

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera

Návrhy na rozšíření poskytovaných služeb na přepážkách Czech POINT

Michaela Říhová

Bakalářská práce

2013

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera  
Akademický rok: 2012/2013

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Michaela Říhová**  
Osobní číslo: **D09177**  
Studijní program: **B3709 Dopravní technologie a spoje**  
Studijní obor: **Management, marketing a logistika ve spojih**  
Název tématu: **Návrhy na rozšíření poskytovaných služeb na přepážkách  
Czech POINT**  
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. Úloha terminálu Czech POINT a charakteristika poskytovaných služeb
2. Analýza současného stavu poskytování služeb v rámci terminálu Czech POINT
3. Návrh na rozšíření poskytovaných služeb na přepážkách Czech POINT
4. Zhodnocení navrhovaného řešení

Závěr

UPA054849  


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 2012

Termín odevzdání bakalářské práce: 31. května 2013

  
prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.  
děkan

L.S.

  
prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2012

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 Pardubicích dne 17. 5. 2013

Michaela Říhová

Touto cestou bych ráda poděkovala všem, kteří mi při psaní bakalářské práce pomáhali. Jmenovitě tedy děkuji hlavně Ing. Danielu Salavovi, Ph. D., za přátelský přístup a trpělivost při vedení mé práce. Také bych ráda poděkovala Bc. Petru Ambrusovi, který mi velmi pomáhal hlavně svou konstruktivní kritikou, ale i poznatky a materiály z praxe. Jako poslední bych velmi ráda poděkovala paní Daniele Šejnohové, bez které by nebylo možné uskutečnit písemnou část výzkumu, který je podkladem pro mou bakalářskou práci.

Tato bakalářská práce vznikla v rámci řešení projektu „Podpora stáží a odborných aktivit při inovaci oblasti terciálního vzdělávání na DFJP a FEI Univerzity Pardubice, reg. č.: CZ.1.07/2.4.00/17.0107.“, v týmu Technologie a management sektoru poštovních služeb a elektronických komunikací.

## **ANOTACE**

Práce je věnována novým možnostem rozšíření projektu Czech POINT. Zaměřuje se na vyšší uspokojení klientely poskytnutím nových služeb na jednom místě. Zabývá se zlepšením situace na našem trhu v rámci spokojenosti klientů s projektem a částečně vychází z klientských požadavků.

## **KLÍČOVÁ SLOVA**

Czech POINT, zákazník, rozšíření služeb

## **TITLE**

Extension proposals of provided service on the counters of Czech POINT

## **ANNOTATION**

The work is devoted to the new possibilities of extension of the Czech POINT project. It is focused on better satisfaction of clients by providing the new services on one place. This work deals with getting better of the situation at our market in case of the clients satisfaction with the project and it emanates from the clients requirements.

## **KEYWORDS**

Czech POINT, customer, extension of service

# OBSAH

Úvod .....	9
1 Úloha terminálu Czech POINT a charakteristika poskytovaných služeb.....	11
1.1 Vysvětlení termínu „Czech POINT“, výhody pro uživatele.....	11
1.2 Historie projektu .....	12
1.2.1 eGovernment .....	12
1.2.2 Czech POINT .....	14
1.3 Dostupnost přepážek Czech POINT .....	15
1.4 Právní úprava systému Czech POINT .....	18
1.5 Nabídka Czech POINTu .....	19
1.5.1 Výpis z katastru nemovitostí .....	19
1.5.2 Výpis z obchodního a živnostenského rejstříku .....	19
1.5.3 Výpis z rejstříku trestů.....	19
1.5.4 Zprostředkování podání podle živnostenského zákona.....	20
1.5.5 Výpis z insolvenčního rejstříku .....	21
1.5.6 Výpis z bodového hodnocení řidiče .....	21
1.5.7 Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů .....	22
1.5.8 Registr účastníků provozu modulu autovraků ISOH.....	22
1.5.9 Autorizovaná konverze dokumentů.....	23
1.5.10 Výpisy ze základních registrů .....	23
1.5.11 Datové schránky .....	26
1.5.12 Úschovna systému Czech POINT .....	30
1.5.13 Ověřování listin a podpisů .....	30
1.5.14 Automatické zasílání výpisů z informačních systémů veřejné správy .....	30
1.5.15 DONEZ.....	31
1.5.16 Czech POINT E-SHOP .....	31
2 Analýza současného stavu poskytování služeb v rámci terminálu Czech POINT .....	33
2.1 Základní statistické údaje.....	33
2.1.1 Počet vydaných výstupů .....	34
2.1.2 Nárůst pracovišť Czech POINT .....	35
2.2 Internetový průzkum.....	36
2.2.1 Četnost využívání terminálu zákazníky.....	38
2.2.2 Využití jednotlivých služeb .....	39
2.2.3 Názor zákazníků na užitečnost projektu .....	40
2.2.4 Klady a nedostatky systému z pohledu zákazníka.....	41
2.2.5 Vlastní návrhy klientů na rozšíření služeb terminálu .....	41
2.3 Průzkum spokojenosti na přepážce .....	42

2.3.1	Základní údaje o respondentech .....	42
2.3.2	Využití jednotlivých služeb .....	43
2.3.3	Názory a připomínky klientů k projektu.....	44
2.3.4	Vlastní návrhy klientů na rozšíření služeb terminálu .....	44
3	Návrh na rozšíření poskytovaných služeb na přepážkách Czech POINT .....	46
3.1	Klientské návrhy .....	46
3.1.1	Vydávání dokladů.....	46
3.1.2	Podávání žádostí a následné vydávání řidičských průkazů .....	50
3.1.3	Vydávání katastrálních map .....	52
3.2	Vlastní návrhy na rozšíření služeb.....	53
3.2.1	Usnadnění styku s Českou správou sociálního zabezpečení .....	53
3.2.2	Usnadnění styku s Úřadem práce České republiky .....	56
4	Zhodnocení navrhovaného řešení .....	59
4.1	Podávání žádostí o občanské průkazy, cestovní doklady a řidičské průkazy, následné vydávání dokladů.....	59
4.2	Vydávání katastrálních map.....	61
4.3	Usnadnění styku s ČSSZ.....	61
4.4	Usnadnění styku s ÚPČR.....	61
	Závěr.....	63
	Použitá literatura.....	64
	Seznam tabulek.....	66
	Seznam obrázků.....	67
	Seznam zkratk.....	68
	Seznam příloh.....	70



## Úvod

Projekt Czech POINT byl vymyšlen proto, aby svým klientům pomáhal a zjednodušoval jim život. Jeho základní myšlenkou je, aby občané nemuseli s každou žádostí cestovat po úřadech, čekat tam a tím pádem zbytečně utrácet peníze za cesty a čas za čekání. Jde o to, aby všichni občané dostali možnost zařídit si, co potřebují, pokud možno co nejpohodlněji a levněji (ať už bereme v potaz peníze nebo čas).

V současné době poskytuje terminál Czech POINT celou řadu služeb, které mnoha jeho zákazníkům jistě denně šetří starosti, čas i peníze. Je však třeba stále hledat cesty, kterými portfolio služeb rozšiřovat – už jen kvůli tomu, že má – li projekt Czech POINT splnit svůj úkol – tedy komplexně usnadnit klientovi komunikaci se státní správou – zdaleka ještě nevyčerpal všechny možnosti.

Tato práce si klade za cíl objevit služby, díky kterým by bylo možné vyjít více vstříc těm klientům státní správy, kteří jsou nejpotřebnější. V první řadě jde hlavně o ty klienty, kteří z nějakých důvodů nemohou využít aktuálně velmi moderní službu podání žádostí elektronicky. Mezi navrhovanými možnostmi se však objevují i služby, které navrhli přímo zákazníci celého projektu – tedy ti, kteří se v oblasti celého projektu Czech POINT z hlediska uživatele pohybují.

První kapitola této práce je zaměřena na základní informace, týkající se projektu Czech POINT. Je zde vysvětlena jeho zásadní podstata, hlavní motto, historie vzniku a právní úprava. Také obsahuje seznam služeb, které jsou aktuálně na přepážkách Czech POINT dostupné, spolu s krátkým stručným popisem.

Ve druhé kapitole následuje analýza fungování služeb, poskytovaných v současné době. Probíhá zde rozbor průzkumů spokojenosti, distribuovaných mezi samotné klienty projektu Czech POINT. Tyto průzkumy měly za úkol hodnotit projekt z několika hledisek, podle čehož bylo následně vytvořeno ohodnocení současného stavu služeb. Mj. se zde poprvé naráží na téma, jaké služby v rámci Czech POINTu klienti postrádají – tato otázka je pokládána uživatelům ze všech krajů České republiky.

Ve třetí kapitole nalezne čtenář návrhy možností na zavedení nových služeb v rámci projektu Czech POINT. V rámci těchto možností se zde nacházejí jednak zpracované žádosti klientů projektu, zjištěné ve druhé kapitole, a také vlastní návrhy autorky. Vlastní návrhy jsou zpracovány tak, aby se zaměřovaly hlavně na osoby sociálně slabší nebo na ty, pro které může být těžké komunikovat s úřady pomocí počítače a Internetu, např. kvůli zdravotním problémům.

Kapitola čtvrtá pak obsahuje objektivní zhodnocení možností zavedení veškerých služeb, navrhovaných ve třetí kapitole. V návaznosti na toto zhodnocení je pak provedeno doporučení/ nedoporučení k zavedení pro všechny návrhy. Kapitola obsahuje také odůvodnění všech závěrů, kterých bylo dosaženo.

# 1 Úloha terminálu Czech POINT a charakteristika poskytovaných služeb

Tato kapitola se zaměřuje hlavně na vysvětlení základní podstaty – tedy významu pojmu „Czech POINT“. Tento projekt je jednou z důležitých věcí, které byly vytvořeny hlavně kvůli občanům České republiky. Tato kapitola seznamuje čtenáře s jeho hlavním cílem, historií a právním zastřešením.

V rámci úplného představení celého projektu je zde také k nalezení portfolio služeb, nabízených na přepážkách a informace o dostupnosti přepážek z hlediska krajů v České republice.

## 1.1 Vysvětlení termínu „Czech POINT“, výhody pro uživatele

*Czech POINT je „projekt Ministerstva vnitra ČR, kladoucí si za cíl vytvořit univerzální podatelnu, ověřovací místo a informační centrum, kde by bylo možné na jednom místě (úřadě) získat veškeré údaje, opisy a výpisy, které jsou vedeny v centrálních veřejných evidencích a registrech, jakož i v centrálních neveřejných evidencích a registrech ke své osobě, věcem a právům<sup>1</sup>.“*

Z výše uvedeného popisu vyplývá, že systém Czech POINT má za úkol sloužit hlavně občanům, a to díky zjednodušení postupu vyjednávání s veřejnou státní správou.

Projekt Czech POINT je navržen tak, aby svým klientům pomáhal šetřit čas, peníze a mnohdy i nervy. Wikipedia uvádí, že jeho cílem je zajistit, aby občan nemusel obíhat nespočet úřadů, ale aby mohl zařídit všechno na jednom místě - tedy aby místo občana obíhala data. [1]

Tím pádem poskytuje svým klientům hned několik výhod. Jde hlavně o úsporu starostí a nervů, které má většina klientů úřadů státní správy s vyřizování různých žádostí již většinou automaticky spojené. Navíc pak klienti šetří také svůj čas, který je v dnešní době čím dál drahocennější a také peníze, které klienti ušetří za cestování, pokud místo návštěvy několika úřadů zamíří pouze na jedno kontaktní místo.

---

<sup>1</sup> DOKUMENTY OÚVS. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 29.10.2010 [cit. 2012-04-04]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/dokumenty-ouvs-czech-point.aspx>

## 1.2 Historie projektu

Následující řádky budou věnovány hlavně okolnostem, které provázely vznik projektu Czech POINT. Také zde budou zmíněna základní fakta o jeho zastřešujícím projektu, který se nazývá eGovernment. V rámci eGovernmentu bude vysvětlen princip jeho fungování a budou představeny jeho základní symboly – eGON a následně i jeho „manželka“ Klaudie.

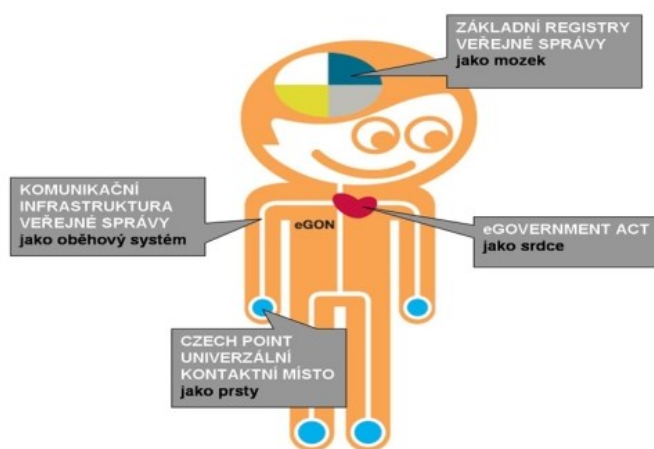
### 1.2.1 eGovernment

Czech POINT vznikl jako součást projektu zvaného eGovernment. Tento projekt je veden ve snaze docílit pro občany moderních, přátelských a efektivních služeb úřadů.

Jde o zastřešující projekt elektronizace veřejné správy.

Prvním symbolem eGovernmentu se stal animovaný panáček eGON (viz. Obrázek č. 1), jehož části těla tvoří projekty, podílející se na jeho správném fungování.

Obr. 1 Animovaná podoba eGONa



zdroj: [http://www.institutpraha.cz/obj/obsah\\_fck/ViewImage.jpg](http://www.institutpraha.cz/obj/obsah_fck/ViewImage.jpg)

Webové stránky Ministerstva vnitra uvádějí, že jako srdce slouží zákon č. 300/2008 Sb., O elektronických úkonech a autorizované konverzi, jehož cílem je „*vytvoření optimálních podmínek pro elektronickou komunikaci mezi úřady a občany, i mezi úřady samotnými.*“<sup>2</sup>

Oběhovou soustavu zajišťuje Komunikační infrastruktura veřejné správy, která má za úkol zajišťovat bezpečný přenos dat. Mozkem jsou základní registry veřejné správy, které mají za cíl minimalizovat dokládání různých potvrzení občanem. [2]

Tato data jsou schopny si poskytovat vzájemně, což zvyšuje pohodlí klienta. A nakonec, jako prsty slouží právě síť poboček Czech POINT – toto přirovnání je poměrně příznačné, neboť eGON by měl svými prsty dosáhnout všude, tedy i ke klientům např. v malých a špatně dostupných obcích.

V rámci projektu eGovernment vznikl v roce 2011 ještě druhý symbol. Tím se stala Klaudie, která působí jako manželka eGONa. Ta do eGovernmentu přinesla novinku zvanou „Cloud computing“. Cloud computing je technologie, která má za úkol zajistit realizaci informačně technologické (IT) služby, bez ohledu na technické vybavení vykonavatele.

