

**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 Příbram

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.

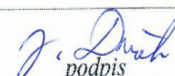
Datum zadání bakalářské práce (měsíc, rok): říjen 2024

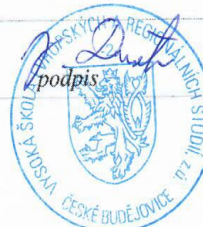
Cíl bakalářské práce:

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

Schvaluji zadání bakalářské práce:

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



Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval(a) 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(ho) a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce systémem na odhalování plagiátů.

Kateřina Kalinová DiS.

Tímto bych chtěla poděkovat všem, co 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 Veronice Volfové.

ABSTRAKT

KALINOVÁ, K. *Elektronizace procesů Úřadu práce v Příbrami: bakalářská práce*. Příbram: 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, systému dávek státní sociální podpory, a pojmu elektronizace a její význam ve veřejné správě. Dále pojednává o legislativních úpravách, využitím základních technologií, vybraných komunikačních kanálech, dopadům 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, úřad, kvalita, občan, veřejná správa, žádost

ABSTRACT

KALINOVÁ, K. *Electronization of the Labour Office Process in the Příbram*.
Příbram: The College of European and Regional Studies, 2025. 66 pp. 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, office, quality, citizen, public administration, request

Obsah

Úvod.....	10
1 Cíl a metodika bakalářské práce	11
2 Definice Úřadu práce a jeho funkce	12
2.1 Organizační struktura a její činnosti	13
2.2 Legislativa.....	14
3 Systém státní sociální podpory.....	15
3.1 Dávky závislé na výši příjmu.....	15
3.2 Dávky nezávislé na příjmu.....	16
4 Vymezení pojmu elektronizace	17
4.1 Historie a vývoj elektronizace.....	17
4.2 Rizika elektronizace	18
4.3 Význam elektronizace ve veřejné správě.....	19
4.4 Právní rámec elektronizace	20
5 Technologie využívané v procesech elektronizace	21
5.1 Vybrané komunikační kanály	23
6 Elektronizace a její dopady na bezpečnost uživatelů.....	25
6.1 Kybernetická bezpečnost	25
6.2 Ochrana osobních údajů.....	25
6.3 Aktuální problémy při aplikaci elektronizace na Úřad práce.....	25
7 Přístupy a hodnocení fungování elektronických procesů z pohledu úřadů a občanů	28
7.1 Úřady.....	28
7.2 Občané	28
8 Příležitosti pro rozvoj a budoucnost elektronizace.....	30
8.1 Budoucnost elektronizace	30
8.2 Příležitosti pro rozvoj.....	31

9	Dotazníkové šetření.....	34
9.1	Hypotézy	35
9.2	Vyhodnocení dotazníkového šetření	36
9.3	Vyhodnocení hypotéz	55
	Závěr	57
	Seznam použitých zdrojů	59
	Seznam zkratk	62
	Seznam grafů	63
	Seznam příloh	65
	Přílohy	66

Úvod

Tématem této bakalářské práce je elektronizace procesů Úřadu práce v Příbrami. Toto téma bylo vybráno z důvodu dlouho trvajících zaměstnaní ve veřejné správě, 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 prorůstající se téma elektronizace.

Elektronizace je proces, kdy dochází k přesunu z papírových forem dokumentů do elektronické podoby a který stále více prorůstá do veškerých záležitostí týkající 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 mohli v určitých případech vést i k opaku. Může jít například o kybernetické hrozby spojené 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.

Lze říci, že na pracovištích je stále mnoho interních nedostatků, které se snaží průběžně řešit Ministerstvo práce a sociálních věcí a generální ředitelství Úřadu práce, avšak zatím bez viditelných výsledků. Můžeme zmínit především chybějící zpětnou vazbu mezi úřady při obstarávání záležitostí spojených s vyřízením žádosti nebo nedostatečná komunikace mezi jednotlivými zaměstnanci konkrétního pracoviště. Právě tyto výše zmíněné nedostatky vedou k neefektivnosti.

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, systému dávek státní sociální podpory a pojmu elektronizace a její význam ve veřejné správě. Dále pojednává o legislativních úpravách, využitím základních technologií, vybraných komunikačních kanálech, dopadům 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 stanovené otázky 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 dotazníku 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 práce nebo jak pohlíží na aktuální stav elektronizace na jejich pracovišti.

2 Definice Úřadu práce a jeho funkce

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 Mezi hlavní činnosti Úřadu práce patří:

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].

2.1 Organizační struktura a její činnosti

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;³

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, podpor v nezaměstnanosti, atd.

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 informací o volných pracovních místech, rozhoduje o zařazení do evidence uchazečů o zaměstnání, rozhoduje o přiznání podpory v nezaměstnanosti, dávek státní sociální podpory, vede evidenci žádostí o dávky

³ 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].

v informačním systému, zpracovává údaje potřebné k rozhodování o dávce a zpracovává řádné i mimořádné výplaty dávek, atd.⁴

2.2 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.

- Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce
- Zákon č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti
- Zákon. č. 73/2011 Sb., o Úřadu práce České republiky a o změně souvisejících zákonů
- Zákon. č. 118/2000 Sb., o ochraně zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele
- Zákon. č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře
- Zákon. č. 111/2006 Sb., o pomoci v hmotné nouzi
- Zákon. č. 108/2006 Sb., o sociálních službách
- Zákon. č. 329/2011 Sb., o poskytování dávek osobám se zdravotním postižením
- Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů⁵

⁴ TOMEŠ, I. *Sociální správa*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. 304 s. ISBN 978-80-7367-483-0.

⁵ 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.

Podle zákona č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře se poskytují dávky závislé (testované) a nezávislé (netestované) na výši příjmů.⁶ Jednotlivé dávky jsou financovány ze státního rozpočtu, především z daní.⁷

3.1 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

Jde o dlouhodobou dávku poskytovanou 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

Poskytuje se rodinám nebo jednotlivcům, které 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.

⁶ DUKOVÁ, I., DUKA, M., KOHOUTOVÁ, I.. *Sociální politika*. Praha: Grada, 2013. 200 s. ISBN 978-80-247-3880-2.

⁷ BŘESKÁ, N. *Státní sociální podpora: s komentářem a příklady*. 14. vyd. Olomouc: Anag, 2012. 218 s. ISBN 978-80-7263-739-3.

Porodné

Jedná se o jednorázovou dávku, sloužící k zajištění nákladů související 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, činní částka porodného celkem 19 500 Kč.⁸

3.2 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

Nárok na 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.

Pohřebné

Jde o jednorázovou dávku, poskytovanou 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.⁹

⁸ DUKOVÁ, I., DUKA, M., KOHOUTOVÁ, I.. *Sociální politika*. Praha: Grada, 2013. 200 s. ISBN 978-80-247-3880-2.

⁹ DUKOVÁ, I., DUKA, M., KOHOUTOVÁ, I.. *Sociální politika*. Praha: Grada, 2013. 200 s. ISBN 978-80-247-3880-2.

4 Vymezení pojmu elektronizace

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 nárustu 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 a staly se 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 úložiště, 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 nárustu těchto technologií je kladen velký důraz na zajištění dostatečné kybernetické bezpečnosti a ochrany dat před zneužitím a kybernetickými útoky a¹⁰vzdělávání, které je zaměřené na zvyšování digitální gramotnosti obyvatelstva a informovanosti o možnostech elektronizace.¹¹

4.2 Rizika elektronizace

Elektronizace nám může přinést spoustu výhod, ale zároveň rizik, která můžou negativně ovlivnit jak samotného jednotlivce, tak společnost.

Kybernetické hrozby

S rozvojem elektronizace ve veřejné správě souvisí i nárůst kybernetických útoků. Důvodem je, že státní instituce veřejné správy se stále častěji stávají terčem útoku hackerů. Mezi nejčastější útoky patří především úniky citlivých dat nebo útoky blokující přístup k důležitým souborům.

Ztráta soukromí

Sběr dat je základní činností elektronizace, 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.

Technologické závislosti

Elektronizace velmi mění způsob komunikace a práce s moderních technologiemi, díky nimž může vznikat nadměrná 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.

¹⁰ VEBER, J. *Digitalizace ekonomiky a společnosti*. Praha: Management Press, 2018. 198 s. ISBN 978-80-7261-554-4.

¹¹ 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.

Sociální nerovnosti

Elektronizace může mít velký vliv na rozdíly mezi různými sociálními skupinami. Může jít například o problémy v rámci nerovného přístupu k moderním technologiím u sociálně slabších nebo vyloučených skupin.¹²

Pracovní nejistoty

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 týkají zejména umělé inteligence a také s rostoucí polarizací na trhu práce.¹³

4.3 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

Elektronizace 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.¹⁴

¹² VEBER, J. *Digitalizace ekonomiky a společnosti*. Praha: Management Press, 2018. 198 s. ISBN 978-80-7261-554-4.

¹³ 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.

¹⁴ MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v českém právu*. Praha: Linde Praha, 2006. 244 s. ISBN 80-7201-614-8.

Snížení nákladů

Elektronizace 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

Největším benefitem pro občany je, že služby jim jsou poskytovány 24 hodin denně a možnost vyřídit své záležitosti z pohodlí domova bez toho, aby museli navštěvovat přímo příslušné úřady.¹⁵

Podpora inovací

S elektronizací jsou spojeny i nové možnosti pro inovativní přístupy k veřejným službám. Může jít například o využívání umělé inteligence pro zlepšení rozhodovacích procesů.¹⁶

4.4 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
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (GDPR)
- Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu
- Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích
- Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti
- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy
- Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby¹⁷

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

¹⁶ MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v českém právu*. Praha: Linde Praha, 2006. 244 s. ISBN 80-7201-614-8.

¹⁷ VANÍČEK, Z., MARCHAL, S., PROKEŠ, J., ŠTĚDRONĚ, B. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha: Linde Praha, 2011. 200 S. ISBN 978-80-7201-855-0.

5 Technologie využívané v procesech elektronizace

Úřad práce využívá v rámci elektronizace různé informační systémy, které usnadňují například zpracování dávek, evidenci uchazečů o zaměstnání 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**

Bankovní identita a eObčanka

Umožňují občanům přihlašovat se do online služeb Úřadu práce prostřednictvím identifikačních technologií bez nutnosti osobní návštěvy.

- **Online podávání žádosti a digitální služby**

Klientská zóna JENDA

Občané mohou podávat žádosti, jako příspěvek na bydlení, přídavek na dítě, rodičovský příspěvek elektronicky prostřednictvím klientského portálu JENDA. Mohou sledovat stav své žádosti a získávat důležité informace bez nutnosti osobní návštěvy.

E-podatelná

Prostřednictvím e-podatelen přijímají podání opatřená zaručeným elektronickým podpisem, ale i nepodepsaných elektronických podání, takové podání musí být potvrzeno do 5 dnů písemně nebo též elektronicky, ale již s zaručeným elektronickým podpisem.¹⁸

Elektronický podpis

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.¹⁹

¹⁸ ŠPAČEK, D. *EGovernment - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.

¹⁹ BUDIŠ, P. *Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi*. Praha: Anag, 2008. 157 S. ISBN 978-80-7263-465-1.

- **Digitalizace interních procesů**

Digitální zpracování žádosti o dávky

Místo ručního zpracovávání žádostí jsou žádosti skenovány a zpracovávány automatizovanými systémy, což pomáhá urychlit celý proces.

Elektronická spisová služba

Jde o souhrn všech úkonů týkajících se dokumentů od jejich vzniku nebo dodání organizaci včetně jejich vyřazení a skartace.

- **Systém pro elektronickou kontrolu příjmů**

Úřady si mohou automaticky ověřit příjmy žadatele prostřednictvím propojení se systémem Finanční správy nebo České správy sociálního zabezpečení (ČSSZ). Tento proces eliminuje potřebu dokládat některé dokumenty ručně.²⁰

- **Informační systémy pro sdílení dat mezi úřady**

Jde o systémy, které jsou definovány zákonem č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy a ve znění pozdějších předpisů § 3 odst. 1 výše uvedeného zákona. Tento zákon je vymezuje jako soubor informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné právy.²¹ Jde o strukturované soubory zahrnující následující složky: lidi, technologie a procesy; které společně umožňují sběr, zpracování, uchovávání a distribuci informací.²²

²⁰ ŠPAČEK, D. *EGovernment - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.

