

**VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH
STUDIÍ, Z. Ú., ČESKÉ BUDĚJOVICE**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**ELEKTRONICKÁ SPISOVÁ SLUŽBA V CELNÍ
SPRÁVĚ ČESKÉ REPUBLIKY**

Autor práce: Robin Riemer, DiS.

Studijní obor: Bezpečnostně právní činnost ve veřejné správě

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: RNDr. Růžena Ferebauerová

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

2020

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, z.ú.
Žižkova 6, 370 01 České Budějovice

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Robin Riemer, DiS.

Studijní program: Bezpečnostně právní činnost

Studijní obor: Bezpečnostně právní činnost ve veřejné správě

Forma studia: Kombinovaná

Místo studia: Příbram

Název bakalářské práce: Elektronická spisová služba v Celní správě České republiky


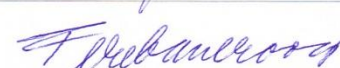
Název bakalářské práce v anglickém jazyce: Electronic file service in the Customs Administration of the Czech Republic

Katedra: Katedra právních oborů a bezpečnostních studií

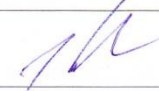


Vedoucí bakalářské práce: Růžena Ferebauerová, RNDr., 724 757 607,
ferebauerova@vsers.cz

Datum zadání bakalářské práce: říjen 2019

CÍL BAKALÁŘSKÉ PRÁCE: Cílem práce je analyzovat elektronickou spisovou službu Celní správy ČR (dále jen CS), z pohledu vybraných uživatelů, platné legislativy a technologie. Dále hodnotit její efektivitu na přímý výkon služby a navrhnout opatření vedoucí k usnadnění a urychlení práce s elektronickou spisovou službou. To vše s ohledem na případné snížení nákladů CS, spojených s agendou elektronické spisové služby.

| | | |
|---|-------------|---|
| Student: Robin Riemer, DiS. | 25.10. 2019 |  |
| Vedoucí práce: RNDr. Růžena Ferebauerová | 25.10. 2019 |  |

Schvaluji zadání bakalářské práce:

| | | |
|---|----------|---|
| Vedoucí katedry: doc. JUDr. Roman Svatoš, Ph.D. | 25.10.19 |  |
| Prorektorka pro studium a vnitřní záležitosti: RNDr. Růžena Ferebauerová | 25.10.19 |  |
| Pověřený rektor: doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D. | 29.10.19 |  |



Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím odborné literatury a materiálů uvedených v seznamu použitých zdrojů.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce v elektronické podobě ve veřejně přístupné části infodisku VŠERS, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky vedoucí a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.

.....

Děkuji vedoucí bakalářské práce RNDr. Růženě FEREBAUEROVÉ, za cenné rady, připomínky a metodické vedení práce. Dále bych chtěl poděkovat své manželce a dceři za projevenou trpělivost a podporu při studiu.

ABSTRAKT

RIEMER, R. *Elektronická spisová služba v Celní správě České republiky: bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2020. 53 s. Vedoucí bakalářské práce: RNDr. Růžena Ferebauerová.

Klíčová slova: elektronická spisová služba, Celní správa České republiky, základní pojmy, analýza, navržená opatření.

Práce analyzuje spisovou službu v prostředí povinné elektronizace spisové služby v Celní správě České republiky. Popisuje zákonnou povinnost vést elektronickou spisovou službu a další povinnosti s vedením této služby. Vysvětluje základní pojmy a typy elektronické spisové služby, včetně datových schránek. Snaží se z pohledu vybraných uživatelů analyzovat elektronickou spisovou službu a její uživatelské prostředí. Zmiňuje platnou legislativu v oblasti spisové služby. Dále hodnotí její efektivitu na přímý výkon služby a snaží se navrhnout opatření vedoucí k usnadnění a urychlení práce s elektronickou spisovou službou. Navržená opatření směřují k případnému snížení finančních nákladů Celní správy České republiky spojených s agendou a výkonem činností elektronické spisové služby.

ABSTRACT

RIEMER, R. *Electronic File Service in the Customs Administration of the Czech Republic: Bachelor Thesis*. České Budějovice: The College of European and Regional Studies, 2020. 53 p. Supervisor: RNDr. Růžena Ferebauerová.

Key words: electronic file service, Customs Administration of the Czech Republic, basic concepts, analysis, proposed measures.

This bachelor thesis analyzes the filing service in the environment of compulsory electronic filing service in the Customs Administration of the Czech Republic. It describes the legal obligation to maintain an electronic file management service and other duties with such service management. It explains the basic concepts and types of electronic filing service, including data boxes. From the point of view of selected users it tries to analyze the electronic records service and its user environment. It mentions the applicable legislation in the field of filing service. Furthermore, it evaluates its effectiveness for direct performance of the service and tries to propose measures to facilitate and accelerate the work with the electronic file service. The proposed measures aim at a possible reduction of the financial costs of the Customs Administration of the Czech Republic related to the agenda and performance of the activities of the electronic file service.

Obsah

| | |
|--|----|
| Úvod..... | 8 |
| 1 Cíl a metodika bakalářské práce | 9 |
| 2 Činnost Celní správy České republiky a veřejné správy..... | 10 |
| 3 Stručná historie a právní systém spisové služby v České republice | 13 |
| 3.1 Právní systém České republiky z hlediska spisové služby..... | 15 |
| 4 Důležité pojmy z oblasti spisové služby | 18 |
| 4.1 Datové schránky | 22 |
| 5 Elektronická podoba spisové služby v Celní správě České republiky..... | 26 |
| 5.1 Jednotlivé fáze oběhu dokumentů | 28 |
| 5.1.1 Postoupení dokumentů..... | 29 |
| 5.1.2 Označování dokumentů..... | 29 |
| 5.1.3 Autorizovaná konverze dokumentů v analogové podobě na dokument v digitální podobě a naopak | 30 |
| 5.1.4 Číslo jednací a jeho struktura..... | 31 |
| 5.1.5 Rozdělování a oběh dokumentů..... | 32 |
| 5.1.6 Skartace dokumentů..... | 33 |
| 6 Praktická část – Metodologie výzkumu - Řízený rozhovor..... | 36 |
| 6.1 Představení výzkumného souboru..... | 38 |
| 6.2 Výstupy řízeného rozhovoru | 38 |
| 6.3 Hodnocení a komparace výstupů z řízeného rozhovoru..... | 48 |
| 6.4 Navržená opatření se zaměřením na vyšší efektivitu práce..... | 49 |
| 6.5 Navržená opatření se zaměřením na usnadnění práce..... | 50 |
| 6.6 Navržená opatření se zaměřením na snížení nákladů..... | 51 |
| Závěr | 53 |
| Seznam použitých zdrojů | 54 |
| Přílohy..... | 56 |

Úvod

Zpracovávání dokumentů je jedna ze základních činností pracovníků napříč obory lidské činnosti. Zejména pak ve veřejné a soukromé sféře má své nezastupitelné místo. Autor této práce se nebojí nazvat spisovou a archivní službu jedním ze základních pilířů všech agend dané organizace. Z pohledu veřejné správy, správních úřadů či bezpečnostních sborů představuje agenda spojená se spisovou službou velmi zásadní a podstatnou roli lidské činnosti. Vést tuto agendu je nejen důležité z hlediska nastolení pořádku, v nepřehledném množství dokumentů, spisů a jiných zpráv, ale také legislativní povinnost každé organizace. Každý přijatý dokument má svou životní cestu, postup či cyklus. Vše začíná zpravidla na místě příslušné podatelny a končí až o několik let později v rámci skartace příslušného dokumentu. Pro vyhledání potřebné informace je potřeba vést a uchovávat příslušnou dokumentaci v určitém řádu. Potřeba zavést určitý pořádek v dokumentech se již objevuje počátkem 16. století našeho letopočtu a celá ta století se vyvíjela až do současné podoby elektronické spisové služby.

V teoretické části se autor zaměří na základní pojmy elektronické spisové služby, zacílí na současný trend v postupné elektronizaci všech složek státní moci v České republice, konkrétně na oblast zpracování a správy dokumentů v elektronické spisové službě Celní správy České republiky (dále jen Celní správa ČR). Pokusí se analyzovat výše uvedenou službu z pohledu vybraných uživatelů a platné legislativy. Dále se autor bude zabývat problematikou datových schránek a jejich historickým porovnáním z hlediska finanční náročnosti.

V praktické části se bude hodnotit efektivita elektronické spisové služby na přímý výkon služby, budou se navrhopat určité změny či kroky vedoucí ke zvýšení výkonu a kvantity pracovní činnosti na příslušném oddělení Celní správy ČR. Dále se autor pokusí navrhnout konkrétní opatření vedoucí k usnadnění a především urychlení práce s elektronickou spisovou službou, které budou směřovat na případné snížení nákladů spojených s vedením spisové agendy.

Součástí praktické části budou i řízené rozhovory s vybranými příslušníky konkrétního oddělení Celní správy ČR.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

Cílem bakalářské práce je analýza elektronické spisové služby Celní správy ČR. Analýza bude zaměřena na každodenní rutinní práci a příslušnou problematiku s vedením elektronické spisové služby. Autor se pokusí navrhnout určité vylepšení či optimalizaci této povinné, nudné, ale nutné a důležité práce se spisovou službou. Tato optimalizace by měla vést k usnadnění a urychlení práce s elektronickou spisovou službou. To vše s ohledem na případné snížení nákladů v příslušné organizaci.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části: teoretickou a praktickou. V části teoretické se autor zaměří na činnosti Celní správy České republiky, stručnou historii a právní systém spisové služby v rámci České republiky, na důležité pojmy z oblasti spisové služby, datové schránky a dále na elektronickou podobu spisové služby v Celní správě ČR.

Cílem teoretické části je shrnout základní pojmy spisové služby a popis elektronické spisové služby v Celní správě ČR. První část je založena především na analýze odborné literatury a příslušné české a evropské legislativy.

Obsahem praktické části budou řízené rozhovory s vybranými uživateli elektronické spisové služby, navržená opatření, která by měla vést k vyšší efektivitě na přímý výkon služby a dále celková analýza spisové služby.

Pracovní postup bude vycházet z několika leté praxe v přímém výkonu služby. Informace budou získávány z každodenní práce se spisovou agendou. Autor při získávání informací využije především odbornou literaturu, příslušnou českou a evropskou legislativu, případně internetové zdroje.

Snahou autora práce je srozumitelný a ucelený pohled na obecnou problematiku elektronické spisové služby, poukázání na nutnost a smysl vedení této agendy, její právní rámec a navržená konkrétní doporučení a optimalizace spojené s činností této agendy v dané organizaci.

2 Činnost Celní správy České republiky a veřejné správy

Celní správa České republiky (dále jen Celní správa ČR) patří mezi bezpečnostní sbory a její činnosti jsou součástí systému celního dohledu nad zbožím v rámci jednotného celního území Evropské unie. Při realizaci tohoto dohledu pak postupuje v souladu s jednotnými celními předpisy Evropské unie, dle kterých přiděluje zboží některé z celně schválených určení, včetně propuštění zboží do některého z celních režimů, a pro toto zboží stanovuje a vybírá vzniklý celní dluh. Mimo jiné vykonává kontrolu zahraničního obchodu s vojenským materiálem, kontroluje provádění společné zemědělské politiky Evropské unie, nakládání s odpady, obchodu s chráněnými druhy fauny a flóry, a nelegálního zaměstnávání cizinců. Celní správa ČR je výhradním správcem spotřebních daní. Tím se rozumí správné zjištění a stanovení těchto daní a zabezpečení jejich úhrady bez ohledu na skutečnost, zda jsou předmětem dovozu nebo vývozu v rámci obchodu se zeměmi mimo EU nebo v rámci obchodu s členskými státy EU, nebo jsou předmětem tuzemské výroby či spotřeby. Součástí obecné správy spotřebních daní je také dozor nad dodržováním předpisů o nakládání s vybranými výrobky při jejich výrobě, skladování a dopravě.

Dlouhodobě prioritní kompetencí Celní správy ČR je prosazování práv ochrany duševního vlastnictví. Celní správa vykonává kontrolní činnost v dané oblasti ve dvou rovinách – v rámci celního řízení a v průběhu kontrol zaměřených na ochranu vnitřního trhu a spotřebitele.

Mezi další povinnosti související s ochranou národního kulturního dědictví, zejména pak při kontrole vývozu kulturních památek, sbírkových předmětů, předmětů kulturní hodnoty a archiválií. Významnou oblastí s celosvětovým rozměrem je také dohled celních orgánů nad dodržováním tzv. Washingtonské úmluvy CITES o ochraně druhů volně žijících a planě rostoucích rostlin. Celní orgány mají postavení policejního orgánu, tedy orgánu činného v trestním řízení tehdy, pokud se předmětné trestní řízení týká vybraných trestných činů v oblasti cel, daní, podloudnictví s omamnými látkami, dále v oblasti porušování předpisů o nakládání s kontrolovaným zbožím nebo technologiemi a zahraničního obchodu s vojenským materiálem.

Mezi další oprávnění patří například oprávnění v oblasti nákladní silniční dopravy, jako jsou vážení nákladních vozidel, dodržování povinných přestávek řidičů nebo splnění podmínek pro přepravu nebezpečných nákladů.¹

Celní správa ČR byla zařazena do Integrovaného záchranného systému země jako složka spolupůsobící s ostatními bezpečnostními a záchrannými sbory při mimořádných a krizových situacích.²

Řídí se zákonem č. 17/2012 Sb., o Celní správě České republiky.³

Obecně lze veřejnou správu vymezit tak, že veřejná správa zabezpečuje ochranu veřejného zájmu, úpravu vztahů nerovných subjektů, realizaci obsahu úřední moci a má možnost využít správního donucení. Veřejná správa (dále jen VS) může vydávat vedle individuálních správních aktů rovněž normativní správní akty, tzv. podzákoné právní normy. Je to správa veřejných záležitostí, které vykonávají činnost ve veřejném zájmu. Cílem je realizace veřejných zájmů.

VS si lze rozdělit na tři subsystémy:

1) Státní správu – přímou a nepřímou

Přímá – ústřední (bez právní subjektivity) – Vláda České republiky, prezident, ministerstva, jiné správní ústřední orgány, například obchodní inspekce, telekomunikační úřady.

Nepřímá – (zákonná delegace) – stát přenese působnost na obce s rozšířenou působností, krajské úřady a další.

2) Samosprávu – územní a zájmovou (profesní), věcná.

Územní – je vykonávána veřejnoprávními korporacemi – obce, kraje.

¹ O nás [online]. Praha [cit. 2019-11-02]. Dostupné z <https://www.celnisprava.cz/cz/o-nas/Stranky/celni-sprava.aspx>.

² O nás [online]. Praha [cit. 2019-11-02]. Dostupné z <https://www.celnisprava.cz/cz/o-nas/Stranky/celni-sprava.aspx>.

³ Legislativa. Celní správa ČR [online]. Praha, 2016 [cit. 2019-11-02]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/clo/legislativa/Stranky/legislativa-zakladni-informace.aspx>.

Zájmovou (profesní) – je vykonávána veřejnoprávními asociacemi, například exekuční komora, advokátní komora, lékařská komora, vysoké školy a podobně.