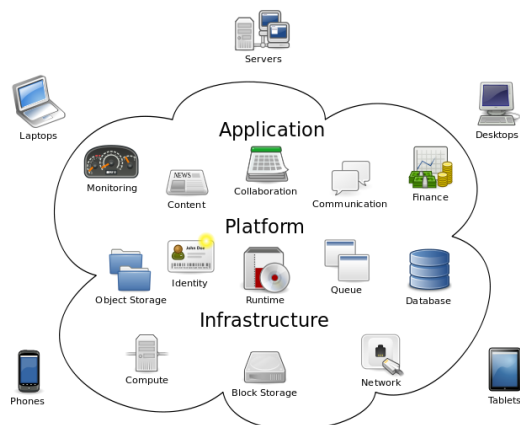
Následující obrázek popisuje Cloud Computing názorně. Vše, co se nachází uvnitř obláčku (angl. „cloud“, pozn. autorky), je poskytováno klientovi jako služba. Webové stránky firmy Hosting blueboard uvádějí, že klient do cloud computingu přistupuje přes softwarovou aplikaci nebo přes webový prohlížeč, zatímco fungování hardwaru, softwaru a úložišť zajišťují vzdálené zdroje. [3]

---

<sup>2</sup> Zákon o eGovernmentu. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2010 [cit. 2013-04-16]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/ega-cili-zakon-o-egovernmentu.aspx>

Tím tedy dochází k situaci, kdy pro zavedení nové aplikace či služby tedy není nutné vlastnit servery, firewally, operační ani databázové systémy, software atp. Zákazníkovi úplně stačí vlastnit koncové zařízení – tedy počítač, tablet, notebook, ...

Obr. 2 Grafické vyjádření Cloud computingu



zdroj: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Soubor:Cloud\\_computing.svg](http://cs.wikipedia.org/wiki/Soubor:Cloud_computing.svg)

Z výše uvedených informací plyne, že Klaudie, coby eGONova partnerka, má za úkol umožnit jednak zefektivnění a zlevnění projektů výpočetní techniky a také usnadnit model poskytování a odebírání služeb.

Obr. 3 Klaudie



zdroj: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Soubor:Cloud\\_computing.svg](http://cs.wikipedia.org/wiki/Soubor:Cloud_computing.svg)

## 1.2.2 Czech POINT

Název Czech POINT byl zvolen na základě významu obou těchto pojmů. „Czech“ a „point“, v překladu z angličtiny znamená „český bod“. Zkratku POINT lze také rozepsat jako „Podací Ověřovací Informační Národní Terminál“.<sup>3</sup>

Podle informací, uvedených na webových stránkách Ministerstva vnitra České republiky (MVČR), byla první pobočka systému Czech POINTu spuštěna 28. března roku 2007

<sup>3</sup> Co je Czech POINT. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Czech POINT* [online]. [cit. 2013-05-20]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/22>

na radnici městské části hlavního města Prahy 13. Spolu s ní bylo v březnu v rámci pilotního provozu spuštěno dalších 36 kontaktních míst.

1. ledna 2008 zahájil Czech POINT ostrý provoz a začal také působit i jako informační terminál. Tímto dnem také začal poskytovat také výpis z rejstříku trestů, což byl první neveřejný registr.

Díky dotacím z Evropských strukturálních fondů bylo možné projekt Czech POINT v průběhu roku 2009 rozvíjet hlavně v oblasti IT, takže se podařilo vytvořit nová kontaktní místa a zároveň standardizovat ta současná. [4]

Následující obrázek znázorňuje logo projektu Czech POINT, složené ze dvou propojených bodů.

*Obr. 4 Logo Czech POINT*



*zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/>*

### **1.3 Dostupnost přepážek Czech POINT**

Czech POINT je dostupný:

- „na obecních a městských úřadech,
- na pobočkách České pošty,
- na pobočkách Hospodářské komory ČR,
- na českých zastupitelstvích v zahraničí,
- u vybraných notářů,
- v zahraničí na velvyslanectvích a generálních konzulátech ČR,
- prostřednictvím e-shopu.“<sup>4</sup>
- v bance prostřednictvím značky Era, jejímž majitelem je ČSOB.

---

<sup>4</sup> < E-Government. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 7.3.2011 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx>

Následující tabulka znázorňuje počet a rozmístění jednotlivých poboček Czech POINTu s ohledem na všechny kraje České republiky.

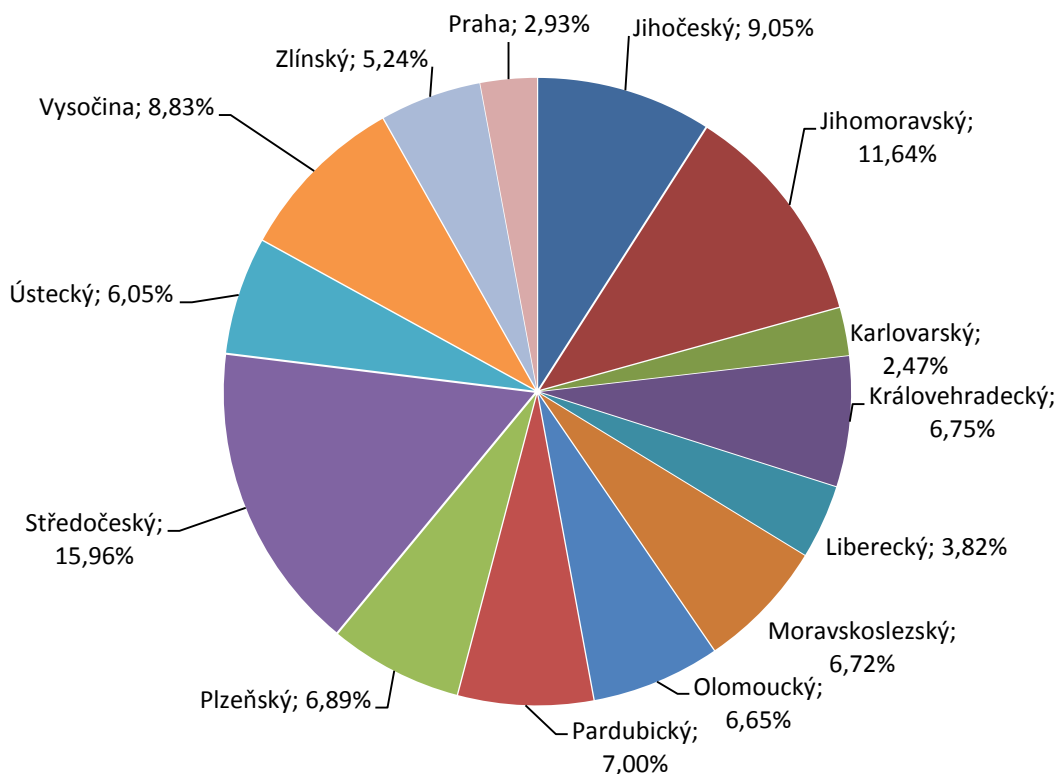
Tabulka č. 1 Zastoupení projektu Czech POINT v jednotlivých krajích

KRAJ	Magistrát města	Úřad městského obvodu	Úřad městské části	Krajský úřad	Újezdni úřad vojenského újezdu	Obecní úřad	Městys	Městský úřad	Česká pošta	Hospodářská komora	Notáři	Banka (Era centrum)	Město	Celkem poboček	Procentuální podíl
Jihočeský	1	-	-	1	1	460	14	51	83	8	29	1	-	649	9,05%
Jihomoravský	1	-	23	1	1	549	35	49	120	6	49	1	-	835	11,64%
Karlovarský	1	-	-	1	1	91	1	33	33	1	14	1	-	177	2,47%
Královehradecký	1	-	-	1	-	340	9	45	59	1	26	1	1	484	6,75%
Liberecký	1	1	-	1	-	165	1	38	49	2	15	1	-	274	3,82%
Moravskoslezský	5	23	-	1	-	254	3	35	116	3	41	1	-	482	6,72%
Olomoucký	2	-	-	1	1	344	9	28	59	7	25	1	-	477	6,65%
Pardubický	1	7	-	1	-	374	3	36	50	4	25	1	-	502	7,00%
Plzeňský	1	6	-	1	-	331	12	52	54	1	35	1	-	494	6,89%
Středočeský	2	-	31	1	1	854	35	77	97	4	42	1	-	1145	15,96%
Ústecký	5	4	-	1	-	267	9	51	64	5	27	1	-	434	6,05%
Vysočina	1	-	-	1	-	494	34	33	47	1	21	1	-	633	8,83%
Zlínský	1	-	-	1	-	263	5	29	53	4	19	1	-	376	5,24%
Praha	1	-	22	-	-	-	-	-	97	4	85	1	-	210	2,93%
Celkem	24	41	76	13	5	4786	170	557	981	51	453	14	1	7172	100%

zdroj: autorka s využitím [22] a [5]

Údaje uvedené v tabulce jsou přehledněji zobrazené na Obrázku č. 5, který ukazuje podíl zastoupení projektu v jednotlivých krajích.

Obr. 5 Procentuální zastoupení poboček Czech POINT v jednotlivých krajích



zdroj: autorka



I když v současné době neplatí, že všechny pobočky Czech POINT jsou pro občany dostupné neustále (mnohdy je to např. jen pár hodin denně nebo určitý den v týdnu – zvláště v obcích), je samozřejmě další zvyšování počtu poboček Czech POINTu (a tím pádem zlepšování dostupnosti) považováno za vítaný přínos. Proto se v budoucnu již uvažuje např. o umožnění provozování terminálu Czech POINT i soukromoprávními subjekty.

Webové stránky Erasvět upozorňují na novinku, realizovanou v dubnu r. 2013 - první spuštění přístupu k projektu Czech POINT v rámci banky. Tuto službu nabízí Československá obchodní banka prostřednictvím své značky Era. Ta funguje ve zkušebním provozu ve 14 finančních centrech, rozmístěných po jednom v každém kraji. Tato možnost očekává velký ohlas u klientů, neboť v rámci Czech POINTu si mohou přímo v bance zajistit dokumenty, potřebné např. k vyřízení úvěru nebo hypotéky. V bance zatím přepážky Czech POINT nabízejí pouze výpis z rejstříku trestů a výpis z katastru nemovitostí, v budoucnu však lze očekávat nárůst počtu poskytovaných služeb. [5]

Následujícím krokem rozšiřování Czech POINTu by pak měla být možnost kompletní práce s projektem z domova klienta.

## 1.4 Právní úprava systému Czech POINT

Ověřené výstupy z Informačních systémů veřejné správy (výpisy) jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, v platném znění, což je obecně stěžejní zákon zejména pro Českou poštu, s. p. (ČP) a Hospodářskou komoru ČR k poskytování ověřených výpisů. Jednotlivé služby jsou poskytovány dle dalších zákonů:

- výpisy z rejstříku trestů jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 269/1994 Sb., o rejstříku trestů, v platném znění,
- výpisy bodového hodnocení řidiče z Centrálního registru řidičů jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích, v platném znění,
- docházka nezaměstnaných (DONEZ) je řešena v zákoně č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů,
- výpisy z insolvenčního rejstříku jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), v platném znění,
- zprostředkování podání o živnostenském podnikání je poskytováno v souladu se zákonem č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, v platném znění,
- podání do registru účastníků provozu Modulu autovraků informačního systému odpadového hospodářství (MA ISOH) jsou zajišťována v souladu se zákonem č. 185/2001 Sb. o odpadech, v platném znění a v souladu s vyhláškou č. 352/2008 Sb., o podrobnostech nakládání s autovraky, v platném znění,
- služby datových schránek a autorizovaná konverze dokumentů jsou zajišťovány v souladu se zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, v platném znění,
- základní registry jsou upraveny zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech, v platném znění.

## 1.5 Nabídka Czech POINTu

Portál Czech POINT nabízí mimo služeb Czech POINT (1.5.1 – 1.5.11) také datové schránky, ověřování listin a podpisů, úschovnu dokumentů, automatické zasílání výpisů z informačního systému veřejné správy a také Czech POINT e- shop. Na ČP je v rámci Czech POINTu provozována také DONEZ.

### 1.5.1 Výpis z katastru nemovitostí

Web ČP uvádí, že jde o výpis prováděný z veřejné evidence, který je možné získat anonymně, tzn. bez prokázání vlastní totožnosti. Má dvě formy:

- částečný výpis konkrétního listu vlastnictví, nebo
- úplný výpis konkrétního listu vlastnictví.

Pro dohledání výpisu z katastru nemovitostí je nutné určit katastrální území, případně lze výpis dohledat podle čísla listu vlastnictví, čísla popisného budovy, čísla bytové jednotky nebo podle parcelního čísla pozemku. [6]

### 1.5.2 Výpis z obchodního a živnostenského rejstříku

Jedná se o výpis z veřejné evidence, je tedy možné jej získat anonymně. Pro jeho získání je však třeba znalost identifikačního čísla (IČ) hledaného subjektu.

### 1.5.3 Výpis z rejstříku trestů

Podle webových stránek ČP lze výpis z rejstříku trestů lze vydat pouze osobě, které se tento výpis týká, případně jiné osobě na základě úředně ověřené plné moci v českém jazyce a dokladu totožnosti zmocněnce. Je tomu tak proto, že rejstřík trestů je neveřejný. [6]

*„Povinnými údaji pro vydání výpisu jsou základní identifikační údaje (jméno, rodné příjmení, nynější příjmení, rodné číslo, státní občanství) a údaje týkající se narození žadatele (stát, okres, obec, případně datum narození u cizince, který nemá přiděleno rodné číslo).“<sup>5</sup>*

---

<sup>5</sup> Czech POINT - služby. Česká pošta [online]. 2011 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/#katastr>

Web ČP dále uvádí, že pro vyhotovení výpisu z rejstříku trestů je třeba předložit:

- platný občanský průkaz (OP), nebo
- identifikační doklad cizince (příp. průkaz o povolení pobytu cizince), nebo
- platný cestovní pas.

V případě, že některý z povinných údajů v dokladu totožnosti chybí, je žadatel povinen doložit jej jiným úředně ověřeným nebo vydaným dokladem (např. rodným listem). Pokud je tento doklad v jiném než českém nebo slovenském jazyce, je nutné předložit společně s ním i překlad do českého nebo slovenského jazyka. [6]

V současné době je také k dispozici výpis z rejstříku trestů pro právnické osoby. Údaje z evidence rejstříku trestů právnických osob, který je dostupný na Ministerstvu spravedlnosti České republiky, jsou veřejně přístupné – žádat o ně tedy může jakákoli fyzická osoba. Při podání žádosti o výpis z rejstříku trestů, který se týká právnické osoby, proto není nutné ověřovat totožnost podavatele žádosti. Žádost také není nutné tisknout nebo archivovat.

#### **1.5.4 Zprostředkování podání podle živnostenského zákona**

Podle internetových stránek ČP musí osoba, která žádá o podání (neboli podatel) disponovat vyplněným jednotným registračním formulářem, který je možné stáhnout na webu Ministerstva průmyslu a obchodu České republiky.