²¹ LIDINSKÝ, V. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

²² MATES, P., MATOUŠOVÁ, M. *Evidence, informace, systémy: právní úprava*. Praha: CODEX Bohemia, 1997. 263 S. ISBN 80-85963-27-2.

Propojení Úřadu práce s dalšími registry

Může jít například o propojení s registry obyvatel, registry zaměstnavatelů, registry administrativních ekonomických subjektů, katastr nemovitostí. Tento proces sdílení dat umožňuje rychlejší ověření údajů.

Automatizované ověřování údajů

Úřad práce si sám automaticky může zajistit některé potřebné údaje, důležité pro daný záměr. 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.²³

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 samozřejmě online portál Ministerstva práce a sociálních věcí (MPSV) a klientská zóna JENDA, která umožňuje podávat žádosti a sledovat stav vyřizování žádosti na dálku.²⁴

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.²⁵

²³ ŠPAČEK, D. *EGovernment - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.

²⁴ 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.

²⁵ BUDIŠ, P., HŘEBÍKOVÁ, I. *Datové schránky*. Praha: Anag, 2010. 288 s. ISBN 978-80-7263-617-4.

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.²⁶

SMS brány

Tento komunikační kanál 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 efektivním prostředkem pro rychlé doručení důležitých informací, jako jsou upozornění na nadcházející termíny, změny v právních předpisech nebo jiné podstatné zprávy.²⁷

²⁶ 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.

²⁷ 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].

6 Elektronizace a její dopady na bezpečnost uživatelů

Elektronizace znamená, že se stále více věcí přesouvá do online prostředí, to ale ovšem přináší také nová nebezpečí, jako jsou kybernetické útoky nebo zneužití osobních údajů. Uživatelé by proto měli být opatrní a chránit si své informace.

6.1 Kybernetická bezpečnost

Zahrnuje ochranu před kybernetickými hrozbami, jako jsou například neoprávněné přístupy do systému, útoky virovými hrozbami, zneužití informací, či podvodné emaily či 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.

6.2 Ochrana osobních údajů

Zaměřuje se na 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.²⁸

6.3 Aktuální problémy při aplikaci elektronizace na Úřad práce

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.

²⁸ 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.

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.

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 příjmu od zaměstnavatelů, informací z Okresní správy sociálního zabezpečení (OSSZ) o peněžitě pomoci v mateřství nebo při sehrání informací ze 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 měli 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 žádosti 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 případě vedli k rychlejšímu vyřízení žádosti. 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 prací a lepšími podmínkami. Úředníci nestíhají zpracovávat velký počet žádostí a tak komunikace se 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 žádosti. 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.²⁹

²⁹ GERLICKÝ, F. *EGovernment v ČR*. [online], Bakalářská práce, vedoucí Petr Doucek. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2010. Dostupné z: https://vskp.vse.cz/23108_egovernment-v-cr-teoreticky-souhrn-soucasneho-stavu-vcetne-vybranych-sluzeb-datove-schranky-v-teorii-a-praxi [cit. 2025-03-09]

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

To, jak 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.

7.1 Úřady

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

- nahlížení do informačních systémů a registrů;
- elektronizace spisové služby;
- online poštu;
- modernizaci 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 permanentních a konečných postupů podle kterých by se zpracovávali žádosti;

7.2 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, jako jsou:

- Portál občana;

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

- nahlížení do katastru nemovitostí;
- podání žádosti o rodičovský příspěvek, příspěvek na dítě, příspěvek na bydlení;
- podání žádosti o peněžitou pomoc v mateřství;³⁰

³⁰ 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.

8 Příležitosti pro rozvoj a budoucnost elektronizace

V České republice se stále více rozšiřuje elektronizace veřejné správy. Do budoucna jsou plánovány další cíle v oblasti elektronické veřejné správy, které by měli 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.³¹

V následujících letech Úřad práce plánuje několik klíčových změn, které by měli vést ke zefektivnění služeb.

8.1 Budoucnost elektronizace

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.³²

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.³³

³¹ 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].

³² ÚŘAD PRÁCE ČESKÉ REPUBLIKY [ÚPČR]. *Od ledna 2025 rozšířujeme 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].

³³ 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].

Schválení super dávky

Ministerstvo práce a sociálních věcí připravilo rozsáhlou reformu, která zjednoduší a zefektivní stávající systém dávek. Hlavní zaměření 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 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.³⁴

Elektronizace nemocenských dávek

Od 1. ledna 2025 by měla vstoupit 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.³⁵

8.2 Příležitosti pro rozvoj

Elektronizace na Úřadech práce nabízí řadu příležitostí ke zlepšení efektivity a kvality poskytovaných služeb. Může jít především o oblasti rozvoje, jako je 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.

³⁴ 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].

³⁵ 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].

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 zavedli 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.

Důvodem je, že digitalizace přináší nové nástroje, které vyžadují odpovídající dovednosti a znalosti. To, že se stanový přesné postupy pro všechny může pomoc 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 měli by zajistit na dostatečné proškolení při práci s těmito technologiemi, aby se zamezilo zbytečným chybám.

- **Digitální gramotnost a komunikační dovednosti**

Úřady by se měli snažit dosáhnou 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.³⁶

- **Kybernetická bezpečnost a ochrana osobních údajů**

S nárustem 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.³⁷

³⁶ 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].

³⁷ 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].

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 jednat například o automatizace 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.

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.³⁸

³⁸ 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].

9 Dotazníkové šetření

Praktická část bakalářské práce je zaměřena zhodnocení aktuálního stavu elektronizace procesů Úřadu práce v Příbrami, identifikaci hlavních překážek a příležitostí pro její rozvoj a navrnutí 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 metoda dotazníkového šetření. Dotazníky byly zaměřeny na pracovníky Úřadu práce v Příbrami a obsahovaly celkem devatenáct otázek, z toho dvanáct uzavřených a sedm 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 Veroniku Volfovou.

Samotný výzkum probíhal necelé tři měsíce a to z důvodu výskytu problémů během provádění samotného sběru dat na konkrétním pracovišti Úřadu práce v Příbrami. Ve výsledku se podařilo získat maximální možný počet dotazníků od zaměstnanců Úřadu práce, který byl možný naplnit.

Po následném ukončení sběru dat byly stanoveny celkem čtyři hypotézy a proběhlo samotné vyhodnocení dotazníkového šetření, které bylo znázorněno pomocí grafů. Tyto grafy jsou nedílnou součástí této bakalářské práce.

9.1 Hypotézy

Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnotit aktuální stav elektronizace procesů Úřadu práce v Příbrami a identifikovat hlavní překážky a příležitosti pro její rozvoj.

Vedlejším cílem bakalářské práce je navrhnout vhodná opatření pro zvýšení efektivity a dostupnosti těchto služeb, ale také pro snížení administrativní zátěže a zkvalitnění služeb poskytovaných občanům.

Hypotéza č. 1

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

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

Hypotéza č. 3

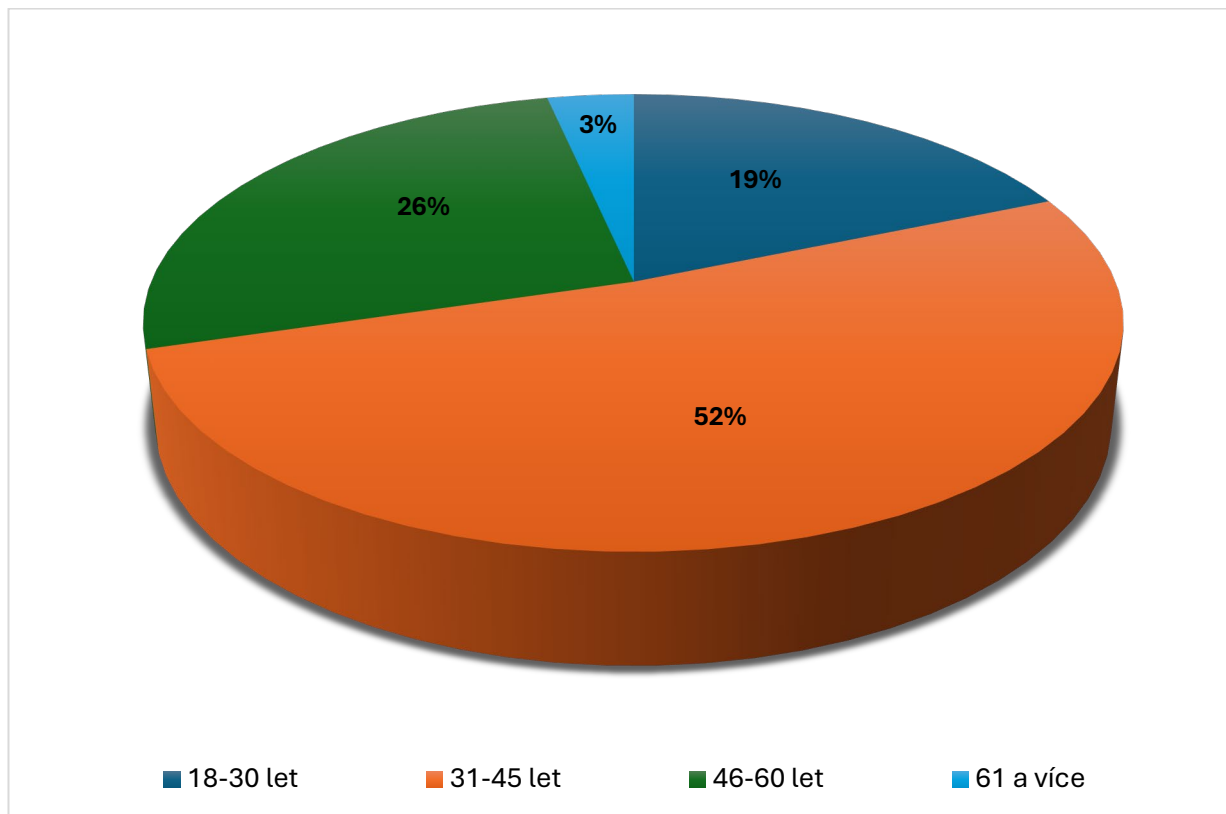
Hypotéza č. 3 předpokládá, že většina dotazovaných respondentů uvede jako nejčastější problém při jejich práci špatnou komunikaci s klienty.

