

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Kritické zhodnocení nabízených elektronických služeb České pošty, s. p.

Milada Pospíšilová

Bakalářská práce

2011

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Milada POSPÍŠILOVÁ**
Osobní číslo: **D06609**
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**
Studijní obor: **Management, marketing a logistika ve spojih**
Název tématu: **Kritické zhodnocení nabízených elektronických služeb
České pošty, s.p.**
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Úvod

1. Charakteristika České pošty, s.p. a jejích nabízených elektronických služeb
2. Analýza současného stavu nabízených elektronických služeb
3. Zhodnocení a návrh na zlepšení nabídky a poskytování elektronických služeb

Závěr

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**
Seznam odborné literatury: **dle pokynů vedoucího práce**

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Daniel Salava, Ph.D.**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **30. listopadu 2010**

Termín odevzdání bakalářské práce: **31. května 2011**


prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.


prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2010

Prohlašuji:

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., autorský zákon, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Nymburce dne 23. 11. 2011

Milada Pospíšilová
Milada Pospíšilová

Děkuji vedoucímu bakalářské práce Ing. Danielovi Salavovi, Ph.D. za připomínky, podněty a pomoc při zpracování této práce.

ANOTACE

Obsahem bakalářské práce je kritické zhodnocení elektronických služeb nabízených Českou poštou, s. p. Zabývá se analýzou a kritickým hodnocením způsobu nabídky elektronických služeb České pošty, s. p., které jsou nezbytnou součástí cesty k dokonalosti a spokojenosti zákazníků. Obsahuje zjištěné výsledky pozitivního charakteru, ale hlavně poukazuje na chyby a nedostatky poskytování elektronických služeb. Cílem je navrhnout možnosti zdokonalení.

KLÍČOVÁ SLOVA

Česká pošta, s. p., E-government, elektronické služby, Czech POINT,

TITLE

Critical evaluation of the electronic services offered by the state enterprise Česká pošta

ANNOTATION

The thesis contains a critical evaluation of the electronic services offered by the state enterprise Česká pošta, which are an indispensable part of the way to perfection and customers' satisfaction. An analysis and a critical evaluation of the method of the offer of the electronic services of Česká pošta are pursued. Both the positive results obtained, and, most importantly, the flaws and shortcomings of the provision of the electronic services are included and POINTed out. The objective is to offer possible improvements.

KEYWORDS

Česká pošta, state enterprise, E-government, electronic services, Czech POINT

OBSAH

Úvod.....	9
1 Charakteristika České pošty, s. p. a jejích nabízených elektronických služeb	10
1.1 Historie České pošty, s. p.	10
1.2 Charakteristika České pošty	11
1.2.1 Poslání a strategické cíle	12
1.2.2 Právní postavení České pošty.....	13
1.2.3 Správa a řízení České pošty	13
1.2.4 Klienti České pošty	14
1.2.5 Legislativa	14
1.2.6 Přehled služeb České pošty	15
1.3 E-government.....	19
1.3.1 E-government na České poště.....	19
1.4 Legislativa elektronických služeb.....	21
1.5 Konkurenti v elektronických službách	22
2 Analýza současného stavu nabízených elektronických služeb	24
2.1 Czech POINT	24
2.1.1 Výpis z katastru nemovitostí	26
2.1.2 Výpis z obchodního rejstříku	26
2.1.3 Výpis z živnostenského rejstříku	27
2.1.4 Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů	27
2.1.5 Výpis z insolvenčního rejstříku.....	27
2.1.6 Výpis z rejstříku trestů.....	28
2.1.7 Výpis z bodového hodnocení řidiče	28
2.1.8 Zprostředkování podání podle živnostenského zákona	29
2.1.9 Registr účastníků provozu modulu autovraků ISOH.....	29
2.1.10 Autorizovaná konverze dokumentů	30
2.1.11 Datové schránky	30
2.2 Ověřování listin a podpisů (vidimace a legalizace).....	31
2.3 Certifikační autorita	32
2.3.1 Interní certifikační autorita (INCA).....	33
2.3.2 Kvalifikovaná certifikační autorita (QCA)	33
2.3.3 Komerční certifikační autorita (VCA).....	33

2.4 Služby CADR – IS VZ US	34
2.5 IZIP – Internetový přístup ke zdravotním informacím pacienta	35
2.6 Hybridní pošta	36
2.7 DopisOnline.....	37
2.8 Pohlednice MMS.....	38
2.9 Prodej datových souborů	39
2.10 E-shop – výpisy poštou	39
2.11 Kvalifikované časové razítko	40
3 Zhodnocení a návrh na zlepšení nabídky a poskytování elektronických služeb.....	41
3.1 Výhody a nevýhody jednotlivých elektronických služeb.....	41
3.2 Návrh na zlepšení některých elektronických služeb	47
3.2.1 Czech point.....	47
3.2.2 Certifikační autorita – kvalifikované certifikáty	48
3.3 Zhodnocení a návrh na zlepšení nabídky z pohledu zaměstnance pošty.....	49
3.4 Zhodnocení a návrh na zlepšení nabídky z pohledu klienta.....	50
Závěr	52
Použitá literatura	54
Seznam tabulek.....	56
Seznam obrázků	57
Seznam zkratk	58

Úvod

Česká pošta, s. p. prochází poslední dobou řadou změn. Došlo k vylepšení image pošty, zavádění moderní výpočetní techniky, pracovní pozice jsou obsazovány kvalifikovanými zaměstnanci a zároveň dochází k nabídce nových produktů a služeb. Je to dáno nárůstem požadavků, nároků a poptávkou zákazníků. Česká pošta, s. p. nabízí své služby občanům, firmám a státnímu sektoru. Je jediným držitelem poštovní licence od Českého telekomunikačního úřadu, jejíž podmínkou je poskytování základních poštovních služeb v požadované kvalitě po celém území naší republiky za přijatelnou cenu a dostupnou všem občanům.

Jednou z nejvíce rozvíjejících oblastí jsou elektronické služby a jím je určena tato bakalářská práce.

První část je věnována charakteristice České pošty, s. p., její historii a představení základních právních dokumentů, na jejichž základě tento státní podnik funguje.

V druhé části se seznámíme s jednotlivými elektronickými službami České pošty, s. p. a jejich koncepcí.

Kritické zhodnocení služeb České pošty, s. p. z pohledu zákazníka a zaměstnanců je náplní třetí části. U konkrétních produktů zmíním jejich výhody a nevýhody. U vybraných služeb návrh na zlepšení. V této kapitole se chci zaměřit na nabízení elektronických služeb zaměstnanci pošt a i nedostatky z pohledu zákazníků.

Cílem je uceleně představit aktuální nabídku elektronických služeb, kdy jednu část lze označit za vlastní produkt České pošty s. p., který je nabízen na vlastní podnikatelské riziko – např. certifikační autorita, hybridní pošta. Druhou část představuje produkt Czech POINT, který je produktem Ministerstva vnitra ČR a Česká pošta, s. p. je jedním z více poskytovatelů.

1 Charakteristika České pošty, s. p. a jejích nabízených elektronických služeb

1.1 Historie České pošty, s. p.

Historie poštovníctví (organizované a státem řízené dopravy zpráv) na území České republiky sahá až do začátku 16. století, kdy v roce 1526 byl zvolen českým králem Ferdinand I., který zřídil první poštovní spojení z Prahy do Vídně. Obchodní a politická centra propojily tratě, na nichž byly stanice pro výměnu koní kurýrů. Habsburkové využili služeb rodiny Texasů, kteří již měli zkušenosti s provozováním poštovních služeb v Rakousku. V roce 1743 (za vlády Marie Terezie) vznikl státní poštovní monopol zahrnující i dopravu osob. Zlepšila se nabídka služeb a výstavba silnic. Začátkem 19. století zasáhla Evropu průmyslová revoluce, došlo ke zrychlení dopravy zásilek i osob. Počátkem roku 1925 byl zřízen státní podnik Československá pošta podle zákona č. 404 z roku 1922 a prováděcího nařízení z 25. září 1924, kterému se podařilo překonat celosvětovou hospodářskou krizi. V době okupace byl zcela závislý na protektorátní správě a na říšském ministerstvu pošt. Po roce 1945 došlo k mnoha změnám, které vedly k pomalému vývoji v sektoru poštovních služeb. V roce 1946 došlo k vyhlášení zákona o poště – Poštovní zákon č. 222/46 Sb., který přetrval až do roku 2000. Dne 31. prosince 1992 - z rozhodnutí ministra hospodářství č. 378/1992 ze dne 16. prosince 1992 odstavce II, byla Správa pošt a telekomunikací, s. p., (SPT, s. p.) Praha rozdělena na dva samostatné podniky (Česká pošta, s. p., a SPT Telecom, s. p.).

Česká pošta, s. p. (dále jen Česká pošta) vznikla po rozdělení Československa ke dni 1. ledna 1993, kdy se stala Česká pošta státním samostatně hospodařícím podnikem a mohla tak navázat na prvorepublikový státní podnik Československá pošta a prokázat životaschopnost v podmínkách tržního hospodářství.

Po vzniku České pošty bylo nejdůležitějším krokem zavést provoz APOSTu, tzv. automatického poštovního systému postupně na jednotlivých pobočkách pošt, který usnadňuje zpracování zásilek a jejich evidenci. S rozvojem portfolia služeb nabízených Českou poštou se využití APOSTu na poštách se stále rozšiřuje.

Od 29. května 1999 byl zrušen provoz ambulantních pošt (tzn. třídění zásilek během přepravy). Zpracování poštovních zásilek probíhá na poštách a ve Sběrných přepravních uzlech (SPU).

Dne 1. dubna 2005 byl Český telekomunikační úřad pověřen dohledem nad činností České pošty.

Na základě požadavku u Ministerstva informatiky Česká pošta získala akreditaci k poskytování certifikačních služeb. Tyto služby byly zavedeny od 1. září 2005.

Dne 22. listopadu 2006 pověřila dozorcí rada generálního ředitele České pošty vytvořit projekt přeměny České pošty na akciovou společnost. Poslední termín transformace na akciovou společnost je plánován k 1. lednu 2013.

1.2 Charakteristika České pošty

Jak již bylo napsáno, Česká pošta vznikla ke dni 1. ledna 1993. Zřizovatelem České pošty bylo Ministerstvo dopravy a spojů ČR. K 1. lednu 2003 bylo naší vládou zřízeno nové Ministerstvo informatiky, do jehož kompetence spadá i Česká pošta. Dohled nad činností do 31. března 2005 příslušel Ministerstvu informatiky, od 1. dubna 2005 dohled provádí Český telekomunikační úřad.

Česká pošta se řídí podle zákona č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů, ve znění zákona č. 95/2005 Sb., úplné znění vyhlášeno pod č. 141/2005 Sb. (zákon o poštovních službách). V mezinárodním poštovním styku se Česká pošta řídí úmluvami a ujednáními uzavřenými na kongresech Světové poštovní unie, ve které je členem, a také dvoustrannými dohodami mezi Českou poštou a zahraničními poštovními správami.

Česká pošta působí na poštovním trhu, který je částečně deregulován (tzn. působí na něm i další subjekty poskytující služby v oblasti přepravy zásilek). Česká pošta je držitelem poštovní licence, kterou ji udělili na období od 1. ledna 2009 do 31. prosince 2012. Licence se vztahuje na poštovní zásilky ve vnitrostátním styku mající jako obsah písemnosti. O vyhrazenou zásilku se dle nařízení vlády č. 512/2005 Sb. jedná, jestliže je hmotnost poštovní zásilky nižší než 50 g a zároveň cena nižší než 18 Kč. Monopol se tedy nevztahuje na poštovní zásilky s hmotností od 50 g výše (včetně) nebo na služby s cenou od 18 Kč výše (včetně) s obsahem písemnosti. Poštovní zásilky do zahraničí nebo ze zahraničí nejsou monopolizovány a poštovní výhrada se na ně nevztahuje. Podmínkou pro udělení výhrady je

povinnost poskytovat základní služby na celém území za srovnatelných podmínek a v předepsané kvalitě. Přehled základních služeb, zahraničních poštovních služeb a jejich charakteristické znaky jsou uvedeny v Poštovním věstníku č. 13/2008.

