

# **Zefektivnění využívání základních registrů na Krajském úřadě Zlínského kraje**

Bc. Magda Klhůfková

---

Diplomová práce  
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky  
Ústav průmyslového inženýrství a informačních systémů  
akademický rok: 2013/2014

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Magda Klhůfková**  
Osobní číslo: **M120103**  
Studijní program: **N6209 Systémové inženýrství a informatika**  
Studijní obor: **Průmyslové inženýrství**  
Forma studia: **kombinovaná**

Téma práce: **Zefektivnění využívání základních registrů na  
Krajském úřadě Zlínského kraje**

Zásady pro vypracování:

### Úvod

#### I. Teoretická část

- Zpracujte literární řešení o informačních systémech veřejné správy a samosprávy.
- Popište nové informační systémy ve veřejné správě – základní registry.

#### II. Praktická část

- Popište a analyzujte současný stav po zavedení základních registrů.
- Zhodnoťte základní registry z pohledu jejich uživatelů – výhody, nevýhody.
- Vytvořte projekt zefektivnění využívání základních registrů na Krajském úřadě Zlínského kraje.

### Závěr

Rozsah diplomové práce: **cca 70 stran**  
Rozsah příloh:  
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

CAPGEMINI. Method paper 2010: Digitizing Public Services in Europe. [online]. Brussels, 2012 [cit. 2013-11-09]. Dostupné z: [http://ec.europa.eu/information\\_society/digital-agenda/](http://ec.europa.eu/information_society/digital-agenda/).  
ČESKO. Zákon č. 111/2009 ze dne 27. dubna 2009 o základních registrech. In: Sběrka zákonů České republiky. Praha, 2009, částka 33, s. 1267 – 1287. ISSN 1211-1244.  
ECONOMIST INTELLIGENCE UNIT 2010. Digital economy rankings 2010: Beyond e-readiness. [online]. London, 2010 [cit. 2013-11-12]. Dostupné z <http://graphics.eiu.com/>.  
PEKOVÁ, J., J. PILNÝ a M. JETMAR. Veřejná správa a finance veřejného sektoru. 3. akt. vyd. Praha: Aspi, 2008, 712 s. ISBN 978-80-7357-351-5.  
SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ. Správní úřad pro Správu základních registrů MV ČR. [online]. Praha, 2013 [cit. 2013-11-09]. Dostupné z: <http://szrcr.cz/>.  
ŠPAČEK, D., eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.

Vedoucí diplomové práce: **prof. Ing. Ladislav Buřita, CSc.**  
Ústav průmyslového inženýrství a informačních systémů  
Datum zadání diplomové práce: **22. února 2014**  
Termín odevzdání diplomové práce: **2. května 2014**

Ve Zlíně dne 22. února 2014

prof. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková  
*děkanka*



prof. Ing. Felicita Chromjaková, Ph.D.  
*ředitel ústavu*

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby<sup>1</sup>;
- diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému,
- na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3<sup>2</sup>;
- podle § 60<sup>3</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

---

<sup>1</sup> zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

- (1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.
- (2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.
- (3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

<sup>2</sup> zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

- (3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

<sup>3</sup> zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

- podle § 60<sup>4</sup> odst. 2 a 3 mohou užít své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že:

- jsem diplomovou práci zpracoval/a samostatně a použité informační zdroje jsem citoval/a;
- odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně ..... 14. 4. 2014 .....

 .....

<sup>4</sup> zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
- (3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihledne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Cílem diplomové práce je vypracování projektu zefektivnění využívání základních registrů na Krajském úřadě Zlínského kraje s následným výstupem, zpracováním Metodické příručky využívání údajů ze základních registrů. Teoretická část seznamuje s informačními systémy veřejné správy, představuje nové informační systémy, základní registry. Současný stav po zavedení základních registrů, je hodnocen na Krajském úřadě Zlínského kraje, a to z pohledu jejich uživatelů. Praktická část provádí kvantitativní a kvalitativní výzkumy, výsledkem kterých je procesní analýza činností vykonávaných na konkrétním odboru daného úřadu. Cílem analýz je zefektivnění prováděných činností a současně poukázání na možnost využívání metod průmyslového inženýrství ve veřejné správě.

Klíčová slova:

Informační systémy veřejné správy, Základní registry, Informační systém evidence obyvatel, Registr obyvatel, Registr osob, Registr územní identifikace, adres a nemovitostí, Registr práv a povinností

## **ABSTRACT**

The thesis aims to develop a project to streamline the use of basic registers in the Regional Authority of the Zlin region with subsequent output, processing Methodological manual use of data from basic registers. The theoretical part of public administration information systems, presents new information systems, basic registers. Current status after the introduction of basic registers is evaluated by the Regional Authority of the Zlin Region, from the perspective of their users. The practical part of conducting quantitative and qualitative research, out-come of which is process analysis of the activities carried out in a specific department of the office. The aim of the analysis is to streamline the activities and at the same time pointing out the possibility of using industrial engineering methods in public administration.

Keywords:

Information systems governance, Basic register information system records the population, Register of population, Register of people, Register of territorial identification, addresses and property, Register of rights and obligations

Ráda bych poděkovala za cenné rady a připomínky vedoucímu mé diplomové práce panu prof. Ing. Ladislavu Buřitovi, CSc.

Poděkování patří také mé rodině za velkou trpělivost a podporu.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

motto:

*„Proč nám skvělá technika, která šetří a usnadňuje život, dosud přinesla tak málo štěstí? Odpověď je prostá: protože jsme se jí nenaučili rozumně užívat“.*

Albert Einstein

# OBSAH

<b>ÚVOD.....</b>	<b>13</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>15</b>
<b>1 INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY A SAMOSPRÁVY .....</b>	<b>16</b>
1.1 CHARAKTERISTIKA .....	16
1.2 ISVS - INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY .....	17
1.3 PRÁVNÍ ÚPRAVY .....	18
1.4 KRITÉRIA PRO URČOVÁNÍ ISVS .....	18
1.5 PŘÍKLADY ISVS .....	19
1.6 CO NENÍ ISVS .....	20
1.7 WEBOVÉ STRÁNKY A PORTÁLY .....	21
1.8 ŘÍZENÍ KVALITY ISVS .....	21
1.9 ŘÍZENÍ KVALITY VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ .....	21
1.10 PROGRAM ISA .....	22
<b>2 ZÁKLADNÍ REGISTRY .....</b>	<b>23</b>
2.1 NOVÉ INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY .....	23
2.2 HISTORIE E-GOVERNMENTU .....	24
2.3 SYMBOL ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY – EGON .....	25
2.4 REGISTR OBYVATEL – ROB .....	26
2.5 REGISTR OSOB – ROS .....	26
2.6 REGISTR ÚZEMNÍ IDENTIFIKACE, ADRES A NEMOVITOSTÍ – RÚIAN .....	26
2.7 REGISTR PRÁV A POVINNOSTÍ – RPP .....	27
2.8 VYMEZENÍ POJMŮ .....	28
2.8.1 Agenda .....	28
2.8.2 Činnost .....	28
2.8.3 Role .....	28
2.8.4 Referenční údaj .....	28
2.8.5 Uživatel referenčních údajů .....	28
2.8.6 Nedokladování referenčních údajů .....	29
2.8.7 eGON služby .....	29
2.8.8 Správa základních registrů – SZR .....	29
2.9 PROSTŘEDKY KOMUNIKACE MEZI ZÁKLADNÍMI REGISTRY .....	30
2.9.1 ISZR – informační systém základních registrů .....	30
2.9.2 AIS – agendový informační systém .....	30
2.9.3 ZR – základní registry .....	30
2.9.4 RPP – registr práv a povinností .....	30
2.9.5 ORG – specifický informační systém ZR (převodník) .....	30



2.10	ROZDĚLENÍ AGENTOVÝCH INFORMAČNÍCH SYSTÉMŮ.....	31
2.10.1	Editační systémy ROB – právo zapisování údajů do základních registrů .....	31
2.10.2	Publikační systémy ROB – právo čtení údajů.....	31
2.11	POČTY PŘIPOJENÝCH ORGÁNŮ VEŘEJNÉ MOCI.....	32
2.12	POČTY PROVEDENÝCH TRANSAKČÍ.....	33
2.13	PRŮZKUM .....	34
<b>3</b>	<b>ZÁKLADNÍ REGISTRY NA KÚZK – SOUČASNÝ STAV .....</b>	<b>35</b>
3.1	CHARAKTERISTIKA KRAJSKÉHO ÚŘADU ZLÍNSKÉHO KRAJE.....	35
3.2	NAPOJENÉ AGENDOVÉ INFORMAČNÍ SYSTÉMY .....	35
3.3	POPIS VYBRANÝCH AIS.....	35
3.3.1	PROXIO XR – brána k základním registrům .....	35
3.3.2	Informační systém GINIS .....	37
3.4	PŘÍKLADY AGEND V SYSTÉMU GINIS NA KÚZK .....	37
3.4.1	Ekonomika (ERP) .....	37
3.4.2	Spisová služba (DMS).....	38
3.4.3	Registry .....	38
3.4.4	Správní agendy (CRM).....	38
3.5	JAKOST, ATESTACE A BEZPEČNOST.....	38
3.6	PŘÍSTUP KÚZK DO ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ.....	39
3.7	KÚZK JAKO EDITOR ÚDAJŮ V JEDNOTLIVÝCH ZR .....	40
3.7.1	Editace údajů v RÚIANu.....	40
3.7.2	Editace údajů v ROBu.....	41
3.7.3	Editace údajů v ROSu .....	41
3.7.4	Editace údajů v RPP.....	42
3.8	INFORMAČNÍ SYSTÉM EVIDENCE OBYVATEL – ISEO .....	42
3.8.1	Údaje vedené v ISEO .....	42
3.9	UŽIVATELÉ ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ NA KÚZK.....	43
3.10	ODBOR PRÁVNÍ A KRAJSKÝ ŽIVNOSTENSKÝ ÚŘAD JAKO UŽIVATEL ISEO.....	43
3.10.1	Ohlášené agendy .....	43
3.10.2	Činnosti vykonávané v agendě státního občanství.....	44
3.10.3	Popis výchozího stavu .....	44
3.11	ZLEPŠOVÁNÍ PROCESŮ NA ÚŘADĚ.....	45
3.12	FORMY PLÝTVÁNÍ.....	45
3.13	METODY ŠTÍHLÉHO MANAGEMENTU .....	46
3.14	NÁSTROJE PRŮMYSLOVÉHO INŽENÝRSTVÍ VEDOUcí K ZEFEKTIVNĚNÍ ČINNOSTÍ .....	47
3.14.1	BSC (Balanced scorecard).....	47
3.14.2	Procesní analýza.....	48