Hypotéza č. 4

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

9.2 Vyhodnocení dotazníkového šetření

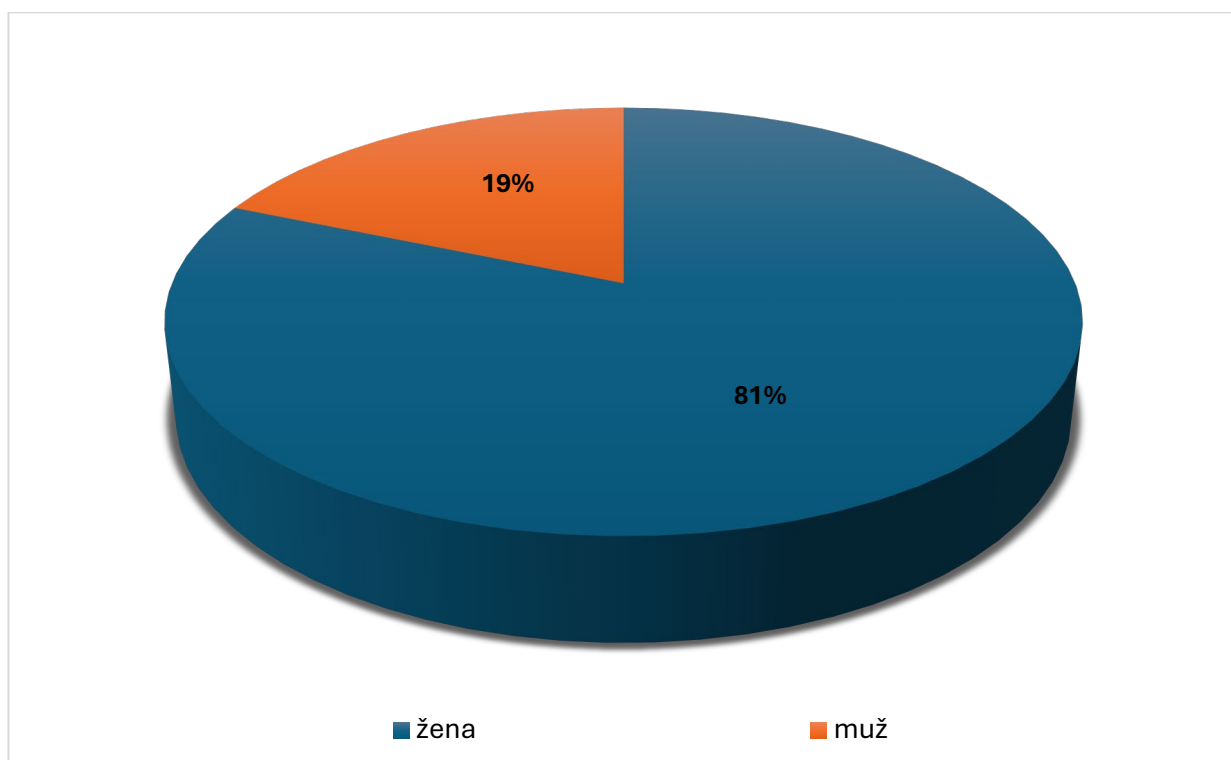
Graf č. 1 - věk respondentů ³⁹



Graf č. 1 znázorňuje rozdělení respondentů podle věkové kategorie. Můžeme vidět, že nejvyšší počet respondentů je tvořen věkovou kategorií od 31 do 45 let, což je celkem 52 % (61) respondentů z celkového počtu. Dále dotazovaní odpovídali následovně: 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.

³⁹ Zdroj: vlastní výzkum 2025

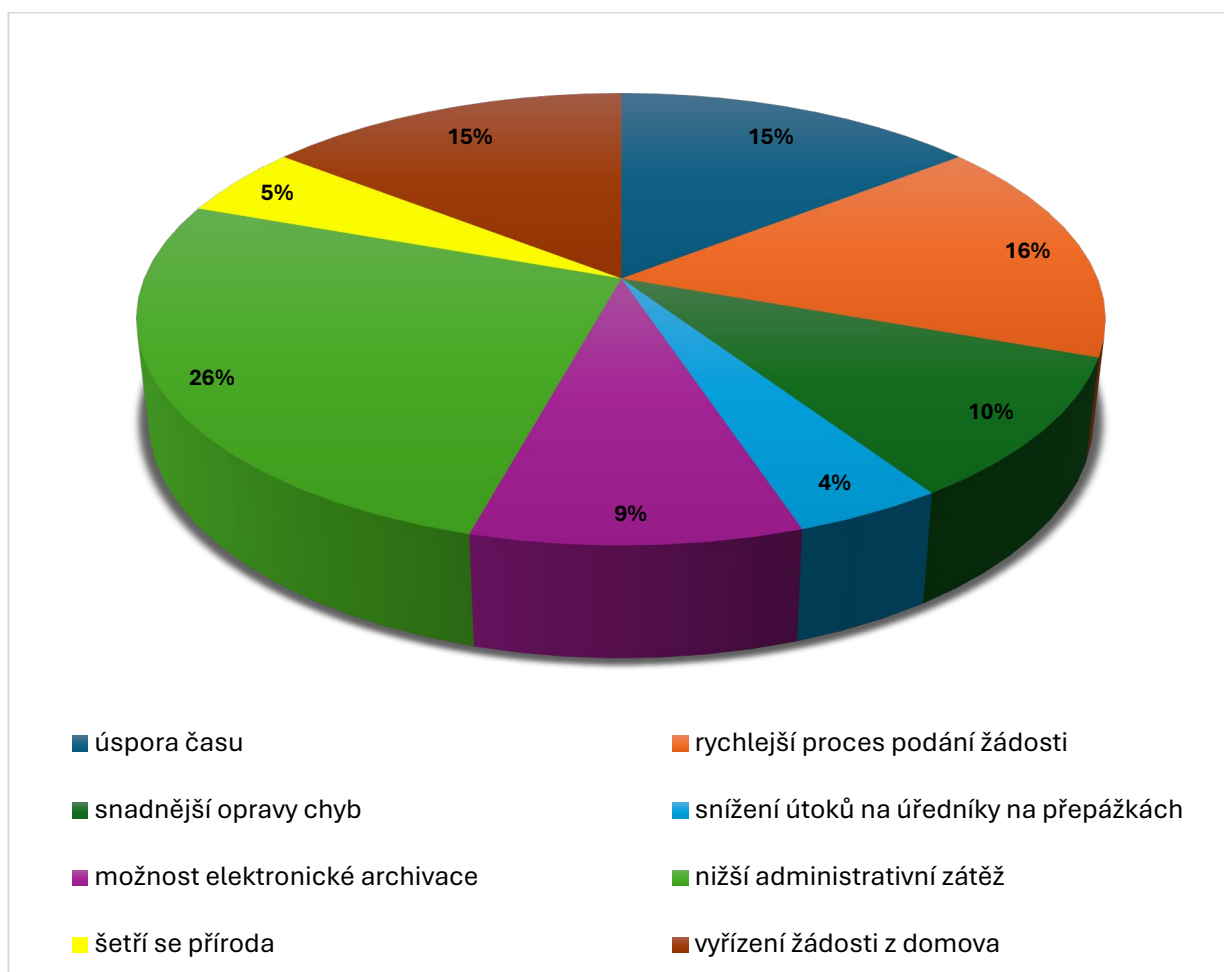
Graf č. 2 - pohlaví respondentů⁴⁰



Z grafu č. 2 patrně vyplívá, že největší část, tudíž 81 % (96) respondentů je ženského pohlaví. Zbývajících počet je tvořen mužským pohlavím. A to celkem 19 % (26) respondentů. Ve výzkumu jsem předpokládala, že složení respondentů bude genderově nevyváženo a to z toho důvodu, že administrativní práce je dle mého názoru ryze ženská práce.

⁴⁰ Zdroj: vlastní výzkum 2025

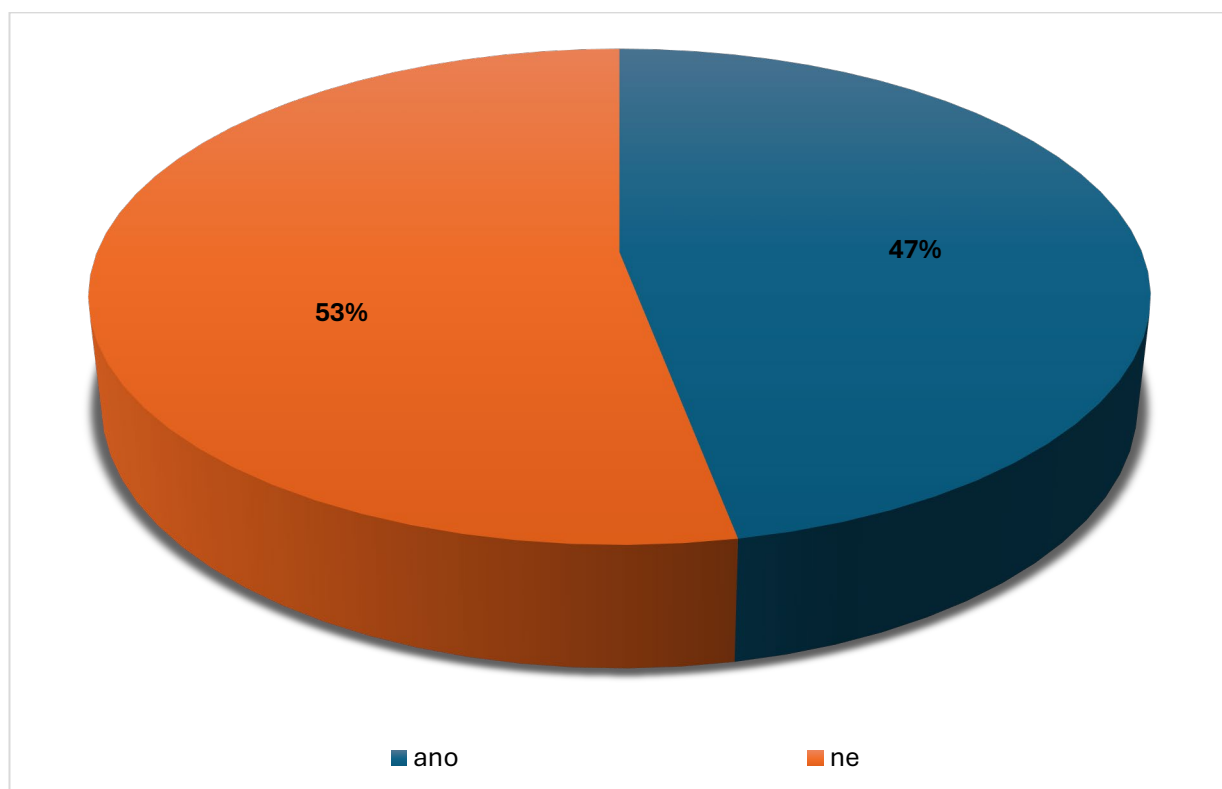
Graf č. 3 - výhody elektronických služeb⁴¹



Graf č. 3 nám ukazuje největší výhody, které nám mohou přinést elektronické služby Úřadu práce. Jak je z grafu zřejmé, největší část respondentů odpovědělo na otázku jakou největší výhodou podle nich přináší elektronické služby Úřadu práce, nižší administrativní zátěž pracovníků, což tvoří celkem 26 % (31) respondentů. Na otázku také nejčastěji odpovídali, že největší výhodou je rychlejší proces podání žádosti, z celkového počtu dotazovaných tuto odpověď uvedlo 16 % (19) respondentů, úspora času 15 % (17) respondentů, vyřízení žádosti z domova 15 % (17) respondentů. Dále na otázku odpovídali například: 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.

⁴¹ Zdroj: vlastní výzkum 2025

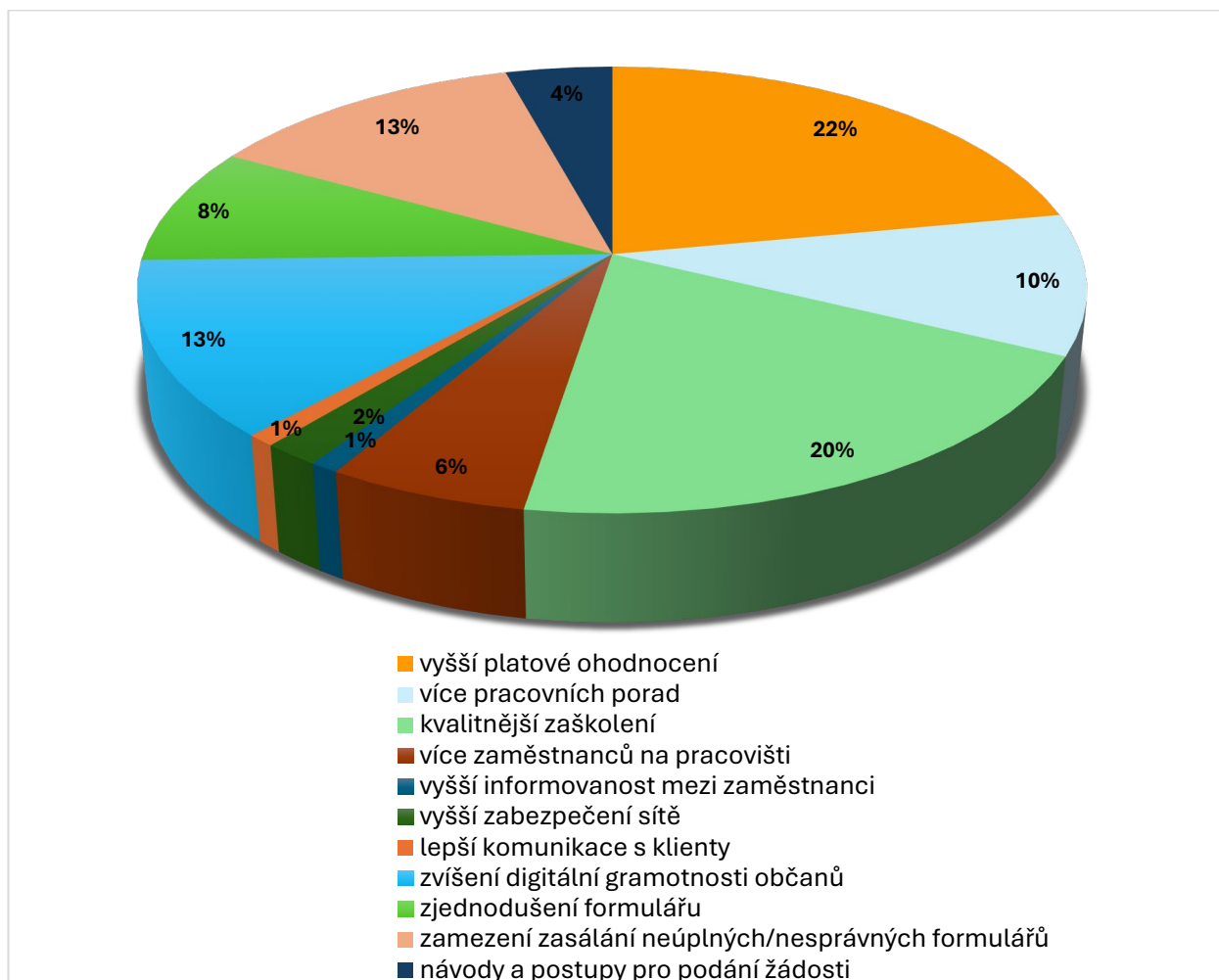
Graf č. 4 - dostupnost elektronických služeb⁴²