Česká pošta jako držitel poštovní licence musí kromě poskytování základních služeb poskytovat podle zvláštních právních předpisů i další služby, jako je:

- vybírání rozhlasových a televizních poplatků,
- výplata dávek důchodového pojištění v hotovosti,
- zajišťovat výkon činnosti kontaktního místa veřejné správy,
- provozovat informační a systém datových schránek (od 1. července 2009).

1.2.1 Poslání a strategické cíle

Česká pošta slouží veřejnosti, občanům a firmám a také České republice a jejím institucím. Jejím posláním je spojovat – zprostředkovat důvěryhodný přenos informací, plateb i zboží, a to za využití jak tradičních, tak moderních, elektronických prostředků.

Česká pošta poskytuje univerzální poštovní službu a usiluje o její efektivní zajištění. Je si vědoma závazku, jakým je dlouhodobá důvěra většiny jejích klientů, uvědomuje si ale i nutnost dále zlepšit svůj obraz v očích veřejnosti.

Česká pošta úzce spolupracuje a nadále hodlá rozvíjet spolupráci se státní správou, a to nejen prostřednictvím husté sítě svých poboček, ale i novými formami. Proto se podílí na provozu a rozvoji sítě Czech POINTů (Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál) a proto se stala provozovatelem datových sítí Ministerstva vnitra ČR a unikátního systému datových schránek.

Česká pošta reaguje na změny dané postupnou proměnou společnosti na společnost informační a na společenské a politické proměny obecně. Výzvy, kterým dnes čelí a na jejichž dopady musí být připravena, jsou zejména:

- nové technologie,
- změna způsobu komunikace způsobená rozmachem internetu,
- měnící se potřeby zákazníků,
- postupná liberalizace poštovních služeb.

V neposlední řadě si Česká pošta, jeden z největších zaměstnavatelů v České republice, uvědomuje zodpovědnost za své zaměstnance. Chce pro ně být nejen atraktivním zaměstnavatelem, ale také solidním a spolehlivým partnerem. [5]

1.2.2 Právní postavení České pošty

Česká pošta je právnickou osobou ve smyslu ustanovení § 18 zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku, v platném znění. Jeho právní a majetkové postavení je upraveno zákonem č. 77/1997 Sb., o státním podniku, v platném znění.

Česká pošta byla založena Ministerstvem hospodářství České republiky v souladu se zákonem o státním podniku 1. března 1993. Česká pošta vznikla zápisem do obchodního rejstříku vedeného Obvodním soudem pro Prahu 1, oddílu A, vložky č. 7565.

V současné době je vedena v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, v oddílu A, vložce 7565. S účinností od 16. června 1997 vydalo Ministerstvo dopravy a spojů zakládací listinu státního podniku Česká pošta, přizpůsobenou novému zákonu o státním podniku a změněnou několika dodatky.

Věcná regulace základních služeb a cenová regulace zásilek do zahraničí jsou v kompetenci Českého telekomunikačního úřadu. Cenová regulace vybraných domácích zásilek je v kompetenci Ministerstva financí ČR. [7]

1.2.3 Správa a řízení České pošty

Generální ředitel jako statutární orgán České pošty řídí činnost podniku a jedná jeho jménem. Rozhoduje o všech záležitostech podniku, pokud nejsou zákonem vyhrazeny do působnosti zakladatele (podle § 12 zákona o státním podniku a zakládací listiny České pošty, s. p.).

Dozorčí rada má dvanáct členů a dohlíží na činnost generálního ředitele a uskutečňování podnikatelských záměrů. V souladu se zákonem č. 77/1997 Sb., o státním podniku, v platném znění je osm členů dozorčí rady jmenováno a odvoláváno zakladatelem a čtyři členové jsou voleni a odvoláváni zaměstnanci podniku. K 31. prosinci 2010 měla dozorčí rada dvanáct členů.

Dozorčí rada zřizuje výbory dozorčí rady jako své pracovní orgány. Jednání výborů slouží zejména k předběžnému a podrobnějšímu projednání materiálů, kterými se následně zabývá rada. Členové výborů jsou voleni a odvoláváni dozorčí radou.

V současnosti jsou zřízeny tyto výbory dozorčí rady:

- výbor dozorčí rady pro strategii podniku,
- výbor dozorčí rady pro finance a audit,
- výbor dozorčí rady pro rozvoj lidských zdrojů,
- výbor pro utajované skutečnosti. [7]

1.2.4 Klienti České pošty

Klient je pro podnik z ekonomického hlediska nejdůležitější osobou, protože právě klient (zákazník) rozhoduje o tom, zda budou produkty podniku úspěšné a jakým směrem se má dále ubírat a jaké služby poskytovat. Proto musí Česká pošta dobře znát své zákazníky, předvídat jejich požadavky a přání.

Až 20 procent výnosů podniku generuje segment VIP klientely. Mezi VIP klienty patří široké spektrum zákazníků, které je složeno z firem pro poštu výnosově nejvýznamnějších a zároveň z firem s velkým potenciálem budoucího růstu, jakými jsou zejména zavedené internetové obchody.

Segment retailových zákazníků je pro Českou poštu důležitý z hlediska výnosů, ale i tvorby image pošty v očích celé společnosti. Rozšiřování portfolia služeb a zboží vytváří z poboček pošt stále univerzálnější místo obsluhy klientů. I proto Česká pošta spustila projekt Partner, který umožňuje zlepšit obsluhu zákazníka v menších lokalitách prostřednictvím smluvního partnera, zejména ve spolupráci s obecními úřady. V prosinci 2009 byl zahájen pilotní provoz ve spolupráci s Městským úřadem Boží Dar. [6]

1.2.5 Legislativa

Činnost České pošty je řízena základními právními normami a požadavky, které je povinna svým zákazníkům zpřístupnit k nahlédnutí na každé poště. Jedná se o:

- zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách, ve znění pozdějších předpisů,
- nařízení vlády č 512/2005 Sb., o stanovení rozsahu poštovního oprávnění,
- základní kvalitativní požadavky stanovené Českým telekomunikačním úřadem,
- akta světové poštovní unie (tento předpis je k dispozici na 100 vybraných poštách),
- poštovní podmínky České pošty, které jsou vydané v samostatných oddílech:

- poštovní podmínky – základní poštovní podmínky – obsahují podmínky pro základní služby, které je pošta ze zákona povinna zajistit na celém území státu tak, aby byly přístupné všem občanům,
- poštovní podmínky – zahraniční podmínky – obsahují zásilací podmínky do jednotlivých států, členů Světové poštovní unie,
- poštovní podmínky – ostatní služby – obsahují podmínky, za jakých jsou ostatní služby poštou prováděny. Ostatní služby pošta poskytuje ve vlastní kompetenci a není nutné provozovat je na celém území, ale např. pouze tam, kde je po nich poptávka,
- poštovní podmínky – ceník – obsahuje ceny základních poštovních služeb a ostatních služeb poskytovaných poštou,
- poštovní věstníky,
- věstník – informace pro veřejnost – jde o zvláštní část věstníku České pošty.

1.2.6 Přehled služeb České pošty

Služby, které Česká pošta poskytuje, můžeme dělit podle různých kritérií. Např. na služby přepravní (poštovní), obstaravatelské, maloobchodní prodej, služby PostServisu, a PostKompletu a elektronické služby.

Poštovní služby

Poštovní služby v sobě zahrnují všechny produkty České pošty, které spočívají v přepravě zásilek a sdělení. Tyto služby můžeme rozdělit na:

Základní poštovní služby – jak již bylo řečeno, tyto služby je Česká pošta jako držitel poštovní licence povinen poskytovat. Jedná se o předepsané zásilky vnitrostátního i mezinárodního styku. Jedná se o:

- vnitrostátní zásilky
 - obyčejná zásilka,
 - obyčejná slepecká zásilka,
 - doporučená zásilka,
 - doporučená slepecká zásilka,
 - doporučený balíček,

- cenné psaní,
 - cenný balík,
 - poštovní poukázka
 - poštovní poukázka B,
 - poštovní poukázka C,
 - poštovní poukázka D,
- zásilky do zahraničí
- obyčejná zásilka,
 - obyčejná slepecká zásilka,
 - doporučená zásilka,
 - doporučená slepecká zásilka,
 - cenné psaní,
 - obyčejný tiskovinový pytel,
 - doporučený tiskovinový pytel,
 - standardní balík,
 - cenný balík,
 - poštovní poukázka Z/C.

Ostatní poštovní služby – tyto služby Česká pošta poskytuje nad rámec povinných základních poštovních služeb, aby si zajistila lepší konkurenční schopnost na trhu poštovních služeb. Jedná se o:

- vnitrostátní zásilky
- balík EXPRES,
 - EMS (express mail service),
 - obchodní balík,
 - balík do ruky,
 - balík na poštu,
 - obchodní psaní,
 - zásilky s obsahem hlasovacích lístků,
 - zásilkový balík,
 - balík nadrozměr,
 - roznáška informačních/propagačních materiálů,

- postfax,
 - tisková zásilka,
- zásilky do zahraničí
- EMS,
 - obchodní balík,
 - obchodní psaní,
 - poštovní poukázka Z/A.

Obstaravatelské služby

Kromě vlastních služeb Česká pošta zajišťuje i služby pro své alianční partnery (Poštovní spořitelna, Česká pojišťovna, Sazka, ...) na základě uzavřené smlouvy. Česká pošta je povinna poskytovat na základě udělené licence tyto služby:

- rozhlasové a televizní služby,
- důchodová služba.

Mezi ostatní obstaravatelské služby patří:

- sázková a loterijní činnost,
- SIPO,
- poštovní spořitelna,
- sjednání stavebního spoření,
- sjednání penzijního pojištění,
- uzavírání pojistných smluv,
- prodej kolkových známek,
- WESTERN UNION,
- prodej tisku,
- dobíjení kreditů mobilních telefonů.

Maloobchodní prodej

Na pobočkách pošt je možné zakoupit širokou škálu zboží, zejména obalový materiál, ale i různé dárkové zboží. Na poštách se prodává např. obálky, kartonové obaly, pohlednice, přání, dálniční kupóny, telefonní karty a mnoho dalšího doplňkového zboží, jako jsou hračky, knihy a jiné zboží. Maloobchodní prodej zahrnuje i prodej českých poštovních známek a filatelistického zboží pro sběratelské účely v tuzemsku.

Služby PostServisu a PostKompletu

PostServis (Hybridní pošta) jsou komplexní služby pro dodavatele a vydavatele tisku, reklamní agentury nebo zasilatelské společnosti.

PostKomplety (ruční kompletace) jsou střediska České pošty, která se zabývají poskytováním komplexních služeb v oblasti zpracování listovních a balíkových zásilek vnitrostátních i mezinárodních a neadresné reklamy. PostKomplet nabízí tyto služby:

- vytváření databází z vrácených zásilek zákazníka včetně vyznačení důvodů vrácení, kontrola databází,
- zabezpečení obalových materiálů ke kompletaci,
- skladování materiálů zákazníků,
- tisk adresních stran zásilek na štítky, papíry či formuláře,
- tisk všech zasílacích dokladů potřebných pro hromadné podání zásilek na poštu,
- příprava roznášky materiálů pro každou dodávací poštu v republice,
- ruční kompletace do obálek nebo balíčků,
- kompletace katalogů, časopisů, apod. do folie,
- kompletace balíčků do folie,
- vyhodnocení vrácených zásilek,
- zásilkový obchod (vedení zákaznického skladu včetně skladové evidence, zpracování objednávek zákazníků, kompletace zásilek a jejich rozeslání, dekompletace vrácených zásilek),
- distribuce (propagačních materiálů, vytřídění a vysvazkování zásilek, přímou výpravu do hlavní přepravní sítě České pošty, výběr optimální poštovní služby, možnost přesného načasování distribuce zásilek, jednorázové nebo průběžné odesílání zásilek).