3.15	ZHODNOCENÍ SOUČASNÉHO STAVU ZR - VÝHODY .....	48
3.16	ZHODNOCENÍ SOUČASNÉHO STAVU ZR - NEVÝHODY .....	48
3.17	POŽADAVKY MANAGEMENTU - CO JE NUTNO UDĚLAT .....	49
3.18	POSTUP PROVÁDĚNÝCH ČINNOSTÍ .....	49
<b>II</b>	<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>50</b>
<b>4</b>	<b>ANALÝZA STAVU PO ZAVEDENÍ ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ .....</b>	<b>51</b>
4.1	KVANTITATIVNÍ VÝZKUM .....	51
4.2	VYHODNOCENÍ KVANTITATIVNÍHO VÝZKUMU .....	51
4.2.1	Jakým způsobem jste se poprvé dozvěděli o základních registrech? .....	51
4.2.2	Jaký pocit u Vás vyvolalo zjištění zavádění základních registrů do Vaší práce? .....	52
4.2.3	Připadala Vám školení k základním registrům přínosná a dostatečná? .....	53
4.2.4	Jakým způsobem podle Vás měla probíhat metodická školení k základním registrům? .....	54
4.2.5	Po zavedení základních registrů jsem zjistil/a, že základní registry... ..	54
4.2.6	Řešení problémů se základními registry .....	55
4.2.7	Návrh na usnadnění práce se základními registry .....	56
4.2.8	Důvody k přejmenování formulářů při vstupu do základních registrů .....	57
4.2.9	Návrh rozšíření referenčních údajů .....	58
4.2.10	Ověřování údajů v základních registrech .....	59
4.2.11	Se zavedením základních registrů klienti předpokládají .....	60
4.2.12	Informovanost klientů o fungování základních registrů .....	61
4.2.13	Povědomí klientů o výpisech ze základních registrů .....	62
4.2.14	Klienty nepředkládající doklady v souvislosti se zavedením základních registrů .....	63
4.2.15	Zefektivnění práce se základními registry .....	64
4.2.16	Chybné údaje v základních registrech .....	64
4.2.17	Dodržování zákonné lhůty zapisování údajů do základních registrů .....	65
4.2.18	Zhodnocení ročního fungování základních registrů .....	66
4.3	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ – VÝHODY A NEVÝHODY .....	66
4.3.1	Návrhy na zlepšení .....	67
4.4	KVALITATIVNÍ VÝZKUM .....	67
4.5	VYHODNOCENÍ OTÁZEK .....	68
4.5.1	Jsou informační systémy uživatelsky přívětivé, unifikované (uskutečňují se stejné operace stejně, existuje pro stejné tlačítko stejné umístění)? Uved'te konkrétní příklady. ....	68
4.5.2	Došlo ke změně software v důsledcích dodatků pro práci se základními registry? .....	74
4.5.3	Jaké navrhuje doporučení pro dodavatele softwaru vedoucí ke zjednodušení práce v systémech? .....	76
4.6	VYKONÁVANÉ ČINNOSTI VYUŽÍVAJÍCÍ IS .....	77
<b>5</b>	<b>PROCESNÍ ANALÝZA VYBRANÝCH ČINNOSTÍ V AGENDĚ .....</b>	<b>78</b>

5.1	PROCESNÍ ANALÝZA .....	78
5.2	PROCES VYHLEDÁVÁNÍ ÚDAJŮ O CIZINCÍCH V ZÁKLADNÍCH REGISTRECH .....	78
5.3	PROCES VYHLEDÁVÁNÍ ÚDAJŮ V ISEO .....	79
5.4	PROCES ZAPISOVÁNÍ NABYTÍ STÁTNÍHO OBČANSTVÍ ČESKÉ REPUBLIKY.....	80
5.5	PROCES ZAPISOVÁNÍ NABYTÍ STÁTNÍHO OBČANSTVÍ ČR U OSOB S PŘERUŠENOU KONTINUITOU .....	81
5.6	PROCES ZASÍLÁNÍ OZNAMOVACÍCH POVINNOSTÍ PO NABYTÍ STÁTNÍHO OBČANSTVÍ ČR DATOVOU SCHRÁNKOU.....	82
5.7	POROVNÁNÍ JEDNOTLIVÝCH PROCESŮ .....	83
5.8	SHRNUTÍ PROVÁDĚNÉHO VÝZKUMU A PROCESNÍ ANALÝZY.....	84
5.9	PŘIPOMÍNKY A NÁMĚTY Z ANALÝZY STAVU A PROCESNÍ ANALÝZY .....	85
5.9.1	Připomínky uživatelů ZR různých úřadů.....	86
5.9.2	Připomínky k informování veřejnosti o fungování ZR.....	86
5.9.3	Připomínky uživatelů ZR pracujících na KÚZK.....	86
5.9.4	Připomínky na základě procesní analýzy .....	87
5.10	NÁVRH PRO ŘEŠENÍ ZJIŠTĚNÝCH PROBLÉMŮ .....	87
<b>6</b>	<b>VYMEZENÍ PROJEKTU.....</b>	<b>88</b>
6.1	DEFINOVÁNÍ PROJEKTU.....	88
6.1.1	Název projektu.....	88
6.1.2	Řídící skupina projektu.....	88
6.2	CÍLE PROJEKTU .....	88
6.2.1	Hlavní cíl.....	88
6.2.2	Dílčí cíle.....	88
6.3	ODŮVODNĚNÍ PROJEKTU .....	88
6.4	ČASOVÝ HARMONOGRAM PROVÁDĚNÝCH ČINNOSTÍ .....	89
6.5	ZAJINTERESOVANÉ STRANY .....	89
6.6	NÁKLADY PROJEKTU .....	89
6.7	SWOT ANALÝZA .....	90
6.8	LOGICKÝ RÁMEC PROJEKTU .....	91
6.9	ANALÝZA PROJEKTOVÝCH RIZIK.....	92
6.10	AKCEPTAČNÍ KRITÉRIA .....	93
<b>7</b>	<b>NÁVRH Y ŘEŠENÍ EFEKTIVNÍHO VYUŽÍVÁNÍ ZR NA KÚZK .....</b>	<b>94</b>
7.1	POPIS NÁVRHŮ ŘEŠENÍ VEDOUCÍCH K EFEKTIVNÍMU VYUŽÍVÁNÍ SYSTÉMU ZR NA KÚZK.....	94
7.1.1	Zrychlení procesu vyřizování žádostí centralizováním IS .....	94

7.2	ROZŠÍŘENÍ REFERENČNÍCH ÚDAJŮ O RODNÉ ČÍSLO.....	96
7.3	ROZŠÍŘENÍ FUNKCÍ ZR O FUNKCI ZASÍLÁNÍ OZNAMOVACÍCH POVINNOSTÍ .....	98
7.4	ROZŠÍŘENÍ OPRÁVNĚNÍ K PROVÁDĚNÍ OPRAV V SYSTÉMECH.....	100
7.5	VYTVOŘENÍ METODICKÉ PŘÍRUČKY PRO PRÁCI SE ZR NA ÚŘADĚ.....	101
<b>8</b>	<b>ZHODNOCENÍ PROJEKTU .....</b>	<b>103</b>
8.1	VYHODNOCENÍ AKCEPTAČNÍCH KRITÉRIÍ .....	103
8.2	PŘÍNOSY .....	103
8.3	NÁKLADY .....	103
<b>9</b>	<b>ZÁVĚREČNÁ DOPORUČENÍ .....</b>	<b>105</b>
9.1	UDRŽITELNOST PROJEKTU .....	105
<b>10</b>	<b>ZÁVĚR.....</b>	<b>106</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>108</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>112</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>114</b>
	<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>115</b>
	<b>SEZNAM GRAFŮ .....</b>	<b>116</b>
	<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>117</b>

## ÚVOD

Základní registry jsou pilířem moderního e-Governmentu. Smyslem zavedení základních registrů je sjednocení a uspořádání informací do čtyř základních registrů – registru obyvatel (ROB), registru osob (ROS), registru územní identifikace, adres a nemovitostí (RUIAN) a registru práv a povinností (RPP).

Zásadním prvkem v systému základních registrů jsou tzv. referenční údaje, které tyto registry evidují a orgány veřejné moci přebírají a využívají jako zaručené, platné a aktuální bez nutnosti dalšího ověření.

Produkční provoz systému základních registrů byl zahájen, v souladu se zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech, dnem 1. 7. 2012. Po jednadvaceti měsících provozu, tedy k 31. 3. 2014, Správa základních registrů eviduje 2 061 orgánů veřejné moci. V současné době základní registry využívá aktivně 1 752 orgánů veřejné moci, které za celou dobu provozu uskutečnily celkem 329 648 936 transakcí.

K 31. 3. 2014 zaregistrovalo alespoň jeden svůj agendový informační systém celkem 2 663 orgánů veřejné správy a z celkového počtu těchto orgánů se základními registry spolupracuje 77,4 % orgánů veřejné moci. Krajské úřady jsou připojeny všechny, rovněž Statutární města jsou připojena všechna.

Teoretická část diplomové práce provádí literární rešerši o informačních systémech veřejné správy a samosprávy. Charakterizuje a definuje informační systémy a uvádí právní úpravy pro vedení konkrétního informačního systému. Představuje kritéria pro jejich určování a poskytuje konkrétní příklady systémů včetně rozlišení toho, co je a není informačním systémem veřejné správy. Následně uvádí podmínky pro řízení jejich kvality.

V teoretické části jsou dále popisovány nové informační systémy, základní registry. Nejprve je nastíněna stručná historie e-Governmentu, projektu eGON, který představuje komplexní projekt elektronizace veřejné správy, jehož hlavním cílem je usnadnění života občanů a zvýšení efektivity veřejné správy. Následuje představení jednotlivých registrů včetně vymezení pojmů a symbolu elektronizace veřejné správy e-GON.

Současný stav po zavedení základních registrů do praxe je hodnocen na konkrétním úřadě, a to na Krajském úřadě Zlínského kraje. Jedná se o snahu vytvořit vyvážený dokument v porovnání teoretické a praktické části, které se uskutečnilo na doporučení vedoucího diplomové práce.

Využívání údajů ze základních registrů je demonstrováno na Odboru právním a Krajském živnostenském úřadě. Představeny jsou jednotlivé informační systémy využívané na úřadě, včetně informačního systému evidence obyvatel, který je informačním systémem veřejné správy, sloužícím jako brána pro zapisování údajů do základních registrů.

Následně práce uvádí formy plýtvání ve veřejné správě a představuje nástroje průmyslového inženýrství vedoucí ke zlepšování procesů na úřadě.

Praktická část popisuje a analyzuje současný stav po zavedení základních registrů, a to z pohledu jejich uživatelů. Analýza má tři významné části.

Analýza stavu je zpracována na základě dotazníků (kvantitativní výzkum) a na základě rozhovorů (kvalitativní výzkum). Kvantitativní výzkum je prováděn mezi uživateli základních registrů, tedy úředními osobami, využívajícími údaje ze základních registrů na různých částech procesních řetězců.

Kvalitativní výzkum je zpracován ve formě polostrukturovaného rozhovoru, jehož výstupem jsou doporučení a návrhy řešení pro efektivní využívání základních registrů.

Činnosti, které byly popsány v rozhovorech, a při kterých jsou využívány a editovány údaje v základních registrech, posloužily jako podklad pro vypracování procesní analýzy, která tvoří druhou část praktické části. Výstupem jsou procesní diagramy. Cílem procesní analýzy je vyhodnocení efektivity práce se základními registry.

Procesní analýza poskytuje relevantní data, která slouží jako podklad pro vypracování projektu zefektivnění využívání základních registrů na KÚZK, který je hlavním cílem projektu. Dílčím cílem projektu je zpracování metodické příručky pro uživatele základních registrů na úřadě.

Závěr diplomové práce se zabývá kritickou analýzou současného stavu po zavedení základních registrů a nutností úpravy procesů ve veřejné správě, a to tím způsobem, aby veřejná správa využívala nástroje e-Governmentu k urychlení a zjednodušení administrativních procesů. Navrhuje řešení pro zefektivnění využívání údajů ze základních registrů. Následně poukazuje na možnost využívání metod průmyslového inženýrství, s cílem snížení pracnosti těchto procesů, vedoucím nejen ke spokojeným klientům, ale především spokojeným uživatelům základních registrů.

## I. TEORETICKÁ ČÁST

# 1 INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY A SAMOSPRÁVY

## 1.1 Charakteristika

Informační systémy veřejné správy vymezuje Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy (dále jen „Zákon o ISVS“). Zákon o ISVS definuje v ustanovení § 3 odst. 1) informační systémy, kdy uvádí: *„Informační systémy veřejné správy jsou souborem informačních systémů, které slouží pro výkon státní správy. Jsou jimi i informační systémy zajišťující činnosti podle zvláštních zákonů“*. (Česko, 2000)

Dále tento Zákon o ISVS vymezuje pojem informačního systému jako funkčního celku nebo jeho části zabezpečující cílevědomou a systematickou informační činnost. Každý informační systém zahrnuje data, která jsou uspořádána tak, aby bylo možné jejich zpracování a zpřístupnění, a dále nástroje umožňující výkon informačních činností.

Správci informačních systémů veřejné správy jsou ministerstva, jiné správní úřady a územní samosprávné celky (dále jen „orgány veřejné správy“), tedy subjekty, které podle Zákona o ISVS určují účel a prostředky zpracování informací a za informační systém odpovídají. Orgány veřejné správy v rozsahu své zákonné působnosti provádějí výběr technických a programových prostředků a dalších produktů pro provoz jimi vytvářených a spravovaných informačních systémů. (Česko, 2000).