Graf č. 4, který ukazuje, zda si respondenti myslí, že jsou služby poskytované elektronickou podobou dostupné pro každého říká, že nejvíce dotazovaných uvedlo možnost ne. To znamená 53 % (62) respondentů. Zbytek dotazovaných uvedlo možnost ano, tedy 47 % (55) respondentů. Můžeme jednoznačně říct, že tyto služby nejsou v takové míře dostupné například pro starší generaci lidí, ale naopak pro tu mladší, u které předpokládáme, že má patřičně větší zkušenosti v práci s digitálními technologiemi, internetem a celkově s elektronickými službami.

⁴² Zdroj: vlastní výzkum 2025

Graf č. 5 - zlepšení efektivity služeb⁴³

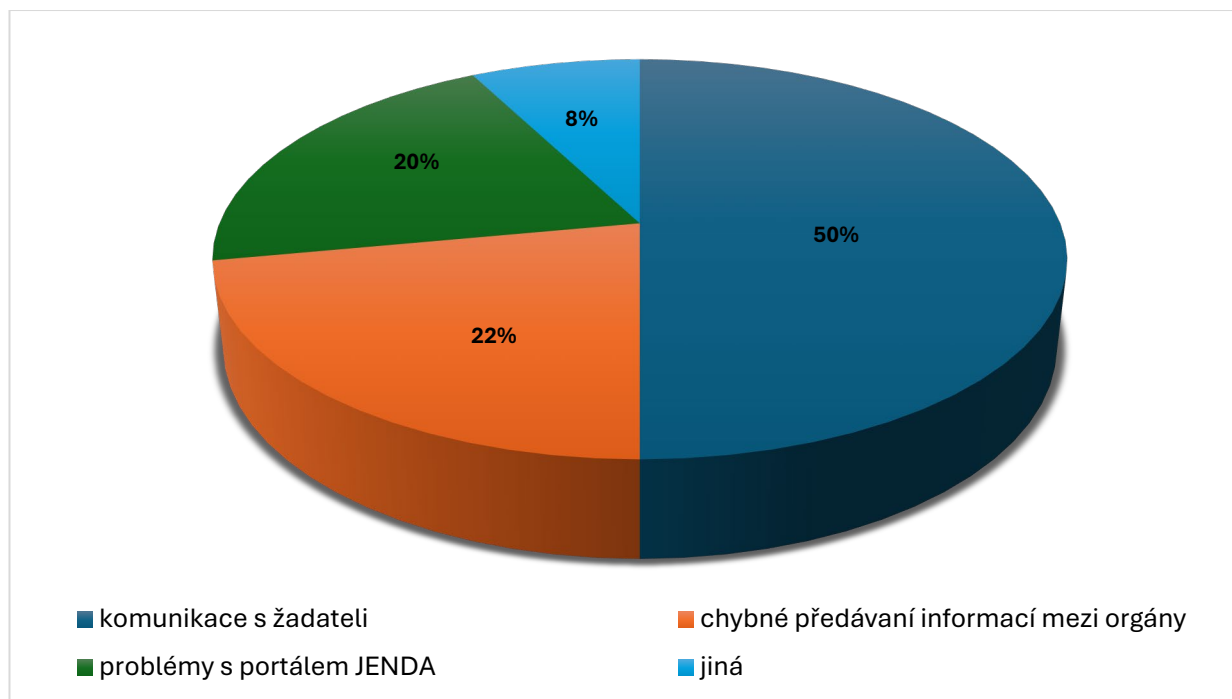


Z grafu č. 5 vyplývá, že na otázku co by podle Vás mohlo přispět k efektivnějšímu poskytování elektronických služeb Úřadu práce, byla nejčastější odpověď vyšší platové ohodnocení. Tuto odpověď zvolilo celkem 22 % (26) respondentů. Mezi dalšími nejčastěji uváděnými odpověďmi můžeme vidět například: kvalitnější zaškolení, kterou napsalo celkem 20 % (24) respondentů, zvýšení digitální gramotnosti občanů, tuto odpověď zvolilo celkem 13 % (15) respondentů, zamezení zasílání neúplných/nesprávných žádostí, kterou uvedlo také 13 % (15) respondentů, více pracovních porad uvedlo 10 % (12) respondentů. Dále v nižší míře také odpovídali: zjednodušení formulářů, kterou vybralo celkem 8 % (10) respondentů, k více zaměstnancům na pracovišti se přiklání pouze 6 % (7) respondentů, návody a postupy pro podání žádosti uvedlo 4 % (5) respondentů, větší zabezpečení sítě pouze 2 % (2) respondentů, vyšší

⁴³ Zdroj: vlastní výzkum 2025

informovanost mezi zaměstnanci uvedlo 1 % (1) respondentů a také lepší komunikaci s klienty uvedl pouze 1 % (1) respondentů.

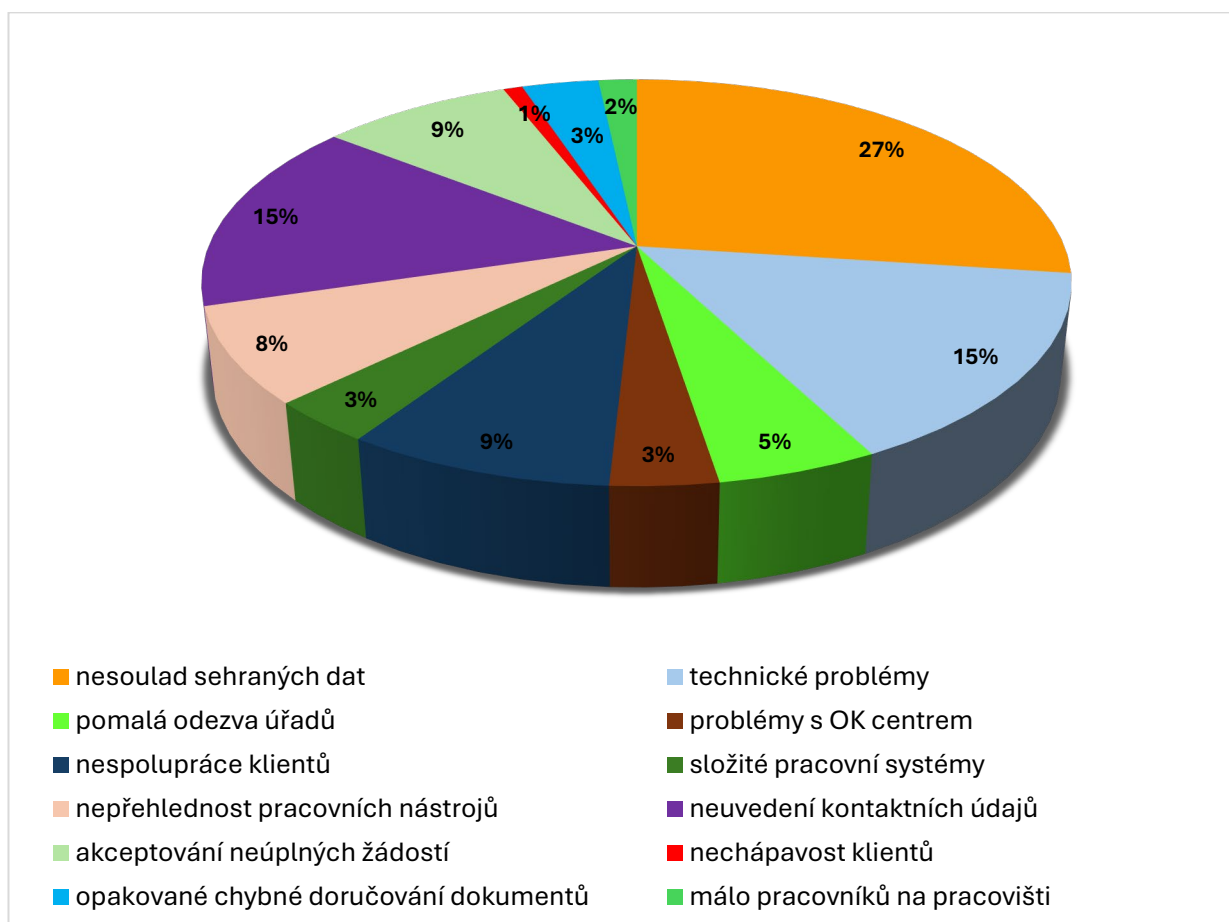
Graf č. 6 - největší problém při práci s elektronickými nástroji⁴⁴



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

⁴⁴ Zdroj: vlastní výzkum 2025

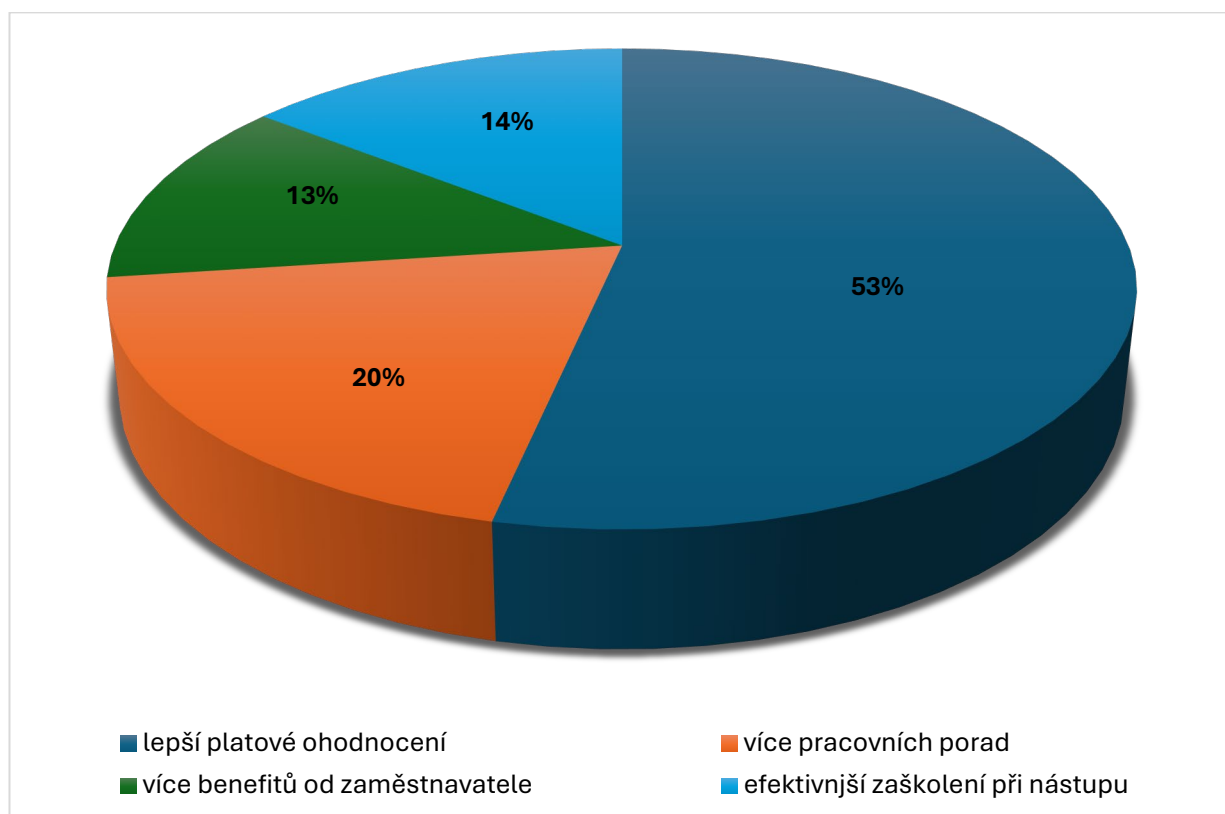
Graf č. 7 - překážky při využívání elektronických služeb⁴⁵



