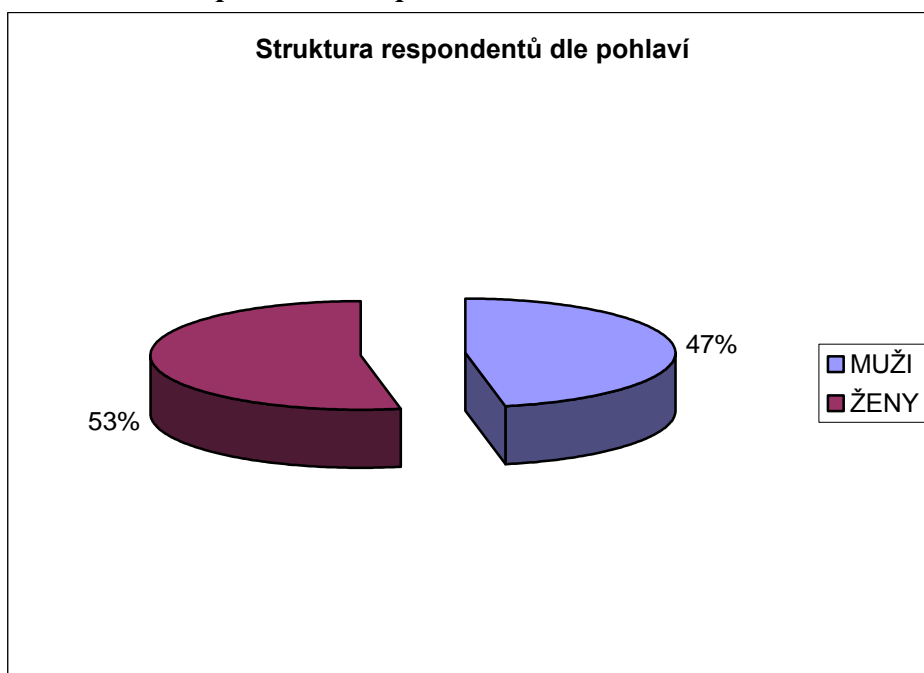
Dotazník se skládal z 10 otázek, přičemž otázka č. 7 byla položena otevřenou formou. Některé otázky umožnily v odpovědi i více možností. Sociodemografické otázky byly otázky č. 8-10.

Sociodemografické údaje respondentů:

Na otázky odpovědělo celkem 216 respondentů:

- 102 dotázaných mužů 47 %,
- 114 dotázaných žen 53 %.

Graf č. 2: *Struktura respondentů dle pohlaví*¹⁰²



Věková struktura mužů a žen byla následující:

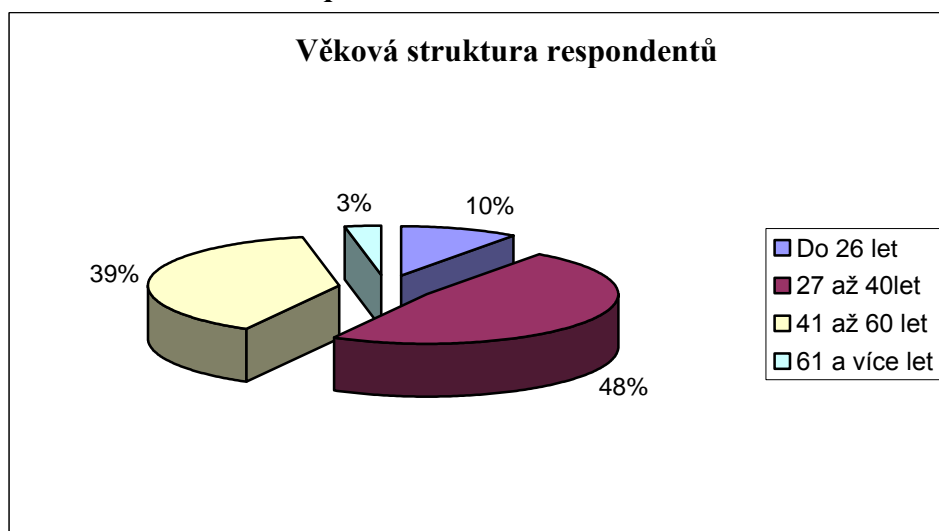
- do 26 let – 22 mužů a žen: 10 % dotázaných,
- od 27 až 40 let – 102 mužů a žen: 48 % dotázaných,
- od 41 až 60 let – 85 mužů a žen: 39 % dotázaných,

¹⁰² Vlastní výzkum.

➤ od 61 let a více – 7 mužů a žen: 3,0 % dotázaných.

Nejvíce respondentů 48 % odpovídalo ve věku 27 až 40 let. Další velkou věkovou skupinou byli občané 41 až 60 let, tedy 39 %. Menší část tvořili občané do 26 let – 10 % a občané 61 a více let pouhé 3 % (viz graf č. 3).

Graf č. 3: Věková struktura respondentů¹⁰³



Další oblastí sociodemografických otázek byla vzdělanost všech respondentů, kteří byli náhodně vybráni, když čekali na vyřízení své záležitosti na poště České Budějovice 1. Z tohoto vzorku obyvatel nejvíce odpovídali občané středního vzdělání s maturitou, celkem 49 % dotázaných a s vysokoškolským vzděláním celkem 32 %. Malé procento bylo těch, kteří označili, že mají střední vzdělání bez maturity – 9 %. Shodně odpovědělo 5 % občanů se základním vzděláním a 5 % občanů s vyšším odborným vzděláním (podrobněji znázorněno viz graf č. 4).

