

Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera

Analýza služeb k základním registrům poskytovaných v rámci projektu
Czech POINT

Jitka Aitnerová

Bakalářská práce
2014

**Univerzita Pardubice
Dopravní fakulta Jana Pernera
Akademický rok: 2013/2014**

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: Jitka Aitnerová
Osobní číslo: D11223
Studijní program: B3709 Dopravní technologie a spoje
Studijní obor: Management, marketing a logistika ve spojích
Název tématu: Analýza služeb k základním registrům poskytovaných v rámci projektu Czech POINT
Zadávací katedra: Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky

Zásady pro vypracování:

Úvod

- 1. Charakteristika služeb Czech POINT**
- 2. Analýza služeb v rámci systému Czech POINT z pohledu zákazníků**
- 3. Návrhy úprav dokumentů souvisejících s poskytováním služeb v rámci Czech POINT**

Závěr

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

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Jaroslav Morkus**
Katedra dopravního managementu, marketingu
a logistiky

Datum zadání bakalářské práce: **29. listopadu 2013**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. května 2014**


prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.
děkan

L.S.


doc. Ing. Libor Švadlenka, Ph.D.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 29. listopadu 2013

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 28. 5. 2014

Jitka Aitnerová

Ráda bych tímto poděkovala mému vedoucímu práce Ing. Jaroslavu Morkusovi za vstřícný přístup a čas, který mi věnoval. Dále bych ráda poděkovala všem, kteří věnovali svůj čas a odpověděli na mé dotazy a poskytli mi tak potřebné informace, zejména panu Ing. Bohuslavovi Žohovi, za vyčerpávající informace a čas, který mi věnoval.

ANOTACE

Práce se zabývá poskytováním základních registrů v rámci projektu Czech POINT. Mezi základní registry patří Registr obyvatel, Registr osob, Registr územní identifikace adres a nemovitostí a Registr práv a povinností. S poskytnutím těchto služeb souvisí i podání jednotlivých žádostí. V závěru práce jsou uvedené návrhy na vylepšení jednotlivých žádostí k základním registrům.

KLÍČOVÁ SLOVA

základní registry, Czech POINT, Česká pošta, s.p., referenční údaje

TITLE

The Analysis services to basic registers provided by the project Czech POINT

ANNOTATION

This work deals with the provision of basic registers in the project Czech POINT. The basic registers include, registers of population, registers of people, registers of Territorial identification addresses and real estate and registers a rights and obligations. With the provision of these services is related to the submission of individual applications. At the end work, are suggestions on upgrade individual applications to basic registers.

KEYWORDS

basic registers, Czech POINT, Czech Post, reference data

OBSAH

ÚVOD.....	8
1 CHARAKTERISTIKA SLUŽEB CZECH POINT	9
1.1 Česká pošta, s.p.	9
1.2 Projekt Czech POINT, kontaktní místa veřejné správy.....	10
1.3 Přehled služeb Czech POINT poskytovaných na kontaktních místech veřejné správy	12
1.3.1 CzechPOINT@home	12
1.4 Základní registry.....	13
1.4.1 Registr osob	16
1.4.2 Registr obyvatel.....	18
1.4.3 Registr práv a povinností.....	20
1.4.4 Registr územní identifikace adres a nemovitostí.....	21
1.5 Služby poskytované k základním registrům.....	24
1.5.1 Přehled poskytovaných služeb k základním registrům	24
1.5.2 Statistika služeb poskytnutých k základním registrům	25
2 ANALÝZA SLUŽEB V RÁMCI SYSTÉMU CZECH POINT Z POHLEDU ZÁKAZNÍKŮ	27
2.1 Popis metody postupů při vytváření služby (ROB).....	27
2.1.1 Žádost o výpis údajů z registru obyvatel.....	27
2.1.2 Žádost o změnu údajů při zjištění nesouladu v registru obyvatel	28
2.1.3 Žádost o poskytnutí údajů třetí osobě.....	29
2.2 Dotazníkové šetření	29
2.3 SWOT ANALÝZA	41
3 NÁVRH ÚPRAV DOKUMENTŮ SOUVISEJÍCÍCH S POSKYTOVÁNÍM SLUŽEB V RÁMCI CZECH POINT.....	44
3.1 Návrhy úprav dokumentu k registru obyvatel.....	44
3.2 Návrh úprav dokumentů k registru osob	46
3.3 Návrh na zlepšení poskytování služeb - reklama	47
Závěr.....	51
POUŽITÁ LITERATURA	53
SEZNAM TABULEK	54
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	55
SEZNAM ZKRATEK	56
SEZNAM PŘÍLOH	57

ÚVOD

V dnešní době požadují lidé rychlé a kvalitní služby. K tomu by jim měli pomoci základní registry a služby k základním registrům poskytované v rámci projektu Czech POINT. Základní registry byly vytvořené z toho důvodu, aby pomohly zredukovat příslušnou byrokracii ve vztahu mezi občanem a veřejnou správou vytvořením garantované služby pro komunikaci se státem prostřednictvím jednoho universálního místa, kterým je kontaktní místo veřejné správy. Mezi základní registry patří Registr osob, Registr obyvatel, Registr územní identifikace adres a nemovitostí a Registr práv a povinností. Služby k základním registrům se na kontaktních místech veřejné správy poskytují od června 2012. Bakalářská práce je rozdělená na tři hlavní kapitoly.

První kapitola je zaměřená na charakteristiku služeb Czech POINT. V první řadě je vhodné přiblížit jak Českou poštu, s.p., která umožňuje lidem přístup k projektu Czech POINT tak i samotný projekt Czech POINT a připomenout, jaké služby jsou v rámci projektu Czech POINT poskytovány. Další část této kapitoly je zaměřená na charakteristiku jednotlivých služeb k základním registrům.

Druhá kapitola je zaměřená na analýzu služeb Czech POINT k základním registrům z pohledu zákazníků. V první části této kapitoly jsem se zaměřila na popis metody postupů při vytváření výstupů dané služby. Ta byla zvolená proto, aby bylo žadatelům zřejmé, že zažádání a vytváření této služby není složité ani zdouhavé, ba naopak jim může zkrátit čas strávený na úradech. V další části je vyhodnocení dotazníkové šetření, které je zaměřeno na to, jak jsou základní registry využívány, k čemu je v praktickém životě mohou žadatelé využívat a zda vůbec základní registry obsahují vše, co je potřeba. V poslední části je vyobrazená SWOT analýza.

Cílem práce jsou návrhy úprav dokumentů souvisejících s poskytováním služeb k základním registrům v rámci Czech POINT.

1 CHARAKTERISTIKA SLUŽEB CZECH POINT

První kapitola je zaměřená na charakteristiku služeb Czech POINT. V první řadě je vhodné charakterizovat (přiblížit) jak Českou poštu, s.p. tak i projekt Czech POINT a připomenout, jaké služby jsou v rámci projektu Czech POINT poskytovány. Další část této kapitoly je zaměřená na charakteristiku jednotlivých základních registrů. Mezi základní registry patří Registr obyvatel, Registr osob, Registr adres a nemovitostí a Registr práv a povinností.

1.1 Česká pošta, s.p.

Česká pošta, s.p. se stala samostatným státním podnikem od 1. ledna 1993 po rozpadu Československé republiky. Do 1. 7. 2000, než vstoupil v platnost zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů (zákon o poštovních službách), se pošta řídila zákonem č. 222/1946 Sb. o poště. V současné době se Česká pošta, s.p. řídí zákonem č. 221/2012 Sb. o poštovních službách. Během vývoje spadala pošta pod různá ministerstva. V květnu 1945 bylo obnoveno Ministerstvo pošt, které vydalo první poštovní zákon č. 222/1946 Sb. o poště. Roku 2000 se stalo regulátorem Ministerstvo dopravy a spojů, ale od roku 2003 tato pravomoc přešla na Ministerstvo informatiky. V roce 2005 se stal regulátorem Český telekomunikační úřad. Dnes však spadá celkově pod tři ministerstva. Každé z nich má svou funkci. Spadá pod Ministerstvo vnitra, Ministerstvo průmyslu a obchodu a Ministerstvo pro místní rozvoj. Ministerstvo vnitra vykonává funkci zakladatele ČP, je ústředním orgánem státní správy pro oblast elektronického podpisu a pro oblast informačního systému veřejné správy a ve věci zákona o veřejných zakázkách vykonává působnost stanovenou tímto zákonem v oblasti atestací a vydává Věstník. Ministerstvo průmyslu a obchodu je ústředním orgánem státní správy pro elektronické komunikace a poštovní služby, výjimku tvoří věci svěřené do působnosti ČTÚ. Ministerstvo pro místní rozvoj má na starost řízení o veřejných dražbách. Česká pošta je držitelem poštovní licence do roku 2017.

Česká pošta disponovala pro rok 2012 s 3 403 pobočkami pošt a zaměstnává celkem 32 163 zaměstnanců. Díky tomu může Česká pošta poskytovat kvalitní služby. Doba dodání standardních psaní D+1 se od roku 1993, kde se v tomto rozmezí dodávalo 60,40 % zásilek, se do roku 2012 zvýšilo na 94,37 %.

Statutárním orgánem České pošty, s. p. je generální ředitel. Generální ředitel má na starost činnost podniku a zároveň jedná jeho jménem. Na činnost generálního ředitele dohlíží dozorčí rada, kterou tvoří jedenáct členů. Dozorčí radu tvoří předseda, dva místopředsedové a osm členů.

1.2 Projekt Czech POINT, kontaktní místa veřejné správy

Czech POINT je označení projektu Český podací ověřovací informační národní terminál. Cílem tohoto projektu je zredukovat příslušnou byrokracii ve vztahu mezi občanem a veřejnou správou vytvořením garantované služby pro komunikaci se státem prostřednictvím jednoho universálního místa, kterým je kontaktní místo veřejné správy (zkratka „KMVS“). Dle §8a zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, jsou kontaktními místy veřejné správy:

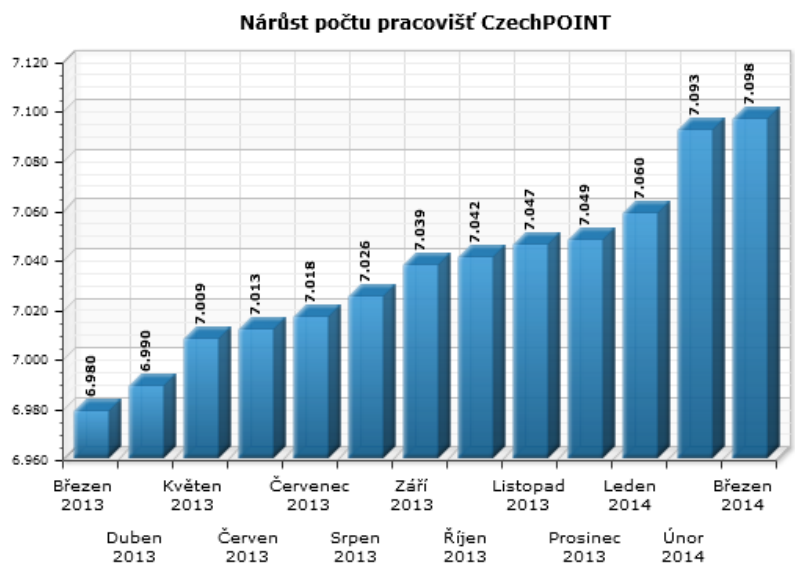
- *„notáři,*
- *krajské úřady,*
- *matriční úřady,*
- *obecní úřady, úřady městských částí nebo městských obvodů územně členěných statutárních měst a úřady městských částí hlavního města Prahy, jejichž seznam stanoví prováděcí právní předpis,*
- *zastupitelské úřady stanovené prováděcím právním předpisem,*
- *držitel poštovní licence a Hospodářská komora České republiky,*
- *banka, které byla ministerstvem udělena autorizace k výkonu působnosti kontaktního místa veřejné správy.*¹

Česká pošta, která je držitelem poštovní licence, poskytuje služby Czech POINT na vybraných poštách (provozovnách), které plní funkci kontaktních míst veřejné správy.

Počet kontaktních míst veřejné správy v rámci ČR, respektive pracovišť Czech POINT neustále roste. K březnu 2014 počet vzrostl na 7 098 pracovišť. Za pouhý rok tento počet vzrostl o 118 kontaktních míst Czech POINT (viz obrázek 1).

¹ Zákon č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy

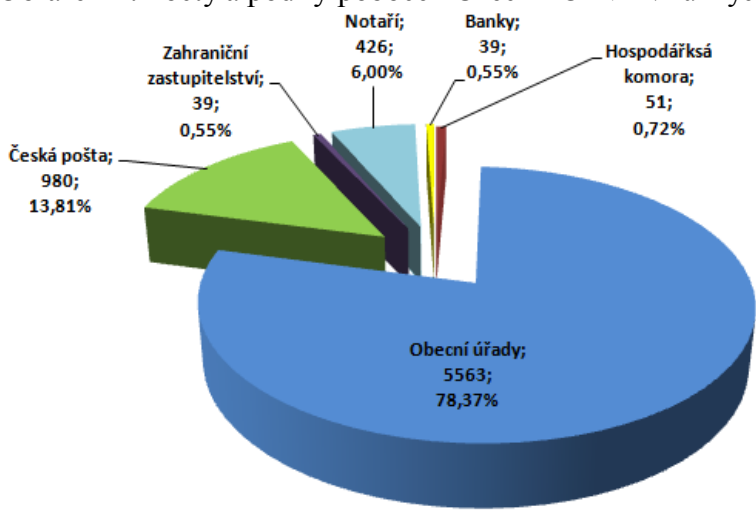
Obrázek 1 : Nárůst počtu pracovišť Czech POINT od března 2013 do března 2014



Zdroj: Czech POINT

Z celkového počtu pracovišť kontaktních míst veřejné správy pouze 980 poboček (pošt) provozuje Česká pošta (viz. Obrázek 2) klienti využívají služeb nejvíce právě na pobočkách České pošty. Nejvyšší počet kontaktních míst veřejné zprávy se nachází na obecních úřadech v počtu 5 563, což z celkového počtu všech kontaktních míst zabírá 78,38 %. Naopak nejnižší počet kontaktních míst je na pobočkách bank i zahraničního zastupitelství, kterých je pouhých 39, což je z celkového počtu pouze 0,55 %.

Obrázek 2: Počty a podíly poboček Czech POINT v různých institucích



Zdroj: Czech POINT

1.3 Přehled služeb Czech POINT poskytovaných na kontaktních místech veřejné správy

Na kontaktních místech veřejné správy jsou poskytovány následující služby Czech POINT:

- výpis z Katastru nemovitosti,
- výpis z Obchodního rejstříku,
- výpis z Živnostenského rejstříku,
- výpis z Rejstříku trestů fyzických osob,
- výpis z Rejstříku trestů právnické osoby,
- přijetí podání podle živnostenského zákona,
- výpis z bodového hodnocení řidiče,
- vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů,
- podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH,
- výpis z Insolvenčního rejstříku,
- služby k datovým schránkám,
- autorizovaná konverze dokumentů,
- služby k základním registrům.

V následujících částech své práce se zaměřím na popis základních registrů a na služby Czech POINT poskytované k základním registrům na kontaktních místech veřejné správy.

1.3.1 CzechPOINT@home²

CzechPOINT@home je internetové kontaktní místo, které je určeno pro fyzické osoby, podnikající fyzické osoby i právnické osoby, kterým usnadní elektronickou komunikaci. Umožní všem držitelům datových schránek přístup k vybraným službám, které poskytují kontaktní místa veřejné správy - Czech POINT. Za výpisy poskytnuté prostřednictvím CzechPOINT@home žadatel cenu nehradí.

Hlavním přínosem CzechPOINT@home je přístup k výpisům bez nutnosti návštěvy kontaktního místa Czech POINT. Žadatel obdrží požadovaný výpis v elektronické formě, včetně elektronického podpisu. To mu umožní nakládat dále s tímto výpisem jako s elektronickým originálem. Výpisy najdou využití především při komunikaci s orgány

² CZECH POINT. CzechPOINT@home. *Czechpoint.cz*[online]. 2014. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/609>

veřejné moci, ale i s právníckými osobami. Později s postupným rozvojem využívání elektronických originálů se počítá i s použitím elektronických dokumentů v soukromoprávních záležitostech. Nabídka výpisů bude postupně doplňována v závislosti na změnách v legislativě ČR.

V současné době jsou poskytované prostřednictvím CzechPOINT@home následující služby k základním registrům, o které lze požádat i na kontaktním místě veřejné správy (viz kapitola 1.5.1):

- výpis údajů z Registru obyvatel,
- výpis o využití údajů z Registru obyvatel,
- změna údajů při zjištění nesouladu v Registru obyvatel,
- výpis údajů z Registru osob,
- výpis o využití údajů z Registru osob,
- změna údajů v Registru osob,
- poskytnutí údajů třetí osobě,
- odvolání poskytnutí údajů třetí osobě,
- veřejný výpis údajů z Registru osob.