Orgány veřejné správy vytvářejí a vydávají informační koncepci, uplatňují ji v praxi a vyhodnocují její dodržování. V informační koncepci orgány veřejné správy stanoví své dlouhodobé cíle v oblasti řízení kvality a bezpečnosti spravovaných informačních systémů veřejné správy a vymezí obecné principy pořizování, vytváření a provozování informačních systémů veřejné správy. (Česko, 2000)

Ministerstvo vnitra s orgány veřejné správy zajišťuje tvorbu metodických pokynů pro výkon odborných činností spojených s vytvářením, rozvojem a využíváním informačních systémů veřejné správy. Dále pak Ministerstvo vnitra vytváří a spravuje veřejný informační systém, který obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných informačních systémů veřejné správy a vytváří a spravuje veřejný informační systém o datových prvcích, jeho prostřednictvím vyhlašuje datové prvky, a stanoví prováděcím právním předpisem formu a technické náležitosti předávání údajů do něj. Koordinuje



a vytváří podmínky pro činnost veřejné správy prostřednictvím veřejných informačních systémů, včetně dálkového přístupu. (Česko, 2000)

Orgány veřejné správy, dle Zákona o ISVS, jsou povinny v rámci informačních systémů veřejné správy zajistit, aby vazby jimi provozovaného informačního systému na informační systémy jiného provozovatele byly uskutečňovány prostřednictvím referenčního rozhraní s využitím datových prvků vyhlášených ministerstvem a vedených v informačním systému o datových prvcích. Způsobilost informačního systému k realizaci těchto vazeb jsou povinny prokázat atestem.

OVM zajišťují bezpečnost informačních systémů veřejné správy v rozsahu daném prováděcím právním předpisem. Prováděcí právní předpis dále stanoví minimální bezpečnostní požadavky k zajištění důvěrnosti, integrity a dostupnosti zpracovávaných informací. Zároveň zodpovídají také za výběr a zavedení přiměřených bezpečnostních opatření odpovídajících minimálním bezpečnostním požadavkům. (Česko, 2000)

## 1.2 ISVS - Informační systémy veřejné správy

Zákon o ISVS stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s vytvářením, užíváním, provozem a rozvojem informačních systémů veřejné správy. Se správou ISVS jsou spojeny některé významné povinnosti, například od 1. ledna 2007, kdy nabyla účinnost novela zákona č. 365/2000 Sb., a to zákon č. 81/2006 Sb., se jedná o povinnost orgánů veřejné správy vytvořit a vydat tzv. informační koncepci. Vzhledem k zákonem uloženým povinnostem, které se vztahují na každý ISVS, resp. jeho správu, jsou orgány veřejné správy postaveny před zásadní úkol identifikovat informační systémy, které jsou ISVS, u kterých vykonávají úlohu správce ve smyslu Zákona o ISVS. (Mates a Smejkal, 2006)

Praxe ukazuje, že ne vždy je pro orgán veřejné moci snadné určit, které ze spravovaných informačních systémů, jsou ISVS a které provozními informačními systémy. Předpokladem toho, aby určitý informační systém mohl být určen za ISVS je především naplnění materiálních znaků ISVS. Jde tedy o faktický stav, kdy předmětný informační systém splňuje definiční znaky ISVS stanovené Zákonem o ISVS. Skutečnost, že nějaký informační systém je ISVS, nemusí Zákon výslovně stanovit. Povaha informačního systému vyplývá přímo z ust. § 3 odst. 1 (ve spojení s § 3 odst. 5 a § 2 písm. u)) cit. Zákona o ISVS. (Mates a Smejkal, 2006)

### 1.3 Právní úpravy

Příklady právních předpisů, upravující vedení konkrétního informačního systému:

- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, který v ustanovení § 14 odst. 1 stanoví: „*Informační systém datových schránek je informačním systémem veřejné správy, který obsahuje informace o datových schránkách a jejich uživatelích*“. (Česko, 2008)
- Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), v ustanovení § 60 odst. 1 stanoví: „*Živnostenský rejstřík je informačním systémem veřejné správy, jehož správcem je Živnostenský úřad České republiky a provozovateli jsou obecní živnostenské úřady v rozsahu stanoveném v odstavci 2 až 5 a krajské živnostenské úřady v rozsahu stanoveném v odstavci 3 a 4*“. (Česko, 1991)
- Zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), v ustanovení § 419 odst. 1 stanoví: „*Insolvenční rejstřík je informačním systémem veřejné správy, jehož správcem je Ministerstvo spravedlnosti*“. (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 7)

Vedení ISVS nemusí být upraveno zvláštním právním předpisem, tedy právním předpisem odlišným od Zákona o ISVS, respektive existenci ISVS nemusí žádný právní předpis výslovně zmiňovat. Jedná se např. o:

- Zákon č. 565/1990 sb., o místních poplatcích, podle kterého obce vybírají místní poplatky od držitelů psů, kdy v souvislosti s touto činností řada obcí vede jako informační systém evidenci držitelů psů, jako plátců místního poplatku. Tento informační systém je ISVS, a je vedený z rozhodnutí daného orgánu veřejné správy na podporu jím prováděné správní činnosti, tzn. slouží pro výkon vrchnostenské veřejné správy. (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 7)

### 1.4 Kritéria pro určování ISVS

Rozhodující pro určení ISVS není skutečnost, zda se jedná o veřejný nebo neveřejný informační systém. Evidence Rejstříku trestů není veřejným informačním systémem naopak insolvenční nebo živnostenský rejstřík jsou veřejně přístupné s určitými omezeními, katastr nemovitostí je veřejným informačním systémem. Míra zveřejnění údajů tedy není

kritériem pro určování toho, zda se jedná o ISVS. Kritériem také není ani to, zda je tento systém provozován přímo úřadem (orgánem veřejné správy) nebo jiným, třeba i komerčním subjektem, například s využitím outsourcingu. V některých případech právní předpisy určitou formu outsourcingu připouštějí. Například slovy: „*Vedením ISVS může daný orgán (orgán veřejné správy) pověřit právnickou osobu*“, případně „*jím zřízenou právnickou osobu*“ (ustanovení § 2 písm. d) Zákona o ISVS). (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 8)

V dalších případech Zákon o ISVS přímo stanoví provozovatele, např.:

- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, kdy v ustanovení § 14 odst. 2 stanoví: „*Provozovatelem informačního systému datových schránek je držitel poštovní licence*“. (Česko, 2008)
- Zákon č. 13/1997 Sb., o pozemních komunikacích, kde v ustanovení § 22a odst. 1 stanoví: „*Provoz systému elektronického mýtného a výběr mýtného zajišťuje Ministerstvo dopravy. Ministerstvo dopravy může pověřit provozem systému elektronického mýtného a výběrem mýtného organizaci zřízenou Ministerstvem dopravy na základě souhlasu vlády*“. Ustanovení § 22b odst. 2 stanoví: „*Evidence údajů o mýtném je informačním systémem veřejné správy podle zvláštního zákona, jehož správcem je provozovatel systému elektronického mýtného.*“ Zvláštním zákonem je zde myšlen Zákon o ISVS. (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 9)

## 1.5 Příklady ISVS

Ministerstvo vnitra je podle zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu správcem následujících ISVS:

- Evidence udělených akreditací a jejich změn.
- Evidence kvalifikovaných poskytovatelů certifikačních služeb.
- Evidence vydaných kvalifikovaných systémových certifikátů, které používá kvalifikovaný poskytovatel certifikačních služeb podle ustanovení § 6 odst. 1 písm. a) zákona č. 227/2000 Sb., které byly podle ustanovení § 6 odst. 2 tohoto zákona ověřeny Ministerstvem vnitra. (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 10)

Podle Zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých zákonů:

- Informačního systému o datových prvcích.
- Informačního systému o informačních systémech veřejné správy.

Podle Zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů:

- Informačního systému evidence obyvatel.
- Registru rodných čísel, který je samostatnou funkční částí informačního systému evidence obyvatel.

V případě obcí jsou ISVS například:

- Evidence uložených pokut (správních sankcí) podle ustanovení § 58 a 59 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích.
- Evidence plátců místních poplatků podle zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích.
- Evidence obyvatel. (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 10)

## 1.6 Co není ISVS

ISVS nejsou provozní informační systémy. Podle ustanovení § 2 písm. u) Zákona o ISVS je: „*Provozním informačním systémem systém, zajišťující informační činnost, nutnou pro vnitřní provoz příslušného orgánu, např. účetnictví, správu majetku, a nesouvisející bezprostředně s výkonem veřejné správy*“. Kromě příkladů uvedených v Zákoně o ISVS se může dále jednat o:

- Informační systém evidence docházky zaměstnanců.
- Evidence došlých faktur.
- Operační systém.
- Webový prohlížeč.
- E-mailový klient.
- Textový a tabulkový editor. (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 9)

## 1.7 Webové stránky a portály

Orgán veřejné správy může pro tyto účely nahlížet na své webové stránky a portály jako ISVS nebo může považovat zpřístupnění informací prostřednictvím webových stránek nebo portálu za jednu z funkcionalit, tedy činností konkrétního ISVS. Pokud zvolí první přístup, je vhodné, aby definoval jednotlivé agendy na webu nebo portálu jako subsystemy. (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 11)

## 1.8 Řízení kvality ISVS

Zákon o ISVS zavádí institut tzv. dlouhodobého řízení informačních systémů. Orgánům veřejné správy, které jsou v roli správců ISVS, je tímto předpisem mimo jiné uložena povinnost vytvářet svou informační koncepci. V informační koncepci orgány veřejné správy uvádějí své dlouhodobé cíle v oblasti řízení kvality jimi spravovaných ISVS. Vyhláška č. 529/2006 Sb., o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy, následně stanoví, že dlouhodobými cíli, kterých chce povinný subjekt dosáhnout v oblasti řízení kvality ISVS jsou cíle v následujících oblastech:

- Zajištění kvality dat, která jsou v těchto systémech zpracovávána.
- Zajištění technických a programových prostředků, jejichž prostřednictvím jsou prováděny informační činnosti v oblasti řízení kvality, tj. získávání a poskytování informací, reprezentace informací daty, shromažďování, vyhodnocování a ukládání dat na hmotné nosiče a uchovávání, vyhledávání, úprava nebo pozměňování dat, jejich předávání, šíření, zpřístupňování nebo blokování, kombinování a likvidace dat ukládaných na hmotných nosičích.
- Zajištění kvality služeb, které jsou prostřednictvím těchto systémů poskytovány. (Příbyl, 2013)

## 1.9 Řízení kvality ve veřejné správě

V posledních letech jsou uplatňovány metody řízení kvality také v oblasti orgánů veřejné správy, a to v souvislosti se zvyšováním tlaku na kvalitu veřejných služeb a efektivnější řízení. V České republice se jedná o aplikaci Společného hodnotícího rámce (CAF), benchmarkingu, ISO 9001, metody Balanced Scorecard (BSC) a modelu EFQM. (Špaček, 2012)

Vláda České republiky schválila Usnesením strategii Efektivní veřejná správa a přátelské efektivní služby (Strategie realizace Smart Administration v období 2007 – 2015), ve které se zavázala podniknout kroky ke zlepšení kvality služeb poskytovaných veřejnou správou. Dokument uvádí, jako jeden ze strategických cílů zefektivnit činnosti úřadů veřejné správy, snížit finanční nároky na chod administrativy a zajistit transparentní výkon veřejné správy. Pro dosažení daného strategického cíle je nutno zavést systémy řízení kvality a sledování výkonnosti na úřadech veřejné správy. (Příbyl, 2013)

Dalším strategickým cílem je přiblížení veřejné služby občanovi, zajištění jejich maximální dostupnosti a kvality. Jedním z kroků dosažení tohoto strategického cíle je zavedení kontinuálního sledování kvality veřejných služeb, včetně zajišťování klientské spokojenosti. (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 24)

Základní a doporučenou normou pro zavedení systému řízení kvality, jeho certifikaci a jako určující požadavek na dodavatele ISVS je bez rozdílu typu a velikosti organizace široce uplatňována norma ČSN EN ISO 9001: 2005. (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 31)

## 1.10 Program ISA

Program ISA je programem pro zlepšování technické specifikace mezi členskými státy Evropské unie v systémech e-Governmentu. Tento program Evropské komise usnadňuje elektronickou spolupráci mezi orgány veřejné správy a umožňuje provádět zahraniční transakce.