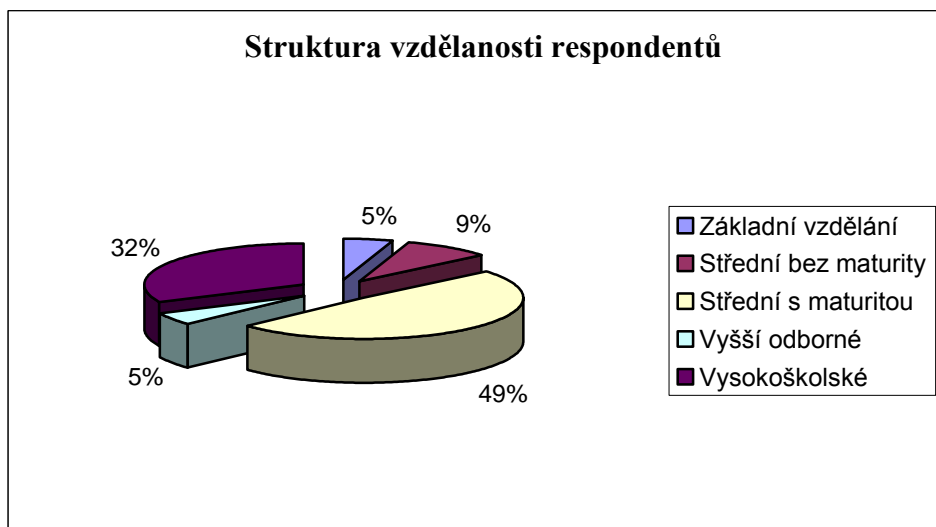
Struktura vzdělanosti respondentů

Na otázku odpovídalo celkem 216 mužů a žen:

- základní vzdělání: 10 mužů a žen: 5,0 %
- střední bez maturity: 20 mužů a žen: 9,0 %
- střední s maturitou: 107 mužů a žen: 49 %
- vyšší odborné vzdělání: 10 mužů a žen: 5,0 %
- vysokoškolské vzdělání: 69 mužů a žen: 32 %

¹⁰³ Vlastní výzkum.

Graf č. 4: Struktura vzdělanosti respondentů¹⁰⁴



Z předchozích sociodemografických údajů známe tedy z celkového počtu respondentů počet mužů a žen. Známe věkovou a vzdělanostní strukturu občanů, kteří se do výzkumu zapojili, a nyní přejdeme k otázkám, na které respondenti odpovídali.

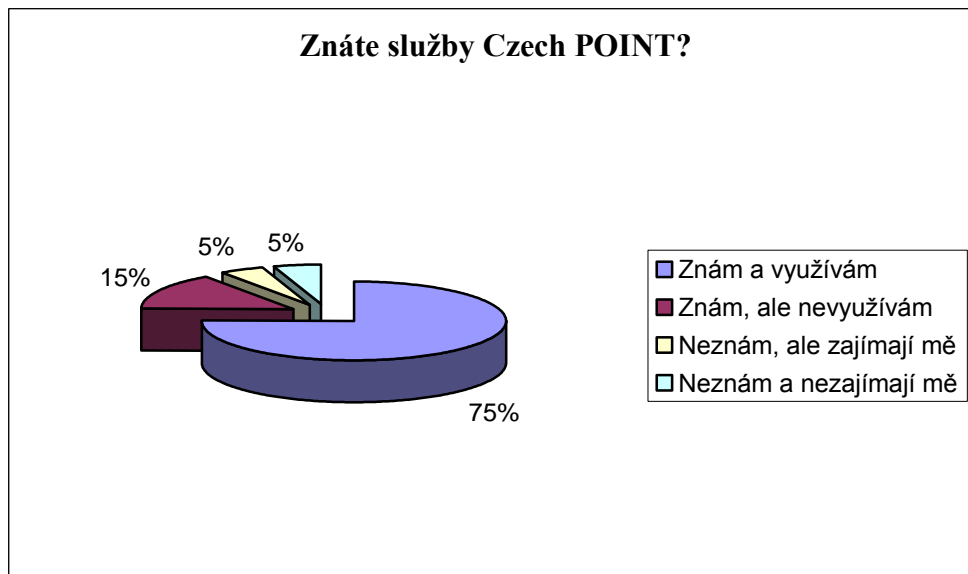
Otázka č. 1: Znáte služby Czech POINT?

Úvodní část dotazníku se týkala znalosti služeb kontaktního místa veřejné správy Czech POINT. Na otázku číslo 1: „Znáte služby Czech POINT?“ odpovědělo kladně celkem 195 dotazovaných z celkového počtu 216. Těch, co odpověděli, že znají služby Czech POINT, bylo tedy 90 %. Odpověď neznám služby Czech POINT zvolilo 21 občanů, tj. 10 % dotázaných. Odpověď „Znám a využívám služby Czech POINT“ zvolilo 162 respondentů, jedná se tedy o 75 %. „Znám, ale nevyžívám“ odpovědělo 33 mužů a žen – 15 %. Další odpovědí bylo: „Neznám, ale zajímají mě“ celkem 10 odpovědí – 5 % a „Neznám služby Czech POINT a nezajímají mě“ odpovědělo 11 občanů, tj. 5 %. Možnost vyjádření k otázce „Proč je služby nezajímají?“ z 11 občanů nikdo nevyužil.

Podmínkou pro poskytování služeb kontaktního místa je viditelné označení poštovní pobočky logem Czech POINT (blíže popsáno viz kapitola 7.1) na vyvolávacím systému pošty, přesto se autorka často setkává s tím, že občané váhají jaké tlačítko při podání své žádosti o výpis zvolit.

¹⁰⁴ Vlastní výzkum.

Graf č. 5: Znáte služby Czech POINT?¹⁰⁵



Otázka č. 2: Jak často využíváte služby Czech POINT?

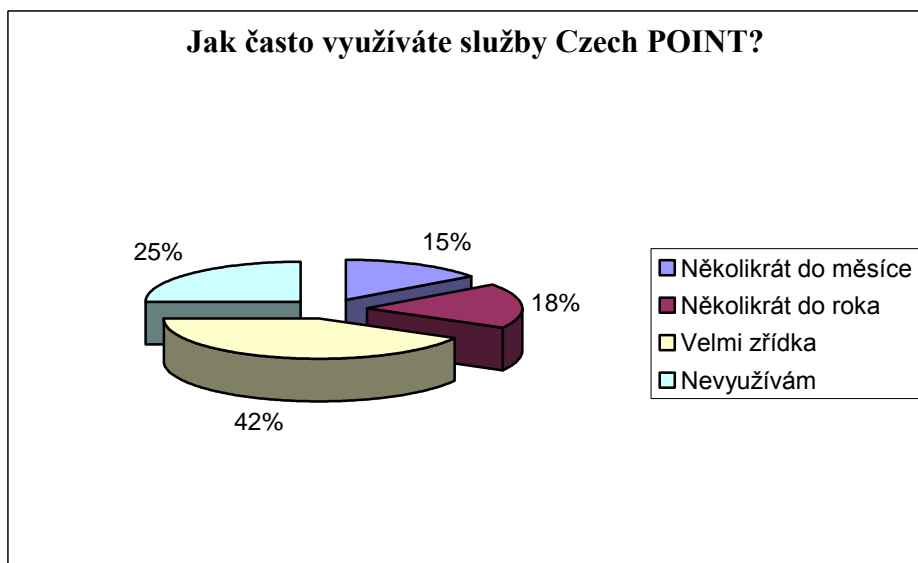
Druhá otázka se týkala frekvence využívání služeb kontaktního místa veřejné správy. Na otázku číslo 2 „Jak často využíváte služby Czech POINT?“ odpovídali občané takto – odpověď: služby Czech POINT využívám několikrát do měsíce, zvolilo 32, tj. 15 % ze všech dotázaných (celkem odpovídalo 216 klientů pošty). Možnost, že služby Czech POINT využívají několikrát za rok, si vybralo 39 respondentů, tj. celkem 18 %. Nejčastější odpovědí na otázku č. 2, že občané služby využívají velmi zřídka, zvolila většina respondentů, celkem 91, tj. 42 % z dotázaných. Jako odpověď nevyžívám služby Czech POINT, zaškrtnulo 54 klientů z celkového počtu odpovědí 216. Možnost podat žádost o vyhotovení výpisů, a jiné služby kontaktního místa tedy vůbec nevyžívá 25 % občanů.