Graf č. 7 nám ukazuje jako nejčastější překážku se kterou se pracovníci při své práci setkávají nesoulad sehraných dat. Celkem tuto odpověď uvedlo 27 % (32) respondentů. Jako další nejčastější překážku uvádí technické problémy, kterou uvedlo celkem 15 % (18) respondentů. Neuvedení kontaktních údajů napsalo také celkem 15 % (18) respondentů z celkového počtu. Dále dotazovaní odpovídali například: 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.

⁴⁵ Zdroj: vlastní výzkum 2025

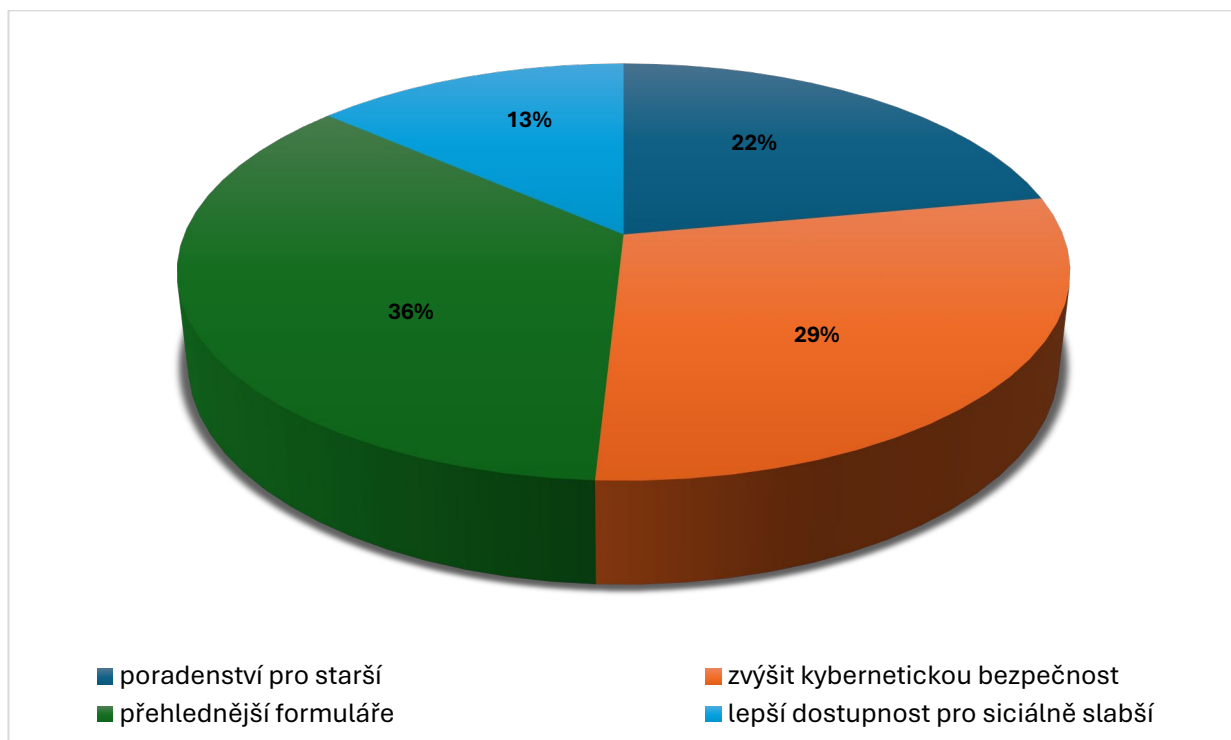
Graf č. 8 - zvýšení efektivity práce⁴⁶



V grafu č. 8 můžeme vidět, že na otázku, jakým způsobem by podle Vás mohla být zvýšena efektivita práce odpovídalo nejvíce respondentů lepší platové ohodnocení. Tu to možnost zvolilo celkem 53 % (63) respondentů, Jako druhou nejčastější odpovědí na otázku bylo více pracovních porad, kterou napsalo 20 % (23) respondentů z celkového počtu. Dále také odpovídali efektivnější zaškolení při nástupu do práce, tuto možnost vybralo celkem 14 % (17) respondentů nebo více benefitů od zaměstnavatele, což uvedlo 13 % (15) respondentů.

⁴⁶ Zdroj: vlastní výzkum 2025

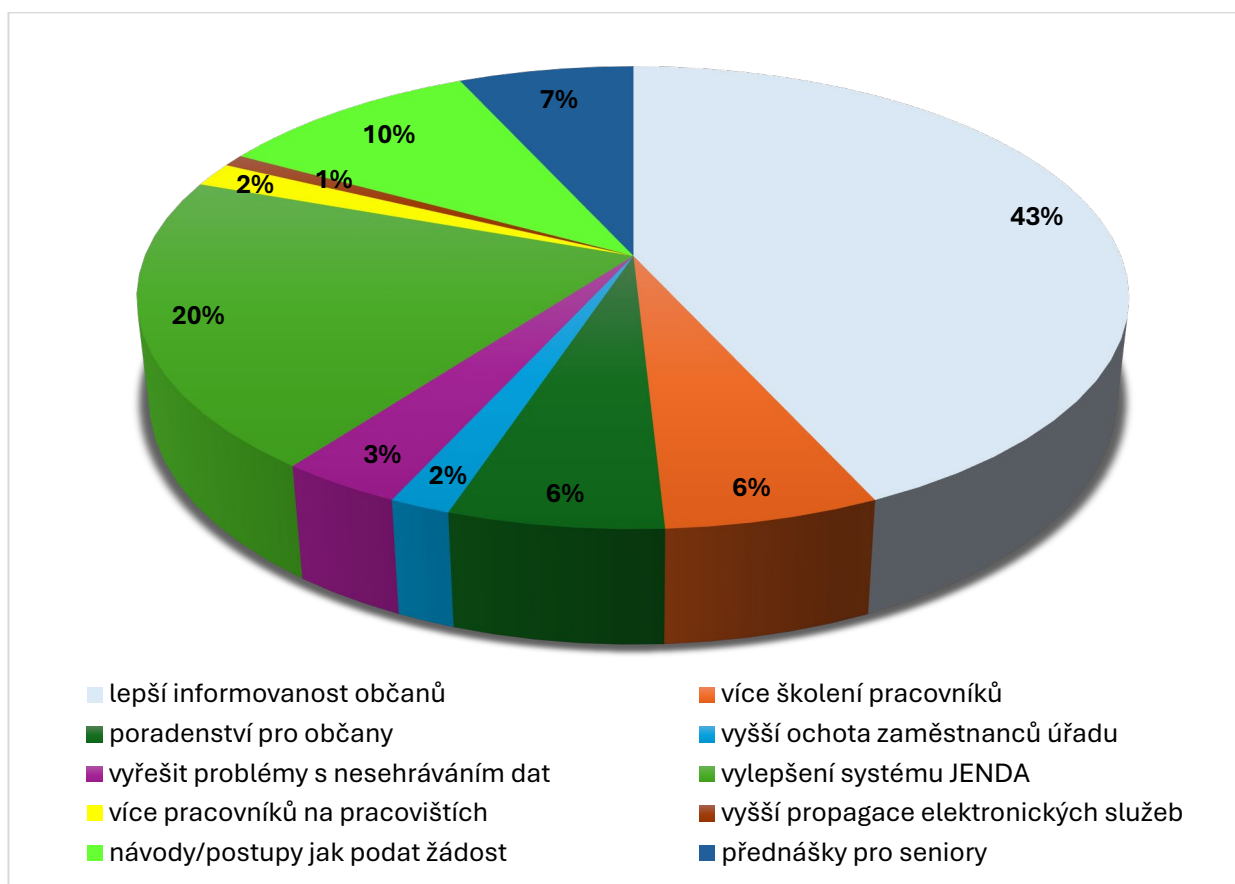
Graf č. 9 - způsob zlepšení služeb pro občany⁴⁷



Na otázku jakým způsobem by jste zlepšil/a kvalitu elektronických služeb poskytovaných klientům, podle grafu č. 9, odpovědělo nejvíce respondentů přehlednější formuláře. Tuto možnost uvedlo 36 % (42) respondentů z celkového počtu. Další nejčastější odpovědí na otázku bylo zvýšení kybernetické bezpečnosti, kterou uvedlo 29 % (34) respondentů z celkového počtu. Jako další dvě nejčastěji uváděné odpovědi jsou zajištění poradenství pro starší klienty a lepší dostupnost pro sociálně slabší. První možnost uvedlo celkem 22 % (26) respondentů, druhou možnost uvedlo 13 % (16) respondentů.

⁴⁷ Zdroj: vlastní výzkum 2025

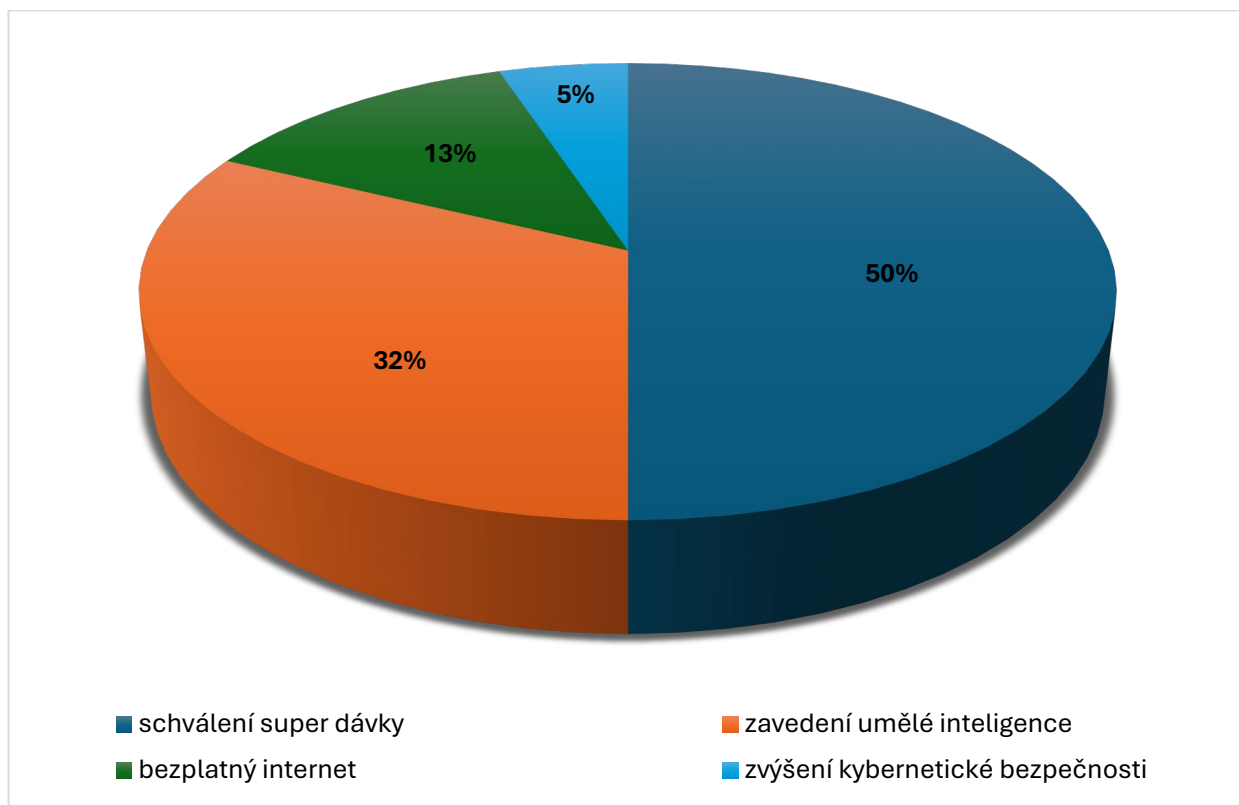
Graf č. 10 - zvýšení dostupnosti služeb⁴⁸