Elektronické služby

Vlivem prudkého rozvoje informačních technologií a nárůstem elektronického doručování Česká pošta začíná čím dál více ztrácet výnosy z tradičních poštovních zásilek. Proto se snaží reagovat na tyto změny, nabízet alternativní služby a tím rozšiřovat portfolio svých služeb. Pro tuto oblast má všechny klíčové kompetence a know-how. Portfolio elektronických služeb Česká pošta v roce 2010 výraznou měrou doplňovala a rozvíjela. [7]

Jednotlivé druhy elektronických služeb nabízených Českou poštou jsou uvedeny v následující kapitole.

1.3 E-government

E-Government představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy. Jejím cílem je pak rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné správy nejširší veřejnosti a zajištění větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu ke svým uživatelům.

Hlavním cílem e-Governmentu je zvýšení výkonnosti státní správy, které by mělo přispět především ke zjednodušení činností veřejnosti při styku s veřejnou správou. Cestou k dosažení tohoto cíle je podpora činností správních úřadů při plnění úkolů státní správy a samosprávy vytvořením pravidel komunikačního prostředí odpovídajících charakteru a obsahu úloh plněných státními orgány. Tato pravidla podpoří žádanou výměnu informací a budou nutnou podmínkou pro spolupráci jednotlivých informačních systémů ve veřejné správě.

Dalším cílem je také vymezení procesně-správního charakteru činnosti správních úřadů a jeho odrazu ve funkcích informačních systémů, v zohlednění vzájemných vztahů vyplývajících z právního rámce fungování a zabezpečení předávání dat na základě stanovených práv a povinností.

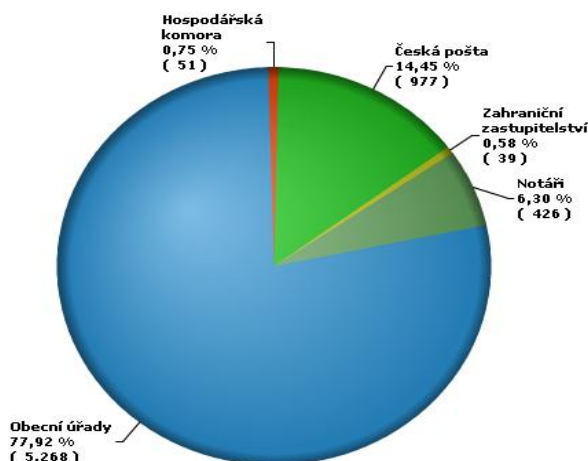
Pro správnou funkci e-governmentu je klíčová účelná elektronizace vnitřních agend ve veřejné správě, neboť jediné taková elektronizace v konečném důsledku umožní veřejnosti volbu lokality a volbu způsobu komunikace s veřejnou správou. Právě elektronizace vnitřních agend veřejné správy je tím nejsložitějším úkolem současného e-governmentu, který je stále předmětem hledání správného a efektivního řešení jak v České republice, tak v zahraničí. Rozvoj e-governmentu se v jednotlivých členských zemích Evropské unie řídí, které většinou obsahově reflektují iniciativu eEurope, resp. vznikající iniciativu 2010 (Evropská informační společnost pro růst a zaměstnanost). [8]

1.3.1 E-government na České poště

Česká pošta je seriózním partnerem státu v oblasti rozvoje e-Governmentu jako efektivní elektronické komunikace občana s veřejnou správou. V rámci celého projektu Czech

POINT poskytuje Česká pošta více než polovinu ze všech výpisů, i když počet jejích poboček odpovídá 14,5 % ze všech kontaktních míst veřejné správy, kde jsou tyto služby poskytovány.

Obrázek č. 1: Struktura pracovišť Czech POINT k 31. červenci 2011



Zdroj: www.czechpoint.cz

Česká pošta stále zvyšuje počet poboček poskytujících služby kontaktního místa veřejné správy Czech POINT. K 31. červenci 2011 služby Czech POINTu poskytovalo 5 254 zaměstnanců České pošty na 977 pobočkách. Na kontaktních místech si mohou klienti České pošty pořídit ověřené výstupy z několika informačních systémů veřejné správy nebo si nechat ověřit podpis či důležité dokumenty. Zájem o tyto služby na poštách stále roste. Jen na České poště bylo od spuštění systému v roce 2007 do 31. července 2011 uskutečněno 2 346 329 transakcí. Z toho největší podíl tvoří výpis z rejstříku trestů, který činil 1 008 627.

Kromě klasických služeb dostupných i na dalších Czech POINTech, nabízí Česká pošta tzv. vidimaci a legalizaci, tedy ověřování podpisů či listin a dále registraci a výpisy z elektronické zdravotní knížky IZIP. Těchto čistě „poštovních“ transakcí bylo dosud provedeno 1 648 390.

Na základě dosavadních zkušeností s provozem Informačního systému datových schránek rozvíjí Česká pošta společně s Ministerstvem vnitra ČR jeho funkcionality i uživatelský komfort. Česká pošta intenzivně mapuje také další oblasti, kde by mohla nabídnout státu své služby při rozvoji služeb e-Governmentu. [7]

Pošty poskytující služby kontaktního místa veřejné správy jsou označeny logem Czech POINT a jejich seznam je k dispozici na webových stránkách www.ceskaposta.cz.

Tabulka č. 1: Přehled počtu transakcí České pošty provedených na kontaktních místech Czech POINT

Transakce	Od spuštění do 31. 7. 2011
Katastr nemovitostí	520 353
Obchodní rejstřík	426 381
Živnostenský rejstřík	54 113
Rejstřík trestů	1 008 627
Podání na živnostenský úřad	197
Bodové hodnocení řidičů	168 963
Seznam kvalifikovaných dodavatelů	5 790
Insolvenční rejstřík	1 884
Registr účastníků provozu MA ISOH	32
Datová schránka – zřízení	20 556
Datová schránka – oznámení o zneplatnění přístupových údajů a vydání nových	75 430
Datová schránka - nastavení parametrů	2 528
Konverze z listinné do elektronické podoby	3 034
Konverze z elektronické do listinné podoby	58 441
Služba ověřování listin a podpisů	
Vidimace	446 436
Legalizace	1 200 684
(ostatní) IZIP	1 270
CELKEM	3 994 719

Zdroj: www.ceskaposta.cz

1.4 Legislativa elektronických služeb

Legislativa ve službách Czech POINT je řízena zákony:

- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy (ISVS),
- zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon),
- zákon č. 269/1994 Sb. o rejstříku trestů,
- zákon č. 361/2000 Sb. o provozu na pozemních komunikacích (zákon o silničním provozu),
- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
- zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím.

Ověřování listin a podpisů se řídí zákonem:

- zákon č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu (zákon o ověřování).

Certifikační autorita – PostSignum se řídí zákonem:

- zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.

Služba IS VZ US je řízena zákony:

- zákon č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách,
- zákon č. 139/2006 Sb., o koncesních smlouvách a koncesních řízeních (koncesní zákon).

Službu CADR upravují zákony a vyhlášky:

- zákon č. 26/2000 Sb., o veřejných dražbách,
- vyhláška č. 62 k zákonu č. 219/2000 Sb., o převodech státního majetku,
- § 38 zákona č. 137/2006 Sb., o nabídkách poskytovaných zadavateli dobrovolně,
- Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád.

Autorizovaná konverze dokumentů se řídí zákonem:

- zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkolech a autorizované konverzi dokumentů.

E-shop – výpisy poštou se řídí zákonem:

- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních technologiích systému veřejné správy.

1.5 Konkurenti v elektronických službách

V oblasti elektronických služeb má Česká pošta přímé konkurenty v oblasti kvalifikovaných poskytovatelů certifikačních služeb a jejich kvalifikovaných služeb. Jedná se o firmy:

- První certifikační autorita, a. s.,
- eIdentity a. s. – tato firma kromě vydávání certifikátů zajišťuje i technickou podporu při instalaci certifikátu u svého klienta. [12]

V Czech POINTu jsou konkurenty České pošty:

- úřady územních samosprávných celků,
- kanceláře Hospodářské komory,
- notáři.

V této oblasti se ovšem nejedná o klasickou konkurenci, ale o zájem státu poskytovat tyto služby na pokud možno co největším množství míst, tak aby byly k dispozici širokému počtu obyvatelstva.

2 Analýza současného stavu nabízených elektronických služeb

Elektronické služby patří mezi nový a rychle se rozvíjející segment, který patří mezi nejmladší komplet služeb nabízený Českou poštou.

Elektronické služby České pošty zahrnují:

- Czech POINT,
- ověřování listin a podpisů,
- certifikační autorita – Postsignum,
- služby CADR – IS VZ US,
- IZIP – Internetový přístup ke zdravotním informacím pacienta,
- Hybridní pošta,
- dopisOnline,
- pohlednice MMS,
- prodej datových souborů,
- E-shop – výpisy poštou,
- kvalifikované časové razítko.

2.1 Czech POINT

„Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, tedy Czech POINT je projektem, jehož cílem je zredukovat přílišnou byrokracii ve vztahu občan – veřejná správa. V současnosti musí občan často navštívit několik úřadů k vyřízení jednoho problému. Czech POINT slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy, umožňující komunikaci se státem prostřednictvím jednoho místa tak, aby „obíhala data ne občan“.

Cílem projektu Czech POINT je vytvořit garantovanou službu pro komunikaci se státem prostřednictvím jednoho univerzálního místa, kde je možné získat a ověřit data z veřejných i neveřejných informačních systémů, úředně ověřit dokumenty a listiny, převést písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak, získat informace o průběhu správních řízení ve vztahu k občanovi a podat podání pro zahájení řízení správních orgánů. Jde tedy o maximální využití údajů ve vlastnictví státu tak, aby byly minimalizovány požadavky na občany.

Projekt Czech POINT přináší značné ulehčení komunikace se státem. V některých situacích stačí dojít pouze na jeden úřad. V konečné fázi projektu by občan mohl své záležitosti vyřizovat i z domova prostřednictvím internetu.“ [4]

V současné době je možné u České pošty prostřednictvím Czech POINTu požádat o tyto služby:

- výpis z katastru nemovitostí,
- výpis z obchodního rejstříku,
- výpis z živnostenského rejstříku,
- výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů,
- výpis z insolvenčního rejstříku,
- výpis z rejstříku trestů,
- výpis z bodového hodnocení řidiče,
- zprostředkování podání podle živnostenského zákona,
- registr účastníků provozu modulu autovraků ISOH,
- autorizovaná konverze dokumentů,
- datové schránky.

Tabulka č. 2: Přehled vydaných výstupů systémem Czech POINT k 20. listopadu 2011

Název výstupu	Rok 2007	Rok 2008	Rok 2009	Rok 2010	Rok 2011	Celkem
Katastr nemovitostí (KN)	28 379	230 406	349 666	441 704	373 296	1 423 451
Obchodní rejstřík (OR)	24 144	150 791	250 641	327 225	291 738	1 044 539
Živnostenský rejstřík (ŽR)	1 338	7 656	31 666	55 357	55 749	151 766
Rejstřík trestů (RT)	0	595 615	712 638	790 117	738 839	2 837 209
Centrální registr řidičů (BODY)	0	0	104 744	85 442	70 746	260 932
Systém kvalifikovaných dodavatelů (SKD)	0	0	4 512	8 070	7 059	19 641
Konverze dokumentů E-L (KD-EL)	0	0	6 805	83 484	86 818	177 107
Konverze dokumentů L-E (KD-LE)	0	0	4 389	7 695	20 956	33 040
Žádost o zřízení datové schránky (DS)	0	0	15 944	12 417	5 801	34 162
Ostatní (Ostatní)	0	0	2 074	2 277	1 724	6 075
Celkem:	53 861	984 468	1 483 079	1 813 788	1 652 726	5 987 922

Zdroj: www.czechpoint.cz

2.1.1 Výpis z katastru nemovitostí

Jedná se o výpis z veřejné evidence, který může požadovat anonymní žadatel. O výpis lze zažádat na základě listu vlastnictví nebo podle seznamu nemovitostí.