Mezi doklady, potřebné při podání, patří:

- platný cestovní pas, nebo
- platný OP, nebo
- průkaz o povolení pobytu cizince,
- vyplněný jednotný registrační formulář (v papírové formě),
- požadované přílohy v originále nebo ověřené kopie (např. maturitní vysvědčení, výuční list, ...). [6]

### 1.5.5 Výpis z insolvenčního rejstříku

Web ČP klasifikuje insolvenční rejstřík jako veřejný rejstřík, který zveřejňuje ty údaje o dlužnících, které stanovuje zákon. Zákazníkovi je tedy pracovník Czech POINTu schopen sdělit, zda je hledaná osoba v současnosti vedena jako dlužník, nebo nikoli. V insolvenčním rejstříku je možné vyhledávat na základě:

- IČ v případě právnických osob, nebo
- osobních údajů v případě fyzických osob. [6]

### 1.5.6 Výpis z bodového hodnocení řidiče

*„Jedná se o výpis z neveřejné evidence ve smyslu zákona o informačních systémech veřejné správy.“<sup>6</sup>*

Webové stránky Czech POINTu informují, že tato služba umožňuje klientům získat informaci o stavu jejich trestných bodů. Mohou o ni žádat pouze osoby, kterých se daný požadavek přímo týká (příp. jejich zástupci, disponující plnou mocí od těchto osob).

Povinné údaje pro vytvoření výpisu jsou:

- jméno a aktuální příjmení žadatele,
- datum narození žadatele.

Mezi nepovinné, avšak upřesňující údaje, které pomáhají urychlit proces a zvýšit jeho efektivnost, patří:

- rodné číslo žadatele,
- číslo jeho řidičského průkazu. [7]

---

<sup>6</sup> Czech POINT - služby. Česká pošta [online]. 2011 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/#katastr>

Web ČP dále dodává, že pro uspokojení žádosti o vyhotovení výpisu je nutné předložit:

- platný OP, nebo
- platný cestovní pas, nebo
- identifikační doklad cizince/ průkaz o povolení pobytu cizince,
- případně řidičský průkaz.

Pokud za žadatele podává žádost zmocněnec, musí se tento prokázat:

- úředně ověřenou plnou mocí, psanou v českém jazyce,
- platným dokladem totožnosti. [6]

### **1.5.7 Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů**

*„Seznam kvalifikovaných dodavatelů je veden Ministerstvem místního rozvoje jako součást Informačního systému o veřejných zakázkách. Ministerstvo místního rozvoje 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 poplatek.“<sup>7</sup>*

Tato služba funguje hlavně pro uchazeče o veřejné zakázky. *„Výpisem ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů tak může dodavatel v zadávacím řízení nahradit doklady prokazující splnění základních a profesních kvalifikačních kritérií. Zadavatel je povinen výpis ze seznamu uznat, není-li starší více než 3 měsíce.“<sup>8</sup>*

### **1.5.8 Registr účastníků provozu modulu autovraků ISOH**

Webové stránky Czech POINTu uvádějí, že nutnost registrace provozovatelů autovrakovišť vychází z požadavků vyhlášky č. 352/2008 Sb., o podrobnostech nakládání s autovraky. Registrace se provádí do informačního systému MA ISOH, což je jim umožněno právě díky přepážkám Czech POINT. Mimo registrace nabízí Czech POINT svým klientům

---

<sup>7</sup> Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Czech POINT* [online]. 2013 [cit. 2013-05-20]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/255>

<sup>8</sup> Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Czech POINT* [online]. © 2012 [cit. 2012-07-13]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/255>

i možnost změny v přiřazení provozovny k uživatelskému účtu nebo vygenerování jednorázového hesla.

Pro přístup do systému je nutné vlastnit povolení k provozování sběru autovraků. [7]

*„Žadatelé o přístupové údaje do MA ISOH jsou tato vydána na základě identifikace provozovatele, žadatele samotného nebo plné moci, vystavené na žadatele statutárním orgánem provozovatele v případě, že statutární orgán žádá o přístup v zastoupení žadatele.“<sup>9</sup>*

### **1.5.9 Autorizovaná konverze dokumentů**

Autorizovaná konverze dokumentů je definována zákonem č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

*„Autorizovaná konverze znamená úplné převedení dokumentu v listinné podobě do elektronické podoby nebo úplné převedení elektronického dokumentu do dokumentu v listinné podobě.“<sup>10</sup>*

Je nutné podotknout, že nově vzniklý zkonvertovaný dokument má stejné právní účinky, jako ten dosud používaný. *„Ověřovací doložka každé provedené konverze se ukládá do centrálního úložiště ověřovacích doložek.“<sup>11</sup>*

### **1.5.10 Výpisy ze základních registrů**

Zahájení provozu základních registrů proběhlo 1. 7. 2012, jak stanovuje zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. Tento vymezuje a přesně definuje jednotlivé základní registry, jejich správce, obsah, způsob zápisu údajů, poskytování údajů, společně s právy a povinnostmi s tím souvisejícími a vedené subjekty.

*„Přínosem základních registrů je, že data budou uložena na jednom místě, ze kterého se jakékoli změny budou buď automaticky aktualizovat do ostatních systémů, nebo bude aktualizace probíhat na základě přání občana nebo podnikatele.“<sup>12</sup>*

---

<sup>9</sup> Czech POINT - služby. Česká pošta [online]. 2011 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/#katastr>

<sup>10</sup> Autorizovaná konverze. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY *Czech POINT* [online]. © 2012 [cit. 2012-07-13]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>

<sup>11</sup> Autorizovaná konverze. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY *Czech POINT* [online]. © 2012 [cit. 2012-07-13]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>

<sup>12</sup> Interní dokument. Informace o základních registrech a o službách poskytovaných k základním registrům. 2012.

Základními registry jsou:

- ROS – registr osob,
- ROB – registr obyvatel,
- RUIAN – registr územní identifikace adres a nemovitostí,
- RPP – registr práv a povinností.

V rámci základních registrů mohou občané na kontaktních místech Czech POINT požadovat tyto služby:

- výpis údajů z registru obyvatel,
- výpis údajů z registru osob,
- veřejný výpis údajů z registru osob,
- výpis údajů z registru práv a povinností,
- výpis o využití údajů,
- žádost o změnu údajů v registru,
- žádost o změnu údajů v registru osob,
- žádost o poskytnutí údajů třetí osobě.

## **ROB**

Interní dokument ČP uvádí, že jde o neveřejný registr, který obsahuje údaje o všech občanech, cizincích s azylem, povolením k pobytu nebo doplňkovou ochranou a fyzických osobách, u nichž je jiným právním předpisem stanoveno, že mají být v registru obyvatel.

Vedou se zde jen tyto referenční údaje:

- jméno a příjmení,
- doručovací adresa,
- datum a místo narození,
- datum a místo úmrtí,
- adresa místa pobytu,
- státní občanství,
- čísla elektronicky čitelných údajů,
- údaje o datové schránce,



- odkaz na RUIAN na místo pobytu, narození nebo úmrtí. [8]

## **ROS**

*„Obsahuje údaje o právnických osobách a jejich organizačních složkách, o podnikajících fyzických osobách, zahraničních osobách a jejich organizačních složkách, organizacích s mezinárodním prvkem a organizačních složkách státu.“<sup>13</sup>*

Podle interního zdroje jde o veřejný registr, oprávněnost jednání žadatele o výpis za osobu, o které jsou požadovány údaje, se neověřuje. Žadatel o výpis musí předložit pouze doklad totožnosti.

V registru osob se vedou tyto referenční údaje:

- obchodní firma, název nebo jméno zapsané do obchodního rejstříku,
- jméno a příjmení fyzických osob (ve vazbě na ROB),
- datum vzniku a zániku zápisu do evidence dle právních předpisů,
- právní forma,
- záznam o datové schránce,
- adresa sídla firmy/osoby,
- statutární orgán (ve vazbě na ROB),
- datum zahájení a ukončení činnosti v provozovně,
- adresa místa provozovny (ve vazbě na RUIAN),
- adresa místa pobytu v ČR (ve vazbě na RUIAN),
- případné bydliště fyzické osoby v zahraničí (ve vazbě na ROB),
- provozní údaje,
- identifikační údaje. [8]

## **RPP**

*„Je zdrojem údajů pro informační systémy základních registrů při řízení postupu uživatelů k údajům v jednotlivých registrech.“<sup>14</sup>*

<sup>13</sup> Základní registry. MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Czech POINT* [online]. 2012 [cit. 2012-09-25]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/587>

<sup>14</sup> Interní dokument. Informace o základních registrech a o službách poskytovaných k základním registrům. 2012.

Z toho vyplývá, že registr práv a povinností má za úkol posoudit oprávněnost žádosti o získání údajů z ostatních registrů. Interní dokument ČP o základních registrech obsahuje informaci, že RPP uchovává záznamy o dotazech či změnách referenčních údajů pomocí tzv. digitálních stop. Všichni uživatelé datových schránek pak jednou ročně obdrží záznam o využívání údajů v tomto registru. [8]

## RUIAN

Dle interního dokumentu ČP obsahuje RUIAN:

- údaje o územních prvcích,
- údaje o územně evidenčních jednotkách,
- adresy,
- územní identifikace,
- údaje o účelových územních prvcích.

Tento registr se zabývá zprostředkováním údajů o vlastnictví z informačního systému katastru nemovitostí. Mimo referenčních údajů jsou v něm vedeny také údaje nereferenční, kterými jsou tzv. „technickoekonomické atributy budov“, neboli:

- počet podlaží,
- připojení na plyn,
- připojení na kanalizaci,
- připojení na vodu,
- způsob vytápění,
- výměra. [8]

### **1.5.11 Datové schránky**

*„Datové schránky jsou informačním systémem veřejné správy. Datové schránky zásadně mění díky informačním technologiím způsob doručování (přijímání a podávání) úředních dokumentů. Pomocí datových schránek je možné zasílat dokumenty v elektronické podobě orgánům veřejné moci a také je takto od nich přijímat.“<sup>15</sup>*

---

<sup>15</sup> Vše, co jste chtěli vědět o datových schránkách. *Datové schránky* [online]. 2011 [cit. 2012-04-14]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/o-datovych-schrankach/vse--co-jste-chteli-vedet-o-datovych-schrankach-id34695/>

Datovými schránkami je tedy nahrazena klasická komunikace v listinné podobě. Orgánům veřejné moci a právnickým osobám se datová schránka zřizuje automaticky – ostatním zájemcům až na základě jejich žádosti.

Web datových schránek uvádí, že v rámci projektu Czech POINT může klient s datovými schránkami provádět tyto operace:

- podání žádosti o zřízení/znepřístupnění/opětovné zpřístupnění datové schránky,
- podání žádosti o zneplatnění přístupových údajů do datové schránky a následné vydání nových,
- vyřízení reklamace obdržených přístupových údajů a následné vydání nových,
- podání žádosti, aby datová schránka plnila/neplnila funkci orgánu veřejné moci,
- přidání/odebrání pověřené osoby k přístupu do datové schránky,
- oznámení o změně osobních údajů osob s přístupem do datové schránky,
- oznámení o povolení/zrušení dodávání komerčních datových zpráv od datové schránky právnické, právnicko- fyzické a fyzické osoby (v současné době pouze faktury či obdobné žádosti o platbu). [9]

K datovým schránkám existuje také několik aditivních služeb. Jde konkrétně o:

- reautorizaci datových zpráv,
- novou autentizační metodu,
- SMS upozornění k datové schránce,
- datový trezor,
- bezpečný klíč,
- kreditní systém,
- poštovní datovou zprávu.

### **Reautorizace datových zpráv**

S touto službou je možné prokazovat dlouhodobou platnost datových zpráv díky jejich trvalému uchování.

Aplikace LongTermValidator zajišťuje tyto základní funkce:

- *Výběr zpráv pro archivaci dle obálky z datových zpráv,*
- *Kontrola stavu zpráv: formátu, časových razítek,*
- *Detekce zpráv z Informačního systému datových schránek (ISDS) pro nutnou re-  
autorizaci,*
- *Hromadná autorizace zpráv prostřednictvím ISDS.<sup>16</sup>*

### **Nová autentizační metoda**

Podle webových stránek datových schránek existují dvě možnosti, jak se přihlásit do datové schránky – pomocí jména a hesla, nebo hesla a certifikátu. Od 19. 6. 2011 byla zařazena další autentizační metoda – přihlášení pomocí jména, hesla a tzv. OTP (One – Time – Password) kódu.

*OTP je doplňkový kód, kterým mohou uživatelé webového portálu zvýšit bezpečnost přihlašování do své datové schránky.* <sup>17</sup>Uživatelé mají možnost nechat si toto jednorázové heslo zaslat prostřednictvím tzv. „Premium SMS“ (placených SMS zpráv) nebo jej samostatně vygenerovat na svém mobilním zařízení. Jednorázová hesla jsou klientům doručována s využitím nezávislého distribučního kanálu.

Tato služba je pro uživatele samozřejmě dobrovolná a její nastavení lze provést přímo z datové schránky. Zvyšuje bezpečnost přihlášení a minimalizuje pravděpodobnost zneužití hesla. [10]

### **SMS upozornění k datové schránce**

Internetové stránky datových schránek informují, že díky této službě má uživatel možnost dostávat upozornění na příchozí zprávy do datové schránky Premium SMS zprávou. Aktivace služby je možná v nastavení datové schránky.

---

<sup>16</sup> Programy ke stažení. *Certifikační autorita PostSignum* [online]. 2010 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: [http://www.postsignum.cz/dlouhodobá\\_platnost\\_datovych\\_zprav.html](http://www.postsignum.cz/dlouhodobá_platnost_datovych_zprav.html)

<sup>17</sup> Aditivní služby. *Datové schránky* [online]. 2011 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/aditivni-sluzby/nova-autentizacni-metoda-id34692/>

## **Datový trezor**

Jde o možnost, která zajišťuje ukládání zpráv, starších 90 dnů, v datové schránce. Tyto zprávy se zobrazují normálně v seznamu odeslaných a doručených datových zpráv a je možné je kdykoli vymazat. [11]

## **Bezpečný klíč**

Díky Bezpečnému klíči je možné zvýšit stupeň bezpečnosti v rámci přístupu k datovým schránkám a umožnit opatření elektronických dokumentů elektronickým podpisem.

*Balíček Bezpečný klíč obsahuje komerční a kvalifikovaný certifikát vydaný certifikační autoritou PostSignum a také USB token iKey 4000 včetně obslužného software pro bezpečné uložení soukromých klíčů a certifikátů.*<sup>18</sup>

Podle oficiálního webu datových schránek lze kombinaci USB tokenu a certifikátu považovat za jeden z nejbezpečnějších způsobů autorizace a autentizace.

USB token iKey 4000 zajišťuje bezpečné uložení soukromého klíče a certifikátu tak, aby se k datům nemohl dostat nikdo jiný, než samotný uživatel, který je vybaven softwarem určeným pro práci s tokenem a číselným kódem, díky kterému přistupuje k soukromému klíči, který je uložen na tokenu a který disponuje ochranou proti okopírování. [12]

## **Poštovní datová zpráva**

*Prostřednictvím služby Poštovní datová zpráva lze zasílat datové zprávy mezi datovými schránkami fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob navzájem.*

*Použití služby je vhodné zejména v případech, kdy účastníci elektronické komunikace požadují dodání dokumentu právně prokazatelným způsobem.*<sup>19</sup>

Poštovní datová zpráva je považována za doručenou v okamžiku přihlášení adresáta do jeho datové schránky a v ceně zprávy je i odpověď na ni (v časové lhůtě 90 dní od obdržení).