Věcnou – obce mohou dobrovolně vstupovat do svazku obcí – prosazování společných zájmů členských obcí.

3) Ostatní veřejná správa – pod tento institut lze zařadit ty činnosti, které nelze přiřadit pod státní správu ani samosprávu. Jedná se o některé formy podnikatelských aktivit, které mají veřejnoprávní důsledky, například revize elektrických a plynových zařízení, měření emisí, STK (státní technická kontrola) a podobně.

Veřejná moc je výkonná, zákonodárná a soudní. Správa je záměrná činnost nebo soubor takových činností, které sledují dosažení určitého cíle. VS se zaměřuje na oblast veřejných záležitostí, na oblast veřejných potřeb, zájmů a hodnot. Je součástí moci výkonné. Veřejný zájem má individuální charakter. Jeho nositelem je sociální subjekt, například VS jako instituce, který zaměřuje prostřednictvím veřejného zájmu svou činnost. Je však nezbytné zdůraznit, že uvedený pojem není právně vymezený a je často chápáný velmi odlišně. VS je realizována jako projev výkonné moci ve státě. Pro tuto výkonnou moc je přitom charakteristické, že se jedná především o veřejnou moc, již disponuje sám stát a dále touto mocí disponují jím pověřené subjekty dále povolané ke správě veřejných záležitostí.

Veřejný zájem je koncept uplatňovaný především ve veřejné politice, veřejné ekonomii, etice a právu odkazující k všeobecnému dobru a společenskému blahobytu. Negativně lze veřejný zájem vymezit jako opak zájmu soukromého nebo zájmu jen určité skupiny.⁴

⁴ Pojem Veřejný zájem [cit. 2020-02-12]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Veřejný_zájem.

3 Stručná historie a právní systém spisové služby v České republice

Proč se zabývat správou a uchováváním dokumentů? Lidská civilizace je založena na zpracovávání informací, v podobě dokumentů. Udržet pořádek v dokumentech není nic jednoduchého. Abychom docílili pořádku, musíme vnést do práce s dokumenty určitý řád. Vzniká nadbytečné papírování – nemoc, která lidstvo postihuje přibližně od 16. století. Úzce to souvisí s existencí spisu jako stejně označeného souboru dokumentů (používán též pojem „akta“) a se vznikem prvních instrukcí pro úřadování. Spisovou službu lze považovat za jakýsi základ informačního systému všech státních institucí, ale také organizací či firem. Patří do oblasti managementu, který je odpovědný za systematické řízení tvorby, vedení a používání a vyřazování dokumentů. Výkon spisové služby lze charakterizovat jako zajištění odborné správy dokumentů vzniklých z činností původce, nebo z činností jeho právních předchůdců, zahrnující řádný příjem, evidenci, rozdělování, oběh, vyřizování, vyhotovování, podepisování, odesílání, ukládání a vyřazování ve skartačním řízení, a to včetně kontroly těchto výše uvedených činností související s vedením spisové služby.

V 18. století pak došlo k rozsáhlému zavádění skutečné spisové služby do celého státního aparátu, církve a panství. Marie Terezie učinila nařízením pro hornorakouskou vládu z 3. prosince 1746 povinným vedením podacích protokolů. V roce 1781 byl rozhodnutím Josefa II. zaveden systém spisové evidence založený na čísle jednacím (začínajícím každý rok od jednotky) a podacím protokolu, který sloužil mimo jiné ke kontrole, že byla všechna došlá podání vyřízena. V této době se začala používat i tzv. priorace, tedy připojení staršího dokumentu k nově doručenému, pokud se týkal stejné věci, jelikož by se mohl stát nepřehledným. V dnešní době lze tuto prioraci přirovnat, v rámci elektronické spisové služby, k zařazování do typových spisů, které jsou charakteristické stejným kmenovým číslem jednacím, ke kterému se elektronicky připojují další a další rozlišovací čísla jednacích.

Zvýšením administrativy v 50. letech 19. století, v souvislosti s rozvojem společnosti, občanskými právy, průmyslovou revolucí a rozšiřováním veřejné správy, došlo k podstatnější změně spisové služby. V roce 1897 byl v souvislosti s novou právní úpravou soudnictví vydán jednací řád pro soudy první a druhé instance a státní zastupitelství. V letech 1900-1914 probíhala řada reforem, které měly za cíl vyřešit potíže v oblasti spisové služby. Nejvýznamnější bylo zavedení tzv. oberhollabrunského systému, ze kterého pocházela metoda kmenových čísel (řada od jedné v rámci kalendářního roku). Evidence se vedly na každém oddělení zvlášť. Ukládání dokumentů ve spisovně se řídilo ukládacími plány, které nebyly závislé na spisové evidenci, nebo byly spisy ukládány chronologicko-numericke (podle čísel jednacích). Po roce 1918 nedocházelo k zásadním změnám, ale existovaly zde snahy o jakousi racionalizaci spisové služby. Rok 1935 přinesl nový kancelářský řád pro zemské a okresní úřady.

Snahy a pokusy o racionalizaci administrativy vyvrcholily návrhem státních norem Spisový a archivní řád pro podniky a Spisový plán pro podniky, vydaných v roce 1950 Československým ústavem práce. První obecně závazný předpis byl vydán v roce 1953 a zavedl povinnost skartačního návrhu zaslaného příslušnému archivu. Zavedl skartační znaky A, S a V. V té době byla vydávána celá řada směrnic o spisové službě, které se již velmi přibližovaly dnešním. Ve druhé polovině 50. let 20. století docházelo k destrukci spisové služby a tím k následnému nárůstu byrokracie. Státní komise pro řízení a organizaci vydala v roce 1965 Rámcové zásady pro organizaci spisové služby, které byly zveřejněny v roce 1967 v dosud hojně citované publikaci F. Cigánka. V roce 1975 nabyl účinnosti soubor předpisů nové archivní legislativy, který měl základ ve vypracovaném návrhu na vydání obecně závazného předpisu o spisové službě, který zpracovalo vedení Ministerstva vnitra ČSR. Většina podniků i úřadů ukládala dokumenty dle čísel jednacích. Některé rezorty vydaly směrnice s celostátní působností, které na různé úrovni řešily problematiku spisové služby. Kromě postupu skartačního řízení byl součástí skartačního řádu také spisový a skartační plán (odděleně od spisového řádu byly skartační řády používány prakticky až do nové právní úpravy z roku 2004, ale objevují se i v současné době).⁵

⁵ KUNT, M., LECHNER, T. *Spisová služba*. 2. Aktualizované vydání. Praha: Leges, 2017. Praktik. s. 15–21.

Po roce 1989, zejména rozsáhlá privatizace, zánik československé federace a neustálé reorganizace správy, ukázaly slabiny dřívější právní úpravy. K nejnmutnějšímu přizpůsobení zákona o archivnictví novým poměrům došlo novelou č. 343/1992 Sb. V oblasti spisové služby. Novým předpisem, zahrnující poprvé v historii archivnictví i spisovou službu, se stal zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, dnes ve znění pozdějších předpisů. Některé postupy aplikované a vhodné i v dnešní době jsou již zakotveny z 18. a 19. století. Současná platná právní úprava má své kořeny taktéž v 50. letech 20. století.⁶

3.1 Právní systém České republiky z hlediska spisové služby

Spisová služba z hlediska právního systému České republiky vychází ze zákona o archivnictví, dále je potřeba zmínit zákon č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností a na něj navazující vyhlášku Národního bezpečnostního úřadu č. 244/1998 Sb., o podrobnostech stanovení a označení stupně utajení a o postupech při tvorbě, evidenci, přenášení, přepravě, zapůjčování, ukládání, jiné manipulaci a skartaci utajovaných písemností, ve znění vyhlášky č. 338/1999. Ustanovení zákona o archivnictví konkretizuje (ale jen pro část veřejné správy) Instrukce Ministerstva vnitra České republiky čj. VSC/1-793/92 ze dne 25. Května 1992, o spisové službě. Tento předpis je určený pro okresní úřady, obecní a městské úřady, úřady městských obvodů a městských částí statutárních měst, v hlavním městě Praze pro Magistrátní úřad, obvodní a místní úřady, pokud se písemnosti týkají přenesené působnosti a pro všechny organizace a zařízení, vůči nimž plní úřady funkci zřizovatele. Výše uvedené instrukce jsou stejně jako ostatní právní normy v dané oblasti značně zastaralé. Zejména pak obsahově, ale i z hlediska reformy veřejné správy. Pro nově vzniklé kraje není spisová služba legislativně řešena dosud žádným samostatným předpisem.⁷

Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě upravuje výběr a evidenci archiválií, ochranu archiválií, práva a povinnosti vlastníků archiválií, práva a povinnosti držitelů a správců archiválií, využívání archiválií, zpracovávání osobních údajů pro účely archiválií, soustavu archivů, práva a povinnosti zřizovatelů archivů, spisovou

⁶ KUNT, M., LECHNER, T. *Spisová služba*. 2. Aktualizované vydání. Praha: Leges, 2017. Praktik. s. 22.

⁷ KUNTOVÁ, O., KUNT, M. *Správa dokumentů v praxi: spisové služby a účetnictví*. Ostrava: Montanex, 2002. s. 9.

službu, působnost Ministerstva vnitra a dalších správních úřadů na úseku archivnictví a výkonu spisové služby, přestupky.

Spisový řád Celní správy ČR upravuje ve smyslu § 1 zákona č. 17/2012 Sb., o Celní správě ČR, ve znění pozdějších předpisů, **Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu** a o zrušení směrnice 1999/ES, ze dne 23. 7. 2014, **zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě** a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, **zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce**, **zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů**, ve znění pozdějších předpisů, **vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby**, ve znění pozdějších předpisů, **vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů**, **vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek**, ve znění pozdějších předpisů a **řád č. 1/2016 Řád pro přípravu, vyhledávání a dokumentaci vnitřních aktů řízení Celní správy České republiky**, ve znění pozdějších předpisů, spisový řád Celní správy České republiky.

Spisový řád Celní správy České republiky upravuje v souladu se zákonem č. 499/2004 Sb. a vyhláškou č. 259/2012 Sb. organizaci a výkon spisové služby pro všechny orgány Celní správy České republiky, kterými jsou Generální ředitelství cel a celní úřady, tedy zajištění odborné správy dokumentů vzniklých z činnosti těchto správních úřadů, popřípadě z činnosti jejich právních předchůdců. Spisový řád upravuje výkon spisové služby, zahrnující příjem dokumentů, označování a evidenci dokumentů, vedení jmenných rejstříků a využívání údajů v nich vedených, rozdělování dokumentů, oběh dokumentů, vyřizování dokumentů, vyhotovování dokumentů, podepisování dokumentů a užívání razítek, odesílání dokumentů, ukládání dokumentů, strukturu spisového a skartačního plánu, vyřazování dokumentů, výstupní a datové formáty dokumentů v digitální podobě, spisovou rozluku, strukturu údajů záznamu o výsledku ověření kvalifikovaného nebo uznávaného elektronického podpisu, kvalifikované nebo uznávané elektronické pečetě nebo kvalifikovaného elektronického časového razítka nebo elektronického časového razítka, údaje týkající se převedení nebo změny datového

formátu dokumentu obsažené v doložce podle § 69a odst. 4 zákona č. 499/2004 Sb., a to včetně kontroly těchto činností.

Jinými právními předpisy a vnitřními akty řízení je upraveno zejména zacházení s dokumenty, které obsahují utajované informace, vyřizování stížností, vyřizování petic, vyřizování žádostí o poskytnutí informace, vyřizování úředních dokumentů při správě daní v rámci správního nebo trestního řízení, manipulaci s účetními dokumenty, styk s provozovateli poštovních služeb, platební styk s Českou národní bankou a vedení zdravotní dokumentace.⁸

⁸ Spisový řád Celní správy České republiky

4 Důležité pojmy z oblasti spisové služby

S pojmem dokument se setkáváme již v 1002 aktuálně platných právních předpisech publikovaných ve Sbírce zákonů. Přímá definice dokumentu je obsažena v zákoně č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Dokumentem se rozumí každá písemná, obrazová, zvuková nebo jiná zaznamenaná informace, ať již v podobě analogové či digitální, která byla vytvořena původcem nebo byla původci doručena.⁹

Metadata = data popisující souvislosti, obsah a strukturu dokumentů a jejich správu v průběhu času.¹⁰

Spis je soubor dokumentů týkajících se jedné záležitosti, tak jak se vytvoří v procesu jejího vyřizování (v současné době se dává přednost pojmu dokument před starším pojmem písemnost).¹¹

Informace je údaj o reálném prostředí, o jeho stavu a procesech v něm probíhajících, v informační vědě a knihovnictví se informací rozumí především sdělení, komunikovatelný poznatek, který má význam pro příjemce, nebo údaj usnadňující volbu mezi alternativními rozhodovacími možnostmi. V rámci ekonomického pohledu pak mluvíme o sdělení, jehož výsledkem může být zisk nebo užitek. V oblasti výpočetní techniky se za informaci považuje kvantitativní vyjádření obsahu zprávy.¹²

⁹ LECHNER, T. *Elektronické dokumenty v právní praxi*. Praha: Leges, 2013. Praktik. s. 15.

¹⁰ BROM, B. *Spisová a archivní služba ve veřejném a soukromém sektoru: praktická příručka pro správu dokumentů*. Praha: Linde Praha, 2013. s. 27.

¹¹ SULITKOVÁ, L. *Archivnictví a spisová služba*. Ústí nad Labem: Filozofická fakulta, Univerzita Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem ve spolupráci s nakladatelstvím Scientia, spol. s r.o., 2017. s. 72.

¹² KUNT, M., LECHNER, T. *Spisová služba*. 2. Aktualizované vydání. Praha: Leges, 2017. Praktik. s. 67.

Záznam je informace, kterou zaznamenáme. Z pohledu spisové služby je přijímána definice, že záznam je informační jednotka, která nebyla zaříděna, evidována a uzavřena proti změnám.¹³

Koncept je rozpracovaný dokument přijatý do elektronického systému spisové služby, který se využívá pro prvotní zaznamenání informace při tvorbě dokumentu. Koncept je zpravidla vytvořen původcem a měl by být opatřen jednoznačným identifikátorem. Může existovat ve verzích.¹⁴

Původce je základní entita v archivnictví, jsou podle něj tvořeny archivní fondy. V mezinárodním chápání je původce korporace, rod nebo osoba, která vytvořila, shromáždila nebo spravovala dokumenty při provádění svých osobních nebo korporátních aktivit. V případě osoby se jedná o osobu fyzickou, nikoliv právnickou.¹⁵

Elektronický podpis je to vyjádření jasně vůle konkrétního subjektu, který do řízení vstupuje. Tato problematika je ošetřena nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES. V České republice tuto problematiku mimo jiné řeší zákon č. 298/2016 Sb., který novelizoval 66 právních předpisů, jež měly dříve odkaz na zákon o elektronickém podpisu.¹⁶

Spisová služba je odborná správa dokumentů vzniklých z činností původce, popřípadě z činností jeho právních předchůdců, zahrnující jejich řádný příjem, evidenci, rozdělování, oběh, vyřizování, vyhotovování, podepisování, odesílání, ukládání a vyřazování ve skartačním řízení, a to včetně kontroly těchto činností.¹⁷

Spisový řád je vnitřní předpis, který stanovuje základní pravidla pro manipulaci s dokumenty a skartační řízení.¹⁸

¹³ KUNT, M., LECHNER, T. *Spisová služba*. 2. Aktualizované vydání. Praha: Leges, 2017. Praktik. s. 70.