Občané a podniky očekávají efektivní veřejné služby po celé Evropě. Interoperabilita je schopnost různých systémů vzájemně spolupracovat a poskytovat si služby. Umožňuje veřejné službě součinnost při využívání údajů, které mohou být vyměňovány přes hranice snadno a rychle. Pomáhají také orgánům veřejné správy snížit jejich náklady. Program ISA přispívá ke snahám o zjednodušení elektronické přeshraniční spolupráce a je založen na pěti základních principech: technologické neutrality, přizpůsobivosti, otevřenosti, přístupnosti, bezpečnosti včetně zajištění soukromí a ochrany osobních údajů. Program ISA probíhá od roku 2010 – 2015 a v současné době jednou z jeho činností je podpora přístupu do základních registrů. (Kauhanen, 2013)

## 2 ZÁKLADNÍ REGISTRY

### 2.1 Nové informační systémy veřejné správy

Základní registry veřejné správy představují jeden ze základních pilířů moderního e-Governmentu, tj. procesu elektronizace veřejné správy. Orgány veřejné moci, občané a další subjekty již v současné době berou systém základních registrů v České republice jako součást moderního fungování veřejné správy. Cílem fungování základních registrů je především zefektivnění a využití možností současných technologií pro online přístupy odkudkoli a kdykoli. Produkční provoz systému základních registrů byl zahájen, v souladu se zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech dnem 1.7.2012. (Dutý, 2012)

Současně však základní registry musí splňovat a zajistit efektivní, bezpečnou a transparentní výměnu přesných a aktuálních tzv. referenčních údajů. Realizace projektů základních registrů je financována ze strukturálních fondů Evropské unie. (Dutý, 2012)

Kromě zvýšení efektivity státní správy, kdy úředník nemusí zjišťovat, která data jsou aktuální a správná, mělo by docházet ke zrychlování procesu vyřizování žádostí, a tedy ke snižování byrokratické zátěže. Základní registry jsou čtyři. (Dutý, 2012)

Služby, které základní registry poskytují, jsou referenční údaje, notifikace, ověřování identity fyzických osob, autentifikace fyzických osob.

Správci základních registrů jsou ze zákona:

- Ministerstvo vnitra ČR.
- Český úřad zeměměřický a katastrální.
- Úřad pro ochranu osobních údajů.
- Správa základních registrů.

Provozovatelem je:

- Správa základních registrů.
- Český úřad zeměměřický a katastrální.

Uživatelé:

- Orgány veřejné moci.

- Občané a firmy (Architektura služeb informačních systémů pro VS, 2013, s 16-17)

## 2.2 Historie e-Governmentu

Projekt eGON byl zahájen na konci roku 2006 a představoval komplexní projekt elektronizace veřejné správy, jehož hlavním cílem bylo usnadnění života občanům a zvýšení efektivity veřejné správy díky důmyslnému využití informačních technologií.

V roce 2007 byl připravován projekt, který zahrnoval mj. pilotní provoz CzechPointů a zejména návrhy legislativních úprav podmiňujících realizační fázi projektu. Následující období pak bylo ve znamení CzechPointů, kdy se rozšířila jak síť poboček, tak také škála služeb, jež mohou v současné době občané na CzechPointu využívat. (Štědroň, 2007)

Rok 2008 přijal legislativní opatření, umožňující ožívování eGONa jako živého organismu. V červnu 2008 byl pak přijat zákon č. 300/2008 Sb., o autorizované konverzi dokumentů, také zvaný jako Zákon o e-Governmentu, jež stanovil zásadní normu pro zavádění datových schránek. (Řešení pro komunikaci občana s úřadem, 2006, s. 44-45)

Rok následující, rok 2009 byl věnován rozvoji Komunikační infrastruktury veřejné správy (KIVS) a současně také spuštění systému datových schránek, jejichž provoz byl zahájen dne 1.7.2009.

Rok 2010 měl představovat závěrečnou fázi, která měla obnášet spuštění nejprve pilotního a od července 2011 pak ostrého provozu základních registrů.

Produkční provoz základních registrů byl však spuštěn až o rok později, tedy od 1.7.2012.

Česká republika položila vybudováním základních registrů dobrý základ pro služby e-Governmentu. Na registry se můžeme dívat jako na základní číselníky informačního systému budovaného státem. Kolem nich lze budovat další sdílené zdroje dat, sloužících rozvoji služeb občanům, i řadu aplikací, které povedou k usnadnění a zefektivnění služeb občanům i organizacím, např. daňové, stavební a další úřady. Tyto úřady si mohou dovolit značnou míru samoobsluhy prostřednictvím internetového spojení při vyřizování svých agend a komunikace s občany i organizacemi. (Řešení pro komunikaci občana s úřadem, 2006, s 44-45)



### 2.3 Symbol elektronizace veřejné správy – eGON

eGON – symbol elektronizace veřejné správy je v přeneseném významu živý organismus, ve kterém vše souvisí se vším a fungování jeho jednotlivých částí se navzájem podmiňuje. Existenci a životní funkce eGONa zajišťují:

- Prsty, které tvoří kontaktní místa CzechPointy.
- Oběhovou soustavu Komunikační infrastruktura veřejné správy, zajišťující bezpečný přenos dat.
- Srdcem je zákon o e-Governmentu, Zákon č 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi.
- Mozkem jsou základní registry veřejné správy. (Egon-symbol e-Governmentu, 2014)



*Obr. 1. eGON jako živý organismus*

*(SZR, 2014)*

## 2.4 Registr obyvatel – ROB

V tomto registru jsou vedeny údaje o občanech České republiky a cizincích, kteří mají povolen pobyt v České republice. Správcem je Ministerstvo vnitra. Registr obyvatel obsahuje tyto referenční údaje:

- Příjmení.
- Jméno, popřípadě jména.
- Adresa místa trvalého pobytu, adresa doručovací.
- Datum, místo a okres narození (popř. místo a stát narození narozených mimo území ČR).
- Datum, místo a okres úmrtí (popř. místo a stát úmrtí pokud k úmrtí došlo v cizině).
- Státní občanství, popř. více státních občanství.
- Číslo elektronicky čitelných identifikačních dokladů.
- Záznam o zřízení datové schránky. (Němec, 2012)

## 2.5 Registr osob – ROS

Správcem registru je Český statistický úřad. Registr je neveřejný. Obsahuje údaje o:

- Právnických osobách.
- Organizačních složkách právnických osob.
- Organizačních složkách státu.
- Podnikajících fyzických osobách.
- Zahraničních osobách a organizačních složkách zahraničních osob.
- Organizacích s mezinárodním prvkem. (Česko, 2009)

## 2.6 Registr územní identifikace, adres a nemovitostí – RÚIAN

Správcem registru je Český úřad zeměměřický a katastrální. Registr je veřejným seznamem, obsahuje tyto údaje:

- Údaje o adresách.

- Údaje o územních prvcích.
- Údaje o územně evidenčních jednotkách.
- Údaje o územní identifikaci.
- Údaje o účelových územních prvcích. (Česko, 2009)

## 2.7 Registr práv a povinností – RPP

Registr práv a povinností slouží jak zdroj údajů pro informační systémy základních registrů při řízení přístupu uživatelů k údajům v jednotlivých registrech a agendových informačních systémech. To znamená, že kdykoliv se někdo pokusí získat z registrů nějaký údaj, nebo ho dokonce změnit, bude systém posuzovat, zda to bude dovolené a jestli má na to právo ze zákona. V RPP budou uchovávány záznamy, tzv. digitální stopy, o právech a povinnostech vedených jako referenční v ostatních základních registrech. (Registr práv a povinností, © 2014)

Díky tomu má nyní každý občan možnost se dozvědět, kdo, kdy a za jakým účelem data o něm vedená v ZR měnil nebo upravoval. Všichni, kteří mají zřízenou datovou schránku, dostanou automaticky jednou ročně výpis o tom, kdo, kdy a za jakým účelem na ně v základních registrech nahlížel. Ti, jenž datovou schránku zřízenou nemají, obdrží tento výpis na vyžádání z CzechPointu. (Registr práv a povinností, 2014)

Referenční údaje vedené v registru práv a povinností:

- Referenční údaje o agendách orgánů veřejné moci, a to včetně údajů o oprávněních přístupu k datům vedeným v ZR a seznamu názvů agend a jejich číselných kódů, tzv. číselníků agend.
- 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. (Ledvinka, 2012, s. 10)

## 2.8 Vymezení pojmů

### 2.8.1 Agenda

Je souhrn činností vymezena zákonem (upravuje způsob výkonu konkrétního úseku veřejné správy). (Základní registry veřejné správy, 2014)

### 2.8.2 Činnost

Je soubor výkonů vykonávaných OVM v rámci jejich agendy. Činnost je definována konkrétním ustanovením zvláštního zákona, který vymezuje agendu. (Základní registry veřejné správy, 2014)

### 2.8.3 Role

Je souhrn oprávnění úřední osoby, která vykonává určitou činnost. Role se vztahuje ke konkrétní činnosti v konkrétní agendě a znamená oprávnění konkrétního úředníka při výkonu této konkrétní činnosti, vytvářet, rušit, zjišťovat nebo měnit údaje v ZR a AIS. (Česko, 2009)

### 2.8.4 Referenční údaj

Základní registry poprvé v historii sjednotily roztržitá data vedená úřady o občanech, státních a nestátních subjektech, nemovitostech atd. Jedná se o zcela unikátní projekt e-Governmentu v Česku, který nabízí relevantní a nezpochybnitelná data, tzv. referenční údaje. Jde přibližně o 120 nejdůležitějších osobních údajů, u kterých stát garantuje jejich platnost. Dle ustanovení § 4 odst. 4 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech je *„Referenční údaj považován za správný, pokud není prokázán opak nebo pokud nevznikne oprávněná pochybnost správnosti referenčního údaje. V případě pochybnosti editor označí referenční údaj jako nesprávný“*. Základní registry tak zahájily proces, který ulehčuje občanům, firmám a dalším subjektům styk s veřejnou správou. (Novotná, 2013, s. 18-19)

### 2.8.5 Uživatel referenčních údajů

Úřední osoba je povinna využívat údaje ze základních registrů při výkonu činnosti, aniž by ověřovala jejich správnost. Při výkonu své činnosti provádí ztotožnění vůči ZR klientů,

kteří jsou subjekty řízení. Počet a okamžik validace těchto údajů je věcí konkrétní úpravy procesního postupu daného úřadu.

Ztotožnění provádí úřední osoba na základě identifikace klienta, kterou je možné provést prostřednictvím čísla elektronicky čitelného identifikačního dokladu, a to občanského průkazu, cestovního dokladu, povolení k pobytu, vízového a pobytového štítku nebo na základě alternativních údajů umožňujících jednoznačnou identifikaci osoby (uvedením jména, příjmení, adresy trvalého bydliště a data narození). (Novotná, 2013, s. 18-19)

### **2.8.6 Nedokladování referenčních údajů**

Klient nemusí na základě ustanovení § 5 odst. 1 Zák. č. 111/2009 dokládat referenční údaje, které jsou o něm vedeny. Tyto referenční údaje si OVM zjišťuje sám prostřednictvím základních registrů. Výjimku tvoří případy, kdy referenční údaje:

- Nejsou v základním registru obsaženy.
- Jsou označeny jako nesprávné.
- Vznikne oprávněná pochybnost o správnosti daného údaje.
- Jsou nezbytné pro bezpečnostní řízení podle jiného právního předpisu. (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 9)

### **2.8.7 eGON služby**

Služby poskytující přímo referenční údaje ze základních registrů i služby poskytující zprostředkované údaje z jiných registrovaných AIS. Služby jsou publikované na vnějším rozhraní systému základních registrů. (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 10)

### **2.8.8 Správa základních registrů – SZR**

Správa základních registrů vznikla zákonem o základních registrech č. 111/2009 Sb., a zabývá se zajišťováním provozu Informačního systému základních registrů a jeho bezpečností, realizací vazeb mezi jednotlivými základními registry prostřednictvím ISZR a mezi jednotlivými základními registry a agendovými informačními systémy prostřednictvím ISZR. Zajišťuje zpřístupnění referenčních údajů v rozsahu oprávnění obsažených v Registru práv a povinností. Vede záznamy o událostech souvisejících s jeho provozováním. (Ministerstvo vnitra ČR, 2009, s. 11)

## 2.9 Prostředky komunikace mezi základními registry

Prostředky komunikace mezi agendami navzájem a agendami a základními registry:

### 2.9.1 ISZR – informační systém základních registrů

- Komunikační kanál.
- Implementovány eGON webové služby zabezpečující vzájemnou komunikaci mezi jednotlivými agendovými informačními systémy (AIS) a mezi AIS a ZR.