---

<sup>18</sup> Aditivní služby. *Datové schránky* [online]. 2011 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/aditivni-sluzby/bezpecny-klic-id34689/>

<sup>19</sup> Aditivní služby. *Datové schránky* [online]. 2011 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/aditivni-sluzby/postovni-datova-zprava-id34587/>

## **Kreditní systém**

Webové stránky datových schránek popisují kreditní systém jako novou možnost úhrady aditivních služeb datových schránek. Funguje na principu dobíjení kreditu, jehož platnost je až 5 let. Dobíjení může probíhat pomocí elektronického bankovníctví, platební kartou, klasickým bankovním převodem nebo mobilní platbou. [13]

### **1.5.12 Úschovna systému Czech POINT**

Podle oficiálního webu Czech POINTu slouží k dočasnému uložení dokumentů v rámci konverze při autorizované konverzi dokumentů. Zkonvertovaný dokument může být v úschovně uložen 3 dny při konverzi z listinné do elektronické podoby. Pokud konverze probíhá opačně (tj. z elektronické do listinné podoby), může být dokument uložen v úschovně až po dobu 30 - ti dnů. Po uplynutí stanovené lhůty proběhne smazání dokumentů. [14]

### **1.5.13 Ověřování listin a podpisů**

Web ČP uvádí, že tato služba nabízí ověřování shody kopie nebo opisu v porovnání s předloženou listinou (neboli vidimaci) a tzv. legalizaci – tedy ověřování, že žadatel listinu před ověřující osobou vlastnoručně podepsal/podpis na listině uznal za vlastní.

Samotný proces vidimace nebo legalizace nepotvrzuje správnost údajů uvedených v ověřovaném dokumentu, ani jejich soulad s právními předpisy.

K tomuto procesu potřebuje klient pouze listinu, kterou potřebuje ověřit nebo na které potřebuje ověřit pravost podpisu. [15]

### **1.5.14 Automatické zasilání výpisů z informačních systémů veřejné správy**

*„Pravidelné zasilání ověřených výstupů z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku a seznamu kvalifikovaných dodavatelů.“<sup>20</sup>*

Každé tři měsíce získá zákazník požadovaný počet ověřených výpisů dle uzavřené smlouvy. Platbu následně podle oficiálního webu ČP provede na fakturu, která mu je doručena společně s objednanými výstupy.

---

<sup>20</sup> Služby České Pošty: Automatické zasilání výpisů z informačních systémů veřejné správy. ČESKÁ POŠTA. *Česká Pošta*[online]. [cit. 2012-11-06]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/vypisy/automaticke-zasilani-vypisu-z-informacnich-systemu-verejne-spravy-id28417/>

Výhodou pro zákazníka je stálá dostupnost aktuálních ověřených výpisů z obchodního a živnostenského rejstříku nebo ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, aniž by musel navštívit kontaktní místo vydání výpisu. [16]

### **1.5.15 DONEZ**

Docházka nezaměstnaných, neboli DONEZ, má za úkol kontrolovat vybrané účastníky, registrované na Úřadu práce a tím omezit zneužívání sociálních dávek a podpory v nezaměstnanosti.

Uchazeči o zaměstnání jsou povinni dostavit se přibližně 2x za týden na předem určené kontaktní místo Czech POINT na České Poště v náhodném čase v rámci standardní pracovní doby (ve všední dny od 8 do 16 hodin).

V případě více neomluvených termínů návštěvy lze na základě rozhodnutí Úřadu práce České republiky odebrat uchazeči příspěvky v nezaměstnanosti.

DONEZ má za úkol ztížit zneužívání těchto příspěvků těm, kteří by je chtěli pobírat a zároveň neohlášeně pracovat.

Internetové stránky České televize informují, že DONEZ bude v září r. 2013 zřejmě pro neefektivitu zrušen. [17]

### **1.5.16 Czech POINT E-SHOP**

Díky službě Czech POINT E-SHOP je, dle informací uvedených na webu Czech POINTu, možné vyřídit výpis z katastru nemovitostí, výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, výpis ze živnostenského rejstříku nebo výpis z obchodního rejstříku z pohodlí kanceláře nebo domova. Klient o výpis požádá elektronickou formou na webových stránkách Czech POINTu a jím žádaný výpis mu bude následně zaslán poštou. Cena služby je účtována dle ceníku ČP. ČP garantuje dodání výpisu do pěti pracovních dnů od podání žádosti. [18]

Výhoda pro zákazníka spočívá hlavně v nepřehlédnutelné úspoře času, protože není nutné kamkoli chodit a čekat jakékoli fronty.

Ještě před vlastním návrhem možností na rozšíření služeb terminálu Czech POINT je třeba zmapovat současnou situaci projektu. Je nutné si připomenout její současný stav a také zjistit,

jak je tento stav vnímán zákazníky. Právě z tohoto důvodu je následující kapitola zaměřena na analýzu současného stavu služeb, které mohou klienti na terminálu Czech POINT aktuálně požadovat. Bude jim zde předložena krátká dotazovací anketa a elektronický dotazník, pomocí kterých bude zmapována jejich spokojenost se službami a vlastní zákaznické návrhy na další možné služby na Czech POINTu.



## **2 Analýza současného stavu poskytování služeb v rámci terminálu Czech POINT**

Ještě předtím, než dojde k zákaznickému hodnocení aktuálního stavu služeb, poskytovaných v rámci Czech POINTu, je v této kapitole zmíněno několik základních statistických údajů o tomto projektu. Tyto údaje jsou veřejně dostupné na internetových stránkách terminálu.

Ve druhé části této kapitoly je zjišťováno spotřebitelské vnímání současného stavu služeb, poskytovaných v rámci projektu Czech POINT. Proto bylo provedeno dotazování zákazníků, které má za úkol zmapovat jejich názory a spokojenost s terminálem a současně také jejich vlastní přání a potřeby v rámci projektu.

Toto dotazování bohužel nebylo možné provést celoplošně. Přesto je k dispozici 80 odpovědí od respondentů z Libereckého kraje a 38 odpovědí od zákazníků Czech POINTu, získaných pomocí dotazníku vyvěšeného na Internetu, kde je každý kraj zastoupený alespoň jedním respondentem.

Výzkum celkově měl za úkol ohodnotit projekt Czech POINT z následujících úhlů:

- četnost využívání terminálu zákazníky,
- využití jednotlivých služeb,
- názor zákazníků na užitečnost projektu,
- klady a nedostatky systému z pohledu zákazníka,
- vlastní návrhy klientů na rozšíření služeb terminálu.

Vzhledem k tomu, že u přímého oslovování respondentů u přepážky Czech POINT bylo třeba, aby samotný průzkum byl co nejkratší, bylo nutné do ankety zahrnout pouze nejdůležitější dotazy.

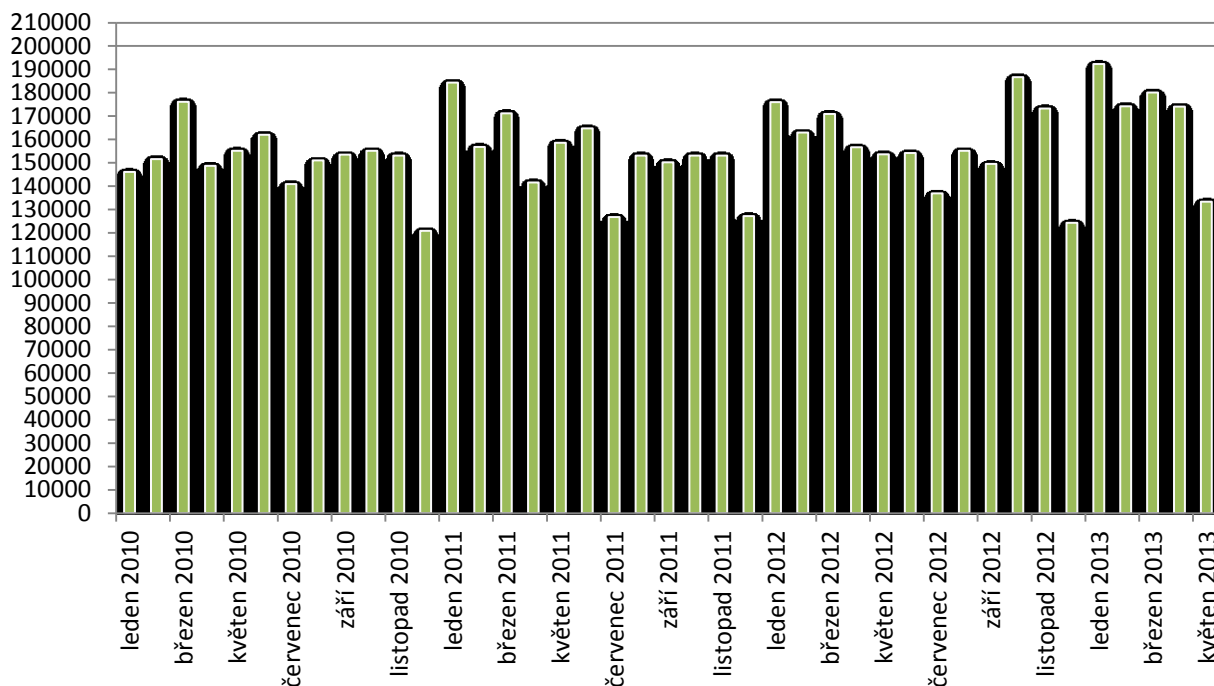
### **2.1 Základní statistické údaje**

Následující údaje jsou běžně dostupné každému, kdo zavítá na webové stránky věnované Czech POINTu. Jde o veřejné statistické údaje, které se nabízejí v sekci Statistiky.

## 2.1.1 Počet vydaných výstupů

Projekt Czech POINT eviduje k tomuto tématu data od ledna r. 2010 do května r. 2013.

Obr. 6 Počty vydaných výstupů od r. 2010 do května r. 2013



zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>

Z obr. 6 lze vyčíst, že počty vydaných výstupů nestoupají pouze vzhůru, ale místy i klesají. Pokud porovnáme např. leden 2010 a leden 2011, lze si všimnout výrazného nárůstu zájmu o výstup – rozdíl činí celých 38 209 výstupů.

Webové stránky Czech POINTu uvádějí, že od r. 2008 k datu 27. 5. 2013 bylo vydáno celkem 8 931 037 výstupů. [21]

Obr. 7 popisuje celkové rozdělení těchto výstupů mezi jednotlivé služby.

*Obr. 7 Rozdělení výstupů mezi jednotlivé služby*

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Celkem
Katastr nemovitostí (KN)	28.379	230.406	349.666	441.704	414.633	407.478	1.950.697
Obchodní rejstřík (OR)	24.144	150.791	250.641	327.225	326.455	348.492	1.475.669
Živnostenský rejstřík (ŽR)	1.338	7.656	31.666	55.357	62.638	77.362	247.780
Rejstřík trestů (RT)	0	595.615	712.638	790.117	818.884	739.967	3.764.042
Centrální registr řidičů (BODY)	0	0	104.744	85.442	78.934	84.273	366.174
Systém kvalifikovaných dodavatelů (SKD)	0	0	4.512	8.070	7.784	8.084	29.658
Konverze dokumentů E-L (KD-EL)	0	0	6.805	83.484	97.776	165.263	396.459
Konverze dokumentů L-E (KD-LE)	0	0	4.389	7.695	24.679	50.821	100.631
Žádost o zřízení datové schránky (DS)	0	0	15.944	12.417	6.615	13.198	51.255
Základní registry (ZR)	0	0	0	0	0	2.254	3.537
Ostatní (Ostatní)	0	0	2.074	2.277	1.937	2.252	8.878
<b>Celkem:</b>	<b>53.861</b>	<b>984.468</b>	<b>1.483.079</b>	<b>1.813.788</b>	<b>1.840.335</b>	<b>1.899.444</b>	<b>8.394.781</b>

*zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>*

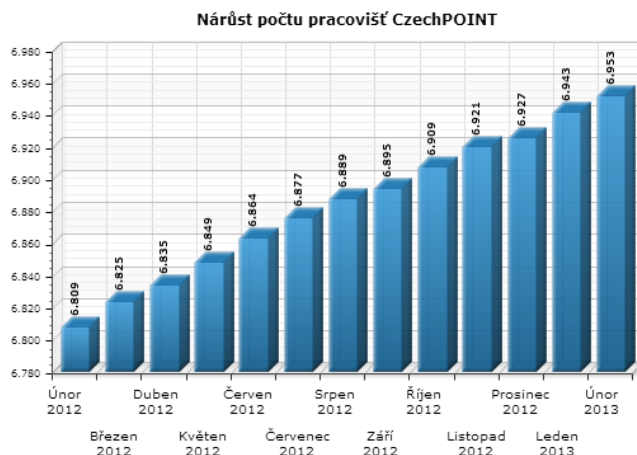
Z obr. č. 7 lze vyčíst, že největší aktuální zájem mezi zákazníky je o výpis z rejstříku trestů. Naopak nejmenší zájem zatím sklidily základní registry, což je však způsobeno hlavně tím, že byly do portfolia služeb zařazeny teprve nedávno. Poměrně velkému zájmu se těší také výpis z katastru nemovitostí či výpis z obchodního rejstříku.

## 2.1.2 Nárůst pracovišť Czech POINT

Nárůst pracovišť Czech POINT je sledován za 12 po sobě jdoucích měsíců, v tomto případě únor 2012 – únor 2013.

Hodnota nárůstu se vztahuje vždy k hodnotě, naměřené v lednu 2012. Z Obr. č. 8 je zřejmé, že v daném časovém období vzrostl počet pracovišť terminálu Czech POINT o 144 poboček.

*Obr. 8 Nárůst počtu poboček od ledna 2012 do února 2013*



*zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>*

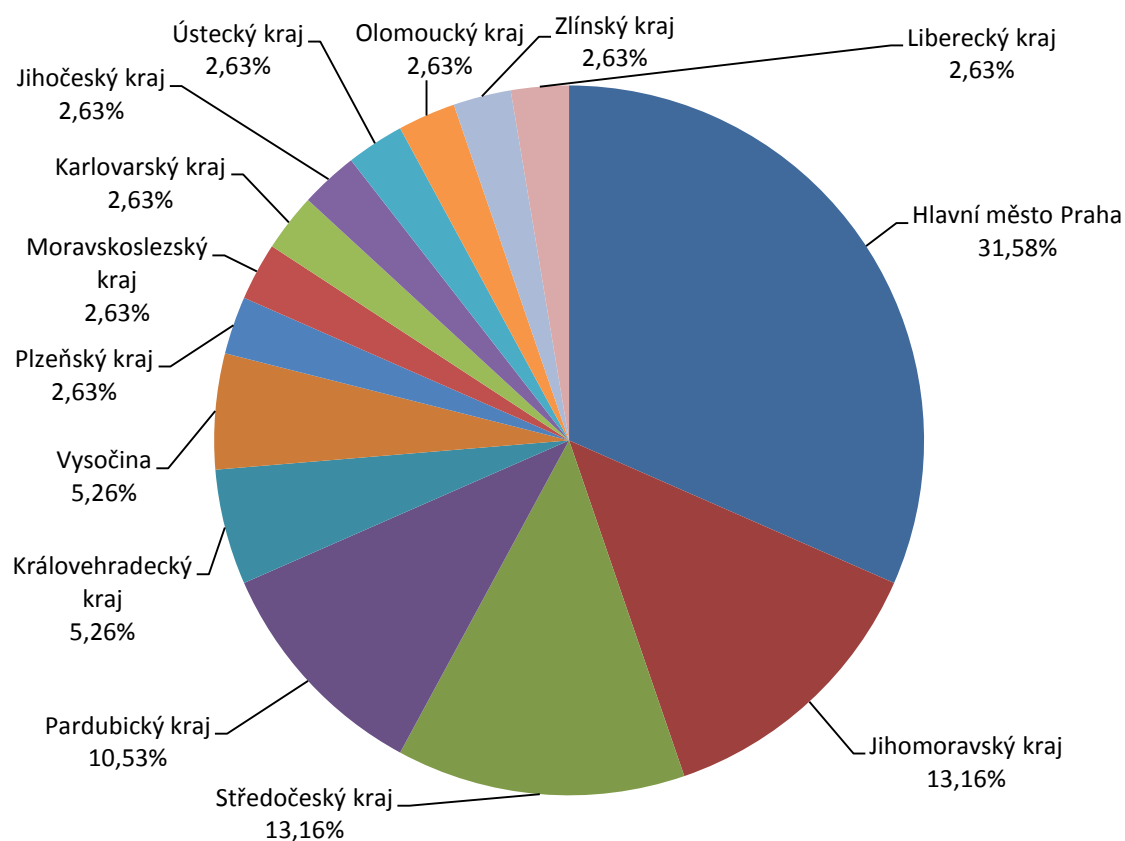
## 2.2 Internetový průzkum

Internetové šetření bylo prováděno ve spolupráci s webovým portálem VypInTo.cz. Tento portál zajišťuje úspěšné vyplnění průzkumu jednou ze svých hlavních podmínek – před registrací musí žadatel o umístění ankety sám věnovat minimálně hodinu práce na vyplňování průzkumů ostatních uživatelů.