¹⁴ KUNT, M., LECHNER, T. *Spisová služba*. 2. Aktualizované vydání. Praha: Leges, 2017. Praktik. s. 72.

¹⁵ KUNT, M., LECHNER, T. *Spisová služba*. 2. Aktualizované vydání. Praha: Leges, 2017. Praktik. s. 83.

¹⁶ KUNT, M., LECHNER, T. *Spisová služba*. 2. Aktualizované vydání. Praha: Leges, 2017. Praktik. s. 60.

¹⁷ BROM, B. *Spisová a archivní služba ve veřejném a soukromém sektoru: praktická příručka pro správu dokumentů*. Praha: Linde Praha, 2013. s. 37.

¹⁸ BROM, B. *Spisová a archivní služba ve veřejném a soukromém sektoru: praktická příručka pro správu dokumentů*. Praha: Linde Praha, 2013. s. 42.

Typový spis je soubor dokumentů s předem stanovenou strukturou, členěný na věcné, podle obsahu stanovené části, které jsou dále členěny na díly, do kterých se zařídí dokumenty nebo vkládají křížové odkazy na spisy.¹⁹

Spisový znak je označení, které zařazuje dokumenty do věcných skupin pro účely jejich budoucího vyhledávání, ukládání a vyřazování.²⁰

Certifikát je datová zpráva, která je vydána poskytovatelem certifikačních služeb. Spojuje data pro ověřování elektronických podpisů s podepisující osobou a umožňuje ověřit její identitu, nebo spojuje data pro ověřování elektronických značek s označující osobou a umožňuje ověřit její identitu.²¹

Datový formát je způsob kódování komponenty, který zajišťuje uložení dokumentu nebo jeho části pro účely zpracování výpočetní technikou a jeho znázornění.²²

Elektronický dokument je dokument, který má celou řadu specifických vlastností, které se liší od našeho klasického vnímání analogových podob listin, písemností, žádostí, smluv, ale i obrazů, fotografií apod. Jedním z nejvýraznějších rozdílů je přístup k originalitě neboli postavení originálu dokumentu. V případě elektronického dokumentu originál v klasickém pojetí ztrácí smysl. Originál v analogové podobě je spojován s jedinečností. Analogový dokument je spojen neoddelitelně se svým nosičem v podobě například papíru. Není jednoduché vytvářet kopie, které by byly nerozeznatelné od originálu. Na těchto principech jsou postaveny mnohé základy běžného života. Elektronický dokument není svázan s materiálním nosičem, proto v jeho případě neexistuje jedinečný originál. Na světě mohou existovat tisíce či dokonce miliardy stejných originálů, u kterých nikdo nebude rozhodovat, který byl první a který druhý či třetí. To ovšem neznamená, že by byl elektronický dokument nedůvěryhodný.

¹⁹ BROM, B. *Spisová a archivní služba ve veřejném a soukromém sektoru: praktická příručka pro správu dokumentů*. Praha: Linde Praha, 2013. s. 44.

²⁰ BROM, B. *Spisová a archivní služba ve veřejném a soukromém sektoru: praktická příručka pro správu dokumentů*. Praha: Linde Praha, 2013. s. 44.

²¹ BROM, B. *Spisová a archivní služba ve veřejném a soukromém sektoru: praktická příručka pro správu dokumentů*. Praha: Linde Praha, 2013. s. 34.

²² BROM, B. *Spisová a archivní služba ve veřejném a soukromém sektoru: praktická příručka pro správu dokumentů*. Praha: Linde Praha, 2013. s. 36.

Neznamená to ani, že by elektronické dokumenty nemohly být nositeli stejných průkazných informací, jako jsou to právě analogové dokumenty. Princip jedinečnosti svázané s materiálním nosičem v elektronickém světě neexistuje.

Mezi další odlišnosti analogových a elektronických dokumentů je jejich zpřístupnění. Analogové dokumenty, nebo listinné dokumenty dokážeme typicky vnímat přímo. Pro listinné dokumenty platí, že je umíme číst přímo, a nepotřebujeme k tomu jakékoliv zprostředkující zařízení. V elektronickém světě je tomu naopak.

Elektronický dokument zaznamenaný na technickém nosiči dat nemůžeme přečíst, pokud nepoužijeme nějaký přístroj. Takovým přístrojem může být třeba počítač, který je vybavený příslušnou čtečkou daného nosiče, monitorem pro zobrazení a potřebným programovým vybavením, které dokáže digitalizovaný obsah dekodovat. Dekódováním rozumíme převedení do naší smysly vnímatelné podoby. V elektronickém světě musíme spoléhat na to, že daný přístroj, který je vybavený příslušným programem nám ukazuje pravdu, tedy skutečnost, jak dokument opravdu vypadá. Neexistuje zde žádná materiální možnost, jak se o tom přesvědčit, kromě opět jen té elektronické.²³

„Použití dokumentů je spojeno snad se všemi obory, jimiž se lidé v současné době zabývají. Proto bývá agenda zabývající se jejich správou v rámci institucí veřejné správy i soukromoprávních organizací – spisová služba (správa dokumentů) – označována za základní či páteřní agendu. Na druhou stranu právě díky tomuto postavení je též často přehlížena a zatracována jako přívažek ke všem činnostem. Jejím základním posláním je nastolit pořádek ve správě dokumentů a hlavně jej udržet napříč celou organizací a po celou dobu životního cyklu dokumentu. I proto bude zřejmě navždy poměrně nepopulární záležitostí, neboť kontrola dodržování nastavených pravidel a vyžadování precizního přístupu (nejen) k dokumentům se asi těžko kdy stanou vítanými pro všechny zúčastněné. Avšak o její nezbytnosti nelze pochybovat.“²⁴

²³ LECHNER, T. *Elektronické dokumenty v právní praxi*. Praha: Leges, 2013. Praktik. s. 40-42.

²⁴ KUNT, M., LECHNER, T. *Spisová služba. 2. Aktualizované vydání*. Praha: Leges, 2017. Praktik. s. 13.

4.1 Datové schránky

Datové schránky řeší zákon ze dne 1. července 2009 č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Výše uvedený zákon řeší komunikaci mezi orgány veřejné moci vůči fyzickým osobám, podnikajícím fyzickým osobám a právnickým osobám, včetně provádění elektronických úkonů uvedených typů osob jak vůči orgánům veřejné moci, tak mezi nimi navzájem.

§ 1 (1) Tento zákon upravuje

a) elektronické úkony státních orgánů, územních samosprávných celků a fyzických nebo právnických osob, pokud těmto fyzickým nebo právnickým osobám byla svěřena působnost v oblasti veřejné správy, vůči fyzickým osobám a právnickým osobám, elektronické úkony fyzických osob a právnických osob vůči orgánům veřejné moci a elektronické úkony mezi orgány veřejné moci navzájem prostřednictvím datových schránek,

b) dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob prostřednictvím datových schránek,

c) informační systém datových schránek,

d) autorizovanou konverzi dokumentů

(2) Tento zákon se nevztahuje na dokumenty, které obsahují utajované informace.

§ 2 (1) Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k

a) doručování orgány veřejné moci,

b) provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci,

c) dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob.

(2) Datové schránky zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra.²⁵

Datové schránky se dle tohoto zákona dělí na datové schránky fyzické osoby, datové schránky podnikající fyzické osoby, datové schránky právnické osoby a datové schránky orgánů veřejné moci.

Politika informační společnosti představuje soubor procesů a pro ně charakteristických metod a nástrojů, s jejichž pomocí je budována informační společnost. Jedním z nástrojů budování informační společnosti je e-Government, tedy umožnění komunikace mezi orgány veřejné moci na straně první a příslušnými osobami na straně druhé.

Mezi základní výhody elektronizace státní správy, tedy i elektronizace bezpečnostních sborů České republiky včetně Celní správy ČR patří:

- rychlost a kvalita služeb občanům a příslušných organizací
- jednoduchost a uživatelská přívětivost
- časová dostupnost pro vyřizování potřebných úkonů pro podání 24 hodin denně, 7 dní v týdnu
- značné finanční úspory
- transparentnost procesů a rozhodování

Sledování a hodnocení vývoje služeb, které jednotlivé členské země Evropské unie nabízejí v rámci e-Governmentu, má na starosti Organizace při Evropské komisi Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administration, Businesses and Citizens (IDABC).²⁶

„Od roku 2009, kdy byly zpracovány poslední dostupné srovnávací studie, došlo v zemích EU k prudkému rozvoji konceptu datových schránek.

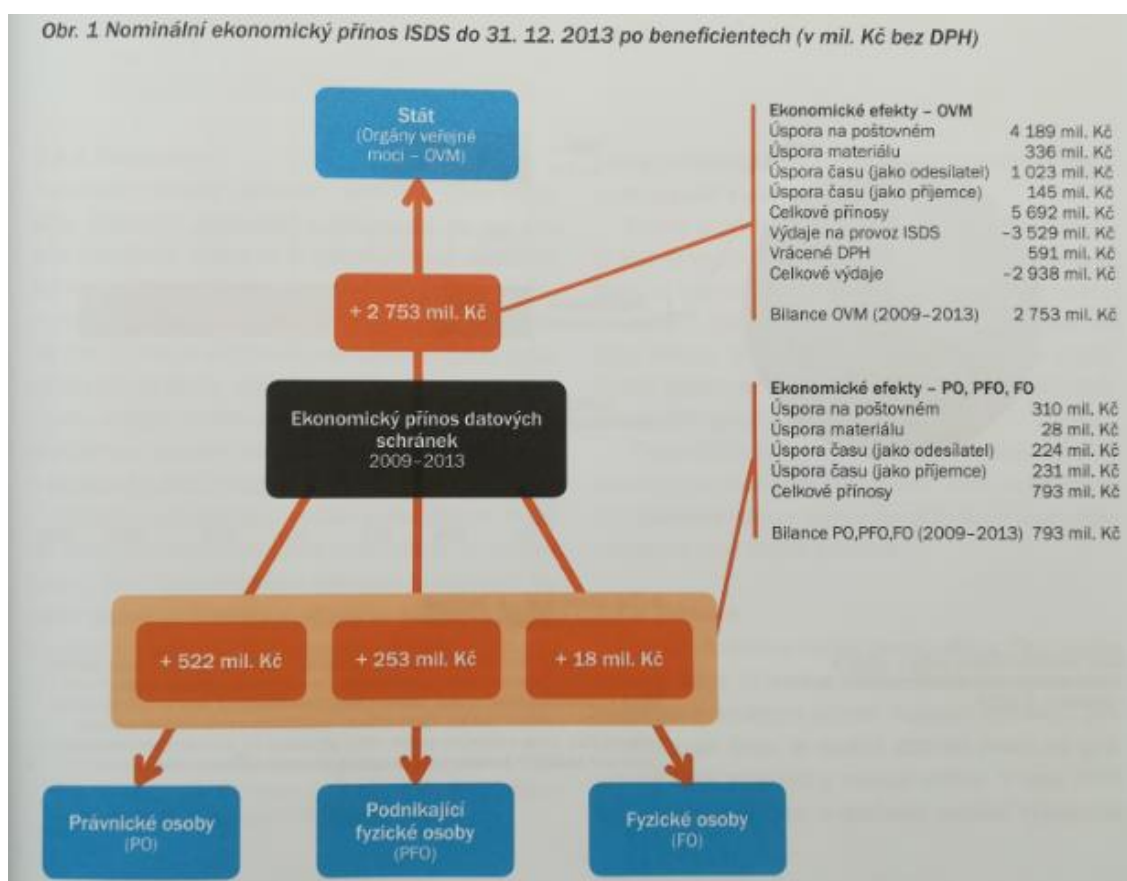
²⁵ ČESKO. Zákon č. 300/2008 Sb., Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [cit. 2019-11-07]. Dostupné z WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300>.

²⁶ BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. Olomouc: ANAG, 2010. Právo. s. 11-19.

Nejdále jsou ve využívání systému datových schránek Dánsko, Estonsko a Rakousko. Česká republika se řadí hned za tyto země.

Ve všech srovnávaných zemích je systém datových schránek založen na podobném principu jako v České republice. Jde vždy o samostatný informační systém pro zaručený přenos datových zpráv, který je legislativně postaven na úroveň doporučených poštovních zásilek. Ve většině z porovnávaných zemí je provoz datových schránek svěřen do rukou národního poštovního operátora. Můžeme nalézt i další podobnosti: provoz datových schránek je obvykle financován jako služba na bázi poplatku za odeslanou datovou zprávu: ve většině zemí je při doručení datové zprávy uplatňována fikce doručení a stejně jako u nás bývá vybraným subjektům stanovena povinnost systém využívat.

Obrázek ekonomického přínosu datových schránek v letech 2009 – 2013.²⁷



²⁷ Datové schránky: historický vývoj a současná podoba 2014. Praha: CEVRO Institut [vysoká škola], 2015. Učební texty a skripta. s. 13.

V České republice bylo systémem datových schránek přeneseno již více než 160 milionů datových zpráv. Datovou schránku má zřízeno více než 550 000 subjektů. Datové schránky generují významné celospolečenské ekonomické přínosy.

Základem výpočtu přínosů datových schránek je porovnání nákladovosti komunikace prostřednictvím datové zprávy oproti tradiční listovní zásilce.²⁸

Mezi hlavní milníky přípravy, spuštění a rozvoje informačního systému datových schránek patří beze sporu rok 2005 – 2006, kdy vzniká ze strany státu myšlenka na vznik datových schránek. 2006 – 2007 se datové schránky stávají jedním z pilířů strategie eGON. V roce 2008 byl přijat zákon č. 300/2008 sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi a dokumentů.

Z pohledu technické přípravy je rok 2009 zcela zásadní. V tomto roce začal fungovat informační systém datových schránek a v listopadu téhož roku byla dokončena aktivace povinných datových schránek. V rámci provozu a rozvoje je důležitý rok 2010, kdy vznikla možnost zasílat poštovní datové zprávy mezi soukromými subjekty. V roce 2011 byl novelizován zákon č. 300/2008 Sb., a rozšířena funkcionalita informačního systému. V roce 2013 bylo zavedeno paušální zpoplatnění tohoto systému, to znamenalo, že se již od tohoto roku neplatí za přenesenou zprávu.²⁹

²⁸ Datové schránky: historický vývoj a současná podoba 2014. Praha: CEVRO Institut [vysoká škola], 2015. Učební texty a skripta. s. 1-2.

²⁹ Datové schránky: historický vývoj a současná podoba 2014. Praha: CEVRO Institut [vysoká škola], 2015. Učební texty a skripta. s. 30.

5 Elektronická podoba spisové služby v Celní správě České republiky

Elektronická spisová služba v Celní správě ČR má podobu Aplikace Spisové agendy, která slouží ke správě doručených, odeslaných a interních dokumentů a k ukládání elektronických dokumentů. Základním požadavkem na aplikaci je zajištění evidence dokumentů a dalších souvisejících činností.

