

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

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

**ELEKTRONIZACE PROCESŮ ÚŘADU PRÁCE V
PŘÍBRAMI**

Autor práce: Kateřina Kalinová, DiS.

Studijní program: Veřejná správa

Forma studia: Kombinovaná

Vedoucí práce: Mgr. Zuzana Kocíková, MBA, LL.M.

Katedra: Katedra managementu veřejné správy

2025

VYSOKÁ ŠKOLA EVROPSKÝCH A REGIONÁLNÍCH STUDIÍ, z. ú.
Žižkova tř. 1632/5b, 370 01 České Budějovice

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Kateřina Kalinová, DiS.

Studijní program: Veřejná správa

Forma studia: Kombinovaná

Místo studia: Příbram

Název bakalářské práce: Elektronizace procesů Úřadu práce v Příbrami

Název bakalářské práce v anglickém jazyce: Electronization of the Labour Office Process in Příbram

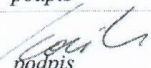
Katedra: Katedra managementu veřejné správy

Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Zuzana Kocíková, MBA, LL.M.

Datum zadání bakalářské práce (měsíc, rok): říjen 2024

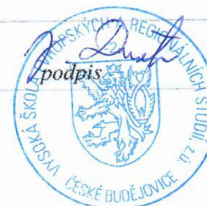
Cíl bakalářské práce:

Hlavním cílem bakalářské práce je analyzovat aktuální stav elektronizace procesů Úřadu práce v Příbrami, identifikovat hlavní překážky a příležitosti pro její rozvoj a navrhnout opatření pro zvýšení efektivity a dostupnosti služeb prostřednictvím digitálních nástrojů.

Student:	17. 10. 2024	
Kateřina Kalinová DiS.	datum	podpis
Vedoucí práce:	17. 10. 2024	
Mgr. Zuzana Kocíková, MBA, LL.M.	datum	podpis

Schvaluji zadání bakalářské práce:

Vedoucí katedry:	9. 12. 2024	
doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.	datum	podpis
Prorektor pro studium a vnitřní záležitosti:	5. 12. 2024	
doc. PhDr. Miroslav Sapík, Ph.D.	datum	podpis
Rektor:	9. 12. 2024	
doc. Ing. Jiří Dušek, Ph.D.	datum	podpis



Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracovala 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.

.....

Tímto bych ráda poděkovala všem, kteří se podíleli na úspěšném zvládnutí a zakončení mého studia na této škole. Velké poděkování patří především mé rodině za podporu a respekt při přípravě na zkoušky a při psaní bakalářské práce. Dále nesmím zapomenout také na profesory, kteří se nemalým dílem podíleli na dokončení studia, především panu doc. Ing. Jiřímu Duškovi, Ph.D. V neposlední řadě nesmím zapomenout na vedoucí bakalářské práce Mgr. Zuzaně Kocíkové, MBA, LL.M. a všem zaměstnancům úřadu práce v Příbrami za pomoc všem zaměstnancům výzkumu, především vedoucí oddělení detašovaného pracoviště v Příbrami, paní Mgr. Veronice Volfové.

ABSTRAKT

KALINOVÁ, K. *Elektronizace procesů Úřadu práce v Příbrami: bakalářská práce*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2025. 66 s. Vedoucí bakalářské práce: Mgr. Zuzana Kocíková, MBA, LL.M.

Bakalářská práce se zabývá problematikou spojenou s elektronizací procesů na Úřadech práce. Konkrétně se zaměřuje na region Příbram.

Cílem této práce je zhodnotit, jaký je aktuální stav elektronických procesů Úřadu práce, definovat hlavní překážky a příležitosti pro její celkový rozvoj a také navrhnout patřičná opatření, která by mohla podpořit zvýšení efektivity a dostupnosti služeb prostřednictvím digitálních nástrojů. Práce si dále klade za cíl především přispět ke zvýšení efektivity, snížení administrativní zátěže a zkvalitnění služeb poskytovaných občanům.

Teoretická část bakalářské práce je rozdělena do několika hlavních částí, mezi které patří vymezení základních pojmů Úřad práce, systém dávek státní sociální podpory, a pojem elektronizace a její význam ve veřejné správě. Dále pojednává o legislativních úpravách, využití základních technologií, vybraných komunikačních kanálech, dopadech na bezpečnost uživatelů, aktuálních problémech při její aplikaci, přístupech a hodnocení občany a úřady a příležitostech pro rozvoj. V dalších částech se řeší především činnosti Úřadu práce, popis konkrétních dávek státní sociální podpory, historický vývoj elektronizace a stěžejní zákony.

Praktická část práce je věnována výsledkům dotazníkového šetření a následné analýze získaných dat, které jsou znázorněny pomocí grafů.

Klíčová slova: elektronizace, kvalita, občan, úřad, veřejná správa, žádost

ABSTRACT

KALINOVÁ, K. *Electronization of the Labour Office Process in the Příbram*: bachelor thesis. České Budějovice: The College of European and Regional Studies, 2025. 66 pgs. Supervisor: Mgr. Zuzana Kocíková, MBA, LL.M.

This Bachelor's thesis addresses issues related to the digitalization of processes at Czech Labour Offices, specifically focusing on the Příbram region.

The aim of this thesis is to assess the current state of electronic processes at the Czech Labour Office, define the main obstacles and opportunities for its overall development and propose appropriate measures that could enhance the efficiency and accessibility of services through digital tools. Furthermore, the thesis seeks to contribute to increasing efficiency, reducing administrative burdens, and improving the quality of services provided to citizens.

The theoretical part of the thesis is divided into several main sections, including the definition of key terms such as the Czech Labour Office, the state social support system, and the concept of digitalization and its significance in public administration. It also discusses legislative regulations, the use of fundamental technologies, selected communication channels, security implications for users, current challenges in its implementation, public and institutional perspectives, and opportunities for further development. Subsequent sections primarily focus on the activities of the Czech Labour Office, descriptions of specific state social support benefits, the historical development of digitalization, and key legislation.

The practical part of the thesis presents the results of a questionnaire survey and the subsequent data analysis, which are illustrated through graphical representations.

Keyword: electrification, quality, citizen, office, public administration, request

Obsah

Úvod.....	10
1 Cíl a metodika bakalářské práce	11
2 Definice Úřadu práce ČR	12
2.1 Hlavní činnosti Úřadu práce.....	12
2.2 Organizační struktura a funkce Úřadu práce ČR	13
2.3 Legislativa	14
3 Systém státní sociální podpory.....	16
3.1 Dělení dávek státní sociální podpory	16
3.1.1 Dávky závislé na výši příjmu	17
3.1.2 Dávky nezávislé na příjmu	17
4 Elektronizace ve veřejné správě	19
4.1 Historie a vývoj elektronizace.....	19
4.2 Význam elektronizace ve veřejné správě	20
4.3 Právní rámec elektronizace	21
4.4 Rizika elektronizace	22
4.4.1 Aktuální problémy při aplikaci elektronizace	23
4.5 Informační systémy využívané v různých oblastech elektronizace	25
4.5.1 Vybrané komunikační kanály	27
4.6 Přístupy a hodnocení fungování elektronických procesů z pohledu úřadů a občanů	28
5 Budoucnost elektronizace na ÚP	30
5.1 Příležitosti pro rozvoj elektronizace.....	31
6 Výsledky	34
6.1 Metoda sběru dat.....	34
6.2 Stanovení hypotéz	35
6.3 Vyhodnocení dotazníku	36

6.4 Vyhodnocení hypotéz.....	55
7 Doporučení ke zefektivnění elektronizace Úřadu práce v Příbrami.....	56
Závěr.....	58
Seznam použitých zdrojů	60
Seznam zkratek	63
Seznam grafů	64
Seznam příloh.....	66
Přílohy	67

Úvod

Tématem této bakalářské práce je elektronizace procesů Úřadu práce v Příbrami. Téma koresponduje s působením autorky v oblasti veřejné správy, konkrétně na specializovaném oddělení detašovaného pracoviště krajské pobočky Úřadu práce v Příbrami. Závěrečná práce se zaměřuje na velmi aktuální a v dnešní době stále více skloňované téma elektronizace.

Elektronizace je proces, kdy dochází k přesunu z papírových forem dokumentů do elektronické podoby a který stále více prorůstá do veškerých záležitostí týkajících se veřejné správy. Nejde ale jen o úřady. Tento proces přeměny můžeme najít skoro ve všech odvětvích průmyslu, jako je gastronomie, hotelnictví, zdravotnictví, školství, automobilová výroba, zemědělství a v mnoha dalších. Tento proces se postupem času vyvíjel a zdokonaloval a prorůstal do všech částí veřejné správy. První náznaky elektronizace se objevovaly již s rozvojem prvních počítačů a v dnešní době jsou již nedílnou součástí dnešního světa, který dal vzniku tak zvané digitální společnosti.

Zavedení elektronizace na Úřadech práce ale i celkově ve veřejné správě může velmi pomoci ke zlepšení efektivity a kvality poskytování služeb, avšak za splnění určitých podmínek. Bohužel, jsou tu stále i mnohé nedostatky, které brzdí efektivní aplikaci elektronizace a které by mohly v určitých případech vést i k opaku. Může jít například o kybernetické hrozby spojené s prací s digitálními programy, špatně zvolené postupy nebo nedostatečné zaškolení zaměstnanců. V opačném případě může proces elektronizace pomoci snížit administrativní zátěž zaměstnancům na přepážkách, zrychlit proces vyřizování žádostí nebo zlepšit přístup k informacím. Na straně občanů může jít především o možnost vyřizovat své záležitosti bez nutnosti osobní návštěvy úřadu.

Práce se skládá z teoretické části, ve které jsou vysvětleny základní pojmy, popsány cíle, postup práce, použité metody a z praktické části, ve které je zpracován výzkum pomocí kvantitativní metody formou dotazníkového šetření.

1 Cíl a metodika bakalářské práce

Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnotit aktuální stav elektronizace procesů Úřadu práce v Příbrami, identifikovat hlavní překážky a příležitosti pro její rozvoj a navrhnout opatření pro zvýšení efektivity a dostupnosti služeb prostřednictvím digitálních nástrojů.

Vedlejším cílem je navrhnout opatření ke zvýšení efektivity, snížení administrativní zátěže a zkvalitnění služeb poskytovaných úřadem občanům.

Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na několik hlavních částí, mezi které patří vymezení základních pojmů Úřad práce, systém dávek státní sociální podpory a pojem elektronizace a její význam ve veřejné správě. Dále pojednává o legislativních úpravách, využitím základních technologií, vybraných komunikačních kanálech, dopadech na bezpečnost uživatelů, aktuálních problémech při její aplikaci, přístupech a hodnocení občany a úřady a příležitostech pro rozvoj. V dalších částech se řeší především činnosti Úřadu práce, popis konkrétních dávek státní sociální podpory, historický vývoj elektronizace a stěžejní zákony. Teoretická část bakalářské práce čerpá především z odborné literatury, z níž je jeden zdroj zahraniční a také z elektronických zdrojů, které nejlépe definují hlavní problematiku.

Praktická část bakalářské práce je věnována stanovení závěru, výsledkům dotazníkového šetření a následné analýze získaných dat, které jsou znázorněny pomocí grafů. Snaží se odpovědět na hypotézy, které byly stanoveny na začátku výzkumu a naplnění hlavních a vedlejších cílů bakalářské práce. Pro získání výsledků byla využita metoda dotazníkového šetření, které je jednou z metod kvantitativního výzkumu. Jeho výhodu lze vidět ve vysokém počtu nashromážděných dat.

Při realizaci výzkumu byly za pomoci dotazníků osloveni pracovníci Úřadu práce v Příbrami, ve větší míře se jedná o dlouholeté zaměstnance a zaměstnance z praxe, u kterých byly zjišťovány znalosti ohledně digitálních technologií, orientace při práci s digitálními systémy důležitými pro jejich práci nebo jak pohlíží na aktuální stav elektronizace na jejich pracovišti.

2 Definice Úřadu práce ČR

Úřad práce České republiky je správním úřadem s celostátní působností a organizační složkou státu. Byl zřízen 1. dubna 2011 a to z. č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů. Jeho hlavním řídicím orgánem je Ministerstvo práce a sociálních věcí, který je současně jeho nadřízený správní orgán. Úřad práce České republiky rozhoduje ve správním řízení v 1. stupni a o odvoláních proti rozhodnutí Úřadu práce České republiky rozhoduje Ministerstvo práce a sociálních věcí.¹

2.1 Hlavní činnosti Úřadu práce

Podpora v nezaměstnanosti: Úřad práce vyplácí dávky v nezaměstnanosti lidem, kteří přišli o práci, pokud splňují podmínky pro jejich získání.

Zprostředkování zaměstnání: pomáhá lidem hledat nové pracovní příležitosti. Poskytuje informace o volných pracovních místech a může nabídnout poradenství při hledání práce.

Profesionální poradenství: poskytuje poradenství při výběru povolání, rekvalifikacích nebo změnách kariéry, aby pomohl lidem získat nové dovednosti a lépe se přizpůsobit požadavkům pracovního trhu.

Vzdělávací a rekvalifikační kurzy: podporuje rekvalifikace pro ty, kteří si chtějí zvýšit kvalifikaci nebo se naučit nový obor, což zvyšuje jejich šance na nalezení nového zaměstnání.

Podpora zaměstnavatelů: může pomoci firmám například s nábořem pracovníků nebo s příspěvky na vytváření nových pracovních míst pro nezaměstnané.

Podpora osob se zdravotním postižením: pomáhá i těmto lidem při hledání zaměstnání a může zajišťovat různé programy podpory a úpravy pracovních podmínek.²

¹ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *O Úřadu práce České republiky*. [online]. 2024, 9.1.2024. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/o-uradu-prace>. [cit. 2025-02-14].

² ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *Služby a činnosti Úřadu práce České republiky v oblasti zaměstnanosti*. [online]. 9.1.2024. Dostupné z: https://www.uradprace.cz/sluzby-uradu-prace?utm_source=chatgpt.com. [cit. 2025-02-14].

Podpora osob se zdravotním postižením: pomáhá i těmto lidem při hledání zaměstnání a může zajišťovat různé programy podpory a úpravy pracovních podmínek.³

2.2 Organizační struktura a funkce Úřadu práce ČR

Činnost Úřadu práce může probíhat na několika úrovních. Každý subjekt organizační struktury plní jiné funkce a úkoly veřejné správy.

- Generální ředitelství;
- Krajské pobočky a pobočky pro hlavní město Prahu;
- Kontaktní pracoviště;
- Detašovaná (dislokovaná) pracoviště;⁴

Generální ředitelství

V čele generálního ředitelství stojí generální ředitel a jeho činností je řídit a kontrolovat činnost krajských poboček Úřadu práce České republiky, kontrolovat výkon krajských poboček, financovat nástroje aktivní politiky zaměstnanosti, organizovat a zabezpečovat součinnost s dalšími orgány státní správy nebo zajišťovat úkoly v oblasti vzdělávání zaměstnanců, atd.

Krajské pobočky

Jde o organizační útvary Úřadu práce ČR, kde v čele stojí ředitel, a kde dochází k přímému kontaktu s klienty a plní své funkce v rámci krajské působnosti. Jde především o činnosti jako zprostředkovávání zaměstnání uchazečům a zájemcům o práci, poskytují poradenské služby v oblasti změny či volby nového povolání nebo dalšího vzdělávání, zajišťují potřebnou rekvalifikaci, poskytují příspěvky a zajišťují výplatu nepojistných sociálních dávek, podpory v nezaměstnanosti, atd.

³ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *Služby a činnosti Úřadu práce České republiky v oblasti zaměstnanosti*. [online]. 9.1.2024. Dostupné z: https://www.uradprace.cz/sluzby-uradu-prace?utm_source=chatgpt.com. [cit. 2025-02-14].

⁴ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *O Úřadu práce*. [online]. Úřad práce ČR. 2024, 9.1.2024. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/o-uradu-prace>. [cit. 2025-01-27].

Kontaktní pracoviště

Jsou to organizační útvary krajských poboček. V čele stojí vedoucí a jejich součástí mohou být i detašovaná nebo dislokovaná územní pracoviště, např. detašované pracoviště Příbram. V rámci kontaktních poboček zprostředkovává především zaměstnání, eviduje uchazeče a zájemce o zaměstnání, podává informace o volných pracovních místech, rozhoduje o zařazení do evidence uchazečů o zaměstnání, rozhoduje o přiznání podpory v nezaměstnanosti, dávkách státní sociální podpory, vede evidenci žádostí o dávky v informačním systému, zpracovává údaje potřebné k rozhodování o dávkách a zpracovává řádné i mimořádné výplaty dávek, atd.⁵

2.3 Legislativa

Úřad práce České republiky je správním orgánem a jeho činnost je řízena a korigována řadou právních předpisů. Jeho legislativní rámec upravují národní a evropské předpisy, a to hlavně směrnice a nařízení Evropské unie v oblastech zaměstnanosti a sociální politiky. Dodržování platných právních předpisů je velmi důležité pro zajištění efektivního fungování Úřadu práce. Legislativa také stanovuje práva a povinnosti uchazečů o zaměstnání, zaměstnavatelů i samotného úřadu.⁶

Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce upravuje pracovněprávní vztahy mezi zaměstnanci a zaměstnavateli a stanovuje práva a povinnosti obou stran, především v oblasti vzniku, změny a zániku pracovního poměru, pracovní dobu, mzdu, aj.

Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti upravuje podmínky zaměstnávání v České republice a stanovuje práva a povinnosti, jak občanů (uchazečů o zaměstnání), tak zaměstnavatelů a úřadů práce v oblastech zprostředkování zaměstnání, rekvalifikace, podpory v nezaměstnanosti, aj.

Zákon. č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů stanovuje postavení, organizaci a činnost Úřadu práce ČR a vymezuje, jaké jsou jeho pravomoci a povinnosti v této oblasti. Především může jít o právo poskytovat dávky

⁵ TOMEŠ, I. *Sociální správa*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. 304 s. ISBN 978-80-7367-483-0.

⁶ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *Právní předpisy*. [online]. 2019. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/pravni-predpisy-1>. [cit. 2025-03-18].

a kontrolovat jejich oprávněnost, povinnost spolupracovat s ostatními orgány veřejné správy, aj.

Zákon. č. 118/2000 Sb., o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele upravuje situace, kdy zaměstnavatel není schopen vyplácet mzdu (je v platební neschopnosti).

Zákon. č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře upravuje dávky státní sociální podpory, které stát poskytuje občanům zejména s dětmi, za účelem podpory rodiny a zajištění základních životních potřeb.

Zákon. č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi upravuje podmínky pro poskytnutí pomoci lidem, kteří nemají dostatečné příjmy k zajištění základních životních potřeb a nemohou si je sami zajistit.

Zákon. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách stanovuje pravidla pro poskytování sociálních služeb osobám v nepříznivých sociálních situacích (např. senioři, osoby se zdravotním postižením, bezdomovci).

Zákon. č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením řeší dávky a průkazy pro osoby se zdravotním postižením, které pomáhají kompenzovat znevýhodnění osob se zdravotním postižením v jejich běžném životě.

Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů stanovuje práva a povinnosti úředníků, kteří pracují pro obce, kraje a města, tedy pro tzv. územní samosprávné celky.⁷

⁷ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *Právní předpisy*. [online]. 2019. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/pravni-predpisy-1>. [cit. 2025-03-18].

3 Systém státní sociální podpory

Dávky státní sociální podpory slouží k zajištění minimální životní úrovně občanů, pomoci lidem v obtížných sociálních situacích. Zaměřuje se na sociální dávky, které chrání jedince před chudobou a sociálním vyloučením. Pro nárok na dávky a výpočet dávek státní sociální podpory se používají částky životního minima dle zákona č. 110/2006 Sb., o životním a existenčním minimu. Žádosti o poskytování dávek státní sociální podpory vyřizují kontaktní místa příslušných úřadů práce podle místa trvalého pobytu osoby, která má na dávku nárok.⁸

3.1 Dělení dávek státní sociální podpory

Podle zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře se jednotlivé dávky dělí na dávky závislé (testované) na výši příjmu a dávky nezávislé (netestované). To znamená, že některé dávky jsou poskytovány pouze v případě, že příjem domácnosti nepřesáhne zákonem stanovenou hranici (například přídavek na dítě), zatímco jiné náleží všem občanům splňujícím podmínky bez ohledu na příjem (např. rodičovský příspěvek).

Dávky státní sociální podpory představují důležitý nástroj sociální politiky státu. Slouží k finančnímu zabezpečení rodin s dětmi a dalších osob v situacích, kdy jim vznikají zvýšené životní náklady nebo klesají příjmy (například při narození dítěte, v době péče o dítě, při úmrtí živitele apod.). Cílem je zajistit alespoň minimální životní úroveň občanům v sociálně citlivých obdobích jejich života.⁹

Jednotlivé dávky jsou plně financovány ze státního rozpočtu, tedy z veřejných prostředků, především z vybraných daní. Výplaty dávek zajišťují příslušné krajské pobočky Úřadu práce České republiky.¹⁰

⁸ KREBS, V. *Sociální politika*. 6. vyd. Wolters Kluwer, 2015. 568 s. ISBN 978-80-7478-921-2.

⁹ Zákon č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře. Dostupné online: <https://www.zakonyprolidi.cz/1995-117>

¹⁰ BŘESKÁ, N. *Státní sociální podpora: s komentářem a příklady*. 14. vyd. Olomouc: Anag, 2012. 218 s. ISBN 978-80-7263-739-3.

3.1.1 Dávky závislé na výši příjmu

Jde o dávky státní sociální podpory, kde se u jejich posuzování nároku na dávku přihlíží k příjmům všech společně posuzovaných osob uvedených v žádosti.

Přídavek na dítě je dlouhodobá dávka poskytována rodinám s dětmi, která je poskytována nezaopatřenému dítěti, tj. dítěti do skončení povinné školní docházky, nejdéle však do 26 let věku dítěte.

Příspěvek na bydlení se poskytuje rodinám nebo jednotlivcům, kteří mají nízké příjmy a slouží pro pokrytí základních nákladů spojených se zajištěním bydlení. Nárok na příspěvek má vlastník nebo nájemce bytu přihlášený v bytě k trvalému pobytu.

Porodné je jednorázová dávka, sloužící k zajištění nákladů, které souvisejí s narozením prvního dítěte. Výše porodného je stanovena na 13 000 Kč na první živě narozené dítě. V případě, že se s prvně narozeným dítětem narodí další živě narozené dítě nebo děti, činí částka porodného celkem 19 500 Kč.¹¹

3.1.2 Dávky nezávislé na příjmu

Zahrnuje dávky státní sociální podpory, kde se při jejich posuzování nároku nepřihlíží k příjmům všech společně posuzovaných osob, které jsou uvedeny v žádosti.

Rodičovský příspěvek vzniká rodiči, který po celý kalendářní měsíc osobně, celodenně a řádně pečuje o nejmladší dítě v rodině. Celková částka tohoto příspěvku činí 350 000 Kč avšak maximálně do 3 let věku dítěte nebo do vyčerpání celkové částky.

Dávky pěstounské péče přispívají na potřeby spojené s péčí o dítě, o které se rodiče nemohou nebo nechtějí starat a které je svěřeno do pěstounské péče. Zahrnuje příspěvek na úhradu potřeb dítěte, odměnu pěstounů, příspěvek při převzetí dítěte a příspěvek na zakoupení motorového vozidla.

¹¹ DUKOVÁ, I., DUKA, M., KOHOUTOVÁ, I. *Sociální politika*. Praha: Grada, 2013. 200 s. ISBN 978-80-247-3880-2.

Pohřebné je jednorázová dávka, poskytovaná osobě, která vypravila pohřeb nezaopatřenému dítěti nebo osobě, která byla rodičem nezaopatřeného dítěte. Výše pohřebného je stanovena na částku 5 000 Kč a podmínkou čerpání je, že zemřelá osoba musí mít ke dni úmrtí trvalý pobyt na území České republiky.¹²

¹² DUKOVÁ, I., DUKA, M., KOHOUTOVÁ, I. *Sociální politika*. Praha: Grada, 2013. 200 s. ISBN 978-80-247-3880-2.

4 Elektronizace ve veřejné správě

Elektronizace je proces, který zahrnuje přenos od papírových postupů k digitálním formám komunikace a správy dat. Jde o proces, který se ve veřejné správě stává stále důležitější a jeho hlavním cílem je vytvořit moderní prostředí, kde mohou občané snadno a efektivně komunikovat s úřady.

Jedná se o prorůstání informačních a komunikačních technologií do celé společnosti a dává příležitosti vzniku tzv. digitální společnosti. Dotýká se prakticky všech oblastí lidské činnosti jako je průmysl, doprava, zdravotnictví, školství, gastronomie, bankovníctví, obchodu, veřejné správy, atd.

4.1 Historie a vývoj elektronizace

Počátky elektronizace byly spojovány s rozvojem počítačů a informačních technologií, kdy vznikly první počítače a počítačové sítě.

Dalším významným obdobím vývoje je vznik internetu a přechod na osobní počítače, což vedlo k širšímu využití procesů elektronizace v domácnostech a firmách.

Masivní rozmach internetu a jeho dostupnost pro širokou veřejnost vedl k nárůstu nových služeb, jakou jsou elektronická pošta, online obchody, vznik webových stránek, apod. Během 20. století se digitální služby přesunuly i do mobilních telefonů. Začaly se objevovat mobilní datové služby, aplikace, růst sociálních sítí, což přineslo nový přístup k informacím a obchodování, které se staly důležitou součástí moderní komunikace.

V dnešní době je elektronizace proces, který se stal neoddělitelnou součástí každodenního života lidí ve všech oblastech života. Vznikaly nové technologie, umělá inteligence, cloudové uložení, internetové měny, které mají zásadní vliv na modernizaci společnosti.

V budoucnosti by to mohlo znamenat rapidní rozvoj digitálních technologií, které by mohly mít klíčovou roli při vzniku inteligentních měst, zdravotní péče, vzdělání, apod.

Během nárůstu těchto technologií je kladen velký důraz na zajištění dostatečné kybernetické bezpečnosti a ochrany dat před zneužitím a kybernetickými útoky.¹³

Jedním z klíčových cílů modernizace veřejné správy se stalo zavedení principu tzv. „One Stop Shop“, tedy modelu, v němž občané mohou efektivně vyřídit většinu situací prostřednictvím jednoho digitálního místa.¹⁴

4.2 Význam elektronizace ve veřejné správě

Elektronizace ve veřejné správě velmi příznivě přispívá ke zvýšení efektivnosti a dostupnosti služeb poskytovaných Úřadem práce pro občany. Její zavádění urychluje vyřizování činností, snižuje administrativní zátěž a může omezit možnost vzniku chyb. Pokročilé technologie zároveň posilují ochranu citlivých údajů a zjednodušují komunikaci mezi institucemi.

Zvýšení efektivity a úspora času umožňuje rychlejší zpracování informací a dokumentů. Například online formuláře snižují čas potřebný k vyřízení žádosti a zjednodušují administrativní postupy.

Zlepšení přístupů k informacím jde především o snadnější přístup občanů k informacím a službám prostřednictvím online portálů a aplikací. Tím se především zvyšuje úroveň zapojení veřejnosti do procesů veřejného rozhodování .¹⁵

Snížení nákladů může přispět k výrazným úsporám nákladů například na papír, poštovné a fyzické skladování dokumentů. Tyto úspory mohou pak být využity na jiné důležité oblasti veřejné správy.

Zlepšení služeb je největším benefitem pro občany, jelikož služby jim jsou poskytovány 24 hodin denně a možnost vyřídit své záležitosti z pohodlí domova bez toho, aby museli navštěvovat přímo příslušné úřady.¹⁶

¹³ VEBER, J. *Digitalizace ekonomiky a společnosti*. Praha: Management Press, 2018. 198 s. ISBN 978-80-7261-554-4.

¹⁴ ŠTĚTROŇ, B. *Úvod do eGovernmentu : právní a technický průvodce*. 11. vyd. Praha: Úřad vlády české republiky, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3.

¹⁵ MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v českém právu*. Praha: Linde Praha, 2006. 244 s. ISBN 80-7201-614-8.

¹⁶ Tamtéž

Podpora inovací představuje nové možnosti pro inovativní přístupy k veřejným službám. Může jít například o využívání umělé inteligence pro zlepšení rozhodovacích procesů.¹⁷

4.3 Právní rámec elektronizace

Právní rámec tvoří soubor legislativních norem, které upravují elektronizaci úředních procesů a využívání informačních technologií. Zásadní roli představují především zákony o e-Governmentu, ochraně osobních údajů a kybernetické bezpečnosti, které zajišťují bezpečné a efektivní poskytování služeb elektronickou podobou.

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů upravuje právní rámec pro elektronickou komunikaci s úřady (zejména prostřednictvím datových schránek) a upravuje převod listiny na elektronickou podobu, a naopak se stejnou právní platností.

Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (GDPR) doplňuje a upřesňuje nařízení EU v českém právním prostředí a řeší ochranu osobních údajů občanů při jejich zpracování.

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu upravoval pravidla pro používání elektronického podpisu. Tento zákon byl částečně nahrazen nařízením EU, č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu.

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích upravuje pravidla pro provozování elektronických komunikací a pravidla pro ochranu uživatelů.

Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti upravuje povinnosti subjektů důležitých pro bezpečnost IT systémů.

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy upravuje pravidla pro fungování informačních systémů veřejné správy a upravuje koordinaci digitální veřejné správy a správu datových registrů.

¹⁷ Tamtéž

Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby stanovuje právo občanů komunikovat se státem elektronicky, tzv. „digitální formou“.¹⁸

4.4 Rizika elektronizace

Elektronizace znamená, že se stále více činností přesouvá do online prostředí, to ale ovšem přináší také nová nebezpečí, která můžou negativně ovlivnit jak samotného jednotlivce, tak společnost. Uživatelé by proto měli být opatrní a chránit si své informace.¹⁹

S rozvojem elektronizace ve veřejné správě souvisí i nárůst **kybernetických hrozeb**. Důvodem je, že státní instituce veřejné správy se stále častěji stávají terčem útoků hackerů.²⁰

Kybernetická bezpečnost zahrnuje ochranu před kybernetickými hrozbami, jako jsou například neoprávněné přístupy do systému, útoky virovými hrozbami, zneužití informací, či podvodné emaily nebo SMS zprávy. Cílem je především zajistit důvěrnost informací, což je klíčové pro efektivní a bezpečné poskytování služeb Úřadu práce. Tato oblast je upravena v zákoně č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, který stanovuje práva a povinnosti subjektů v oblasti kybernetické bezpečnosti. K zajištění kybernetické bezpečnosti je důležité dodržovat určitá bezpečnostní opatření – dvoufázové ověřování, šifrování dat nebo pravidelná školení.²¹

Se sběrem dat, která jsou základní činností elektronizace, souvisí **ztráta soukromí**, což může vést k nebezpečnému sledování uživatelů. Mezi hlavní problémy patří neoprávněné shromažďování osobních údajů, možnost sledování chování lidí na internetu a riziko zneužití dat k manipulaci.

¹⁸ VANÍČEK, Z., MARCHAL, S., PROKEŠ, J., ŠTĚDRŮŇ, B. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha: Linde Praha, 2011. 200 S. ISBN 978-80-7201-855-0.

¹⁹ FEREBAUEROVÁ, R., PEKÁREK, O. *Digitální ekonomika a společnost*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2019. 113 s. ISBN 978-80-7556-048-3.

²⁰ VEBER, J. *Digitalizace ekonomiky a společnosti*. Praha: Management Press, 2018. 198 s. ISBN 978-80-7261-554-4.

²¹ FEREBAUEROVÁ, R., PEKÁREK, O. *Digitální ekonomika a společnost*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2019. 113 s. ISBN 978-80-7556-048-3.

Důležitá je ochrana soukromí, která představuje především správné a zákonné zpracování osobních údajů občanů: jméno a příjmení, rodné číslo, adresa, informace o zdravotním stavu nebo informace o příjmech, tak aby byla chráněna jejich práva na soukromí. Tento proces zahrnuje shromažďování, ukládání, zpracování a sdílení osobních údajů v souladu s platnými právními předpisy a zákony. Hlavní zákon, který upravuje postupy na ochranu osobních údajů je zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (GDPR). Úřady práce jsou povinny využívat technická a organizační opatření k zabezpečení těchto údajů proti neoprávněnému přístupu nebo zneužití.²²

Elektronizace velmi mění způsob komunikace a práci s moderními technologiemi, díky nimž může vznikat nadměrná **technologická závislost** uživatelů na těchto technologiích. Může jít například o ztrátu schopnosti fungovat bez digitálních nástrojů, sníženou schopnost kritického myšlení kvůli umělé inteligenci nebo zhoršení zdraví.

V neposlední řadě může mít velký vliv na **sociální nerovnosti** mezi různými sociálními skupinami. Může jít například o problémy v rámci nerovného přístupu k moderním technologiím u sociálně slabších nebo vyloučených skupin.²³

Obavy z dopadu moderních technologií na trh práce a pracovní místa sahají až do průmyslové revoluce, přes velkou hospodářskou krizi až po současnost. V dnešní době se obavy z **pracovní nejistoty** týkají zejména umělé inteligence a také s rostoucí polarizací na trhu práce.²⁴

4.4.1 Aktuální problémy při aplikaci elektronizace

V minulosti se rozvoj elektronizace nedařil, protože různé instituce vytvářely své vlastní elektronické služby a systémy bez koordinace. V návaznosti na tento problém vzniklo mnoho systémů, které spolu nekomunikují a jsou navzájem nekompatibilní.

²² FEREBAUEROVÁ, R., PEKÁREK, O. *Digitální ekonomika a společnost*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2019. 113 s. ISBN 978-80-7556-048-3.

²³ VEBER, J. *Digitalizace ekonomiky a společnosti*. Praha: Management Press, 2018. 198 s. ISBN 978-80-7261-554-4.

²⁴ LARSSON, Anthony a TEIGLAND, Robin. *The Digital Transformation of Labor: Automation, the Gig Economy and Welfare*. 2.edition. New York: Routledge, 2020. 337 p. ISBN 978-0-367-33070-5.

V dnešní době existují stále některé překážky, které brání vývoji elektronizace nebo její činnost nějakým způsobem omezují. Tyto překážky ovlivňují jak efektivní poskytování služeb ze strany úřadů, tak špatnou dostupnost ze strany občanů.²⁵

Hlavní brzdou mohou být technické problémy, kdy stále dochází k nesouladu dat, což ztěžuje práci Úřadu práce. Především dochází k nesprávnému sdílení dat, nebo situacím, kdy nedochází k sehrání potřebných dat. Tyto problémy se objevují především v oblastech špatného sehrávání příjmů od zaměstnavatelů, informací z Okresní správy sociálního zabezpečení (OSSZ) o peněžitě pomoci v mateřství nebo při sehrání informací z některých ze základních registrů.

Dalším problémem může být například odpor občanů ke změnám a přirozený demografický vývoj. Protože kromě elektronických služeb jsou stále k dispozici jejich tradiční papírové formy, což ve velké míře zpomaluje přechod do elektronické podoby. Důvodem je, že lidé se často bojí nových technologií, což je spojeno s nedůvěrou k úřadům. S tím je také spojen fakt, že demograficky starší populace občanů není dostatečně digitálně gramotná a má větší problém s využíváním elektronických služeb.

Občané jsou často nedostatečně informováni o možnostech dostupnosti elektronických služeb. To má za následek, že velká část populace nedokáže nebo neví, jak správně využívat některé komunikační systémy. Úřady by tedy měly občany aktivně informovat o svých službách a podporovat je k tomu, aby aktivně využívali možnost podávat své žádosti elektronicky a být nápomocní těm, kteří si s těmito kroky neví rady. S tím velmi souvisí fakt, že zaměstnanci úřadu práce jsou ve větší míře neochotní ve smyslu podpory a objasnění elektronických služeb.

Kámen úrazu nastává i při komunikaci jak uvnitř organizační struktury Úřadu práce, tak mezi jednotlivými institucemi veřejné správy. Velmi často nedochází k předávání podstatných informací mezi samotnými zaměstnanci konkrétního pracoviště, což vede k nesprávnému zpracování žádostí a k následným odvoláním a námitkám žadatelů o příspěvek. Z tohoto důvodu se objevuje i větší nedůvěra občanů k úřadům. Problém nastává také při informovanosti u jednotlivých institucí veřejné správy. Jde zejména o neochotu a dlouhé časové prodlevy vyřízení konkrétních požadavků, které by v jiném

²⁵ EFEKTIVNÍ INFORMATIZACI VEŘEJNÉ SPRÁVY MŮŽE NAPOMOCI JEN SDÍLENÍ SYSTÉMŮ. *Moderní obec* [online]. 2022 [cit. 2025-06-16]. Dostupné z: <https://moderniobec.cz/efektivni-informatizaci-verejne-spravy-muze-napomoci-jen-sdileni-systemu>.

případě vedli k rychlejšímu vyřízení žádostí. S tím ve velké míře souvisí velmi aktuální problém extrémní vytíženosti skoro všech pražských poboček Úřadu práce. Úředníci nestíhají zpracovávat žádosti o dávky z důvodu velkého vytížení a velkého nárůstu žádostí z důvodu, že stále více dochází k stěhování populace do hlavního města za práci a lepšími podmínkami. Úředníci nestíhají zpracovávat velký počet žádostí, a tak komunikace s pražskými úřady je velmi pomalá až nulová. Tento problém se začal řešit vznikem detašovaných pracovišť, které mají za úkol pomáhat redukovat množství počtu žádostí v Praze a umožnit plnit lhůty pro vyřízení žádostí. Často se to ale děje na úkor efektivní práce zaměstnanců detašovaných pracovišť, kdy jsou kladené příliš vysoké nároky na tyto pracoviště od Ministerstva práce a sociálních věcí a Generálního ředitelství Úřadu práce.