U výpisu z listu vlastnictví musí žadatel znát katastrální území, kde se nemovitost nachází a číslo listu vlastnictví. Pokud žadatel žádá o výpis podle seznamu nemovitostí, je třeba také znát, pod které katastrální území nemovitost spadá, dále pak pokud se jedná o pozemek nebo satební parcelu, tak znát číslo parcely. Jedná-li se o stavbu, je třeba znát číslo popisné. O výpis lze požádat i u větších staveb, které jsou děleny na jednotlivé jednotky (byty, garáže). V tomto případě je nutné znát číslo konkrétní jednotky.

Na kontaktních místech České pošty lze požádat o úplný výpis z katastru nemovitostí (úplný výpis majetku na daném listu vlastnictví) nebo částečný výpis (výpis části majetku z daného listu vlastnictví).

O úplný výpis z katastru nemovitostí je možné požádat na všech poštách. Jedná se o tzv. výpis v off-line podobě v souladu s obchodními podmínkami pro vydávání ověřených výstupů z informačního systému veřejné správy – forma off-line. Žadatel odevzdá na přepážce vyplněnou žádost, která obsahuje dvě části. První slouží pro objednávání a druhá pro potvrzení přijetí objednávky. Výpis bude žadateli doručen na dobírku do pěti pracovních dnů od přijetí objednávky. Kromě částky za vyhotovení výpisu zaplatí i za poštovné a balné.

Výpis z katastru nemovitostí poskytuje Česká pošta od 1. srpna 2007.

2.1.2 Výpis z obchodního rejstříku

O výpis může požádat anonymní žadatel. K žádosti o výpis je nutné znát pouze identifikační číslo požadované obchodní organizace zapsané v obchodním rejstříku. Na kontaktním místě jsou žadateli k dispozici dva druhy výpisů:

- úplný výpis - v něm jsou obsaženy všechny informace, které byly zapsány v obchodním rejstříku po celou dobu existence firmy (tzn. Všechny minulé, již neplatné, opravené, ale i stávající informace obchodní organizace),
- výpis platných údajů - obsahuje souhrn informací o obchodní organizaci platných k aktuálnímu datu.

Službu nabízí Česká pošta od 1. srpna 2007.

2.1.3 Výpis z živnostenského rejstříku

O výpis z živnostenského rejstříku České republiky může také požádat žadatel anonymně. Výpis lze požadovat na základě znalosti identifikačního čísla obchodní organizace.

Výpis z živnostenského rejstříku slouží jako doklad živnostenský list, který již živnostníci nedostávají. Původní živnostenské listy jsou stále platné.

Živnostenský rejstřík obsahuje dvě části – veřejnou a neveřejnou. Do veřejné může nahlížet každý, bez omezení. Do neveřejné části se musí oprávněná osoba prokázat platným průkazem totožnosti a musí prokázat svůj právní základ.

Službu nabízí Česká pošta od 1. srpna 2007.

2.1.4 Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů

Seznam kvalifikovaných dodavatelů je veden u Ministerstva místního rozvoje jako součást Informačního systému o veřejných zakázkách. Ministerstvo do seznamu zapisuje dodavatele, kteří splnili kvalifikaci podle § 53 a § 54 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách. Splnění kvalifikace doložili ministerstvu příslušnými doklady a zaplatili správní poplatky.

Tato služba je určena dodavatelům a firmám, kteří mají zájem se ucházet o veřejné zakázky. Výpisem z tohoto seznamu tak může dodavatel v zadávacím řízení nahradit doklady prokazující splnění základních a profesních kvalifikačních kritérií. Platnost tohoto výpisu je tři měsíce.

Jde o veřejný rejstřík, požádat o výstup tak může kdokoliv. Pro získání výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů je nutné znát pouze IČ organizace.

Službu poskytuje Česká pošta od 1. ledna 2009.

2.1.5 Výpis z insolvenčního rejstříku

Insolvenční rejstřík je informačním systémem veřejné správy, jehož správcem je Ministerstvo spravedlnosti ČR. Jeho základní úlohou je zajistit maximální míru publicity o insolvenčních řízeních a umožnit sledování jejich průběhu. Prostřednictvím insolvenčního rejstříku jsou zveřejňovány veškeré relevantní informace týkající se insolvenčních správců, dokumenty z insolvenčních spisů i zákonem stanovené informace týkající se dlužníků. Každý

tak může mít přehled o insolventních řízeních, která se vedou v České republice. Proto i u této žádosti o výpis se nemusí prokazovat totožnost žadatele.

2.1.6 Výpis z rejstříku trestů

Jedná se o výpis z neveřejné evidence ve smyslu zákona o informačních systémech veřejné správy. Rejstřík trestů vede evidenci pravomocně odsouzené osoby v soudním řízení, případně i jiné skutečnosti.

Výpis lze vydat pouze osobě, které se výpis týká. Jiné osobě může být výpis vydán pouze na základě úředně ověřené plné moci. Pro vyhotovení výpisu je nutné předložení dokladu totožnosti, tzn. platný občanský průkaz nebo cestovní pas. U cizince identifikační doklad cizince nebo průkaz o povolení pobytu cizince. V případě chybějících některých z povinných údajů v dokladu totožnosti, musí je žadatel doložit jiným úředně vydaným nebo ověřeným dokladem, např. rodným listem. Je-li tento doklad v jiném než českém nebo slovenském jazyce, předloží tento doklad společně s jeho úředním překladem do českého jazyka.

V případě, že za žadatele podává žádost jiná osoba (zmocněnec), je třeba doložit úředně ověřenou plnou moc v českém jazyce a platný doklad totožnosti zmocněnce.

Vydání tohoto výpisu poskytuje Česká pošta od 1. července 2008.

2.1.7 Výpis z bodového hodnocení řidiče

Úkolem této služby je informovat občany o stavu jejich trestných bodů (kromě bodů ve správním řízení). Výpis je poskytován Centrálním registrem řidičů spravovaným Ministerstvem dopravy, jehož součástí je také evidence bodového hodnocení. Tento výpis má pouze informativní ráz.

I tento výpis je z neveřejné evidence ve smyslu zákona o informačních systémech veřejné správy, proto osoba, která žádá o výpis, se musí prokázat platným dokladem totožnosti. V případě zmocněnce platí stejný postup jako u žádosti o výpis z rejstříku trestů.

Česká pošta vydává tento výpis od 1. ledna 2009.

2.1.8 Zprostředkování podání podle živnostenského zákona

Díky novele živnostenského zákona (§ 72) lze veškerá podání obecním živnostenským úřadům předat prostřednictvím kontaktních míst veřejné správy. Česká pošta funguje jako „detašované“ pracoviště podatelny živnostenských úřadů. Jedná se o zprostředkování:

- ohlášení živnosti,
- ohlášení údajů /nebo jejich změn/ vedených v živnostenském rejstříku,
- žádost o udělení koncese a žádost o změnu rozhodnutí o udělení koncese.

Osoba, která žádá o podání, musí mít k dispozici vyplněný jednotný registrační formulář. Ten je možné získat na portále Ministerstva průmyslu a obchodu ČR. Dále se musí prokázat platným občanským průkazem nebo platným cestovním pasem, popř. průkazem o povolení pobytu cizince. A doložit požadované přílohy v originále nebo ověřené kopii (např. výuční list, doklad o rekvalifikaci apod.).

Tuto službu poskytuje Česká pošta od 1. července 2008.

2.1.9 Registr účastníků provozu modulu autovraků ISOH

Pro evidenci autovraků ISOH (informační systém odpadového hospodářství) je nutné, aby se provozovatelé autovrakovišť zaregistrovali v MA ISOH, které je jim umožněno prostřednictvím Czech POINT. Přístup do systému získá pouze podnikatelský subjekt, který k provozování činnosti sběru vybraných autovraků získal povolení od příslušného krajského úřadu.

Vydání přístupových údajů do MA ISOH je možné na základě:

- identifikace provozovatele, je nutné znát identifikační číslo organizace,
- identifikace žadatele pomocí platného dokladu totožnosti,
- plné moci k převzetí oprávnění k přístupu do MA ISOH - plnou moc vystavuje na žadatele statutární orgán provozovatele v případě, že nežádá o oprávnění k přístupu do MA ISOH osobně.

Prostřednictvím kontaktního místa Czech POINT lze provést:

- registraci a vydání přístupových údajů,
- změny v přiřazení provozoven k uživatelským účtům,
- vygenerování jednorázového hesla k existujícím účtům.

Česká pošta tuto službu poskytuje od ledna 2009.

2.1.10 Autorizovaná konverze dokumentů

Autorizovaná konverze dokumentů znamená převedení dokumentu z elektronické podoby do podoby listinné a obráceně. Dokument, který provedením konverze vznikl, má stejné právní účinky jako ověřená kopie dokumentu, jehož převedením nový dokument vznikl.

Konverze z listinné do elektronické podoby, probíhá tak, že zákazník přinese listinu, kterou chce konvertovat. Výstup je dle volby zákazníka předáván na CD nebo je zaslán do úložiště konverzí, kde si jej zákazník kdykoliv později může vyzvednout. Nosič CD obdrží v rámci konverze zdarma.

Konverze z elektronické do listinné podoby probíhá tak, že elektronický dokument, který chce zákazník konvertovat, přinese buď na CD (DVD) nebo se pošle z datové schránky zákazníka do datového úložiště. V tomto případě s sebou zákazník přinese potvrzení o vložení dokumentu do datového úložiště pro potřeby konverze.

2.1.11 Datové schránky

Datové schránky slouží jako elektronické úložiště, na které se doručují dokumenty orgánů veřejné moci a stejně tak i vůči nim. Tento způsob komunikace nahrazuje listinnou podobu při klasickém doručování. Od 1. listopadu 2009 musí datové schránky povinně využívat všechny právnické osoby a orgány veřejné moci. Datovou schránku si dobrovolně mohou zřídit i fyzické osoby (podnikající i nepodnikající) s výjimkou notářů, advokátů, daňových poradců, insolvenčních správců a exekutorů, kteří ji musí mít povinně.

Prostřednictvím systému Czech POINT lze podávat žádosti a oznámení týkající se informačního systému datových schránek. V současné době jde o tyto agendy:

- žádost o zřízení datové schránky,
- žádost o zneplatnění přístupových údajů do datové schránky a vydání nových,
- přidání pověřené osoby k přístupu do datové schránky,
- oznámení o zneplatnění přístupových údajů pověřené osoby (zrušení osoby),
- žádost o znepřístupnění datové schránky, která byla zřízena na žádost,
- žádost o opětovné zpřístupnění datové schránky, která byla zřízena na žádost,
- žádost, aby datová schránka plnila funkci OVM (orgánu veřejné moci),
- žádost, aby datová schránka neplnila funkci OVM,

- oznámení o zneplatnění přístupových údajů statutárním orgánům nebo vedoucím OVM,
- oznámení o povolení PO/PFO/FO dodávání dokumentů od datové schránky PO/PFO/FO,
- oznámení o zrušení PO/PFO/FO dodávání dokumentů od datové schránky PO/PFO/FO.

2.2 Ověřování listin a podpisů (vidimace a legalizace)

Je to jedna z nejvíce využívaných služeb, které Česká pošta poskytuje.

Vidimace (ověřování listin)

Vidimací se ověřuje, že kopie se doslova shoduje s předloženou listinou. Vidimací se nepotvrzuje správnost ani pravdivost údajů uvedených na vidimované listině ani jejich soulad s právními předpisy.