Aplikace slouží k výkonu spisové služby dle platné právní legislativy, to znamená, že slouží dle platných zákonů, prováděcích předpisů, národního standardu pro elektronické systémy spisových služeb a příslušných vnitřních předpisů celní správy.

Aplikace je řešena jako centrální intranetová aplikace. Provoz je tedy plně zajištěn v centru a pro přístup k aplikaci slouží pouze webový prohlížeč. Přístup jednotlivých uživatelů do aplikace je řešen prostřednictvím Active Directory, uživatelé se tedy nemusejí přihlašovat k aplikaci samotné, ověření uživatele probíhá na základě jeho přihlášení v pracovní stanici, čímž se převážně rozumí pracovní počítač, tablet či jiné elektronické zařízení. Pro spuštění aplikace stačí pouze zadat příslušnou adresu do webového prohlížeče.

Pojem Active Directory – je v informatice název adresářových služeb implementované firmou Microsoft pro řadu systémů Windows. Active Directory byla představena ve Windows 2000 jako nástupce Domény Windows, který umožňoval pro centrální uchování informací využít stromovou strukturu databáze. Databáze Active Directory je uložena na řadiči domény, který v počítačové síti zajišťuje autentizaci a autorizaci uživatelů, počítačů i další služby. Od Windows Server 2008 došlo k integraci dalších služeb. Adresářová služba Active Directory je rozšiřitelná a škálovaná adresářová služba, která umožňuje efektivně uspořádat síťové prostředky. Kromě informací o objektech v počítačové síti (uživatelské účty, počítače, tiskárny) umožňuje používat stromovou strukturu objektů, nastavovat globálně systémové politiky, instalovat programy na počítače nebo aplikovat kritické aktualizace v celé organizační struktuře.³⁰

³⁰ Pojem Active Directory [cit. 2019-11-11]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Active_Directory.

Přístupová práva jednotlivých uživatelů jsou nastavena na dvou úrovních. První úroveň je již zmíněný systém Active Directory, ve kterém je možné určit, kteří uživatelé mají do aplikace přístup, a kteří uživatelé mají oprávnění provádět administraci, čili jakousi údržbu nebo kontrolu aplikace. Druhou úrovní přístupových práv jsou uživatelské role, neboli definice funkcí, které může příslušný uživatel v aplikaci využít. Uživatelské role jsou nastavovány přímo v aplikaci.

Součástí aplikace je rovněž komunikační rozhraní, které umožňuje automatizovaný zápis dokumentů i zprostředkovaně prostřednictvím jiných aplikací provozovaných v celní správě. Jde o programované rozhraní implementované dle standardu Web Services. Toto komunikační rozhraní slouží zejména k jednotné evidenci dokumentů v celní správě a k jednotnému přidělování čísel jednacích.

Pojem Web Services – „zhruba od roku 2000 sílí povyk okolo Web Services. Firma Microsoft na nich založila svoji novou architekturu .NET, firma IBM je označuje za revoluci v e-business, firma SUN hovoří o nové generaci distribuovaných systémů, vznikají o nich specializované časopisy jako XML & WebServices a regály knihkupectví se plní tlustými knihami s názvy typu Professional XML Web Services a XML and Web Services Unleashed. V tomto komerčním halasu by mohlo zaniknout, že se skutečně jedná o velmi užitečnou technologii, která by mohla změnit způsob, jakým je internet používán. Podívejme se, o co vlastně jde. Anglickým pojem Web Services znamená česky “webové služby“, a je daný historicky, ale dnes je vlastně nesprávný, protože nejde jen o služby poskytované přes web. Navíc hrozí záměna se stejným souslovím, jímž firmy vytvářejí WWW stránky nebo poskytující prostor k umístění WWW stránek popisují svoji činnost. Nějaký překlad však potřebujeme, použijeme tedy pojem webové služby jako terminus technicus.“

Webové služby jsou novou reinkarnací technologií pro vzdálené volání funkcí v distribuovaných systémech, jako jsou RPC, CORBA nebo RMI. Na rozdíl od jejich předchůdkyň je technologie webových služeb méně vyzářlá (neřeší zatím např. autentizaci a bezpečnost), ale je jednoduchá, otevřená (čti: založená na standardech W3C2, nikoliv na soukromém standardu jedné firmy či sdružení firem), zcela nezávislá

*na platformě (operačním systému, programovacím jazyku, typu procesoru), a prochází bouřlivým rozvojem.*³¹

Výše uvedené skutečnosti se provádí za použití výpočetní techniky v jednotné aplikaci eSAT (název jednotné aplikace v celní správě), anebo prostřednictvím samostatných evidencí dokumentů vedených v elektronické podobě, které jsou pro tyto účely považovány za podobu elektronické spisové služby.

Aplikace eSAT a samostatné evidence dokumentů vedené v elektronické podobě jsou v souladu s požadavky stanovenými národním standardem. Jejich shodu s požadavky národního standardu by měl deklarovat výrobce aplikací prostřednictvím dokumentu Prohlášení o shodě.

5.1 Jednotlivé fáze oběhu dokumentů

U každé elektronické spisové služby by měla být zřízena podatelna, která současně plní funkci výpravny. U elektronické spisové služby celní správy bylo analýzou autora této práce zjištěno, že podatelna zřízena je. Dále bylo zjištěno, že její organizační vymezení a personální zabezpečení se řídí velkým množstvím dokumentů a spisů. Podatelna je v rámci celní správy zřizována vždy na adrese sídla orgánů Celní správy ČR a představuje jedinou adresu pro doručování dokumentů. Podací místo, které zajišťuje příjem podání na místě a do protokolu, musí být zřízeno u každého územního pracoviště a detašovaného oddělení určeného pro styk s veřejností. V případě odůvodněné potřeby může ředitel příslušného odboru na žádost ředitele příslušných orgánů Celní správy ČR povolit, aby podací místo plnilo také funkci výpravny, přičemž doručovací adresou je vždy pouze adresa sídla příslušného orgánu Celní správy ČR.

Podací místo nezabezpečuje příjem a vypravení datových zpráv. Podatelna, z pohledu fyzického místa pro styk s veřejností, je také zpravidla počátečním místem pro oběhový cyklus dokumentů v rámci spisové služby. Každý orgán Celní správy ČR (dále jen OCS) zveřejní na úřední desce informace o provozu podatelny a o podmínkách přijímání dokumentů podle příslušné platné vyhlášky.

³¹ KUBA, M. Web Services. Zpravodaj ÚVT MU., 2003, roč. XIII, č. 3, s. 9-14. [cit. 2019-11-11]. Dostupné z: <http://ics.muni.cz/bulletin/articles/269.html>.

OCS přijímají dokumenty v digitální podobě pouze v datových formátech stanovených jako výstupní datové formáty, které jsou výstupem z autorizované konverze dokumentů obsažených v datové zprávě. A právě tyto dokumenty bez ohledu na způsob doručení, odesílatel nebo místo odeslání přijímá zpravidla podatelna. Na požádání by mělo být přijetí podání přebírajícím zaměstnancem podatelny potvrzeno nějakým nezaměnitelným způsobem, např. otiskem podacího razítka, a podpisem přebírajícího zaměstnance. Podatelna by měla kontrolovat i případné vady dokumentů, pro které by nemuselo být možné dokument řádně zpracovat.

Z výše uvedeného textu tedy vyplývá, že příjem dokumentů lze rozdělit na příjem dokumentů v analogové podobě nebo příjem dokumentů v digitální podobě pomocí datových zpráv.

5.1.1 Postoupení dokumentů

Nastane-li situace, že OCS, jemuž bylo podání doručeno, není k projednání věci a k rozhodnutí příslušný, neprodleně postoupí podání příslušnému OCS a měl by o této situaci uvědomit odesílatele. Podání OCS eviduje v evidenci dokumentů a postupuje v takové podobě (analogové nebo digitální), v jaké bylo podání doručeno. V rámci tohoto postupu je zde ještě jedna důležitá věc, a to, pokud nevyklučuje zvláštní právní předpis, originál datové zprávy se postoupí příslušnému OCS prostřednictvím vnitřní komunikační služby.

Pokud není k vyřízení příslušný žádný správní orgán, řízení o žádosti není zahájeno a OCS věc zpravidla usnesením odloží. Toto usnesení o odložení věci se vždy oznamuje osobě, které se věc týká, je-li známa a podateli dle § 43 zákona č. 500/2004 Sb.

5.1.2 Označování dokumentů

Označování dokumentů ve spisové službě OCS zajišťuje u dokumentů v digitální podobě elektronický systém spisové služby a u dokumentů v analogové podobě zaměstnanec podatelny. Doručeným i vytvořeným dokumentům v digitální podobě, v den, kdy byly OCS doručeny nebo jím vytvořeny, připojí elektronický systém spisové služby automaticky jednoznačný identifikátor.

Všechny doručené dokumenty v analogové podobě opatří příslušný zaměstnanec podatelny štítkem, nebo otiskem podacího razítka. V případě, že se zásilka neotevívá, je dokument označen štítkem na obálce, která se uchovává s dokumentem a je s ním pevně spojena. Tento otisk podacího razítka by neměl narušit údaje v dokumentu. Zpravidla se razítko dává do pravého horního rohu dokumentu.

5.1.3 Autorizovaná konverze dokumentů v analogové podobě na dokument v digitální podobě a naopak

Autorizovanou konverzí se rozumí

- a) úplné převedení dokumentu v analogové podobě do dokumentu obsaženého v datové zprávě, ověření shody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky, nebo
- b) úplné převedení dokumentu obsaženého v datové zprávě do dokumentu v analogové podobě a ověření shody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky.

Dokument, který provedením autorizované konverze vznikl má stejné právní účinky, jako dokument, jehož převedením výstup vznikl. Autorizovanou konverzi z moci úřední provádějí OCS pro výkon své působnosti. Autorizovanou konverzi z moci úřední provádějí pouze pověření zaměstnanci, pokud byli na tuto činnost řádně vyškoleni. Místem provádění autorizované konverze je vždy podatelna OCS, nebo jiné místo určené příslušným služebním funkcionářem. Výše uvedenou konverzi na žádost nejsou OCS oprávněny provádět, jelikož na žádost se provádí na kontaktních místech veřejné správy, tzv. **CzechPoint**.

Pojem CzechPoint – „je český státní projekt, v jehož rámci obecní úřady s rozšířenou působností, krajské úřady, notáři a další právnické osoby (např. provozovny České pošty a lokální pracoviště Hospodářské komory ČR s příslušným oprávněním) mohou lidem vydávat výpisy z katastru nemovitostí, z rejstříku trestů či živnostenského rejstříku. Vznikl 22. června 2005 a celá síť byla naplno spuštěna 28. ledna 2008.

Na Czech POINT lidé získávají veškeré údaje, opisy a výpisy, které jsou vedeny v centrálních veřejných evidencích a registrech o jejich osobě, majetku a právech. Odpadá tak další obíhání po úřadech.“³²

Autorizovaná konverze se neprovádí například v těchto případech:

- a) je-li v jiné než v listinné podobě či v podobě datové zprávy,
- b) jde-li o dokument v listinné podobě, jehož jedinečnost nelze autorizovanou konverzí nahradit, zejména o občanský průkaz, cestovní doklad, zbrojní průkaz apod.
- c) jsou-li v dokumentu v listinné podobě nějaké změny, které by dokument mohli znehodnotit, například škrty, doplňky apod.
- d) není-li z dokumentu v listinné podobě patrné, zda se jedná například o prvopis, opis nebo kopii pořízenou z daného spisu atd.

Autorizovanou konverzí se nepotvrzuje správnost a pravdivost údajů obsažených ve vstupu a jejich soulad s právními předpisy. Součástí konverze do dokumentu obsaženého v datové zprávě je ověřovací doložka, dle § 25 zákona č. 300/2008 Sb.

5.1.4 Číslo jednacím a jeho struktura

Každý dokument zaevidovaný v evidenci dokumentů v eSAT se označuje jedinečným číslem jednacím. Struktura čísla jednacímho je závazná. Struktura čísla jednacímho v systému spisové služby OCS je

ČČČČ-ČČČ/RRRR-UUUUU-OOO.O

1. ČČČČ-ČČČ je pořadové číslo dokumentu v evidenci dokumentů generované eSAT na každém OCS
2. RRRR je označení kalendářního roku

³² Pojem Czech POINT [cit. 2019-11-19]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Czech_POINT.

3. UUUUUU je číslo OCS v souladu s číselníkem útvarů (automaticky doplněna eSAT)
4. OOO.O je číslo příslušného útvaru nebo číslo oddělení (automaticky doplněna eSAT)

5.1.5 Rozdělování a oběh dokumentů

Rozdělování doručených a zaevidovaných dokumentů provádí podatelna, případně podací místo, nebo pověřený zaměstnanec. Zaevidovaný dokument se předává k vyřízení příslušnému útvaru. K vyřízení je příslušný ten útvar OCS, do jehož působnosti spadá agenda, které se předmět podání týká podle organizačního řádu Celní správy ČR. Oběh dokumentů v rámci OCS je zajištěn způsobem umožňujícím sledovat veškeré úkony s dokumenty, identifikovat osoby, které úkon provedly, a určit datum, kdy byly úkony provedeny. Oběh evidovaných dokumentů v digitální podobě probíhá výlučně prostřednictvím funkcí eSAT. Oběh evidovaných dokumentů a analogové podobě a jejich předávání mezi podatelnu a útvary, mezi útvary navzájem a mezi zaměstnanci musí být prokazatelně zaznamenáno v eSAT. Místem pro předávání dokumentů je podatelna, případně podací místo, které předá dokumenty pouze určenému zaměstnanci nebo útvaru oproti potvrzení. Odnášení dokumentů z OCS se připouští jen ze služebních důvodů. Příslušný vedoucí oddělení se o nevyřízeném dokumentu dozví tak, že v eSAT, pod daným přístupovým oprávněním, má v záložce nevyřízené dokumenty oznámení a konkrétním dokumentu pod přiděleným číslem jednacím, případně rozlišovacím číslem jednacím ke kmenovému číslu jednacím.

Dokument vyřizuje zpracovatel určený příslušným služebním funkcionářem nebo vedoucím příslušného oddělení či odboru. Pro vyřizování a přidělení čísla jednacímho utajovaným dokumentům platí jiné právní předpisy, zejména § 21 až 23 zákona č. 412/2005 Sb.

Dokumenty se vyřizují bez zbytečného odkladu. Lhůty k vyřízení dokumentů jsou stanoveny právními předpisy, vnitřními akty řízení Celní správy nebo vnitřním předpisem Ministerstva financí, termínem stanoveným oprávněným vnějším odesílatelem (např. předvolání od soudů), nebo pokynem příslušného služebního

funkcionáře Celní správy ČR. V aplikaci eSAT je tvorba spisu prováděna pomocí automatizované podpory postupem podle uživatelské příručky.

Zaměstnanec vyhotovuje primárně digitální podobu dokumentů, kterou vytváří zpravidla ve stanoveném formátu (docx, xlsx, apod.) prostřednictvím příslušného textového editoru (MS Office), nebo se dokument generuje automaticky v agendové aplikaci, popřípadě v samostatné evidenci dokumentů již ve výstupním datovém formátu. Vyhotovení čistopisů utajovaných dokumentů upravuje zvláštní právní předpis dle § 16 vyhlášky č. 529/2005 Sb.