### 2.9.2 AIS – agendový informační systém

- Implementovány interní služby zabezpečující komunikaci prostřednictvím ISZR s ostatními AIS a ZR.

### 2.9.3 ZR – základní registry

- Implementovány interní služby zabezpečující komunikaci s AIS prostřednictvím ISZR.

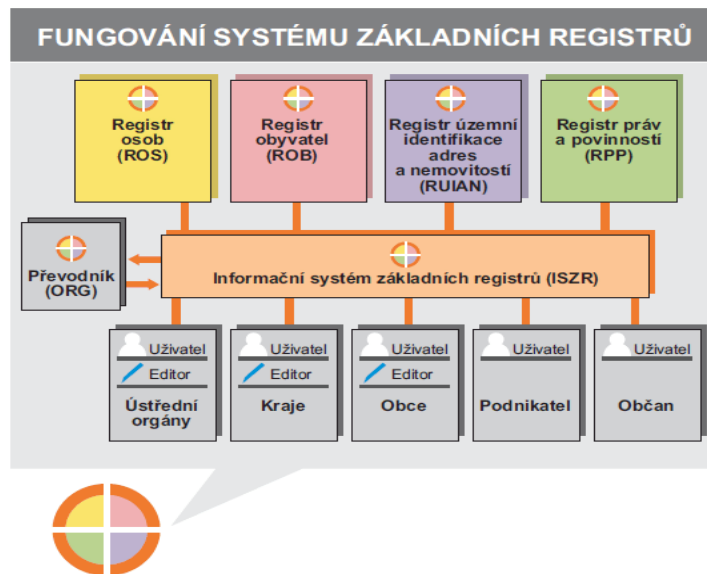
### 2.9.4 RPP – registr práv a povinností

- Zajišťuje přístup k údajům vedených v ZR a AIS na základě ověření v matici práv a oprávnění.
- Neobsahuje žádné osobní údaje.
- Zajišťuje bezpečnost osobních dat.
- Je neveřejný, komunikuje pouze s ISZR. (Informační technologie ve službách veřejné správy, 2006)

### 2.9.5 ORG – specifický informační systém ZR (převodník)

- Neobsahuje žádná osobní data.
- Generuje a přiděluje zdrojový identifikátor fyzické osoby (ZIFO) a agendový identifikátor fyzické osoby (AIFO).
- Převádí AIFO jedné agendy na AIFO druhé agendy.

- Je neveřejný, komunikuje pouze s ISZR. (Jirkovský, 2012, s. 6-7)



Obr. 2. Schéma fungování základních registrů (SZR, 2014)

## 2.10 Rozdělení agentových informačních systémů

### 2.10.1 Editační systémy ROB – právo zapisování údajů do základních registrů

- Agendový informační systém evidence obyvatel.
- Agendový informační systém cizinců.
- Agendový informační systém občanských průkazů.
- Agendový informační systém cestovních dokladů.
- Agendový informační systém datových schránek. (Pešek, 2012, s. 12)

### 2.10.2 Publikační systémy ROB – právo čtení údajů

- Agendový informační systém evidence obyvatel.
- Agendový informační systém řidičských průkazů.
- Agendový informační systém České správy sociálního zabezpečení.
- Agendový informační systém katastru nemovitostí.

- A další agendové informační systémy. (Integrace se základními registry, 2012, s. 11)

## 2.11 Počty připojených orgánů veřejné moci

Dle Zprávy o stavu provozu, uveřejněné na portálu Správy základních registrů, eviduje Správa základních registrů po 20 měsících provozu, tj. k 28. 2. 2014 celkem 1 989 orgánů veřejné moci, které požádaly o připojení 2 970 agendových informačních systémů. V současné době využívá základní registry aktivně 1 688 orgánů veřejné moci. (SZR, © 2014)

V informačním systému o informačních systémech veřejné správy je zaregistrováno k datu 28. 2. 2014 celkem 5 567 AIS. (SZR, © 2014)

Většina klíčových OVM již se základními registry spolupracuje. Krajské úřady jsou připojeny všechny. Statutární města jsou připojena všechna. Přehled připojených OVM znázorňuje tabulka (Tab. 1.).

Tab. 1. Přehled OVM/AIS připojených k ZR k 28.2.2014 (SZR, 2013)

Typ OVM	Počet OVM	Počet OVM v ISZR	Počet AIS registrovaných v ISZR
Ministerstva	14	13	52
Organizace orgánů veřejné moci	364	39	51
Hlavní město Praha	1	1	5
Městské části - statutární města	22	21	59
Městské části - obce	35	5	11
Krajské úřady	13	13	45
Statutární města	25	25	157
Města	575	447	1050
Městysy	210	80	103
Obce	5439	1338	1430



## 2.12 Počty provedených transakcí

Od doby spuštění ostrého provozu základních registrů, tj. od 1. 7. 2012 provedly orgány veřejné moci prostřednictvím svých agendových informačních systémů celkem přes 300 000 000 transakcí v produkčním prostředí. To jen dokazuje, že orgány veřejné moci ve velké míře využívají referenční údaje ze základních registrů a tím velmi přispívají k zefektivnění procesu elektronizace veřejné správy v České republice (SZR, © 2014)

Kromě přístupu přes své agendové informační systémy do základních registrů mohou jednotlivé orgány veřejné moci a dále také fyzické a právnické osoby využívat další dva z možných přístupů.

První z nich je přístup prostřednictvím informačního systému datových schránek, jehož prostřednictvím bylo zpracováno k 31. 1. 2014 celkem 4 537 241 datových zpráv týkajících se základních registrů. Druhým způsobem přístupu k referenčním údajům v základních registrech je přístup prostřednictvím systému CzechPoint. Na kontaktních místech bylo vydáno na žádost k 31. 1. 2014 celkem 10 957 výpisů. Úředníci pro plnění svých úkolů získali ke stejnému datu prostřednictvím CzechPoint@office celkem 388 990 výpisů. (SZR, © 2014)

V tabulce (Tab. 2.) je uveden celkový počet transakcí po jednotlivých registrech. ISZR a převodník ORG nejsou do celkových čísel zahrnuti. ISZR se podílí na všech transakcích, které přicházejí do jednotlivých registrů. ORG se podílí na cca 63% všech transakcí do základních registrů. Z tabulky (Tab. 2.) jednoznačně vyplývá prioritní využití služeb Registru územní identifikace, adres a nemovitostí, kdy 53,45% dotazů bylo směřováno právě do tohoto registru. (SZR, © 2014)

Tab. 2. Transakce prováděné v únoru 2014 (SZR, 2014)

Název registru	Počet transakcí	Transakce v %
Registr obyvatel (ROB)	14 423 062	39,07
Registr osob (ROS)	2 263 382	6,13
Registr práv a povinností (RPP)	499 235	1,35
Registr územní identifikace adres a nemovitostí (RÚIAN)	19 730 484	53,45

### 2.13 Průzkum

Podle průzkumu agentury Economist Intelligence Unit (EIU), sponzorovaného společností Oracle, donutila ekonomická krize vlády ve střední a východní Evropě přijmout nelehká rozhodnutí o prioritách výdajů na informační a komunikační technologie. Průzkum EIU analyzuje dopad poklesu na vládní investice do ICT v 17 zemích střední a východní Evropy a odhaluje, jak krize ovlivňuje tempo digitálního rozvoje regionu. Podle průzkumu různé země zareagovaly na krizi různě. Mezi země, které pokračují v ICT investicích, patří Estonsko, Slovinsko, Polsko, Rusko, Chorvatsko, Bulharsko, Rumunsko, Slovensko a Turecko. Tyto země věří, že informační a komunikační technologie jsou předpokladem ekonomické prosperity a mají být upřednostňovány před jinými oblastmi. Mezi země, které ustoupily z některých plánovaných investic do ICT, patří Česká republika, Maďarsko, Řecko, Lotyšsko a Litva. Jejich vlády se nyní soustředí spíše na ty ICT projekty, které přinesou rychlou finanční úsporu. (Prcom, © 2014)

### 3 ZÁKLADNÍ REGISTRY NA KÚZK – SOUČASNÝ STAV

#### 3.1 Charakteristika Krajského úřadu Zlínského kraje

Krajský úřad je výkonným orgánem kraje. Plní úkoly v samostatné působnosti uložené zastupitelstvem a radou, napomáhá činnosti výborů zastupitelstva a komisí rady. V přenesené působnosti vykonává činnosti, které vyplývají z právních předpisů na jednotlivých úsecích veřejné správy. Započal svou činnost k 1. 1. 2001. (Zlínský kraj, © 2014)

Krajský úřad se člení na odbory a oddělení. V jeho čele stojí ředitel, který je za plnění úkolů krajským úřadem odpovědný hejtmanovi. Počet odborů je 17 včetně Útvaru interního auditu. Celkový počet zaměstnanců k datu 31. 3. 2014 je 455.

#### 3.2 Napojené agendové informační systémy

Krajský úřad Zlínského kraje má napojené na ZR tyto agendové informační systémy (AIS):

- O vzduší SQL (evidence zdrojů znečištění ovzduší životního prostředí).
- ESPI (evidence správních rozhodnutí životního prostředí).
- Stavební úřad od VITA software s.r.o.
- GINIS (spisová služba).
- GINIS (správní řád).
- PROXIO XR (evidence dopravních agend).
- Hledáček XZR (nahlížení do Základních registrů). (Intranet, © 2014)

#### 3.3 Popis vybraných AIS

##### 3.3.1 PROXIO XR – brána k základním registrům

Jedná se o jednu z možných variant připojení informačních systémů orgánů veřejné moci k základním registrům. Prostřednictvím jeho se OVM mohou k ISZR připojit a zároveň splnit své základní legislativní povinnosti. Řešení v rámci lokálního informačního systému OVM přináší také nespornou výhodu v možnosti integrace s ostatními aplikacemi informačního systému (např. personálním systémem) a v možnosti ovlivnit chování celého

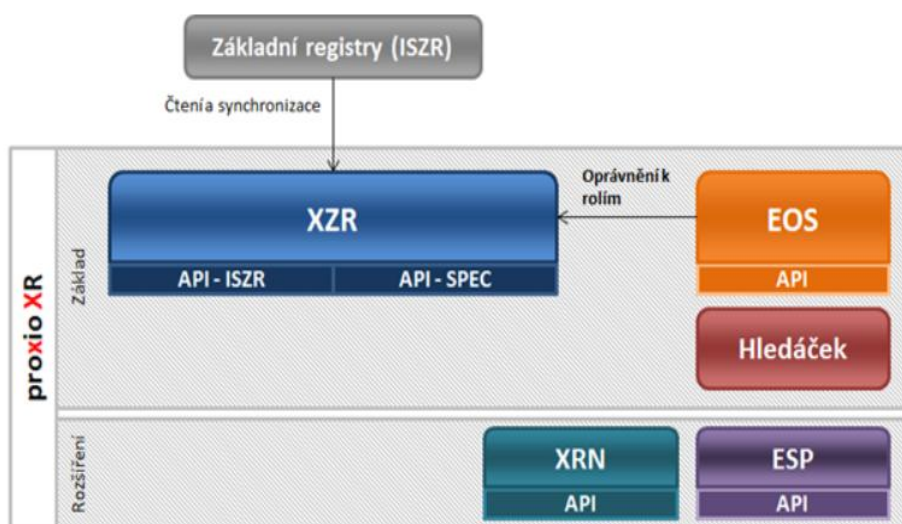
řešení. PROXIO XZR umožňuje různé varianty nasazení, od prostého připojení k rozhraní ISZR se zajištěním autorizace a logování, přes rozšíření a správu lokální kopie dat RUIAN až po ucelenou variantu zahrnující podporu subjektů v agendách. Zajišťuje tedy zprostředkování komunikace, logování, přidělení a kontrolu agendových rolí uživatelů. (Proxio- řešení pro městské a krajské úřady, 2006)

Základem řešení je modul XZR, který:

- Zprostředkovává komunikaci mezi aplikacemi informačního systému OVM a základními registry prostřednictvím Informačního systému základních registrů.
- Zprostředkovává přímé ověření údajů základních registrů bez nutnosti využití jiného agendového informačního systému nebo CzechPoint.
- Loguje tuto komunikaci.
- Ověřuje oprávnění uživatelů k agendovým rolím proti agendovým rolím přiděleným jednotlivým uživatelům. (Proxio-řešení pro městské a krajské úřady, 2006)

### Stručný popis řešení

Řešení PROXIO XR je modulární a umožňuje různé varianty nasazení, od prostého připojení se zajištěním ověření agend a činnostních rolí uživatele a logování až po ucelenou variantu zahrnující navíc podporu subjektů v agendách a správu lokální kopie dat RUIAN.