Vidimaci nelze provést:

- pokud se jedná o listinu, jejíž jedinečnost nelze nahradit (např. občanský průkaz, cestovní doklad, řidičský průkaz, apod.),
- pokud je vidimovaná listina psána v jiném než českém nebo slovenském jazyce,
- je-li listina opatřena plastickým textem nebo otiskem plastického razítka,
- jsou-li ve vidimované listině změny, které by mohly zeslabit její věrohodnost (škrtáno, přepisováno, apod.),
- pokud se vidimovaná listina doslovně neshoduje s listinou, z níž byla pořízena,
- pokud z vidimované listiny patrné, zda se jedná o prvopis, již ověřenou vidimovanou listinu, opis anebo kopii pořízenou ze spisu nebo stejnopis písemného vyhotovení rozhodnutí anebo výroku rozhodnutí vydaného podle zvláštního právního předpisu.

Legalizace (ověřování podpisů)

Legalizací se ověřuje, že žadatel listinu před ověřující osobou vlastnoručně podepsal nebo podpis na listině uznal za vlastní. Legalizací se nepotvrzuje správnost ani pravdivost údajů uvedených v listině ani jejich soulad s právními předpisy.

Legalizaci nelze provést:

- pokud jde o legalizaci podpisu ověřující osoby, která legalizaci provádí,
- pokud je podpis vyhotoven jinými písmeny než písmeny latinské abecedy,
- jde-li o legalizaci podpisu na listině, která neobsahuje žádný text,
- pokud je-li legalizován podpis na listině, která je psána v jiném než českém nebo slovenském jazyce a pokud není-li současně předložena v úředně ověřeném překladu do jazyka českého.

2.3 Certifikační autorita

S rozvojem elektronické komunikace a možnostmi nahrazení osobní komunikace se ukázala potřeba potvrzení identity odesílatele. Jelikož vytvoření si nových e-mailových adres, prolomení hesel k účtům ať již pomocí sledování sítě či odzkoušení standardně velmi lehkých hesel (př. datum narození, jméno dítěte či partnera) není velkým problémem, tak právě možnost digitálního podpisu vydaného důvěryhodným vydavatelem zajišťuje tolik důležité jednoznačné ověření odesílatele, zabezpečení zprávy po dobu procesu odesílání (v případě, že by se někdo pokusil změnit obsah zprávy, tak by byl porušen digitální podpis).

Než budou probrány jednotlivé druhy služeb certifikační autority, tak zmiňme rozdíl mezi certifikační autoritou a pozdější další elektronickou službou datové schránky, jejímž je Česká pošta provozovatelem. Certifikační autorita zajišťuje ověření odesílatele (= příjemce si může být jistý, kdo mu zprávu odeslal), zprávy však nejsou nikde evidovány a podrobně sledovány. Datové schránky zajišťují ověření identity nejen odesílatele, ale i příjemce, přičemž veškerá komunikace je sledována a archivována. Provoz datových schránek je však mnohem dražší, a i proto služby certifikační autority mají před sebou budoucnost.

Poskytovatelé certifikačních služeb jsou v souladu s § 9 odst. 2 písm. e) zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektrickém podpisu) evidovány ministerstvem vnitra. K datu 13. listopadu 2011 jsou schváleni tyto poskytovatelé:

- První certifikační, a. s. (www.ica.cz),
- Česká pošta, s. p.,
- eIdentity a. s. (www.eidentity.cz).

2.3.1 Interní certifikační autorita (INCA)

Interní certifikační autorita funguje pro vnitřní účely České pošty a slouží výhradně pro vydávání certifikátů klientům (firmy a podnikatelé), kteří mají uzavřenou smlouvu s Českou poštou o poskytování služeb, např. SIPO, platební styk, bezdokladová dobírka, důchodová služba, hybridní pošta, centrální adresa - veřejné dražby, a kteří v této smlouvě mají s Českou poštou sjednáno předávání dat pomocí Internetu (e-mailem).

Většina služeb Interní certifikační autority je poskytována zdarma.

2.3.2 Kvalifikovaná certifikační autorita (QCA)

Česká pošta se stala dne 3. srpna 2005 na základě rozhodnutí Ministerstva informatiky ČR akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. Provoz certifikační autority byl PostSignum QCA byl zahájen dne 1. září 2005. Informační systém PostSignum QCA obdržel dne 21. prosince 2007 certifikaci shody s normami ISO 9001 (systém řízení jakosti) a ISO 27001 (systém řízení bezpečnosti informací).

Certifikační autorita PostSignum QCA rozšiřuje obchodní aktivity České pošty o služby vydávání kvalifikovaných certifikátů a kvalifikovaných systémových certifikátů.

Fyzickým i právnickým osobám zajišťuje tyto certifikační služby:

- vydávání kvalifikovaných certifikátů (tzn. elektronický podpis),
- vydávání kvalifikovaných systémových certifikátů (tzn. elektronická značka).

Elektronická komunikace s ověřeným elektronickým podpisem zaručuje příjemci jednoznačnou identitu odesílatele. Lze je využít zejména při komunikaci s úřady státní správy, ale i při komunikaci s ostatními institucemi, které uznávají kvalifikované certifikáty vydané PostSignum QCA.

2.3.3 Komerční certifikační autorita (VCA)

Komerční certifikát slouží k zabezpečení komunikace a citlivých dat. Je vhodný především pro zaměstnance podniků využívajících elektronické pošty. Tedy pro organizace, které používají větší množství certifikátů nebo zabezpečení www serverů.

2.4 Služby CADR – IS VZ US

Nařízením vlády č. 168/2000 Sb., o centrální adrese, byl dán pokyn k vytvoření centrální adresy, která musí fungovat ve veřejně přístupném informačním systému. Tato webová stránka slouží ke zveřejňování veřejných zakázek a veřejných dražeb. Provozovatelem webových stránek Centrální adresy (www.centralniadresa.cz) je Česká pošta. Tento informační systém slouží pro transparentní dostupnost informací určených pro širokou veřejnost o vyhlašovaných veřejných zakázkách, veřejných dražbách, převodech majetku a dalších informací Nabízeny jsou následující služby:

Centrální adresa (CADR www.centralniadresa.cz)

- uveřejňování informací o veřejných dražbách ve smyslu zákona č. 26/2000 Sb., v platném znění,
- uveřejňování informací o převodech státního majetku ve smyslu prováděcí vyhlášky č. 62 k zákonu č. 219/2000 Sb., v platném znění,
- uveřejňování informací o nabídkách poskytovaných zadavateli dobrovolně mimo rámec zákonných povinností,
- uveřejňování informací o nabídkách poskytovaných zadavateli dobrovolně dle § 38 zákona č. 137/2006 Sb., v platném znění (zjednodušené podlimitní řízení),
- uveřejňování dokumentů, které mají být dle zákona č. 500/2004 Sb., v platném znění, uveřejněny na elektronické úřední desce (kompletní služba pro obce, pro které je problematické tuto povinnost samostatně realizovat a provozovat – elektronická vývěska obcí - EVO).

Informační systém veřejných zakázek – uveřejňovací subsystém (www.isvzus.cz)

- uveřejňování informací o veřejných zakázkách ve smyslu zákona č. 137/2006 Sb., v platném znění,
- uveřejňování informací o koncesním řízení ve smyslu zákona č. 139/2006 Sb., v platném znění.

Další návazné služby:

- poskytování aktuálních datových výstupů z databází jednotlivých informačních bloků CADR – IS VZ US,

- možnost uveřejňovat informace pro široké spektrum podnikatelských subjektů v bloku „Ostatní nabídky“,
- možnost zabezpečeného příjmu dat v elektronické podobě, určených k uveřejňování ve všech blocích CADR – IS VZ US,
- ve spolupráci s Českou asociací dražebníků možnost umístění dodatečných informací k probíhajícím dražbám,
- služby poskytování ověřených výpisů z archivovaných informací,
- služby elektronické úřední desky,
- služby cíleného sledování veřejných zakázek pro potenciální dodavatele nebo účastníky výběrových řízení dle jimi definovaných profilů,
- možnost umístění odkazu v příslušné části centrální adresy, například na informační systém dražebníka,
- možnost spolupráce s provozovateli informačních systémů s obdobným nebo navazujícím obsahem.

Česká pošta poskytuje služby centrální adresy od 1. října 2000.

2.5 IZIP – Internetový přístup ke zdravotním informacím pacienta

Společnost IZIP, provozující systém Elektronických zdravotních knížek (EZK), v září 2009 zahájila spolupráci s Českou poštou. Každý pacient má nárok ze zákona na svou zdravotní dokumentaci. Elektronická zdravotní knížka může obsahovat všechny informace o zdravotním stavu jejího vlastníka. Pomocí této knížky se výrazně usnadní přístup lékařů k potřebným informacím, a může i zachránit život. Elektronickou zdravotní knížku pro své pojištěnce hradí Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky a Česká národní zdravotní pojišťovna.

Česká pošta umožňuje bezplatně pojištěncům Všeobecné zdravotní pojišťovny registraci do systému IZIP. Výhody registrace:

- vedení kopie zdravotní dokumentace v elektronické podobě,
- komplexní informace pro zdravotnické pracovníky (jejich registrace probíhá přímo u společnosti IZIP) o zdravotní historii pacienta,
- uspoření finančních prostředků – zabránění zbytečně opakovaným vyšetřením.

Dále Česká pošta provádí výpis z elektronické zdravotní knížky, který je však zpoplatněn.

2.6 Hybridní pošta

Jedná se o komplexní řešení firemní korespondence pro hromadné podavatele. Zákazník předá data ke zpracování v elektronické podobě (v zašifrované podobě, aby byla chráněna před možným útokem hackerů) a PostServis je tiskne a vloží do obálek (transformuje do fyzické podoby). Vyrobene zásilky okamžitě předá k doručení.

Také tuto službu můžou využít zákazníci ke zpracování dokumentů, jako např. dotazníků nebo k vyhodnocení vrácené korespondence, kdy PostServis zajistí jejich skenování a vyhodnocení, čímž je transformuje do elektronické podoby.

Jednoduše můžeme říct, že se jedná o přeměnu zásilek z elektronické podoby do fyzické a naopak.

Česká pošta garantuje maximální ochranu přenášených dat pomocí poštou vyvinutého systému sběru zakázek. Jde o aplikaci na adrese www.online.postservis.cz. Součástí ochrany dat je i zabezpečené skladování dat, fyzická ochrana objektů jednotlivých středisek, kamerový systém a řízení vstupu jednotlivých zaměstnanců do jednotlivých prostor středisek.

PostServis dokáže zpracovat adresné i neadresné dokumenty, jako jsou faktury, daňové doklady, upomínky, direkt maily, různé druhy výpisů, poukázky nebo dotazníky s proměnlivými daty, do formátu A3 i s doplňkovou barvou. Zvládne i malonákladové plnobarevné tisky (pohlednice, pozvánky, blahopřání, vizitky) technologií CopyPress.

Proces obáلكování je řízen pomocí čárových kódů, čímž je zajištěna stoprocentní spolehlivost vkládání dokumentů. Při obáلكování zvládá přikládat až čtyři nepersonifikované přílohy, pomocí čárových kódů lze provádět selektivní vkládání příloh.

Tabulka č. 2: Porovnání zpracování zásilek

Klasické zpracování korespondence			Hybridní pošta		
1	Zákazník	příprava obsahu dokumentu	1	zákazník	příprava obsahu dokumentu
2		tisk dokumentu	2		odeslání dat pro tisk dokumentů přes datovou síť
3		kontrola úplnosti tisku	–	Česká pošta	příjem zakázky a její zaevidování
4		skládání dokumentů	–		Formátování dokumentů
5		obáلكování dokumentů	–		tisk dokumentů
6		razítkování, orážení, lepení známek	–		obáلكování dokumentů
7		odvoz obálek na poštu, podání	–		vyúčtování zakázky
–	Česká pošta	předání obálek k další poštovní přepravě	–	předání obálek k další poštovní přepravě	
–		doručení adresátům	–	doručení adresátům	

Zdroj: www.ceskaposta.cz

2.7 DopisOnline

DopisOnline je jednou z novějších elektronických služeb nabízených Českou poštou. Je to v podstatě obdobná služba Hybridní pošty, tzn. tato služba umožňuje zákazníkovi podat dokument v elektronické podobě, a dodání je uskutečněno klasickým doručením vytištěného dopisu. Zákazník tak při zaslání zásilky nemusí řešit vytištění dokumentu, jeho balení, lepení známky. Tyto činnosti za něj provede Česká pošta. Na rozdíl od Hybridní pošty, která je určena pro hromadné podavatele, je tato služba určena pro kusové podání.