Dále jsou prostřednictvím CzechPOINT@home poskytovány následující výpisy z veřejného rejstříku:

- výpis z Obchodního rejstříku,
- výpis z Insolvenčního rejstříku,
- výpis z Rejstříku trestů právníckých osob,
- výpis z Živnostenského rejstříku,
- výpis ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů.

1.4 Základní registry

Základní registry se řídí zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech. Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, v platném znění:

- a) vymezuje obsah základních registrů, informačního systému základních registrů a informačního systému územní identifikace a stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s jejich vytvářením, užíváním a provozem,
- b) zřizuje Správu základních registrů.

Základními registry jsou:

- a) základní registr obyvatel (dále jen Registr obyvatel),
- b) základní registr právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci (dále jen Registr osob),
- c) základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí (dále jen Registr územní identifikace),
- d) základní registr agend orgánů veřejné moci a některých práv a povinností (dále jen Registr práv a povinností).

Základní registry jsou informačními systémy veřejné správy ve smyslu zákona č. 365/200 Sb., platném znění.³

Údaje základního registru⁴

Základní registr obsahuje:

- a) referenční údaje - údaje, které jsou považovány za správné, pokud není dokázán opak, jsou v daný okamžik aktuální, platné a jednotné pro použití v agendách státní správy,
- b) referenční vazby – odkazy na referenční údaje z jiného registru,
- c) identifikátory,
- d) autentizační údaje pro přístup k neveřejným údajům,
- e) provozní údaje.

Informační systém základních registrů

„Informační systém základních registrů je informační systém veřejné správy, pomocí kterého je zajištěno:

- sdílení dat mezi jednotlivými základními registry navzájem,
- sdílení dat mezi základními registry a agendovými informačními systémy,
- správa oprávnění přístupu k datům,
- vedení logů.“⁵

Agendový informační systém je informační systém veřejné správy, který slouží k výkonu konkrétní agendy, pomocí kterého je umožněn přístup k údajům základních registrů, případně jejich editace. Tuto vazbu na základní registry zajišťuje správce Agendových informačních systému prostřednictvím Informačního systému základních registrů.

³ Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

⁴ Směrnice starosty č. 1/2012 o aplikaci zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech na Úřadu MČ Praha 13 [online]. 2012. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/uploads/Priklad_vnitri_smernice_pilotni_projekt.pdf, str. 1

⁵ Směrnice starosty č. 1/2012 o aplikaci zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech na Úřadu MČ Praha 13 [online]. 2012. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/uploads/Priklad_vnitri_smernice_pilotni_projekt.pdf, str. 2

Editor základních registrů

Editorem základních registrů je orgán veřejné moci, který má oprávnění zapisovat a měnit referenční údaje do základního registru. Editor je zodpovědný za to, že jím zapsané referenční údaje jsou v souladu s údaji uvedenými v dokumentech, na jejichž základě jsou údaje do příslušného základního registru zapsány. Zápis těchto údajů se musí provést nejpozději do 3 pracovních dnů ode dne, kdy se o vzniku nebo o změně, kterou referenční údaj popisuje, dozví. Referenční údaje zapisuje editor pomocí agendového informačního systému.

Využívání údajů ze základních registrů

Referenční údaje, které jsou obsažené v základních registrech, využívají orgány veřejné moci v rozsahu oprávněných zákonem a to aniž by ověřovaly jejich správnost. *„Orgány veřejné moci nejsou oprávněny požadovat doložení takových údajů od osob, od kterých je jiným právním předpisem doložení těchto údajů požadováno. Výjimkou jsou případy, kdy tyto údaje v registru nejsou, nebo jsou označeny jako nesprávné, případně vznikla oprávněná pochybnost o jejich správnosti. Přístup k údajům umožňuje SZR prostřednictvím Informačního systému základních registrů na základě registrace orgánu veřejné moci pro výkon agendy, a to v rozsahu registrovaných rolí.“*⁶

Reklamacce údajů obsažených v základních registrech

Pokud orgán veřejné moci zjistí chybějící či nesprávné referenční údaje, neprodleně o této skutečnosti uvědomí příslušného editora. *„Editor daný údaj označí jako zpochybnitelný a po provedení šetření o skutečném stavu údaj opraví či doplní. Uvědomění editora se provádí buď přímo v Agendovém informačním systému nebo prostřednictvím formuláře v systému CzechPoint, případně odeslaného datovou schránkou.“*⁷

Identifikátory fyzických a právnických osob – číselník ORG

„Identifikátorem u fyzické nebo právnické osoby se rozumí jednoznačný kód v rámci příslušného Agendového informačního systému nebo základního registru, ve kterém je přiřazen záznam o této osobě. Každý Agendový informační systém používá kromě vlastních identifikátorů také identifikátory pro komunikaci s Informačním systémem základních registrů:

⁶ Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

⁷ Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

- pro FO tzv. agendové identifikátory FO,
- pro PO identifikátory PO vedené v Registru osob (např. IČO).

Agendové identifikátory FO jsou neveřejné a jejich seznam vede Úřad pro ochranu osobních údajů v tzv. číselníku ORG. Každá FO má v tomto číselníku přidělen jeden tzv. zdrojový identifikátor a několik agendových identifikátorů FO. Převod mezi agendovými identifikátory FO jedné agendy na agendou identifikátor FO jiné agendy téže osoby zajišťuje úřad pouze na základě zákonného požadavku. Není tedy možné neoprávněně propojovat jednotlivé Agendové informační systémy a slučovat osobní údaje z různých agend.“⁸

Vydávání ověřených výstupů ze základních registrů

Ze základních registrů se vydávají ověřené výstupy z informačního systému veřejné správy ve smyslu zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, v platném znění. Pokud není zákonem stanoveno jinak, neveřejné údaje se poskytují pouze osobě, o níž jsou tyto údaje vedeny.⁹

„Údaje se poskytují na základě žádosti podané:

- *elektronicky pomocí formuláře podepsaného uznávaným elektronickým podpisem nebo odeslaného pomocí datové zprávy,*
- *V listinné podobě podané na kterémkoliv obecním úřadě obce s rozšířenou působností, krajském úřadě nebo MV, žádost musí být opatřena ověřeným podpisem,*
- *Osobě na kontaktním místě veřejné správy nebo na MV, osoba se musí identifikovat pomocí bezpečnostního kódu a čísla elektronicky čitelného identifikačního dokladu.*“¹⁰

Osoba, která má zřízenou datovou schránku, jsou automaticky zasílány informace o každé změně jejich referenčních údajů a jednou ročně záznam o využívání jejich údajů.

1.4.1 Registr osob

Základní registr osob je součástí základních registrů, které slouží k evidenci Právnických osob a jejich organizačních složek, podnikajících Fyzických osob, zahraničních osob a jejich organizačních složek, organizací s mezinárodním prvkem a organizačních složek státu. Správcem registru osob je Český statistický úřad.

Registr osob obsahuje základní identifikační údaje o osobách, jejich provozovnách a statutárních zástupcích.

⁸ *Směrnice starosty č. 1/2012 o aplikaci zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech na Úřadu MČ Praha 13 [online]. 2012. Dostupné z: http://www.szcr.cz/uploads/Priklad_vnitri_smernice_pilotni_projekt.pdf, str. 3*

⁹ Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

¹⁰ Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

Subjekty údajů vedených v Registru osob:¹¹

- právnická osoby,
- organizační složka právnické osoby,
- organizační složka státu,
- podnikající fyzická osoba,
- zahraniční osoba a organizační složka zahraniční osoby,
- organizace s mezinárodním prvkem, pokud je zapsána do evidence podle jiného právního předpisu.

Údaje o subjektech vedené v Registru obyvatel:

- *„obchodní firma nebo název nebo jméno podnikající fyzické osoby, pokud není zapsána v obchodním rejstříku,*
- *jméno a příjmení podnikající fyzické osoby,*
- *agendou identifikátor fyzické osoby pro agendu registru osob,*
- *datum vzniku nebo datum zápisu do evidence,*
- *datum zániku nebo datum výmazu z evidence,*
- *právní forma,*
- *záznam o zřízení datové schránky a identifikátor datové schránky, je-li tato datová schránka zpřístupněna,*
- *statutární orgán,*
- *právní stav,*
- *adresa sídla osoby nebo adresa místa podnikání fyzické osoby,*
- *datum zahájení, příp. ukončení provozování činnosti v provozovně,*
- *adresa místa provozovny,*
- *adresa místa pobytu v ČR, popřípadě bydliště v zahraničí podnikající fyzické osoby,*

*provozní údaje Základní registr osob je součástí základních registrů, které slouží k evidenci PO a jejich organizačních složek, podnikajících FO, zahraničních osob a jejich organizačních složek, organizacím s mezinárodním prvkem a organizačních složek státu. Správcem registru osob je Český statistický úřad.*¹²

Registr osob využívají všechny orgány veřejné správy, které mají oprávnění z Registru práv a povinností. Editoři provádí veškeré záznamy do Registru osob a přidělují osobám IČO,

¹¹ Směrnice starosty č. 1/2012 o aplikaci zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech na Úřadu MČ Praha 13 [online]. 2012. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/uploads/Priklad_vnitri_smernice_pilotni_projekt.pdf, str. 5

¹² Registr obyvatel. Správa základních registrů [online]. 2014. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-obyvatel>

zapisují a aktualizují příslušné referenční údaje. Mezi hlavní zdroje dat patří obchodní rejstřík, rejstřík živnostenského podnikání, informační systémy nebo evidence vybraných ministerstev a ústřední orgány státní správy, profesní komory, obce, kraje nebo veterinární správa.

„Editory registru osob jsou agendová místa, která vedou evidenci osob nebo udělují povolení k podnikání. Identifikační číslo osoby a identifikační číslo provozovny přiděluje správce registru, který zároveň zajišťuje zveřejnění seznamu všech agendových míst.

Identifikátory a referenční údaje, s výjimkou osobních údajů, jsou veřejně přístupné prostřednictvím k tomu určených agend.“¹³

1.4.2 Registr obyvatel

„V registru obyvatel jsou vedeny referenční údaje o fyzických osobách. Jedná se o občany ČR a EU, cizince s povolením pobytu v ČR a cizince, kterým byla na území ČR udělena mezinárodní ochrana formou azylu nebo doplňkové ochrany.“¹⁴

Subjekty údajů vedených v Registru obyvatel:¹⁵

- státní občané České republiky,
- cizinci, kterým bylo vydáno povolení k trvalému pobytu nebo povolení k přechodnému pobytu na dobu delší než 90 dnů,
- občané jiných členských států Evropské unie, občané státu, které jsou vázány mezinárodní smlouvou sjednanou s Evropským společenstvím a občané státu, které jsou vázány smlouvou o Evropském hospodářském prostoru, kteří na území České republiky hodlají přechodně pobývat po dobu delší než 3 měsíce,
- cizinci, kterým byla na území České republiky udělena mezinárodní ochrana formou azylu nebo doplňkové ochrany,
- jiné fyzické osoby, u nichž jiný právní předpis vyžaduje agendou identifikátor fyzické osoby a stanoví, že tyto fyzické osoby budou vedeny v Registru obyvatel.

Správce Základního registru obyvatel je Ministerstvo vnitra. Registr obyvatel je hlavním zdrojem údajů o fyzických osobách. O těchto osobách se vedou referenční údaje, a to:

¹³ Směrnice starosty č. 1/2012 o aplikaci zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech na Úřadu MČ Praha 13 [online]. 2012. Dostupné z: http://www.szcr.cz/uploads/Priklad_vnitri_smernice_pilotni_projekt.pdf, str. 4

¹⁴ Registr obyvatel Správa základních registrů [online]. 2014. Dostupné z: <http://www.szcr.cz/registr-obyvatel>.

¹⁵ Směrnice starosty č. 1/2012 o aplikaci zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech na Úřadu MČ Praha 13 [online]. ©2012 [cit. 2014-03-29]. Dostupné z: http://www.szcr.cz/uploads/Priklad_vnitri_smernice_pilotni_projekt.pdf, str. 4

- „jméno, příjmení,
- odkaz do Registru územní identifikace na adresu místa pobytu, příp. na adresu pro doručování,
- datum narození a úmrtí,
- datum nabytí právní moci rozhodnutí soudu o prohlášení za mrtvého a den, který je v rozhodnutí uveden jako den smrti,
- odkaz do Registru územní identifikace na místo a okres narození a úmrtí; popřípadě stát narození a úmrtí,
- státní občanství,
- čísla elektronicky čitelných identifikačních dokladů,
- údaje o tom, zda má osoba zpřístupněnou datovou schránku.¹⁶

Referenční údaj je údaj, který je vedený v základních registrech a za který stát garantuje, že je aktuální a správný. Každá změna referenčních údajů se promítne ve všech ostatních agendách veřejné správy.

„Editorem údajů je Ministerstvo vnitra, které zapisuje údaje prostřednictvím agendového informačního systému evidence obyvatel, agendového informačního systému občanských průkazů nebo agendového informačního systému cestovních dokladů. Údaje o cizincích zapisuje Policie ČR.“

Údaje subjektu údajů se uchovávají po dobu 3 let od smrti subjektu nebo po dobu 15 let od poslední aktualizace alespoň jednoho údaje o subjektu. Po této době se údaje likvidují s výjimkou provozních údajů, které se uchovávají pod dobu dalších 10 let.“¹⁷

Přínosy pro občany při kontaktu s veřejnou správou:

- větší komfort a kvalita poskytovaných služeb,
- méně času stráveného na úřadech,
- vyšší úroveň ochrany jejich osobních údajů,
- zkrácení procesu vyřízení žádosti,
- občanovi, který má zřízenou datovou schránku, bude bezplatně zasílán výpis při každé provedené změně referenčních údajů.

Přínosy pro úředníky:

- usnadnění jejich činnosti v souvislosti se získáváním a ověřováním údajů občanů,
- zajištění správnosti osobních údajů o občanech,

¹⁶ Registr obyvatel. *Správa základních registrů* [online]. 2014. Dostupné z: <http://www.szcr.cz/registr-obyvatel>

¹⁷ Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

- nebude docházet k duplicitám,
- bude zajištěna jedinečnost referenčních údajů v Registru obyvatel.

1.4.3 Registr práv a povinností

Registr práv a povinností slouží jako zdroj údajů pro informační systémy základních registrů při řízení přístupu uživatelů k údajům v jednotlivých registrech a agendových informačních systémech. Kdykoliv se někdo pokusí získat z registrů nějaký údaj, nebo provést změnu, bude systém posuzovat, zda to bude oprávněné a jestli má na to ze zákona právo. Správcem Registru práv a povinností je Ministerstvo vnitra.

V Registru práv a povinností jsou uchovávány záznamy, tzv. digitální stopy, což jsou referenční údaje o právech a povinnostech vedených jako referenční v ostatních základních registrech. Občan má díky tomu možnost se dozvědět, kdo, kdy a za jakým účelem byla data změněná nebo upravená. Všichni, kteří mají zřízenou datovou schránku, dostanou automaticky jednou ročně výpis. Ti, kteří datovou schránku nemají, obdrží výpis na požádání na Czech POINTu.

Obsah registru:¹⁸

- referenční údaje o agendách orgánu veřejné moci, a to včetně údajů o oprávněních přístupu k datům vedených v základních registrech a seznamu názvů agend a jejich číselných kódů,
- referenční údaje o právech a povinnostech fyzických a právnických osob a právech a povinnostech k věcem, pokud jsou údaje o těchto osobách a věcech vedeny v základních registrech, a to včetně údajů o rozhodnutích orgánů veřejné moci, na jejichž základě dochází ke změně referenčního údaje v základním registru.

V Registru práv a povinností jsou vedeny referenční údaje o agendách orgánu veřejné moci a o právech a povinnostech osob. V referenčních údajích o agendách veřejné moci je uvedeno:

- název a kód agendy,
- číslo a název právního předpisu,
- výčet a popis činností,
- výčet orgánů veřejné moci, které agendu vykonávají,

¹⁸ *Směrnice starosty č. 1/2012 o aplikaci zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech na Úřadu MČ Praha 13* [online]. ©2012 [cit. 2014-03-29]. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/uploads/Priklad_vnitri_smernice_pilotni_projekt.pdf, str. 7

- název ústředního orgánu, který agendu registroval,
- výčet rolí a jejich oprávnění k údajům v základním registru,
- číslo a název právního předpisu a označení jeho ustanovení, na jehož základě je orgán veřejné moci oprávněn k přístupu k údajům vedených v základním registru nebo v agendovém informačním systému jiného správce.