Z uvedeného výzkumu vyplývá, že většina – celkem 75 % občanů služby kontaktní místo Czech POINT zná a využívá (blíže viz graf č. 6).

Občané tedy většinou znají a využívají kontaktní místo Czech POINT. V další odpovědi č. 3 autorka výzkumu vyhodnotila odpovědi na otázku, jaké kontaktní místo Czech POINT navštěvují občané nejčastěji.

¹⁰⁵ Vlastní výzkum.

Graf č. 6: Jak často využíváte služby Czech POINT?¹⁰⁶

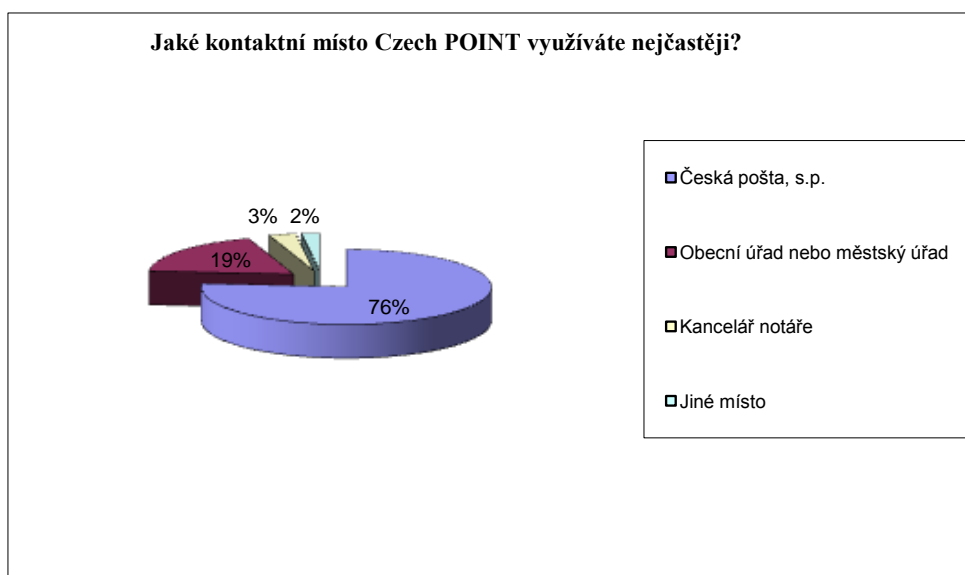


Otázka č. 3: Jaké kontaktní místo Czech POINT využíváte nejčastěji?

25 % dotázaných odpovědělo, že služby nevyužívají a byli tak požádáni, aby pokračovali v odpovědi až na otázku č. 6. Dotazovaní, kteří odpověděli, že služby využívají (celkem 75 %, blíže viz graf č. 6), pokračovali dále v odpovědi na otázku č. 3. Na tuto otázku odpovědělo celkem 162 občanů a někteří z nich, celkem 62 občanů (tj. 38 %) využilo možnosti zaškrtnout v otázce více variant. „Jaké kontaktní místo Czech POINT využíváte nejčastěji?“ Jednu z možností nejčastěji navštěvovaného místa zvolilo 100 respondentů, tj. 62 % občanů a 38 % občanů uvedlo více možností (viz graf č. 7).

¹⁰⁶ Vlastní výzkum.

Graf č. 7: Jaké kontaktní místo Czech POINT využíváte nejčastěji?¹⁰⁷



Z uvedeného grafu je patrné, že nejvíce využívané kontaktní místo Czech POINT je na České poště, s.p. celkem 76 %, následuje obecní nebo městský úřad celkem 19 %, kancelář notáře pouze 3 %. Jiné místo, které občané navštěvují a uvedli jako odpověď celkem 2 %. Kontaktní místo Czech POINT v bance ČSOB nikdo ne zvolil – snad proto, že toto kontaktní místo funguje teprve krátce (od dubna 2013).

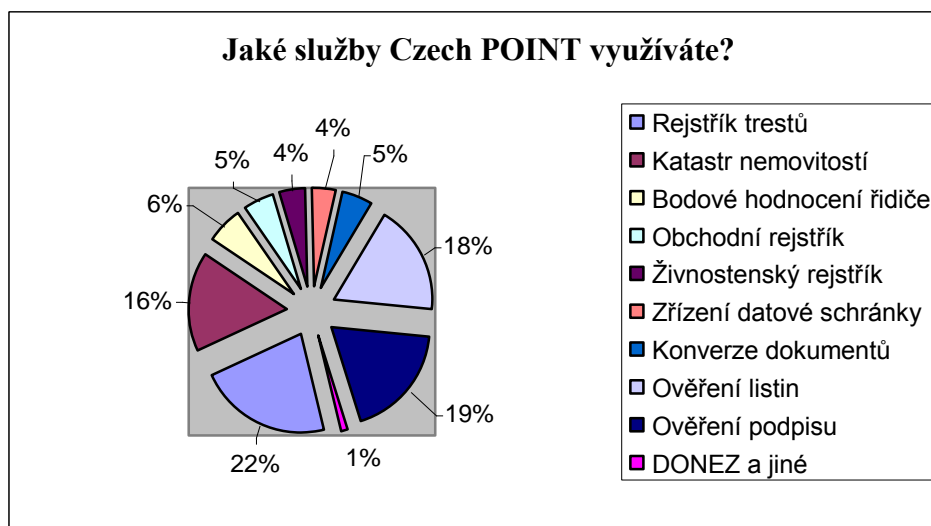
Otázka č. 4: Jaké služby Czech POINT využíváte (uved'te i více možností)?