K dokumentům v digitální podobě se připojuje kvalifikovaný elektronický podpis dle § 5 zákona č. 297/2016 Sb. Digitální dokumenty jsou podepisovány za pomoci automatizované podpory eSAT, která umožňuje, aby vybraný dokument byl před konečným schválením a podpisem akceptován více služebními funkcionáři v rámci jednoho útvaru.

OCS odesílá dokumenty zejména prostřednictvím výpravny, která opatří odesílaný dokument náležitostmi potřebnými k jeho odeslání.

Při postoupení spisového materiálu jinému OCS v souvislosti se změnou místní příslušnosti musí být jednotlivé části spisu úplné.

5.1.6 Skartace dokumentů

Autorem této práce bylo dále zjištěno, že skartační a spisový plán (dále jen SSP) Celní správy ČR obsahuje seznam typů dokumentů roztríděných do věcných skupin s vyznačenými spisovými znaky, skartačními znaky a skartačními lhůtami. Skartační znaky a lhůty jsou závazné. OCS zasílají SSP příslušnému archivu bezodkladně po jeho vydání nebo změně. Strukturu SSP tvoří hierarchicky uspořádané věcné skupiny. Věcné skupiny na nejnižší úrovni obsahují dokumenty a spisy uspořádané podle věcných charakteristik. Věcné skupiny SSP jsou označeny spisovým znakem. Tyto skupiny na nejnižší úrovni hierarchie obsahují skartační režim. Dokumenty se řadí do věcných skupin, které mají uveden skartační režim.

SSP stanovuje dobu, po kterou je dokumenty nutno od jejich vyřízení uchovat a jak s nimi po uplynutí této lhůty naložit. Každý dokument se označuje pouze jedním skartačním znakem. Skartační lhůtu nelze zkracovat. Výjimečně může být prodloužena, pokud vybrané dokumenty, kterým skartační lhůta uplynula, potřebuje OCS pro výkon úřední činnosti. Skartační řízení je postup, při kterém se vyřazují dokumenty, jimž uplynuly skartační lhůty, a jež jsou nadále nepotřebné pro činnost OCS, a při kterém příslušný archiv provádí výběr archiválií. Skartační řízení se vztahuje na dokumenty v analogové i digitální podobě. Bez skartačního řízení nelze dokument zničit.

Postup při vyřazování dokumentů se řídí příslušnými právními předpisy dle § 31 a 32 zákona č. 563/1991 Sb., § 21 zákona č. 412/2005 Sb. a vyhláškou č. 529/2005 Sb. Příslušný služební funkcionář je povinen umožnit příslušnému archivu dohled na provádění skartačního řízení a výběr archiválií. K provedení skartačního řízení jmenuje služební funkcionář minimálně tříčlennou skartační komisi (dokumenty obsahující utajované informace mají zvláštní režim). Skartační seznamy zašlou pověření zaměstnanci skartační komisi. Skartační komise vytvoří návrh na vyřazení dokumentů, skartační návrh podepíše příslušný služební funkcionář, ten skartační komise předloží ke schválení příslušnému archivu, který provede odbornou archivní prohlídku dle § 21 odst. 2 vyhlášky č. 259/2012 Sb. Příslušný archiv po provedené archivní prohlídce vyhotoví protokol o provedeném skartačním řízení dle § 21 odst. 3 vyhlášky č. 259/2012 Sb. OCS na základě protokolu předá příslušnému archivu do péče dokumenty. Archiv vyhotoví o předání záznam dle § 21 odst. 5 vyhlášky č. 259/2012 Sb., jehož součástí je soupis předávaných dokumentů vybraných jako archiválie dle § 21 odst. 7 vyhlášky č. 259/2012 Sb. OCS na základě souhlasu obsaženého v protokolu o provedení skartace bezodkladně zničí dokumenty, které nebyly vybrány za archiválie.

Zničením dokumentu v analogové podobě se rozumí jejich znehodnocení tak, aby byla znemožněna jejich rekonstrukce a identifikace obsahu. Zničení dokumentu v digitální podobě probíhá pomocí automatizované podpory elektronického systému spisové služby. Bez souhlasu příslušného archivu nesmějí být ničeny žádné dokumenty.

Na skartační řízení dohlíží územně a věcně příslušný archiv, pro OCS s republikovou působností Národní archiv a pro ostatní OCS příslušný Státní oblastní archiv, jejichž správní obvody (§ 47 až 49 zákona č. 499/2004 Sb.) jsou vymezeny územím krajů.

K výše uvedeným problematikám, souvisejícím s autorizovanou konverzí a fyzickou likvidací dokumentů, se autor této práce vrátí v praktické části v rámci navrhovaných opatření, za účelem snížením finančních prostředků Celní správy ČR.

6 Praktická část – Metodologie výzkumu - Řízený rozhovor

Z pohledu výzkumu elektronické spisové služby v bezpečnostním sboru Celní správy ČR, se autor této bakalářské práce rozhodl zvolit řízené rozhovory s vybranými uživateli, služebně a pracovní zařazenými, napříč všemi fázemi oběhu dokumentů v rámci Celního úřadu. Z hlediska metodologie výzkumu se jedná o jednu z možností získávání informací dotazování, což je metoda typická pro sociální výzkum.

Tato metoda je jedinečná a velmi cenná z důvodu toho, že se jedná o přímé interview s dotazovanými vybranými uživateli. Je zde možnost podchytit věci či pocity, které by autorovi, bez osobního kontaktu, mohly uniknout. Řízený rozhovor je rovněž kvalitní výzkumná metoda v tom, že zde existuje jistota, s kým rozhovor vedeme, na rozdíl od anonymního dotazníku, jehož návratnost je velice nízká a vybraný vzorek může ztratit svou reprezentativnost. Uživatelé budou vybírání na základě jejich letitých zkušeností a praxe, související s činnostmi s elektronickou spisovou službou.³³

Otázky budou kladeny postupně a systematicky za účelem zjištění kvalitních informací, skutečností a zkušeností se zaměřením na případné návrhy a doporučení vedoucí ke zlepšení a zefektivnění práce se spisovou službou. Dále budou otázky formulovány jednoduše tak, aby jim zcela porozuměli dotazovaní uživatelé a odpovídali k věci a v požadované kvalitě. Dalším aspektem bude to, že v rozhovorech bude autor práce zkoumat a sledovat konkrétní problémy a skutečnosti, které budou výstupem k následnému hodnocení a případným navrženým opatřením.

Řízený rozhovor má celkem 20 otázek a povede se se šesti vybranými uživateli. Tito uživatelé pracují na pozicích: běžný referent, liniový management, střední management, vrcholný management, pracovnice sekretariátu, pracovnice podatelny. Jednotliví uživatelé budou charakterizováni podle pohlaví (muž/žena), věku, doby odsloužené praxe a pracovní/služební pozice a budou označeni jako uživatel 1-10.

³³ PAZDEROVÁ, M. *Management lidských zdrojů v cestovním ruchu*. Praha, 2013. Diplomová práce. Vysoká škola hotelová v Praze 8, spol. s r.o., katedra managementu. Vedoucí diplomové práce: RNDr. Jan Žufan, Ph.D., MBA. s. 15.

Seznam otázek je následující:

1. Co si představíte, nebo vás napadne, když se řekne pojem elektronická spisová služba (dále jen ESS)?
2. Znáte nějaký platný právní předpis nebo vnitřní předpis celního úřadu, který řeší problematiku spisové služby?
3. Pokuste se procentuálně vyjádřit dobu, kterou z vaší běžné pracovní doby věnujete činnostem spojeným s výkonem elektronické spisové služby, kolik procent by to bylo?
4. Myslíte si, že toto procento z běžné pracovní doby je adekvátní v porovnání s byrokratickou zátěží běžné produktivity práce vaší činnosti v bezpečnostním sboru?
5. Pokuste se vyjádřit číselnou hodnotu na stupnici 1–10, přičemž 10 je nejvíc, jak je pro vás vedení elektronické spisové služby důležité či prioritní, vzhledem k ostatním činnostem, které souvisí s náplní vaší práce.
6. Co říkáte, z pohledu uživatele, na uživatelské prostředí ESS?
7. Myslíte si, že uživatelské prostředí je v rámci práce s ESS jednoduché a intuitivní?
8. Myslíte si, že je potřeba vést spisy fyzicky i elektronicky?
9. Souhlasili byste s tím, aby se veškeré spisy vedly pouze elektronicky?
10. Co vás, jako uživatele ESS, nejvíce obtěžuje v rámci práce s ESS?
11. Co naopak hodnotíte pozitivně na práci s ESS?
12. Jaké jsou dle vašeho názoru silné stránky ESS?
13. Jaké jsou dle vašeho názoru slabé stránky ESS?
14. Jaké jsou dle vašeho názoru příležitosti ke zlepšení práce s ESS?
15. Jaké jsou dle vašeho názoru hrozby v oblasti bezpečnosti ESS?
16. Uměli byste si představit vaší práci bez vedení elektronické spisové služby?
17. Myslíte si, že je elektronická spisová služba přínosem pro náš bezpečnostní sbor?
18. Co byste řekli či navrhli k problematice autorizované konverze dokumentů?
19. Co byste řekli či navrhli k problematice elektronického podpisu?
20. Co si představíte, nebo vás napadne, když se řekne pojem datová schránka?

6.1 Představení výzkumného souboru

Vybraný uživatel 1: muž, věk: 41, doba odsloužené praxe 18 let, služební pozice běžný referent.

Vybraný uživatel 2: muž, věk: 40, doba odsloužené praxe 22 let, služební pozice liniový management.

Vybraný uživatel 3: muž, věk: 41, doba odsloužené praxe 21 let, služební pozice střední management.

Vybraný uživatel 4: muž, věk: 33, doba odsloužené praxe 10 let, služební pozice vrcholný management.

Vybraný uživatel 5: žena, věk: 45, doba odsloužené praxe 12 let, pracovní pozice pracovnice sekretariátu.

Vybraný uživatel 6: žena, věk: 42, doba odsloužené praxe 7 let, pracovní pozice pracovnice podatelny.

6.2 Výstupy řízeného rozhovoru

1. Co si představíte, nebo vás napadne, když se řekne pojem elektronická spisová služba (dále jen ESS)?

- Běžný referent: Představím si úložiště elektronických dokumentů.
- Liniový management: Napadne mě číslo jednací. Systém pro elektronickou evidenci jednacích čísel.
- Střední management: První mne napadne e-SAT (elektronická spisová služba Celní správy ČR).
- Vrcholný management: Jedná se o informatickou platformu, která měla vystřídat klasickou papírovou koncepci spisů, bohužel však nastavení systému prozatím zcela neumožňuje 100 % ji využívat. Bylo by vhodné, aby celá koncepce spisové služby byla jednotná v celé státní správě, tím by došlo k vysoké efektivitě státní správy a jednoduchému postupování a předávání všech agend mezi státními institucemi.
- Pracovnice sekretariátu: Aplikace pro evidenci dokumentů příchozích, odchozích a interních.
- Pracovnice podatelny: ESS slouží k ukládání listinných dokumentů do digitální podoby, která usnadňuje jejich následné vyhledávání a další s tím spojené činnosti.

2. Znáte nějaký platný právní předpis nebo vnitřní předpis celního úřadu, který řeší problematiku spisové služby?

- Běžný referent: Skartační řád.
- Liniový management: Neznám.
- Střední management: Určitě to řeší hned několik předpisů, našel bych je v elektronickém věstníku Celní správy ČR.
- Vrcholný management: Právní předpisy, které se zabývají spisovou službou jsou na mezinárodní i národní úrovni. V mezinárodní sféře je zejména důležitá norma ISO 15489:2001 Information and documentation records management, tato norma byla upravena pro české prostředí v roce 2007 v podobě Národního standardu pro elektronické systémy spisové služby. České právní předpisy spisovou službu upravují zákonem č. 499/2004 Sb., O archivnictví a spisové službě. Vnitřní předpis, který upravuje spisovou službu je Informace č. 29/2009, která upravuje datové schránky a elektronickou spisovou službu v Celní správě ČR.
- Pracovnice sekretariátu: Řád č. 10/2016.
- Pracovnice podatelny: Vedení spisové služby v elektronické podobě se řídí zákonem č. 449/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě.

3. Pokuste se procentuálně vyjádřit dobu, kterou z vaší běžné pracovní doby věnujete činnostem spojeným s výkonem ESS, kolik procent by to bylo?

- Běžný referent: Asi tak 20 %.
- Liniový management: Cca 10 %.
- Střední management: 15 %.
- Vrcholný management: Jedná se o 10 až 30 % z pracovní doby. Zvláště závisí na náročnosti jednotlivých spisů.
- Pracovnice sekretariátu: 60 %, pracuji na oddělení sekretariátu.
- Pracovnice podatelny: Na pracovišti podatelny se především jedná o výkon spisové služby, tudíž doba, která je této činnosti věnována činí cca 90 % z pracovní doby. Další činnosti, které tvoří ukládání listinných dokumentů, vyřizování telefonických dotazů a kontakt s veřejností činí zbylých 10 % pracovní doby.

4. Myslíte si, že toto procento z běžné pracovní doby je adekvátní v porovnání s byrokratickou zátěží běžné produktivity práce vaší činnosti v bezpečnostním sboru?

- Běžný referent: Myslím si, že je to adekvátní a přiměřené.
- Liniový management: Ano.
- Střední management: Ano odpovídá.
- Vrcholný management: Myslím, že toto procento je dostatečně efektivní, ke zvládnutí všech činností spojených s běžnou agendou.
- Pracovnice sekretariátu: Toto je adekvátní doba z mé běžné pracovní doby, neboť práce se spisovou službou je náplní mé práce.
- Pracovnice podatelny: Domnívám se, že toto uvedené procento je adekvátní, vzhledem k množství podání, která jsou prostřednictvím podatelny uskutečňována.

5. Pokuste se vyjádřit číselnou hodnotu na stupnici 1–10, přičemž 10 je nejvíc, jak je pro vás vedení elektronické spisové služby důležité či prioritní, vzhledem k ostatním činnostem, které souvisí s náplní vaší práce.

- Běžný referent: 3.
- Liniový management: 3.
- Střední management: Prioritní to není, ale musím to dělat. 4-5.
- Vrcholný management: Pro dodržení všech platných právních norem mohu zařadit vedení spisové služby jako důležité na stupnici pod číslem 8. Jedná se o dodržování všech důležitých postupů, které mají za následek postoupení či řešení protiprávních činů na úrovni správního a trestního práva.
- Pracovnice sekretariátu: Hodnota 10 – prioritní.
- Pracovnice podatelny: Stupeň 10 – výkon spisové služby na pracovišti podatelny je prioritní pracovní náplní.

6. Co říkáte, z pohledu uživatele, na uživatelské prostředí ESS?

- Běžný referent: Nemám s uživatelským prostředím problém.
- Liniový management: Dobré.
- Střední management: Již jsem si zvykl, takže mi to uživatelské prostředí vyhovuje, ale umím si představit, že pro začínajícího uživatele může být dost nepřehledné a chaotické.