DopisOnline lze použít pro poštovní služby Obyčejné psaní a Doporučená zásilka s hmotností do 50 g a to jak ve vnitrostátním, tak i v mezinárodním styku. Jako doplňkové služby lze použít Dodání do vlastních rukou a Dodání do vlastních rukou výhradně jen adresáta.

Mezi další výhody, které uvádí Česká pošta k této službě, ještě patří:

- připojení k internetu je možné kdekoli na světě,
- možnost elektronického podpisu dokumentů,
- elektronická podací kniha,
- nezáleží na množství podaných zásilek,
- do jedné zásilky se vejde až 8 listů,

- výběr z tisku černobíle nebo barevně,
- při podání zásilky do 16:00, dodání do druhého pracovního dne,
- časová úspora.

Platbu za poskytnutou službu je možné hradit třemi způsoby:

- Premium SMS – pro neregistrované zákazníky,
- faktura – pro registrované zákazníky,
- SIPO – pro registrované, ověřené zákazníky.

Výhodou registrace je možnost placení za zásilky hromadně – zpětně.

2.8 Pohlednice MMS

Tato elektronická služba navazuje na klasickou službu zasílání pohlednic. Základní princip služby je jednoduchý, zákazník odešle pomocí MMS obrázek, který by měl tvořit lícovou stranu pohlednice, adresu a vlastní text České pošty, s. p. na určené telefonní číslo a ta obrázek i text vytiskne na kvalitní papír a doručí na danou adresu jako klasickou pohlednici. S využitím této služby odpadá zákazníkovi problém se sháněním pohledů a známek.

Výhodami zasílání pohledů pomocí MMS oproti klasickému způsobu:

- pohled je možné poslat okamžitě, téměř odkudkoli, zákazník je limitován jen přístupem k síti nebo možností posílat MMS,
- vytvoření vlastní, originální pohlednice,
- kratší doba doručení pohlednice z ciziny. Zakázka je tištěna v den, kdy ji pošta obdrží,
- MMS zprávou z mobilního telefonu přímo na telefonní číslo 720 00 22 55.

Podmínkou pro zaslání pohledů pomocí MMS je aktivní služba MMS a Premium SMS u příslušného telefonního operátora. Příklad správného zadání textu na pohlednici: Milan Bluma*Kamenická 67*Praha 4*148 00*Ahoj, Milane, zdravím z hor. Honza (znak * slouží jako oddělovač údajů). Služba je k dispozici zákazníkům využívajícím českých mobilních operátorů.

2.9 Prodej datových souborů

Česká pošta nabízí k prodeji zákazníkům v datové podobě číselníky, které slouží ke kontrole adresních údajů v informačních systémech. Jedná se o:

Přehled adresních míst

- okresy s údaji: kód okresu a název okresu,
- seznam obcí a jejich částí s údaji: kód okresu, kód obce, název obce, kód části obce, název části obce, využitelné PSČ v obci, resp. v části obce,
- ulice obsahující přehled všech ulic v obcích a jejich částech v České republice s údaji: kód obce, kód části obce, kód ulice, název ulice, využitelné PSČ v ulici (u ulic, které mají více využitelných PSČ než jedno je položka PSČ nevyplněna), původní název ulice, městský obvod,
- adresy s údaji: kód obce, kód části obce, kód ulice, kód adresy, číslo popisné/evidenční, číslo orientační, PSČ adresy, číselník,
- seznam pošt s jejich adresami s údaji: PSČ pošty, název pošty, název ulice, číslo popisné, číslo orientační, název části obce nebo obce bez části, název obce, název okresu, kód okresu.

PSČ organizací

Soubor obsahuje tyto údaje: PSČ přidělená vybraným organizacím, název organizace, číslo přihrádky nebo adresa, název dodávací pošty, kód okresu.

PSČ v ulici

Soubor obsahuje seznam všech PSČ ulic, v nichž je evidována alespoň jedna adresa. Struktura číselníku: kód okresu, kód obce, název obce, kód části obce, název části obce, kód ulice, název ulice, využitelné PSČ. (vyplněno pouze u ulic, které mají pouze jedno využitelné PSČ).

2.10 E-shop – výpisy poštou

Česká pošta spolu s ministerstvem vnitra v rámci projektu Czech POINT uvedla na trh elektronickou službu E-shop – výpis poštou.

Tato služba umožňuje elektronicky objednat ověřené výstupy z informačních systémů veřejné správy, které budou doručeny na adresu uvedenou žadatelem.

Prostřednictvím E-shopu lze objednat:

- výpis z katastru nemovitostí,
- výpis z obchodního rejstříku,
- výpis z živnostenského rejstříku,
- výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů.

Výhodou je, že výpisy lze objednat z pohodlí domova nebo kanceláře, bez nutnosti návštěvy příslušného úřadu nebo kontaktního místa veřejné správy Czech POINT. Objednané výpisy budou doručeny do tří pracovních dnů. Kromě ceny za vyhotovení výpisu se platí i cena za balné a expedici.

2.11 Kvalifikované časové razítko

Časové razítko patří mezi elektronické služby certifikační autority České pošty PostSignum. Spojuje dokument v elektronické podobě s časovým okamžikem jeho vzniku a zaručuje, že konkrétní data v elektronické podobě v daný časový okamžik existovala. Časové razítko důvěryhodným způsobem „razítkuje“ elektronický dokument v konkrétním čase a je vhodným doplňkem elektronického podpisu. Služba kvalifikovaného časového razítka má široké využití u aplikací spisových služeb nebo při elektronické archivaci. [3]

3 Zhodnocení a návrh na zlepšení nabídky a poskytování elektronických služeb

Rozvoj portfolia elektronických služeb je pro Českou poštu z hlediska dalšího vývoje jednou z nejdůležitějších priorit. Elektronické služby doplňují, případně nahrazují stagnující nebo slábnoucí tradiční služby. Elektronické služby umožňují lépe plnit poslání České pošty, kterým je zprostředkovávat bezproblémové a bezpečné přesuny informací, zboží i financí. K již tradičně poskytovaným elektronickým službám veřejné a kvalifikované certifikační autority PostSignum, Centrální adresy a registrované elektronické pošty přibývají každý rok nové služby.

3.1 Výhody a nevýhody jednotlivých elektronických služeb

Czech POINT

O kontaktních místech České pošty se dá říct, že to jsou nejproduktivnější, nejdynamičtější a nejefektivnější kontaktní místa Czech POINTu. Cílem Czech POINTů má být ušetření času s obíháním po úřadech a možnost vyřízení na jednom kontaktním místě.

Mezi výhody této služby patří:

- podání žádostí na jednom kontaktním místě,
- časová úspora – příkladem může být výpis z rejstříku trestů, kde došlo k ušetření až několika dnů. Původně se po podání žádosti muselo čekat až několik dní, případně měl občan jedinou možnost si pro výpis osobně dojet na omezený počet úřadů,
- široká síť poboček,
- lepší otevírací doba České pošty oproti jiným kontaktním místům Czech POINTů (pobočky České pošty mají otevřeno každý pracovní den a někde i v sobotu).

Nevýhodou této služby je:

- při zavádění byl problém s nedostatečnou kvalitou technického vybavení,
- někdy neznalost a nezkušenost obsluhy,
- nedostačující diskrétní zóna,
- u některých produktů až extrémně dlouhá čekací doba.

Ověřování listin a podpisů

Vidimace a legalizace slouží k ověřování listin a podpisů. Pro klienty je to velká výhoda, že můžou využít těchto služeb na pobočkách pošt, protože otevírací doba na poštách je oproti úředním hodinám úřadů mnohem delší.

Mezi výhody této služby patří:

- hustá síť poboček,
- dostatečně dlouhá otevírací doba v porovnání s možnostmi jiných ověřovatelů – matriky, notáři.

Nevýhodou této služby je:

- nedostatečná informovanost potenciálních zákazníků o možnosti využít tyto služby na kontaktních místech České pošty.

Certifikační autorita – kvalifikované certifikáty

Mezi výhody této služby patří:

- větší počet kontaktních míst než konkurence, delší pracovní doba,
- nemožnost padělání,
- jednoduchost ve verifikaci,
- uznávané pro komunikaci se státní správou.

Nevýhodou této služby je:

- příliš dlouhá doba při vyřizování žádosti,
- někdy nezkušenost pracovníků s vyřizováním žádostí,
- krátká doba platnosti certifikátu.

Spolehlivost služeb a výhody využití certifikačních autorit nejsou rozhodujícím faktorem v ovlivnění poptávky po službě. Je to dáno nedostatečnou informovaností o kvalitě služby a nízké úrovni marketingové komunikace (propagace), které vedou k malému počtu zákazníků využívajících elektronický podpis. Hlavně fyzické osoby nepodnikající nenalézají časté využívání těchto služeb, i když možnosti jejich použití stále přibývá.

Služby CADR – IS VZ US

Centrální adresa je definována jako místo, kde jsou na internetu uveřejněny informace určené ustanoveními příslušných právních předpisů, nebo informace poskytnuté dobrovolně ostatními zadavateli. Hlavním cílem je zajistit transparentnost zpeněžení majetku dražbou.

Informační systém veřejných zakázek – uveřejňování probíhajících veřejných zakázek pro zajištění transparentnosti.

Mezi výhody této služby patří:

- informace jsou po uveřejnění na centrální adrese zobrazeny minimálně po dobu 3 let od uveřejnění poslední informace k danému obchodnímu případu,
- maximální zjednodušení a přiblížení jak laické, tak i odborné veřejnosti.

Nevýhodou této služby je:

- není jediným místem, kde jsou dražby v rámci České republiky zveřejňovány.

I u těchto služeb dochází k postupnému využívání elektronických možností za účelem zjednodušení a sjednocení práce. U služby centrální adresa se do budoucna plánuje vytvoření jednotného systému formulářů, které by mohly obsahovat povinné uveřejňované údaje o dražbách.

IZIP – Internetový přístup ke zdravotním informacím pacienta

Elektronická zdravotní knížka může informovat o zdravotním stavu jejího vlastníka. Jejím prostřednictvím se výrazně usnadní přístup lékařů k potřebným informacím, v krajním případě může zachránit i život.

Mezi výhody této služby patří:

- zřízení a vedení je zdarma,
- obsahuje zdravotnickou dokumentaci v elektronické podobě, a přehled úhrad zdravotní péče,
- možnost poskytnout uvedené informace dalším ošetřujícím lékařům,
- je přístupná kdekoli a kdykoli,
- možnost zapsat si vlastní poznámky,
- je zabezpečena proti zneužití údajů.

Nevýhodou této služby je:

- je určena jen pro klienty Všeobecné zdravotní pojišťovny,
- ne každý lékař do systému doplňuje údaje.

Elektronickou zdravotní knížku Česká pošta provozuje pro společnost IZIP. Registrace do systému je zdarma. Zpoplatněna je služba za výpis z elektronické zdravotní knížky.

Hybridní pošta

Základem služby je elektronické podání zásilek, tisk dokumentů, vkládání do obálek, ale také ochrana předaných dat.

Mezi výhody této služby patří:

- snížení administrativní a časové zátěže firem,
- úspora přímých nákladů firem až 30 %,
- on-line sledování zadané zakázky.

Nevýhodou této služby je:

- je určena pro střední a větší firmy.

Této službě není co vytknout. Hlavní výhodou je pro firmy časová, finanční i pracovní úspora. Česká pošta je schopna u podaných zásilek do 18:00 hodin zajistit jejich dodání hned následující den. Úkolem obchodních zástupců České pošty by mělo být hledání nových potenciálních zákazníků a informovat je o možnosti využití této služby.