Obr. 3. Logická struktura řešení Proxio XR (Proxio, 2014)

Hledáček je prohlížečkou referenčních údajů základních registrů. Jedná se o jednoduchého klienta v prostředí webového prohlížeče, který umožňuje ruční ověření údajů a zápis reklamace údajů v základních registrech. (Marbes Consulting, © 2014)

XZR poskytuje na svém vnitřním rozhraní jednak vybrané služby ISZR a jednak další specifické služby, obsahující rozšířenou logiku proti standardním službám ISZR. Rozhraní API – ISZR poskytuje služby definičně zcela shodné s eGON službami ISZR. Lze tedy jednoduše, a to i dodatečně, připojit systém, který má zvládnutu komunikaci se základními registry. (Marbes Consulting, 2014)

### 3.3.2 Informační systém GINIS

Informační systém GINIS od společnosti GORDIC s.r.o. je v současnosti nejpoužívanějším ERP systémem pro veřejnou správu. Jeho základní funkcí je řízení informačních toků v organizaci, což je technicky realizováno pomocí centrální databáze s decentralizovaným pořizováním dat ve vícevrstvé architektuře. Jednotlivé subsystémy jako ekonomika, spisová služba, personalistika, registry, správní agendy jsou dále členěny na specializované komponenty, tedy moduly. Moduly svou funkčností umožňují komfortní, průkazné, přehledné a výkonné vedení příslušných agend. (eGovernment, © 2014)

Pro efektivní využívání dat pořízených v systémech je nasazena technologie datových skladů (Datawarehouse), jejichž výhodou je zejména integrace dat z různých zdrojů do jednoho systému s možností využití širokého spektra nástrojů pro jejich prezentaci a analýzu. (eGovernment, © 2014)

## 3.4 Příklady agend v systému GINIS na KÚZK

### 3.4.1 Ekonomika (ERP)

- Účetnictví a rozpočet.
- Evidence smluv.
- Kniha došlých faktur.
- Kniha odeslaných faktur.
- Daně, dávky, pohledávky, poplatky.

- Evidence majetku.

### 3.4.2 Spisová služba (DMS)

- Univerzální spisový uzel.
- Podatelna/podatelna.
- Vedoucí.
- Výpravna.
- Spisovna.
- Úkoly a usnesení.

### 3.4.3 Registry

- Redistribuční registr obyvatel.
- Registr obyvatel.
- Územně identifikační registr.
- Registr nemovitostí.

### 3.4.4 Správní agendy (CRM)

- Správní řízení.
- Přestupkové řízení.
- Stavební úřad.
- Evidence škod. (Komplexní řešení GORDIC, 2006, s. 24)

## 3.5 Jakost, atestace a bezpečnost

Jakost procesů je zajištěna zavedeným a certifikovaným systémem QMS podle normy ISO 9001:2001. Společnost GORDIC je držitelem Potvrzení NBÚ o způsobilosti organizace seznamovat se s utajovanými skutečnostmi ve smyslu Zák. č. 148/1998 Sb., o ochraně utajovaných skutečností do a včetně stupně utajení TAJNÉ. (Komplexní řešení GORDIC, 2006, s. 25)

Z hlediska informačního systému základních registrů je nutná správa identit a jejich oprávnění ve dvou oblastech:

- Autentizace pro využití eGON služeb, která udržuje, v souladu se zákonem č. 111/2009 Sb., o základních registrech autentizační údaje osob pro účely využívání eGON služeb. (Komplexní řešení GORDIC, 2006, s. 24)
- Přístup k servisnímu rozhraní, který určuje osoby a role, které mají oprávnění k přístupu a servisnímu rozhraní, definuje rozsah operací, které může identita provádět. Tyto identity nemají přístup k obsahu referenčních údajů v základních registrech. Na základě oprávnění (autorizace) pak uživatel získá přístup k jednotlivým publikovaným aplikacím pro správu informačního systému základních registrů a případně konkrétních registrů. (Komplexní řešení GORDIC, 2006, s. 24 – 25)

Každá komponenta informačního systému základních registrů musí poskytovat bezpečnostní údaje o provozu. Jsou zaznamenávány úspěšné i neúspěšné pokusy o přístup k eGON službám ISZR, které jsou poskytovány na externím i interním komunikačním rozhraní ISZR. Tato vrstva kontinuálně vyhodnocuje a detekuje stavy narušující bezpečnost celého ISZR. Současně přebírá bezpečnostní informace z jednotlivých základních registrů. Je tedy centrálním bodem pro vyhodnocení celkového bezpečnostního stavu základních registrů. (Komplexní řešení GORDIC, 2006, s. 25)

### **3.6 Přístup KÚZK do základních registrů**

KÚZK využívá tyto komunikace se ZR:

- Agendový informační systém Hledáček XZR.
- Datové schránky (speciální formulář).
- CzechPoint.
- CzechPoint@office.

Registrovaný AIS má certifikát pro komunikaci s ISZR vydaný Správou základních registrů a disponuje oprávněními podle registrované agendy. Přístup OVM do základních registrů je prostřednictvím volání služeb vnějšího rozhraní informačního systému základních registrů. (Portál veřejné správy Praha, © 2014)

Přístup prostřednictvím datových schránek je na základě formuláře žádosti a formuláře odpovědi.

Přístup přes CzechPoint je přes JIP KAAS, na základě formuláře žádosti a formuláře odpovědi.

Zaváděním základních registrů vzniká datová základna pro referenční údaje ve veřejné správě. Zde platí obecný přístup, že k referenčním údajům má přístup pouze úředník, který má patřičné oprávnění. Dané oprávnění se definuje zákonným zmocněním. (Informační systém základních registrů, © 2014)

### 3.7 KÚZK jako editor údajů v jednotlivých ZR

Krajský úřad Zlínského kraje je nejen uživatelem ZR, ale také editorem údajů v ZR. Oznamuje agendy, vykonává činnosti a určuje role jednotlivým úředníkům.

Dle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech je editor 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. (Česko, 2009)

Ustanovení § 2 Zákona č.111/2009 Sb., o základních registrech dále uvádí, že: „*Editorem referenčních údajů v základních registrech je OVM, který je oprávněn zapisovat referenční údaje do základního registru a provádět změny referenčních údajů.*“ Editor zapisuje referenční údaje do základních registrů prostřednictvím AIS. (Ministerstvo vnitra ČR, 2014, s. 14)

Dále ustanovení § 4 odst. 3 Zákona o základních registrech stanoví: „*Editor zapíše referenční údaj do základního registru nebo provede jeho změnu bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne, kdy se o vzniku nebo o změně skutečnosti, kterou referenční údaj popisuje, dozví.*“ Editor referenční údaj zapisuje do základního registru prostřednictvím agendového informačního systému. (Česko, 2009)

#### 3.7.1 Editace údajů v RÚIANu

RÚIAN zprostředkovává i údaje o vlastnictví z informačního systému katastru nemovitostí. Jako jediný registr vede také nereferenční údaje, kterými jsou tzv. „*technickoekonomické atributy*“ budov (počet podlaží, výměra, připojení na plyn, kanalizaci, vodu, způsob vytápění, apod.) (SZR, © 2014)



Editorem na KÚZK je Odbor životního prostředí a zemědělství, a to údajů týkajících se:

- Vodních staveb.

### 3.7.2 Editace údajů v ROBu

Mezi primární editory údajů patří informační systém evidence obyvatel a cizinecký informační systém. Sekundárními editory jsou evidence občanských průkazů, evidence cestovních dokladů a informační systém datových schránek. (SZR, © 2014)

Editorem údajů na KÚZK je Odbor právní a Krajský živnostenský úřad, a to údajů týkajících se:

- Evidence obyvatel.
- Matriky.
- Státního občanství.

### 3.7.3 Editace údajů v ROSu

Editoři provádí veškeré záznamy do ROS a v rámci jejich role přidělují osobám IČO a zapisují a aktualizují příslušné referenční údaje. Hlavní zdroje dat: obchodní rejstřík, rejstřík živnostenského podnikání a dále informační systémy nebo evidence vybraných ministerstev a ústředních orgánů státní správy, profesní komory, obce, kraje nebo veterinární správa. (SZR, © 2014)

Editorem údajů na KÚZK jsou:

Odbor právní a Krajský živnostenský úřad, a to údajů týkajících se:

- Dobrovolných svazků obcí.
- Zájmových sdružení právnických osob.

Odbor dopravy je editorem údajů o:

- Stanicích technické kontroly – fyzické osoby.

Odbor kultury, Odbor sociálních věcí, Odbor školství, tělovýchovy a mládeže a Odbor zdravotnictví pak údajů týkajících se:

- Příspěvkových organizací.

### 3.7.4 Editace údajů v RPP

V RPP jsou uchovávány záznamy, „digitální stopy“, tj. referenční údaje o právech a povinnostech vedených jako referenční v ostatních ZR. Díky tomu má každý občan možnost se dozvědět, kdo, kdy a za jakým účelem data o něm vedená v ZR měnil nebo upravoval. Všichni, kteří mají zřízenou datovou schránku, dostanou automaticky jednou ročně výpis a ostatní jej obdrží na vyžádání z CzechPointu. (SZR, © 2014)

Editorem údajů na KÚZK je Odbor kanceláře ředitele, a to údajů týkajících se:

- Registrací agend.

## 3.8 Informační systém evidence obyvatel – ISEO

ISEO je Informačním systémem veřejné správy dle zákona č 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů. Správcem tohoto systému je Ministerstvo vnitra. ISEO je jeden z hlavních editačních systémů, jeho data plní základní registry.

Kraje mohou využívat referenční údaje z ISEO, pokud si při podání žádosti o certifikát zadají agendu A1097. Tato agenda vyplývá ze zákona č. 129/2000 Sb., o krajích, konkrétně se jedná o ustanovení § 94a). (Ministerstvo vnitra, 2014)

### 3.8.1 Údaje vedené v ISEO

V ISEO jsou vedeny tyto údaje:

- Rodné číslo.
- Jméno, příjmení, rodné příjmení, pohlaví.
- Datum a místo narození.
- Údaje o platném trvalém pobytu.
- Údaje o ukončeném pobytu.
- Údaje o předchozím pobytu.
- Doručovací adresa.
- Rodinný stav.

- Údaje o rodičích.
- Údaje o dětech.
- Státní občanství.
- Údaje o občanském průkazu a cestovním dokladu.
- Údaje o úmrtí.

### 3.9 Uživatelé základních registrů na KÚZK

Do základních registrů na KÚZK má přístup 58 úředníků, a to na základě udělených kvalifikovaných a komerčních certifikátů. Statistiku oprávněných vstupů do jednotlivých základních registrů k březnu 2014 ukazuje následující tabulka (Tab. 3.).

Tab. 3. Statistika oprávněných vstupů do ZR (vlastní zpracování)

Registr obyvatel (ROB)	Registr osob (ROS)	Registr práv a povinností (RPP)	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN)	Celkem
3042	1744	23	259	5076

### 3.10 Odbor právní a Krajský živnostenský úřad jako uživatel ISEO

Jediným odborem na KÚZK, který má přístup do ISEO je Odbor právní a Krajský živnostenský úřad, oddělení státního občanství a přestupků. Oprávněný přístup do systému má pět pracovníků tohoto oddělení, které jsou editorky údajů o státním občanství, konkrétně zapisují a editují údaje o nabývání a pozbývání státního občanství České republiky. Současně vyhledávají údaje, na základě žádostí, pro jiné odbory.