- Vrcholný management: Uživatelské prostředí je určitou mírou příjemné a určitou mírou by mohlo být modelováno na jednotlivé potřeby uživatelů.
- Pracovnice sekretariátu: Je uživatelsky přijatelná, jelikož s ním pracuji již řadu let a poměrně hodně, tak jsem se v něm už naučila orientovat.
- Pracovnice podatelny: Podatelna vykonává odlišnou činnost oproti jiným oddělením a prostřední ESS se jeví jako uživatelsky dostatečné a vyhovující.

7. Myslíte si, že uživatelské prostředí je v rámci práce s ESS jednoduché a intuitivní?

- Běžný referent: Intuitivní to určitě moc není, některé kroky by chtělo zjednodušit.
- Liniový management: Ano.
- Střední management: Mohlo by být intuitivnější.
- Vrcholný management: Pokud by mělo být prostředí jednoduché a intuitivní, musel by každý nově nastupující člověk mít dostatečné vzdělání, aby se mohl již z počátku vyznat ve všech aspektech ESS. Tedy pro nového uživatele bez dostatečné průpravy je prostředí neintuitivní a zmatečné. Proto je důležité pro každý krok vždy znát správnost a účel jednotlivých voleb a nastavení jednotlivých položek.
- Pracovnice sekretariátu: Základní funkce jsou jednoduché, pro vedení spisu je nutné zaškolení.
- Pracovnice podatelny: Uživatelské prostředí v rámci práce s ESS je intuitivní a vzhledem se stále se opakujícím činnostem v tomto prostředí se lze práci s ESS snadno naučit.

8. Myslíte si, že je potřeba vést spisy fyzicky i elektronicky?

- Běžný referent: Jakákoliv duplicita je zbytečně časově náročná.
- Liniový management: Není to potřeba.
- Střední management: Ne.
- Vrcholný management: V případě správného zálohování elektronických dat není potřeba spisovou agendu vytvářet ve fyzické podobě. V současné době je vedení spisů ve dvojím vyhotovení (elektronické i papírové formě) velmi zatěžující vzhledem k ekonomickým zdrojům, lidským zdrojům a náročnosti na vybavení jednotlivých celních úřadů.

- Pracovnice sekretariátu: Pouze elektronicky, tak jako to uvádí Zákon o archivnictví a spisové službě.
- Pracovnice podatelny: Vzhledem k množícím se kybernetickým hrozbám, ať na státní či jiné instituce, je třeba vést spisy jak v elektronické, tak i ve fyzické podobě.

9. Souhlasili byste s tím, aby se veškeré spisy vedly pouze elektronicky?

- Běžný referent: V současné době si to neumím představit, ale to budoucnost to bude nejspíš standard.
- Liniový management: Ano, souhlasím.
- Střední management: Ano.
- Vrcholný management: Ano, souhlasil.
- Pracovnice sekretariátu: Ano.
- Pracovnice podatelny: Vedení spisů pouze v elektronické podobě by samozřejmě práci zjednodušilo, ale otázkou je, co by nastalo po ztrátě uložených dat. Proto bych souhlasila s pouze elektronickým vedením spisů za určitých podmínek a jen v určitých případech.

10. Co vás, jako uživatele ESS, nejvíce obtěžuje v rámci práce s ESS?

- Běžný referent: Vadí mi pojmenovávání dokumentů, systém, kdy se za každé slovo musí dělat znak _ a píše se bez diakritiky, a i když je číslo jednacích například dvouciferné, tak do ESS musíme vždy doplňovat před tímto číslem nuly tak, aby bylo vždy šesticiferné.
- Liniový management: Elektronické podepisování dokumentů.
- Střední management: Elektronické podepisování, že musím každý dokument podepisovat zvlášť. Když mám například 15 dokumentů, musím každý podepsat zvlášť.
- Vrcholný management: Signatura a verifikace dokumentů elektronickým podpisem. Pokud uživatel je do systému přihlášen a vytvoří dokument, měl by mít systém takové nastavení, že po vytvoření dokumentu, bude tento dokument signován jeho autorem automaticky.
- Pracovnice sekretariátu: Neznalost kolegů a jejich dotazy, kterých je poměrně dost.
- Pracovnice podatelny: V rámci práce s ESS je nejvíce obtěžujícím faktorem, byť i jen krátká, nefunkčnost systému. Prostředí ESS hodnotím kladně a pro výkon podatelny dostačující.

11. Co naopak hodnotíte pozitivně na práci s ESS?

- Běžný referent: V systému se vždy dají dohledat vložené dokumenty. Nemusím hledat daný spis fyzicky a dokument si mohu prohlédnout za pár vteřin v systému.
- Liniový management: Nic, moc jej nevyužívám.
- Střední management: Možnost vyhledávání spisů, včetně prohlížení daného spisu, nemusím nic hledat fyzicky. Je to jednodušší a rychlejší.
- Vrcholný management: Možnost nahrávání široké palety souborů a příloh. Nastavení čísel jednacích a jejich úlohu v ESS v rámci celého úřadu. Rozdělení jednotlivých rolí od správců, přes operátory až po uživatele.
- Pracovnice sekretariátu: Jako pozitivní hodnotím přehled o všech přijatých a vytvořených dokumentech.
- Pracovnice podatelny: Pozitivně na práci s ESS lze hodnotit její přehlednost a uspořádání.

12. Jaké jsou dle vašeho názoru silné stránky ESS?

- Běžný referent: Jedna z nich je například to, že se dají snadno dohledat i starší dokumenty, aniž bych musel fyzicky do archívu a složitě spis vyhledávat. Další z nich ta, že v systému je možnost odesílat dokumenty prostřednictvím datových schránek bez nutnosti ručně nadepisovat poštovní obálky a zasílat dokumentaci fyzicky například přes Českou poštu. Spis ve fyzické podobě se dá ukrást, nebo se může ztratit či jinak znehodnotit, třeba politím kávy, což u elektronického dokumentu není tak jednoduché.
- Liniový management: Dohledávání dokumentů bez nutnosti chodit fyzicky do archívu.
- Střední management: Všechny spisy jsou elektronicky na jednom místě, jsou dostupné a logicky seřazeny, například dle let.
- Vrcholný management: Možnost a variabilita jednotlivých nastavení v jednotlivých případech spisů. Vzájemná propojenost mezi celními úřady.
- Pracovnice sekretariátu: Přehlednost.
- Pracovnice podatelny: Silnou stránkou ESS je možnost rychlé komunikace, ať už v rámci Celní správy nebo celé České republiky, tak v komunikaci s veřejností a dalšími subjekty.

13. Jaké jsou dle vašeho názoru slabé stránky ESS?

- Běžný referent: Nevím, ale vždy existuje riziko napadení systému hackerem a následné zneužití dat nepovolanými osobami.
- Liniový management: Pomalost systému. Někdy může být systém pomalejší.
- Střední management: Neustálé zadávání PINU při podepisování dokumentů.
- Vrcholný management: Vytváření signatur, v případě postoupení spisu, není možné nahlížet do pokračujících čísel jednacích.
- Pracovnice sekretariátu: Žádné.
- Pracovnice podatelny: Vyloženě slabé stránky ESS neshledávám.

14. Jaké jsou dle vašeho názoru příležitosti ke zlepšení práce s ESS?

- Běžný referent: V současné době mi to vyhovuje. Nevím, co by se dalo zlepšovat.
- Liniový management: Zdá se mi dostatečný a bez vylepšení. Snad jen to, že by vždy mohlo přijít nějakým způsobem upozornění na příchozí spis.
- Střední management: Prostor pro zlepšení je vždy.
- Vrcholný management: Jak jsem již hovořil: Zlepšit propojenost v rámci celé státní správy, automatické vytváření signatur nahraných příloh a jejich snadná verifikace, bez nutnosti vytváření dalších ekonomických ztrát (placení za jednotlivé podpisy), dostatečné normy pro vedení pouze ESS ve státní správě.
- Pracovnice sekretariátu: Vstupní školení pro nové zaměstnance.
- Pracovnice podatelny: Vzhledem k narůstajícímu počtu evidovaných dokumentů, bych uvítala zrychlení chodu aplikace.

15. Jaké jsou dle vašeho názoru hrozby v oblasti bezpečnosti ESS?

- Běžný referent: Napadení hackerem, dlouhodobé výpadky systému, například při aktualizacích, nebo možnost ztráty dat.
- Liniový management: Možnost krádeže a zneužití dat.
- Střední management: Vše je centralizované, napadením či chybou jednoho zaměstnance může být způsobena škoda celé organizaci. Toto je potenciálně velká hrozba.
- Vrcholný management: V dnešní době je největší problém hackerských útoků na státní instituce, zejména se tedy jedná o kybernetickou bezpečnost celého státního aparátu a jeho ochrana před Trojskými a dalšími viry.

- Pracovnice sekretariátu: Nevím, nejsem informatik, jsem prostý uživatel.
- Pracovnice podatelny: Hrozby v oblasti bezpečnosti ESS se samozřejmě vyskytnout mohou, ale toto by mělo být zabezpečeno specialisty z oboru IT tak, aby taková situace nenastala.

16. Uměli byste si představit vaši práci bez vedení ESS?

- Běžný referent: V současné době už ani ne. S ohledem na komunikaci prostřednictvím datových schránek.
- Liniový management: Vzhledem k tomu, že ESS moc nevyužívám, tak ano.
- Střední management: Ne.
- Vrcholný management: Určitě uměl, ale v dnešní době by se jednalo o krok zpět. Vedení elektronické spisové služby by mělo naopak šetřit čas, finanční prostředky, lidské zdroje a být ekologické se zaměřením na úsporu místních surovin.
- Pracovnice sekretariátu: Neuměla, je to nutné.
- Pracovnice podatelny: V dnešní době, kdy se spousta činností elektronizuje, si práci bez vedení ESS neumím představit.

17. Myslíte si, že je ESS přínosem pro náš bezpečnostní sbor?

- Běžný referent: Nepochybně ano.
- Liniový management: Asi ano.
- Střední management: Myslím si, že určitě, nevím, jak jinak by se to dělalo, psali bychom vše ručně do knížek?
- Vrcholný management: Myslím, že ESS by byla vhodná na úrovni všech státních organizací pod stejnou platformou. Zmírnila by se ekonomická náročnost na velký počet ESS ve státní správě, které spolu nespolupracují a zároveň by se zajistila přístupnost ESS v rámci celého státního aparátu od kanceláře prezidenta až po ozbrojené bezpečnostní sbory. Proto určitou měrou je ESS přínosem pro náš bezpečnostní sbor, bohužel jen v určité míře.
- Pracovnice sekretariátu: Určitě ano.
- Pracovnice podatelny: Ano, ESS je přínosem pro náš bezpečnostní sbor.

18. Co byste řekli či navrhli k problematice autorizované konverze dokumentů?

- Běžný referent: Je to zbytečně složitý proces, který zřejmě stojí i nemalé finanční prostředky, ale asi je to tedy nutnost pro správu elektronických dokumentů.
- Liniový management: Proces konverze je zdoluhavý a stojí nemalé finanční prostředky.
- Střední management: Je potřeba ověřovat elektronické dokumenty, ale nevím, zda je k tomu opravdu nutné využívat třetí subjekt, v souvislosti s finančními výdaji. Možná by stačil vnitřní ověřovací systém uvnitř Celní správy ČR.
- Vrcholný management: Autorizovaná konverze dokumentů by měla být plně autentizovaná za všechny osoby žijícím v České republice, aby se dosáhlo toho, že každý občan bude moci podepsat jakýkoliv dokument v ESS, tím bychom se vyhnuli autorizované konverzi dokumentů. Současně s tím, by však bylo potřeba toto implementovat do ESS i právních norem upravujících spisovou službu a státní aparát jako takový.
- Pracovnice sekretariátu: Autorizovaná konverze je nutná ze zákona (elektronizace spisu).
- Pracovnice podatelny: Dokument, který vznikl provedením autorizované konverze, má totožné právní účinky jako dokument, jehož převedením výstup vznikl. Provádění autorizované konverze je možné pouze s platným elektronickým podpisem.

19. Co byste řekli či navrhli k problematice elektronického podpisu?

- Běžný referent: Obtěžuje mne každoroční obnova příslušných certifikátů na přidělené kartě, občasné výpadky při zadávání PINU při samotném podpisu dokumentu. Výpadky se ale dějí pravidelně a chyby v systému jsou časté.
- Liniový management: Elektronický podpis je velice jednoduchý a časově nenáročný.
- Střední management: Elektronický podpis je potřebný, v této elektronické době je nezbytný.
- Vrcholný management: Podle mého, je velmi neekonomické vydávat finanční prostředky certifikační autoritě a vyvádět tak peníze ze státního rozpočtu. V rámci ekonomických podmínek by měl státní aparát vytvořit vlastní zabezpečenou platformu elektronických podpisů v rámci mezinárodních i národních norem.
- Pracovnice sekretariátu: Nevím, nic mne momentálně nenapadá.

■ Pracovnice podatelny: Elektronický podpis nahrazuje klasický vlastnoruční podpis. Může obsahovat časové razítko, které prokazuje datum a čas podepsání dokumentu. Elektronický podpis se užívá v případě odeslání dokumentů v digitální podobě, prostřednictvím datové schránky nebo při podání prostřednictvím e-podatelny.

20. Co si představíte, nebo vás napadne, když se řekne pojem datová schránka?

■ Běžný referent: Je to elektronické úložiště dokumentů, slouží ke komunikaci orgánů státní moci s fyzickými a právníckými osobami. Usnadní, zrychlí a zřejmě i zlevní doručování písemností daným osobám či organizacím.

■ Liniový management: Jedinečná adresa adresáta/příjemce, na kterou lze prokazatelně doručovat písemnosti.

■ Střední management: Datové schránky jsou dobrá věc ve vzájemné elektronické komunikaci s danými subjekty.

■ Vrcholný management: Jedná se o elektronickou platformu poštovních služeb, která je implementována do státní správy, fyzických a podnikatelských subjektů cirka od roku 2009.

■ Pracovnice sekretariátu: Schránka, která slouží pro komunikaci s orgány veřejné moci.

■ Pracovnice podatelny: Datová schránka usnadňuje komunikaci mezi jednotlivými institucemi a subjekty. Nahrazuje klasické zasílání poštovních zásilek prostřednictvím České pošty, což značně snižuje náklady na poštovné a především urychluje samotnou komunikaci. Nehledě na fakt, že se často stává, že během přepravy poštovní zásilky prostřednictvím České pošty dojde k její ztrátě, což se v případě odeslání prostřednictvím datové schránky nestává. Subjekt, který má zřízenou datovou schránku je povinný do ní nahlížet. Na rozdíl od poštovní zásilky se dokument zaslaný prostřednictvím datové schránky po 10 dnech považuje za doručený i v případě, kdy nebyl v datové schránce vyzvednutý.

6.3 Hodnocení a komparace výstupů z řízeného rozhovoru

Z pohledu analýzy odpovědí na otázky, které obsahuje řízený rozhovor je potřeba zmínit to, že všichni dotazovaní uživatelé mají získanou služební či pracovní praxi a práce s elektronickou spisovou službou jim není cizí. Pojmy z oblasti spisové služby jim nebyly cizí a všichni dokázali na pokládané otázky patřičně reagovat. Rovněž se převážná většina uživatelů dokázala velice zdatně orientovat v platných právních předpisech a vnitřních předpisech, které souvisí s výkonem agendy spisové služby. Co se týká procentuálního vymezení pracovní doby, kterou vybraní uživatelé věnují agendě elektronické spisové služby, tam se již procenta lišila v závislosti na pracovní zařazení jednotlivého uživatele. Je nejspíš logické, že běžní referenti a management se zpravidla vešli do přibližně 30 % své pracovní doby, zatímco pracovníci sekretariátu a podatelny toto procento, vzhledem k náplni jejich práce, měli daleko vyšší. Z výše uvedeného vyplývá i to, jakou prioritu daný uživatel přiřazuje výkonu spisové služby.