DopisOnline

Podstatou této služby je zasílání dopisů online, neboli elektronicky. Zákazník může dopis poslat jednoduše a bez čekání aniž by musel chodit na poštu a kupovat známky a obálky.

Mezi výhody této služby patří:

- časová úspora,
- vyřizování z domova,
- elektronická podací kniha,
- neomezený počet podaných zásilek,
- tisk černobílý i barevný,
- řeší vyřizování obchodní i soukromé korespondence,
- jednoduchost zaplacení za službu,
- při podání do 18 hodiny, dodání do následujícího pracovního dne,
- není třeba registrace.

Nevýhodou této služby je:

- nutnost připojení na internet,
- maximálně 8 stránek formátu A4, maximální váha zásilky do 50 g.

Služba je přístupná prostřednictvím portálu Hybridní pošty. Dopis je nutné poslat ve formátu pdf a vložit do připravené šablony. Způsob úhrady záleží na tom, zda se zákazník zaregistruje anebo zůstane v anonymitě. Úhrada se provádí u neregistrovaného uživatele pomocí Premium SMS. Registrovaný uživatel může zaplatit fakturou nebo přes SIPO.

Pohlednice MMS

Služba zasílání pohlednic pomocí MMS umožňuje odesílateli poslat pohlednici vytvořenou podle svých představ adresátovi.

Mezi výhody této služby patří:

- vytvoření pohlednice s vlastním motivem,
- možnost odeslání pohlednice z tuzemska i ze zahraničí,
- zkrácení doby doručení (hlavně u zásilek z ciziny),
- pro odeslání MMS pohlednice ze zahraničí u operátora Vodafone je stejné jako při posílání z České republiky (není třeba mít předem MMS kód).

Nevýhodou této služby je:

- vysoká cena,
- pro odeslání MMS pohlednice ze zahraničí v síti Telefonica O2 a T-Mobile je potřeba předem ještě na území ČR získat MMS kód),
- konkurence v klasických MMS zpráv, SMS a e-mailů.

Pohlednice MMS je produkt, kde Česká pošta reagovala na snižující se trend v zasílání klasických pohlednic a to nejen v období vánoc, velikonoc, ale i během letních prázdnin. Zavedení tohoto produktu nabízí klientům se vrátit ke klasickému způsobu, které je přece nejosobnější.

Prodej datových souborů

Česká pošta nabízí svým klientům vlastní přehled adresních míst, PSČ organizací a seznam PSČ ulic. Tyto soubory mají pomoci hromadným podavatelům s uváděním správných adres a tím se vyhnout nedoručitelnosti, zbytečnému vrácení zásilek.

Mezi výhody této služby patří:

- klient má jistotu, že uvádí na svých poštovních zásilkách správné adresy,
- možnost jednorázového nebo opakovatelného poskytování výstupů.

Nevýhodou této služby je:

- každá opakovaná aktualizace je zpoplatněna a aktualizace se provádí jen 1x za měsíc,
- vysoká cena.

Hlavním problémem této služby je dost vysoká cena. V případě, že si podavatel (týká se to hlavně hromadných podavatelů) tyto soubory nepořídí a vyskytnou se nepravidelnosti v adresách, tak to hlavně zdrží práci při příjmu zásilek, kdy přijímací pracovník tyto nesrovnalosti zjistí a musí je odstranit. Program APOST tyto nepravidelnosti hlídá, protože na pořízená data z podání automaticky navazuje přeprava a hlavně dodání zásilek.

E-shop – výpisy poštou

Elektronické objednávání ověřených výstupů (výpis z katastru nemovitostí, z obchodního rejstříku, z živnostenského rejstříku, ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů) z informačních výstupů veřejné správy.

Mezi výhody této služby patří:

- klient získá požadované výpisy bez nutnosti osobní návštěvy příslušného úřadu nebo kontaktního místa Czech POINT.

Nevýhodou této služby je:

- doba doručení objednaných výpisů je do tří pracovních dnů,
- vysoká cena za balné a expedici.

Kvalifikované časové razítko

Úkolem časového razítka je spojovat data v elektronické podobě s časovým okamžikem a zaručit, že uvedená data v elektronické podobě existovala v daný časový okamžik. Časové razítko důvěryhodným způsobem "razítkuje" elektronický dokument v daném čase a je tedy vhodným doplňkem k elektronickému podpisu.

Mezi výhody této služby patří:

- dokazuje platnost dokumentu opatřeného elektronickým podpisem i v době, kdy již vypršela platnost kvalifikovaného certifikátu.

Nevýhodou této služby je:

- i platnost časového razítka je omezena na dobu tří let. Proto u dokumentů s delší dobou platností je třeba provádět tzv. přerazítkování dokumentu.

Jelikož kvalifikované časové razítko je zpoplatněná služba na určitou dobu, je na zvážení zda u dokumentů s delší dobou platností se vyplatí skladovat dokumenty v elektronické podobě.

3.2 Návrh na zlepšení některých elektronických služeb

3.2.1 Czech point

Jak již bylo řečeno, samotné službě se vytknout moc věcí nemůže. Úkol, pro který byla vytvořena, splňuje velmi dobře. Problém je spíš s nabízením této služby na poště. Jedním zásadním problémem je propagace. Často slyšíme i vidíme reklamu na Czech POINT, i pro jaký účel je určena (spojení s úřady), ale už se nikde nezmiňuje, že je dostupná i na vybraných pobočkách České pošty. Je pravda, že na poštách jsou cedule, dále označená přepážka, ale zákazník, který tuto službu nezná, tyto informace lehce přehlédne. Lepší informovanost by byla v letáčích, případně v tisku a na internetu.

Dalším problémem s poskytováním služby je prodej na pobočkách České pošty – práce přímo na přepážce. Jedním ze zásadních nedostatků je chybějící diskrétní zóna. Na větších poštách není problém tuto zónu vytvořit, a to vyhrazením samostatné přepážky, která může být i samostatně oddělená. Vhodným řešením by byly přepážky bez bezpečnostního skla. Je to určitě mnohem příjemnější v komunikaci mezi klientem a zaměstnancem pošty. Tyto přepážky by mohly v případě nevytíženosti kromě služeb Czech POINTu nabízet i jiné služby, např. bankovní služby případně i pojišťovací produkty, které by se měly také řešit bez přítomnosti jiných klientů. Bohužel služby Czech POINTu se nabízí i na menších poštách, kde je nutné, pokud to alespoň trochu jde, vytvořit diskrétní zónu informačním panelem.

Další zmiňovanou nevýhodou mezi zákazníky jsou časté dlouhé čekací doby. Jednou z příčin může být špatná konektivita s centrální databází Czech POINTu, druhým důvodem může být nezkušenost (neznalost) zaměstnanců pošty. Špatné spojení bohužel zaměstnanec neovlivní, může to nastat přetížením sítě, případně jiným technickým problémem. Druhému problému (chybou na straně zaměstnance poskytujícího služby) je věnována samostatná kapitola.

Kdyby se měla zhodnotit činnost Czech POINTu, tak jeho hlavní úlohou je poskytnout klientovi požadovaný výpis. Ale co kdyby plnil i jinou funkci?

Tím mám konkrétně na mysli oznamovací činnost. Na kontaktních místech sice získá klient požadovaný výpis, ale co kdyby měl zájem např. o nahlášení změny adresy trvalého pobytu, změnu jména (např. provdáním), případně podání žádosti o změnu v katastru nemovitostí? V těchto případech musí klient přímo na určený úřad, kde vyplní žádost – oznámení o změně, a pracovník tohoto úřadu vyplněnou žádost přijme a zkontroluje ji podle nového občanského průkazu. Nevidím v tom problém, proč by i tyto služby nemohly být poskytovány na kontaktních místech Czech POINTu a ušetřit klienta od dalšího běhání po úřadech.

Česká pošta by se touto změnou stala pro zákazníka – občana hlavním partnerem při zadávání požadavků, které jinak musí být podávány na konkrétní úřady a naplnila by tím svou prvotní funkci v zaslání pošty. Urychlením by však bylo, že veškeré žádosti by byly zaznamenány do informačního systému a konkrétnímu úřadu by byly doručeny elektronicky, čímž by došlo k výrazné úspoře časových i finančních prostředků pro zákazníka.

3.2.2 Certifikační autorita – kvalifikované certifikáty

V praktickém používání je pro zákazníka důležité úspěšně získat a nainstalovat kvalifikovaný certifikát. Když se mu to podaří a nedochází u něj ke změně e-mailové adresy, tak již každé prodloužení (po jednom roce) probíhá přes internet – bez nutnosti osobně navštívit pobočku.

Proces získání prvotního certifikátu je ovšem problematičtější, jelikož zákazník si musí vytvořit ve svém osobním počítači žádost, kterou v dané elektronické podobě uloží na USB token (zároveň se část této žádosti uloží v tomto osobním počítači), a na pobočce následně dochází k nahrání části certifikátu k uložené žádosti. Často se stává, že je soubor uložený na USB tokenu nečitelný, či chybně vyplněný a zákazník je nucen žádost znovu vytvořit, čímž samozřejmě vznikají problémy a není poté se službami České pošty spokojen. Jestliže nebudu zpochybňovat nutné technologické postupy, navrhuji pro vylepšení online nástroj na internetu, který zkontroluje, že je žádost na USB tokenu v pořádku, aby zákazník měl jistotu, že když přijde k přepážce, tak bude úspěšně obsloužen.

Dále pro minimalizaci nespokojených zákazníků by bylo vhodné zajistit na zejména větších pobočkách volné bezdrátové připojení k internetu, aby klient měl možnost na svém přenosném počítači vytvořit správné žádosti.

3.3 Zhodnocení a návrh na zlepšení nabídky z pohledu zaměstnance pošty

V průběhu zavádění elektronických služeb na České poště probíhalo vzdělávání zaměstnanců různými způsoby.

Seznámení se službami zahrnutými do oblasti Czech POINT prvotně zajišťovalo Ministerstvo vnitra prostřednictvím Institutu pro místní správu Praha. Ten proškolil klíčové zaměstnance České pošty, kteří byli určeni ke školení dalších zaměstnanců tohoto státního podniku. Zároveň tito zaměstnanci obdrželi oprávnění k provádění zkoušek těchto zaměstnanců (zaměstnanci ostatních poskytovatelů služeb Czech POINT musí provádět zkoušky na Ministerstvu vnitra).

Vzdělávání koncových zaměstnanců probíhá ve dvou fázích. První z nich se teoretické školení o službách, právním rámci a důležitých podmínkách Czech POINTu, vidimaci a legalizaci a certifikační autoritu Postsignum. Tato část je zakončena zkouškou, aby mohl být vydán certifikát a zaměstnanec mohl poskytovat tyto služby. Druhou částí je praktické školení v programu APOST, kde se zaměstnanec seznámí s obsluhou a postupy v tomto programu.

Náplň školení je velmi obsáhlá a zvládnutá ve velmi krátkém čase, kdy si sice zaměstnanec vyzkouší jak danou žádost provádět v programu, ale v podstatě ji nemusí rozumět. Tím konkrétně například myslím výpis z katastru nemovitostí. U tohoto výpisu nastává problém, kdy klient neví, zda chce úplný či částečný výpis. Zaměstnanec má sice možnost před dokončením transakce v APOSTu si výpis zkontrolovat, bohužel častokrát svojí neznalostí se ve výpise nevyzná, a pak dochází k reklamacím ze strany zákazníka, kdy dostal jiný výpis, než o jaký žádal.

Podobný problém nastává u datových schránek. Pro právnické osoby je povinností mít zřízenou datovou schránku, ale dost často se stává, že neznají jak tato schránka (komunikace) pracuje a žádají radu od zaměstnanců, kteří neznají, jak ji vidí klient a někdy ani nevědí co to je a jak funguje. Řešením by bylo, kdyby součástí školení byla i praktická prezentace produktu, aby zaměstnanci si dokázali představit a věděli, co zákazníkovi poskytují a dokázali mu i částečně poradit.