Průzkum byl vystaven online k vyplnění po dobu od 21. 2. 2012 do 28. 2. 2012.

Za tuto dobu zareagovalo celkem 38 respondentů, z toho 25 (66%) žen a 13 (34%) mužů. Z každého kraje České republiky reagovala minimálně jedna osoba, konkrétní rozdělení dotazovaných osob podle krajů, v nichž žijí, je patrné na Obr. č. 9

Obr. 9 Rozdělení respondentů dle krajů



zdroj: autorka

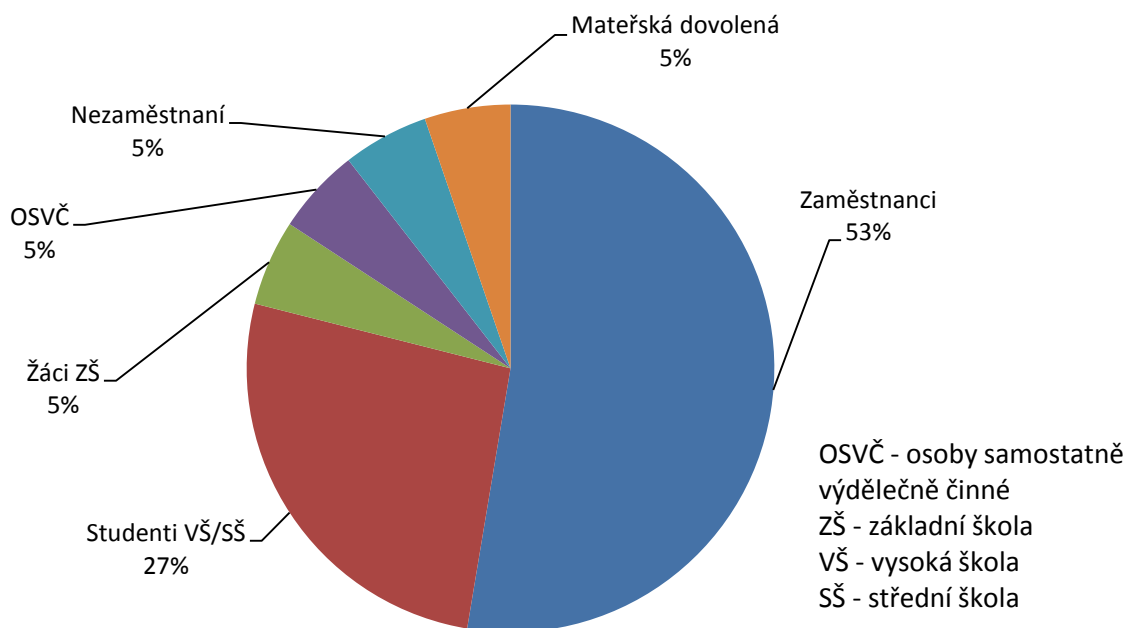
Věkové rozdělení respondentů bylo následující:

- 2 osoby (4 %) starší 51 let,
- 4 osoby (11 %) v rozmezí mezi 41 a 50 lety,
- 9 osob (24 %) v rozmezí mezi 31 a 40 lety,
- 8 osob (21 %) v rozmezí mezi 26 a 30 lety,
- 11 osob (29 %) v rozmezí mezi 19 a 25 lety,
- 4 osoby (11 %) mladší 18 let.

Je tedy zřejmé, že největší zájem o služby terminálu mají mladí lidé mezi 19 a 25 lety. Celkově lze situaci shrnout tím způsobem, že 74% služeb přišli na pobočku Czech POINT využít klienti ve věkovém rozmezí 19-40 let. Zbýlá věková skupina zákazníků tak využívá pouze 26% celkově využitých služeb.

Co se týče stavu respondentů, zastoupení je zcela patrné z Obr. 10.

*Obr. 10 Stav klientů Czech POINT*



*zdroj: autorka*

V rámci ankety byly respondentům položeny tyto otázky:

- Jak často využíváte služeb Czech POINT?
- Které ze služeb využíváte/ chystáte se využít?
- Domníváte se, že portál Czech POINT je pro zákazníka užitečný?
- Považujete systém Czech POINT za užitečný pro sebe?
- Jaké má dle Vašeho názoru Czech POINT výhody/nedostatky?
- Považujete některou z funkcí Czech POINTu za zbytečnou?
- Existuje služba, o které se domníváte, že by měla být zařazena mezi služby Czech POINT?
- Otázky mapující základní demografické údaje.

Vyjma výše uvedených dotazů byla několikrát položena otázka, vyžadující zdůvodnění předchozí odpovědi. Celý dotazník je k nahlédnutí v přílohách.

### 2.2.1 Četnost využívání terminálu zákazníky

Četnost, s jakou klienti Czech POINTu jeho služeb využívají, mapuje dotazníková otázka č. 1 – Jak často využíváte služeb Czech POINT?

U této otázky byly v internetovém dotazníku předdefinované odpovědi, ze kterých si mohli respondenti zvolit.

Tabulka č. 2 mapuje jednotlivé odpovědi a jejich procentuální zastoupení v průzkumu.

Tabulka č. 2: Využívanost terminálu zákazníky

<b>Jak často využíváte služeb Czech POINT?</b>		
<b>Odpověď</b>	<b>Počet odpovědí</b>	<b>Procenta</b>
Využívám cca 1x ročně	17	45 %
Nikdy jsem nevyužil/a a nechystám se	10	26 %
Využívám cca 1x za půl roku	5	13 %
Využívám cca 1x za čtvrt roku	4	11 %
Nikdy jsem nevyužil/a, ale chystám se	1	3 %
Využívám častěji, než 1x za měsíc	1	3 %

Zdroj: autorka

### 2.2.2 Využití jednotlivých služeb

Tento úhel pohledu byl sledován pomocí otázky „Které ze služeb využíváte/se chystáte využít?“

Na tuto otázku mohli respondenti odpovědět minimálně jednou, klidně však více odpověďmi.

Na výběr měli z možností:

- výpis z katastru nemovitostí,
- výpis z rejstříku trestů,
- výpis z registru řidičů,
- výpis z obchodního rejstříku,
- autorizovaná konverze dokumentů,
- zprostředkování podání dle živnostenského zákona,
- datové schránky,
- výpis z insolvenčního rejstříku,
- výpis ze živnostenského rejstříku,
- jiné.

V možnostech výběru nebyla zahrnuta služba DONEZ, protože její hodnocení by bylo neefektivní. Také sem nebyly zahrnuty základní registry, a to z toho důvodu, že v době, kdy byla anketa veřejně uvedena, ještě nebyly v provozu.

Z výsledků dotazování vyplynulo následující:

Tabulka č. 3: Využívanost jednotlivých služeb

Které ze služeb využíváte/ chystáte se využít?		
Odpověď	Počet odpovědí	Procenta
Výpis z katastru nemovitostí	18	33 %
Výpis z rejstříku trestů	18	33 %
Výpis z registru řidičů	5	9 %
Výpis z obchodního rejstříku	5	9 %
Autorizovaná konverze dokumentů	2	4 %
Zprostředkování podání dle Živnostenského zákona	2	4 %
Datové schránky	2	4 %
Výpis z insolvenčního rejstříku	1	2 %
Výpis ze živnostenského rejstříku	1	2 %
<b>CELKEM</b>	<b>54</b>	<b>100 %</b>

Zdroj: autorka

Z faktu, že respondentů bylo celkem 38 a odpovědí na otázku bylo dohromady zaznamenáno 54, můžeme vyvodit, že přibližně 42 % dotazovaných využívá více než jeden produkt projektu Czech POINT (za předpokladu, že žádný z dotazovaných nezaškrtnl více než dvě možnosti).

### 2.2.3 Názor zákazníků na užitečnost projektu

Na dotaz, zda považují terminál Czech POINT za užitečný pro zákazníky obecně, odpovědělo kladně 96 % (tj. 37) dotazovaných. Záporně hodnotil pouze jeden respondent z celkového počtu 38 odpovídajících.

Je nicméně nutné poukázat na fakt, že když měli dotázaní odpovědět na otázku, jestli považují projekt za užitečný pro sebe, záporně se vyjádřilo již ne 4 %, ale 11 % (tj. 3 osoby). Zbýlých 89 % hodnotilo kladně, stejně, jako předchozí otázku. Z tohoto tedy vyplývá zjištění, že někteří respondenti sice oceňují celoplošnou užitečnost projektu, nicméně jim samotným nemá co nabídnout.



## 2.2.4 Klady a nedostatky systému z pohledu zákazníka

Všichni respondenti také dostali prostor k tomu, aby odpověď na dotaz, týkající se užitečnosti projektu přímo pro ně samotné, zdůvodnili. Jejich odpovědi, mapující nejvíce vnímané klady a zápory celého projektu, zachycuje tabulka č. 4. Odpovědi jsou seřazené dle nejvyššího počtu výskytů odshora dolů.

Tabulka č. 4: Klady a zápory systému z pohledu spotřebitele

Klady	Četnost	Zápory	Četnost
Dostupnost	14	Nedostatečná nabídka služeb	8
Hustá síť poboček	9	Málo proškolený personál	7
Zjednodušení komunikace s úřady	8	Dlouhé čekací lhůty	5
Časová flexibilita systému	4		

Zdroj: autorka

Na dotaz, zda respondenti považují některou z funkcí projektu Czech POINT za zbytečnou, se záporně vyjádřilo 76 % (tj. 29 osob) odpovídajících. Pro výpis z katastru nemovitostí, výpis z registru řidičů a datové schránky dopadly výsledky hlasování po 3 % (tj. vždy 1 osoba). Zbýlých 15 % odpovědí hlasovalo pro možnost „Jiné“, ke které měli respondenti šanci se vyjádřit v následující doplňující otázce. Zde bohužel žádná další možnost uvedena nebyla.

## 2.2.5 Vlastní návrhy klientů na rozšíření služeb terminálu

V neposlední řadě byla anketa vedena tak, aby zde respondenti mohli vyjádřit své názory ohledně zavedení nových služeb do portfolia projektu Czech POINT. Byla jim zde proto položena nepovinná otázka, zda by uvítali v systému Czech POINT nějakou novou službu a pokud ano, jakou. Mezi odpověďmi byla zastoupena myšlenka občanských průkazů (7x), pasů (7x) a řidičských průkazů (5x).

Tyto možnosti mají tedy při realizaci předpoklady pro úspěch u klientů.

## 2.3 Průzkum spokojenosti na přepážce

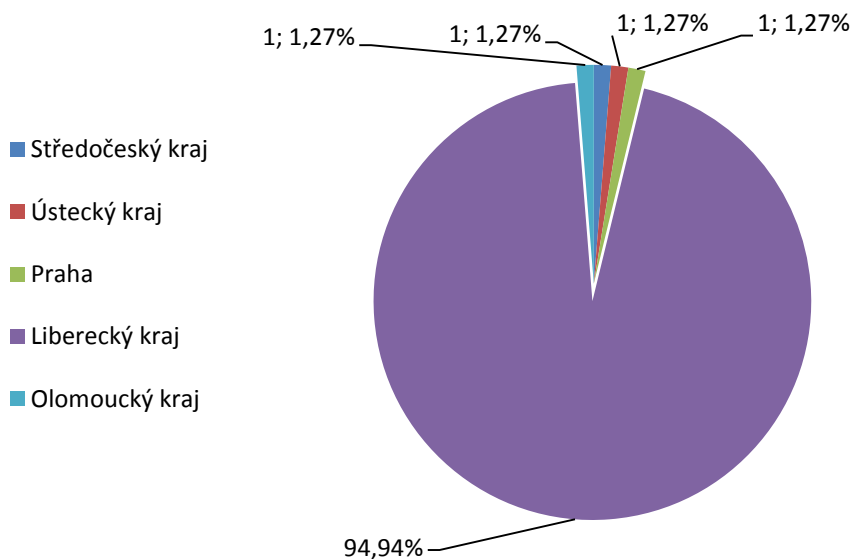
Průzkum spokojenosti zákazníků na přepážkách byl prováděn za přispění a pomoci zaměstnanců z pošty v ulici Vrchlického 830/41, Liberec 14, PSČ 460 14 v období od 1. 6. 2012 do 1. 9. 2012.

Klienti systému Czech POINT (vyjma těch, kteří přišli využít službu DONEZ) byli při čekání na vyřízení svého požadavku (případně až po vyřízení) požádáni pracovníci přepážky o vyplnění ankety, která by měla zmapovat jejich spokojenost s projektem a dát jim prostor k vyjádření vlastních názorů. Anketa musela být co nejkratší, vzhledem k dobrovolnosti vyplnění, proto není tak rozsáhlá, jako internetový průzkum. Klienti, využívající službu DONEZ, byli z dotazování vyloučeni, protože na přepážku Czech POINT nedorazili z vlastní vůle a tudíž se dalo předem předpokládat, že jejich hodnocení služby bude záporné. Toto by zkreslovalo celkové údaje o spokojenosti klientů s projektem. Anketu vyplnilo celkem 80 respondentů, z toho 42 (53 %) mužů a 38 (47 %) žen.

### 2.3.1 Základní údaje o respondentech

Jak je z výše uvedeného zřejmé, většina respondentů, kteří vyplnili průzkum spokojenosti přímo na přepážce Czech POINT, pochází z Libereckého kraje – ne však všichni. Podrobnější informace o trvalém bydlišti klientů lze získat po zhlédnutí následujícího obrázku.

Obr. 11 Rozdělení respondentů dle trvalého bydliště



zdroj: autorka

Věkové rozdělení respondentů bylo následovné:

- 8 osob (10 %) ve věku 18 – 25 let,
- 14 osob (17 %) ve věku 26 – 30 let,
- 30 osob (38 %) ve věku 31 – 40 let,
- 15 osob (19 %) ve věku 40 – 50 let,
- 13 osob (16 %) starších 50 let.