V referenčních údajích o právech a povinnostech osob je uvedeno:

- údaje o rozhodnutí:
 - název orgánu veřejné moci, který rozhodnutí vydal,
 - číslo a název právního předpisu a označení jeho ustanovení, podle kterého bylo rozhodnutí vydáno,
 - dotčený subjekt z Registru obyvatel nebo z Registru osob,
 - dotčený objekt z registru územní identifikace adres a nemovitostí,
 - název a kód agendy, při jejímž výkonu bylo rozhodnutí vydáno,
 - vymezení práva nebo povinnosti, které subjektu vznikly,
 - datum nabytí právní moci,
 - označení rolí, jejichž nositelé mají podle jiného právního předpisu přístup k referenčním údajům o vydaném rozhodnutí,
- údaje o určitém právu nebo povinnosti osoby, pokud jiný právní předpis stanoví, že se o nich vedou údaje v registru podle tohoto zákona.

Údaje o agendách vede Ministerstvo vnitra a to na základě údajů, které získává od Ústředních státních orgánů prostřednictvím procesu registrace agendy. Údaje o rozhodnutích a dalších právech a povinnostech zapisují příslušné orgány veřejné moci. Tyto údaje o agendách jsou veřejným seznamem. K údajům o právech a povinnostech mají přístup příslušné orgány veřejné moci.

1.4.4 Registr územní identifikace adres a nemovitostí

„, Registr územní identifikace, adres a nemovitostí slouží k evidenci údajů o územních prvcích, údajů o územně evidenčních jednotkách, adres, územní identifikace a údajů o účelových územních prvcích. Jednotlivé prvky jsou zobrazovány na mapách státního mapového díla a digitálních mapách veřejné správy.“ správcem Registru územní identifikace a nemovitostí je Český úřad zeměměřický a katastrální. Územním prvkem se rozumí území ohraničené hranicí, adresní místo nebo stavební objekt, jehož lokalizačním údajem je definiční bod a hranice. Územně evidenční jednotkou se rozumí jednotka sloužící pro evidenci územních

prvků stejného druhu, které nemají hranici. Lokalizačním údajem je definiční bod a definiční čára. ¹⁹

Registr územní identifikace adres a nemovitostí zprostředkovává údaje o vlastnictví z informačního systému katastru nemovitostí. Tento registr vede také nereferenční údaje, což jsou technickoekonomické atributy budov. Technickoekonomický atribut je např. počet podlaží, výměry, připojení na plyn, kanalizaci, způsob vytápění apod. Součástí projektu je veřejný dálkový přístup, který slouží zdarma veřejnosti k nahlížení do dat v Registru územní identifikace adres a nemovitostí.

Referenční údaje vedené v Registru územní identifikace, adres a nemovitostí:

- území státu,
- katastr, parcela, nemovitost,
- kraje, obce, části obcí
- ulice, číslo popisné, číslo orientační,
- region soudržnosti,
- vyšší územní samosprávné celky,
- kraj,
- okres,
- správní obvod obce s rozšířenou působností a obce s pověřeným obecním úřadem,
- územní obce,
- vojenský újezd,
- správní obvod v hlavním městě Praze,
- městský obvod a městská část ve statutárních městech a v hlavním městě Praze,
- základní sídelní jednotka,
- katastrální území,
- stavební objekt,
- adresní místo,
- pozemek v podobě parcely.

¹⁹ Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

Údaje o objektech vedené v Registru územní identifikace adres a nemovitostí:²⁰

- o každém územním prvku nebo evidenční jednotce se vedou: identifikační údaje (kód, název), lokalizační údaje a údaje o vazbách na jiné prvky či jednotky
 - pro pozemky jsou identifikačními údaji: katastrální území a parcelní číslo,
 - pro stavební objekt jsou identifikačními údaji: identifikační údaj pozemku, číslo popisné nebo evidenční, část obce,
 - o adresním místě se vedou údaje o adrese a identifikační údaj o čísle orientačním v ulici, pokud je přiděleno,
- doplňující údaje (např. u obce znak, vlajka),
- další údaje o stavebním objektu: typ stavebního objektu, způsob jeho využití, typ a způsob jeho ochrany a technickoekonomické atributy (např. zastavěná plocha, počet bytu, přípojky apod.)
- další údaje o pozemku: druh a způsob využití, typ a způsob jeho ochrany, technickoekonomické atributy – výměra parcely, údaj o bonitovaných půdně ekologických jednotkách k parcele.

Územní prvky z registru územní identifikace jsou zobrazovány nad mapami státního mapového díla nebo nad digitální mapou veřejné správy, která je vytvořena propojením katastrální mapy, ortofotomapy, popřípadě též technické mapy obce nebo města, pokud je vedena.

Většinu údajů do Registru územní identifikace adres a nemovitostí zapisuje jeho správce – ČÚZK, a to prostřednictvím informačního systému územní identifikace, nebo prostřednictvím informačního systému katastru nemovitostí. Údaje o stavebním objektu zapisuje příslušný stavební úřad. Pokud se jedná o stavební objekt, který nevyžaduje stavební povolení ani ohlášení stavebnímu úřadu, je editorem příslušná obec. Údaje o sídelních jednotkách zapisuje ČSÚ, názvy ulic zapisují obce.

Registr územní identifikace je veřejně přístupný způsobem umožňujícím dálkový přístup, zprostředkovává i veřejné údaje o vlastnících z katastru nemovitostí.

²⁰ Směrnice starosty č. 1/2012 o aplikaci zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech na Úřadu MČ Praha 13 [online]. 2012. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/uploads/Příklad_vnitri_smernice_pilotni_projekt.pdf, str. 6

Poskytování údajů z registru územní identifikace²¹

Registr územní identifikace je veřejně přístupný zástupným způsobem umožňujícím dálkový přístup. Údaje z registru se poskytují v elektronické podobě. Na nosičích dat se poskytují za úplaty, nejedná-li se o údaje pro tvorbu územně analytických podkladů. Vydávání výpisů, včetně ověřených výstupů z registru územní identifikace podle jiného právního předpisu tím není dotčeno. Záznamy o využívání registru územní identifikace a informačního systému územní identifikace neposkytují. Registr zprostředkovává z katastru nemovitostí údaje o vlastníkovi pozemku nebo v katastru nemovitosti evidovaného stavebního objektu, které jsou veřejné.

1.5 Služby poskytované k základním registrům

Podkapitola je rozdělena na dvě části a to na přehled poskytovaných služeb k základním registrům a na statistiku služeb poskytovaných k základním registrům. Zde je možné zjistit, kolik výstupů ze základních registrů bylo vydaných v jednotlivých měsících a kolik se jich od doby vzniku celkem vydalo a o který základní registr je nejvyšší zájem.

1.5.1 Přehled poskytovaných služeb k základním registrům

K základním registrům jsou na kontaktních místech veřejné správy poskytovány následující služby Czech POINT:

- a) výpis údajů z registru obyvatel (ZR01),
- b) výpis údajů z registru osob (ZR02),
- c) veřejný výpis údajů z registru osob (ZR03),
- d) výpis o využití údajů z registru obyvatel (ZR05),
- e) výpis o využití údajů z registru osob (ZR06),
- f) žádost o změnu údajů v registru obyvatel (ZR08),
- g) žádost o změnu údajů v registru osob (ZR09),
- h) žádost o poskytnutí údajů třetí osobě (ZR10).

V obrázku 3 je obrazovka formulářů Czech POINT k jednotlivým službám poskytovaným k základním registrům. Prostřednictvím těchto formulářů pracovník kontaktního místa komunikuje s příslušným základním registrem. Ve sloupci „Šablona“ je uveden název formuláře, který je shodný s názvem služby. Sloupec „Verze“ a „Popisek“ jsou určeny pro interní potřebu řešitelů formulářů Czech POINT.

²¹ Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

Obrázek 3: Tabulka formulářů Czech POINT

Šablona	Verze	Popisek	Dostupnost	
Výpis údajů z registru obyvatel	1.10	ZR01	●	Stáhnout
Výpis údajů z registru osob	1.10	ZR02	●	Stáhnout
Veřejný výpis údajů z registru osob	1.10	ZR03	●	Stáhnout
Výpis o využití údajů z registru obyvatel	1.10	ZR05	●	Stáhnout
Výpis o využití údajů z registru osob	1.11	ZR06	●	Stáhnout
Žádost o změnu údajů v registru obyvatel	1.13	ZR08	●	Stáhnout
Žádost o změnu údajů v registru osob	1.12	ZR09	●	Stáhnout
Žádost o poskytnutí údajů třetí osobě	1.12	ZR10	●	Stáhnout

Celkem: 8

živ. podpora: 222 13 13 13 (8:00 - 18:00) nebo helpdesk@czechpoint.cz Lokální administrátoři Verze 2.3.8

Zdroj: Interní materiál ČP

1.5.2 Statistika služeb poskytnutých k základním registrům

Služby k základním registrům se poskytují od července 2012. K březnu 2014 se vydalo celkem 12 345 výstupů a jejich počet neustále roste (viz. Tabulka 1).

Tabulka 1: Počet vydaných výstupů v jednotlivých měsících

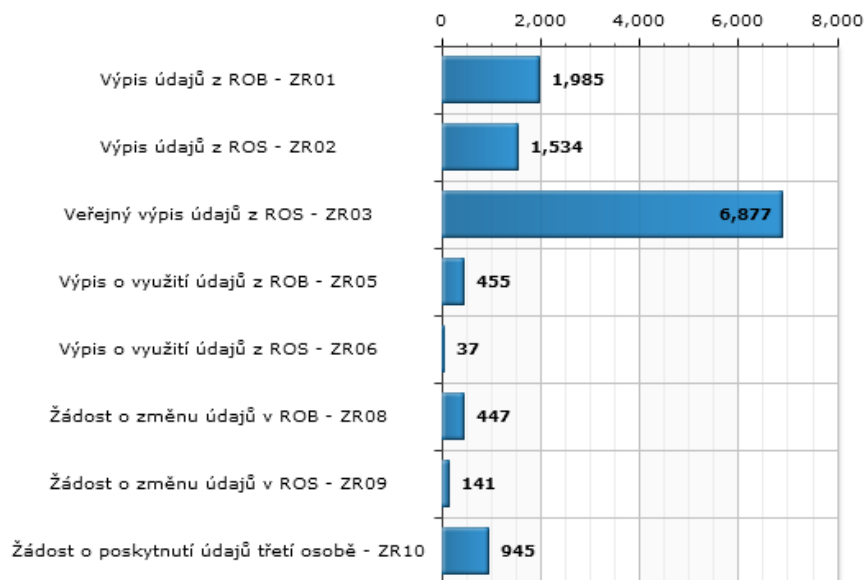
Datum	7/2012	8/2012	9/2012	10/2012	11/2012	12/2012	1/2013
Počet	540	236	234	373	555	316	704
Datum	2/2013	3/2013	4/2013	5/2013	6/2013	7/2013	8/2013
Počet	835	1 015	790	533	437	497	489
Datum	9/2013	10/2013	11/2013	12/2013	1/2014	2/2014	3/2014
Počet	641	746	666	618	732	663	725

Zdroj: Czech POINT

Na následujícím obrázku je znázorněn počet jednotlivých výstupů (viz Obrázek 4). Z obrázku je zřejmé, že nejvyšší zájem je o veřejný výpis údajů z Registru osob, kterých se vydalo 6 877. Za veřejný výpis z registrů osob se považuje ten, u kterého může být žadatelem fyzická osoba, která předloží doklad totožnosti, ale neověřuje se u ní, zda je oprávněna jednat za osobu, které se požadované údaje týkají. Naopak je tomu u výpisu o využití údajů z registru osob, kterých se za celou dobu vydalo pouhých 37. Výpis o využití údajů z registru osob obsahuje data o využívání údajů z registru osob, to znamená, že ukazuje to, kdo, kdy a za jakým účelem na údaje v registru nahlížel. U tohoto výpisu si žadatel zvolí

období, za které období výpis požaduje. Celkově lze říci, že zákazníci využívají převážně výpisy údajů jak z registru osob, tak z registru obyvatel.

Obrázek 4: Počet vydaných výstupů z jednotlivých registrů



Zdroj: Czech POINT

Shrnutí

Cílem této kapitoly byla charakteristika služeb poskytovaných v rámci systému Czech POINT. Mezi základní registry patří Registr obyvatel, Registr osob, Registr územní identifikace adres a nemovitostí a Registr práv a povinností. Prostřednictvím systému Czech POINT je však možné požádat pouze o Registr osob a Registr obyvatel. O základní registry je možné si požádat prostřednictvím osobně prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy nebo samostatně přes CzechPOINT@home, kde si žadatel data zadává samostatně.

2 ANALÝZA SLUŽEB V RÁMCI SYSTÉMU CZECH POINT Z POHLEDU ZÁKAZNÍKŮ

Tato kapitola je zaměřená na analýzu služeb k základním registrům z pohledu zákazníků. Kapitola je rozdělena na tři části. První část je zaměřená na popis metody postupů při vytváření služby. Ta byla zvolena proto, aby bylo žadatelům zřejmé, že zažádání a vytváření této služby není složité ani zdlouhavé, ba naopak jim může ušetřit čas strávený na úřadech. Druhá část už je zaměřená na dotazníkové šetření. Dotazníkové šetření je zaměřeno na to, jak jsou základní registry využívány, k čemu je v praktickém životě mohou žadatelé využívat a zda vůbec základní registry obsahují vše, co je potřeba. V poslední části je vyobrazená SWOT analýza.

2.1 Popis metody postupů při vytváření služby (ROB)

Při posuzování, na které služby se s ohledem na rozsah práce zaměřit, jsem vycházela z následujících předpokladů:

- a) jedná se o služby poskytované občanům,
- b) jedná se o služby, které by mi nejvíce usnadnily život při kontaktu s úřady.

Z obrázku 4 je zřejmé, že Registr osob se dostává podnikatelům více do podvědomí než běžným občanům Registr obyvatel. Proto bych se ráda zaměřila na následující služby:

- a) Výpis údajů z registru obyvatel,
- b) Žádost o změnu údajů v registru obyvatel,
- c) Žádost o poskytnutí údajů třetí osobě,

2.1.1 *Žádost o výpis údajů z registru obyvatel*

V první řadě, když občan požaduje výpis z Registru obyvatel, musí si o tento výpis zažádat. Požádat si může např. na kterékoliv pobočce České pošty, s.p., kde je k dispozici kontaktní místo Czech POINT. Služba se poskytuje výhradně žadateli, nebo osobám, které doloží oprávnění o službu požádat. To je např. zmocnění. Zmocnění se musí dokládat úředně ověřenou plnou mocí. O službu může požádat také rodič místo svého dítěte případně opatrovník. Ten ale tuto skutečnost musí také doložit např. rodným listem, rozhodnutím soudu apod. (těmito doklady se dokládá vztah mezi žadatelem a osobou, které se služba poskytuje). Každý, kdo si jde podat žádost, musí předložit doklad totožnosti (občanský průkaz, nebo cestovní pas). Žadatel si sám může zvolit, zda chce ve výpisu údajů uvést všechny referenční údaje k jeho osobě nebo pouze jim zvolené údaje (viz příloha č. 1).

Obsluha kontaktního místa vytvoří žádost. Žadatel žádost zkontroluje a podepíše. Poté obsluha zažádá o Výpis z registru obyvatel a výpis vytiskne. Vzor Výpisu z registru obyvatel je znázorněn v příloze č. 2.

Zápis údajů

Obrázek 5: Seznam referenčních údajů vedených v Registru obyvatel

Položka referenčního údaje:	
1.	
<input type="checkbox"/>	Příjmení
<input checked="" type="checkbox"/>	Jméno, popřípadě jména
<input type="checkbox"/>	Adresa místa pobytu
<input type="checkbox"/>	Doručovací adresa
<input type="checkbox"/>	Datum narození
<input type="checkbox"/>	Místo a okres (stát) narození
<input type="checkbox"/>	Datum úmrtí
<input type="checkbox"/>	Místo a okres (stát) úmrtí
<input type="checkbox"/>	Státní občanství, popřípadě více státních občanství
<input type="checkbox"/>	Číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu (občanský průkaz)
<input type="checkbox"/>	Číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu (cestovní pas)
<input type="checkbox"/>	Záznam o zřízení datové schránky a identifikátor datové schránky

Zdroj: interní materiál ČP

Na obrázku č. 5 je možnost vidět přehled veškerých referenčních údajů vedených v Registru obyvatel. Mezi tyto údaje patří:

- příjmení,
- jméno, popřípadě jména,
- adresa místa pobytu,
- doručovací adresa,
- datum narození,
- místo a okres (stát) narození,
- datum úmrtí,
- místo a okres (stát) úmrtí,
- státní občanství, popřípadě více státních občanství,
- číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu (občanský průkaz),
- číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu (cestovní pas),
- záznam o zřízení datové schránky a identifikátor datové schránky.