Na otázku „Jaké služby využíváte?“ odpovídalo 162 respondentů, tedy všichni, co znají a využívají služby Czech POINT. Většina dotazovaných uvedla více služeb kontaktního místa Czech POINT, které využívá. Výsledkem bylo celkem 434 možností, které byly následně zpracovány do grafu č. 8. Nejvíce využívanou službou Czech POINT je výpis z rejstříku trestů 22 %, následuje ověření podpisu 19 %. Mezi často využívané služby dále patří ověření listin 18 % a výpis z katastru nemovitostí 16 %. Bodové hodnocení řidiče podle odpovědí dotazovaných získalo 6 %. Výpis z obchodního rejstříku a konverze dokumentů tvoří shodně 5 % z celkového využívání služeb Czech POINT. Stejně 4 % mají žádost o zřízení datové schránky a výpis z živnostenského rejstříku. Jiné výpisy společně se službou DONEZ (nezaměstnaní) tvoří necelé 1 % – 3 výpisy z celkového počtu 434, které dotazovaní označili. Služba DONEZ – nezaměstnaní byla zvolena pouze ve dvou případech. DONEZ je služba poskytovaná výhradně na přepážkách České pošty, s.p.

¹⁰⁷ Vlastní výzkum.

V tomto případě se potvrdilo, že nejvyužívanější službou kontaktního místa veřejné správy je žádost o výpis z rejstříku trestů (dle statistik Ministerstva vnitra ČR – blíže tabulka č. 1). Často využívanou službou je také ověřování listin nebo podpisů.

Graf č. 8: Jaké služby Czech POINT využíváte?¹⁰⁸



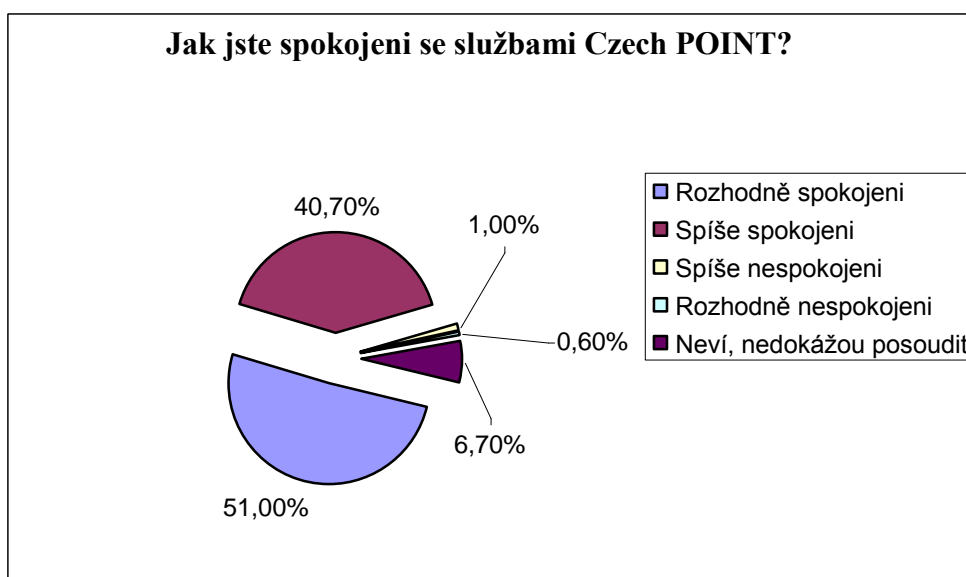
Otázka č. 5: Jak jste spokojeni se službami Czech POINT?

Na otázku č. 5 odpovídalo 162 respondentů, ti volili jednu z pěti možných variant odpovědi na spokojenost se službami Czech POINT. Nejčastěji respondenti odpovídali na otázku, jak jsou se službami kontaktního místa Czech POINT, že jsou rozhodně spokojeni, tj. 51 % a další dotázaní jsou spíše spokojeni, tj. 40,7 %. Následuje odpověď: nevím, nedokáži posoudit – 6,7 %. Malé procento (1 %) je těch, kteří byli spíše nespokojeni, a nejméně bylo těch, kteří jsou rozhodně nespokojeni se službami kontaktního místa Czech POINT (0,6 %). Rozhodně nespokojena: tato odpověď byla použita u klientky se službou DONEZ. Důvodem nespokojenosti klientky může být frekvence návštěv, které musí na kontaktním místě absolvovat (blíže popsáno kapitola 6.2 služba DONEZ).

Dle zpracovaného grafu (viz graf č. 9) můžeme soudit, že jsou občané se službami kontaktního místa Czech POINT převážně rozhodně spokojeni, nebo spíše spokojeni.

¹⁰⁸ Vlastní výzkum.

Graf č. 9: Jak jste spokojeni se službami Czech POINT?¹⁰⁹

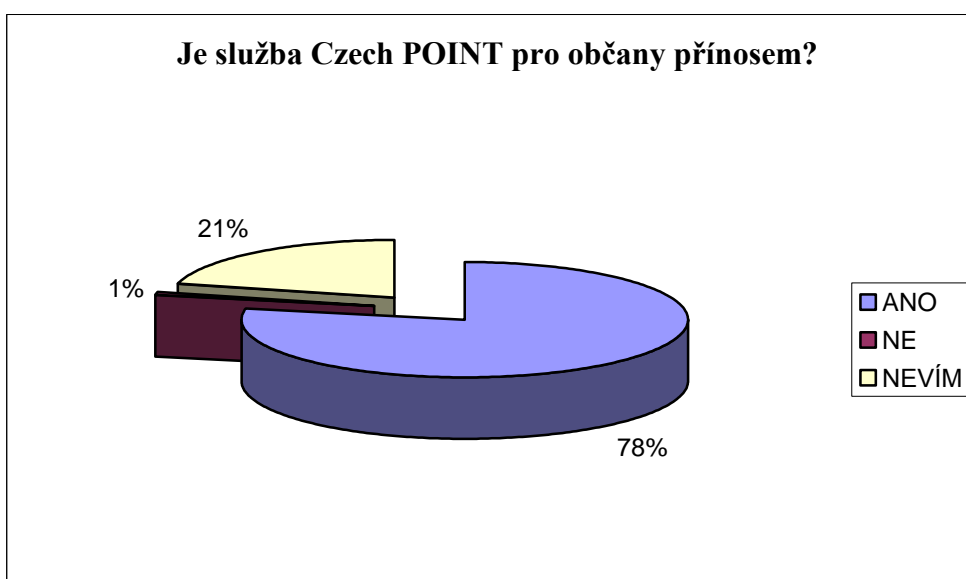


Otázka č. 6: Je služba Czech POINT dle Vašeho názoru pro občany přínosem?