### **2.3.2 Využití jednotlivých služeb**

Využívanost jednotlivých služeb terminálu Czech POINT byla sledována pomocí otázky: „Za jakým účelem jste dnes navštívil/a terminál Czech POINT?“

Respondenti měli na výběr z těchto možností:

- 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 řidičů,
- zprostředkování podání podle živnostenského zákona,
- registr účastníků provozu modulu autovraků ISOH,
- autorizovaná konverze dokumentů,
- jiné (u této možnosti byl ponechán volný prostor na vyjádření, pozn. autorky).

U otázky nebylo definováno, kolik odpovědí lze maximálně vybrat. 95 % uživatelů zvolilo pouze jednu odpověď, zbývajících 5 % odpovědělo vícekrát. Využívanost jednotlivých služeb je zřejmá při pohledu do následující tabulky – mezi nejvíce využívanou službu se řadí výpis z rejstříku trestů, některé služby dokonce mezi vzorkem zákazníků nebyly vůbec žádané.

Tabulka č. 5: Přehled účelové návštěvnosti terminálu

Za jakým účelem jste dnes navštívili terminál Czech POINT?		
Odpověď	Počet odpovědí	Procenta
Výpis z katastru nemovitostí	22	26 %
Výpis z obchodního rejstříku	7	8 %
Výpis ze živnostenského rejstříku	1	1 %
Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů	0	0 %
Výpis z insolvenčního rejstříku	0	0 %
Výpis z rejstříku trestů	33	39 %
Výpis z bodového hodnocení řidičů	13	15 %
Zprostředkování podání dle Živnostenského zákona	0	0 %
Registr účastníků provozu modulu autovraků ISOH	0	0 %
Autorizovaná konverze dokumentů	3	4 %
Jiné - vidimace	6	7 %
CELKEM	85	100%

Zdroj: autorka

### 2.3.3 Názory a připomínky klientů k projektu

Průzkum spokojenosti dával respondentům prostor na vyjádření jejich názoru k celému systému Czech POINT v rámci otázky „Máte k systému Czech POINT nějaké návrhy nebo připomínky?“

Pod otázkou byly možnosti odpovědí, definovány jako „Ano“ (u této možnosti byla také žádost o bližší upřesnění připomínky) a „Ne“.

73 respondentů (91 %) uvedlo, že k projektu nemá připomínek. Zbývajících 6 (8 %) dotázaných vyjádřilo nespokojenost s rychlostí systému. 1 (1 %) respondent zmínil a ocenil vstřícnost pracovníků přepážek.

### 2.3.4 Vlastní návrhy klientů na rozšíření služeb terminálu

Při vyplňování průzkumu v rámci čekání na vyřízení požadavku na přepážce Czech POINT se spotřebitelé setkali také s otázkou, jakou službu by v projektu uvítali navíc. V rámci odpovědi se mohli libovolně rozepsat.

Výsledky byly následující:

- 94 % dotázaných nemá vlastní podnět na rozšíření poskytovaných služeb,
- 6 % dotázaných by si přálo, aby bylo možné v rámci přepážek Czech POINT vydávat katastrální mapy.

Následující kapitola bude věnována možnostem rozšíření služeb, které jsou poskytovány v rámci terminálu Czech POINT.

## **3 Návrh na rozšíření poskytovaných služeb na přepážkách Czech POINT**

Tato kapitola se bude zabývat zmapování nových možností v rámci souboru služeb, poskytovaných na terminálu Czech POINT.

Při návrhu těchto variant budou využita data z průzkumu spokojenosti mezi uživateli (viz. kapitola č. 2 Analýza současného stavu poskytování služeb v rámci terminálu Czech POINT), kterým bude věnována první část kapitoly. Druhá část kapitoly pak bude obsahovat vlastní návrhy autorky spolu s odůvodněním.

### **3.1 Klientské návrhy**

Tato část kapitoly bude zaměřena na návrhy klientů, které byly získány pomocí průzkumu spokojenosti na přepážkách Czech POINT a elektronického dotazníku, vystaveného na Internetu.

#### **3.1.1 Vydávání dokladů**

Myšlenka vydávání dokladů v rámci terminálu Czech POINT byla několikrát zmíněna v rámci internetového dotazníku. Pod pojmem „vydávání dokladů“ se skrývá výdej OP a pasů na kontaktním místě.

#### **Občanské průkazy**

Internetové stránky MVČR upozorňují, že každý občan ČR (České republiky) s trvalým pobytem na jejím území a starší věku 15 let je povinen vlastnit OP. Na žádost pak lze vydat občanský průkaz i osobám mladším 15 let nebo bez trvalého pobytu v ČR. Osoby nezpůsobilé k právním úkonům mohou mít občanský průkaz pouze na žádost soudem ustanoveného opatrovníka, příp. jiného zákonného zástupce. [19]

Typy občanských průkazů:

- OP se strojově čitelnými údaji,
- OP bez strojově čitelných údajů.

Na webu MVČR je také uvedena informace o tom, že od 1. 1. 2012 jsou běžně vydávány nové občanské průkazy se strojově čitelnými údaji, ve formě plastové karty o velikosti karty platební (54 x 85,6 mm). Žadatel si může zvolit, zda chce variantu s čipem nebo bez čipu. Na čip lze pak nahrát např. elektronický podpis. [19]

Obr. 12 Aktuální podoba občanských průkazů



zdroj: <http://www.mvcr.cz/clanek/osobni-doklady-642319.aspx>

Aktuálně se žádost o vydání občanského průkazu podává na obecním úřadu obce s rozšířenou působností, buď fyzicky, nebo pomocí elektronického formuláře. Možnost podání žádosti se odvíjí od požadovaného typu občanského průkazu:

- o OP se strojově čitelnými údaji (s čipem nebo bez čipu) lze žádat na kterémkoli obecním úřadu obce s rozšířenou působností nebo elektronicky pomocí datové schránky,
- o OP bez strojově čitelných údajů lze žádat pouze u místně příslušného obecního úřadu obce s rozšířenou působností, kterým je
  - „*obecní úřad obce s rozšířenou působností, v jehož obvodu je občan hlášen k trvalému pobytu,*
  - *obecní úřad obce s rozšířenou působností, příslušný podle místa posledního trvalého pobytu na území České republiky, nemá – li občan trvalý pobyt na území České republiky,*
  - *Magistrát města Brna, neměl – li občan trvalý pobyt na území České republiky nebo jej nelze zjistit“.*<sup>21</sup>

Co se týče možností převzetí, při vydávání OP se strojově čitelnými údaji (s čipem i bez čipu) je možné si při podání žádosti zvolit obecní úřad obce s rozšířenou působností, na kterém lze následně občanský průkaz vyzvednout. Jinak je OP vydán u obecního úřadu obce s rozšířenou

<sup>21</sup> Osobní doklady. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2012 [cit. 2013-03-08]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/osobni-doklady-642319.aspx>

působností, kde byla podávána žádost. OP bez strojově čitelných údajů lze vyzvednout pouze na obecním úřadě obce s rozšířenou působností v místě trvalého pobytu občana.

## **Pasy**

V současné době se pasů využívá hlavně při cestách mimo Evropskou unii. Od 27. června 2012 je zrušena možnost zapisovat děti do pasů či občanských průkazů rodičů. Při cestách mimo Evropskou unii musejí mít i děti, včetně kojenců, vlastní cestovní průkazy. Toto opatření zvýšilo zájem o vydávání pasů.

Web MVČR informuje, že o vydání cestovního pasu se strojově čitelnými údaji a s nosičem dat s biometrickými údaji se žádá:

- v rámci ČR u obecního úřadu obce s rozšířenou působností, v jejichž správním obvodu má občan nahlášený trvalý pobyt, případně
- „v zahraničí u zastupitelského úřadu ČR s výjimkou konzulárního úřadu vedeného honorárním konzulárním úředníkem.“<sup>22</sup>

O vydání cestovního pasu bez strojově čitelných údajů a bez nosiče dat s biometrickými údaji se žádá:

- v rámci ČR u kteréhokoli obecního úřadu obce s rozšířenou působností, nehledě na místo trvalého pobytu občana nebo na matričním úřadě,
- v zahraničí u zastupitelského úřadu ČR.

Převzetí cestovního pasu je nutné provést přímo občanem, kterému je vydáván, případně jeho zákonným zástupcem nebo osobou, která o pas žádala místo zákonného zástupce. Převzetí pasu zplnomocněncem není možné. [19]

Pas se strojově čitelnými údaji a nosičem dat s biometrickými údaji lze převzít pouze u úřadu, u kterého byla podána žádost o vydání cestovního pasu. Pokud občan přebírá cestovní pas bez strojově čitelných údajů a bez nosiče dat s biometrickými údaji, může ho převzít u kteréhokoli úřadu oprávněného vydat cestovní pas, který byl uveden občanem v žádosti o vydání pasu.

---

<sup>22</sup> Osobní doklady. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2012 [cit. 2013-03-08]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/osobni-doklady-642319.aspx>



## **Návrh nové možnosti**

Jak již bylo zmíněno, vyřizování OP a pasů v rámci terminálu Czech POINT bylo navrženo přímo samotnými jeho uživateli.

V rámci návrhu nových možností existuje několik variant.

### 1) Podávání žádostí a následné vydávání dokladů

- Klient by měl mít možnost podat žádost o nový OP nebo cestovní doklad přímo na kontaktním místě Czech POINT. Žádosti by se odtud odesílaly na oddělení digitalizace dat na MVČR, které v současné době centrálně zpracovává žádosti o vydání nových OP a cestovních dokladů. Zde by proběhla kontrola žádosti, fotografie a podpisu občana a následná digitalizace. Odtud by pak doklady pokračovaly do Státní tiskárny cenin, s.p., kde probíhá výroba těchto dokladů.

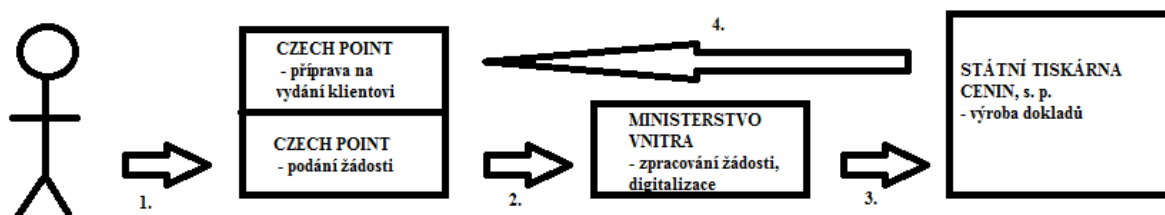
Po vyrobení by byly nové doklady odeslány zpět na kontaktní místo k vyzvednutí zákazníkem (kontaktní místo by si zákazník mohl zvolit sám již při podávání žádosti).

Přeprava hotových dokladů by probíhala v rámci ČP jako Doporučené psaní, přeprava žádostí má několik možných variant (viz. níže).

Tuto variantu by nebylo možné zavést pro ty typy dokladů, které jsou vyráběny přímo na obecních úřadech obcí s rozšířenou působností, magistrátech Brna, Plzně a Ostravy a v Praze na úřadech městské části. Jedná se o OP, které platí pouze jeden měsíc a vydávají se z důvodu poškození, zničení, odcizení nebo ztráty. Pak také OP platné jeden rok, vydávané proto, aby občané mohli uplatnit své volební právo a cestovní doklady bez strojově čitelných údajů a bez nosiče dat s biometrickými údaji, které se vydávají ve lhůtě kratší 30 - ti dnů a mají platnost 6 měsíců.

Přehlednější vysvětlení výše popsané možnosti znázorňuje obrázek.

Obr. 13 Návrh na vydávání dokladů na přepážkách Czech POINT



*zdroj: autorka*

## 2) Samostatný výdej dokladů

- Klient by si o OP nebo cestovní doklad mohl zažádat na stejných místech jako dosud, jako místo vydání dokladu by si mohl vybrat kteroukoli z poboček Czech POINT.

Odeslání žádostí spolu s přílohami by mohlo probíhat několika způsoby:

- odeslání žádosti a okopírovaných (ověřených) příloh pomocí faxu,
- oskenování žádosti i příloh a odeslání e- mailem – tato varianta je nákladově nenáročná, má však svá rizika s ohledem na její zneužití,
- oskenování žádosti a jejích příloh a následné odeslání na příslušný úřad pomocí elektronického systému, který by Czech POINT i úřad spojoval – tato možnost by byla v rámci vstupních nákladů zřejmě náročná a při tvorbě systému by bylo nutné kalkulovat s možností pravidelných aktualizací a připojování i dalších úřadů, nicméně lze ji označit za spolehlivou a bezpečnou,
- odeslání žádosti a jejích okopírovaných příloh poštou jako Doporučené psaní/Doporučený balíček (v závislosti na tom, kolik žádostí by takto pobočka Czech POINTu odbavila), příp. vnitropodnikovou zásilkou.

### 3.1.2 Podávání žádostí a následné vydávání řidičských průkazů

Řidičský průkaz je v současné době, dle aktuálních zákonů ČR, nutným dokladem, opravňujícím k řízení motorového vozidla.

Pro jeho získání musí žadatel splnit tyto podmínky:

- věk (odvíjí se od typu řidičského oprávnění),
- zdravotní způsobilost,
- složení odborných zkoušek.

Na základě splnění výše uvedených podmínek je uchazeči uděleno řidičské oprávnění a může si zažádat o vydání řidičského průkazu.

Aktuální vzhled řidičského průkazu (ŘP) je možno zhlédnout na následujícím obrázku.

Obr. 14 Aktuální vzhled řidičských průkazů



zdroj: <http://www.kancelarskestroje.cz/vyrobu-ridicckych-prukazu-hned-tak-neco-nezabrzdí>

Webové stránky Ministerstva vnitra uvádějí, že žádost o vydání ŘP je možné podat osobně nebo v zastoupení plné moci (která nemusí být ověřená). Spolu s Žádostí o vydání ŘP předkládá žadatel doklad totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní pas) a pasovou fotografii (35x45mm). [19]

Žádost se podává na pracovišti evidence řidičů obecních úřadů obce s rozšířenou působností, v Praze na Magistrátu hl. m. Prahy.

Vyzvednutí řidičského průkazu je možné provést osobně nebo v zastoupení osobou, vybavenou notářsky ověřenou plnou mocí.

### **Návrh nové možnosti**

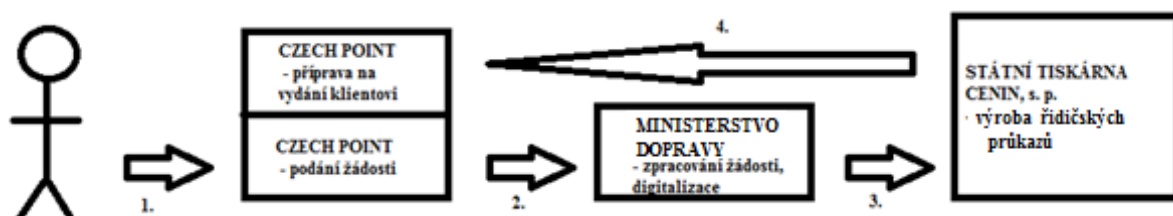
Navrhovaná nová varianta spočívá, podobně jako u výše navrhovaných změn v oblasti dokladů, ve zjednodušení podání žádosti a vydání nového řidičského průkazu pro občana.