#### 3.10.1 Ohlášené agendy

Oddělení státního občanství a přestupků má pro přístup do základních registrů ohlášeny tyto agendy:

- Agendu státního občanství – zapisování údajů o nabývání a pozbývání státního občanství, využívání údajů z rejstříku trestů.

- Agendu veřejných sbírek – využívání údajů z ROS a rejstříku trestů.
- Agendu správního řízení – využívání údajů z ROBu.

### 3.10.2 Činnosti vykonávané v agendě státního občanství

- Proces vyhledávání údajů o cizincích v základních registrech.
- Proces vyhledávání údajů v ISEO.
- Proces zapisování nabytí státního občanství České republiky.
- Proces zapisování nabytí státního občanství České republiky, při přerušení kontinuity státního občanství ČR.
- Proces zasílání oznamovacích povinností po nabytí státního občanství ČR datovou schránkou.

### 3.10.3 Popis výchozího stavu

Jednotlivé činnosti, které souvisí se zápisem údajů do systému základních registrů, vykazují formy plýtvání. Jedním z příkladů je proces zápisu nabytí státního občanství ČR. Tato činnost zapisování údajů do registrů je v současné době velmi zdlouhavá. Zákon ukládá zapisovatelům lhůtu, do kdy musí údaje do základních registrů zapsat (do 3 dnů, ode dne, kdy se o dané skutečnosti dozví). Z tohoto důvodu je nutno dobu zápisu hlídat. Proces zápisu se uskutečňuje prostřednictvím systému ISEO, který tento údaj posléze „překlopí“ do základních registrů.

Praxe ukazuje, že aktualizace dat v základních registrech je prováděna následující den, tedy za 24 hodin. Samotný zápis nabytí státního občanství ČR do systému ISEO, může být proveden následně, po zpřístupnění údajů o dané osobě, o jejíž zápis se jedná. Zpřístupnění údajů je prováděno pracovištěm Hotline Praha. Při procesu zápisu údajů do systémů nastává časová prodleva, tedy plýtvání, v podobě čekání na zpřístupnění osoby v systému.

Podobný postup je uváděn u zpřístupnění osob v systému, které pozbyli státní občanství ČR, a v současné době došlo k jeho znovunabytí. U těchto osob dochází k přerušení kontinuity státního občanství ČR. Proces vyznačení nabytí státního občanství ČR do systému tak proběhne v řádu několika dnů.

Abychom eliminovali plýtvání a navrhli zefektivnění daných procesů, včetně využívání údajů ze základních registrů, bude nutno dané procesy popsat, změřit a vyhodnotit.

### 3.11 Zlepšování procesů na úřadě

Občané očekávají od veřejné správy stále kvalitnější služby s klesající administrativní náročností. Stát v současné ekonomické situaci nemůže na tyto služby vynakládat rostoucí finanční prostředky. Lze najít řešení? Příklady některých zemí ukazují, že cestami, jak lze danou situaci řešit je řízení služeb na základě:

- Ukazatelů nákladů, výkonnosti a kvality služeb.
- Budování informačních systémů veřejné správy na základě jasně definované architektury.
- Procesní řízení služeb.
- Měření výkonu zaměstnanců při poskytování služeb. (Půček a Ochrana, 2009)

Cílem a účelem veřejné správy není rozvoj byrokracie, ale zdokonalování služeb klientům. I přestože se úřady řídí zákony, které musejí bezpodmínečně dodržovat, jejich snahou je spokojený klient. Co se tedy dá zlepšovat? Od přístupu ke klientovi, přes všechny procesy, kterými musí klient projít během vyřizování své žádosti, až po standardy bezpečnosti a chybuvedornosti v celém systému. (Půček, Ochrana a kol., 2009)

V normálním podnikání je základem konkurenceschopnosti hodnota pro zákazníka (customer value), tedy poměr užitku a ceny. Pokud bychom si s trochou fantazie představili podobný poměr ve státní správě, tak nám vycházejí dvě možnosti, jak můžeme hodnotu pro zákazníka (klienta) zvyšovat:

- Urychlit a zkvalitnit vyřizování jeho žádosti a současně zlepšit jeho pocit z celého procesu vyřizování (slušné chování, pěkné prostředí, dobré služby).
- Redukovat ztráty klienta, snížením nákladů na vyřizování žádostí a eliminovat časové a finanční ztráty klienta čekáním, cestováním, případně opakovaným předvoláváním. (Mašín, Košturiak a Debnár, 2007)

### 3.12 Formy plýtvání

Na úřadech se tedy můžeme setkat s těmito formami plýtvání:

- Čekání.
- Překážky v toku způsobující zdržení mezi procesy a neproduktivní sekvence procesů.
- Překážky v komunikaci.
- Chyby v informacích.
- Nedostupnost lidí, zdrojů a informací v důsledku nesprávně definované zodpovědnosti, izolace procesů a chybějícího sdílení znalostí.
- Chyby zařízení.
- Opravy a korekce.
- Chybějící pomůcky a přístroje, neproduktivní pohyby a přeprava.
- Nepružné procesy a chybějící orientace na klienta.

Cílem tedy je systematické odstraňování činností, které nám nepřidávají hodnotu. (Mašín, Košturiak a Debnár, 2007)

### **3.13 Metody štíhlého managementu**

Metody štíhlého managementu budou demonstrovány na konkrétním oddělení, a to oddělení státního občanství a přestupků. Dané oddělení se zabývá žádostmi cizinců o udělení státního občanství ČR, ověřováním matričních dokladů do ciziny, šetřením státního občanství občanů žijících v zahraničí, vydáváním osvědčení, potvrzeními o státním občanství a zároveň působí jako odvolací orgán v přestupkové činnosti.

#### **Činnosti, které přidávají hodnotu**

Jsou to především vydávání Osvědčení, Rozhodnutí, Listiny o nabytí státního občanství ČR, výsledné zprávy o provedeném šetření státního občanství, ověřování dokladů do ciziny včetně vyznačování ověřovací doložky. Tyto činnosti je třeba optimalizovat.

#### **Činnosti, které nepřidávají hodnotu, ale musí se vykonávat**

Jsou to především statistiky, reporty, zakládání do archivu, účetní potvrzování plateb, vyhledávání a ověřování údajů v systému. Tyto činnosti je třeba redukovat na minimum.

#### **Činnosti, které nepřidávají hodnotu a nemusí se vykonávat (plýtvání)**

Čekání klientů, čekání na výsledky šetření z archivů, čekání na chybějící doklady do spisů, čekání na vyhledávání údajů v informačních systémech, duplicitní zapisování údajů do systémů, čekání na zpřístupnění údajů. Tyto činnosti je třeba eliminovat.

### **3.14 Nástroje průmyslového inženýrství vedoucí k zefektivnění činností**

#### **3.14.1 BSC (Balanced scorecard)**

Metoda BSC, zvaná též jako metoda vyvážených ukazatelů je jedním z nástrojů pro měření účinnosti uplatňovaných strategických cílů. Tato metoda umožňuje měřit skutečnou výkonnost organizace a zároveň touto metodou můžeme zjistit reálnou úroveň dosažení stanovených cílů. V současné době se tato metoda začala stále více uplatňovat ve veřejné správě, a to zejména pro vyšší míru komplexnosti výkonnostních ukazatelů zde uplatňovaných. (Tuček a Bobák, 2006, s. 127)

BSC „převádí“ poslání a strategii podniku do srozumitelného souboru měřítek výkonnosti, které poskytují rámec pro posuzování jeho strategie a systému řízení. BSC měří výkonnost podniku pomocí čtyř vyvážených perspektiv: finanční, zákaznické (neboli klientské), interních podnikových procesů, učení se a růstu. Přístupy BSC odhalují úplně nové procesy, z nichž některé ještě nemusejí vůbec fungovat, a přesto jsou pro úspěch podnikové strategie nejdůležitější. (Tuček a Bobák, 2006, s. 128)

#### **Finanční hledisko**

Zkoumá, jaká je efektivnost z pohledu státního rozpočtu. V současné době je to zejména trend snižování celkových nákladů na veřejnou správu. Jde o vynaložení co nejmenších nákladů na dosažení stanovených cílů.

#### **Zákaznická dimenze**

V našem případě tedy klientská, se zabývá potřebami klientů, tak aby bylo dosaženo jejich uspokojení. Jedná se zejména o rychlé vyřízení jejich žádostí, tedy o zkrácení doby jednání s klienty.

#### **Procesní rovina**

Řeší interní procesy, tedy činnosti vykonávané v rámci dané agendy, a to tak, aby bylo dosaženo maximální efektivity vykonávaného procesu. V rámci nich by měly být dosaženy

stanovené cíle s přiměřenými finančními náklady. Jde o zkrácení doby daných činností při efektivním využívání základních registrů, ISEO a interních informačních systémů.

### **Učení se a rozvoj**

Cílem je rozvoj metodické a školící činnosti, se zajištěním požadovaného stavu do budoucna.

#### **3.14.2 Procesní analýza**

Procesní analýza je jednou ze základních metod pro mapování procesů ve firmě. Její použití je vhodné, jak ve výrobní firmě, tak v nevýrobní sféře. Jedná se o analytickou metodu popisující účinnost a výkonnost kritických operací, které obsahují větší podíl přesunu, překážek a čekání. Výstupem je procesní diagram, který graficky znázorňuje, pomocí symbolů, sled daných aktivit. (Tuček a Bobák, 2006, s. 277)

### **3.15 Zhodnocení současného stavu ZR - výhody**

Základní registry jsou platformou pro bezpečné sdílení dat v rámci celé veřejné správy. Obsahují tzv. referenční údaje, tedy údaje právně závazné a platné. OVM jsou povinni získávat potřebné údaje ze základních registrů a nikoliv již od subjektů samotných. Občané tedy při styku s OVM nemusí uvádět a dokládat pravdivost údajů, které jsou obsaženy v základních registrech. Každý tak může získat informace o tom, jaká data o nich stát vede a kdo na tyto data nahlížel. Veřejná správa by tak měla být veřejností vnímána jako přístupnější a průhlednější.

### **3.16 Zhodnocení současného stavu ZR - nevýhody**

Registr obyvatel (ROB), obsahuje pouze aktuální data. Historii údajů a historická data v něm nenajdeme. Z tohoto důvodu jsou údaje ověřovány v systému ISEO, který data historická obsahuje. Historie je nutná pro zjišťování a ověřování státního občanství ČR, popřípadě posledního trvalého pobytu žadatele, pokud žadatel žije v zahraničí.

Problémy nastávají již při vyhledávání cizinců v systému základních registrů. Jsou způsobeny především špatnou transkripcí znaků do českého jazyka a současně tím, že Cizinecký informační systém (CIS) není napojen na základní registry. Systém registrů rovněž neumožňuje vstupovat do ISEO přes tato rozhraní.



System ISEO je na úřadě dostupný z počítače, umístěném na Odboru právním a Krajském živnostenském úřadě. Přístup do tohoto systému má pouze pět pracovníků daného odboru. Ostatní odbory úřadu mohou žádat o poskytnutí údajů z ISEO, na základě žádosti, s uvedením důvodu. O vyhledání údajů z ISEO nejčastěji žádá Odbor ekonomický, ten dohledává údaje k osobám zpětně. Jedná se zejména o předchozí trvalý pobyt. Dále pak Odbor zdravotnictví, který ověřuje, zda daná osoba je naživu, případně potřebuje znát datum jejího úmrtí.

Hlavním důvodem pro vyhledávání údajů v ISEO je ta skutečnost, že se nepodařilo údaje dohledat v základních registrech, do kterých mají tyto odbory samozřejmě přístup. Nejčastěji vyhledávaným údajem v ISEO je údaj o datu a místě úmrtí. Přestože je tento údaj jedním z referenčních údajů základních registrů, nebývá v základních registrech dohledán.

### **3.17 Požadavky managementu - co je nutno udělat**

- Zmapování četností vykonávaných činností v agendě.
- Analýza vykonávané činnosti v agendě x informační systémy nebo aplikace.
- Efektivita vykonávaných činností v agendě na základě analýzy.
- Metodika školení uživatelů základních registrů.
- Metodická příručka využívání základních registrů.
- Informovanost veřejnosti o budoucnosti základních registrů.