Podle grafu č. 10 můžeme jasně vidět, že nejvíce odpovědí na otázku bylo, lepší informovanost občanů, kterou uvedlo skoro polovina dotazovaných a to 43 % (51) respondentů. Jako druhou nejčastější odpovědí bylo zlepšení klientského systému JENDA, tuto možnost zvolilo celkem 20 % (24) respondentů. Dále klienti odpovídali na otázku například zavedení návodů/postupů jak podat žádost, odborné poradenství pro občany, přednášky pro seniory, více školení pracovníků, poradenství pro občany, vyřešení problému se špatným sehráváním dat, vyšší ochota zaměstnanců úřadu, více pracovníků na pracovišti nebo vyšší propagace elektronických služeb.

⁴⁸ Zdroj: vlastní výzkum 2025

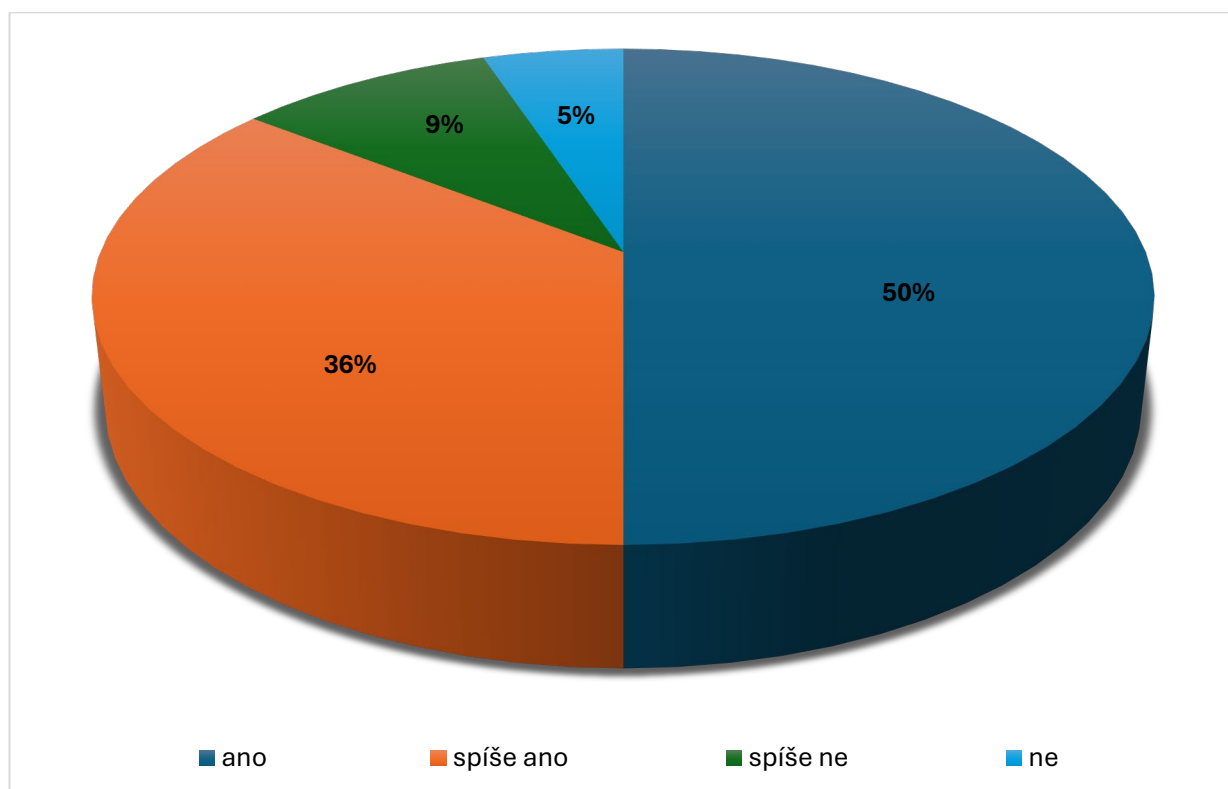
Graf č. 11 - příležitosti pro další rozvoj⁴⁹



Graf č. 11 nám ukazuje, co respondenti považují jako nejvyšší příležitost pro další rozvoj elektronických služeb. Můžeme vidět, že nejvíce dotazovaných uvedlo jako odpověď, schválení super dávky, kterou uvedlo polovina dotazovaných a to 50 % (59) respondentů. Jako další nejčastěji uváděnou odpovědí je zavedení umělé inteligence, kterou uvedlo 32 % (38) respondentů z celkového počtu. Dále uváděli zavedení bezplatného internetu, což uvedlo celkem 13 % (15) respondentů a zvýšení kybernetické bezpečnosti, kterou uvedlo 5 % (6) respondentů.

⁴⁹ Zdroj: vlastní výzkum 2025

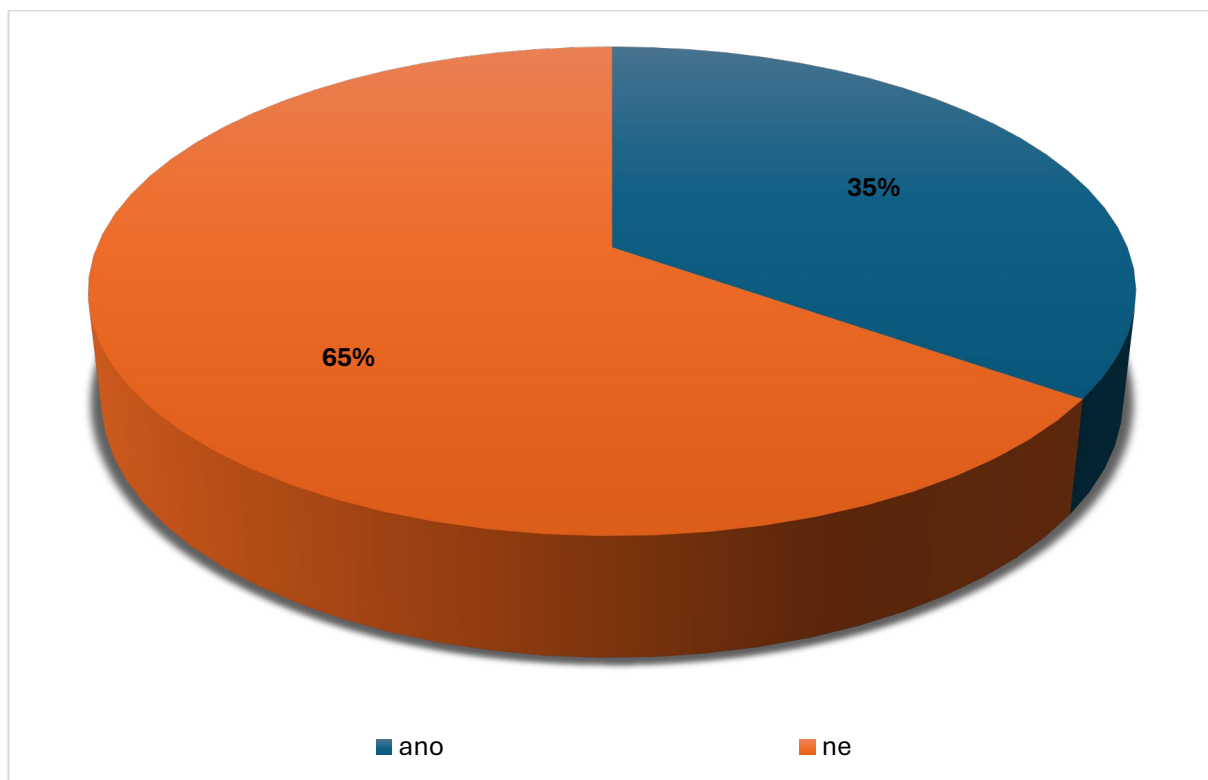
Graf č. 12 - vliv plánovaných změn na sytém dávek SSP⁵⁰



V otázce č. 12 jsem se ptala respondentů, zda si myslí, že plánované změny viditelně ovlivní dosavadní proces zpracování dávek SSP. Z grafu č. 12 můžeme vidět, že polovina dotazovaných odpověděla na otázku ano, to znamená 50 % (59) respondentů. Odpověď spíše ano vybralo 36 % (42) respondentů. Variantu spíše ne poté vybralo 9 % (6) respondentů z celkového počtu. Jako nejméně vybíranou variantou byla odpověď ne, kterou vybralo pouhých 5 % (6) respondentů.

⁵⁰ Zdroj: vlastní výzkum 2025

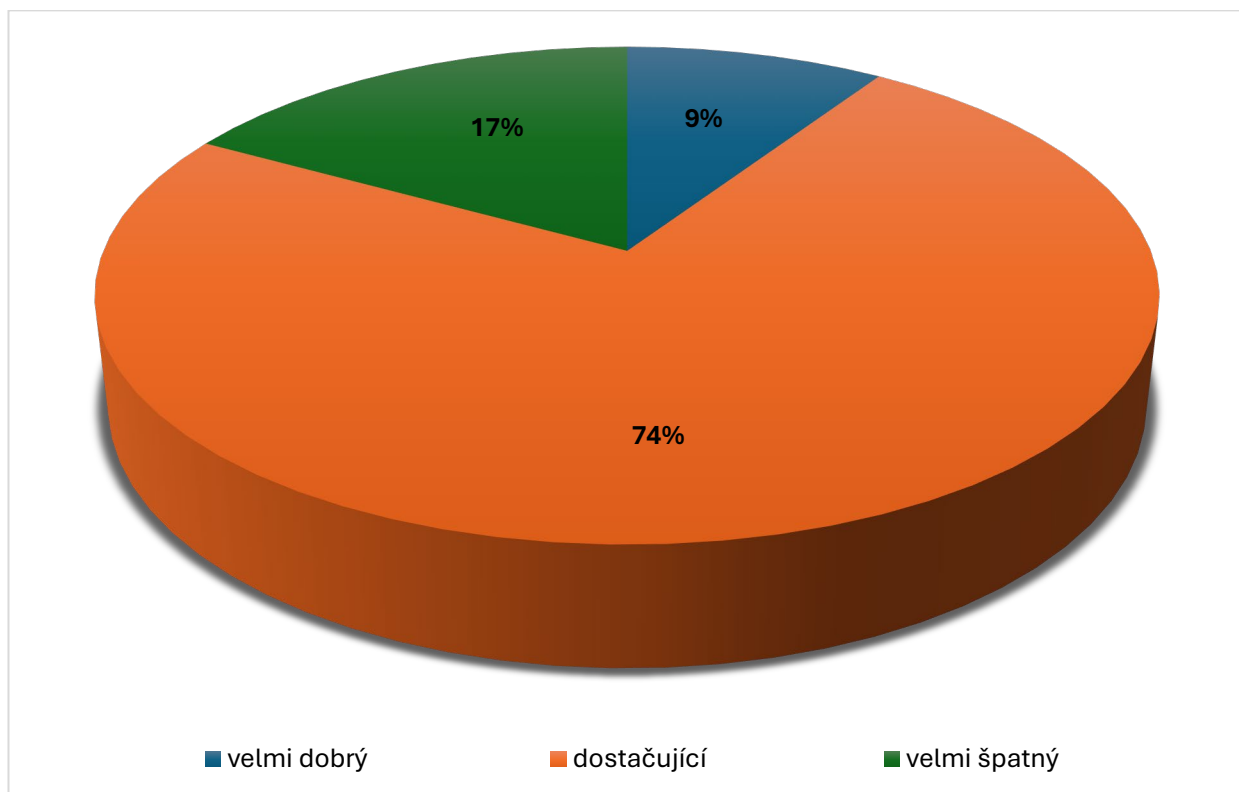
Graf č. 13 - zhodnocení programů využívaných při práci⁵¹



Podle grafu č. 13 můžeme vidět, že více jak polovina dotazovaných uvedla jako odpověď na tuto otázku ne, což je celkem 65 % (77) respondentů. Zbytek dotazovaných uvedlo opačnou variantu ano a to 35 % (41) respondentů. Odpovědi na tuto otázku dopadly přesně podle mých očekávání. Jelikož z praxe vím, jak je složité pracovat v programu, ve kterém se se člověk špatně orientuje. Tyto skutečnosti se poté v určité míře podílí na efektivitě poskytovaných služeb, jelikož tyto systémy jsou nedílnou součástí práce na úřadě a je třeba jejich znalost a orientace.