2.1.2 Žádost o změnu údajů při zjištění nesouladu v registru obyvatel

Postup při žádosti o změnu referenčního údaje nebo referenčních údajů je podobný jako při postupu o vydání výpisu údajů z registru. Obsluha kontaktního místa vytvoří Žádost o změnu údajů při zjištění nesouladu (viz příloha č. 3). Žadatelem může být osoba, o níž jsou údaje v registru vedeny, případně její zákonný zástupce či zmocněnec. Žádost umožňuje

požádat o změnu referenčních údajů, když jsou údaje v nesouladu se skutečným stavem. Podáním žádost však nejsou automaticky změněny údaje, ale je pouze zahájeno správní řízení, které rozhodne o tom, zda požadovaná změna bude provedena či nikoliv.

Obsluha kontaktního místa vytvoří dle požadavku žadatele žádost. Žadatel žádost zkontroluje a podepíše. Poté obsluha žádost elektronicky odešle a vytiskne potvrzení o předání žádosti o změnu údajů při zjištění nesouladu, které vydá žadateli (viz příloha č. 4).

2.1.3 Žádost o poskytnutí údajů třetí osobě

Žádost umožňuje požádat o poskytnutí údajů z Registru obyvatel třetí osobě nebo tuto možnost zpětně odvolat. Díky této žádosti budou referenční údaje v rozsahu, který si vymezí sám žadatel poskytnutá jiné fyzické nebo právnické osobě do jejich datové schránky. Žadatelem může být opět osoba, o níž jsou údaje vedené, nebo její zákonný zástupce případně zmocněnec.

Obsluha kontaktního místa vytvoří dle požadavku žadatele žádost. Žadatel žádost zkontroluje a podepíše. Poté obsluha žádost elektronicky odešle a vytiskne potvrzení o předání žádosti o poskytnutí údajů třetí osobě (viz příloha č. 5).

V žádosti musí být uvedeny, jaké referenční údaje mají být straně poskytnuty, zda všechny nebo pouze část a identifikace třetí osoby jako je název firmy nebo právnické osoby, identifikační číslo právnické osoby a identifikátor datové schránky (viz příloha č. 6).

Shrnutí

Žádosti vytváří obsluha kontaktního místa ve formulářích Czech POINT. Žadatel vytištěnou žádost zkontroluje a podepíše. Pracovník žádost elektronicky odesílá k vyřízení. Poté vytiskne v závislosti na požadované službě výpis nebo potvrzení. Celý tento postup může trvat cca 5 – 10 min. Záleží na formulaci požadavku žadatelem, zručnosti obsluhy kontaktního místa a na fungování elektronických systémů, které zajišťují přenosy a vyřízení požadavků.

2.2 Dotazníkové šetření

Pro určení celkové spokojenosti a využití služeb k Základním registrům jsem zvolila dotazníkové šetření. Cílem dotazníkového šetření je určit, jak zákazníci jednotlivé služby využívají včetně účelu využití. Pro výsledek šetření není podstatné, zda služby byly poskytnuty na kontaktních místech nebo prostřednictvím CzechPOINT@home nebo o jaké služby je nejvyšší zájem.

Údaje o množství poskytovaných služeb k základním registrům jsou uveřejněné na internetových stránkách Czech POINT. Údaje jsou aktualizované každý pracovní den. Zveřejňovány jsou údaje nejen o službách k základním registrům, ale o všech službách poskytovaných v rámci systému Czech POINT. Zákazník zjistí, kolik jednotlivých služeb bylo celkem poskytnuto, nebo kolikrát o jednotlivé služby bylo daný měsíc zájem nebo naopak, kde se o tyto služby nejčastěji žádá.

Dotazníkové šetření jsem uskutečňovala různými způsoby, a to buď osobním dotazováním, rozesíláním e-mailů, nebo pomocí internetového portálu „Vyplňto.cz“. E-mailové zprávy byly rozesílány převážně osobám, které nejsou zapsané v obchodním rejstříku, nebo v živnostenském rejstříku (což jsou např. advokáti) a dále osobám, které jsou zapsané v obchodním rejstříku nebo v živnostenském rejstříku. Těchto osob se hlavně týká registr osob. Při osobním dotazování nebylo předem jasné, zda je respondent běžnou fyzickou osobou (nepodnikající), jako je např. občan ČR, cizinec s povolením k pobytu anebo cizinec, kterému byl na území ČR povolen azyl, nebo podnikající osobou. Podnikající osobou může být např. právnická osoba, osoba samostatně výdělečně činná, fyzická osoba podnikající apod. Respondenti byli dotazováni např. při čekání ve frontě na pobočkách České pošty. Bohužel v průběhu dotazníkového šetření jsem se setkala i s neochotou některých respondentů na dotazníkové šetření odpovídat. Celkem mi tedy na mé dotazníkové šetření odpovědělo 122 respondentů, kteří odpovídali celkem na 13 otázek (viz příloha č. 7). V jednotlivých tabulkách jsou uvedeny počty odpovědí na dané otázky.

V současné době může veřejnost na kontaktních místech veřejné správy využít pouze Registr osob a Registr obyvatel. Registr územní identifikace adres a nemovitostí není v rámci projektu Czech POINT plně spuštěn. Pro Registr územní identifikace adres a nemovitostí zatím nebylo zpracované technické řešení, které by poskytování služeb umožňovalo. Z tohoto důvodu jsou služby k základním registrům realizované postupně. Do Registru práv a povinností nemá běžný občan přístup, nahlížet do registru jsou oprávněni pouze příslušné orgány veřejné moci. Z těchto důvodů využívání Registrů územní identifikace adres a nemovitostí a Registru práv a povinností nejsou zahrnuty v dotazníkovém šetření.

Otázka č. 1

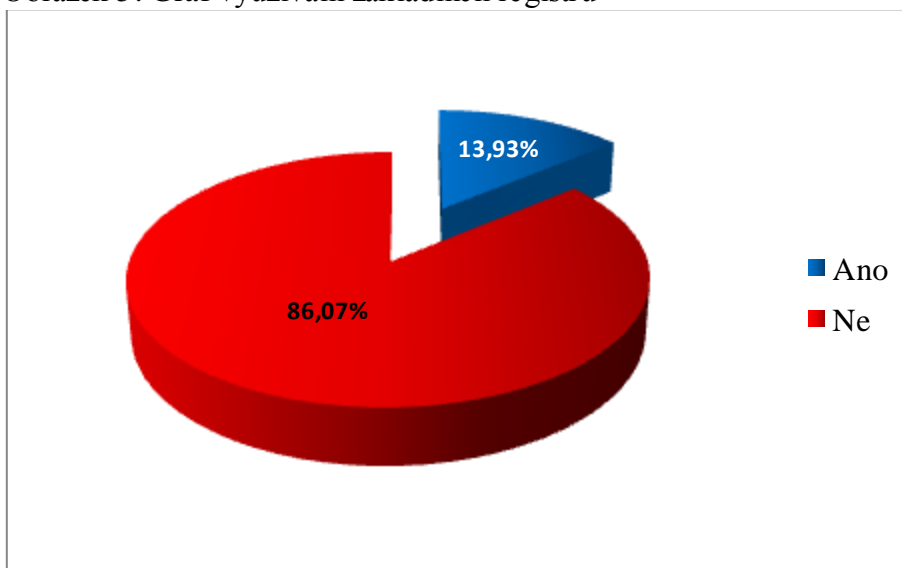
Tabulka 2: Odpovědi na využívání základních registrů

Využíváte základní registry?		
a)	Ano	17
b)	Ne	105

Zdroj: autor

První otázka byla zaměřena na to, zda respondenti dané registry využívají. Z celkového počtu 122 respondentů, kteří na dotazníkové šetření odpovídali, vypovědělo, že pouhých 17 respondentů již nějakou zkušenost se základními registry mají. V procentuálním vyjádření to znamená, že pouze 13,93 % respondentů mělo zkušenost se základními registry (viz obrázek 5).

Obrázek 5: Graf využívání základních registrů



Zdroj: autor

Otázka č. 2

Tabulka 3: Odpovědi k důvod nevyužití základních registrů

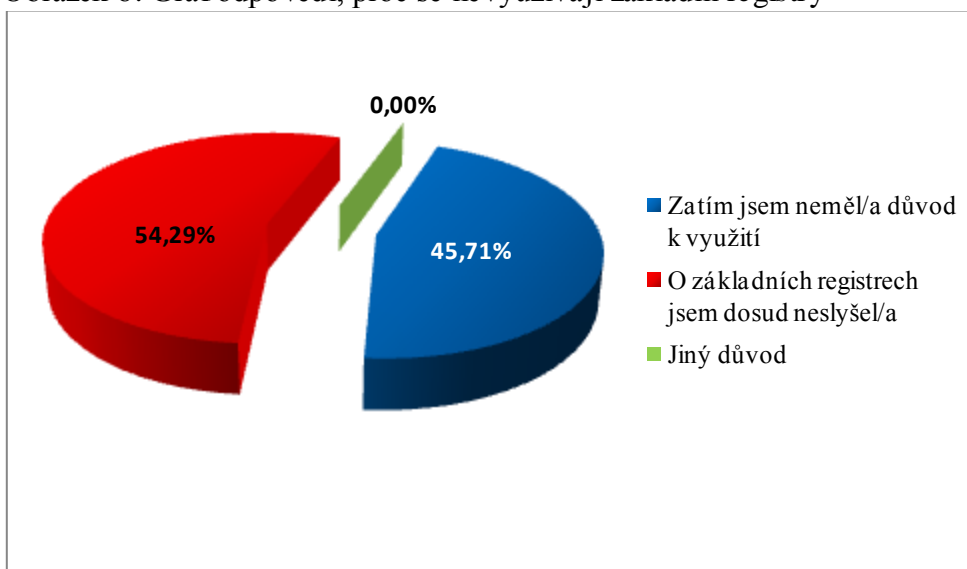
Pokud ne, proč?		
a)	Zatím jsem neměl/a důvod k využití	48
b)	O základních registrech jsem dosud neslyšel/a	57
c)	Jiný důvod	0

Zdroj: autor

Z předchozí otázky vyplývá, že 105 dotázaných respondentů se základními registry nemají žádnou zkušenost. Tato otázka se zabývá tím, z jakého důvodu respondenti žádný základní registr nevyužili. Na výběr byly 2 uzavřené otázky a jedna otevřená, na kterou mohl

respondent napsat jakýkoliv jiný důvod, proč základní registr dosud nevyužil. V této otázce byly odpovědi celkem vyrovnané. 48 respondentů odpovědělo, že zatím nemělo důvod k využití základního registru a 57 respondentů zase o základních registrech dosud neslyšelo. Žádný respondent však nevyužil možnost otevřené odpovědi. Procentuální vyjádření je znázorněné na obrázku č. 6.

Obrázek 6: Graf odpovědí, proč se nevyžívají základní registry



Zdroj: autor

Otázky č. 3

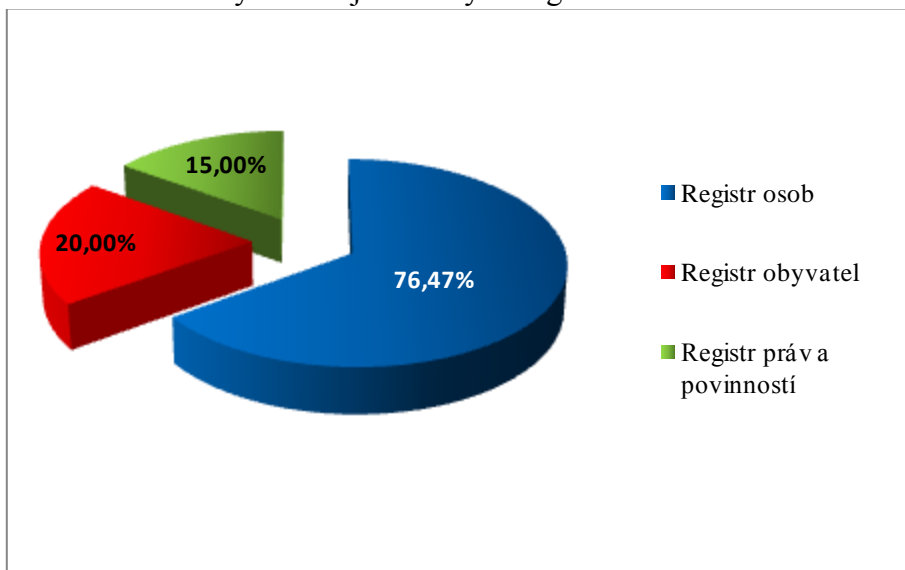
Tabulka 4: Odpovědi k otázce, který registr respondenti využili

Pokud ano, který jste využil/a?		
a)	Registr osob	13
b)	Registr obyvatel	4

Zdroj: autor

Další otázka už je zaměřená na ty, kteří již nějakou zkušenost s využíváním jednotlivých základních registrů mají. Z otázky vyplívá, že mezi nejvyužívanější základní registr patří registr osob, který využilo 76,47 % respondentů. Registru obyvatel se podle dotazovaných využívá podstatně méně. Procentuální vyjádření je znázorněné na obrázku č 7.

Obrázek 7: Graf využívání jednotlivých registrů



Zdroj: autor

Otázka č. 4

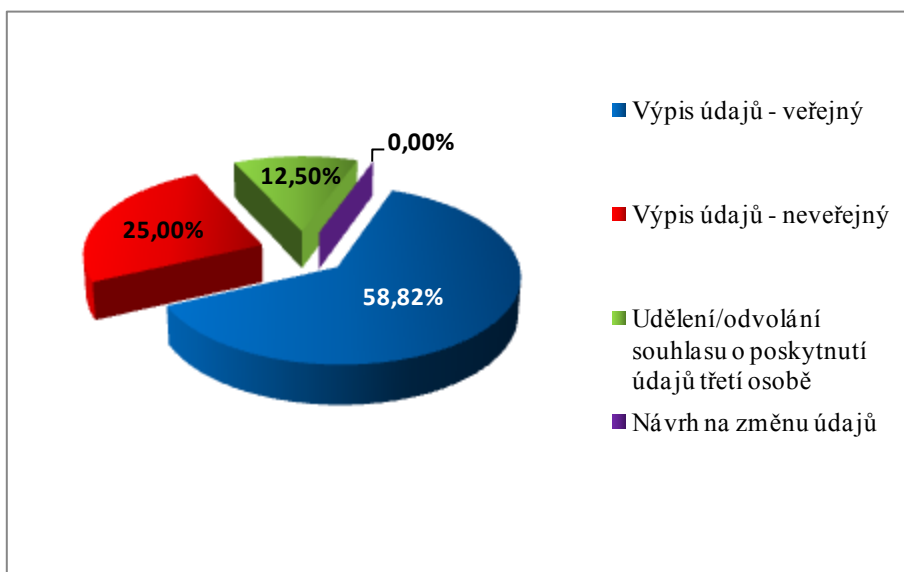
Tabulka 5: Odpovědi, o jaký výpis z registru osob si respondenti zažádali

O který výpis jste v registru osob požádal/a?		
a)	Výpis údajů – veřejný	10
b)	Výpis údajů - neveřejný	4
c)	Udělení/odvolání souhlasu o poskytnutí údajů třetí osobě	2
d)	Návrh na změnu údajů	0

Zdroj: autor

U Registru osob je možné o různé služby, které se k danému registru vztahují. Žadatel si může vybrat mezi veřejným výpisem údajů, neveřejným výpisem údajů, udělením nebo odvoláním souhlasu o poskytnutí údajů třetí osobě případně požádat o návrh na změnu údajů. Respondenti si mohli vybrat některé z těchto možností. Nejčastěji si respondenti zažádali o veřejný výpis údajů, o který si ze 13 respondentů, kteří odpověděli, že mají zkušenost s využíváním registru osob, vybralo danou možnost 10 respondentů. V procentuálním vyjádření to znamená, že téměř 59 % respondentů, kteří mají zkušenost s tímto registrem, využilo veřejný výpis údajů. Naopak je tomu u návrhu na změnu údajů. S touto službou žádný z dotazovaných respondentů doposud zkušenost neměl. Zbylé procentuální vyjádření je znázorněno na obrázku č. 8.