Přibližně 30 % pracovní doby u pracovníků, kteří slouží v přímém výkonu služby, není zanedbatelné a prostor pro zlepšení jejich efektivity práce zde existuje. Elektronické pracovní prostřední spisové služby se dá, vzhledem k výstupům řízeného rozhovoru, hodnotit jako více než dobré.

Zajímavý pohled se nabízí na vedení spisů. Drtivá většina uživatelů je toho názoru, že vedení spisu pouze elektronicky by pro ně nepředstavoval problém a spíše by tuto změnu uvítali. V oblasti bezpečnosti a kybernetických hrozeb, je informovanost a povědomí všech uživatelů na dobré úrovni a všichni jsou si vědomi případných negativních a nevyžádaných dopadů a následků. S touto zjištěnou skutečností souvisí i jedna ze slabých stránek elektronické agendy obecně, ať už se jedná o útok hackera, zneužití elektronických dat nebo jejich ztrátu.

Rovněž je potřeba poukázat na neustálé zadávání PINU a jiných kódů či hesel, které jsou pro uživatele často obtěžující a z hlediska efektivity práce časově náročné, ale z pohledu bezpečnosti, v současné době, potřebné a žádoucí. Všichni vybraní uživatelé jsou si vědomi toho, jak velký přínos elektronická spisová služba má pro jejich bezpečnostní sbor a je v dnešní digitální době naprosto nezbytná a nenahraditelná.

6.4 Navržená opatření se zaměřením na vyšší efektivitu práce

„Perfektní řešení bývá v našem podvědomí spojeno s představou komplexního řešení. To ale může být jednak příliš drahé a jednak tak náročné na implementaci, že je prakticky úspěšně nerealizovatelné. Je třeba, aby plány byly realistické, aby byly dobře nastaveny priority a projekty řešily klíčové mezery.“³⁴

Efektivita neboli produktivita práce je obecně jakási hodnota množství zboží a služeb, které pracovník vyprodukuje za určitý čas. Produktivita práce by se měla zvyšovat v důsledku dokonalejších technologií. Již autor Peter F. Drucker, ve své knize *Efektivní vedoucí*, psal o tom, že většina diskusí o úkolech vedoucího pracovníka začíná radou, aby plánoval svou práci. Ve skutečnosti plány zpravidla zůstávají na papíře, zůstávají dobrými úmysly a málokdy se promění ve skutečnost.³⁵

Aby se stal lidský kapitál zdrojem ekonomického růstu, musí být efektivně využit. Lidský kapitál je považován za jeden ze základních stavebních kamenů dlouhodobého ekonomického růstu.

Za hlavní faktor růstu bohatství národa jsou již z historie považovány znalosti a vědění. Již klasikové se ve svých pracích zmiňují o úloze vzdělání pro společnost. Ekonomický termín práce je chápán jako činnost člověka přispívající k vytvoření určitého statku. Lidský kapitál vystihuje důležitost lidského faktoru pro růst bohatství.³⁶

Příslušníci Celní správy ČR v přímém výkonu služby v rámci kontrolních a jiných činností produkují velké množství dokumentů, které pak následně musí zadat do elektronické spisové služby (dále jen ESS). Tyto dokumenty pak musí po celou dobu vedení spisu kontinuálně spravovat jakou agendu. Tato agenda je velmi časově náročná. Nabízí se zde možné řešení, které by snížilo u příslušníků administrativě – technickou zátěž. Pro zvýšení produktivity všech činností předpokládám, že by bylo přínosem, aby se výkonem agendy ESS zabýval pověřený pracovník (spisový referent), který by na základě písemných podkladů z přímého výkonu služby, zadával data a údaje do ESS.

³⁴ KUNSTOVÁ, R. *Efektivní správa dokumentů*. Elektronická verze ve formátu PDF. Grada Publishing, a.s. 2011. s. 186.

³⁵ DRUCKER, PETER, F. *Efektivní vedoucí*. Praha: Management Press, 1992. s. 29.

³⁶ FILIPOVÁ, L. *Lidský kapitál a jeho efektivní využití jako zdroj ekonomického růstu v České republice*. Praha: Národohospodářský ústav Josefa Hlávky, 2008 (Studie 3/2008). s. 3.

Následně by vedl všechny elektronické spisy, vytvářel další navazující dokumenty a zajišťoval další technické náležitosti související s ESS a vedením jednotlivých spisů, ať už na úrovni oddělení či odboru.

Tímto opatřením by se docílilo toho, že nemalý čas, který věnují příslušníci práci s ESS, by se mohl využít pro odhalování většího množství porušení, které souvisí s působností Celní správy ČR, a tím k vytvoření většího množství hodnot, které chrání nejen český, ale i evropský trh a jeho obyvatelstvo. K realizaci tohoto opatření by nebylo potřeba generovat žádné externí náklady, ale jistě by ho bylo možné zajistit interními kapacitami organizace.

6.5 Navržená opatření se zaměřením na usnadnění práce

Na základě provedené analýzy, výsledků řízených rozhovorů a doby odsloužené praxe předpokládám, že by bylo účelné navrhnout hned několik opatření, které by vedly k usnadnění práce s ESS.

Z pohledu uživatelského prostředí, které aktuální verze ESS nabízí, navrhuji upravit prostředí tak, aby mohlo být modelováno pro jednotlivé potřeby uživatelů. Pokud by totiž uživatelské prostřední mělo být jednoduché a intuitivní, musel by každý nově nastupující člověk mít dostatečné vzdělání či praxi k tomu, aby se mohl již z počátku vyznat ve všech aspektech ESS. Tedy pro nového uživatele bez dostatečné průpravy je prostředí neintuitivní a zmatečné. Pro každý krok je vždy potřeba znát správnost a účel jednotlivých voleb a nastavení jednotlivých položek. Na základě těchto zjištěných skutečností se domnívám, že by bylo vhodné upravit prostředí tak, aby se na hlavní straně (té, kde si uživatelé tzv. nabírají nová čísla jednacích), nacházelo několik voleb s popisky již daných formulářů. Na základě volby daného formuláře (například Úřední záznam o kontrole), by se otevřelo okno s již přednastaveným a předvyplněným interaktivním záznamem, včetně následných rozlišovacích čísel jednacích. V současné verzi totiž není možné nahlížet, v případě postoupení spisu, do pokračujících čísel jednacích. Tímto krokem by se práce usnadnila a rovněž urychlila. Bylo by vše snadné, pochopitelné a bez nutnosti stále opakujičího se školení nových zaměstnanců, které musí suplovat zkušenější kolegové. V daném záznamu u daných paragrafů či odstavců by bylo možné zvolit nápovědu, ve které by bylo vše jednoduše popsáno.

Toto opatření by bylo přínosné i pro samotnou organizaci, jelikož by se jím sjednotili všechny odchozí dokumenty, což v současné době rovněž není pravidlem.

V současném systému musí všichni zaměstnanci či příslušníci složitě pojmenovávat každý konkrétní dokument v daném spisu. Příklad přílohy ke spisu:

000001-2r2020_Priloha_1_Uredni_zaznam_o_kontrolu

Takto pojmenovávat každý dokument, který se nahrává do ESS je velice časově náročné, složité a nekomfortní. Úpravou uživatelského prostředí za účelem vytvoření interaktivních formulářů, které je popsáno výše, by mohlo dojít i k odstranění tohoto problému, jelikož by volbou určitého formuláře došlo i k pojmenování dokumentu, včetně všech následných čísel jednacích. Toto opatření by rovněž vedlo k časové úspoře a tím i větší produktivitě práce.

Další navrhované opatření by mohlo být v rovině upozornění o přijetí nového dokumentu. V současné době totiž uživatel nemá možnost, bez zapnutí ESS, zjistit, že má přijatý jeden či více nových dokumentů, které mohou být z hlediska přijetí velice důležité a zásadní, například z hlediska fixce doručení, právních účinků, nabytí právních mocí apod. Myslím si, že by bylo vhodné, alespoň dané skupině uživatelů (právní referent, spisový referent), umožnit to, aby jim přišlo upozornění do služebního e-mailu či formou SMS.

Dále si myslím, že by bylo vhodné zredukovat neustálé zadávání PINU při podepisování dokumentů, tvorby autorizované konverze apod. Rozumím tomu a souhlasím s tím, že bezpečnost má jednu z hlavních priorit, ale vše by se jistě dalo rozumně zredukovat či alespoň nahradit například biometrií. V další řadě by bylo vhodné vyladit často se opakující výpadky systému, které vedou k řadě nepřijemných a nevyžádaných stavů, které obtěžují jak zaměstnance, tak dotčenou veřejnost.

6.6 Navržená opatření se zaměřením na snížení nákladů

Pravděpodobně nejdůležitějším a stěžejním opatřením vedoucím ke snížení nákladů v rámci výkonu agendy elektronické spisové služby, je to, že by celý systém měl být vytvořen jako systém vlastní, tedy nebyl by vytvořen jako projekt zadáný externí programátorské společnosti.

Takto vytvořený systém by se mohl dál vyvíjet jen v rámci Celní správy ČR nebo v rámci spolupráce s Ministerstvem financí nebo dalších finančních úřadů po celé České republice. Tento nově vzniklý systém by sám o sobě měl určitou hodnotu a nedocházelo by k finančním odtokům k externím společnostem, jako v případě aktualizace systému či jeho údržby. Toto je ale myšlenka, která se těžko realizuje bez patřičné podpory vrcholného vedení nebo například Ministerstva financí či vlády České republiky.

Další opatření by již mohlo být snadněji realizováno. Jednalo by se o vedení spisů pouze elektronicky, to znamená, že by se již dané spisy a dokumenty nemuseli tisknout fyzicky. Toto opatření by vedlo k velmi vysoké úspoře nejen státních výdajů, potažmo výdajů Celní správy ČR, ale bylo by prospěšné rovněž z hlediska ekologie a zátěže životního prostředí (tisk miliónů papírových listů). Zde by bylo potřeba upřesnit pravidla, která by stanovovala, které dokumenty je stále potřeba vést v listinné podobě a u kterých je to zcela zbytečné. Mám zde na mysli například utajované skutečnosti, zásadní smlouvy či vládní dokumenty. Dle mého názoru by ale převládla ta část dokumentů, které svou podstatou tak důležité nejsou a postačovala by u nich pouze elektronická podoba. U těchto dokumentů by se dal dokument, v případě potřeby, kdykoliv jednoduše vytisknout. Z výše uvedeného samozřejmě vyplývá to, že by musela být i patřičně upravena příslušná legislativa a další předpisy.

Jako poslední navrhované opatření se nabízí způsob skartace či likvidace dokumentů. Tuto činnost by mohla organizace provádět prostřednictvím svých interních možností. V praxi by to vypadalo tak, že by fyzickou likvidaci již vyřazených spisů či dokumentů, prováděli příslušníci Celní správy ČR, kteří by zde rovněž působili jako dozor či dohled nad ničením. Znovu by se předešlo zbytečným výdajům za skartaci či likvidaci dokumentů prostřednictvím externí firmy.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat elektronickou spisovou službu (dále jen ESS) Celní správy České republiky (dále jen CS), a to z pohledu vybraných uživatelů, platné legislativy a technologie. Dále hodnotit její efektivitu na přímý výkon služby a navrhnout opatření vedoucí k usnadnění a urychlení práce s touto službou.

Při výše uvedené analýze jsem především vycházel ze sdělených informací příslušníků a zaměstnanců CS, dále pak z výsledků řízených rozhovorů a z mých osobních poznatků a zkušeností získaných při samotném výkonu služby a z přímé práce s ESS.

Přes všechny pozitivní a negativní zjištěné skutečnosti je však důležité konstatovat, že se CS v oblasti využívání moderních metod v rámci ESS pohybuje na velmi vysoké úrovni, která je oproti ostatním orgánům veřejné moci zcela nadstandardní. Tento stav dokládá rovněž vysoká odbornost a znalost svěřené problematiky, kterou zaměstnanci CS disponují.

Je pravdou, že v současné době není zcela využít potenciál inteligentních či interaktivních formulářů pro potřeby vnitřních procesů, z čehož vyplývá příležitost pro rozvoj elektronizace výkonu této problematiky. Předpokládám, že za další nedostatek by se dala považovat obtížná orientace v uživatelském prostředí ESS, která je spojená s množstvím položek obsažených v jednotlivých úrovních ESS.

V praktické části jsem navrhl několik opatření, která by případně mohla vést ke snížení nákladů CS, spojených s agendou ESS. Zejména bych poukázal na, dle mého názoru, zbytečné vyhotovování dokumentů v listinné podobě.

Je potřeba si uvědomit, že žijeme v roce 2020, kdy není problém koupit si například dovolenou u moře, zaplatit pojistné smlouvy, tarif za mobil, nebo si zakoupit zboží z druhé půlky planety, a to vše bez jediného fyzického podpisu či potřeby vlastnit smlouvu v listinné podobě. Elektronizace spisových služeb obecně je moderním trendem, který začíná nahrazovat zastaralý model nekonečného papírování a nepřehlednosti dokumentace. Dle mého názoru je v technologii a elektronizaci jasná budoucnost, a lidé by se tomu měli přizpůsobit a upravit tak svou práci.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

1. BROM, B. *Spisová a archivní služba ve veřejném a soukromém sektoru: praktická příručka pro správu dokumentů*. Praha: Linde Praha, 2013. s. 27, 36-44.
2. BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. Olomouc: ANAG, 2010. Právo. s. 11-19.
3. CEVRO Institut [vysoká škola]. *Datové schránky: historický vývoj a současná podoba 2014*. Praha 2015. Učební texty a skripta. s. 1-2, 30.
4. DRUCKER, PETER, F. *Efektivní vedoucí*. Praha: Management Press, 1992. s. 29.
5. FILIPOVÁ, L. *Lidský kapitál a jeho efektivní využití jako zdroj ekonomického růstu v České republice*. Praha: Národohospodářský ústav Josefa Hlávky, 2008 (Studie 3/2008). s. 3.
6. KUNSTOVÁ, R. *Efektivní správa dokumentů*. Elektronická verze ve formátu PDF. Grada Publishing, a.s. 2011. s. 186.
7. KUNT, M., LECHNER, T. *Spisová služba*. 2. Aktualizované vydání. Praha: Leges, 2017. Praktik. s. 13, 15–21, 22, 60-83.
8. KUNTOVÁ, O., KUNT, M. *Správa dokumentů v praxi: spisové služby a účetnictví*. Ostrava: Montanex, 2002. s. 9.
9. LECHNER, T. *Elektronické dokumenty v právní praxi*. Praha: Leges, 2013. Praktik. s. 15, 40-42.
10. SULITKOVÁ, L. *Archivnictví a spisová služba*. Ústí nad Labem: Filozofická fakulta, Univerzita Jana Evangelisty Purkyně v Ústí nad Labem ve spolupráci s nakladatelstvím Scientia, spol. s r.o., 2017. s. 72.