Na otázku č. 6 již odpovídalo všech 216 respondentů. Otázka směřovala k přínosu služeb kontaktního místa Czech POINT pro občany.

Většina respondentů 78 % si myslí, že služby Czech POINT jsou opravdu pro občany přínosem, 21 % neví a pouhé 1 % občanů si myslí, že služby přínosem nejsou.

Graf č. 10: Je služba Czech POINT pro občany přínosem?¹¹⁰



¹⁰⁹ Vlastní výzkum.

¹¹⁰ Vlastní výzkum.

Otázka č. 7: Co by podle Vás vedlo ke zkvalitnění služeb Czech POINT?

Otázka č. 7 byla položena otevřenou formou, zde se mohli občané vyjadřovat, co by podle nich vedlo ke zkvalitnění služeb Czech POINT. Nevyplněná otázka č. 7 zůstala u 173 dotazníků. To znamená, že 80 % respondentů se k otázce nevyjádřilo.

Na položenou otázku reagovalo pouze 43 občanů, tedy 20 % ze všech dotázaných respondentů. Odpověď typu „Nevím, nebo nic nechci měnit“, vyplnilo celkem 13 občanů, tj. 30 % z těch co odpověděli, 8 respondentů (19 %) napsalo, že je s takto nastavenými službami spokojeno. Rychlejší systém, lepší propojení systému a kvalitnější technické vybavení kontaktního místa Czech POINT požadovalo 7 ze 43 občanů, tj. 16 %. Např.: „*Možnost nalezení IČA ze systému, ověření rodného jména – ne nosit rodný list*“. Více soukromí by uvítalo 7 občanů (16 %). Vyčlenit samostatnou přepážku pouze pro služby Czech POINT navrhuje 3 občané (7 %). K samostatné přepážce cituji z dotazníku: „*Vyčlenit jako samostatné okénko, protože pokud je spojeno s ostatními službami pošty je stresující jak pro personál, tak pro zákazníka, fronta nervózních lidí za mnou, kteří si chtějí třeba jen vyzvednout dopis.*“ Zaslání výpisů elektronicky mailem, nebo datovou schránkou si přáli 2 respondenti (4,6 %). Dobře proškolené a informované pracovníky přepážek pošty žádají 2 občané (4,6 %).

Na otázku č. 7 respondenti neuvedli mnoho odpovědí, ale v dotazníku byly uvedeny zajímavé názory respondentů, které autorka kvantitativního šetření předá na oddělení poštovních technologií, pod které spadají také služby kontaktního místa. Uvedené odpovědi mohou posloužit jako podnět ke zlepšení služeb Czech POINT nejen na poště České Budějovice 1.

Sociodemografické otázky č. 8 – 10 byly podrobně rozpracovány v úvodu dotazníkového průzkumu.

Výsledky průzkumu ukázaly celkem vysokou informovanost oslovených klientů o kontaktním místě Czech POINT. K závěrům šetření patří zjištění, že občané tyto služby rozhodně využívají. Nejvíce autorku překvapilo, že respondenti nereagovali na žádnou z otázek negativně, přestože v dotazníku dostali prostor k vyjádření.

ZÁVĚR

Czech POINT je svou jednoduchostí, srozumitelností a komplexností rozhodně pro občany přínosem. Efektivní fungování veřejné správy a úřadů za využití moderních informačních technologií totiž usnadňuje život občanům i firmám.

Cílem bakalářské práce bylo zhodnotit, zda občané dobře znají a využívají služby kontaktního místa veřejné správy – Czech POINT. Výsledky výzkumu v rámci dotazníkového šetření potvrdily, že občané tyto služby znají (celkem 90 %). Jen málokdo ještě neslyšel o službě Czech POINT. Zná a využívá tyto služby většina dotázaných – celkem 75 %. Nejvíce využívají kontaktní místo Czech POINT občané se středním vzděláním s maturitou (49 %) a nejméně lidé se základním vzděláním (5 %). Co se týče věkového složení, nejvíce dle výzkumu využívají kontaktní místo Czech POINT občané ve věku 27 – 40 let (48 %) a nejméně občané starší 60 let (3 %).

Nejnavštěvovanější místo, kde občané žádají o výpisy se stala právě Česká pošta, s.p. (76 %) a následují obecní úřady nebo městské úřady (19 %). Nejvíce žádaným výstupem z kontaktního místa veřejné správy je stejně jako v celorepublikových statistikách výpis z rejstříku trestů. Zdá se, že občané při žádosti o ověření podpisů (19 %) a listin (18 %) vyměnili kancelář notáře za přepážky pošty. Občané jsou převážně spokojeni s poskytovanými službami a jednoznačně odpovídali, že služba Czech POINT je pro občany přínosem (78 %). To svědčí o tom, že propojení veřejné správy s pobočkami České pošty, s.p. prostřednictvím kontaktního místa Czech POINT bylo rozhodně dobrým krokem. Za pozitivní lze hodnotit i fakt, že jen málo respondentů odpovědělo negativně.

Ze získaných informací se autorka snažila zjistit nejen výhody, ale také problémy, na které poukázalo dotazníkové šetření mezi klienty pobočky pošty České Budějovice 1. Poměrně závažným problémem je, že občané postrádají soukromí při vyřizování svých záležitostí na kontaktním místě Czech POINT. V mnoha případech obsluha přepážky pracuje s citlivými osobními daty (např. výpis z rejstříku trestů), proto by bylo více soukromí pro občany vhodným řešením. Autorka předkládané práce proto navrhuje možné zlepšení problému v podobě uzavřené přepážky. Tyto přepážky již na poštách fungují pro služby České pojišťovny a pro bankovní služby Poštovní spořitelny. Snad se v budoucnu i tento nedostatek kontaktního místa nějakým vhodným způsobem vyřeší. Částečné soukromí zajišťuje občanům zavádění vyvolávacích systémů na pobočky České pošty, s.p., kdy jsou klienti k přepážkám přivoláváni jednotlivě do tzv. diskrétní zóny.