⁵¹ Zdroj: vlastní výzkum 2025

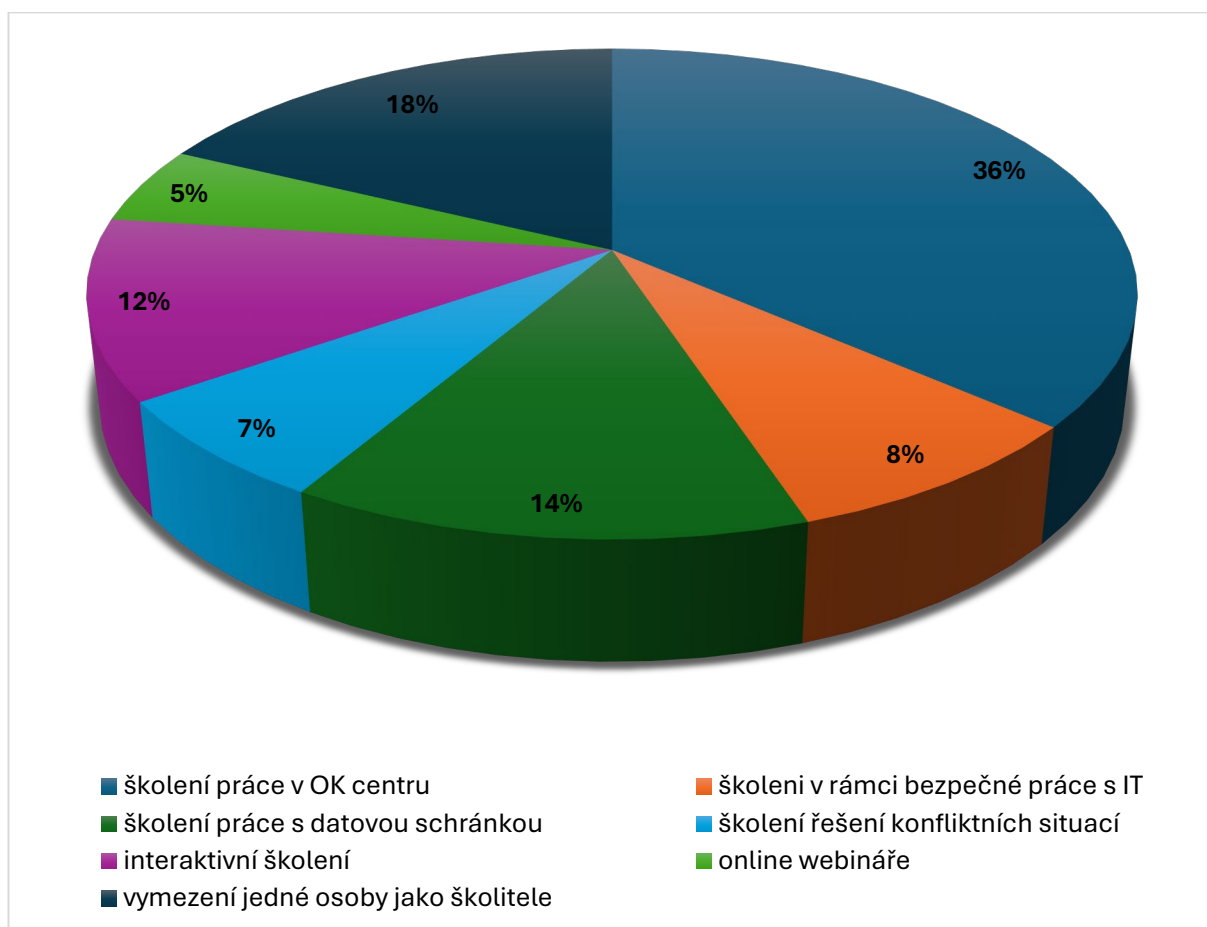
Graf č. 14 - hodnocení současného stavu⁵²



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 a pouhých 9 % (11) respondentů vybralo odpověď velmi dobrý.

⁵² Zdroj: vlastní výzkum 2025

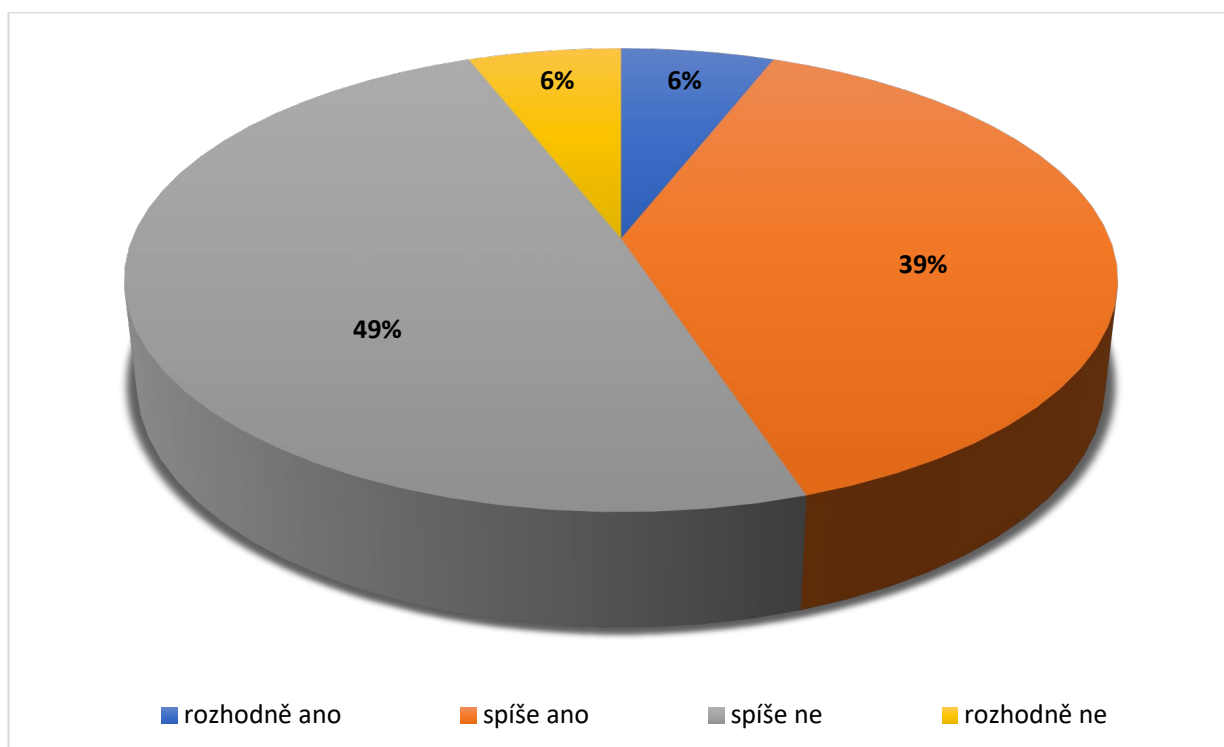
Graf č. 15 - možnosti dalšího vzdělání nebo školení⁵³



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

⁵³ Zdroj: vlastní výzkum 2025

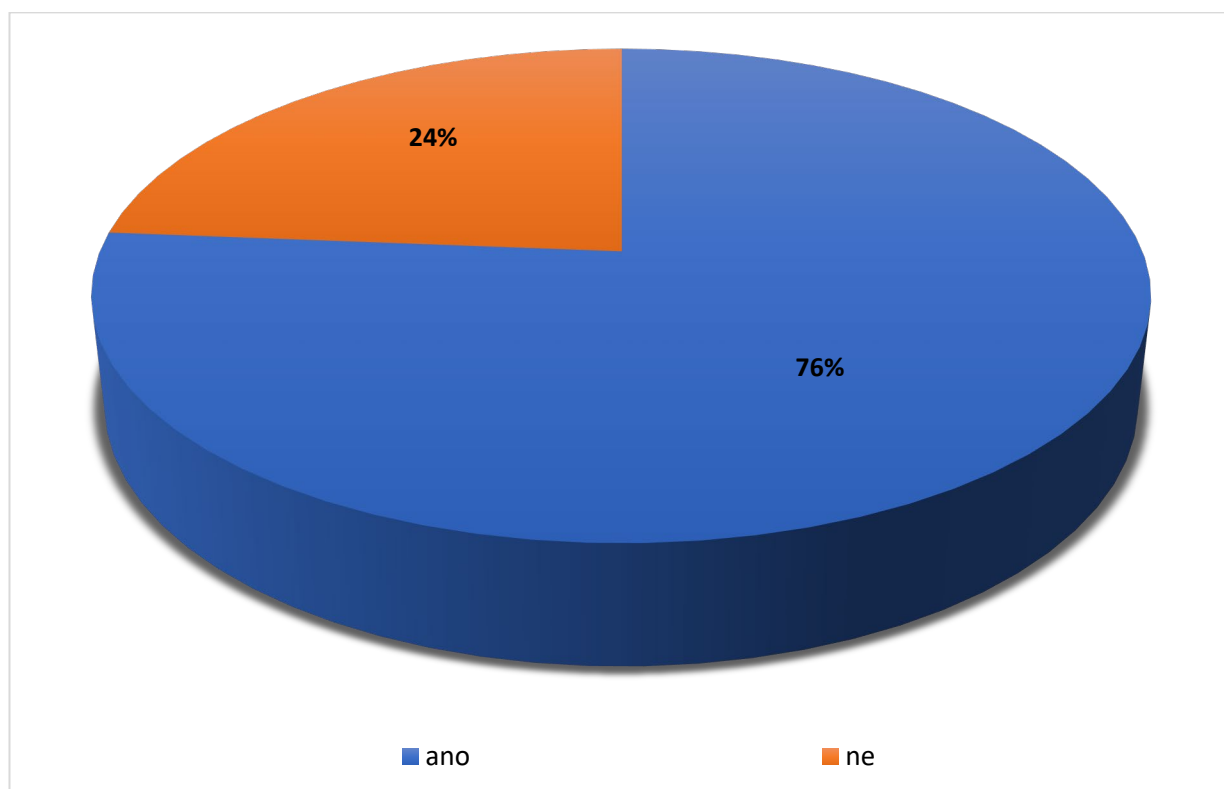
Graf č. 16 - posouzení úrovně školení pro výkon práce⁵⁴



Graf č. 16 zkoumá, zda považují zaměstnanci Úřadu práce kvalitu školení pro výkon jejich práce jako dostačující. Nejvíce dotazovaných uvedlo možnost spíše ne, což je 49 % (46) 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. Můžeme tedy říct, že zlepšení v této oblasti by rozhodně nebylo na škodu ba naopak se nabízí různé možnosti dalšího vzdělání či školení pro zaměstnance, které můžeme vidět v předešlém grafu č. 15.