Elektronické zdroje

1. KUBA, M. Web Services. Zpravodaj ÚVT MU., 2003, roč. XIII, č. 3, s. 9-14. [cit. 2019-11-11]. Dostupné z: <http://ics.muni.cz/bulletin/articles/269.html>.
2. Legislativa. Celní správa ČR [online]. Praha, 2016 [cit. 2019-02-20]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/clo/legislativa/Stranky/legislativa-zakladni-informace.aspx>.
3. O nás [online]. Praha [cit. 2019-11-02]. Dostupné z: <https://www.celnisprava.cz/cz/o-nas/Stranky/celni-sprava.aspx>.

4. Pojem Active Directory [cit. 2019-11-11]. Dostupné z:
https://cs.wikipedia.org/wiki/Active_Directory.
5. Pojem Czech POINT [cit. 2019-11-19]. Dostupné z:
https://cs.wikipedia.org/wiki/Czech_POINT.

Legislativní dokumenty

1. ČESKO. Zákon č. 300/2008 Sb., Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [cit. 2019-11-07]. Dostupné z WWW:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300>.
2. ČESKO. Zákon č. 17/2012 Sb., o Celní správě České republiky. [cit. 2019-11-15]. Dostupné z WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-17>.
3. ČESKO. Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů. [cit. 2019-11-15]. Dostupné z WWW:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-499>.
4. ČESKO. Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti. [cit. 2019-11-30]. Dostupné z WWW:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-412>.
5. ČESKO. Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. [cit. 2019-11-30]. Dostupné z WWW:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-297>.
6. ČESKO. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [cit. 2019-11-30]. Dostupné z WWW:
<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300>.

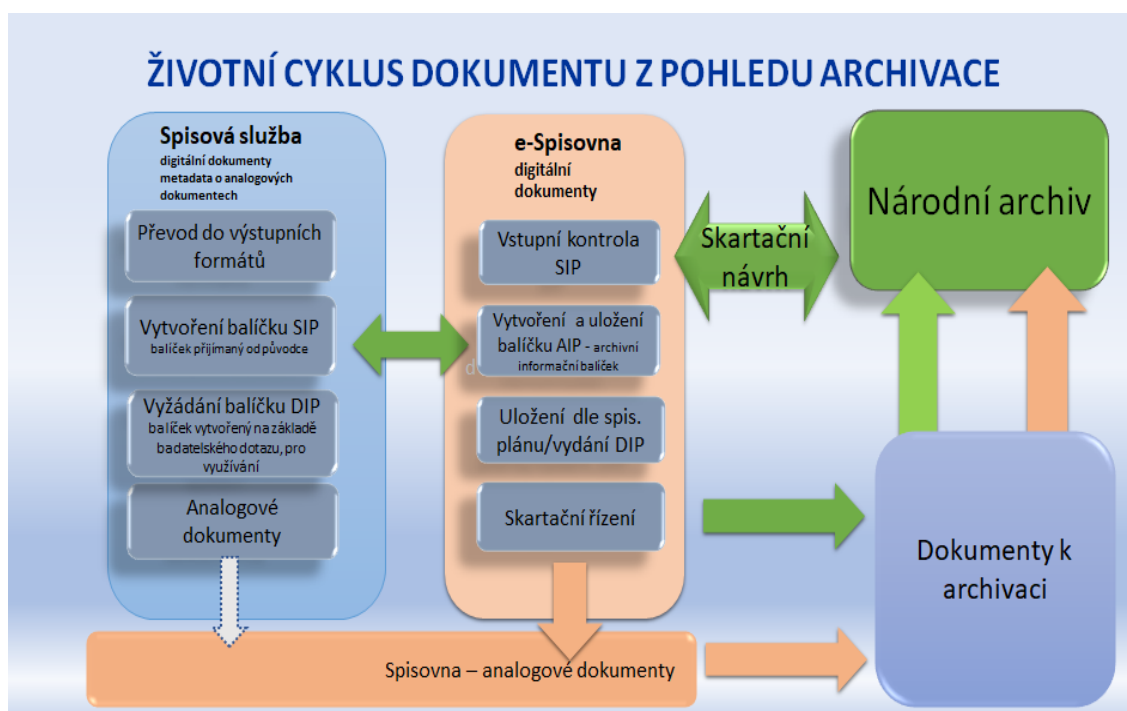
Ostatní zdroje

Kromě výše uvedených zdrojů byly při zpracování bakalářské práce využity následující materiály:

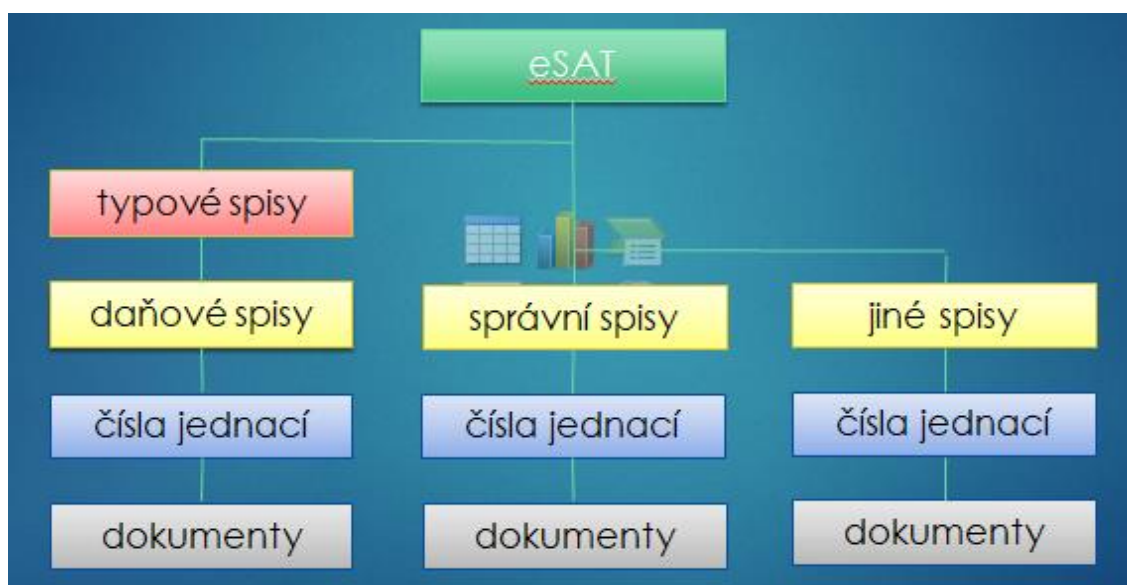
- Spisový řád Celní správy České republiky
- PAZDEROVÁ, M. *Management lidských zdrojů v cestovním ruchu*. Praha, 2013. Diplomová práce. Vysoká škola hotelová v Praze 8, spol. s r.o., katedra managementu. Vedoucí diplomové práce: RNDr. Jan Žufan, Ph.D., MBA. s. 15.

Přílohy

Příloha č. 1 – schéma životního cyklu dokumentu z pohledu archivace



Příloha č. 2 – zjednodušená hierarchie Elektronické spisové služby Celní správy ČR



Příloha č. 3 – SWOT analýza Elektronické spisové služby Celní správy ČR

| SWOT analýza elektronické spisové služby | | | | | Síla systému elektronické spisové služby | | | | | | |
|---|-------------------------------|---|---|---|---|-----------------|-------------------|---|-------------------|---|-------------|
| silné stránky: + snadná dohledatelnost spisů systém datových schránek seřazenost a dostupnost spisů přehlednost spisů rychlá komunikace propojitelnost mezi úřady | | slabé stránky: - pomalost systému výpadky systému časté zadávání PINU a hesel vytváření signatur nepřehledné uživatelské prostředí outsourcing | | | Výsledek analýzy: Součet všech čtyř čísel výpočtu 0,047619048 | | | | | | |
| příležitosti: + upozornění na příchozí spis zrychlení systému interaktivní formuláře vývoj vlastního systému efektivnější propojitelnost intuitivnější uživatelské prostředí | | hrozby: - napadení hackerem dlouhodobé výpadky systému krádež informací a dat zneužití informací a dat externí údržba a aktualizace viry a spamy | | | -5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5 | | | | | | |
| silné stránky: + | | | | | | | | | | | |
| 1 | snadná dohledatelnost spisů | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 0,19047619 | 4 | 0,761904762 |
| 2 | systém datových schránek | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 0,28571429 | 5 | 1,428571429 |
| 3 | seřazenost a dostupnost spisů | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 0,14285714 | 3 | 0,428571429 |
| 4 | přehlednost spisů | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 0 | 1 | 0,04761905 | 3 | 0,142857143 |
| 5 | rychlá komunikace | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 1 | 2 | 0,0952381 | 5 | 0,476190476 |
| 6 | propojitelnost mezi úřady | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 4 | 5 | 0,23809524 | 4 | 0,952380952 |
| | | | | | N | 21 | v - váha kritéria | subjektivní hod. 1 (nejméně) - 5 (nejvíc) | 4,19047619 | | |
| | | | | | (výsledek daného kritéria) | (součet celkem) | | | (číslo výpočtu) | | |

| SWOT analýza elektronické spisové služby | | | | | Síla systému elektronické spisové služby | | | | | | |
|---|-------------------------------------|---|---|---|---|-----------------|-------------------|---|--------------------|---|-------------|
| silné stránky: + snadná dohledatelnost spisů systém datových schránek seřazenost a dostupnost spisů přehlednost spisů rychlá komunikace propojitelnost mezi úřady | | slabé stránky: - pomalost systému výpadky systému časté zadávání PINU a hesel vytváření signatur nepřehledné uživatelské prostředí outsourcing | | | Výsledek analýzy: Součet všech čtyř čísel výpočtu 0,047619048 | | | | | | |
| příležitosti: + upozornění na příchozí spis zrychlení systému interaktivní formuláře vývoj vlastního systému efektivnější propojitelnost intuitivnější uživatelské prostředí | | hrozby: - napadení hackerem dlouhodobé výpadky systému krádež informací a dat zneužití informací a dat externí údržba a aktualizace viry a spamy | | | -5 -4 -3 -2 -1 0 1 2 3 4 5 | | | | | | |
| příležitosti: + | | | | | | | | | | | |
| 1 | upozornění na příchozí spis | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0,04761905 | 1 | 0,047619048 |
| 2 | zrychlení systému | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 0,14285714 | 3 | 0,428571429 |
| 3 | interaktivní formuláře | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 5 | 0,23809524 | 5 | 1,19047619 |
| 4 | vývoj vlastního systému | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 5 | 6 | 0,28571429 | 5 | 1,428571429 |
| 5 | efektivnější propojitelnost | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 3 | 4 | 0,19047619 | 4 | 0,761904762 |
| 6 | intuitivnější uživatelské prostředí | 6 | 6 | 6 | 6 | 6 | 1 | 2 | 0,0952381 | 2 | 0,19047619 |
| | | | | | N | 21 | v - váha kritéria | subjektivní hod. 1 (nejméně) - 5 (nejvíc) | 4,047619048 | | |
| | | | | | (výsledek daného kritéria) | (součet celkem) | | | (číslo výpočtu) | | |

| SWOT analýza elektronické spisové služby | | | | | | Síla systému elektronické spisové služby | | | | | |
|---|-----------------------------------|---|---|---|------------|--|-----------------|-------------------|---|---------------------|--------------|
| silné stránky: + snadná dohledatelnost spisů systém datových schránek seřazenost a dostupnost spisů přehlednost spisů rychlá komunikace propojitelnost mezi úřady | | slabé stránky: - pomalost systému výpadky systému časté zadávání PINU a hesel vytváření signatur nepřehledné uživatelské prostředí outsourcing | | | | Výsledek analýzy: Součet všech čtyř čísel výpočtu 0,047619048 | | | | | |
| příležitosti: + upozornění na příchozí spis zrychlení systému interaktivní formuláře vývoj vlastního systému efektivnější propojitelnost intuitivnější uživatelské prostředí | | hrozby: - napadení hackerem dlouhodobé výpadky systému krádež informací a dat zneužití informací a dat externí údržba a aktualizace viry a spamy | | | | | | | | | |
| slabé stránky: - | | | | | | | | | | | |
| 1 | pomalost systému | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0,04761905 | -1 | -0,047619048 |
| 2 | výpadky systému | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 2 | 3 | 0,14285714 | -2 | -0,285714286 |
| 3 | časté zadávání PINU a hesel | 3 | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 0,28571429 | -5 | -1,428571429 | |
| 4 | vytváření signatur | 4 | 5 | 6 | 3 | 4 | 0,19047619 | -3 | -0,571428571 | | |
| 5 | nepřehledné uživatelské prostředí | 5 | 6 | 2 | 3 | 0,14285714 | -3 | -0,428571429 | | | |
| 6 | outsourcing | 6 | 3 | 4 | 0,19047619 | -5 | -0,952380952 | | | | |
| | | | | | | N | 21 | v - váha kritéria | subjektivní hod. -1 (nejméně) -5 (nejvíc) | -3,714285714 | |
| | | | | | | (výskyt daného kritéria) | (součet celkem) | | | (číslo výpočtu) | |

| SWOT analýza elektronické spisové služby | | | | | | Síla systému elektronické spisové služby | | | | | |
|---|------------------------------|---|---|---|------------|--|-----------------|-------------------|---|---------------------|--------------|
| silné stránky: + snadná dohledatelnost spisů systém datových schránek seřazenost a dostupnost spisů přehlednost spisů rychlá komunikace propojitelnost mezi úřady | | slabé stránky: - pomalost systému výpadky systému časté zadávání PINU a hesel vytváření signatur nepřehledné uživatelské prostředí outsourcing | | | | Výsledek analýzy: Součet všech čtyř čísel výpočtu 0,047619048 | | | | | |
| příležitosti: + upozornění na příchozí spis zrychlení systému interaktivní formuláře vývoj vlastního systému efektivnější propojitelnost intuitivnější uživatelské prostředí | | hrozby: - napadení hackerem dlouhodobé výpadky systému krádež informací a dat zneužití informací a dat externí údržba a aktualizace viry a spamy | | | | | | | | | |
| hrozby: - | | | | | | | | | | | |
| 1 | napadení hackerem | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 4 | 0,19047619 | -5 | -0,952380952 |
| 2 | dlouhodobé výpadky systému | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 1 | 2 | 0,0952381 | -3 | -0,285714286 |
| 3 | krádež informací a dat | 3 | 4 | 5 | 6 | 4 | 5 | 0,23809524 | -5 | -1,19047619 | |
| 4 | zneužití informací a dat | 4 | 5 | 6 | 5 | 6 | 0,28571429 | -5 | -1,428571429 | | |
| 5 | externí údržba a aktualizace | 5 | 6 | 0 | 1 | 0,04761905 | -1 | -0,047619048 | | | |
| 6 | viry a spamy | 6 | 2 | 3 | 0,14285714 | -4 | -0,571428571 | | | | |
| | | | | | | N | 21 | v - váha kritéria | subjektivní hod. -1 (nejméně) -5 (nejvíc) | -4,476190476 | |
| | | | | | | (výskyt daného kritéria) | (součet celkem) | | | (číslo výpočtu) | |