4.5 Informační systémy využívané v různých oblastech elektronizace

Jde o systémy, které usnadňují například zpracování dávek, evidenci uchazečů nebo komunikaci s občany. K tomu využívají ve velké míře elektronické formuláře, datové schránky a online portály pro podávání žádostí a další systémy, což urychluje vyřizování agendy.

Elektronická identifikace: umožňují občanům přihlašovat se do online služeb úřadu práce prostřednictvím identifikačních technologií bez nutnosti osobní návštěvy. K ověření identity občana se využívá velká řada elektronických identifikací. K nejčastěji využívaným informačním systémům patří **bankovní identita a eObčanka**.

Online podávání žádosti a digitální služby: občané mohou podávat žádosti, jako příspěvek na bydlení, příspěvek na dítě, rodičovský příspěvek elektronicky prostřednictvím **klientského portálu JENDA**, kde mohou sledovat stav své žádosti a získávat důležité informace bez nutnosti osobní návštěvy.

Další možností, jak mohou občané online vyřizovat své záležitosti je prostřednictvím **e-podatelný**, kde zaměstnanci úřadu přijímají podání opatřená zaručeným elektronickým podpisem, ale i nepodepsaných elektronických podání. Takové podání musí být potvrzeno do 5 dnů písemně nebo též elektronicky.²⁶

²⁶ ŠPAČEK, D. *EGovernment - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.

Elektronický podpis slouží k podepsání elektronického dokumentu osobou, která si ho sama vytvoří. Podmínky pro využívání upravuje zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a jeho účelem je ověření identity podepisující osoby, zajištění toho, že obsah dokumentu nebude po podepsání změněn a zaručuje to, že podpis nelze popřít.²⁷

Digitalizace interních procesů: jde o činnosti, která probíhají uvnitř jednotlivých úřadu při jejich činnosti. Může jít například o **digitální zpracování žádosti o dávky**, kde místo ručního zpracovávání žádostí jsou žádosti skenovány a zpracovávány automatizovanými systémy, což pomáhá urychlit celý proces. Jako další nejčastěji využívanou technologii může být **elektronická spisová služba**. Jde o souhrn všech úkonů týkajících se dokumentů od jejich vzniku nebo dodání organizací, včetně jejich vyřazení a skartace.

Sdílení dat mezi úřady: jde o informační systémy, které jsou definovány zákonem č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy a ve znění pozdějších předpisů v § 3 odst. 1 výše uvedeného zákona. Tento zákon je vymezuje jako soubor informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné správy.²⁸

Jde o strukturované soubory zahrnující následující složky: lidi, technologie a procesy; které společně umožňují sběr, zpracování, uchovávání a distribuci informací. Tento proces sdílení dat umožňuje rychlejší ověření údajů.²⁹

V této oblasti se často využívají systémy pro **elektronickou kontrolu příjmů**, které slouží k tomu, aby si úřady mohly ověřit příjmy žadatele prostřednictvím propojení se systémem Finanční správy nebo České správy sociálního zabezpečení (ČSSZ). Tento proces eliminuje potřebu dokládat některé dokumenty ručně.³⁰

Dále může jít o **propojení s registry**, kdy dochází k propojení například s registry obyvatel, registry zaměstnavatelů, registry administrativních ekonomických subjektů nebo katastrem nemovitostí.

²⁷ BUDIŠ, P. *Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi*. Praha: Anag, 2008. 157 S. ISBN 978-80-7263-465-1.

²⁸ LIDINSKÝ, V. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

²⁹ MATES, P., MATOUŠOVÁ, M. *Evidence, informace, systémy: právní úprava*. Praha: CODEX Bohemia, 1997. 263 S. ISBN 80-85963-27-2.

³⁰ ŠPAČEK, D. *EGovernment - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.

Automatické sehrávání dat umožňuje získání údajů, důležitých pro daný záměr úřadu. Může jít například o sehrání dávek peněžité pomoci v mateřství, podpory v nezaměstnanosti nebo invalidní důchody.

Využití těchto technologií přispívá k modernizaci veřejné správy, zvyšuje její efektivitu a zlepšuje komunikaci mezi občany a úřadem.³¹

4.5.1 Vybrané komunikační kanály

Úřady práce využívají pro elektronickou komunikaci s občany a dalšími institucemi veřejné správy několik nástrojů eGovernmentu. Může jít například o elektronickou komunikaci prostřednictvím datových schránek nebo e-mailu. Další významnou roli při komunikaci hraje online portál Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV) a klientská zóna JENDA, která umožňuje podávat žádosti a sledovat stav vyřizování žádosti na dálku.³²

Datové schránky představují elektronický systém určený k bezpečné a efektivní komunikaci mezi občany, podnikateli a veřejnou správou. Jejich hlavním cílem je nahradit tradiční papírovou komunikaci elektronickou formou, čímž se zvyšuje efektivita, rychlost a spolehlivost komunikace. Každá schránka je chráněna přístupovými údaji, které jsou vydávány oprávněným osobám a je chráněna šifrováním a dalšími bezpečnostními technologiemi k ochraně obsahu zpráv před neoprávněným přístupem.³³

Czech POINT slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy, umožňující komunikaci se státem pomocí jednoho místa. Občané zde mohou získat nebo ověřit svá data, ověřit listiny, převést písemnosti do elektronické podoby.³⁴

SMS brána je komunikační kanál, který slouží Úřadu práce České republiky jako nástroj, který umožňuje pracovníkům posílat textové zprávy do všech mobilních sítí v České republice, a to jak jednotlivým příjemcům, tak i ve formě hromadného odesílání. Tyto zprávy mohou mít libovolnou délku a jsou určeny pouze pro interní potřebu a poskytuje administrátorům přístup k úplné evidenci odeslaných i přijatých zpráv. Slouží k usnadnění a zrychlení komunikace mezi úřadem a jeho klienty. Textové zprávy jsou

³¹ Tamtéž

³² VANÍČEK, Z., MARCHAL, S., PROKEŠ, J., ŠTĚDRŮŇ, B. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha: Linde Praha, 2011. 200 S. ISBN 978-80-7201-855-0.

³³ BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. *Datové schránky*. Praha: Anag, 2010. 288 s. ISBN 978-80-7263-617-4.

³⁴ VANÍČEK, Z., MARCHAL, S., PROKEŠ, J., ŠTĚDRŮŇ, B. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha: Linde Praha, 2011. 200 S. ISBN 978-80-7201-855-0.

efektivním prostředkem pro rychlé doručení důležitých informací, jako jsou upozornění na nadcházející termíny, změny v právních předpisech nebo jiné podstatné zprávy.³⁵

4.6 Přístupy a hodnocení fungování elektronických procesů z pohledu úřadů a občanů

Způsob, jakým budou hodnoceny elektronické procesy ve veřejné správě se liší podle pohledu úřadů a občanů. Jelikož úřady se zaměřují hlavně na efektivitu a kvalitu administrativních postupů, občané hodnotí především dostupnost a srozumitelnost digitálních služeb. Hlavní rolí je míra uživatelské jednoduchosti, spolehlivosti a bezpečnosti těchto systémů, jelikož úspěšná elektronizace vyžaduje nejen technologický rozvoj, ale i průběžné přizpůsobování potřebám uživatelů.

Úřady

Zaměstnanci Úřadu práce přistupují k elektronizaci procesů velmi pozitivně. Může jít například o kladné hodnocení následujících činností:

- nahlížení do informačních systémů a registrů;
- elektronizace spisové služby;
- online pošta;
- modernizace technického zajištění pro digitalizaci;

Hlavními brzdami při aplikaci elektronizace na Úřady práce je například nedostatečné financování od státu. Se zlepšením efektivnosti elektronizace Úřadu práce by kromě větší finanční podpory ze strany státu pomohlo například:

- konkrétní návody nebo technická asistence;
- kvalitnější zaučování zaměstnanců formou školení;
- zajistit permanentní a konečné postupy podle kterých by se zpracovávaly žádosti;

³⁵ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *Vítejte na SMS bráně Úřadu práce ČR: Elektronizace nemocenských dávek*. [online]. 2025. Dostupné z: <https://www.sms-operator.cz/up/index.aspx>. [cit. 2025-03-10].

Občané

Občané považují efektivitu a kvalitu elektronických procesů od Úřadů práce jako spíše negativní, a to z toho důvodu, že se velká část občanů cítí nedostatečně informovaná o současných možnostech a nástrojích elektronizace, i když na začátku jevila společnost o elektronizaci velký zájem. Občané dále často kritizují zejména:

- dlouhou reakční dobu úřadu;
- neochotu úředníků při vyřizování jejich žádostí;
- nepřehlednost a složitost online služeb;
- nedostatečná informovanost občanů při práci s informačními portály;
- nepřehlednost formulářů;

Naopak si chválí využívání prostředků a nástrojů digitalizace, například Portál občana.

Ze služeb poskytovaných online Úřadem práce občané nejčastěji využívají služby, jako jsou:

- podání žádosti o rodičovský příspěvek, přídavek na dítě, příspěvek na bydlení;
- podání žádosti o peněžitou pomoc v mateřství;³⁶

³⁶ STROUHAL, J., BOKŠA, M., BOKŠOVÁ, J., HORÁK, J., PAVLICA, K. *Úroveň digitalizace a zájem o digitální služby z pohledu občanů, firem a úřadů*. Mladá Boleslav: ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA, 2020. 60 s. ISBN 978-80-7654-028-6.

5 Budoucnost elektronizace na ÚP

V České republice se stále více rozšiřuje elektronizace veřejné správy. Do budoucna jsou plánovány další cíle v oblasti elektronické veřejné správy, které by měly přispět k ještě větší efektivnosti a komunikaci s úřady.

Jedním z důležitých cílů bude zvýšení bezpečnosti a důvěryhodnosti elektronické komunikace s úřady nebo investice do moderních technologií, které zajistí ochranu osobních údajů a zabrání zneužití online služeb.

Především půjde o to, aby občané cítili při vyřizování úředních záležitostí online stejnou úroveň bezpečí jako při osobní návštěvě úřadu.³⁷

Zlepšení online služeb: Úřad práce se snaží o zdokonalování systému JENDA, který slouží občanům k elektronickému podání žádostí a komunikaci s úřadem prostřednictvím zařízení s internetovým připojením.³⁸

Rozvoj krajské sítě a doplňkové sítě: v letech 2025–2027 bude v plánu Úřadu práce pokračovat v rozvoji krajské sítě prostřednictvím doplňkové sítě, která bude mít za cíl dvakrát ročně plnit předem definované úkoly. Tento plánovaný přístup má za cíl zajistit efektivní poskytování služeb v různých regionech a reagovat na specifické potřeby trhu práce v jednotlivých krajích.³⁹

Schválení super dávky: Ministerstvo práce a sociálních věcí připravilo rozsáhlou reformu, která zjednoduší a zefektivní stávající systém dávek. Hlavním cílem této reformy je, aby motivovala domácnosti ke zlepšení své situace a podpora soběstačnosti.

Jde o sloučení čtyř příjmově testovaných dávek (přídavek na dítě, příspěvek na bydlení, příspěvek na živobytí a doplatek na bydlení), které budou sloučeny do jedné

³⁷ MINISTERSTVO.CZ. *E-government: Revoluce ve veřejné správě?* [online]. 2024. Dostupné z: <https://ministerstvo.cz/e-government-revoluce-ve-verejne-sprave/#nevyhody-egovernmentu>. [cit. 2025-03-10].

³⁸ ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *Od ledna 2025 rozšiřujeme Jendu*. [online]. 2025. Dostupné z: https://www.uradprace.cz/od-ledna-2025-muzete-pri-hledani-zamestnani-zadat-online?utm_source=chatgpt.com. [cit. 2025-03-10].

³⁹ PORTÁL PRO SOCIÁLNÍ OBLAST HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY. *Podmínky rozvoje a rozvoj nových kapacit v Krajské síti od 1. 1. 2025 – Doplňková síť*. [online]. 2025. Dostupné z: https://www.novinky.cz/clanek/ekonomika-urad-prace-evidence-pracovni-mista-zmena-2025-40501956?utm_source=chatgpt.com. [cit. 2025-03-10].

super dávky. Tato dávka má za cíl pokrýt všechny nároky domácnosti a zjednodušit administrativní procesy. Žadatelé budou tedy moc podat pouze jednu digitální žádost, kterou mohou vyřídit online.⁴⁰

Elektronizace nemocenských dávek: od 1. ledna 2025 vstoupila v platnost novela zákona, která zavádí elektronickou komunikaci při vyřizování dávek nemocenského pojištění, jako je peněžitá pomoc v mateřství (mateřská), ošetřovné, dlouhodobé ošetřovné, otcovské dávky a vyrovnávací příspěvek v těhotenství a mateřství. Elektronizace těchto dávek bude fungovat na podobném principu jako eNeschopenka, což má zjednodušit a zpřehlednit komunikaci mezi jednotlivými účastníky procesu.⁴¹

5.1 Příležitosti pro rozvoj elektronizace

Elektronizace na Úřadech práce nabízí řadu příležitostí ke zlepšení efektivity a kvality poskytovaných služeb. Může jít především o rozvoj v oblasti školení zaměstnanců, využití umělé inteligence (AI) nebo využití chatbotů a virtuálních asistentů.

Dále se mohou Úřady práce zaměřit například na zvyšování počtu svých zaměstnanců na pracovištích nebo vytvoření vybrané skupiny školitelů, která by se zaměřovala na zaučování nových zaměstnanců.

Příležitost, jak pomoci v rozvoji elektronizace je několik, pro účel této bakalářské práce byly vybrány následující:

Školení zaměstnanců a ucelený systém postupů při práci

Pro úspěšné zavádění a fungování elektronizace je nezbytné, aby úřady zajistily efektivní školení svých zaměstnanců v různých oblastech a také zavedly ucelený systém přesně daných postupů, která budou při práci dodržovat. Úřad práce k tomuto účelů využívá různé kurzy a webináře, které učí zaměstnance v těchto oblastech.

⁴⁰ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ [MPSV]. *Vláda schválila nový návrh zákona o dávce státní sociální pomoci. Revize dávek ocení ty, kteří se snaží a lépe zacílí na nízkopříjmové domácnosti.* [online]. 2025. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/vlada-schvalila-novy-navrh-zakona-o-davce-statni-socialni-pomoci-revize-davek-oceni-ty-kteri-se-snazi-a-lepe-zacili-na-nizkoprijmove-domacnosti>. [cit. 2025-03-10].

⁴¹ KURZYCZ. *Změny dávek 2024, 2025, 2026: připravované a stávající změny ve státních dávkách: Elektronizace nemocenských dávek.* [online]. 2025. Dostupné z: <https://www.kurzy.cz/prispevky-davky/reforma/>. [cit. 2025-03-10].

Důvodem je, že digitalizace přináší nové nástroje, které vyžadují odpovídající dovednosti a znalosti. To, že se stanový přesné postupy pro všechny může pomoci k zefektivnění práce a předejít tak možným chybám a odlišnostem při zpracovávání žádostí.

Mezi hlavní oblasti školení by mělo patřit:

- **Práce s digitálními systémy**

Úřady by měly docílit toho, aby zaměstnanci byli seznámeni s novými technologiemi a systémy, které budou využívat při své práci a měly by zajistit dostatečné proškolení při práci s těmito technologiemi, aby se zamezilo zbytečným chybám.

- **Digitální gramotnost a komunikační dovednosti**

Úřady by se měly snažit dosáhnout zlepšení obecných znalostí a digitálních dovedností zaměstnanců v oblasti informačních technologií pro efektivní využívání elektronických nástrojů. Patří sem například znalosti v oblasti internetu, znalosti práce v textových dokumentech nebo práce s online formuláři.⁴²

- **Kybernetická bezpečnost a ochrana osobních údajů**

S nárůstem těchto technologií je důležité, aby zaměstnanci rozuměli zásadám kybernetické bezpečnosti práce a ochraně dat při práci s citlivými údaji. To zahrnuje především dostatečnou obezřetnost při využívání internetových služeb, ověřování podezřelých emailů nebo pozornost při otvírání nerelevantních odkazů.⁴³

Využití umělé inteligence

Využití umělé inteligence v procesech Úřadů práce může nabízet velkou řadu výhod a možností pro zlepšení poskytovaných služeb a zvýšení efektivity. Může se jednat například o automatizaci rutinních procesů, z praxe může jít například o každodenní přerozdělování žádostí o dávky státní sociální podpory mezi jednotlivé dávkové specialisty, pokročilou analýzu dat nebo zlepšení rozhodovacích procesů.

⁴² DVOŘÁKOVÁ, T. *Projekty zaměřené na digitální gramotnost*. [online]. 2018. Dostupné z: https://www.dvs.cz/clanek.asp?id=6762423&utm_source=chatgpt.com. [cit. 2025-03-10].

⁴³ BOZP.CZ. *Kybernetická bezpečnost jako součást školení BOZP: Elektronizace nemocenských dávek*. [online]. 2024. Dostupné z: <https://www.skolenibozp.cz/aktuality/kyberneticka-bezpecnost/>. [cit. 2025-03-10].

Chatboti (virtuální asistenti)

Jedním z prvních nástrojů využívajících určitou formu umělé inteligence ve veřejné správě České republiky byl chatbot určený k interakci s občany. K jeho širšímu zavedení došlo především v důsledku pandemie COVID, kdy bylo nutné přizpůsobit způsob poskytování informací veřejnosti a změnit model komunikace s ní. Například Úřad práce Příbram využívá ke komunikaci s občany virtuální asistentku Kate.⁴⁴

⁴⁴ MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY [MVČR]. *Analýza a zhodnocení potenciálu využití automatizace a umělé inteligence v agendách veřejné správy*. [online]. 2023. Dostupné z: <https://mv.gov.cz/>. [cit. 2025-03-11].

6 Výsledky

6.1 Metoda sběru dat

Praktická část bakalářské práce se zaměřuje na zhodnocení aktuálního stavu elektronizace procesů Úřadu práce v Příbrami, identifikaci hlavních překážek a příležitostí pro její rozvoj a navrhnutí opatření pro zvýšení efektivity a dostupnosti služeb prostřednictvím digitálních nástrojů. Práce si klade za cíl přispět ke zvýšení efektivity, snížení administrativní zátěže a zkvalitnění služeb poskytovaných úřadem občanům.

Pro sběr potřebných dat k praktické části bakalářské práce byla využita kvantitativní metoda dotazníkového šetření. Dotazníky byly zaměřeny na pracovníky Úřadu práce v Příbrami a obsahovaly celkem 19 otázek, z toho 12 uzavřených a 7 otevřených.

Samotný výzkum se snažil zjistit například, zda si zaměstnanci myslí, že jsou služby poskytované elektronickou podobou dostatečně efektivní, zda jsou dostupné pro každého občana, jaké největší výhody podle nich přináší elektronizace konkrétních procesů, co vnímají jako největší problém při jejich práci nebo co berou jako největší příležitost pro další rozvoj elektronizace.