Kvalitnější technické vybavení kontaktního místa Czech POINT, rychlejší a lepší propojení systému požadovalo jen 7 respondentů (16 %). Stejně připomínky ale zaznívají často i z řad obsluhy přepážek, navíc jim práci ztěžují časté výpadky spojení a špatná informovanost na přibližnou dobu obnovení provozu (ale i zde je znát zlepšení systému). Výše popsané problémy by se mohly stát po předání autorky na Oddělení poštovních technologií České pošty předmětem dalšího zkoumání.

Počty transakcí od roku 2007 vykázané ve statistikách příslušných úřadů svědčí o stále rostoucím využívání terminálů Czech POINT a lze předpokládat, že nastane postupné rozšiřování nabídky služeb kontaktního místa Czech POINT. Autorka se domnívá, že je spousta možností, jak tyto služby Czech POINT rozšířit a usnadnit tak občanům i další komunikaci s veřejnou správou. Kontaktní místa Czech POINT České pošty, s.p. mohou například vydávat cestovní doklady, řidičské průkazy nebo občanské průkazy a vykonávat tak různé další agendy spadající do kompetencí městských úřadů. Možností by mohlo být podání do matrik, změny v evidenci obyvatel, registrace motorových vozidel. Přepážky Czech POINT by bylo vhodné využít při volbách a referendech. Na sčítání lidu se Česká pošta, s.p. podílela již v roce 2011 a v budoucnu by právě sčítání lidu prostřednictvím kontaktních míst Czech POINT mohlo zjednodušit a zefektivnit tento proces. Kontaktní místa veřejné správy jsou vybavena potřebnou technologií s propojením na veřejné registry a mohou tak efektivně poskytovat lepší služby občanům i firmám. Ministerstvo vnitra ČR hledá možnosti využití nových technologií, které nabízí dnešní on-line svět, rozšiřování služeb Czech POINT je tak jen otázkou dalších politických rozhodnutí a finančních investic do zpřístupnění příslušných dat.

Vývoj projektu elektronizace veřejné správy a následně Czech POINT není tedy zdaleka ukončen, bude mít pokračování a záleží hlavně na občanech, jak budou této možnosti komunikace s úřady využívat a jaké kontaktní místo Czech POINT si ke komunikaci vyberou.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Literární zdroje:

1. BALÍK, S. *Česká komunální politika v obcích s rozšířenou působností*. Brno : Centrum pro studium demokracie a kultury 2008. 387 s. ISBN 978-80-7325-144-4.
2. BRŮNA, M., et al. *Veřejná správa v České republice*. 2. vyd. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2005. 120 s. ISBN 80-239-4709-5.
3. ČTVRTNÍK, P., GALUŠKA, J., TOŠNEROVÁ, P. *Poštovníctví v Čechách, na Moravě a ve Slezsku*. 1. vyd. Liberec : Knihy 555, 2008. 191 s. ISBN 978-80-866660-23-3.
4. DUŠEK, J., PROTIVA, V. *Veřejná ekonomika*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2007. 240 s. ISBN 978-80-86708-43-0.
5. ERNEKER, J., KRYBUSOVÁ, M., PÁNA, L. *Systémové aspekty veřejné správy*. České Budějovice : Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2011. 110 s. ISBN 978-80-86708-98-0.
6. FILIPOVÁ, A. *Umění prodávat*. Praha : Grada, 2006. 180 s. ISBN 80-247-1699-2.
7. HOLMAN, R. *Ekonomie*. 4. vyd. Praha : C. H. Beck, 2009. 720 s. ISBN 978-80-7400-006-5.
8. HORZINKOVÁ, E., FIALA, Z. *Správní právo hmotné*. Praha : Leges, 2010. 207 s. ISBN 978-80-87212-55-4.
9. LIDINSKÝ, V. *eGovernment bezpečně*. Praha : GRADA, 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
10. MACKOVÁ, A., ŠTĚDRŮŇ, B. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů*. 1.vyd. Praha : Wolters Kluwer ČR, 2009. 518 s. ISBN 978-80-7357-472-7.
11. MARCHAL, S., A., PROKEŠ, J., ŠTĚDRŮŇ, B., VANÍČEK, Z. *Právní aspekty e-governmentu v České republice*. 1. vyd. Praha : Linde, 2011. 200 s. ISBN 978-80-7201-855-0.
12. PREISLEROVÁ, D. *Ekonomika pro SŠ a podnikatele*. Brno : MC nakladatelství, 2006. 209 s.
13. SMEJKAL, V. *Datové schránky v právním řádu ČR*. Praha : ABF, 2009. 176 s. ISBN 978-80-86284-78-1.

14. SMEJKAL, V. *Elektronický podpis jako nástroj pro zvýšení bezpečnosti informačních systémů*. 1. vyd. Praha : Vysoké učení technické, 2003. 30 s. ISBN 80-214-2447-8.
15. SMEJKAL, V. *Informační systém veřejné správy ČR*. 1. vyd. Praha : Vysoká škola ekonomická, 2003. 122 s. ISBN 80-245-0533-9.
16. VODIČKA, K., CABADA, L. *Politický systém České republiky*. 3. vyd. Praha : Portál, 2011. 488 s. ISBN 978-80-893-7.
17. WOKOUN, R., MATES, P. *Management regionální politiky a reforma veřejné správy*. Praha : Linde, 2006. 352 s. ISBN 80-7201-547-8.
18. ZÁBĚHLICKÝ, V. *Dějiny pošty, telegrafu a telefonu v československých zemích*. Praha : Václav Záběhlický, 1924. 422 s.

Periodika:

1. CARBOLOVÁ, L. *Co je pro poštu důležité? Skutečné znalosti a dovednosti zaměstnanců*. *Poštovní noviny*. Praha : Česká pošta, s.p. 2012, roč. II., č. 23, s. 2.
2. GALUŠKA, J. *Předvánoční procházka historií České pošty*. *Poštovní noviny*. Praha : Česká pošta, s.p. 2012, roč. II., č. 26, s. 8.
3. KRÁLOVÁ, P. *Poštovní svět se změní*. *Poštovní noviny*. Praha : Česká pošta, s.p. 2012, roč. II., č. 23, s. 8.
4. MIKŠÍK, O. *Od nového roku podnikáme v čistě tržním prostředí*. *Poštovní noviny*. 2012, roč. II., č. 25, s. 8.
5. ŘIHÁČEK, J. *DINO – včasná pomoc není prázdné heslo*. *Poštovní noviny*. 2012, roč. II., č. 1, s. 8.
6. ZATLOUKAL, P. *Liberalizovaný trh válčuje staré časy*. *Poštovní noviny*. Praha : Česká pošta, s.p. 2013, roč. III., č. 1, s. 8.