Klient by měl mít možnost podat žádost o vydání řidičského průkazu na pobočce Czech POINT.

Po podání žádosti by tato byla odeslána na Odbor dopravně správní, oddělení agend řidičů na Ministerstvu dopravy České republiky, který má na starosti správu žádostí o ŘP a digitalizaci dat. Následně by byla příslušná data postoupena do Státní tiskárny cenin, s. p., kde by byly řidičské průkazy vyrobeny a odeslány rovnou na občanem zvolené výdejní místo, mezi která by bylo možné zahrnout i přepážky Czech POINT.

Přehledněji je návrh znázorněn na Obr. 15.

Obr. 15 Návrh na vydávání řidičských průkazů na přepážkách Czech POINT



zdroj: autorka

Jako další možnost se zde nabízí varianta samostatného výdeje dokladů. Klient by si mohl zažádat si o vydání ŘP stejně jako doposud – jako přidaná hodnota by zde byla možnost zvolit si jako místo vydání ŘP libovolnou pobočku Czech POINT.

Odesílání žádostí by mohlo probíhat stejnými způsoby, jako u předchozího návrhu (viz. strana 50).

### 3.1.3 Vydávání katastrálních map

Myšlenka vydávání katastrálních map vzešla z průzkumu spokojenosti na přepážce. Katastrální mapou je myšlena „*podrobná polohopisná mapa velkého měřítka zobrazující nemovitosti a udržování ve stálém souladu se skutečným stavem v terénu*“<sup>23</sup>.

Úředně ověřená kopie katastrální mapy může být použita například při žádosti o hypotéku nebo při prodeji pozemku.

#### Návrh nové možnosti

V tomto případě jsou navrhovány dvě nové možnosti.

- 1) Klient by si mohl na přepážce Czech POINT zažádat o vytvoření úředně ověřené kopie katastrální mapy. Žádost by byla odeslána na katastrální úřad, kde by byla následně vyřízena a odeslána zpět na přepážku Czech POINT, kde by byla připravena k vyzvednutí zákazníkem.

<sup>23</sup> URBIS-GEO. *URBIS-GEO* [online]. [cit. 2013-04-02]. Dostupné z: <http://www.urbis-geo.cz/katastr-nemovitosti.aspx>

2) Na klientovu žádost by mohly být kopie katastrálních map vydávány přímo na pobočkách Czech POINT.

Odesílání žádostí by mohlo probíhat stejnými způsoby, jako u návrhu na žádosti o OP (viz. strana 44).

### **3.2 Vlastní návrhy na rozšíření služeb**

Tato část kapitoly bude věnována vlastním návrhům autorky na rozšíření poskytovaných služeb v rámci terminálu Czech POINT. Tyto návrhy vycházejí ze základní myšlenky celého projektu Czech POINT, tedy „aby obíhala data místo občana“

Je zřejmé, že v současné době je třeba občanům komunikaci s veřejnou správou usnadnit. Na většině míst veřejné správy se pomalu ale jistě zavádí možnost elektronické komunikace, která nabízí podávání žádostí a formulářů online.

Tato možnost je sice krokem vpřed, není však pro každého. Z tohoto důvodu je navrhováno usnadnění komunikace s veřejnou správou pro ty osoby, které z nějakého důvodu nemohou využít možnosti elektronického podání a umožnit jim kontakt s veřejnou správou právě pomocí terminálu Czech POINT.

#### **3.2.1 Usnadnění styku s Českou správou sociálního zabezpečení**

Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ) má na starosti lékařskou posudkovou službu, důchodové a nemocenské pojištění a je spravována Ministerstvem práce a sociálních věcí.

ČSSZ sama sebe považuje za moderní úřad, který využívá technologie třetího tisíciletí. Funguje zde tzv. služba „e - Podání“, která umožňuje podat některé z oblastí sociálního zabezpečení elektronicky, opatřené elektronickým podpisem. Je však třeba zdůraznit, že existují určité skupiny obyvatel, pro které je elektronická komunikace nemožná nebo těžko realizovatelná. Z možností, spadajících pod ČSSZ, lze vyjmenovat např. tělesně postižené osoby (žadatele o invalidní důchod) nebo osoby v předdůchodovém či důchodovém věku (žadatele o starobní důchod). Tyto dvě skupiny možnost elektronického podání žádosti a tím pádem usnadnění přístupu k jejich požadavku nemusí vůbec oslovit. Důvody mohou být jednak zdravotního rázu (např. špatný zrak) a v neposlední řadě také rázu finančního, kdy je třeba se zamyslet, jestli si tito lidé mohou vůbec dovolit pořídit PC a Internet.

## Podávání žádostí o starobní důchod

Oficiální web ČSSZ uvádí, že v současné době se žádost o starobní důchod sepisuje osobně na příslušné okresní správě sociálního zabezpečení (OSSZ), Pražské správě sociálního zabezpečení (pro Prahu) nebo Městské správě sociálního zabezpečení (pro Brno)<sup>24</sup> dle místa, ve kterém má občan evidován trvalý pobyt (případně, jde – li o cizince, ve kterém má hlášený pobyt v ČR). Žádost je třeba podat minimálně čtyři měsíce před požadovaným dnem přiznání důchodu.[20]

*„K žádosti je nutné doložit:*

- *občanský průkaz (cizinci se prokáží pasem nebo povolením k pobytu),*
- *doklady o studiu (dokončeném i nedokončeném),*
- *doklady, které prokazují výchovu nebo péči o děti (rodné listy dětí, rozhodnutí o svěřeni do péče, ...),*
- *doklady, které prokazují péči o závislou osobu (rozhodnutí o době a rozsahu péče),*
- *doklady, které prokazují zaměstnání v cizině,*
- *potvrzení zaměstnavatele o výplatě náhrad za ztrátu na výděleku po skončení pracovní neschopnosti, způsobené pracovním úrazem,*
- *pokud chybí některé doby pojištění, prokazuje se výdělečná činnost (např. potvrzením zaměstnavatele, pracovní smlouvou, svědeckým prohlášením, ...),*
- *muži dokládají výkon vojenské služby,*
- *horníci předkládají potvrzení zaměstnavatele o zvláštním příspěvku, vypláceném před r. 1996.“<sup>25</sup>*

OSSZ si následně vyžádá od posledního zaměstnavatele Evidenční list důchodového pojištění.

---

<sup>24</sup> Okresní, Pražská i Městská správa sociálního zabezpečení budou dále v práci označovány zkratkou OSSZ, pozn. autorky

<sup>25</sup> Odchod do starobního důchodu. *Portál veřejné správy* [online]. 2013, 20.03.2013 [cit. 2013-04-22]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/portal/obcan/situace/183/184/4419.html#obsah>

### **Podávání žádostí o invalidní důchod**

Aktuálně je žádost sepisována na příslušné OSSZ dle místa trvalého pobytu občana. Na úřadě je nutné předložit:

- OP (cizinci předkládají doklad, prokazující jejich totožnost),
- doklady o studiu (i neukončeném),
- doklady, které prokazují dobu zaměstnání/dobu strávenou v evidenci uchazečů o zaměstnání,
- doklady o výkonu vojenské/civilní služby,
- pokud žádající osoba žádá o započtení péče o děti, předkládá ještě rodné listy těchto dětí.

Žadatel se také musí podrobit zdravotní prohlídce.

### **Návrh nových možností**

Žádost o starobní/invalidní důchod by si klient mohl podat osobně (se všemi potřebnými přílohami) na nejbližším terminálu Czech POINT. Pracovník přepážky by žádost převzal, ověřil pravost jednotlivých dokumentů, tyto dokumenty okopíroval a následně spolu s žádostí odeslal na příslušnou OSSZ k vyřízení. Odesílání žádostí by mohlo probíhat stejnými způsoby, jako u návrhu na žádosti o OP (viz. strana 44).

V případě žádosti o invalidní důchod by byl klient následně srozuměn s datem zdravotní prohlídky. Následné vyrozumění klienta by pak probíhalo stejným způsobem, jako v současné době, tedy poštou.

### 3.2.2 Usnadnění styku s Úřadem práce České republiky

Úřad práce České republiky (ÚPČR) je zřizován Ministerstvem práce a sociálních věcí, které se podílí a dohlíží na jeho správné fungování.

Je dostupný na krajských pobočkách a *plní úkoly v těchto oblastech:*

- *zaměstnanosti,*
- *ochrany zaměstnanců při platební neschopnosti zaměstnavatele,*
- *státní sociální podpory,*
- *dávek pro osoby se zdravotním postižením,*
- *příspěvku na péči a inspekce poskytování sociálních služeb a*
- *pomoci v hmotné nouzi.* <sup>26</sup>

Klienty ÚPČR nejsou tedy zdaleka jen nezaměstnaní, ale např. i sociálně slabší občané (příp. sociálně slabší rodiny s dětmi) nebo osoby v hmotné nouzi. Tyto skupiny obyvatel patří také mezi ty, které nebývají schopny využít elektronické podání žádosti (většinou z finančních důvodů), byť je pro ně tato služba již nyní umožněna. Proto je navrhováno zaměřit se při rozšiřování služeb terminálu Czech POINT přednostně právě na tyto typy klientů.

#### **Podávání žádostí o přídavek na dítě**

Účelem přídavku na dítě je pomoc s úhradou nákladů, spojených s výchovou a výživou nezaopatřených dětí. „*Nárok na přídavek na dítě má nezaopatřené dítě, které žije v rodině, jejíž rozhodný příjem je nižší než 2,4násobek částky životního minima rodiny.*“<sup>27</sup>

Při rozhodování o výši dávky se bere v úvahu věk dítěte. Žádost o přídavek na dítě podává zákonný zástupce dítěte (příp. osoba soudem nebo zákonem pověřená jednáním za dítě).

<sup>26</sup> O Úřadu práce ČR. GENERÁLNÍ ŘEDITELSTVÍ ÚŘADU PRÁCE ČR. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2012 [cit. 2013-04-11]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/upcr/oup>

<sup>27</sup> Přídavek na dítě. *Ministerstvo práce a sociálních věcí* [online]. 2012 [cit. 2013-04-11]. Dostupné z: [http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane/prid\\_na\\_dite](http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane/prid_na_dite)



K žádosti je třeba předložit:

- průkaz totožnosti,
- v případě dětí do 15 let jejich rodný list,
- doklad o výši ročního příjmu,
- prohlášení osob, které nemají příjmy rozhodné pro nárok na dávky,
- doklad o výživném poskytovaném společně posuzovanou osobou.

V případě nezaopatřených dětí ve věku 15 – 26 let se dále dokládá:

- potvrzení o studiu nebo
- potvrzení o zdravotním stavu nebo
- potvrzení o neschopnosti soustavně se připravovat na budoucí povolání nebo vykonávat výdělečnou činnost pro nemoc nebo úraz nebo
- potvrzení o vedení v evidenci úřadu práce pro uchazeče o zaměstnání po skončení povinné školní docházky do 18. roku věku.

### **Podávání žádostí o příspěvek na bydlení**

Účelem příspěvku na bydlení je pokrývání nákladů na bydlení osobám (či rodinám) s nízkými příjmy. Poskytnutí příspěvku a jeho výše se posuzují na základě souhrnu příjmů rodiny za kalendářní čtvrtletí, včetně přídatků na děti a rodičovských příspěvků. Žádost o příspěvek na bydlení se podává na Úřadu práce podle místa trvalého bydliště.

*„Přikládají se k ní tyto dokumenty:*

- *průkaz totožnosti,*
- *u dětí do 15 let rodný list,*
- *doklad o výši čtvrtletního příjmu,*
- *prohlášení osob, které nemají příjmy rozhodné pro dávky,*
- *doklad o výživném poskytovaném společně posuzovanou osobou,*
- *písemný souhlas všech společně posuzovaných osob k ověřování údajů uvedených v žádosti o dávku sociální podpory, popř. ke zjišťování těchto údajů,*
- *doklad o tom, že byt je užíván na základě nájemní smlouvy nebo vlastnictví nemovitosti (např. kupní smlouva, ...),*

- doklad o výši nákladů na bydlení.<sup>28</sup>

Pokud jsou v rodině nezaopatřeně děti ve věku 15 – 16 let, předkládá se dále:

- potvrzení o studiu nebo
- potvrzení o zdravotním stavu nebo
- potvrzení o neschopnosti soustavně se připravovat na budoucí povolání nebo vykonávat výdělečnou činnost pro nemoc nebo úraz nebo
- potvrzení o vedení v evidenci úřadu práce pro uchazeče o zaměstnání po skončení povinné školní docházky do 18. roku věku.

### **Návrh nové možnosti**

Tiskopis žádosti by byl k dispozici na pobočce Czech POINT, kde by bylo také možno jej podat. Pracovník přepážky by ověřil pravost dokladů klienta, převzal a odeslal na ÚPČR, kde by proběhlo jejich vyřízení. Odesílání žádostí by mohlo probíhat stejnými způsoby, jako u návrhu na žádosti o OP (viz. strana 44). O výsledku řízení by byl klient informován poštou. Následující kapitola má za úkol všechny navrhované možnosti zhodnotit a stanovit, jestli jsou vhodné k zavedení na přepážkách Czech POINT.

---

<sup>28</sup> Příspěvek na bydlení. *Portál veřejné správy* [online]. 2012, 17.1.2012 [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/portal/obcan/situace/101/106/3893.html>

## **4 Zhodnocení navrhovaného řešení**

Cílem této kapitoly je konstruktivní zhodnocení možností, navrhovaných v kapitole předchozí.

Hodnocení je třeba provést nejen z uživatelského hlediska, ale také z pohledu technických možností provedení. Následně bude provedeno doporučení, zda je služba vhodná k zavedení, či nikoli.

Je důležité vzít v potaz, že mnohé úřady se snaží zlepšovat možnosti pro klienty zavedením služby, zvané e- podání. Jde o podání žádostí pomocí elektronického formuláře. Tato možnost je pro spoustu klientů velmi atraktivní, existují však skupiny klientů, pro které není vhodná. Jedná se hlavně o osoby, které si nemohou dovolit používat tuto službu z materiálního nebo zdravotního hlediska.

Základní myšlenka je, aby všem klientům státní správy byly nabídnuty alespoň dvě možnosti, jak s ní komunikovat. První možností je pro všechny klienty osobní podání přímo na daném úřadě, druhou možností může být pro většinu klientů e- podání. Nutností je však zajistit druhou možnost i pro ty, kterým z jakéhokoli důvodu služba e- podání nevyhovuje – a právě tady se nabízí Czech POINT, který představuje dostupnější a pohodlnější variantu i pro tuto skupinu klientů. Zavedením této možnosti na Czech POINT bude splněno jeho základní motto („aby obíhala data, nikoli občan“).

### **4.1 Podávání žádostí o občanské průkazy, cestovní doklady a řidičské průkazy, následné vydávání dokladů**

Všechny tyto myšlenky vzešly z klientských průzkumů a je tudíž zřejmé, že jejich zavedení by bylo u klientů velmi příznivě oceněno. Jako jejich velké (a poměrně zásadní) plus lze samozřejmě zmínit hlavně úsporu času, energie a mnohdy i peněz zákazníka, tedy významné zlepšení jeho pohodlí.