O pomoc s rozesláním dotazníků a samotným zahájením výzkumu bylo požádáno vedoucí oddělení detašovaného pracoviště v Příbrami, paní Mgr. Veroniku Volfovou.

Samotný výzkum probíhal téměř tři měsíce, a to z důvodu výskytu problémů během provádění samotného sběru dat na konkrétním pracovišti Úřadu práce v Příbrami. Dotazníků bylo distribuováno 120 prostřednictvím webového odkazu na [survio.com](https://www.surveymonkey.com) mezi zaměstnance Úřadu práce v Příbrami a vrátilo se 118 vyplněných dotazníků.

Po následném ukončení sběru dat proběhlo samotné vyhodnocení dotazníkového šetření pomocí grafů. Grafy jsou nedílnou součástí této bakalářské práce.

6.2 Stanovení hypotéz

V rámci přípravy dotazníkového šetření byly formulovány 4 hypotézy, které slouží jako východisko pro analýzu získaných dat.

Hypotéza č. 1 předpokládá, že více jak polovina respondentů uvede, že celkový stav elektronizace na pracovišti Úřadu práce v Příbrami vnímají jako průměrný.

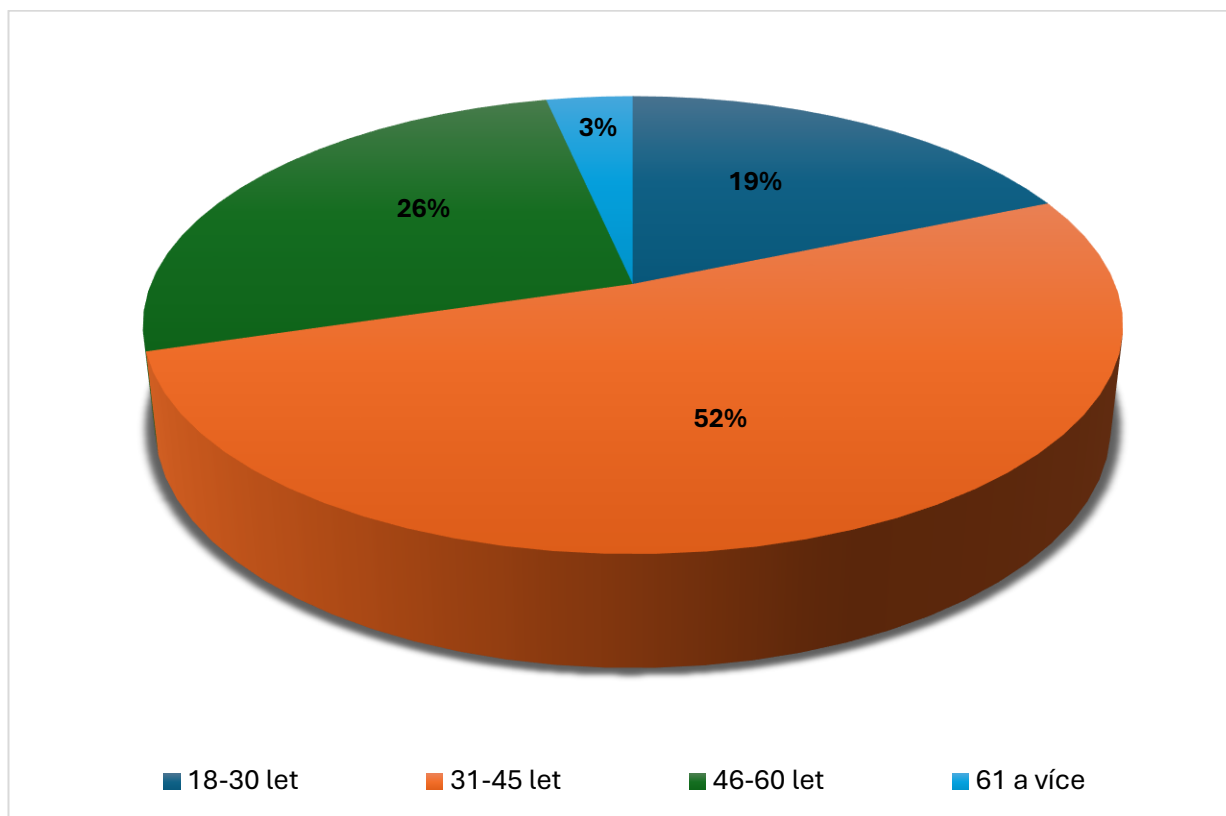
Hypotéza č. 2 předpokládá, že nejvíce respondentů uvede jako největší příležitost pro rozvoj elektronizace zavedení super dávky.

Hypotéza č. 3 předpokládá, že většina dotazovaných respondentů uvede jako nejčastější problém při jejich práci špatnou komunikaci s klienty.

Hypotéza č. 4 předpokládá, že nejvíce dotazovaných respondentů uvede jako možnost zvýšení efektivity a dostupnosti elektronických služeb vytvoření návodů/postupů pro podání nové žádosti

6.3 Vyhodnocení dotazníku

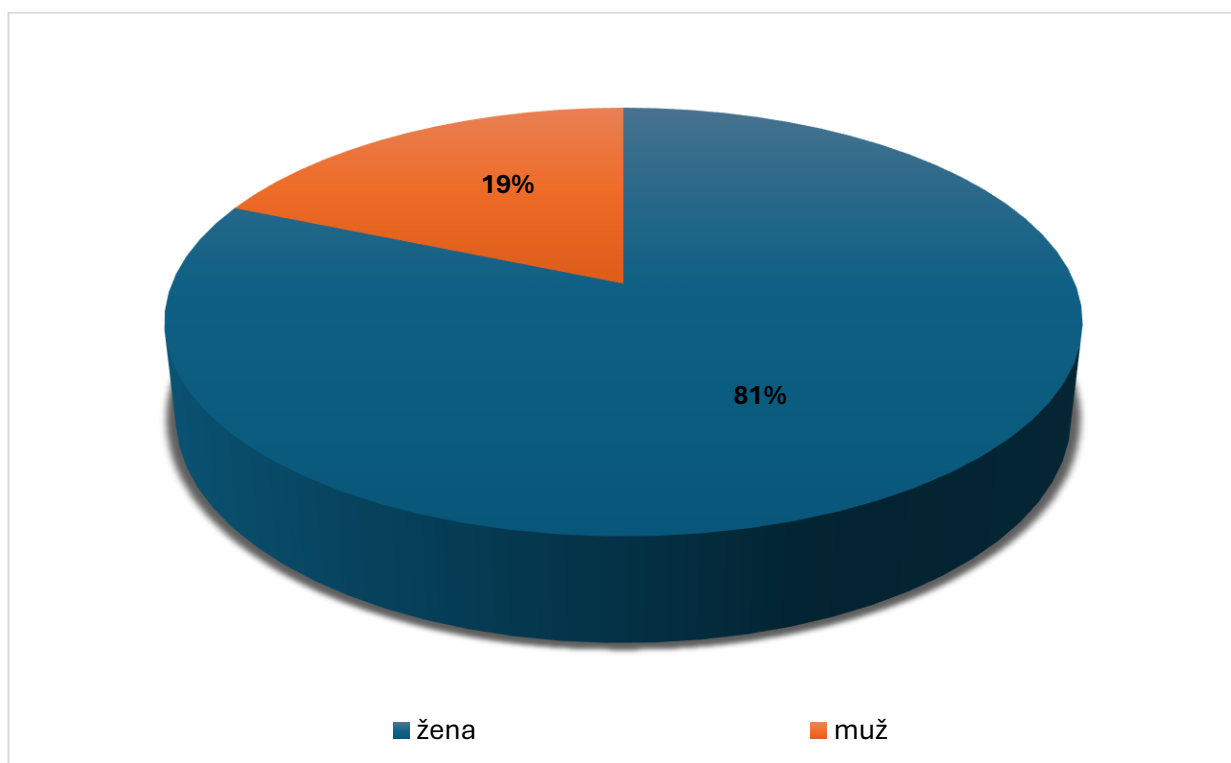
Graf č. 1 - věk respondentů ⁴⁵



Grafu č. 1 znázorňuje, že z celkového počtu respondentů vyplnilo dotazník 52 % (61) ve věkové kategorii od 31 do 45 let, 26 % (31) respondentů ve věkové kategorii od 46 do 60 let, 19 % (22) respondentů ve věkové kategorii od 18 do 30 let a 3 % (4) respondenti ve věkové kategorii 61 let a více.

⁴⁵ Vlastní výzkum 2025

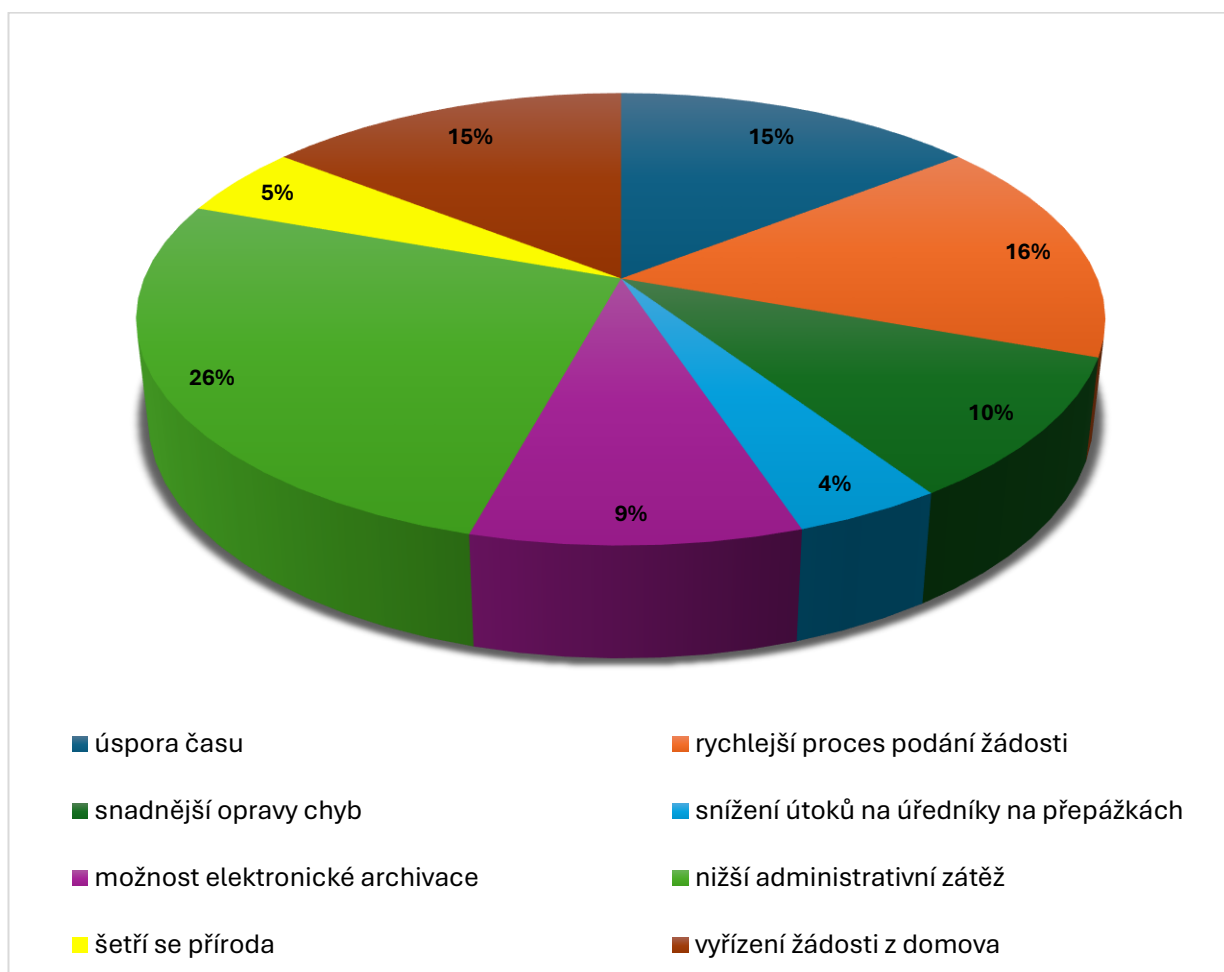
Graf č. 2 - pohlaví respondentů⁴⁶



Graf č. 2 ukazuje procentuální zastoupení obou pohlaví. Dotazník vyplnilo 81 % (96) žen a 19 % (26) mužů. Tento výsledek predikuje, že administrativní pozice bývají častěji obsazovány ženami.

⁴⁶ Vlastní výzkum 2025

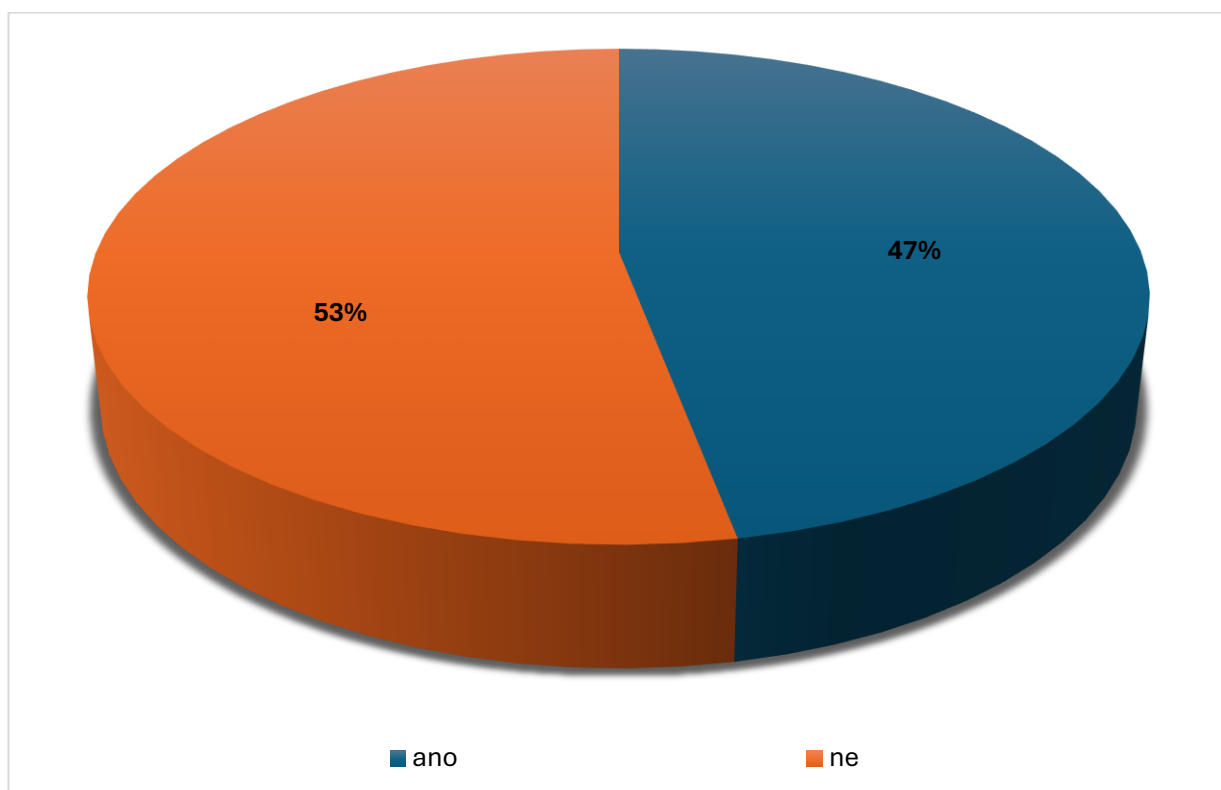
Graf č. 3 - výhody elektronických služeb⁴⁷



Z grafu č. 3 je patrné, že největší část respondentů odpověděla na otázku nižší administrativní zátěž, což tvoří celkem 26 % (31), rychlejší proces podání žádosti 16 % (19) respondentů, úspora času 15 % (17) respondentů, vyřízení žádosti z domova 15 % (17) respondentů. Dále také odpovídali: snadnější oprava chyb 10 % (12) respondentů, možnost elektronické archivace 9 % (11), šetření přírodou 5 % (6) respondentů nebo snížení útoků na úředníky na přepážkách 4 % (5) respondentů.

⁴⁷ Vlastní výzkum 2025

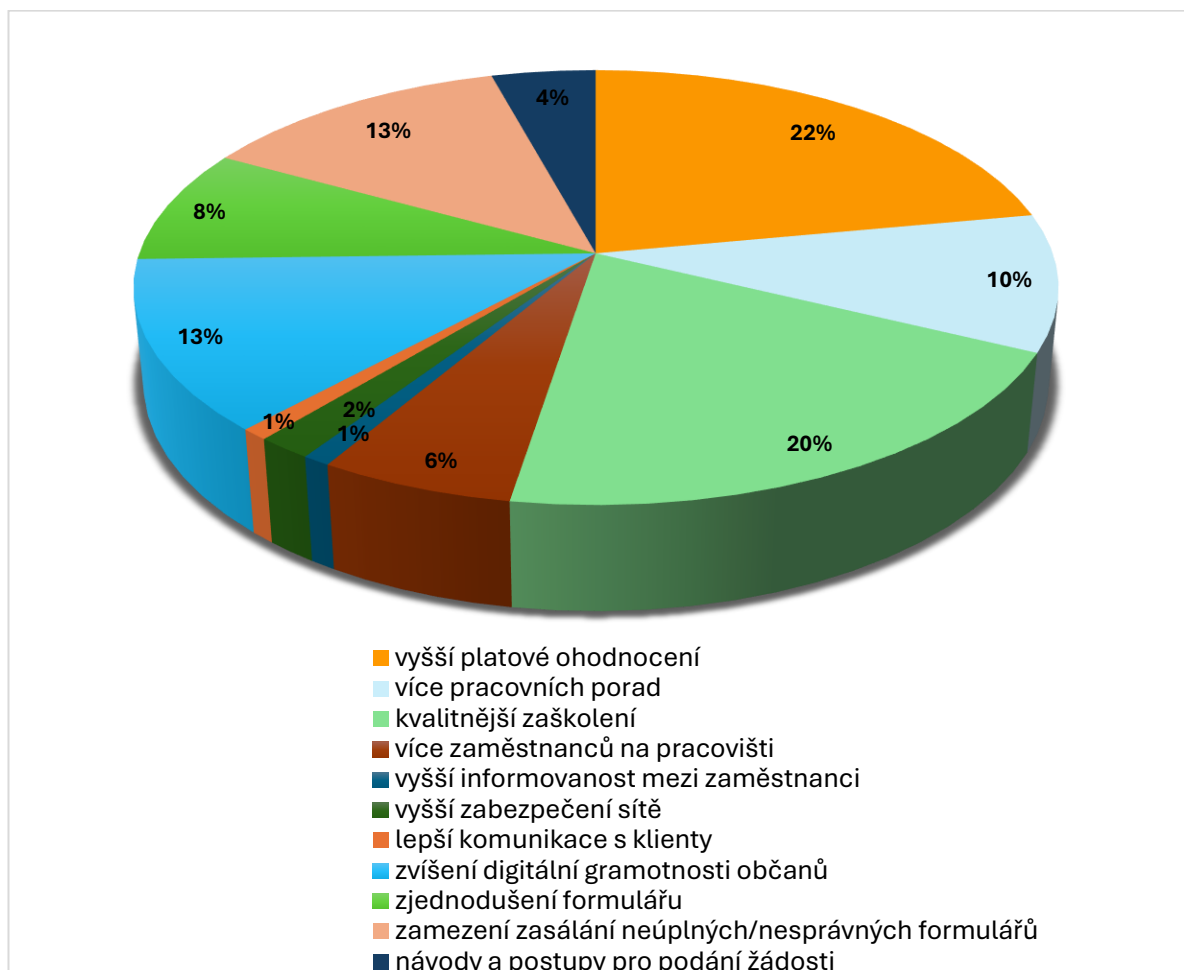
Graf č. 4 - dostupnost elektronických služeb⁴⁸



Graf č. 4 ukazuje, že si 53 % (63) respondentů nemyslí, že jsou služby poskytované elektronickou podobou dostupné pro každého, za to 47 % (55) respondentů se domnívá, že ano.