Obrázek 8: Graf využití jednotlivých výpisů z Registru osob



Zdroj: autor

Otázka č. 5

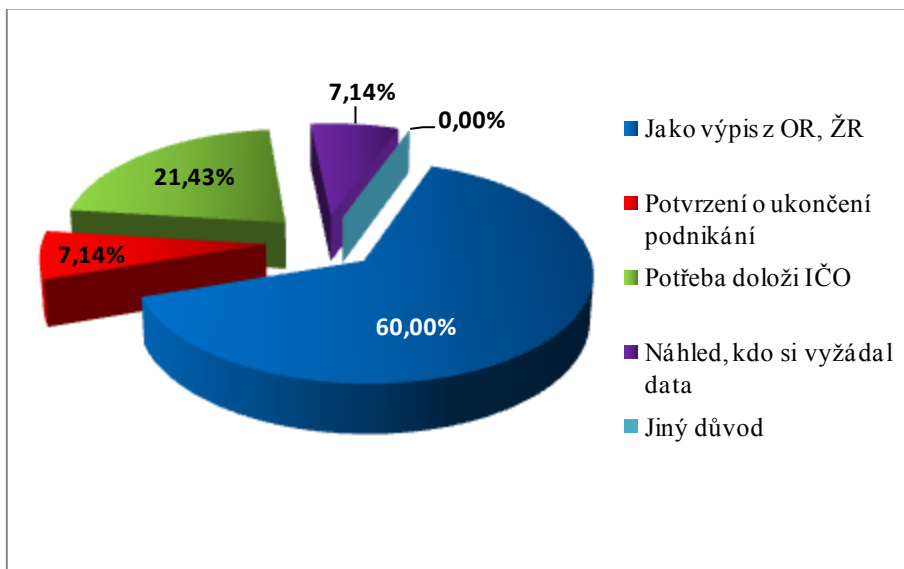
Tabulka 6: Odpovědi k otázce, k čemu Registr osob využívá

K čemu jste registr osob využil/a?	
a) Jako výpis z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku	9
b) Potvrzení o ukončení podnikání	1
c) Potřeba doložit IČO	3
d) Náhled, kdo si vyžádal data	1
e) Jiný důvod	0

Zdroj: autor

Další otázka je už zaměřená na to, k čemu respondenti využili Registr osob. Nejčastěji respondenti odpověděli, že Registr osob využili jako výpis z Obchodního nebo Živnostenského rejstříku, nebo když potřebovali doložit IČO. Pouze jeden respondent vypověděl, že registr využil jako potvrzení o ukončení podnikání. Procentuální vyjádření je znázorněné na obrázku č. 9.

Obrázek 9: Graf odpovědí, k čemu se Registr osob využívá



Zdroj: autor

Otázka č. 6

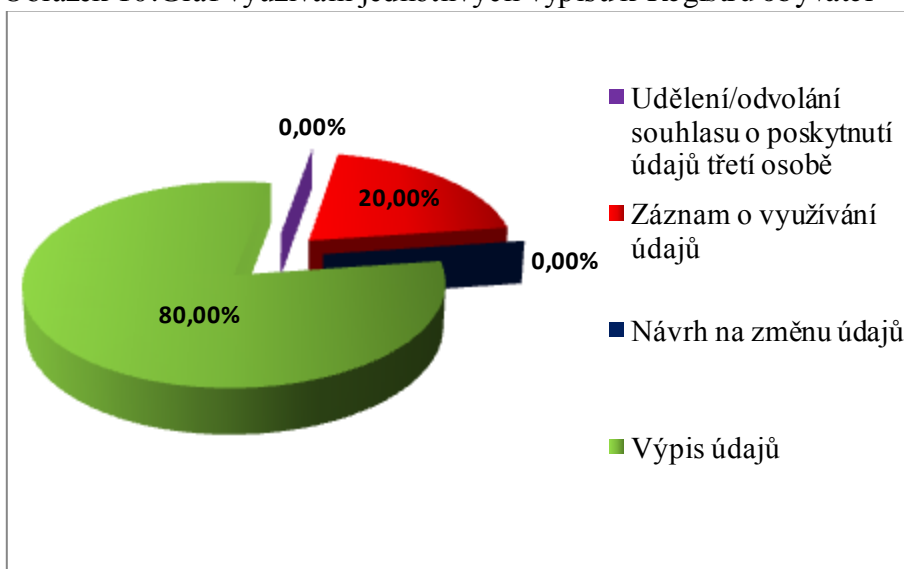
Tabulka 7: Přehled využívání jednotlivých výpisů k Registru obyvatel

O který výpis jste v registru obyvatel požádala/a?		
a)	Výpis údajů	4
b)	Záznam o využívání údajů	1
c)	Udělení/odvolání souhlasu o poskytnutí údajů třetí osobě	0
d)	Návrh na změnu údajů	0

Zdroj: autor

Následující otázka je zaměřená na Registr obyvatel. Tak jako bylo uvedené u Registru osob, o které služby si může žadatel požádat, tak i u Registru obyvatel si může zažádat o výpis údajů, záznam o využívání údajů, udělit nebo odvolat souhlas o poskytnutí údajů třetí osobě, nebo si zažádat o návrh na změnu údajů. Z těchto služeb, které registr nabízí, měli dotázaní respondenti zkušenost pouze s výpisem údajů a se záznamem o využívání údajů. Na obrázku č. 10 je znázorněné procentuální vyjádření využívání jednotlivých výpisů.

Obrázek 10: Graf využívání jednotlivých výpisů k Registru obyvatel



Zdroj: autor

Otázka č. 7

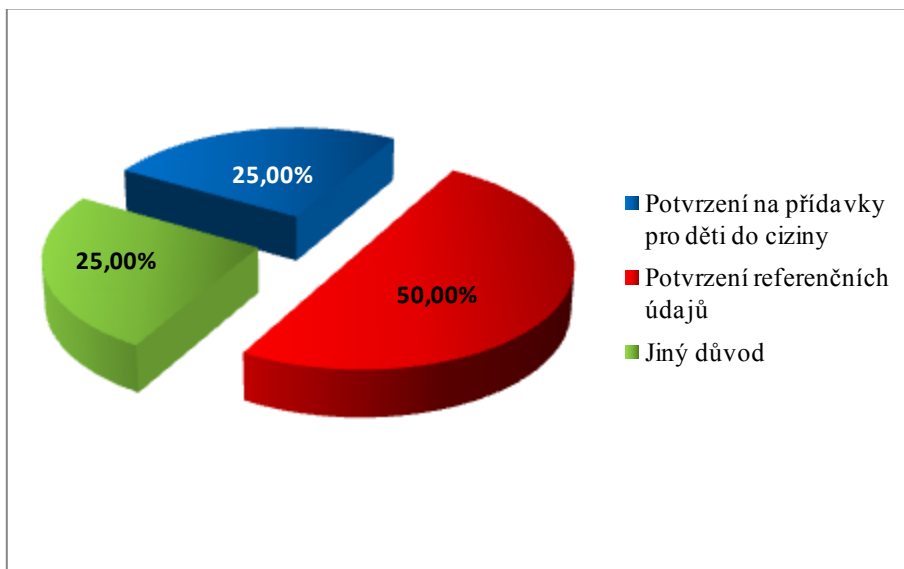
Tabulka 8: Odpovědi, k čemu se Registr obyvatel využívá

K čemu jste registr obyvatel využil/a?	
a) Potvrzení na přídavky pro děti do ciziny (např. Německo)	1
b) Potvrzení referenčních údajů	2
c) Náhled, kdo si vyžádal data	0
d) Jiný důvod	1

Zdroj: autor

Sedmá otázka je zaměřená na tom, k čemu respondenti využívají Registr obyvatel. Celkem na otázku, k čemu Registr obyvatel využili, odpověděli pouze 4 respondenti. Bylo možné vybrat ze čtyř odpovědí. Na potvrzení na přídavky pro děti do ciziny využil Registr obyvatel pouze 1 respondent, na potvrzení referenčních údajů 2 respondenti a možnost doplnit svou vlastní odpověď zvolil pouze jeden respondent, který uvedl, že Registr obyvatel využil k pracovním účelům. Z dotazovaných respondentů však nikdo nevyužil možnost, požádat o výpis, ze kterého je možné zjistit, kdo nahlédl a jejich data. Procentuální vyjádření je znázorněné na obrázku č 11.

Obrázek 11 : Graf využívání Registru obyvatel



Zdroj: autor

Otázka č. 8

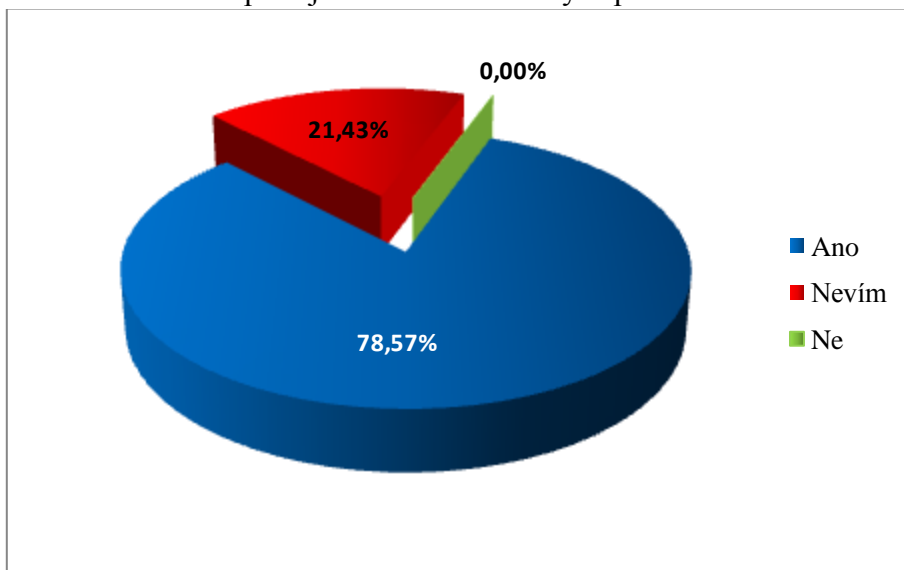
Tabulka 9: Přehled odpovědí, zda výstup obsahoval potřebné informace

Obsahoval výstup z registru vše, co jste potřeboval/a?		
a)	Ano	14
b)	Nevím	3
c)	Ne	0

Zdroj: Autor

Otázka byla zaměřená na to, jestli respondentům, kteří si o výstup z registru požádali, obsahoval potřebné informace, které požadovali. Žádný z respondentů nezvolil možnost, že by některý z výstupů neobsahoval to, co by potřeboval. Procentuální vyjádření je znázorněné na obrázku č. 12.

Obrázek 12: Graf spokojenosti s obsahem výstupů



Zdroj: autor

Otázka č. 9

Desátá otázka navazovala na předcházející 8 otázku. Pokud někdo v otázce č. 8 odpověděl, že výstup z registru neobsahoval vše, co bylo nutné, mohl v této otázce doplnit, co respondentovi ve výstupu chybělo. Tuto možnost však žádný z respondentů ne zvolil.

Otázka č. 10

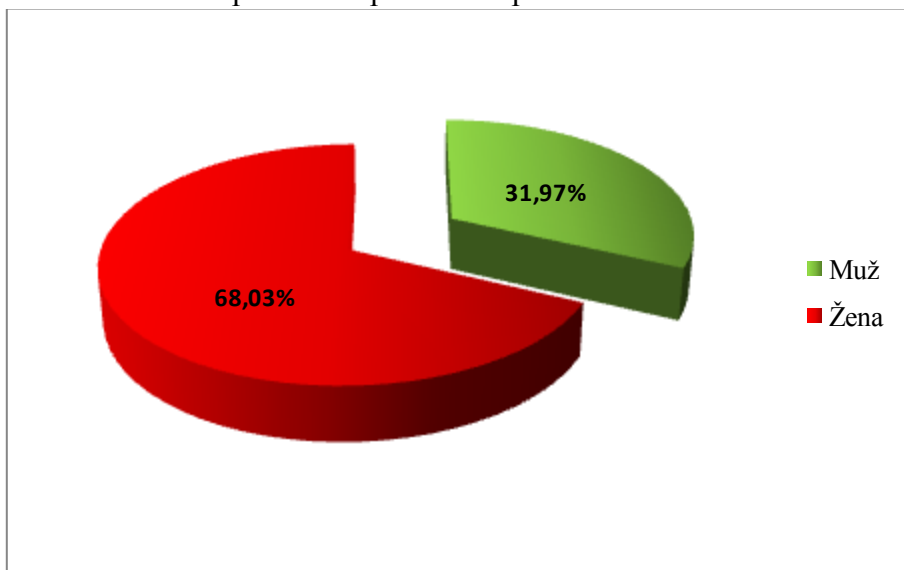
Tabulka 10: Pohlaví respondentů

Pohlaví		
a)	Muž	39
b)	Žena	83

Zdroj: autor

Následující zbylé otázky jsou zaměřené respondentů. Z této otázky nám vyplývá, že ženy byly více ochotné k vyplnění dotazníků než muži. Žen odpovědělo 84 a mužů pouze 39. Procentuální vyjádření je znázorněné na obrázku č. 13.

Obrázek 13: Graf porovnání pohlaví respondentů



Zdroj: autor

Otázka č. 11

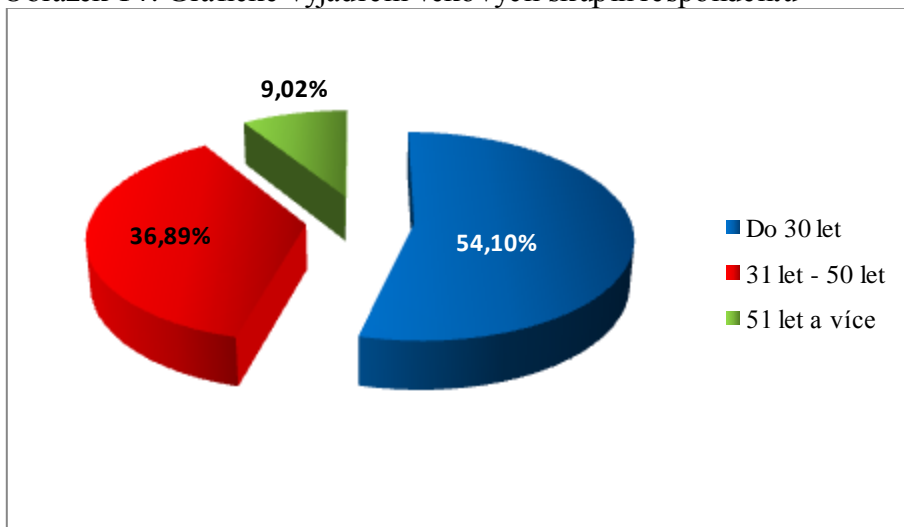
Tabulka 10: Zařazení respondentů do věkových kategorií

Věková kategorie		
a)	Do 30 let	66
b)	31 let – 50 let	45
c)	51 let a více	11

Zdroj: autor

Další otázkou zaměřená na respondenta byla věková kategorie. Respondenty jsem rozdělila do tří věkových skupin a to do 30 let, do 50 let a od 51 let a více. Nejčastěji mi na dotazník odpovědělo 66 respondentů, kteří byli ve věkové skupině do 30 let. Procentuální vyjádření je znázorněné na obrázku č. 14.

Obrázek 14: Grafické vyjádření věkových skupin respondentů



Zdroj: Autor

Otázka č. 12

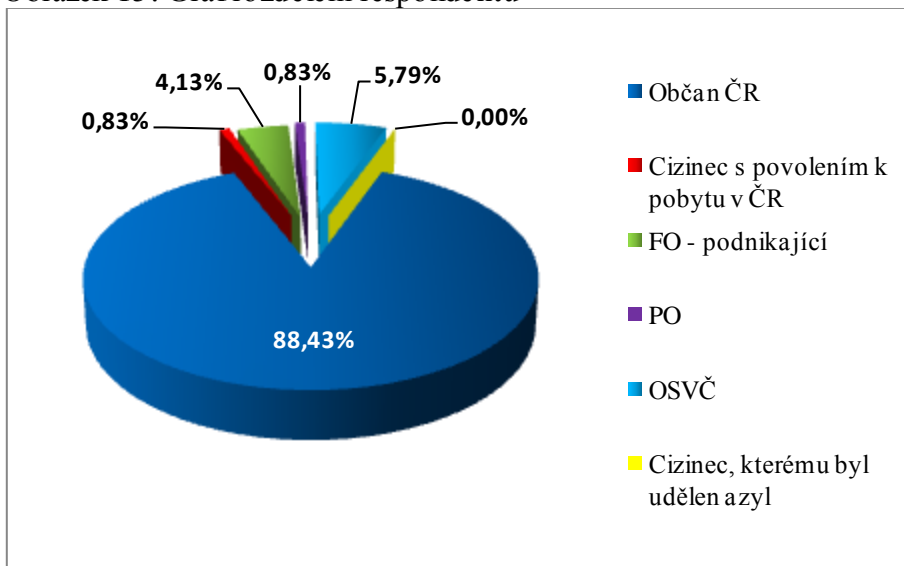
Tabulka 11: Rozdělení respondentů

Jste			
Běžná fyzická osoba:		Podnikatel	
a) Občan ČR	107	b) FO – podnikající	6
c) Cizinec s povolením k pobytu v ČR	1	d) PO	1
e) Cizinec, kterému byl udělen azyl	0	f) Osoba samostatně výdělečně činná	7

Zdroj: autor

V předposlední otázce se zjišťovalo, jakou osobou je respondent, jestli je běžnou fyzickou osobou nebo podnikatelem. Jestli byl respondent běžnou fyzickou osobou, měl na výběr ze tří možností, a to jestli byl běžným občanem ČR, cizincem s povolením k pobytu v ČR anebo cizinec, kterému byl udělen na území ČR azyl. Pokud byl respondent podnikatelem, měl na výběr opět tři možnosti. Vybíral mezi tím, zda byl fyzickou osobou podnikající, právnickou osobou nebo osobou samostatně výdělečně činnou. Nejvíce respondentů bylo běžným občanem ČR, kterých bylo celkem 107 ze 122 respondentů. Na obrázku č. 15 je znázorněn procentuální výčet respondentů.