Realizace tohoto návrhu by vyžadovala:

- zpřístupnění potřebných tiskopisů žádostí na všech pobočkách Czech POINT,
- proškolení personálu kvůli rozpoznávání pravosti rodných listů a občanských průkazů (kvůli hrozně zneužití této služby).

V případě zavedení možnosti podávání žádostí o cestovní pasy a občanské průkazy by bylo také nutné vybavit pobočky Czech POINTu technickým zařízením, které je třeba k focení klientů a snímání jejich podpisů (při žádosti o vydání OP se provádí pouze focení).

Všechny tyto změny znamenají pro Czech POINT pořizovací náklady. Na druhou stranu fakt, že tato varianta byla navržena klienty samotnými, nabízí předpoklad úspěšnosti.

Pro větší přehlednost byla vytvořena následující tabulka, která mapuje opatření, nutná k zavedení nových služeb.

Tabulka č. 6 Opatření, nutná k zavedení nových služeb

<b>Občanské průkazy</b>	<b>Cestovní doklady</b>	<b>Řidičské průkazy</b>
Proškolení personálu	Proškolení personálu	Proškolení personálu
Technické vybavení	Technické vybavení	Zpřístupnění tiskopisů
Zpřístupnění tiskopisů	Zpřístupnění tiskopisů	

Zdroj: autorka

Vzhledem k faktu, že zavedení všech zmíněných služeb najednou by se zřejmě velmi výrazně projevilo v nákladech, je doporučováno uskutečnit variantu podávání žádostí o OP a ŘP.

Výdeji samotných dokladů v podstatě nebrání žádné překážky, naopak téměř bez dalších nákladů zvýší flexibilitu terminálu Czech POINT – proto se výdej všech zmíněných dokladů doporučuje.

Podávání žádostí o cestovní doklady je navrhováno zavést až jako následující krok. Tohoto rozhodnutí bylo dosaženo s přihlédnutím k faktu, že zavedení všech variant najednou by znamenalo poměrně razantní zvýšení nákladů. Pokud se však tyto služby zavedou postupně, náklady se rozdělí a nezatíží tolik rozpočet. Jednou z částí technického vybavení, nutného pro zavedení možnosti žádat o OP a cestovní doklady, je také fotografické zařízení, které je využitelné pro obě varianty najednou.

## **4.2 Vydávání katastrálních map**

Tato možnost byla taktéž navržena přímo samotnými klienty Czech POINTu. Ačkoli zavedení této služby je již cca od roku 2008 v jednání, zatím nedošlo ke konečné dohodě zástupců Ministerstva vnitra a Českého úřadu zeměměřičského a katastrálního (ČÚZK).

Aktuální stanovisko obou stran není bohužel známo, předpokládat dohodu však do budoucna spíše nelze. Zavedení této služby tedy není doporučováno hlavně z důvodu nepředvídatelnosti situace.

## **4.3 Usnadnění styku s ČSSZ**

V rámci této služby bylo doporučováno zavedení možnosti podávání žádostí o starobní a invalidní důchod na terminálu Czech POINT.

Této možnosti využijí hlavně staří a tělesně postižení lidé – tedy osoby, u kterých je poměrně vysoká pravděpodobnost, že budou mít problém s elektronickým podáním žádosti a budou kvůli tomu muset osobně na úřad. Právě tito klienti dokážou nejlépe ocenit větší dostupnost terminálu Czech POINT, a tedy (v nejmenším) i ušetřenou cestu. Základní motto celého projektu Czech POINT („aby obíhala data, nikoli zákazník“) bude tedy naplněno.

Náklady na zavedení těchto služeb budou navíc minimální – jde pouze o proškolení zaměstnanců a zajištění dostupnosti příslušných tiskopisů na přepážkách.

Zasílání vyplněných žádostí s přílohami lze provést buď obchodním balíkem, nebo elektronicky, popř. faxem. Z těchto důvodů jsou obě navržené možnosti doporučovány.

## **4.4 Usnadnění styku s ÚPČR**

V souvislosti s touto možností bylo navrženo zavést na terminálu Czech POINT možnost podávání žádostí o přídavek na dítě a o příspěvek na bydlení. Toto opatření je určeno hlavně osobám sociálně slabším, které v rámci svého životního standardu nemají možnost vlastnit počítač s internetem, díky kterému by mohly využít možnost elektronického podání.

Navrhované služby mají právě těmto klientům umožnit pohodlnější styk s ÚPČR, minimalizovat jejich náklady na cestování a ušetřit jejich čas. Toto přesně splňuje základní

myšlenku celého projektu. Pořizovací náklady jsou opět zanedbatelné – stejně, jako v předchozím návrhu, jde pouze o proškolení zaměstnanců a zajištění dostupnosti potřebných tiskopisů v rámci terminálu – přesun vyplněných klientských žádostí k dalšímu zpracování lze zajistit obchodním balíkem nebo elektronicky (faxem, e- mailem).

Po zvážení kladů a záporů obou možností lze obě varianty doporučit k zavedení.

## **Závěr**

Tato práce měla za úkol navrhnout a specifikovat služby, kterými by bylo vhodné rozšířit současné portfolio služeb, poskytovaných na přepážkách Czech POINT. Lze konstatovat, že předsevzatých cílů bylo dosaženo. Některé z návrhů na nové možnosti služeb pocházejí z průzkumů spokojenosti, provedených mezi klienty terminálu. Ostatní návrhy byly formulovány tak, aby usnadnily komunikaci s úřady hlavně osobám, pro které je v současné době obtížné (nebo nemožné) využívat elektronické podávání žádostí.

Spolupráce s Českou poštou, s.p. probíhala uspokojivě. Informace, nutné k vypracování práce, byly poskytnuty a spolu s nimi i cenné rady, využité při zpracovávání práce.

Celý projekt Czech POINT má v sobě velký potenciál. Jeho základní myšlenkou je usnadnit svým klientům komunikaci se státní správou a zvýšit tak jejich pohodlí. Aby byla tato myšlenka úspěšně naplněna, je třeba snažit se neustále rozšiřovat možnosti celého terminálu.

K tomu, aby projekt Czech POINT dokázal pro klienta zdokonalit možnost komunikace se státní správou je sice nakročeno správným směrem, hlavní úkol však ještě zdaleka není splněn. A proto je třeba rozdělit velký dlouhodobý cíl na menší, krátkodobé, cíle a začít celý projekt postupně rozšiřovat.

Tato práce měla za úkol vytyčit směr, kterým by se rozšíření služeb na přepážkách Czech POINT mělo ubírat. Při jejím zpracování byly vyslechnuty klientské požadavky, které byly následně dovedeny do podoby celkového návrhu změny. Také zde však byly zmíněny vlastní návrhy autorky.

Vlastní návrhy byly pečlivě vymyšleny tak, aby představovaly nové možnosti pro tu skupinu klientů, která je nejpotřebnější. Základní myšlenkou bylo, zajistit pro začátek všem klientům minimálně dvě možnosti komunikace se státní správou – jednou z možností je vždy osobní návštěva úřadu. Druhá možnost je pro spousty klientů elektronické podání, ne všichni jej však mohou využít. Tohoto poznatku bylo využito a právě pro tyto skupiny klientů státní správy bylo navrženo zavedení jimi využívaných služeb na přepážky Czech POINT.

V dalších krocích lze samozřejmě uvažovat o dalším rozšiřování projektu Czech POINT, neboť vždy bude co vylepšovat. Dle mého názoru je však nejdůležitější uspokojit ze všeho nejdříve potřeby těch, kteří mají omezené možnosti.

## Použitá literatura

- [1] Czech POINT. *WIKIPEDIE: Otevřená encyklopedie* [online]. 2012, 2013 [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Czech\\_POINT](http://cs.wikipedia.org/wiki/Czech_POINT)
- [2] EGovernment. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2010 [cit. 2012-09-22]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu-252052.aspx>
- [3] Slovníček pojmů. BLUEBOARD.CZ S.R.O. *Hosting blueboard.cz* [online]. [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://hosting.blueboard.cz/slovnicek-pojmu/cloud>
- [4] O nás. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2010 [cit. 2012-10-20]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/dokumenty-ouvs-czech-point.aspx>
- [5] Pro média. *Era* [online]. 2013 [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <https://www.erasvet.cz/informace-z-ps/pro-media/stranky/tz130429.aspx>
- [6] Czech POINT - služby. *Česká pošta* [online]. 2011 [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>
- [7] Výpis z bodového hodnocení řidiče. *Czech POINT* [online]. [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/254>
- [8] Interní dokument. Informace o základních registrech a o službách poskytovaných k základním registrům. 2012.
- [9] Datové schránky. *Czech POINT* [online]. [cit. 2013-02-17]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/389>
- [10] Rozšířená autentizace. *Datové schránky* [online]. 2011 [cit. 2012-12-25]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/aditivni-sluzby/nova-autentizacni-metoda-id34692/>
- [11] Aditivní služby. *Datové schránky* [online]. 2011 [cit. 2013-03-07]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/aditivni-sluzby/>
- [12] Bezpečný klíč. *Datové schránky* [online]. 2013 [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/aditivni-sluzby/bezpecny-klic-id34689/>



- [13] Kreditní systém. *Datové schránky* [online]. 2011 [cit. 2013-04-20]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/aditivni-sluzby/kreditni-system-id40267/>
- [14] Úschovna systému Czech POINT. *Czech POINT* [online]. [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/450>
- [15] Ověřování listin a podpisů. *Česká pošta* [online]. 2011 [cit. 2012-11-28]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/overovani-listin-a-podpisu-id27685/>
- [16] Automatické zasilání výpisů z informačních systémů veřejné správy. *Česká pošta* [online]. 2011 [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://www.ceskaposta.cz/cz/sluzby/czech-point/vypisy/automaticke-zasilani-vypisu-z-informacnich-systemu-verejne-spravy-id28417/>
- [17] Domáci. *Česká televize* [online]. 2013 [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://www.ceskatelevize.cz/ct24/domaci/212264-donez-skonci-nezamestnani-uz-se-nebudou-muset-hlasit-na-poste/>
- [18] Czech POINT E-SHOP. *Czech POINT* [online]. [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/257>
- [19] Osobní doklady. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2010 [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/osobni-doklady-642319.aspx>
- [20] O ČSSZ. *Česká správa sociálního zabezpečení* [online]. [cit. 2013-05-22]. Dostupné z: <http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>
- [21] Statistiky. *Czech POINT* [online]. 2013 [cit. 2013-05-27]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>
- [22] Seznam Czech POINTů. *Czech POINT* [online]. 2012 [cit. 2013-05-27]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/62>

## Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Zastoupení projektu Czech POINT v jednotlivých krajích .....	16
Tabulka č. 2: Využívanost terminálu zákazníky .....	38
Tabulka č. 3: Využívanost jednotlivých služeb.....	40
Tabulka č. 4: Klady a zápory systému z pohledu spotřebitele .....	41
Tabulka č. 5: Přehled účelové návštěvnosti terminálu .....	44
Tabulka č. 6: Opatření, nutná k zavedení nových služeb .....	60

## Seznam obrázků

Obr. 1: Animovaná podoba eGONa .....	12
Obr. 2: Grafické vyjádření Cloud computingu .....	14
Obr. 3: Klaudie .....	14
Obr. 4: Logo Czech POINT .....	15
Obr. 5: Procentuální zastoupení poboček Czech POINT v jednotlivých krajích .....	16
Obr. 6: Počty vydaných výstupů od r. 2010 do května r. 2013 .....	34
Obr. 7: Rozdělení výstupů mezi jednotlivé služby .....	35
Obr. 8: Nárůst počtu poboček od ledna 2012 do února 2013 .....	35
Obr. 9: Rozdělení respondentů dle krajů .....	36
Obr. 10 Stav klientů Czech POINT .....	37
Obr. 11 Rozdělení respondentů dle trvalého bydliště .....	42
Obr. 12 Aktuální podoba občanských průkazů .....	47
Obr. 13 Návrh na vydávání dokladů na přepážkách Czech POINT .....	50
Obr. 14 Aktuální vzhled řidičských průkazů .....	51
Obr. 15 Návrh na vydávání řidičských průkazů na přepážkách Czech POINT .....	52

## Seznam zkratk

IT	Informační technologie
Czech POINT	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
IČ	Identifikační číslo
ČP	Česká pošta, s.p.
MA ISOH	Modul autovraků informačního systému odpadového hospodářství
DONEZ	Docházka nezaměstnaných
OP	Občanský průkaz
ROS	Registr osob
ROB	Registr obyvatel
RUIAN	Registr územní identifikace adres a nemovitostí
RPP	Registr práv a povinností
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
VŠ	vysoká škola
SŠ	střední škola
ZŠ	základní škola
ISDS	Informační systém datových schránek
OTP	One – Time – Password
ČR	Česká republika

ŘP	řidičský průkaz
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
OSSZ	Okresní správa sociálního zabezpečení
ÚPČR	Úřad práce České republiky
ČÚZK	Český úřad zeměměřičský a katastrální

## **Seznam příloh**

Příloha č. 1 – Dotazník spokojenosti s projektem Czech POINT



**Dotazník spokojenosti s projektem Czech POINT**

*Dobrý den,*

*jsem studentkou Univerzity Pardubice a ráda bych Vás požádala, abyste mi vyplněním tohoto krátkého dotazníku pomohli při sběru dat, ze kterých bych ráda vycházela ve své bakalářské práci. Zde bych se ráda zabývala návrhy na rozšíření poskytovaných služeb na přepážkách Czech POINT ke všeobecné spokojenosti zákazníků.*

1) Za jakým účelem jste dnes navštívil/a terminál Czech POINT?

- 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 řidičů
- Zprostředkování podání podle živnostenského zákona
- Registr účastníků provozu modulu autovraků ISOH
- Autorizovaná konverze dokumentů
- Jiné (prosím, vypište) .....

2) Existuje nějaká služba, kterou byste v Czech POINTu uvítal/a navíc? odpověď prosím vypište

.....  
.....  
.....  
.....

3) Máte k systému Czech POINT nějaké návrhy nebo připomínky?

- Ano (prosím, vypište) .....
- Ne

*Děkuji Vám za vyplnění praktické části dotazníku. Nyní bych ráda přešla k části statistické. Pokud tato data z jakéhokoli důvodu nechcete uvádět, otázku přeškrtněte.*

4) Jste

- žena
- muž



5) Uveďte, prosím, Váš věk

- 18-25 let
- 26-30 let
- 31-40 let
- 40-50 let
- 50 a více let

6) Uveďte, prosím, v jakém kraji máte trvalé bydliště

- Karlovarský
- Liberecký
- Královehradecký
- Ústecký
- Středočeský
- Plzeňský
- Praha
- Pardubický
- Jihočeský
- Vysočina
- Jihomoravský
- Olomoucký
- Zlínský
- Moravskoslezský

*Tímto je dotazník u konce. Ráda bych Vám poděkovala za Váš čas, který jste mi tímto věnovali. Věřím, že získané informace dokážu smysluplně využít a časem třeba dojde i na jejich realizaci.*

*Pokud máte jakékoli připomínky k tomuto dotazníku či k jeho tématu, můžete mne kontaktovat na mém studentském e- mailu [st27570@student.upce.cz](mailto:st27570@student.upce.cz)*

*Hezký den!*

*Michaela Říhová*