⁴⁸ Vlastní výzkum 2025

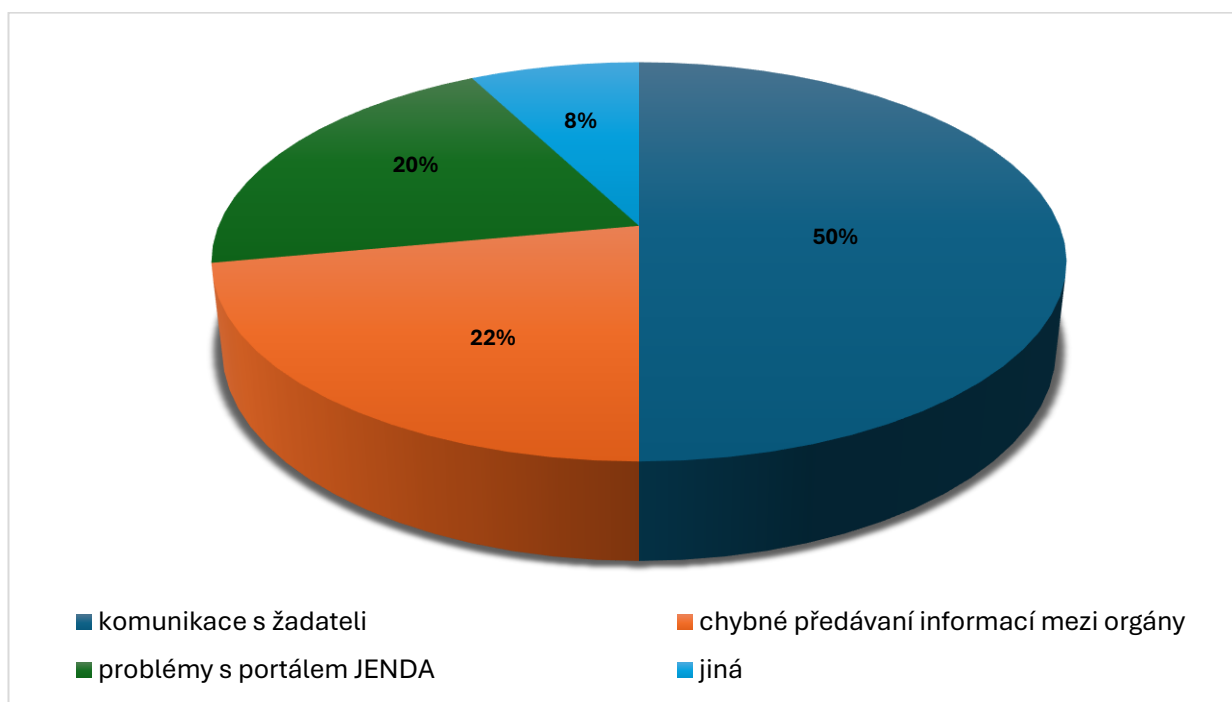
Graf č. 5 - zlepšení efektivity služeb⁴⁹



Z grafu č. 5 vyplývá, že z celkového počtu respondentů byla nejčastější odpověď vyšší platové ohodnocení. Tuto odpověď zvolilo celkem 22 % (26) respondentů. Dále také odpovídali: kvalitnější zaškolení 20 % (24) respondentů, zvýšení digitální gramotnosti občanů 13 % (15) respondentů, zamezení zasílání neúplných/nesprávných žádostí 13 % (15) respondentů, více pracovních porad 10 % (12) respondentů, zjednodušení formulářů 8 % (10) respondentů, více zaměstnanců na pracovišti 6 % (7) respondentů, návody a postupy pro podání žádosti 4 % (5) respondentů, větší zabezpečení sítě 2 % (2) respondentů, vyšší informovanost mezi zaměstnanci 1 % (1) respondentů, lepší komunikaci s klienty 1 % (1) respondentů.

⁴⁹ Vlastní výzkum 2025

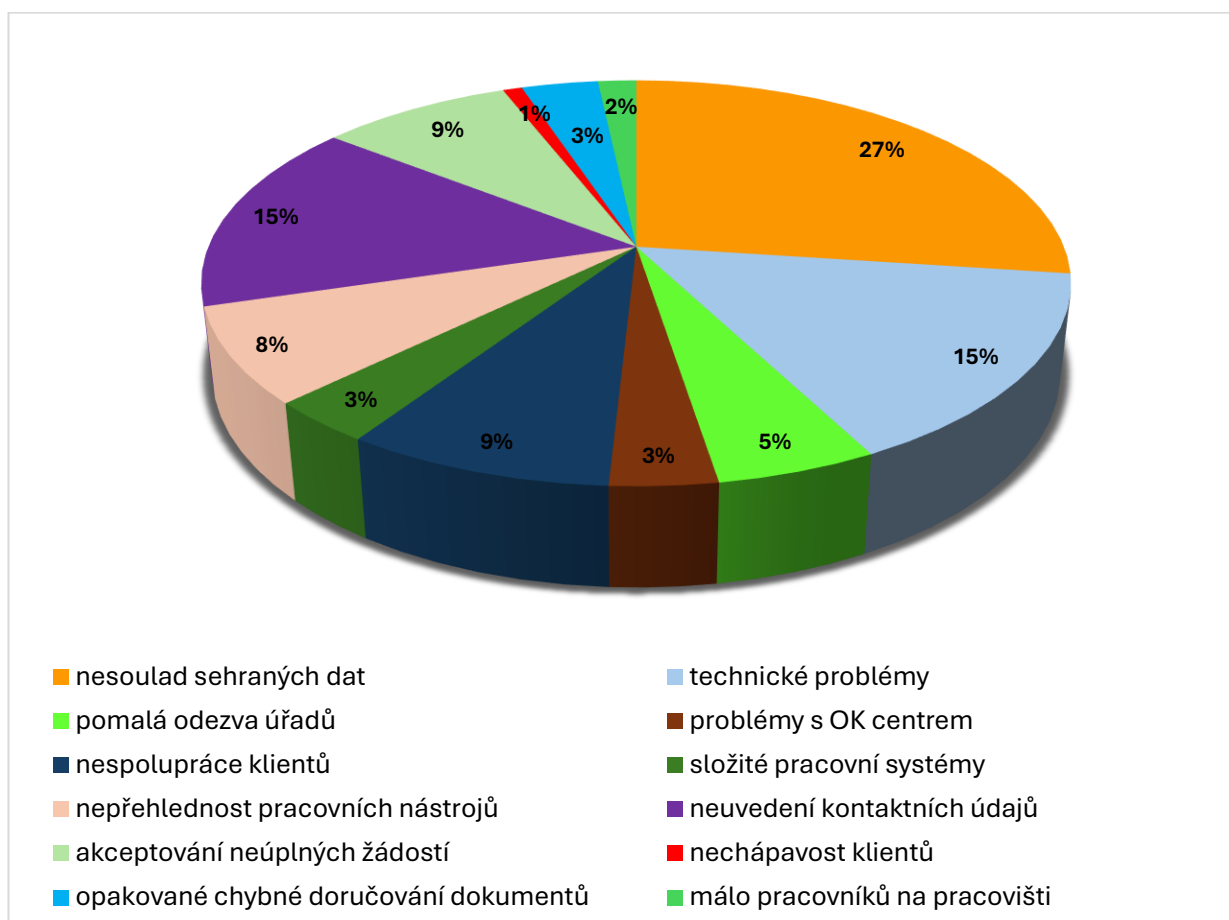
Graf č. 6 - největší problém při práci s elektronickými nástroji⁵⁰



Z grafu č. 6 vyplývá, že 50 % (59) respondentů uvedlo jako největší problém při jejich práci komunikaci s žadateli, 22 % (26) respondentů uvedlo chybné předávání informací mezi orgány, 20 % (24) respondentů uvedlo problémy s klientským portálem JENDA a pouhých 8 % (9) uvedlo jinou možnost.

⁵⁰ Vlastní výzkum 2025

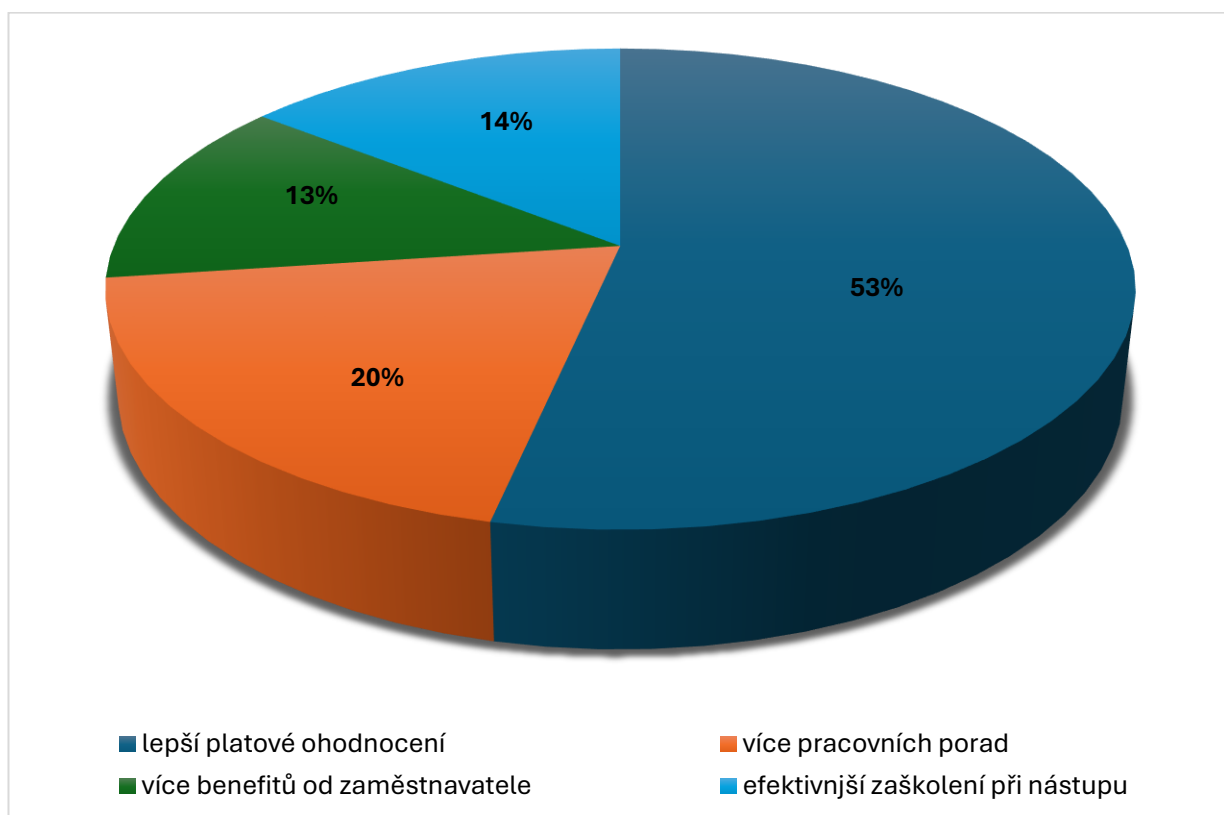
Graf č. 7 - překážky při využívání elektronických služeb⁵¹



Z grafu č. 7 vyplývá, že na otázku s jakými nejčastějšími překážkami se při využívání elektronických služeb nejčastěji setkávají, nesoulad sehraných dat. Celkem tuto odpověď uvedlo 27 % (32) respondentů. Dále také odpovídali: technické problémy 15 % (18) respondentů, neuvedení kontaktních údajů 15 % (18) respondentů, akceptování neúplných žádostí 9 % (10) respondentů, nespolutpráce klientů 9 % (10) respondentů, nepřehlednost pracovních nástrojů 8 % (9) respondentů, pomalá odezva úřadů 5 % (6) respondentů, problémy s OK centrem 3 % (4) respondentů, opakované chybné doručování dokumentů 3 % (4) respondentů, složité pracovní systémy 3 % (4) respondentů, málo pracovníků na pracovišti 2 % (2) respondentů, nechápavost klientů 1 % (1) respondentů.

⁵¹ Vlastní výzkum 2025

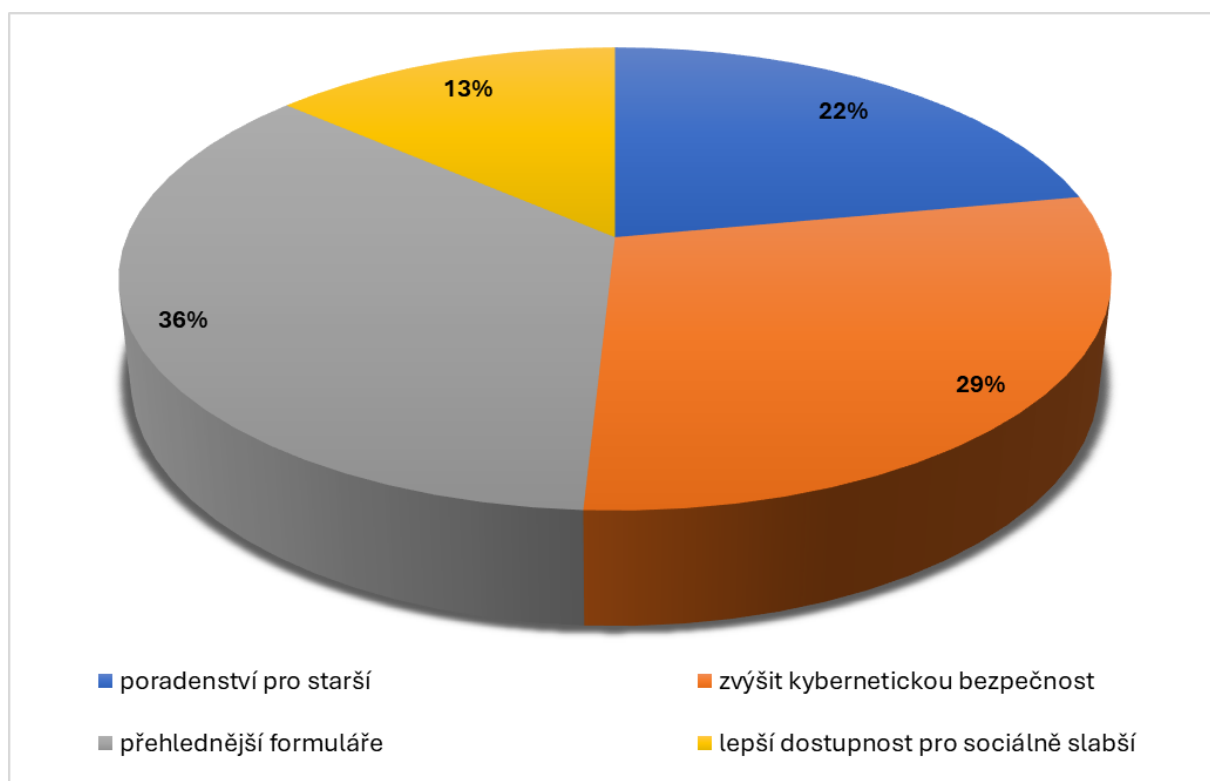
Graf č. 8 - zvýšení efektivity práce⁵²



Z grafu č. 8 vyplývá, že na otázku, jakým způsobem by podle respondentů mohla být zvýšena efektivita práce odpovídalo nejvíce respondentů, lepší platové ohodnocení. Tuto možnost zvolilo celkem 53 % (63) respondentů. Dále také odpovídali: více pracovních porad 20 % (23) respondentů, efektivnější zaškolení při nástupu do práce 14 % (17) respondentů, více benefitů od zaměstnavatele 13 % (15) respondentů.

⁵² Vlastní výzkum 2025

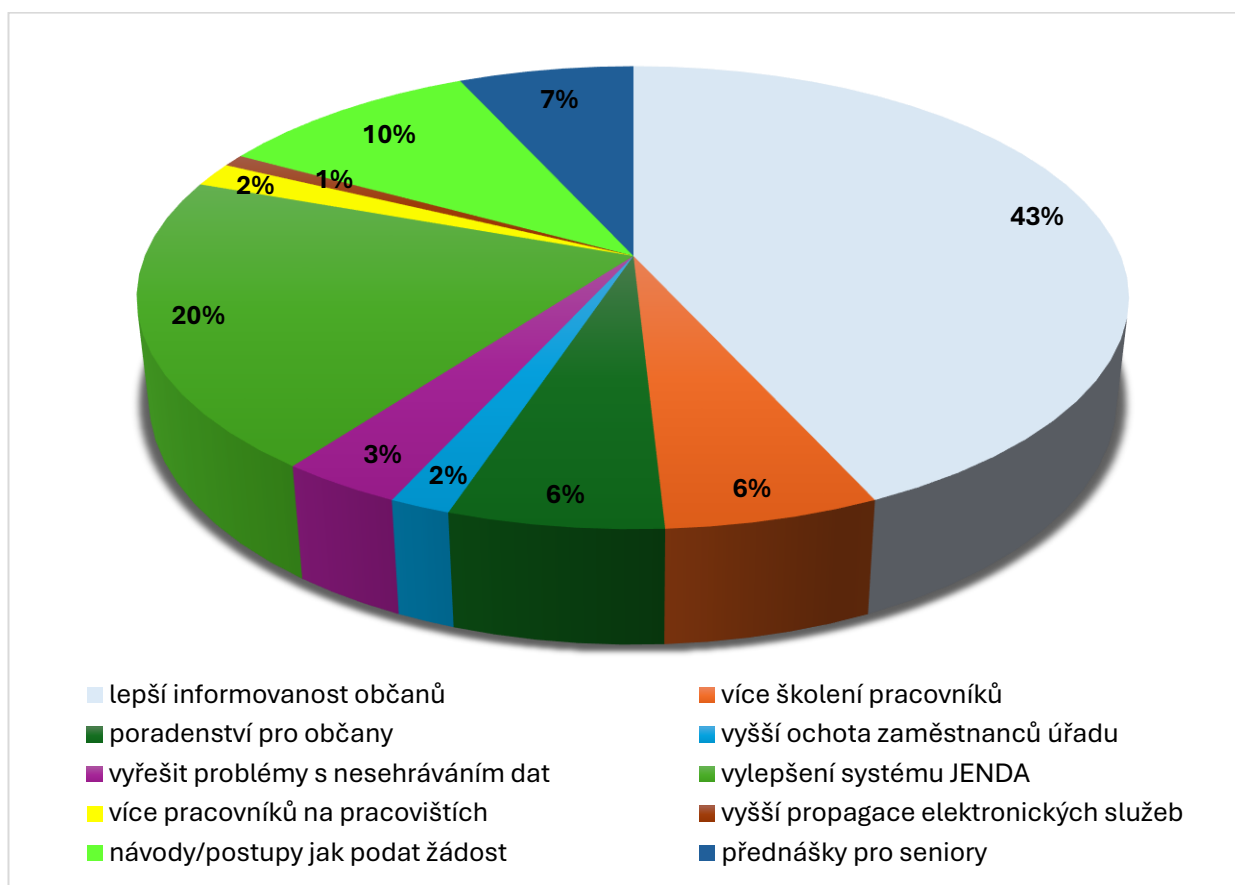
Graf č. 9 - způsob zlepšení služeb pro občany⁵³



Z grafu č. 9 vyplývá, že na otázku, jakým způsobem by mohla být zlepšena kvalita elektronických služeb poskytovaných klientům odpovědělo nejvíce respondentů přehlednější formuláře. Tuto možnost uvedlo 36 % (42) respondentů. Dále také odpovídali: zvýšení kybernetické bezpečnosti 29 % (34) respondentů, zajištění poradenství pro starší klienty 22 % (26) respondentů, lepší dostupnost pro sociálně slabší 13 % (16) respondentů.