Elektronické zdroje:

1. *Aktuální statistiky Czech POINT* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-07-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/488>>, vlastní zpracování
2. *Certifikační autorita PostSignum* [online]. Praha : Česká pošta, 2010 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z WWW: <http://www.postsignum.cz/verejna_sprava.html>.

3. *Co jsou datové schránky?* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-co-jsou-datove-schranky.aspx>>.
4. *Czech POINT – služby* [online]. Praha : Česká pošta, 2011 [cit. 2013-05-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/default.htm>>.
5. *Czech POINT – služby* [online]. Praha : Česká pošta, 2011 [cit. 2013-05-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>>.
6. *Datové schránky* [online]. Praha : Česká pošta, 2011 [cit. 2013-05-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>>.
7. *E-government – Strategické dokumenty* [online]. 2007 [cit. 2013-05-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.isvs.cz/e-government-strategicke-dokumenty-1-dil/>>.
8. *Fungování systémů základních registrů* [online]. 2013 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.szrcr.cz/informacni-system-zakladnich-registru?>>.
9. *Historie České pošty* [online]. Praha : Česká pošta, 2012 [cit. 2012-12-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/o-ceske-poste/historie-ceskoslovenske-a-ceske-posty-id32109/>>.
10. *Historie internetu* [online]. 2011 [cit. 2013-05-09]. Dostupné z WWW: <<http://www.imip.cz/historie-internetu-v-cr/>>.
11. *Loga České pošty* [online]. Praha : Česká pošta, 2009 [cit. 2013-6-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/o-ceske-poste/loga-ceske-posty-id32020/>>.
12. *Logo Czech POINT* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php>>.
13. *Mapa krajů ČR* [online]. Zeměpis.com, 2012 [cit. 2013-05-09]. Dostupné z WWW: <<http://www.zemepis.com/krajecr.php>>.
14. *Ministr vnitra a informatiky zahájil pilotní projekt Czech POINT* [online]. 2007, 6. 4. 2007 [cit. 2013-06-05]. Dostupné z WWW: <http://www.ipravnik.cz/cz/aktuality/art_3353/ministr-vnitra-a-informatiky-zahajil-pilotni-projekt-czech-point.aspx>.

15. *Monopol České pošty na dopisy a pohledy skončí* [online]. Praha, 2012, 12. 6. 2012 [cit. 2012 -12-20]. Dostupné z WWW: <<http://www.novinky.cz/domaci/270274-monopol-ceske-posty-na-dopisy-a-pohledy-skonci-klaus-podepsal-novelu.html>>.
16. MORÁVEK, D. *Unikátní financování ztrát* [online]. Praha, 2012, 15. 8. 2012 [cit. 2012-12-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.podnikatel.cz/clanky/ztratu-ceske-posty-ma-hradit-konkurence-zvysi-to-kvalitu-postovnich-sluzeb/>>.
17. *Najděte si svůj Czech POINT* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/>>.
18. NOHAVKOVÁ, Z. *eGovernment v ČR* [online]. 2010 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z WWW: <<http://egovernment.euweb.cz/3.html>>.
19. PETERKA, J. *Jaká je národní broadbandová strategie?* [online]. 2004, 27. 9. 2004 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z WWW: <<http://lupa.cz/clanky/jaka-je-narodni-broadbandova-strategie-i-cast/?labelsBox>>.
20. *Prezident podepsal zákon o poštovních službách* [online]. Praha, 2012, 13. 6. 2012 [cit. 2012-12-16]. Dostupné z WWW: <www.statnisprava.cz/rstsp/zpravy.nsf/i/prezident_podepsal_zakon_o_postovnic_h_sluzbach>.
21. *Produktový list – Hybridní pošta* [online]. Praha : Česká pošta, 2009 [cit. 2013-6-30]. Dostupné z WWW: <http://www.ceskaposta.cz/assets/sluzby/tisk-a-kompletace/Hybridni_posta-03.pdf>.
22. *Projekt Czech POINT přešel do ostrého provozu* [online]. 2008, 2. 1. 2008 [cit. 2013-06-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.isvs.cz/projekt-czech-point-presel-do-ostreho-provozu/>>.
23. *První den konference eGovernment byl ve znamení eGONA* [online]. 2007 [cit. 2013-06-05]. Dostupné z WWW: <<http://www.isvs.cz/e-government-strategicke-dokumenty-1-dil/>>.
24. RYŠÁNKOVÁ, I. *Ministerstvo informatiky skončí* [online] Praha, 2006, 29. 11. 2006 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z WWW: <<http://rozhlas.cz/digital/vysilani/zprava/297979>>.
25. *Seznam poboček České pošty, s.p. poskytující služby Czech POINT* [online] Praha : Česká pošta, 2013 [cit. 2013-06-29]. Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>>.
26. *Seznam Czech POINTů* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/>>.

27. *Smart Administration* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-04-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.smartadministration.cz/clanek/o-smart-administration-smart-administration.aspx>>.
28. *Statistiky Czech POINT* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-06-15]. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/490>>, vlastní zpracování.
29. *Topolánek, Langer a Zajíček pokřtili Czech POINT* [online]. 2007, 2. 4. 2007 [cit. 2013-06-05]. Dostupné z WWW: <[http://www.estat.cz/page/71/?form\[0\]=1024&p=clanek.te2](http://www.estat.cz/page/71/?form[0]=1024&p=clanek.te2)>.
30. *Vidimace a legalizace* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2013 [cit. 2013-07-15]. Dostupné z WWW: <<http://portal.gov.cz/portal/obcan/situace/152/158/4251.html#obsah>>.
31. *Základní registry veřejné správy* [online]. Praha : Ministerstvo vnitra ČR, 2012, 1. 8. 2012 [cit. 2013-05-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/zakladni-registry-verejne-spravy-20575.html>>.
32. *Zákon pro lidi předpis č. 272/1996* [online]. 2010 [cit. 2013-05-31]. Dostupné z WWW: <<http://www.zakonyprolidi.cz/cs/1996-272>>.

Ostatní zdroje:

V bakalářské práci byly dále využity tyto zdroje:

1. *Metodické pokyny pro zajištění činností na přepážkách kontaktního místa veřejné správy*. Praha : Česká pošta, s.p., 2009.
2. *Archiv České pošty, s.p. – pošty České Budějovice 1*.