Obrázek 15: Graf rozdělení respondentů



Zdroj: autor

Otázka č. 13

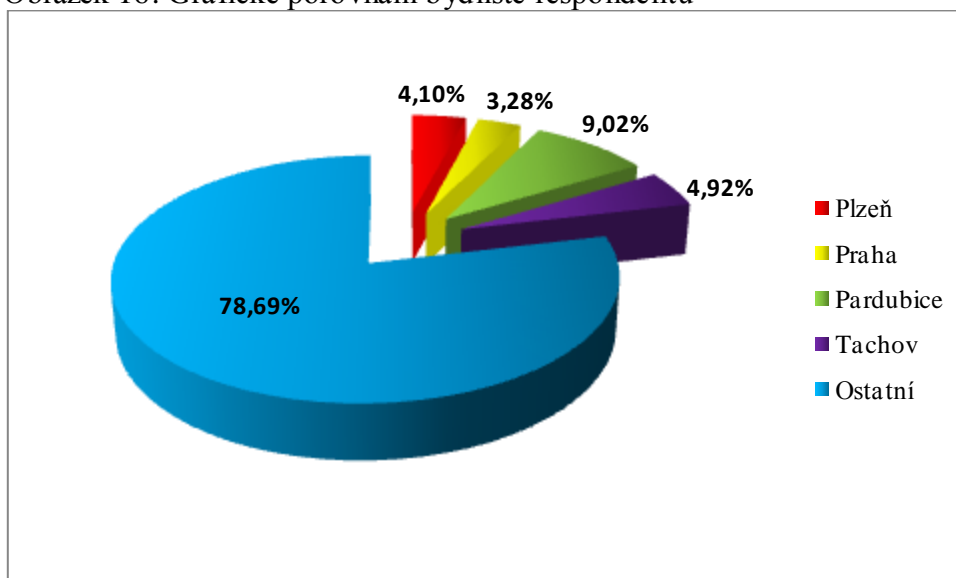
Tabulka 12: Bydliště respondentů

Bydliště		
a)	Plzeň	5
b)	Praha	4
c)	Pardubice	11
d)	Tachov	6
e)	ostatní	96

Zdroj: autor

V poslední řadě se zjišťovalo, odkud se respondent pochází. Respondenti byli téměř z celé republiky. Respondenti pocházeli, jak z větších měst jako je např. Plzeň, Praha, Pardubice, ale také z menších měst a vesnic jako je např. Halže, Tachov, Hlinsko, Bor u Tachova apod. Procentuální vyjádření je znázorněné na obrázku č. 16.

Obrázek 16: Grafické porovnání bydliště respondentů



Zdroj: autor

2.3 SWOT ANALÝZA

SWOT analýza neboli analýza silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb (viz obrázek č. 17). Cílem SWOT analýzy je identifikovat to, do jaké míry jsou současné strategie firmy a její specifická silná a slabá místa relevantní a schopná se vyrovnat se změnami, které nastávají v prostředí. SWOT analýza se skládá původně ze dvou analýz, a to z analýzy SW a analýzy OT. Analýza SW (silné a slabé stránky) se týká vnitřního prostředí firmy. Mezi vnitřní prostředí firmy patří cíle, systémy, procedury, firemní zdroje, materiální prostředí, firemní kultura, mezilidské vztahy, kvalita managementu apod. Naopak

je tomu u analýzy OT (příležitosti a hrozby) které přichází z vnějšího prostředí firmy, a to jak z makroprostředí tak mikroprostředí. Makroprostředí zahrnuje např. faktory politicko-právní, ekonomické, sociálně-kulturní, technologické. Mikroprostředí naopak zahrnuje např. zákazníky, dodavatele, odběratele, konkurenci a veřejnost.²²

Obrázek 17: Schéma SWOT analýzy

Vnitřní prostředí	Silní stránky (S)	Slabé stránky (W)
Vnější prostředí	Příležitosti (O)	Hrozby (T)

Zdroj: autor

SWOT analýza v rámci projektu Czech POINT k základním registrům

Následující SWOT analýza je zaměřená na poskytování služeb základních registrů v rámci projektu Czech POINT. V průběhu zjišťování informací o základních registrech byla možnost zjistit i silní a slabé stránky a také příležitosti a hrozby. V tabulce č 15 je ukázka pouze některých možností silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb, se kterými jsem měla možnost v průběhu zjišťování informací setkat nebo se o nich doslechnout.

Mezi silné stránky můžeme především zařadit velkou dostupnost obslužných míst a kvalitu poskytovaných služeb. Základní registry mají širokou využitelnost a díky jim může žadatel strávit méně času na úřadech. Další významnou silnou stránkou, které mají základní registry pro žadatele, je vyšší ochrana osobních údajů a pro úředníky se zaručuje správnost osobních údajů. Pro získání informací o silných stránkách se vycházelo z předcházející kapitoly č. 1.

Naopak mezi slabé stránky se může zařadit nízké podvědomí o produktu a s tím související malá reklama na dané služby. Významnou slabou stránkou je také nízká odbornost

²²JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Strategický marketing: strategie a trendy*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2690-8., str. 103

obsluhy kontaktního místa veřejné správy, která nemusí vždy podat zákazníkovi správné informace k požadované službě. Slabé stránky, které jsou zařazené ve SWOT analýze, bylo možné získat v průběhu dotazování na úřadech a na poštách a z toho čeho bylo možné si všimnout.

Mezi příležitostmi, kterých by se mohlo v rámci projektu využít je rozšířené nabídky údajů ve formulářích případně umožnit výstup z registrů v cizím jazyce (viz kapitola 3.1 a 3.2). Zavedením příležitostí by mohlo napomoci k vyššímu zájmu zákazníků o základní registry.

Jedinou hrozbou, která může souviset s poskytováním základních registrů, je dlouhá čekací doba, která často může potenciálního žadatele o službu odradit. Během zjišťování informací jsem se s touto hrozbou setkávala poměrně často.

Tabulka 13: SWOT analýza v rámci poskytování základních registrů

Silné stránky	Slabé stránky
<ul style="list-style-type: none"> - velká dostupnost, - široká využitelnost, - méně času strávených na úřadech, - kvalita poskytovaných služeb, - zaručení správnosti osobních údajů, - vyšší ochrana osobních údajů, - dlouhodobé vztahy k zákazníkům 	<ul style="list-style-type: none"> - nízké podvědomí o produktu - nízká odbornost obsluhy kontaktního místa veřejné správy, - malá reklama,
Příležitosti	Hrozby
<ul style="list-style-type: none"> - nabídka výstupu v cizím jazyce - rozšíření nabídky údajů ve formulářích 	<ul style="list-style-type: none"> - dlouhé čekací doby

Zdroj: autor

Shrnutí

V druhé kapitole bylo nutné analyzovat poskytování základních registrů z pohledu zákazníka. První část je zaměřená na ukázkou postupu při vyřízení služeb k základním registrům. To má ukázat, kolik času může strávit žadatel při zřízení jednoho registru, než chodit a trávit čas na jednotlivých úřadech. Druhá část je znázorněna a zhodnoceno dotazníkové šetření. Poslední část se zabývá SWOT analýzou pro služby základních registrů. V této analýze jsou shrnuté veškeré silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby poskytovaných služeb.

3 NÁVRH ÚPRAV DOKUMENTŮ SOUVISEJÍCÍCH S POSKYTOVÁNÍM SLUŽEB V RÁMCI CZECH POINT

Tato kapitola je zaměřena na návrhy úprav dokumentů souvisejících s poskytováním služeb v rámci Czech POINT. K tomu, aby byla možnost navrhnout změny, bylo nutné zjistit, k čemu jednotlivé výpisy z registrů zákazníci využívají nebo naopak proč registr využít nemohli. Navrhovaná řešení vychází z poznatků získaných pomocí dotazníkového šetření a především osobního dotazování respondentů (viz. kapitola 2.2).

3.1 Návrhy úprav dokumentu k Registru obyvatel

Registr obyvatel se využívá pro potvrzení referenčních údajů o FO. Každý občan, který splňuje podmínky pro vydání občanského průkazu, má své údaje uvedené v občanském průkaze. V dnešní době má většina obyvatel již nový občanský průkaz, ve kterém se již neuvádí rodné příjmení ani rodinný stav. Tím vzniká problém s potvrzením těchto údajů. Tyto údaje není možné potvrdit v rámci výpisu z Registru obyvatel. Tím pádem jako první návrh úprav v dokumentech je doplnění těchto údajů do Registru obyvatel. Změna se bude týkat žádosti o poskytnutí údajů z Registru obyvatel (viz příloha). Dále se tato změna projeví jak v žádosti o výpis údajů z Registru obyvatel (viz příloha) tak i v žádosti o změnu údajů při zjištění nesouladu v Registru obyvatel (viz příloha).

Do údajů v Registru obyvatel, mohou nahlížet obecní úřady, městské úřady nebo magistráty. Např. pokud na obecním úřadě zjistí, že daný občan nemá zaplacený poplatek za popelnice, může do tohoto registru nahlédnout a ověřit, zda na dané adresa stále bydlí. Pokud se zjistí, že na adrese stále bydlí, jediným způsobem, jak mohli občana kontaktovat, byl ten, že mu poslali dopis s výzvou o zaplacení poplatku. Kdyby byli údaje rozšířené i o jiný kontakt (např. telefonní číslo, e-mail) mohl by se kontaktovat pomocí SMS zprávy, e-mailu nebo i přímo zavolat případně i tyto možnosti kombinovat. Téměř každý občan využívá mobilní telefon nebo e-mail každý den a tak by se nedoplatku dozvěděl ihned. Mohlo by to urychlit vyřizování restů a předejít tak i případným sankcím za opožděné platby. Při zasílání e-mailů je možné si zažádat i potvrzení o přečtení zprávy. Tak by bylo možné získat informaci, že si adresát zasláný e-mail přečetl (nezaručuje však doručení).

Jako další, co se mi podařilo zjistit, k čemu zákazníci využívají Registr obyvatel je, že jim může sloužit jako potvrzení do Německa na přídavky na děti. Žadatel si mohl dosud zažádat o výpis údajů z Registru obyvatel za své dítě (děti) jako jeho zákonný zástupce.

Problémem však nastal v tom, že pokud měl někdo víc jak jedno dítě, musí si zažádat o výpis víckrát (záleží na počtu dětí). Jako další změna může nastat v tom, že se Registr obyvatel doplní o údaje týkající se dětí. Mezi tyto údaje by patřilo jméno, příjmení, datum a místo narození dítěte. Toto jim pomůže v tom, že zákazníci nebudou muset trávit tolik času na kontaktních místech Czech POINT. Tyto údaje by byly zcela dobrovolné. Zákazník je může, ale i nemusí zveřejňovat. Bude záležet na účelu, ke kterému je bude požadovat.

V žádosti o poskytnutí údajů z registru obyvatel se objeví navíc kolonka „Dítě“ (viz příloha č. 8). K tomu aby se mohly údaje o dítěti doplnit do Registru obyvatel, je nutné, aby zákazník sebou přinesl i rodný list dítěte (příp. rodné listy), ve kterém jsou potřebné údaje uvedené. Zaměstnanec údaje překontroluje a zapíše ve formuláři Czech POINT do položky referenčních údajů (viz. obrázek 1).

Obrázek 18: Tabulka referenčních údajů Registru obyvatel

Položka referenčního údaje:
Příjmení
Jméno příjmení
Adresa místa pobytu
Donučovací adresa
Datum narození
Místo a okres (stát) narození
Datum úmrtí
Místo a okres (stát) úmrtí
Dítě
Státní občanství, popřípadě více státních občanství
Číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu (občanský průkaz)
Číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu (cestovní pas)
Záznam o zřízení datové schránky a identifikátor datové schránky

Zdroj: autor

Po kliknutí na položky „Dítě“ se otevře další tabulka, do které se zapíšou údaje o dítěti. Doplní se jméno, příjmení, datum a místo narození dítěte. Je možné zaevidovat dvě a více dětí postupným kliknutím na tlačítko „+ přidat další dítě“ (viz obrázek č. 19). V této tabulce již není nutné jednotlivé údaje otevírat, stačí pouze na jednotlivé údaje kliknout a přepsat dané údaje (viz obrázek č. 20).

Obrázek 19: Referenční údaje o dítěti v systému Czech POINT

Dítě:

Příjmení:
Jméno příjmení a dně jména:
Datum narození:
Místo narození:

+ přidat další dítě

Zdroj: Autor

Obrázek 20: Názorná ukázka doplněných údajů o dětech

Dítě

Novák
Pavel
14.08.1999
Plzeň

Dítě

Nováková
Eva
10.02.2003
Stod

+ přidat další dítě

Zdroj: Autor

Zbylé údaje se budou dopisovat stejným způsobem, jako dosavad. Změna se projeví i ve výstupu z Registru obyvatel (viz příloha č. 9).

Jestliže výstup z Registru obyvatel bude složit pro potvrzení údajů do ciziny (např. do Německa), může být výstup uveden v cizím jazyce (např. v německém jazyce popřípadě v anglickém jazyce). Kdyby zákazník požadoval o výpis z poskytnutí údajů z Registru obyvatel fyzické osobě v cizím jazyce, postup při vypisování referenčních údajů bude stejný, jako kdyby měl být výstup v českém jazyce. Změna se projeví v posledním kroku, až bude výpis hotov a bude se tisknout (viz příloha č. 10). Toto by bylo určitě výhodné pro žadatele, který již nebude muset shánět drahé překladatele, kteří jim údaje v Registru obyvatel přeloží. Výstup by měl jak úředně ověřená data, tak i úředně ověřený překlad.

3.2 Návrh úprav dokumentů k Registru osob

Stejně jako už bylo zmíněné u návrhů úprav pro Registr obyvatel, tak i Registr osob by mohl být doplněný o kontaktní údaje na osobu. Mezi tyto údaje by mohl patřit např.

telefon, fax, e-mail. Tyto údaje by byly propojeny a následně doplnily do obchodního nebo do živnostenského rejstříku. To by mohlo ulehčit práci při komunikaci úřadů s podnikateli nebo při hledání kontaktů potenciálních zákazníků na internetu. Např. jestliže zákazník ví, že v daném městě se nachází kvalitní truhlář, ale nikdo z jeho okolí na tohoto truhláře nemá kontakt. V tom případě by na internetu přes obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík nebo přes Registr ekonomických subjektů mohl truhláře vyhledat. Na těchto stránkách se zákazníků dozví základní údaje, jako jsou např. vznik oprávnění k vykonávání podnikatelské činnosti, sídlo, případně i bydliště. Navíc by se nyní mohl dozvědět i kontakt na podnikatele.

Tak jako bylo uvedené v návrzích úprav pro dokumenty týkajících se Registru obyvatel, tak by i dokumenty k Registru osob mohly být poskytovány v cizím jazyce. V dnešní době se na území ČR nachází velké množství zahraničních firem. Pokud se tedy bude např. firma X hlásit do výběrového řízení, které vyhlásí jiná zahraniční firma a bude po firmě X požadovat potvrzené údaje, může firma X předložit výpis z Registru osob. Jelikož u zahraniční firmy může být ředitelem nebo řídící osobou cizinec (i když by měl ovládat český jazyk) mohl by pro lepší orientaci požadovat výpis např. v anglickém jazyce.