⁵³ Vlastní výzkum 2025

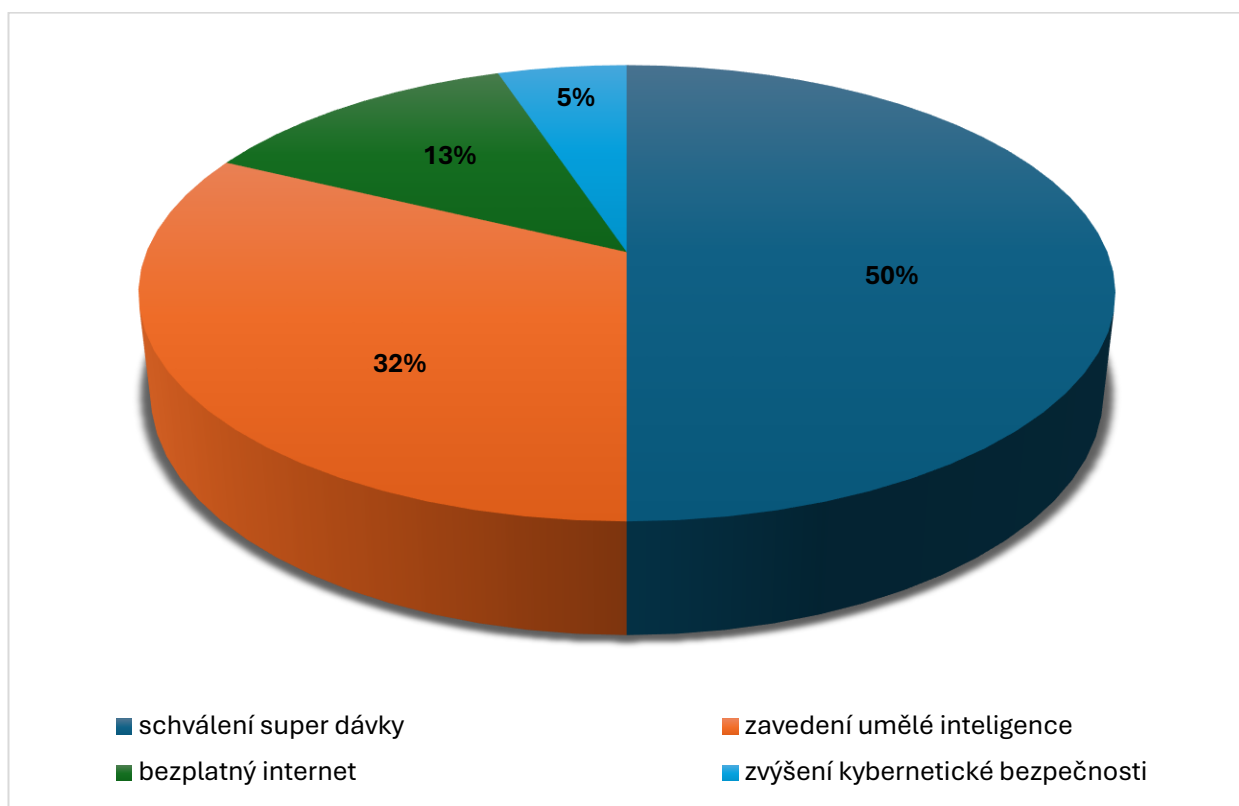
Graf č. 10 - zvýšení dostupnosti služeb⁵⁴



Z grafu č. 10 vyplývá, že nejvíce respondentů odpovídalo na otázku, co by podle nich mohlo zlepšit efektivitu a dostupnost služeb, lepší informovanost občanů. Tuto odpověď uvedlo 43 % (51) respondentů. Dále také odpovídali: zlepšení klientského systému JENDA 20 % (24) respondentů, zavedení návodů/postupů jak podat žádost 10 % (12) respondentů, přednášky pro seniory 7 % (8) respondentů, odborné poradenství pro občany 6 % (7) respondentů, více školení pracovníků 6 % (7), vyřešení problému se špatným sehráváním dat 3 % (4) respondentů, vyšší ochota zaměstnanců úřadu 2 % (2) respondentů, více pracovníků na pracovišti 2 % (2) respondentů, vyšší propagace elektronických služeb 1 % (1) respondentů.

⁵⁴ Vlastní výzkum 2025

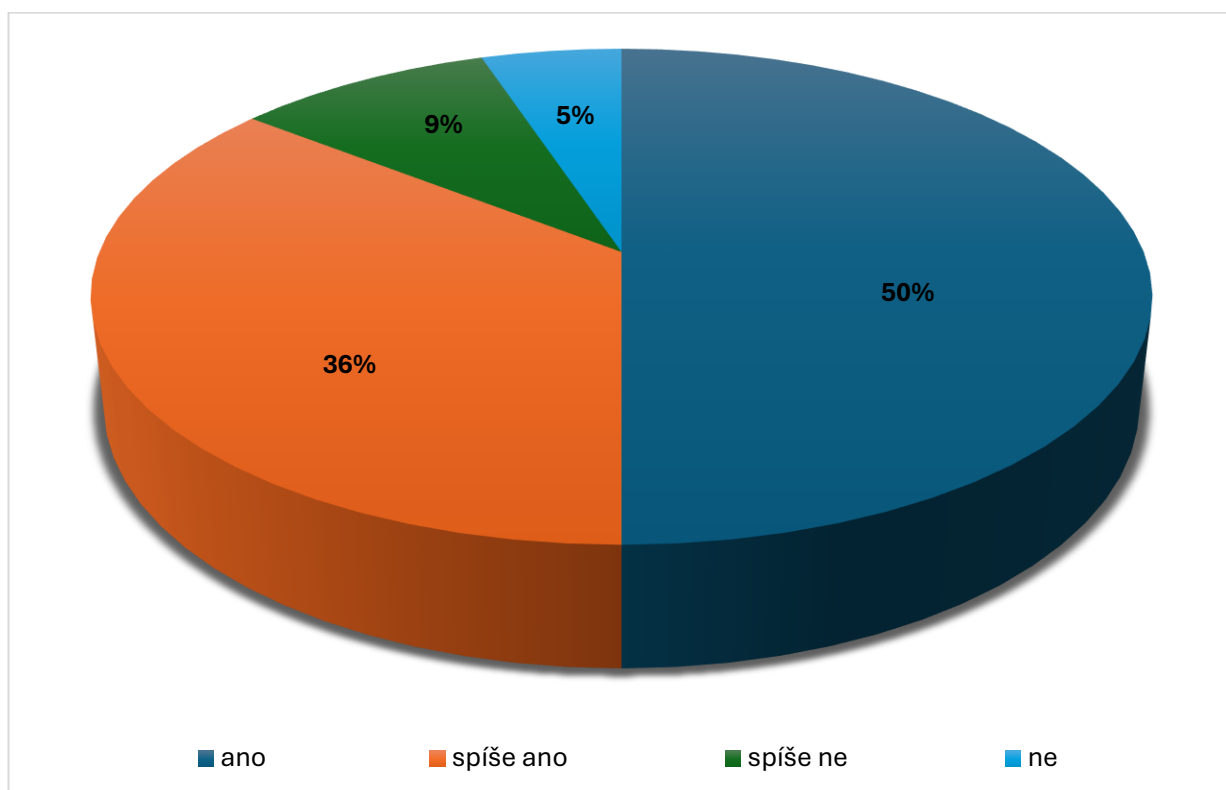
Graf č. 11 - příležitosti pro další rozvoj⁵⁵



Z grafu č. 11 vyplývá, že na otázku, co považují jako nejvyšší příležitost pro další rozvoj elektronických služeb nejčastěji odpovídali, schválení super dávky. Tuto možnost uvedlo 50 % (59) respondentů. Dále také odpovídali: zavedení umělé inteligence 32 % (38) respondentů, zavedení bezplatného internetu 13 % (15) respondentů, zvýšení kybernetické bezpečnosti 5 % (6) respondentů.

⁵⁵ Vlastní výzkum 2025

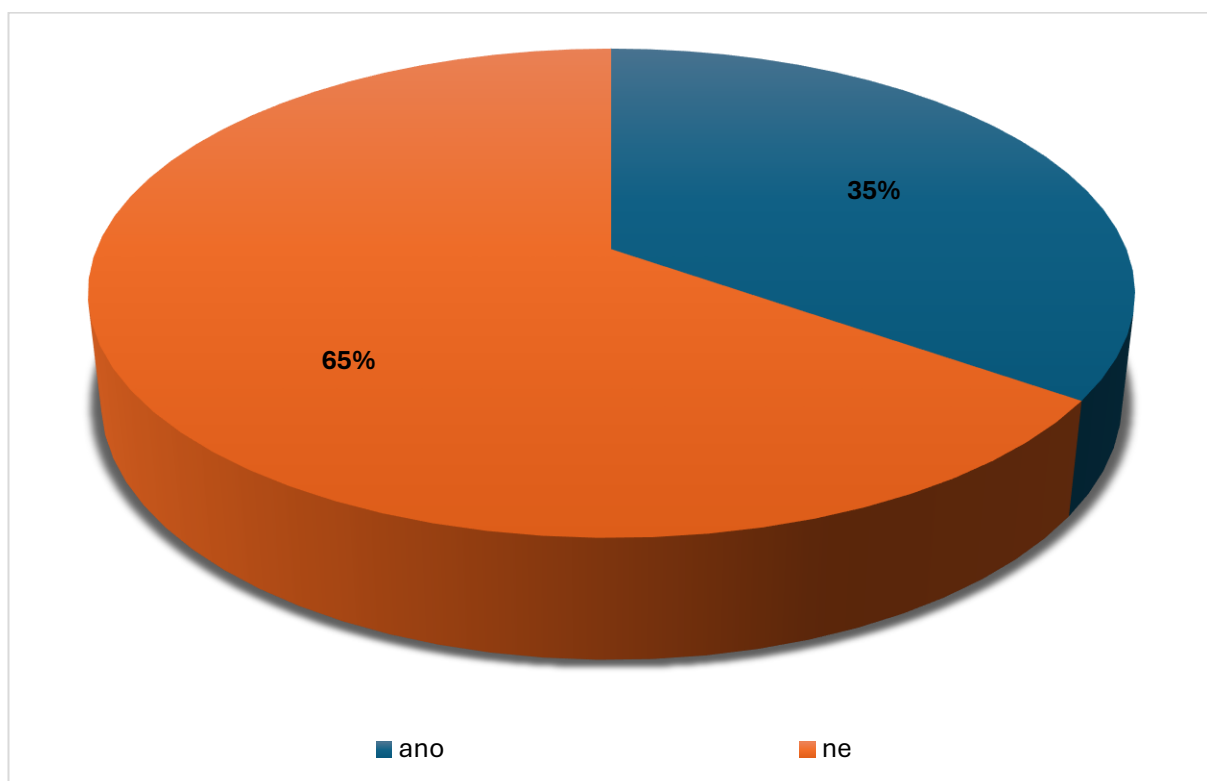
Graf č. 12 - vliv plánovaných změn na systém dávek SSP⁵⁶



Z grafu č. 12 vyplývá, že na otázku, zda si myslí, že plánované změny viditelně ovlivní dosavadní proces zpracování dávek SSP, nejčastěji odpovídali možností ano. Tuto možnost zvolilo 50 % (59) respondentů. Možnost spíše ano vybralo 36 % (42) respondentů, spíše ne vybralo 9 % (11) respondentů, možnost ne vybralo 5 % (6) respondentů.

⁵⁶ Vlastní výzkum 2025

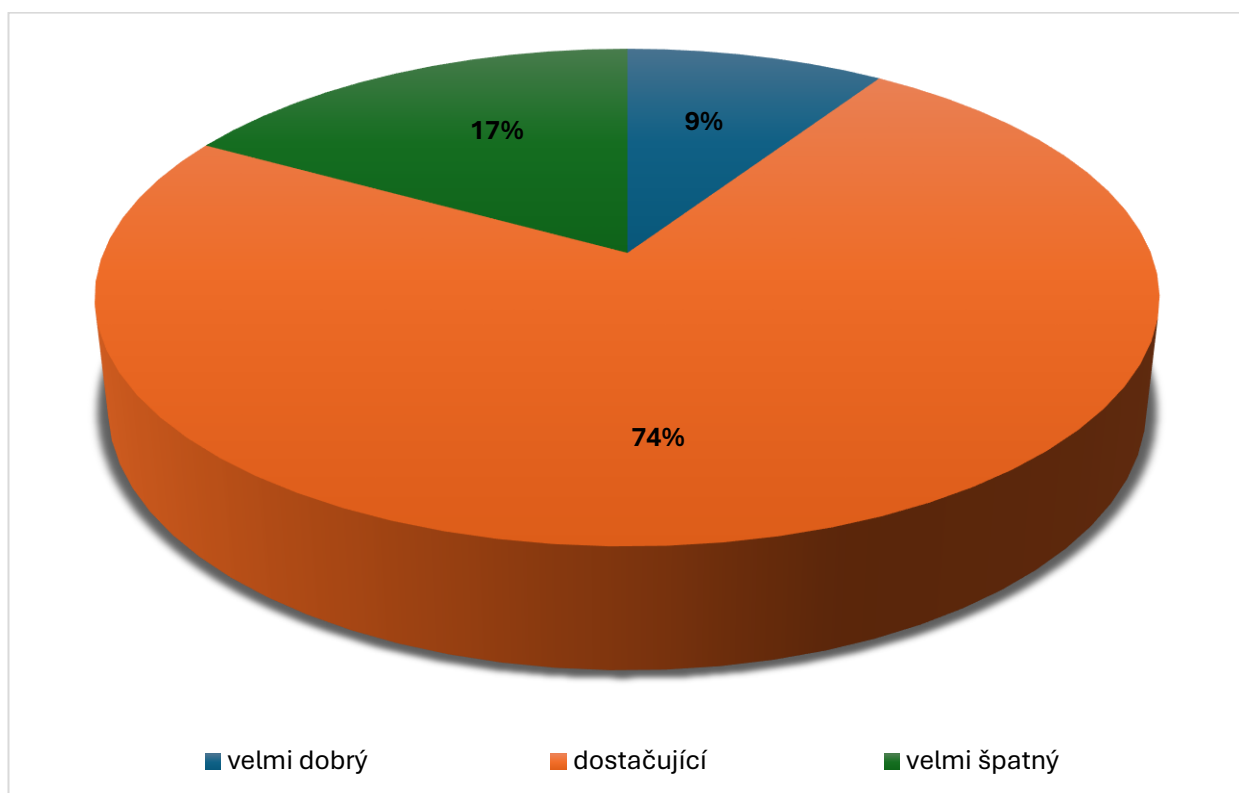
Graf č. 13 - zhodnocení programů využívaných při práci⁵⁷



Z grafu č. 13 vyplývá, že nejvíce respondentů na otázku, zda si myslí, že programy, se kterými pracují jsou dostatečně propracované nejčastěji odpovídali možností ne, tuto možnost zvolilo 65 % (77) respondentů. Možnost ano uvedlo 35 % (41) respondentů.

⁵⁷ Vlastní výzkum 2025

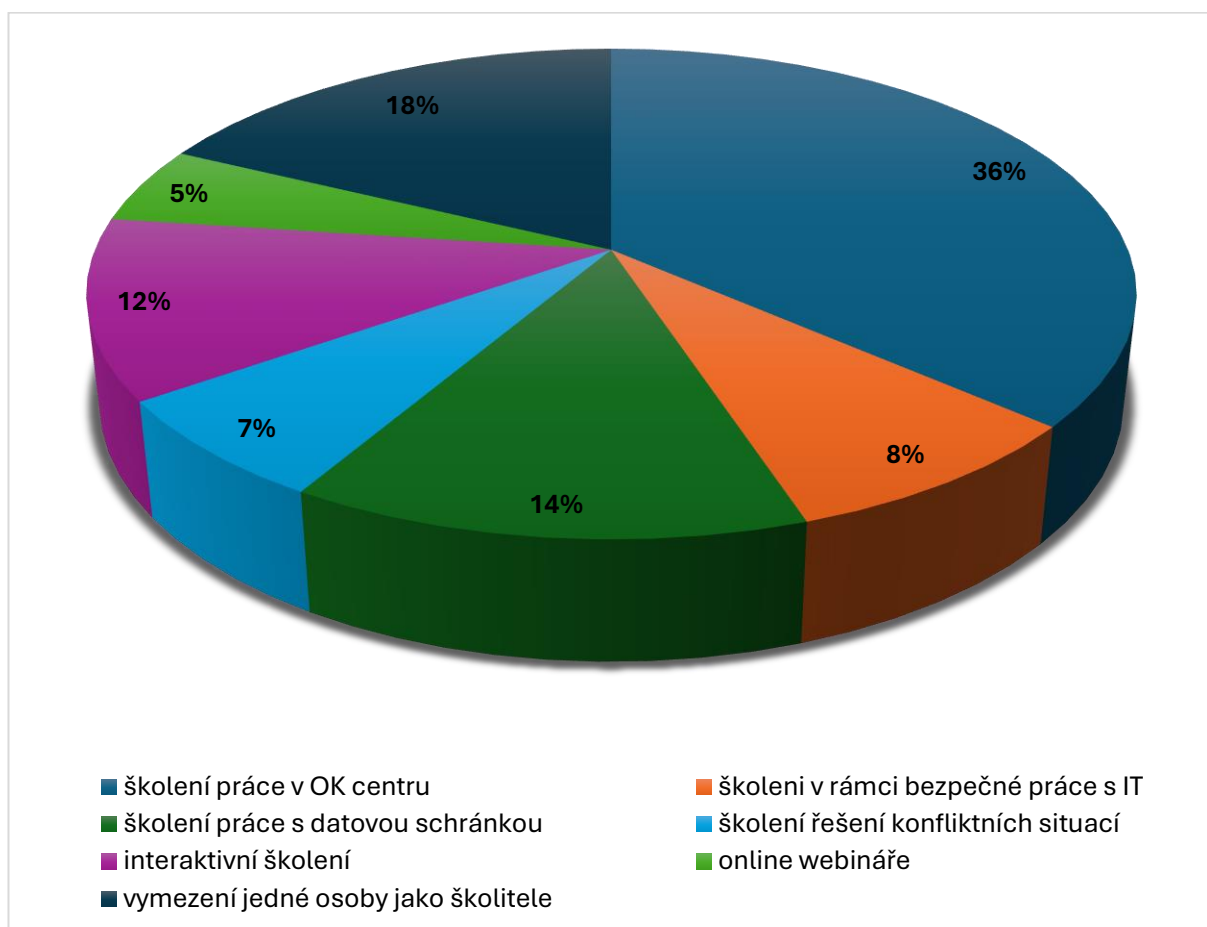
Graf č. 14 - hodnocení současného stavu⁵⁸



Podle grafu č. 14, který zjišťoval, jak zaměstnanci Úřadu práce v Příbrami hodnotí současný stav elektronizace na jejich pracovišti vyplývá, že nejvíce dotazovaných považuje stav elektronizace na jejich pracovišti za dostačující. Tuto odpověď vybralo celkem 74 % (87) respondentů. Jde tedy o více jak polovinu z celkového počtu dotazovaných. Další odpovědi na otázku vypadaly následovně: variantu velmi špatný vybralo 17 % (20) respondentů, 9 % (11) respondentů vybralo odpověď velmi dobrý.