SEZNAM GRAFŮ, TABULEK A OBRÁZKŮ

Seznam grafů

Graf č. 1: <i>Nárůst počtu pracovišť Czech POINT</i>	25
Graf č. 2: <i>Struktura respondentů dle pohlaví</i>	47
Graf č. 3: <i>Věková struktura respondentů</i>	48
Graf č. 4: <i>Struktura vzdělanosti respondentů</i>	49
Graf č. 5: <i>Znáte služby Czech POINT?</i>	50
Graf č. 6: <i>Jak často využíváte služby Czech POINT?</i>	51
Graf č. 7: <i>Jaké kontaktní místo Czech POINT využíváte nejčastěji?</i>	52
Graf č. 8: <i>Jaké služby Czech POINT využíváte?</i>	53
Graf č. 9: <i>Jak jste spokojeni se službami Czech POINT?</i>	54
Graf č. 10: <i>Je služba Czech POINT pro občany přínosem?</i>	54

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: <i>Czech POINT – Počty vydaných výstupů k 16. 7. 2013</i>	26
---	----

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: <i>Mapa krajů ČR</i>	10
Obrázek č. 2: <i>Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015</i>	15
Obrázek č. 3: <i>eGON jako živý organismus</i>	19
Obrázek č. 4: <i>Schéma informačního systému základních registrů</i>	21
Obrázek č. 5: <i>Logo Czech POINT</i>	22
Obrázek č. 6: <i>Logo České pošty, s.p.</i>	29
Obrázek č. 7: <i>Logo datové schránky</i>	39

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. I. Dotazník průzkumu spokojenosti se službami Czech POINT.....	62
Příloha č. II. Osvědčení o složení testu Czech POINT.....	66
Příloha č. III. Osvědčení pro ověřování listin a pravosti podpisu.....	67
Příloha č. IV. Osvědčení o složení testu operátora v uvedených autoritách.....	68

Příloha č. I: Dotazník průzkumu spokojenosti se službami Czech POINT¹¹¹



PRŮZKUM SPOKOJENOSTI SE SLUŽBAMI CZECH POINT

Vážený zákazníci České pošty, s.p.,

v rámci zkvalitňování poskytovaných služeb Czech POINT se na Vás obracím se žádostí o zodpovězení několika dotazů. Průzkum je zcela anonymní a předmětem tohoto šetření je využívání služby Czech POINT na poště České Budějovice 1.

Děkuji za Váš názor a čas.

Fraňková Miroslava, pošta České Budějovice 1

1) Znáte služby Czech POINT?

- Zním a využívám
- Zním, ale nevyžívám
- Neznám, ale zajímají mě
- Neznám a nezajímají mě,
protože.....

2) Jak často využíváte služby Czech POINT?

- Několikrát do měsíce
- Několikrát do roka
- Velmi zřídka
- Nevyžívám (*přejděte prosím na otázku č. 6*)

¹¹¹ Vlastní zpracování.

3) Jaké kontaktní místo Czech POINT využíváte nejčastěji?

- Česká pošta, s.p.
- Obecní úřad nebo městský úřad
- Kancelář notáře
- Banka ČSOB, a.s.
- Jiné místo

4) Jaké služby Czech POINT využíváte (uved'te i více možností)?

- Výpis z rejstříku trestů
- Výpis z Katastru nemovitostí
- Výpis z bodového hodnocení řidiče
- Výpis z Obchodního rejstříku
- Výpis z Živnostenského rejstříku
- Žádost o zřízení datové schránky
- Konverze dokumentů
- Ověřování listin – vidimace
- Ověření podpisu - legalizace
- DONEZ – nezaměstnaní
- Jiné

5) Jak jste spokojeni se službami Czech POINT?

- Rozhodně spokojen/a
- Spíše spokojen/a
- Spíše nespokojen/a
- Rozhodně nespokojen/a
- Nevím, nedokáži je posoudit

6) Je služba Czech POINT dle Vašeho názoru pro občany přínosem?

- Ano Ne Nevím

7) Co by podle Vás vedlo ke zkvalitnění služeb Czech POINT?

.....

.....

.....

.....

8) Pohlaví?

- Muž Žena

9) Dosažené vzdělání?

- Základní Střední bez maturity Střední s maturitou
 Vyšší odborné Vysokoškolské

10) Váš věk:

- Do 26 let 27 až 40 let 41 až 60 let 61 a více

Příloha č. II: Osvědčení o složení testu Czech POINT¹¹²



Česká pošta

Česká pošta, s.p., zapsána v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565

Sídlo: Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1, IČ: 47114983, DIČ: CZ47114983

OSVĚDČENÍ

o složení testu Czech POINT

Toto osvědčení potvrzuje, že

Pavličková Andrea

osobní číslo: **50600**

region: **9002, Jižní Čechy**

pracoviště: **Senovážné nám. 240/1, 370 01 České Budějovice**

úspěšně vykonal/a test ze služeb Czech POINT

V Praze dne: 24.03.2010

Ředitel odboru rozvoj produktů a služeb eGovernment

¹¹² Archiv České pošty, s.p. – pošty České Budějovice 1.

MINISTERSTVO VNITRA

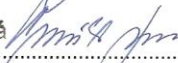
OSVĚDČENÍ

jméno, popř. jména a příjmení	Jana Křížová
datum narození	28. 12. 1985
místo narození	České Budějovice

úspěšně složil/a zkoušku
podle ustanovení §14a odst. 3 zákona č.21/2006 Sb.,
o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a ověřování pravosti podpisu
a o změně některých zákonů (zákon o ověřování),
ve znění pozdějších předpisů

a je oprávněn/a provádět ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a ověřování
pravosti podpisu.



Jarmila Švábková 
jméno, popř. jména, příjmení zkoušejícího,
který provedl zkoušku podle zákona
č. 21/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů

v České Budějovice 11-11-2011

¹¹³ Archiv České pošty, s.p. – pošty České Budějovice 1.

Příloha č. IV: Osvědčení o složení testu operátora v uvedených autoritách¹¹⁴



Česká pošta, s.p.

OSVĚDČENÍ

o složení testu operátora ORA

Toto osvědčení potvrzuje, že

Křížová Jana

osobní číslo: 126938

region: 9002, Jižní Čechy

pracoviště: Senovážné nám. 240/1, 370 01 České Budějovice

je oprávněn/a vykonávat roli Operátor ORA v uvedených autoritách

Veřejná certifikační autorita
Kvalifikovaná certifikační autorita

V Praze dne: 11.11.2011

Manažer CA

¹¹⁴ Archiv České pošty, s.p. – pošty České Budějovice 1.