Největším problémem pro zaměstnance je vydávání certifikátů. Je to dáno složitostí s vydáním výpisu a znalostí potřebných dokumentů, které musí mít klient. Opět je hlavním

problémem, že zaměstnanci, kteří často výpis nevydávají, neznají, jaké doklady musí žadatel donést a nedokáží se v nich orientovat. Řešením by bylo lepší, podrobnější školení.

Rozdíl ve znalostech zaměstnanců je dán velikostí pošty. Na větších poštách jsou zaměstnanci, kteří se věnují z větší části pouze elektronickým službám. Na menších poštách je zaměstnanec pracovníkem univerzální přepážky, kde poskytuje kompletní služby nabízené Českou poštou a kromě práce na přepážce vykonává i spoustu jiných činností. Samozřejmě potom není v silách zaměstnanců těchto malých pošt znát veškerou problematiku detailně. Další rozdíl je mezi zaměstnanci, kteří poskytují tyto služby pravidelně nebo jsou jen tzv. „náhradníkem“ v případě nepřítomnosti zaměstnance obsluhujícího přepážku Czech POINT.

Z tohoto důvodu by mělo probíhat časté přeškolení zaměstnanců pošt. Určité testy přes APOST již probíhají, ale je to nedostatečné. Kromě teoretických testů by měly probíhat i praktické. Testy by měl podstoupit každý zaměstnanec, který má oprávnění provádět tyto služby. Dále by se měla sledovat i doba, za jak dlouho je schopný zaměstnanec daný test zvládnout, aby se zjistilo, zda ho zvládá vyplnit, nebo zda odpovědi na některé otázky musí hledat.

3.4 Zhodnocení a návrh na zlepšení nabídky z pohledu klienta

Jak již bylo zmíněno výše, největší problém je v poskytování služeb zaměstnanci pošty a v informovanosti zákazníků o jednotlivých elektronických službách.

V dnešní době, kdy jsou elektronické služby velmi populární a lidé mají zájem o nové věci, by měla Česká pošta lépe informovat o svých elektronických službách své současné i budoucí klienty.

Česká pošta kromě služeb Czech POINTu nabízí i jiné zajímavé elektronické služby, o kterých nejsou klienti informováni. Je pravda, že sem tam někdy Česká pošta vydá přehled svých služeb (převážně základních poštovních služeb), kde je i malý článek nebo „reklamní“ obrázek k jedné z elektronických služeb, popřípadě se objeví reklama v tisku popřípadě v televizi. Další možnost jak se může klient informovat (z vlastní iniciativy) je přímo na elektronických stránkách České pošty.

Jedním a podle mého názoru nejlepším řešením by měl být vydán leták – informace, s kompletní nabídkou elektronických služeb České pošty. Obsahem by měly být základní informace o všech elektronických službách České pošty včetně Czech POINTu. Dále by

součástí měl být návod jak danou službu využít a samozřejmě ceník za jednotlivé služby. Tyto informace by měly být zpracovány tak, aby zákazníka zaujaly a podvědomě ho donutili si je uschovat na dobu, kdy nějakou službu bude potřebovat využít.

Již zmiňovaným problémem je podávání informací klientům, kteří si nevědí rady s některými elektronickými službami, jako jsou datové schránky a s certifikáty, kdy pracovník přepážky neumí hned a správně podat informace a případně poradit. Následkem by mohlo být, že klient odejde k jinému provozovateli kontaktního místa, a tím Česká pošta přijde o klienta, ale i se zhoršuje image pošty.

Řešením by byla brožura se základními informacemi a návody, jako je např. jaké dokumenty a s jakou platností jsou potřeba k žádosti o vydání certifikátu, kde se dají žádosti stáhnout, kdo může žádat o vydání certifikátů, atd. Dále základní informace k datovým schránkám.

Cílem této brožury by mělo být, aby klient od přepážky odešel vždy kompletně informován a dokázala mu poradit, jak dále postupovat v případě, kdy např. nesplnil nějaké podmínky. Tyto brožurky by byly vhodné i z důvodu kumulace činností zejména na menších pobočkách, kdy opravdu není v možnostech zaměstnance, znát veškeré kompletní informace o všech nabízených produktech z širokého spektra služeb České pošty. Zbytečně tak vznikají nepříjemnosti, které mohou být způsobeny nedostatečnou znalostí zaměstnance na přepážce.

Vhodným doplňkem u všech služeb České pošty by byla možnost přes webové rozhraní či telefonicky se objednat na konkrétní dobu. Zákazníci by to zejména ocenili u časově náročnějších transakcí např. zřízení datové schránky, vydání kvalifikovaných certifikátů apod. Byla by to výhoda i pro Českou poštu, protože by nebyl problém s plánováním obsazení jednotlivých přepážek.

Klienti by zároveň uvítali možnost platby za služby na přepážce libovolnou platební kartou. V současnosti má zákazník možnost platit hotově nebo platební kartou Poštovní spořitelny, což je pro většinu zákazníků v dnešní době nedostatečné.

Závěr

V bakalářské práci jsou popsány elektronické služby České pošty. Mojí snahou bylo kompletní představení tohoto typu produktu, který si s rozvojem moderních informačních technologií, získává stále větší množství zákazníků.

Česká pošta vznikla 1. ledna 1993. Hlavním posláním pošty je sloužit veřejnosti, občanům, firmám a jiným institucím. Jako jediný držitel poštovní licence je povinna poskytovat základní poštovní služby v požadované kvalitě na celém území, dostupnou všem občanům za přijatelnou cenu. Dozor nad její činností vykonává Český telekomunikační úřad. Kromě základních poštovních služeb poskytuje i jiné služby aby si zajistila lepší konkurenci schopnost na trhu poštovních služeb.

Česká pošta sleduje nové trendy, hlavně vývoj v elektronických technologiích, na které reaguje stále novým portfoliem, hlavně novými elektronickými službami. Česká pošta se stala od roku 2007 poskytovatelem služeb Czech Pointu. Nejdříve se jednalo pouze tři služby, a to výpisy z obchodního rejstříku, výpis z katastru nemovitostí a z živnostenského rejstříku. Postupem času dochází stále k nárůstu nových služeb.

Česká pošta není jediným poskytovatelem služeb Czech POINTu, ale na přibližně čtrnácti procentní podíl z celkového počtu kontaktních míst dokáže poskytnout více než polovinu ze všech výpisů právě na svých kontaktních místech.

Druhá část této práce se zabývá analýzou současného stavu nabízených elektronických služeb Českou poštou. Jedná se o služby již zmiňovaného Czech POINTu. Dále pak o vidimaci a legalizaci, certifikační autoritu, služby CADR – IS VZ US, IZIP, ale hlavně služby, které jsou produktem České pošty, např. dopisOnline nebo pohlednice MMS. Tyto služby jsou reakcí na měnící se trh a poptávku zákazníků, kteří vyhledávají elektronické služby hlavně z důvodu nedostatku volného času.

Třetí část obsahuje zhodnocení výhod a nevýhod jednotlivých elektronických služeb. Zároveň návrhy na možnosti zlepšení. Součástí této části se i zhodnocení poskytování elektronických služeb zaměstnanci České pošty.

Elektronické služby posunuly nabídku České pošty, i přes počáteční technické problémy, o pořádný krok dopředu. Lze jen věřit, že další modernizační kroky budou lépe

připravené, jak v informovanosti směrem k zákazníkům, tak i interně – směrem k zaměstnancům.

Použitá literatura

- [1] ŠVADLENKA, Libor. *Marketing v poštovních službách*. 1. vydání Pardubice: Univerzita Pardubice, 2006. ISBN 80-7194-839-X.
- [2] ŠVADLENKA, Libor. *Management v poštovních službách*. 1. vydání Pardubice: Univerzita Pardubice, 2006. ISBN 80-7194-714-8.

Elektronické dokumenty:

- [3] *Česká pošta* [online]. 2011 [cit. 2011-11-02].
Dostupné z WWW: <<http://ceskaposta.cz/>>.
- [4] *Czech POINT* [online]. 2011 [cit. 2011-11-01].
Dostupné z WWW: <<http://www.czechPOINT.cz/web/index.php?q=node/63>>.
- [5] *Výroční zpráva 2008* [online]. Česká pošta, aktualizováno 2011 [cit. 2011-11-01]
Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/assets/o-ceske-poste/profil/VZ-Ceska-posta-2008-CJ-.pdf>>
- [6] *Výroční zpráva 2009* [online]. Česká pošta, aktualizováno 2011 [cit. 2011-11-01]
Dostupné z WWW: <<http://www.ceskaposta.cz/assets/o-ceske-poste/profil/VZ-CESKA-POSTA-2009.pdf>>
- [7] *Výroční zpráva 2010* [online]. Česká pošta, aktualizováno 2011 [cit. 2011-11-01]
Dostupné z WWW: <http://www.ceskaposta.cz/assets/o-ceske-poste/profil/ceska-posta_VZ_2010-web.pdf>
- [8] *Archiv stránek bývalého ministerstva informatiky* [online], [cit. 2011-11-08]
Dostupné z WWW: <<http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/egovernment/default.htm>>
- [9] *Pošta* [online]. Wikipedia, aktualizováno 3. 11. 2011 [cit. 2011-11-08]
Dostupné z WWW:
<http://cs.wikipedia.org/wiki/Po%C5%A1ta#Historie_.C4.8Desk.C3.A9_po.C5.A1ty>
- [10] *Insolvenční zákon* [online]. Ministerstvo spravedlnosti [cit. 2011-11-09]
Dostupné z WWW: <<http://insolvenzni-zakon.justice.cz/obecne-informace/insolvenzni-rejstrik.html>>

[11] *Česká asociace dražebníků* [online]. Česká asociace dražebníků [cit. 2011-11-20]

Dostupné z WWW:

<<http://www.drazebnici.cz/cad-scripts/cadweb.exe/include?file=clanek124.inc>>

[12] *Přehled kvalifikovaných poskytovatelů certifikačních služeb a jejich kvalifikovaných služeb - Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Ministerstvo vnitra [cit. 2011-11-20] Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/prehled-kvalifikovanych-poskytovatelu-certifikacnich-sluzeb-a-jejich-kvalifikovanych-sluzeb.aspx>>

[13] *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Ministerstvo vnitra [cit. 2011-11-20]

Dostupné z WWW: <www.mvcr.cz>

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Přehled počtu transakcí České pošty provedených na kontaktních místech Czech POINT	21
Tabulka č. 2: Přehled vydaných výstupů systémem Czech POINT k 20. listopadu 2011	25
Tabulka č. 3: Porovnání zpracování zásilek	37

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Struktura pracovišť Czech POINT k 31. červenci 2011.....	20
--	----

Seznam zkratek

APOST	Automatizovaná pošta
Czech POINT	Český podací ověřovací informační národní terminál
CADR	Centrální adresa
CD	Compact Disk
ČR	Česká republika
DVD	Digital Video Disc
EVO	Ekonomická vývěska obcí
EZK	Elektronická zdravotní knížka
FO	Fyzická osoba
IČ	Identifikační číslo
INCA	Interní certifikační autorita
IS VZ US	Informační systém veřejných zakázek – uveřejňovací subsystém
IZIP	Internetový přístup ke zdravotním informacím pacienta
IT	Information Technology (Informační technologie)
MA ISOH	Modul Autovraky Informačního systému odpadového hospodářství
MMS	Multimedia messaging service
OVM	Orgán veřejné moci
PO	Právnícká osoba
PFO	Podnikající fyzická osoba
PSČ	Poštovní směrovací číslo
QCA	Qualified certificate authority (kvalifikovaná certifikační autorita)
VCA	Komerční certifikační autorita
SEPO	Systém elektronické podpory obchodování
SIPO	Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva
SMS	Short message service
SPT	Správa pošt a telekomunikací
USB	Universal Serial Bus
VIP	Very Important Person (Velmi důležité osoby)