⁵⁸ Vlastní výzkum 2025

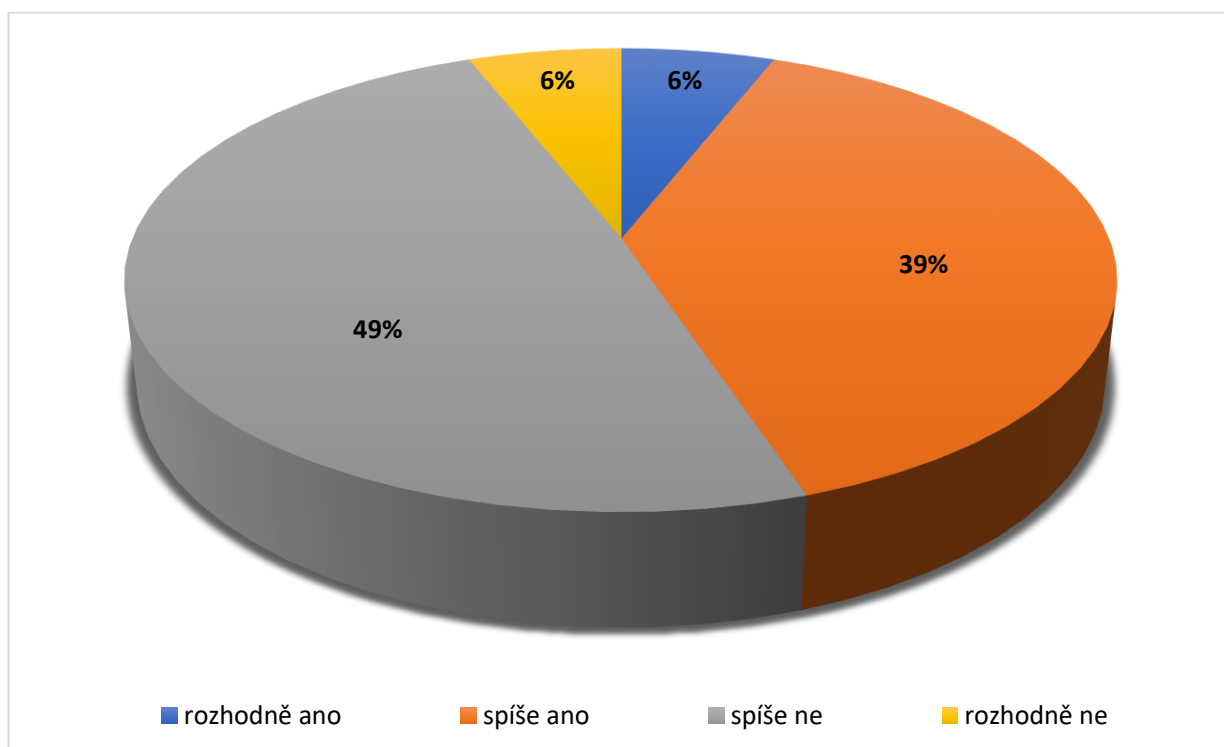
Graf č. 15 - možnosti dalšího vzdělání nebo školení⁵⁹



Graf č. 15 představuje, jaké možnosti dalšího vzdělání/školení v oblasti digitálních technologií by zaměstnanci na svém pracovišti uvítali. Ze získaných dat vyplývá, že nejvíce dotazovaných by uvítalo více školení práce s OK centrem. Tuto možnost vybralo 36 % (43) respondentů. Druhou nejčastější odpovědí na otázku bylo vymezení jedné osoby jako školitele, kterou uvedlo celkem 18 % (21) respondentů. Dále odpovídali: školení práce s datovou schránkou 14 % (16) respondentů, interaktivní školení 12 % (14) respondentů, školení v rámci bezpečnosti práce s IT 8 % (10) respondentů, školení správného řešení konfliktních situací 7 % (8) respondentů, online webináře 5 % (6) respondentů.

⁵⁹ Vlastní výzkum 2025

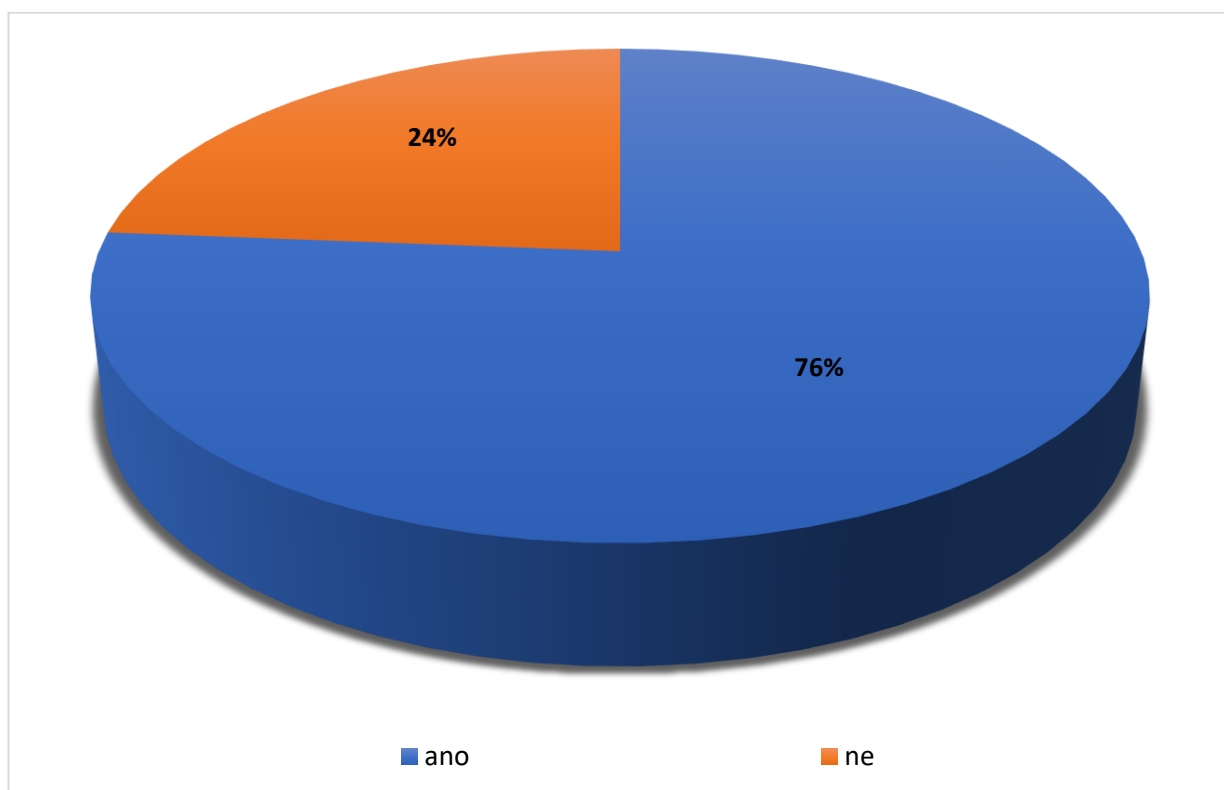
Graf č. 16 - posouzení úrovně školení pro výkon práce⁶⁰



Graf č. 16 ukazuje, zda považují zaměstnanci Úřadu práce kvalitu školení pro výkon jejich práce jako dostačující. Nejvíce dotazovaných uvedlo možnost spíše ne, což je 49 % (58) respondentů. Odpověď spíše ano pak vybralo 39 % (46) respondentů. Odpověď rozhodně ne vybralo 6 % (7) respondentů, stejně tak jako odpověď rozhodně ano, kterou vybralo taktéž 6 % (7) respondentů.

⁶⁰ Vlastní výzkum 2025

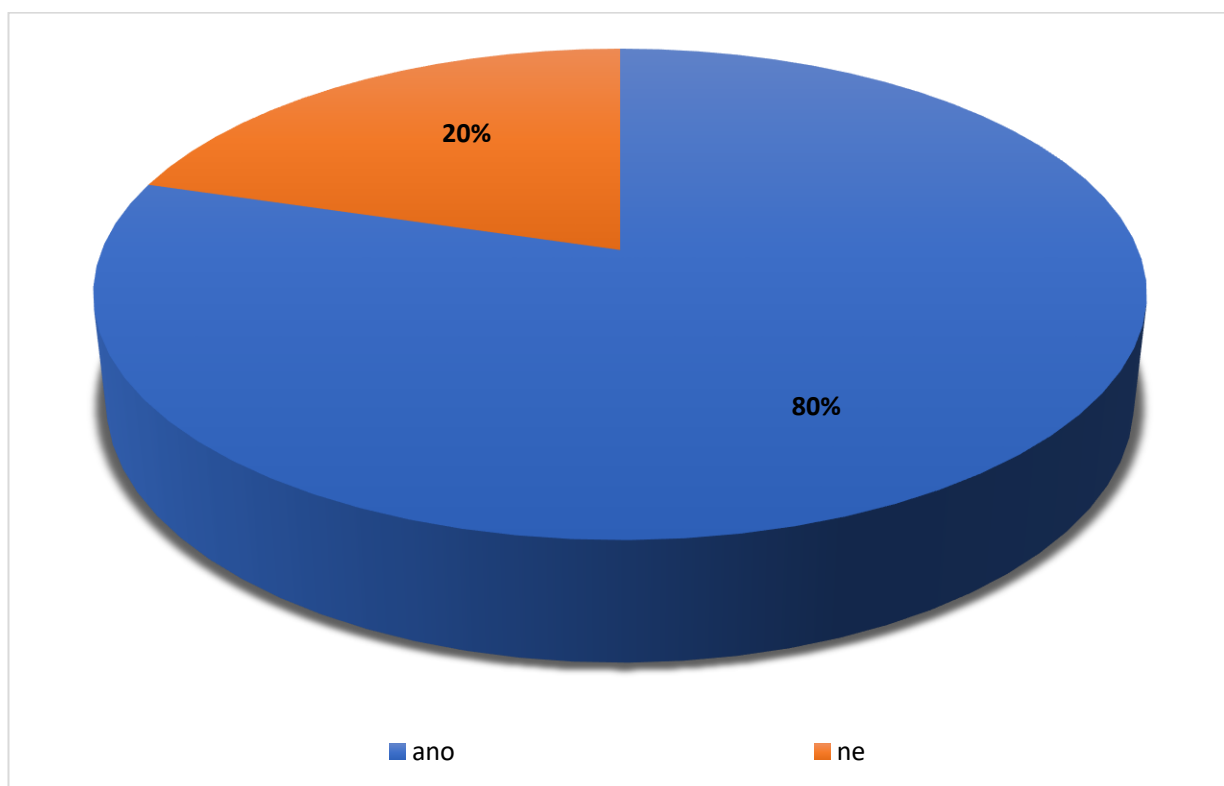
Graf č. 17 - zkušenosti práce s digitálními technologiemi⁶¹



Z grafu č. 17 vyplývá, že nejvíce dotazovaných odpovědělo na otázku, zda měli již nějaké předchozí zkušenosti s prací s digitálními technologiemi při výkonu jejich práce možnost ano, tuto možnost uvedlo 76 % (90) respondentů. Zbýlých 24 % (28) respondentů uvedlo možnost ne.

⁶¹ Vlastní výzkum 2025

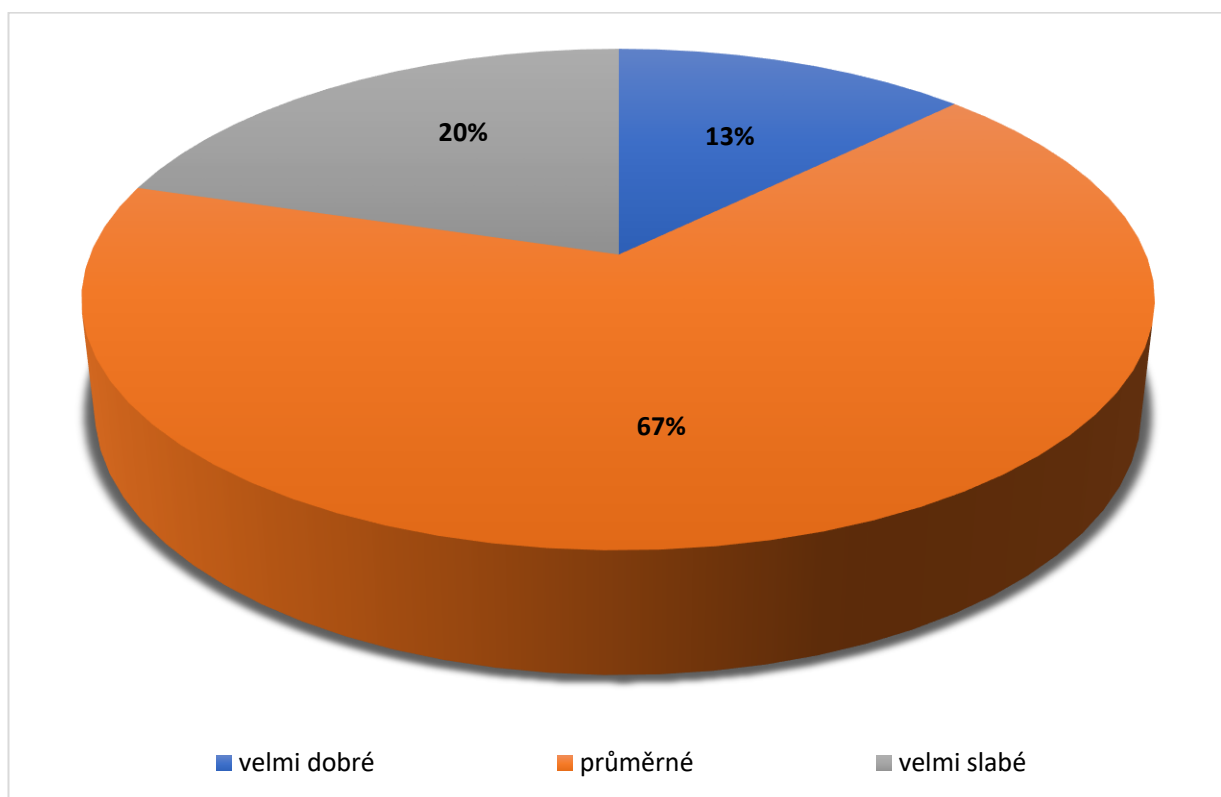
Graf č. 18 - snížení administrativní zátěže pracovníků⁶²



Z grafu č. 18 vyplývá, že nejvíce respondentů odpovídalo na otázku, zda si myslí, že elektronizace snižuje administrativní zátěž pracovníků, možnost ano. Tuto možnost uvedlo 80 % (94) respondentů. Zbývající počet, což je 20 % (24) respondentů uvedlo možnost ne.

⁶² Vlastní výzkum 2025

Graf č. 19 - hodnocení celkového stavu elektronizace na pracovišti⁶³



Z grafu č. 19 vyplývá, že na otázku, jak by zaměstnanci zhodnotili celkový stav elektronizace na jejich pracovišti, nejčastěji odpovídali možností průměrný. Tuto možnost vybralo 67 % (79) respondentů. Možnost velmi slabé vybralo 20 % (24) respondentů. Zbýlých 13 % (15) respondentů uvedlo možnost velmi dobrý.

⁶³ Vlastní výzkum 2025

6.4 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza č. 1 - více jak polovina respondentů uvede, že celkový stav elektronizace na pracovišti Úřadu práce v Příbrami vnímají jako průměrný.

Z grafu č. 19 vyplynulo, že 67 % (79) respondentů uvádí stav elektronizace jako průměrný.

Hypotéza č. 1 se potvrdila.

Hypotéza č. 2 - nejvíce respondentů uvede jako největší příležitost pro rozvoj elektronizace zavedení super dávky.

Z grafu č. 11 vyplynulo, že 50 % (59) respondentů uvedlo jako odpověď na otázku schválení super dávky.

Hypotéza č. 2 se potvrdila.

Hypotéza č. 3 - většina dotazovaných respondentů uvede jako nejčastější problém při jejich práci špatnou komunikaci s klienty.

Z grafu č. 6 vyplynulo, že nejvíce dotazovaných uvedlo špatná komunikace s klienty, což je 50 % (59) respondentů z celkového počtu.

Hypotéza č. 3 se potvrdila.

Hypotéza č. 4 - nejvíce dotazovaných respondentů uvede jako možnost zvýšení efektivity a dostupnosti elektronických služeb vytvoření návodů/postupů pro podání nové žádosti.

Z grafu č. 10 vyplynulo, že nejvíce dotazovaných uvedlo lepší informovanost klientů, a to 43 % (51) respondentů.

Hypotéza č. 4 se nepotvrdila

7 Doporučení ke zefektivnění elektronizace Úřadu práce v Příbrami

Na základě pozorování a osobní zkušenosti lze konstatovat, že současný stav elektronizace a celkové organizace procesů na Úřadu práce v Příbrami vykazuje určité nedostatky, které však nejsou neřešitelné. V této části bakalářské práce jsou navržena konkrétní opatření, která by mohla přispět k vyšší efektivitě úřadu.