⁵⁴ Zdroj: vlastní výzkum 2025

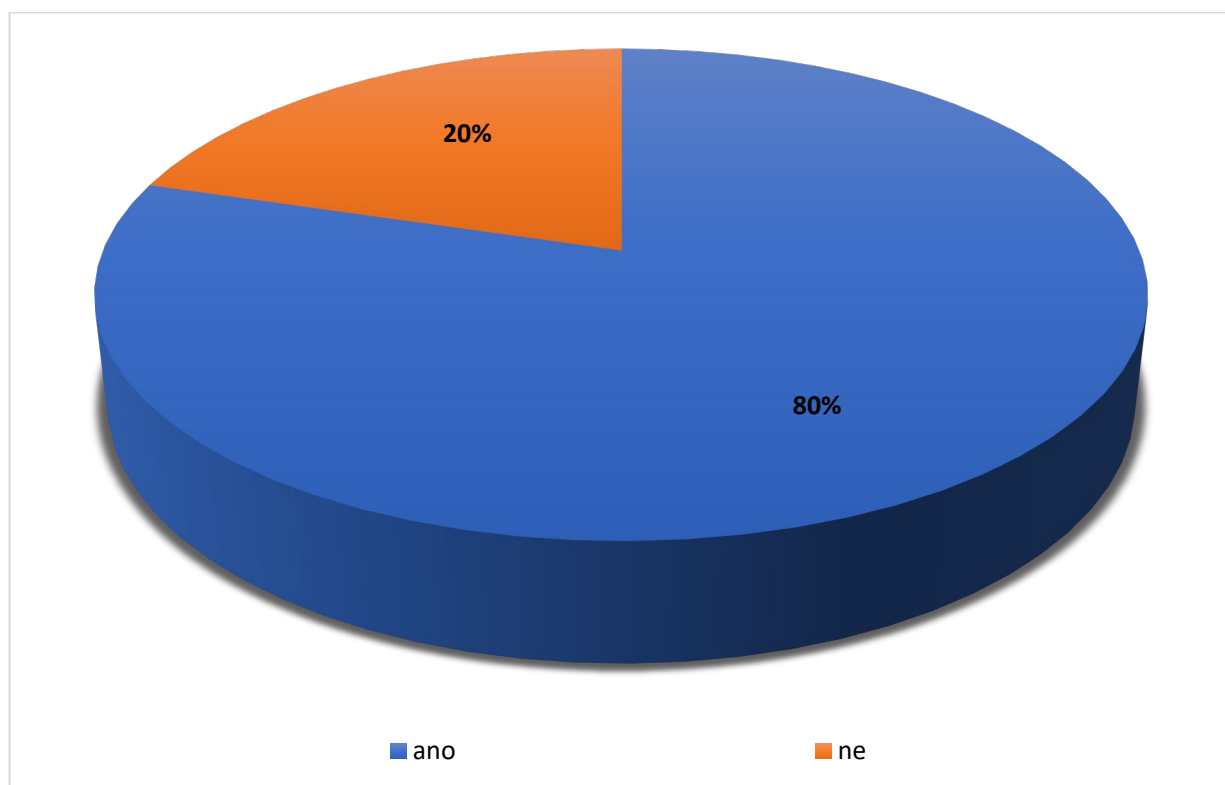
Graf č. 17 - zkušenosti práce s digitálními technologiemi⁵⁵



V otázce č. 17 mě zajímalo, zda zaměstnanci měli již nějaké předchozí zkušenosti s prací s digitálními technologiemi při výkonu jejich práce. Z grafu č. 17 vyplívá, že 76 % (90) respondentů mělo již nějakou předchozí zkušenost s prací s využitím digitálními technologiemi a zbylých 24 % (28) respondentů ještě žádnou zkušenost s prací, kde by museli využívat digitální technologie nemělo.

⁵⁵ Zdroj: vlastní výzkum 2025

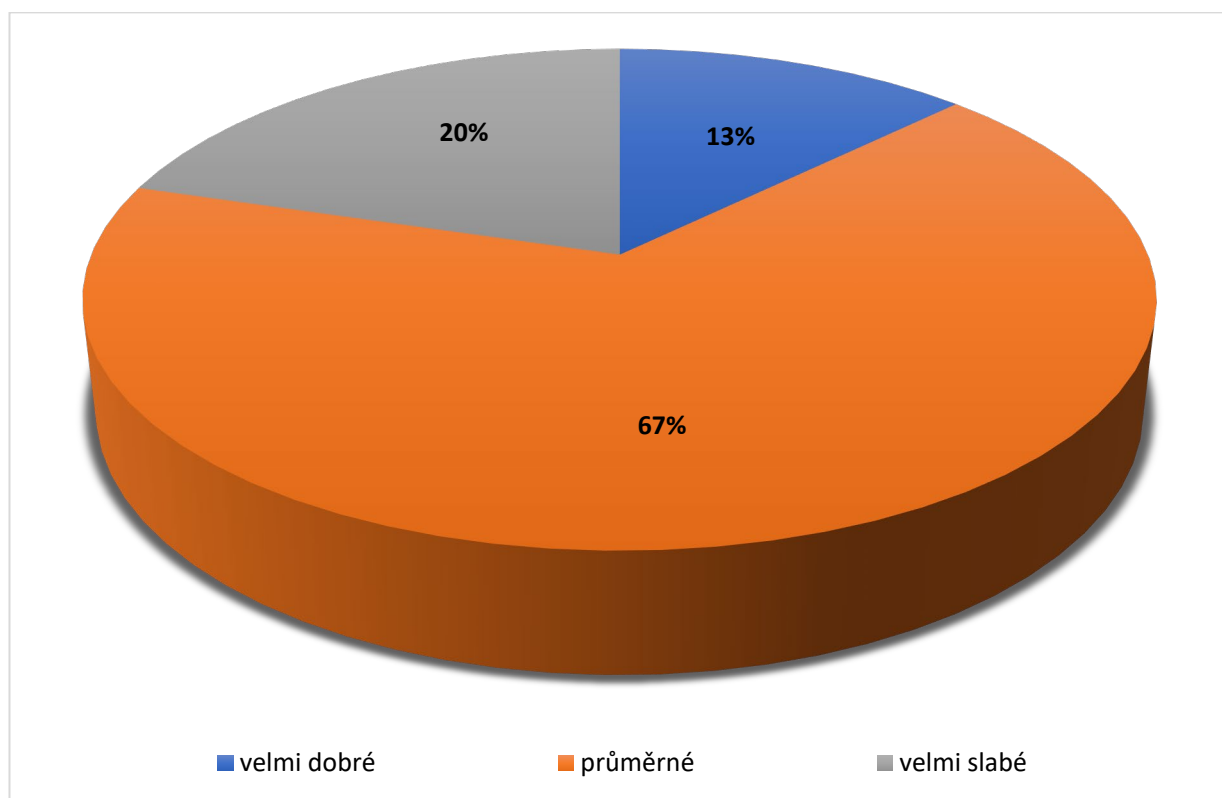
Graf č. 18 - snížení administrativní zátěže pracovníků⁵⁶



U otázky č. 18 jsem se ptala dotazovaných, zda si myslí, že elektronizace snižuje administrativní zátěž pracovníků na pracovišti. Taktéž z výsledku grafu č. 18 můžeme říct, že opravdu elektronizace snižuje administrativní zátěž pracovníků, především pak u těch, kteří jsou v přímém kontaktu s klienty na přepážkách. Graf č. 18 nám říká, že 80 % (94) respondentů uvedlo možnost ano. Zbývající počet, což je 20 % (24) respondentů uvedlo možnost ne.

⁵⁶ Zdroj: vlastní výzkum 2025

Graf č. 19 - hodnocení celkového stavu elektronizace na pracovišti⁵⁷



Podle grafu č. 19, který zkoumá jak zaměstnanci hodnotí celkový stav elektronizace na jejich pracovišti můžeme říct, že více jak polovina dotazovaných hodnotí stav elektronizace jako průměrný. Tuto možnost vybralo 67 % (79) respondentů. Dalších 20 % (24) respondentů se přiklánělo k možnosti velmi slabé a posledních 13 % (15) respondentů uvedlo možnost velmi dobré.

⁵⁷ Zdroj: vlastní výzkum 2025

9.3 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza č. 1

U hypotézy č. 1 bylo předpokládáno, že více jak polovina respondentů uvede, že celkový stav elektronizace na pracovišti Úřadu práce v Příbrami vnímají jako průměrný.

Podle grafu č. 19 můžeme vidět, že 67 % (79) respondentů odpovědělo na otázku jako průměrný.

Hypotéza č. 1 se potvrdila.

Hypotéza č. 2

Při stanovení hypotézy č. 2 bylo předpokládáno, že nejvíce respondentů uvede jako největší příležitost pro rozvoj elektronizace schválení super dávky.

Z grafu č. 11, který řeší tuto otázku vyplívá, že až 50 % (59) respondentů uvedlo jako odpověď na otázku schválení super dávky.

Hypotéza č. 2 se potvrdila.

Hypotéza č. 3

U hypotézy č. 3 bylo předpokládáno, že vět

šina dotazovaných respondentů uvede jako nejčastější problém při jejich práci špatnou komunikaci s klienty.

Z uvedeného grafu č. 6 je zřejmé, že na tuto otázku odpovědělo nejvíce dotazovaných špatná komunikace s klienty, což je 50 % (59) respondentů z celkového počtu.

Tato hypotéza č. 3 se potvrdila.

Hypotéza č. 4

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

Jak můžeme vidět z grafu č. 10, tuto možnost uvedlo pouze 10 % respondentů. Největší část respondentů a to 43 % (51) odpovědělo na otázku lepší informovanost občanů.

Hypotéza č. 4 se nepotvrdila.

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 byl 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 bylo naraženo na fakt, že nejčtenější odpovědí na otázku týkající se překážek při práci bylo 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 zjednodušení 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 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/postupů 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.

Lze konstatovat, že celková situace na Úřadu práce v Příbrami se potýká s několika výraznými chybami, které ale nejsou neřešitelné. Z osobní zkušenosti lze navrhnout především zaměřit se na kvalitní a pravidelné školení zaměstnanců jak při nástupu tak v průběhu výkonu zaměstnání, zavedení ucelených pravidel postupů práce, které budou podléhat minimálním změnám nebo vyřešit problém se špatným sehráváním dat, důležitých pro efektivní a rychlé zpracování žádosti. Z pohledu občanů by bylo řešením zvýšit informovanost a celkové povědomí o možnostech vyřízení záležitostí elektronickou formou, zveřejnění postupů jak správně podat žádost o sociální dávku nebo se zaměřit na poskytnutí odborného poradenství pro občany, kteří nemají takové zkušenosti s digitálními 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. 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.
7. LIDINSKÝ, V. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
8. MATES, P., MATOUŠOVÁ, M. *Evidence, informace, systémy: právní úprava*. Praha: CODEX Bohemia, 1997. 263 S. ISBN 80-85963-27-2.
9. MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v českém právu*. Praha: Linde Praha, 2006. 244 s. ISBN 80-7201-614-8.
10. 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.
11. ŠPAČEK, D. *EGovernment - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.
12. 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.
13. TOMEŠ, I. *Sociální správa*. 2. vyd. Praha: Portál, 2009. 304 s. ISBN 978-80-7367-483-0.
14. VANÍČEK, Z., MARCHAL, S., PROKEŠ, J., ŠTĚTROŇ, B. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice*. Praha: Linde Praha, 2011. 200 S. ISBN 978-80-7201-855-0.

15. 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/#nevyhody-egovernmentu>.
8. PORTÁL PRO SOCIÁLNÍ OBLAST HLAVNÍHO MĚSTA PRAHY. *Podmínky rozvoje a rozvoj nových kapacit v Krajské síti od 1. 1. 2025 – Doplňková 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. 2025-03-10].

Seznam zkratk

aj. – a jiné

atd. – a tak dále

AI – umělá inteligence

ČSSZ – Česká správa sociálního zabezpečení

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 – Uved'te, 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 nu 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) spíš 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