3.3 Návrh na zlepšení poskytování služeb - reklama

Největším problémem proč o registr není zájem je, že o této službě zákazníci moc neví. I když služba byla vytvořena proto, aby byla usnadnila lidem komunikaci s úřady, elektrárnami, plynárnami apod., využívá těchto služeb velmi málo lidí. Tento problém by mohla zlepšit reklama na tyto služby. *„Reklama je součástí komerčních komunikací, které využívají další nástroje, jako je podpora prodeje, práce s veřejností, přímý marketing, sponzoring a nová média včetně sociálních sítí. Je součástí tržní ekonomiky a důležitým pomocníkem při orientaci spotřebitele v široké nabídce. Reklama je důležitým marketingovým nástrojem, protože úspěšný marketing musí plnit i komunikační úkoly, navázat kontakt se zákazníky a zprostředkovat jim potřebné informace. Je důležitým faktorem při formování postojů a vztahů člověka ke značce (vývoj a vnímání značek ovlivňuje globalizace). Reklama má společenskou odpovědnost, která je řešena zákony a vyhláškami, ale hlavně samoregulačními mechanismy. V České republice plní tuto funkci arbitrážní komise Rady pro reklamu.“*²³. Reklama může mít různou podobu. Reklama může být v televizi, v rozhlasu, propagovaná pomocí roznosu propagačních materiálů (letáků jak adresních, tak

²³ VYSEKALOVÁ, Jitka a Jiří MIKEŠ. *Reklama: jak dělat reklamu*. 3.,aktual. a doplň. vyd. Praha: Grada, 2010. 208 s. ISBN 978-80-247-3492-7

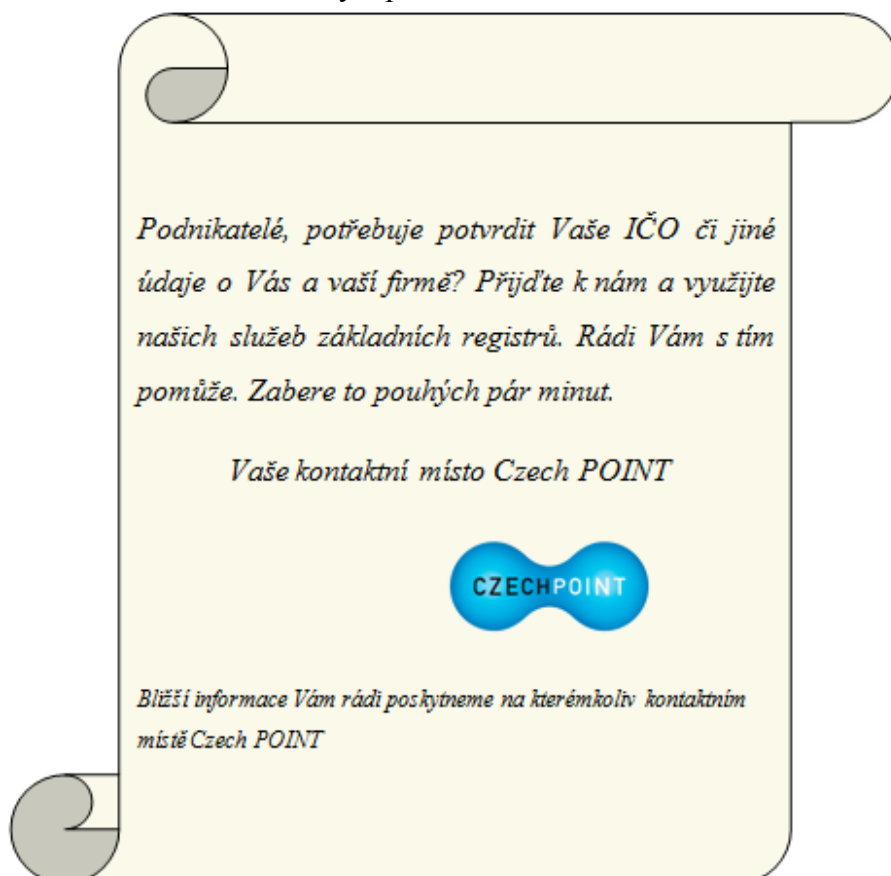
i neadresních), na billboardech vyvěšené v budovách. Jak propagovat reklamu je spousta možností a je na každém, kterou formu si zvolí.

Téměř každý z nás, musí chodit na pobočky České pošty ať už z kteréhokoliv důvodu. Např. zaslání či vyzvednutí listovní zásilky či balíkové zásilky, zaplatit poukázky, vyzvednout hotovost, založit si účet či pojištění apod. proto podle mého názoru by bylo nejvhodnější umístit reklamu na služby poskytované v rámci základních registrů přímo na pobočky České pošty. Reklama musí být umístěná tak, aby byla dobře viditelná a každého zákazníka nějakým způsobem zaujala. Stačí jednoduché a krátké slogany, které by zákazníka informovaly, k čemu by mohl danou službu využít a proč by bylo výhodné o ní požádat.

Příklad 1

Podnikatelé si nejčastěji žádají o Registru osob proto, aby prostřednictvím této služby potvrdili své IČO. Může být zvolen např. slogan, který je uveden na obrázku č. 21.

Obrázek 21: Návrh reklamy k příkladu č. 1

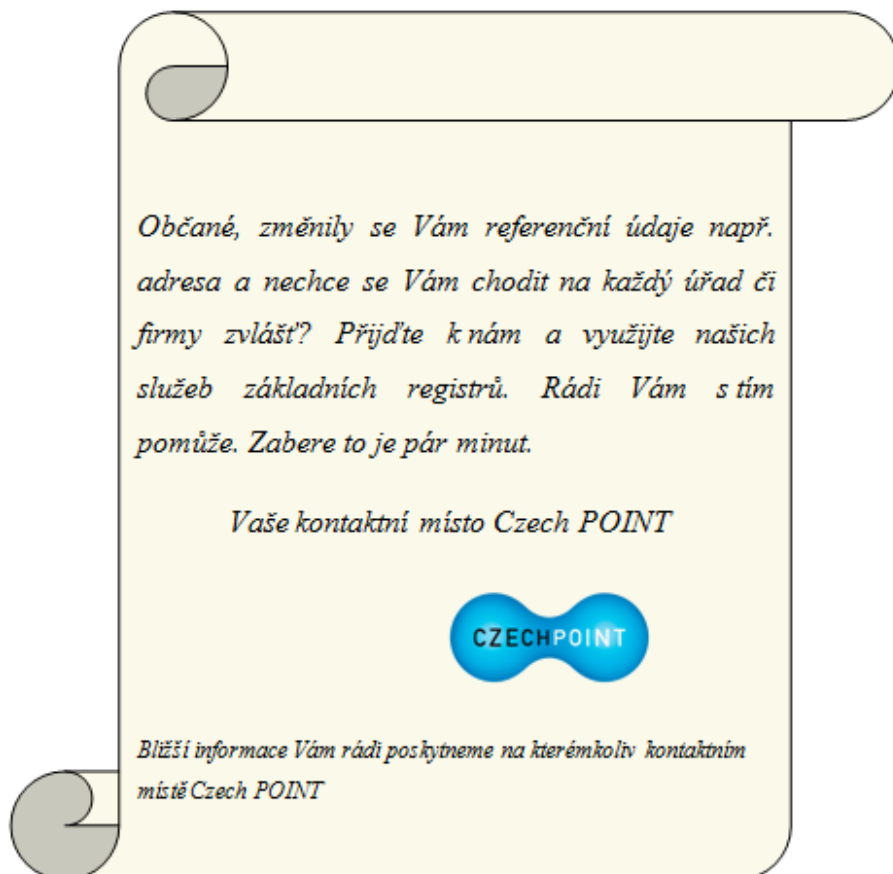


Zdroj: autor

Příklad 2

Pokud se například změní zákazníkova jeho trvalá adresa, dříve musel tuto skutečnost nahlásit na každý úřad či firmu (elektrárny, plynárny, vodárny) zvlášť. Pokud by ale využil Registr obyvatel a zažádal by o poskytnutí údajů třetí osobě, mohlo by toto vyřizování o spoustu času zkrátit.

Obrázek 22: Návrh reklamy k příkladu č. 2



Zdroj: autor

Jak už bylo možné dozvědět se z kapitoly 1.3.1 o CzechPOINT@home, pomocí kterého je možné získat služby základních registrů. Bohužel o možnosti získat základní registry z pohodlí našich domovů, jsem se dozvěděla dlouho a tak není zahrnut v dotazníkovém šetření. Po dotazování v mém okolí bylo možné učinit závěr, a to ten, že možnosti CzechPOINT@home, téměř nikdo neví. I já osobně jsem se s touto možností setkala prvně. Proto by bylo vhodné o této službě informovat zákazníky prostřednictvím reklamy. Ti, by nemuseli trávit čas čekáním na pobočkách kontaktních míst veřejné zprávy, ale poskytnout si služby z domova nebo ze zaměstnání. Tímto by bylo možné nalákat více zákazníku k využívání datových stránek, které mohou přinášet zákazníkům různé výhody

Shrnutí

Na závěr této práce bylo nutné navrhnout změny v dokumentech souvisejících s poskytováním základních služeb. Navrhované změny se týkají především Registru osob a Registru obyvatel. Registr obyvatel by bylo vhodné doplnit rodný stav i příjmení a o děti. Případně by bylo možné doplnit registr o kontaktní údaje na osobu. Doplnění kontaktních údajů by se týkalo i Registru osob. Registr osob i Registr obyvatel by bylo možné vydávat v cizím jazyce ať už v anglickém či německém.

Dalším návrhem, který přímo nesouvisí s dokumenty základních registrů, je zlepšení poskytování služeb. Reklama se týká jak poskytování základních registrů, tak na možnost využívání služeb z pohodlí našich domovů prostřednictvím CzechPOINT@home.

Závěr

Na začátek bakalářské práce bylo nutné charakterizovat služby Czech POINT a seznámit se tak se službou základních registrů. Touto problematikou jsem se zabývala v první kapitole.

Druhá kapitola byla zaměřená na analýzu služeb poskytovaných v rámci systému Czech POINT. V první části této kapitole jsem se zaměřila na ukázkou postupu při podání jednotlivých žádostí. Jako názornou ukázkou jsem si vybrala Registr obyvatel. V druhé části jsem se zaměřila na dotazníkové šetření. Dotazníkové šetření jsem prováděla osobním dotazováním, rozesíláním zpráv prostřednictvím e-mailů a také pomocí internetového portálu „Vyplňto.cz“. Výhodou u osobního dotazování byl přímý kontakt s respondentem. V tomto případě si mohl jak respondent tak i já v roli tazatele ujasnit veškeré informace, které byly nutné prostřednictvím dotazníkového šetření získat a urychlit i tak jeho vyplňování. Pomocí dotazníkového šetření může respondent vyjádřit svůj názor na to, zda žádost obsahuje vše, co bylo nutné potvrdit a k čemu registr může využít. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že o základní registry není moc velký zájem. Hlavní příčinou proč respondenti nevyužívají základní registry, je že velká část respondentů ani o této službě neví. To má za následek to, že na tuto službu je téměř nulová reklama. V poslední části této kapitoly jsem se zaměřila na SWOT analýzu v rámci poskytování služeb základních registrů. I poskytování služeb může mít své silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby. V průběhu dotazování na úradech a pobočkách pošt jsem zjistila, že odbornost obsluhy kontaktních míst veřejné zprávy je velmi malá a velká část těchto pracovníků mi nedokázala sdělit základní informace o registrech, což považuji za velmi slabou stránku.

Třetí kapitola byla zaměřená na návrhy úprav dokumentů souvisejících s poskytováním služeb v rámci projektu Czech POINT. Návrhy úprav se týkaly Registru osob i obyvatel. Registr obyvatel by bylo vhodné doplnit o rodinný stav, rodné příjmení, a o děti, které nyní nejsou uvedené v nových občanských průkazech. Dále by bylo možné doplnit registr o kontaktní údaje. Registry by se mohly vydávat i v cizích jazycích jako je např. anglický či německý jazyk. O kontaktní údaje by byl doplněn i Registr osob. Dalším návrhem na změnu, který přímo nesouvisí s dokumenty je zlepšit poskytování těchto služeb, tímto by se mohly základní registry dostat více do podvědomí občanům.

Z mého pohledu mohou být navrhované změny dostačující a přínosné, ale ve skutečnosti tomu tak být nemusí. Tento problém by se projevil až po zavedení úprav

a změn v poskytování základních registrů. Mohlo by se stát, že nově doplněné údaje do registru nebudou žadatelé využívat, proto by bylo zbytečné, aby se v dokumentech nadále objevovaly. Následně by tedy bylo nutné provést průzkum spokojenosti zákazníků a navrhované úpravy změnit či naopak vyloučit.

POUŽITÁ LITERATURA

- [1] CzechPOINT@home. *Czechpoint* [online].©2014 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz+/web/?q=node/609>.
- [2] O projektu. *Czechpoint* [online].©2014 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/23>
- [3] Statistiky. *Czechpoint* [online].©2014 [cit. 2014-04-02]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>.
- [4] ČESKO. ZÁKON Č. 111 ze dne 26. dubna 2009 o základních registrech (zákon o základních registrech). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 33, s. 1267-1287. ISSN 1211 – 1244. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-111>.
- [5] ČESKO. ZÁKON Č. 365 ze dne 14. září 2000 o informačních systémech veřejné správy a o změnách některých dalších zákonů (zákon o informačních systémech veřejné správy). In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 99. s. 4666 – 4671. Dostupné také z: <http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365>.
- [6] Interní data ČP.
- [7] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Strategický marketing: Strategie a trendy*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2690-8.
- [8] *Směrnice starosty č. 1/2012 o aplikaci zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech na Úřadu MČ Praha 13* [online]. ©2012 [cit. 2014-03-29]. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/uploads/Priklad_vnitri_smernice_pilotni_projekt.pdf.
- [9] Registr obyvatel. *Správa základních registrů* [online].©2014 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-obyvatel>.
- [10] Registr práv a povinností. *Správa základních registrů* [online].©2014 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z <http://www.szrcr.cz/registr-prav-a-povinnosti/zakladni-informace>
- [11] Registr územní identifikace adres a nemovitostí. *Správa základních registrů* [online].©2014 [cit. 2014-02-08]. Dostupné z <http://www.szrcr.cz/registr-uzemni-identifikace-adres-a-nemovitosti/zakladni-informace>.
- [12] ŠVADLENKA, Libor a Barbora CHROMCOVÁ. *Management v poštovních službách: studijní opora*. Pardubice: Univerzita Pardubice, 2013. 97 s. ISBN 978-80-7395-602-8.
- [13] VYSEKALOVÁ, Jitka a Jiří MIKEŠ. *Reklama: jak dělat reklamu*. 3.,aktual. a doplň. vyd. Praha: Grada, 2010. 208 s. ISBN 978-80-247-3492-7.

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Počet vydaných výstupů v jednotlivých měsících.....	25
Tabulka 2: Odpovědi na využívání základních registrů	31
Tabulka 3: Odpovědi k důvod nevyužití základních registrů	31
Tabulka 4: Odpovědi k otázce, který registr respondenti využili	32
Tabulka 5: Odpovědi, o jaký výpis z registru osob si respondenti zažádali	33
Tabulka 6: Odpovědi k otázce, k čemu registr osob využívá	34
Tabulka 7: Přehled využívání jednotlivých výpisů k registru obyvatel	35
Tabulka 8: Odpovědi, k čemu se registr obyvatel využívá.....	36
Tabulka 9: Přehled odpovědí, zda výstup obsahoval potřebné informace	37
Tabulka 11: Zařazení respondentů do věkových kategorií	39
Tabulka 12: Rozdělení respondentů	40
Tabulka 13: Bydliště respondentů	41
Tabulka 14: SWOT analýza v rámci poskytování základních registrů	43

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1: Nárůst počtu pracovišť Czech POINT od března 2013 do března 2014	11
Obrázek 2: Počty a podíly poboček Czech POINT v různých institucích.....	11
Obrázek 3: Tabulka formulářů Czech POINT	25
Obrázek 4: Počet vydaných výstupů z jednotlivých registrů.....	26
Obrázek 5: Graf využívání základních registrů	31
Obrázek 6: Graf odpovědí, proč se nevyžívají základní registry.....	32
Obrázek 7: Graf využívání jednotlivých registrů	33
Obrázek 8: Graf využití jednotlivých výpisů z registru osob	34
Obrázek 9: Graf odpovědí, k čemu se registr osob využívá	35
Obrázek 10: Graf využívání jednotlivých výpisů k registru obyvatel	36
Obrázek 11: Graf využívání registru obyvatel.....	37
Obrázek 12: Graf spokojenosti s obsahem výstupů.....	38
Obrázek 13: Graf porovnání pohlaví respondentů.....	39
Obrázek 14: Grafické vyjádření věkových skupin respondentů	39
Obrázek 15: Graf rozdělení respondentů	40
Obrázek 16: Grafické porovnání bydliště respondentů	41
Obrázek 17: Schéma SWOT analýzy	42
Obrázek 18: Tabulka referenčních údajů registru obyvatel.....	45
Obrázek 19: Referenční údaje o dítěti v systému Czech POINT	46
Obrázek 20: Názorná ukázka doplněných údajů o dětech.....	46
Obrázek 21: Návrh reklamy k příkladu č. 1	48
Obrázek 22: Návrh reklamy k příkladu č. 2	49

SEZNAM ZKRATEK

ČP	Česká pošta, s.p.
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
ČTÚ	Český telekomunikační úřad
ČÚZK	Český úřad zeměměřičský a katastrální
FO	Fyzická osoba
IČO	Identifikační číslo osoby
KMVS	Kontaktní místo veřejné správy
MV	Ministerstvo vnitra
ORG	Agendový identifikátor pro fyzickou a právnickou osobu
PO	Právnická osoba
SZR	Správa základních registrů