Pravidelné a systematické školení zaměstnanců

Jedním ze základních předpokladů úspěšné elektronizace je dostatečná odborná připravenost pracovníků úřadu. Proto by bylo dobré zavést pravidelná školení, která by se zaměřovala nejen na vstupní zaškolení nových zaměstnanců, ale i na průběžné vzdělávání současného personálu. Školení by se měla zaměřovat na aktuální změny v legislativě, novinky v oblasti informačních systémů a změny v interních pracovních postupech. Takové změny přispějí ke zvýšení kompetencí pracovníků a zároveň také minimalizují riziko chyb při zpracování elektronických žádostí.

Standardizace pracovních postupů

Dalším doporučením je vytvoření jednotné metodiky a standardizovaných pracovních postupů. Tyto postupy by měly být co nejméně náchylné ke změnám, aby nedocházelo ke zmatku či nesrovnalostem při jejich aplikaci. Přehledná pravidla zároveň usnadní školení nových zaměstnanců a zvýší celkovou efektivitu vnitřního fungování úřadu.

Zlepšení synchronizace a sdílení dat

Jedním z častých problémů je nedostatečná synchronizace a neefektivní sdílení informací mezi jednotlivými odděleními. To vede k prodlevám při vyřizování žádostí a zvyšuje administrativní zátěž. Doporučením by bylo zlepšení synchronizace dat, které by umožnilo efektivnější sdílení v reálném čase a bez zbytečných prodlev.

Zvýšení informovanosti občanů

Z pohledu klientů úřadu je důležité posílit jejich informovanost o možnostech využívání elektronických služeb. Úřad práce by měl aktivně propagovat digitální formy komunikace, například prostřednictvím webových stránek, informačních brožur, sociálních sítí či interaktivních návodů. Kromě toho je vhodné vytvořit přehledné a srozumitelné návody na podání jednotlivých žádostí.

Odborné poradenství pro sociálně znevýhodněné občany

Nezanedbatelnou skupinou jsou občané, kteří mají omezené digitální dovednosti nebo nemají přístup k moderním technologiím. Například senioři nebo sociálně vyloučené skupiny obyvatel. Úřad práce by měl v rámci klientského servisu nabídnout specializované poradenství, například ve formě kontaktního místa s vyškoleným pracovníkem, který občanům pomůže s vyplněním a podáním elektronických žádostí. Taková forma podpory by přispěla ke snížení sociálních nerovností a posílení důvěry veřejnosti v digitální služby veřejné správy.

Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zhodnotit aktuální stav elektronizace procesů Úřadu práce v Příbrami a identifikovat hlavní překážky a příležitosti pro její rozvoj. Vedlejším cílem bakalářské práce bylo navrhnout vhodná opatření pro zvýšení efektivity a dostupnosti těchto služeb, ale také pro snížení administrativní zátěže a zkvalitnění služeb poskytovaných občanům.

Splnění těchto cílů a pravdivosti hypotéz, které byly stanoveny na začátku výzkumu bylo ověřeno pomocí dotazníkového šetření, které probíhalo u vybrané skupiny respondentů, konkrétně u zaměstnanců Úřadu práce v Příbrami a také za pomoci literární odborné literatury, elektronických zdrojů a zahraniční literatury. Na základě konečného vyhodnocení dotazníkového šetření byla navržena doporučení k zefektivnění elektronizace a vyvozen závěr, podle kterého lze říct, že můžeme pozorovat ne malé množství nedostatků, týkající se různých oblastí zkoumání.

Bylo zjištěno, že více jak polovina dotazovaných respondentů nevnímá současný stav elektronizace na jejich pracovišti jako kvalitní. Jak se můžeme přesvědčit z grafu č. 14, více jak 70 % respondentů odpovědělo na otázku týkající se této problematiky jako dostačující. Výsledek tohoto grafu ukazuje ne moc uspokojivé údaje, které by se mohly stát v budoucnosti problémem. Dle mého názoru by mělo dojít k zásahu a zlepšení kvality elektronizace na pracovišti a to např. zlepšením některé oblasti z grafu č. 7 nebo grafu č. 10.

Výzkum se dále zaměřoval na identifikaci hlavních překážek a příležitostí pro rozvoj. Při vyhodnocování byl zjištěn fakt, že nejčtenější odpovědí na otázku týkající se překážek při práci byl nesoulad sehraných dat, jak můžeme vidět z grafu č. 7, kde tuto odpověď vybralo celkem 27 % respondentů. Z vlastní praxe lze říci, že tato překážka výrazně ovlivňuje rychlost a správnost celého procesu, a to hlavně z toho důvodu, že po zjištění chyby následuje proces ověřování a přepisu dat, který v lepším případě ovlivní pouze délku procesu zpracování, v horším případě se na chybu nepřijde a dojde ke špatnému vyplacení příslušné sociální dávky. Řešením této situace, jakožto příležitosti pro rozvoj by pak mohlo být schválení super dávky, jak můžeme vidět z grafu č. 11. A to z toho důvodu, že sjednocení tří sociálních dávek do jedné výrazně zkrátí časové prodlevy při zjištění chyby a odstraní nutnost několika oprav při špatném sehrání dat pouze na jednu.

Dále bylo zjištěno, že podle grafu č. 10, odpovídalo nejvíce respondentů na otázku týkající se zvýšení dostupnosti služeb volbou lepší informovanost občanů a to celkem 43 % respondentů. Lze říci, že zjištěný výsledek je řešitelný, a to například z grafu č. 9, podle kterého můžeme říct, že by k vyřešení situace mohlo pomoci zřízení poradenství pro starší občany, zajištění podpory pro sociálně slabší nebo zjednodušit formuláře, které musí občané vyplňovat. Důvodem je to, že ne všichni mají stejné možnosti a znalosti, potřebné pro vyřízení jejich záležitostí.

Výzkum se dále snažil zjistit vliv elektronizace na administrativní zatížení pracovníků na přepážkách. Z výsledků grafu č. 18 je patrně zřejmé, že více jak většina, tudíž 80 % respondentů souhlasí s výrokem, že elektronizace může snížit administrativní zatížení pracovníků na přepážkách. Toho lze ovšem docílit za předpokladu, že se bude dbát na dostatečnost informovanosti občanů a zajištění dostatečné bezpečnosti jejich osobních údajů. Toho lze docílit různými možnostmi, které můžeme vidět znázorněny v grafu č. 10 nebo v grafu č. 9, jde zejména o možnosti poskytnutí návodů, jak správně podat žádost o sociální dávku, zvýšení kybernetické bezpečnosti, zajištění odborného poradenství pro občany nebo seminářů pro starší, kteří nemají takové zkušenosti s moderními technologiemi.

Provedený výzkum, který je nedílnou součástí této bakalářské práce, může být přínosem a motivací pro zlepšení celkového procesu elektronizace, jak pro samotné pracoviště v Příbrami, tak pro samotnou organizační strukturu Úřadu práce.

Lze říci, že dle obsahové stránky a provedeního dotazníkového šetření, byly cíle bakalářské práce splněny.

Seznam použitých zdrojů

Literární zdroje

1. BŘESKÁ, N. *Státní sociální podpora: s komentářem a příklady*. 14. vyd. Olomouc: Anag, 2012. 218 s. ISBN 978-80-7263-739-3.
2. BUDIŠ, P. *Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi*. Praha: Anag, 2008. 157 S. ISBN 978-80-7263-465-1.
3. BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. *Datové schránky*. Praha: Anag, 2010. 288 s. ISBN 978-80-7263-617-4.
4. DUKOVÁ, I., DUKA, M., KOHOUTOVÁ, I. *Sociální politika*. Praha: Grada, 2013. 200 s. ISBN 978-80-247-3880-2.
5. FEREBAUEROVÁ, R., PEKÁREK, O. *Digitální ekonomika a společnost*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2019. 113 s. ISBN 978-80-7556-048-3.
6. KREBS, V. *Sociální politika*. 6. vyd. Wolters Kluwer, 2015. 568 s. ISBN 978-80-7478-921-2.
7. LARSSON, Anthony a TEIGLAND, Robin. *The Digital Transformation of Labor: Automation, the Gig Economy and Welfare*. 2.edition. New York: Routledge, 2020. 337 p. ISBN 978-0-367-33070-5.
8. LIDINSKÝ, V. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
9. MATES, P., MATOUŠOVÁ, M. *Evidence, informace, systémy: právní úprava*. Praha: CODEX Bohemia, 1997. 263 S. ISBN 80-85963-27-2.
10. MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v českém právu*. Praha: Linde Praha, 2006. 244 s. ISBN 80-7201-614-8.
11. STROUHAL, J., BOKŠA, M., BOKŠOVÁ, J., HORÁK, J., PAVLICA, K. *Úroveň digitalizace a zájem o digitální služby z pohledu občanů, firem a úřadů*. Mladá Boleslav: ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA, 2020. 60 s. ISBN 978-80-7654-028-6.
12. ŠPAČEK, D. *EGovernment - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.
13. ŠTĚTROŇ, B. *Úvod do eGovernmentu : právní a technický průvodce*. 11. vyd. Praha: Úřad vlády české republiky, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3.
14. TOMEŠ, I. *Sociální správa*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. 304 s. ISBN 978-80-7367-483-0

15. VANÍČEK, Z., MARCHAL, S., PROKEŠ, J., ŠTĚDRŮŇ, B. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha: Linde Praha, 2011. 200 S. ISBN 978-80-7201-855-0.
16. VEBER, J. *Digitalizace ekonomiky a společnosti*. Praha: Management Press, 2018. 198 s. ISBN 978-80-7261-554-4.

Elektronické zdroje

1. BOZP.CZ. *Kybernetická bezpečnost jako součást školení BOZP: Elektronizace nemocenských dávek*. [online]. 2024, [cit. 2025-03-10]. Dostupné z: <https://www.skolenibozp.cz/aktuality/kyberneticka-bezpecnost/>.
2. DVOŘÁKOVÁ, T. *Projekty zaměřené na digitální gramotnost*. [online]. 2018, [cit. 2025-03-10]. Dostupné z: https://www.dvs.cz/clanek.asp?id=6762423&utm_source=chatgpt.com.
3. GERLICKÝ, F. *EGovernment v ČR*. [online]. Praha, 2010 [cit. 2025-03-09]. Dostupné z: https://vskp.vse.cz/23108_egovernment-v-cr-teoreticky-souhrn-soucasneho-stavu-vcetne-vybranych-sluzeb-datove-schranky-v-teorii-a-praxi. Bakalářská práce. Vysoká škola ekonomická v Praze. Petr Doucek.
4. KURZYCZ. *Změny dávek 2024, 2025, 2026: připravované a stávající změny ve státních dávkách: Elektronizace nemocenských dávek*. [online]. 2025, [cit. 2025-03-10]. Dostupné z: <https://www.kurzy.cz/prispevky-davky/reforma/>.
5. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ [MPSV]. *Vláda schválila nový návrh zákona o dávce státní sociální pomoci. ReVize dávek ocení ty, kteří se snaží a lépe zacílí na nízkopříjmové domácnosti*. [online]. 2025, [cit. 2025-03-10]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/vlada-schvalila-novy-navrh-zakona-o-davce-statni-socialni-pomoci-revize-davek-oceni-ty-kteri-se-snazi-a-lepe-zacili-na-nizkoprijmove-domacnosti>.
6. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY [MVČR]. *Analýza a zhodnocení potenciálu využití automatizace a umělé inteligence v agendách veřejné správy*. [online]. 2023, [cit. 2025-03-11]. Dostupné z: <https://mv.gov.cz/>.
7. MINISTERSTVO.CZ. *E-government: Revoluce ve veřejné správě?* [online]. 2024, [cit. 2025-03-10]. Dostupné z: <https://ministerstvo.cz/e-government-revoluce-ve-verejne-sprave/#nevychody-egovernmentu>.
8. PORTÁL PRO SOCIÁLNÍ OBLAST HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY. *Podmínky rozvoje a rozvoj nových kapacit v Krajské síti od 1. 1. 2025 – Doplnková síť*. [online]. 2025, [cit. 2025-03-10]. Dostupné z: https://www.novinky.cz/clanek/ekonomika-urad-prace-evidence-pracovni-mista-zmena-2025-40501956?utm_source=chatgpt.com.

9. ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *Právní předpisy*. [online]. 2019. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/pravni-predpisy-1>. [cit. 2025-03-18].
10. ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *O Úřadu práce České republiky*. [online]. 2024, 9.1.2024. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/o-uradu-prace>. [cit. 2025-02-14].
11. ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *O Úřadu práce*. [online]. Úřad práce ČR. 2024, 9.1.2024. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/o-uradu-prace>. [cit. 2025-01-27].
12. ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *Od ledna 2025 rozšiřujeme Jendu*. [online]. 2025, [cit. 2025-03-10]. Dostupné z: https://www.uradprace.cz/od-ledna-2025-muzete-pri-hledani-zamestnani-zadat-online?utm_source=chatgpt.com.
13. ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *Služby a činnosti Úřadu práce České republiky v oblasti zaměstnanosti*. [online]. 9.1.2024. Dostupné z: https://www.uradprace.cz/sluzby-uradu-prace?utm_source=chatgpt.com. [cit. 2025-02-14].
14. ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *Vítejte na SMS bráně Úřadu práce ČR: Elektronizace nemocenských dávek*. [online]. 2025. Dostupné z: <https://www.sms-operator.cz/up/index.aspx>. [cit. 2025-03-18].

Seznam zkratek

aj. – a jiné

atd. – a tak dále

AI – umělá inteligence

ČSSZ – Česká správa sociálního zabezpečení

EU – Evropská unie

GDPR – Obecné nařízení o ochraně osobních údajů

IT – informační technologie

JENDA – klientský portál pro podání žádostí o dávky státní sociální podpory

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

např. – například

OK centrum – informační systém Úřadu práce

OSSZ – Okresní správa sociálního zabezpečení

SMS – služba krátkých textových zpráv

SSP – Státní sociální podpora

ÚPČR – Úřad práce České republiky

Seznam grafů

Graf č. 1 – Váš věk

Graf č. 2 – Vaše pohlaví

Graf č. 3 – Jakou největší výhodu podle Vás přináší elektronické služby Úřadu práce

Graf č. 4 – Myslíte, že jsou služby poskytované elektronickou podobou dostupné pro každého

Graf č. 5 – Co by podle Vás mohlo přispět k efektivnějšímu poskytování elektronických služeb Úřadu práce

Graf č. 6 – Co z níže uvedeného vnímáte jako největší problémem při Vaší práci

Graf č. 7 – S jakými překážkami se nejčastěji setkáváte při využívání elektronických nástrojů při své práci

Graf č. 8 – Jakým způsobem by podle Vás mohla být zvýšena efektivita vaší práce

Graf č. 9 – Jakým způsobem by jste zlepšil/a kvalitu elektronických služeb poskytovaných klientům

Graf č. 10 – Uveďte, co by podle Vás mohlo zlepšit efektivitu a dostupnost elektronických služeb

Graf č. 11 – Co berete jako největší příležitost pro další rozvoj elektronických služeb Úřadu práce

Graf č. 12 – Myslíte, že plánované změny v systému dávek SSP viditelně ovlivní dosavadní proces zpracovávání dávek

Graf č. 13 – Myslíte si, že programy se kterými pracujete, jsou dostatečně propracované a snadno použitelné

Graf č. 14 – Jak hodnotíte současný stav elektronizace na vašem pracovišti

Graf č. 15 – Jaké možnosti dalšího vzdělávání nebo školení v oblasti digitálních technologií byste uvítali

Graf č. 16 – Považujete úroveň školení, které jste dostali, jako dostačující pro výkon vaší práce

Graf č. 17 – Měl/a jste už nějaké předchozí zkušenosti s prací s využitím digitálních technologií

Graf č. 18 – Myslíte si, že elektronizace snižuje administrativní zátěž pracovníků na pracovištích

Graf č. 19 - Jak by jste zhodnotil/a celkové hodnocení elektronizace na vašem pracovišti

Seznam příloh

Příloha I – Dotazník

Přílohy

Dobrý den,

jsem studentkou závěrečného ročníku, kombinovaného studia, oboru Veřejná správa na Vysoké škole evropských a regionálních studií v Příbrami. Chtěla bych Vás požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který slouží k vypracování mé bakalářské práce na téma “Elektronizace procesů Úřadu práce v Příbrami”. Informace budou zpracovány anonymně, prosím tedy o pravdivé vyplnění dotazníku.

Zakroužkujte pouze jednu odpověď, pokud není u otázky uvedeno jinak. U otázky s volnou odpovědí napište svůj názor.

Děkuji za vyplnění.

1. Váš věk

- a) 18-30
- b) 31-45
- c) 46-60
- d) 61 a více

2. Vaše pohlaví

- a) žena
- b) muž

3. Jakou největší výhodu podle Vás přináší elektronické služby Úřadu práce?

.....
4. Myslíte, že jsou služby poskytované elektronickou podobou dostupné pro každého?

- a) ano
- b) ne

5. Co by podle Vás mohlo přispět k efektivnímu poskytování elektronických služeb Úřadu práce?

.....
6. Co z níže uvedeného vnímáte jako největší problémem Vaší práce?

- a) komunikace s žadateli
- b) chybné předávání informací se spolupracujícími orgány
- c) problémy s klientským portálem JENDA
- d) jiná

7. S jakými překážkami se nejčastěji setkáváte při využívání elektronických služeb při své práci?

.....

8. Jakým způsobem by podle Vás mohla být zvýšena efektivita vaší práce?

- a) lepší platové ohodnocení
- b) více pracovních porad
- c) více benefitů poskytované zaměstnavatelem
- d) efektivnější zaškolení při nástupu

9. Jakým způsobem by jste zlepšil/a kvalitu elektronických služeb poskytovaných klientům?

.....

10. Uveďte, co by podle Vás mohlo zlepšit efektivitu a dostupnost elektronických služeb?

.....

11. Co berete jako největší příležitost pro další rozvoj elektronických služeb Úřadu práce?

.....

12. Myslíte, že plánované změny v systému dávek SSP viditelně ovlivní dosavadní proces zpracovávání dávek?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne

13. Myslíte si, že programy, se kterými pracujete, jsou dostatečně propracované a snadno použitelné?

- a) ano
- b) ne

14. Jak hodnotíte současný stav elektronizace na vašem pracovišti?

- a) velmi dobrý
- b) dostačující
- c) velmi špatný

15. Jaké možnosti dalšího vzdělávání nebo školení v oblasti digitálních technologií byste uvítali?

.....

16. Považujete úroveň školení, které jste dostali, jako dostačující pro výkon vaší práce?

- a) rozhodně ano

- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) rozhodně ne

17. Měl/a jste už nějaké předchozí zkušenosti s prací s využitím digitálních technologií?

- a) ano
- b) ne

18. Myslíte si, že elektronizace snižuje administrativní zátěž pracovníků na pracovištích?

- a) ano
- b) ne

19. Jak byste zhodnotil/a celkové hodnocení elektronizace na vašem pracovišti?

- a) velmi dobré
- b) průměrné
- c) velmi slabé