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Vzor žádosti o poskytnutí údajů z registru obyvatel

Příloha č. 2: Vzor tiskopisu o poskytnutí údajů z registru obyvatel fyzické osobě

Příloha č. 3: Vzor žádosti o změnu údajů při zjištění nesouladu v registru obyvatel

Příloha č. 4: Vzor potvrzení o předání žádosti o změnu údajů při zjištění nesouladu v registru obyvatel

Příloha č. 5: Vzor potvrzení o předání žádosti o poskytnutí údajů třetí osobě

Příloha č. 6: Vzor žádosti o poskytnutí údajů z registru obyvatel právnické osobě

Příloha č. 7: Dotazník

Příloha č. 8 Nová žádost o poskytnutí údajů z registru obyvatel

Příloha č. 9: Nový výpis o poskytnutí údajů z registru obyvatel fyzické osobě

Příloha č. 10: Nový přeložený výpis o poskytnutí údajů z registru obyvatel fyzické osobě

VZOR ŽÁDOSTI O POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ Z REGISTRU OBYVATEL

ŽÁDOST**O POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ Z REGISTRU OBYVATEL**

(NA ZÁKLADĚ § 58 ZÁKONA Č. 111/2009 Sb., O ZÁKLADNÍCH REGISTRECH, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ)

Jméno (jména):

Příjmení:

Datum a místo narození:

Číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu nebo rodné číslo: povolení k pobytu

Adresa místa pobytu (popř. jiná kontaktní adresa):

- A. Žádám o výdej všech referenčních údajů k mé osobě (včetně provozních údajů):
- B. Žádám o výdej následujících údajů k mé osobě:
- Příjmení
- Jméno, popřípadě jména
- Adresa místa pobytu (popř. jiná kontaktní adresa)
- Datum narození
- Místo a okres (stát) narození
- Datum úmrtí
- Místo a okres (stát) úmrtí
- Státní občanství, popřípadě více státních občanství
- Čísla elektronicky čitelných identifikačních dokladů
- Záznam o zřízení datové schránky a identifikátor datové schránky
- Záznam o poskytnutí údajů subjektu údajů nebo jiné osobě
- Datum poslední změny každého údaje vedeného v registru obyvatel

Podává-li žádost zákonný zástupce, opatrovník, zmocněnec nebo jiná osoba, uveďte:

Jméno (jména):

Příjmení:

Číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu nebo rodné číslo:

Testovací Česká Pošta
Dne 21.11.2013

Podpis žadatele

VZOR TISKOPISU O POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ Z REGISTRU OBYVATEL FYZICKÉ OSOBY



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ

Z REGISTRU OBYVATEL FYZICKÉ OSOBY

(NA ZÁKLADĚ § 58 ZÁKONA Č. 111/2009 Sb., O ZÁKLADNÍCH REGISTRECH, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ.)

Identifikace žadatele, kterému jsou data poskytována:

Jméno:

Příjmení:

Doklad totožnosti: IR

Datum a místo narození:

Adresa místa pobytu (popř. jiná kontaktní adresa) :

ÚDAJE POSKYTOVANÉ Z REGISTRU OBYVATEL:

1. Příjmení:

2. Jméno (jména):

3. Adresa místa pobytu (popř. jiná kontaktní adresa):
Adresa pobytu

4. Datum narození:

5. Místo narození:

6. Datum úmrtí:

7. Místo úmrtí:

8. Státní občanství (popřípadě více státních občanství):

9. Číslo elektronicky čitelných identifikačních dokladů:
IR

10. Záznam o zřízení datové schránky a identifikátor datové schránky:

Záznam o poskytnutí údajů subjektu údajů nebo jiné osobě:

Datum poslední změny každého údaje vedeného v registru obyvatel:

1		6	
2		7	
3		8	27.09.2012
4	21.11.2012	9	28.09.2012
5	21.11.2012	10	

VZOR ŽÁDOST O ZMĚNU ÚDAJŮ PŘI ZJIŠTĚNÍ NESOULADU V REGISTRU
OBYVATEL

ŽÁDOST

O ZMĚNU ÚDAJŮ PŘI ZJIŠTĚNÍ NESOULADU V REGISTRU OBYVATEL

(NA ZÁKLADĚ § 14 ZÁKONA Č. 111/2009 Sb., O ZÁKLADNÍCH REGISTRECH, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ)

Jméno (jména):	<input type="text"/>
Příjmení:	<input type="text"/>
Datum a místo narození:	<input type="text"/>
Číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu nebo rodné číslo:	<input type="text"/> povolení k pobytu <input type="text"/>
Adresa místa pobytu (popř. jiná kontaktní adresa):	<input type="text"/>
Nový referenční údaj:	<input type="text"/> Příjmení: <input type="text"/>
Podává-li žádost zákonný zástupce, opatrovník, zmocněnec nebo jiná osoba, uveďte:	
Jméno (jména):	<input type="text"/>
Příjmení:	<input type="text"/>
Číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu nebo rodné číslo:	<input type="text"/>
<input type="text"/> Testovací Česká Pošta Dne 18.11.2013	
Podpis žadatele	<input type="text"/>

VZOR POTVRZENÍ O PŘEDÁNÍ ŽÁDOSTI O ZMĚNU ÚDAJŮ PŘI ZJIŠTĚNÍ NESOULADU V REGISTRU OBYVATEL



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

ŽÁDOST O ZMĚNU ÚDAJŮ

PŘI ZJIŠTĚNÍ NESOULADU V REGISTRU OBYVATEL

NA ZÁKLADĚ § 14 ZÁKONA Č. 111/2009 Sb., O ZÁKLADNÍCH REGISTRECH, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ.

Identifikační údaje žadatele:

Jméno:	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; display: inline-block;"></div>
Příjmení:	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; display: inline-block;"></div>
Doklad totožnosti:	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; display: inline-block;"></div>
Datum a místo narození:	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; display: inline-block;"></div>
Adresa místa pobytu:	<div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; display: inline-block;"></div>

Informace o reklamovaných údajích:

Parametry:	Identifikace ref. údaje: Příjmení Navrhovaná hodnota: <div style="background-color: black; width: 100px; height: 15px; display: inline-block;"></div>
------------	--

POSKYTOVANÉ ÚDAJE O ZMĚNĚ ÚDAJŮ V REGISTRU OBYVATEL:

Solhání reklamace:	Kód agendy editora: A116 Seznam údajů: Příjmení
--------------------	--

VZOR POTVRZENÍ O PŘEDÁNÍ ŽÁDOSTI O POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ TŘETÍ OSOBE



MINISTERSTVO VNITRA
ČESKÉ REPUBLIKY

POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ**O ZMĚNÁCH TŘETÍ OSOBE**

NA ZÁKLADĚ § 14 ZÁKONA Č. 111/2009 Sb., O ZÁKLADNÍCH REGISTRECH, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ.

Informace o žadateli:

Jméno: [REDACTED]

Příjmení: [REDACTED]

Doklad totožnosti: ID [REDACTED]

Datum a místo narození: [REDACTED]

Adresa pobytu: [REDACTED]

Informace o třetích osobách:

Právnícká osoba:
IČO [REDACTED]
Název osoby: [REDACTED]
Datová schránka: [REDACTED]
Seznam údajů: Příjmení

Poskytované údaje o změnách poskytnutých třetí osobě:

ID souhlasu : 3092
Změna ID : 8722004193389
Změna čas : 18.11.2013 / 14:23:50

VZOR ŽÁDOSTI O POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ Z REGISTRU OBYVATEL PRÁVNICKÉ OSOBY

ŽÁDOST

O POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ Z REGISTRU OBYVATEL PRÁVNICKÉ OSOBY

(NA ZÁKLADĚ § 58a ZÁKONA Č. 111/2009 Sb., O ZÁKLADNÍCH REGISTRECH, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ)

Jméno (jména) a příjmení:

Datum a místo narození:

Číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu nebo rodné číslo: občanský průkaz

Adresa místa pobytu:

- A. Žádám o výdej všech referenčních údajů k mé osobě, a to právnické osobě (viz níže):
- B. Žádám o výdej následujících údajů k mé osobě, a to právnické osobě (viz níže):
- Příjmení
 - Jméno, popřípadě jména
 - Adresa místa pobytu
 - Doručovací adresa
 - Datum narození
 - Místo a okres (stát) narození
 - Datum úmrtí
 - Místo a okres (stát) úmrtí
 - Státní občanství, popřípadě více státních občanství
 - Čísla elektronicky čitelných identifikačních dokladů (např. číslo občanského průkazu)
 - Záznam o zřízení datové schránky a identifikátor datové schránky

Forma výdeje: do datové schránky právnické osoby (identifikátor DS)

Údaje právnické osoby (které budou poskytnuty údaje):

Název firmy nebo právnické osoby:

Identifikační číslo právnické osoby:

Podává-li žádost zákonný zástupce, opatrovník, zmocněnec nebo jiná osoba, uveďte:

Jméno (jména) a příjmení:

Číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu nebo rodné číslo:

Podpis žadatele

Testovací Česká Pošta
Dne 18.11.2013

DOTAZNÍK

Využívání Základních registrů

Vážený respondente, vážená respondentko,

děkuji za Vaši ochotu vyplnit tento krátký dotazník. Jedná se o průzkum, který je součástí mé bakalářské práce na téma „Analýza služeb k základním registrům poskytovaných v rámci projektu Czech POINT“. Cílem tohoto dotazníku je získání informací o účelu poskytování základních registrů, k čemu zákazníci jednotlivé registry využívají a jaká je spokojenost s poskytnutými službami. Dotazník je zcela anonymní, proto se nikam nepodepisujte. U jednotlivých otázek stačí pouze zakroužkovat Vaši odpověď, případně Vaši jinou odpověď doplnit. Prosim o co největší upřímnost při jeho vyplňování - jedná se o průzkum, ve kterém mají odpovědi cenu.

Děkuji za čas, který strávíte při vyplňování dotazníku.

1. Využíváte Základní registry?
 - a) Ano (pokračujte k otázce č. 3)
 - b) Ne
2. Pokud ne, proč? (pokračujte k otázce č. 10)
 - a) Zatím jsem neměl/a důvod k využití
 - b) O základních registrech jsem dosud neslyšel/a
 - c) Jiný důvod:
3. Pokud ano, který jste využil/a? (možné vybrat více odpovědí)
 - a) Registr osob (pokračujte k otázce č. 4)
 - b) Registr obyvatel (pokračujte k otázce č. 6)
4. O který výpis jste v registru osob požádal/a? (možné vybrat více odpovědí)
 - a) Výpis údajů – veřejný
 - b) Výpis údajů – neveřejný
 - c) Záznam o využívání údajů
 - d) Návrh na změnu údajů
5. K čemu jste registr osob využil/a? (možné vybrat více odpovědí - pokračujte k ot. č. 8)
 - a) Jako výpis z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku,
 - b) Potvrzení o ukončení podnikání
 - c) Potřeba doložit IČO
 - d) Jiný důvod: _____
6. O který výpis jste v registru obyvatel požádal/a? (možné vybrat více odpovědí)
 - a) Výpis údajů
 - b) Záznam o využívání údajů
 - c) Udělení/odvolání souhlasu o poskytnutí údajů třetí osobě
 - d) Návrh na změnu údajů
7. K čemu jste registr obyvatel využil/a?
(možné vybrat více odpovědí - pokračujte k otázce č. 8)
 - a) Potvrzení na přídavky pro děti (např. Německo),
 - b) Potvrzení referenčních údajů
 - c) Jiný důvod: _____

8. Obsahoval výstup z registru vše, co jste potřeboval/a?
- a) Ano (pokračujte k otázce č. 10)
 - b) Ne
 - c) Nevím

9. Pokud ne, co Vám u kterého dotazníku chybělo?
-

10. Pohlaví

- a) Muž
- b) Žena

11. Věková kategorie

- a) Do 30 let
- b) 31 let - 50 let
- c) 51 let a více

12. Jste:

FO:

- a) Občan ČR
- b) Cizinec s povolením k pobytu v ČR
- c) Cizinec, kterému byl udělen azyl,

Podnikatel:

- d) FO – podnikající
- e) PO
- f) Osoba samostatně výdělečně činná

13. Bydliště

- a) Plzeň
- b) Praha
- c) Pardubice
- d) Jiné: _____

Tímto dotazník končí a zároveň Vám děkuji, že jste si na jeho vyplnění udělali čas. Dotazník prosím vraťte na přepážku.

Zdroj: autor

NOVÁ ŽÁDOST O POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ Z REGISTRU OBYVATEL

ŽÁDOST**O POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ Z REGISTRU OBYVATEL**

(NA ZÁKLADĚ § 58 ZÁKONA Č. 111/2009 Sb., O ZÁKLADNÍCH REGISTRECH, VE ZNĚNÍ POZDĚJŠÍCH PŘEDPISŮ)

Jméno (jména): Příjmení: Datum a místo narození: Číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu nebo rodné číslo:

Adresa místa pobytu (popř. jiná kontaktní adresa):

A. Žádám o výdej všech referenčních údajů k mé osobě (včetně provozních údajů): B. Žádám o výdej následujících údajů k mé osobě: Jméno (jména) a příjmení Rodné příjmení Adresa místa pobytu (popř. kontaktní adresa) Datum a místo narození Datum a místo úmrtí Rodinný stav Dítě (děti) Státní občanství (popř. více státních občanství) Číslo elektronicky čitelných identifikačních dokladů Záznam o zřízení datové schránky a identifikátor datové schránky Záznam o poskytnutí údajů subjektu údajů nebo jiné osobě Datum poslední změny každého údaje vedeného v registru obyvatel

Podává-li žádost zákonný zástupce, opatrovník, zmocněnec nebo jiná osoba, uveďte:

Jméno: Příjmení: Číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu nebo rodné číslo: **Podpis žadatele**

NOVÝ VÝPIS O POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ Z REGISTRU OBYVATEL FYZICKÉ OSOBY

**POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ
Z REGISTRU OBYVATEL FYZICKÉ OSOBY**

(NA ZÁKLADĚ § 58 ZÁKONA Č. 111/2009 SB., O ZÁKLADNÍCH REGISTRECH VE ZNĚNÍ POZDEJŠÍCH PŘEDPISŮ)

Identifikace žadatele, kterému jsou data poskytována:Jméno (jména) a příjmení: Doklad totožnosti: Datum a místo narození: Adresa místo pobytu (popř. jiná kontaktní adresa: **ÚDAJE POSKYTOVANÉ Z REGISTRU OBYVATEL:**1. Jméno a příjmení: 2. Rodné příjmení: 3. Adresa místa pobytu (popř. kontaktní adresa): 4. Datum a místo narození: 5. Datum a místo úmrtí: 6. Rodinný stav:

7. Dítě (děti):

 Jméno a příjmení: Datum a místo narození: 8. Státní občanství (popř. více státních občanství): 9. Číslo elektronicky čitelných identifikačních dokladů:

10. Záznam o zřízení datové schránky a identifikátor datové schránky:

Záznam o poskytnutí údajů subjektu údajů nebo jiné osobě:**Datum poslední změny každého údaje vedeného v registru obyvatel:**

1	
2	
3	
4	
5	

6	
7	
8	
9	
10	

Zdroj: autor

NOVÝ PŘELOŽENÝVÝPIS O POSKYTNUTÍ ÚDAJŮ Z REGISTRU OBYVATEL
FYZICKÉ OSOBE

**BEREITSTELLUNG VON DATEN
AUS DER BEVÖLKERUNG EINE INDIVIDUELLE REGISTRIEREN**

(AUF DER DRUNDLAGE § 58 DEM GESETZNUMMER 111/2009 SAMMLUNGEN., VON DIE GRUNDREGISTER
FASSUNG SPÄTER VORSCHRIFTEN)

Identifizierung des Antragstellers, dem die Daten zur Verfügung gestellt:

Name und Nachname:

Identitätsnachweis:

Datum und Ort der Geburt:

Wohnadresse (bzw. Kontakt – Adresse):

DATEN AUS DEM BEVÖLKERUNGSREGISTER VORGESEHEN

1. Name und Nachname:

2. Mädchenname:

3. Wohnadresse (bzw. Kontakt – adresse):

4. Datum und Ort der Geburt:

5. Datum und Ort des Todes:

6. Familienstand:

7. Kind (Kinder):

Name und Nachname:

Datum und Ort der Geburt:

8. Staatsbürgerschaft (ggf. mehrere Staatsbürgerschaften):

9. Anzahl der elektronisch lesbare Identifikationsdokumente:

10. Nehmen Sie die Einrichtung eines Datenfach-Kennung und ein Datenfeld:

Vormerk in der Bereitstellung von Daten an den Betroffenen oder einer anderen Person :

Datum der letzten Änderung zu jedem Datenregister in der Bevölkerung aufrechterhalten:

1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

Zdroj: autor