### **3.18 Postup prováděných činností**

- Analýza stavu po zavedení základních registrů – kvantitativní výzkum, dotazníkové šetření, SWOT analýza.
- Kvalitativní výzkum provedený s editory ISEO a uživateli ZR.
- Procesní analýza vybraných činností v agendě – procesní diagram.
- Metodická příručka pro uživatele ZR.
- Návrh metodických školení uživatelů ZR.
- Budoucnost základních registrů – informovanost veřejnosti.

## II. PRAKTICKÁ ČÁST

## 4 ANALÝZA STAVU PO ZAVEDENÍ ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ

První část analýzy hodnotí současný stav po zavedení základních registrů na Krajském úřadě Zlínského kraje (dále jen „KÚZK“), a to z pohledu jejich uživatelů za pomoci kvantitativního výzkumu. Výsledkem je vyhodnocení výhod a nevýhod využívání základních registrů včetně návrhů na jejich zlepšení.

### 4.1 Kvantitativní výzkum

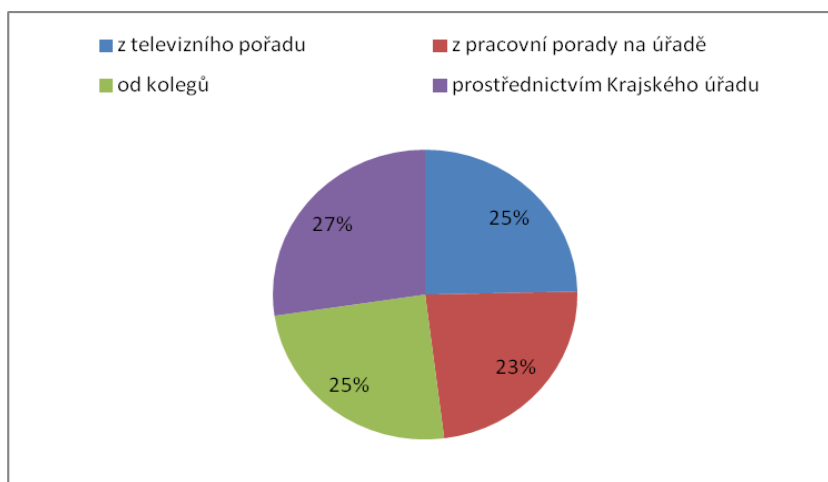
K vyhodnocení efektivního využívání základních registrů ve veřejné správě byl využit kvantitativní výzkum prováděný mezi úředníky ve veřejné správě. Dotazník se skládal z 18 otázek a byl předložen 150 respondentům (matrikářkám, pracovníkům evidence obyvatel, pracovníkům krajského úřadu). Velká většina dotázaných byly ženy (90%). Vzor dotazníku je uveden v příloze (Příloha P I).

### 4.2 Vyhodnocení kvantitativního výzkumu

#### 4.2.1 Jakým způsobem jste se poprvé dozvěděli o základních registrech?

Otázka hodnotí, jakým způsobem se respondenti dozvěděli o zavádění základních registrů ve veřejné správě.

**Hypotéza č. 1:** Úředníci se o zavádění základních registrů dozvěděli prostřednictvím televize.



Graf 1. Zdroj informací o základních registrech (vlastní zpracování)

### Interpretace zjištění

Z výzkumu vyplývá, že 27% respondentů se o zavádění základních registrů dozvědělo prostřednictvím svého nadřízeného orgánu, tedy zejména Krajského úřadu. 23% získalo povědomí o základních registrech z pracovních porad na jejich úřadě. 25% z dotázaných se o základních registrech dozvědělo od svých kolegů na úřadě a rovněž 25% dotázaných se dozvědělo o jejich zavádění z médií, zejména z televize.

Hypotéza že „Úředníci se o zavádění základních registrů dozvěděli prostřednictvím televize“ se nepotvrdila. 27% dotázaných uvedlo, že se o zavádění základních registrů dozvědělo od svého nadřízeného orgánu, tedy zejména Krajského úřadu.

#### 4.2.2 Jaký pocit u Vás vyvolalo zjištění zavádění základních registrů do Vaší práce?

Otázka hodnotí pocity budoucích uživatelů základních registrů.

**Hypotéza č. 2: Úředníci se zaváděním základních registrů obávají o svoji práci.**



*Graf 2. Pocit zjištění zavádění základních registrů do praxe (vlastní zpracování)*

Z výzkumu vyplývá, že pro 52% respondentů bylo zjištění zavádění základních registrů do jejich práce pozitivním přínosem, a to z toho důvodu, že data která budou poskytovat základní registry budou poskytována z jednoho místa. Dojde tedy ke sdílení veškerých dat, zjednodušení práce. Naopak 29% respondentů přiznalo obavu z učení se něčemu novému.

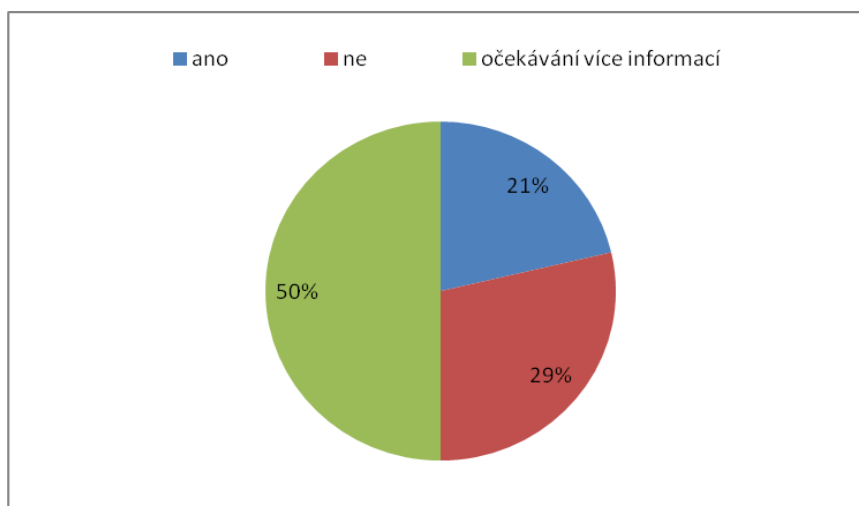
19% projevilo pocit nejistoty v tom, zda zavedením základních registrů nepřijdou o svoji práci.

Hypotéza, že „Úředníci se zaváděním základních registrů obávají o svoji práci“ se nepotvrdila. Naopak 52% dotázaných hodnotí zavádění základních registrů jako pozitivní, kdy dojde ke sdílení veškerých dat a k usnadnění jejich práce.

#### 4.2.3 Případala Vám školení k základním registrům přínosná a dostatečná?

Otázka č. 3 vyhodnocovala, zda probíhající školení k základním registrům byla pro ně jako budoucí uživatele dostačující či nikoliv.

**Hypotéza č. 3: Školení k základním registrům nebyla dostačující.**



Graf 3. Přínosy školení k základním registrům (vlastní zpracování)

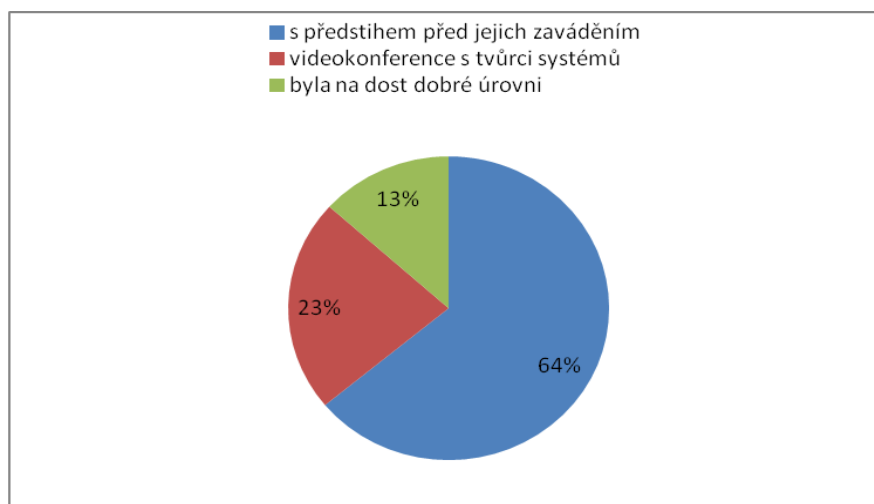
50% respondentů uvedlo, že od probíhajících školení k základním registrům očekávalo mnohem více. Zejména očekávali více informací. Tato školení se jim zdála spíše teoretická než praktická. Někteří uvedli, že školení nebyla prováděna s dostatečným předstihem. 29% respondentů uvedeno, že školení k základním registrům pro ně nebylo dostatečně přínosné. Většina z nich uvádí jako další způsob školení – samostudium. Pouze 21% respondentů uvedlo, že školení byla přínosná a dostačující.

Hypotéza, že „Školení k základním registrům nebyla dostačující“ se potvrdila. 50% dotázaných uvedlo, že od školení očekávalo mnohem více.

#### 4.2.4 Jakým způsobem podle Vás měla probíhat metodická školení k základním registrům?

Tato otázka hodnotí způsob provádění školení k základním registrům. Myšlena jsou všechna školení, pořádaná jak tvůrci systémů základních registrů, tak také školení prováděná nadřízeným orgánem dotázaných respondentů, tedy Krajským úřadem.

**Hypotéza č. 4: Školení k základním registrům, prováděná v rámci metodiky Krajského úřadu, probíhala v dostatečném předstihu před jejich zaváděním.**



*Graf 4. Způsob provádění metodických školení k ZR (vlastní zpracování)*

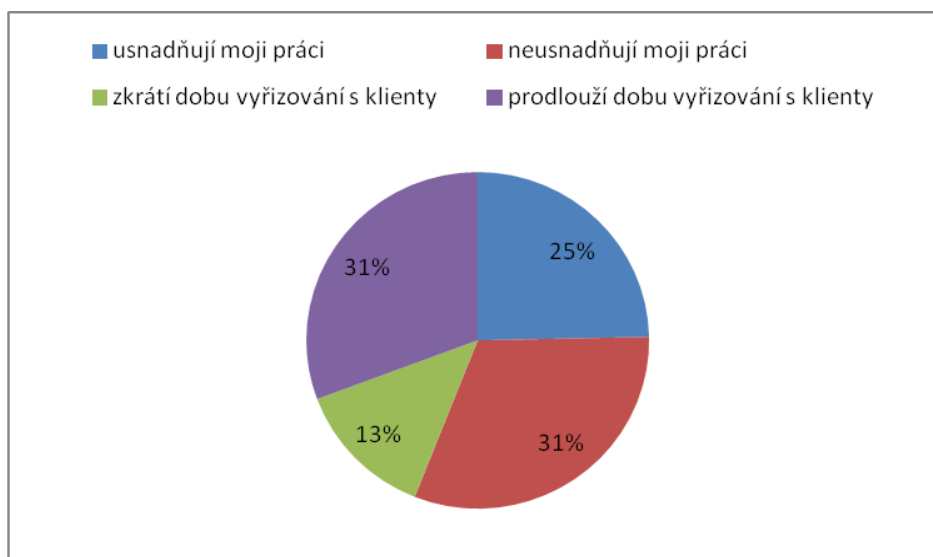
64% respondentů uvedlo, že metodická školení k základním registrům měla být prováděna s dostatečným předstihem před jejich zaváděním do praxe. 23% z nich by uvítalo metodická školení formou videokonference přímo s tvůrci systému a pouze 13% respondentů byla s probíhajícími metodickými školeními spokojena a hodnotí je velmi pozitivně, tedy na dost dobré úrovni.

Hypotéza, že „Školení k základním registrům, prováděná v rámci metodiky Krajského úřadu, probíhala v dostatečném předstihu před jejich zaváděním“ byla zcela vyvrácena. 64% dotázaných uvedlo, že školení měla být prováděna s dostatečným předstihem před jejich zaváděním do praxe.

#### 4.2.5 Po zavedení základních registrů jsem zjistil/a, že základní registry...

Tato otázka hodnotí, z pohledu uživatelů, zda základní registry po jejich zavedení usnadní či neusnadní jejich práci, zkrátí nebo naopak prodlouží dobu vyřizování s klienty.

**Hypotéza č. 5: Základní registry usnadňují práci a zkrátí dobu vyřizování s klienty.**



*Graf 5. Zhodnocení přínosu základních registrů (vlastní zpracování)*

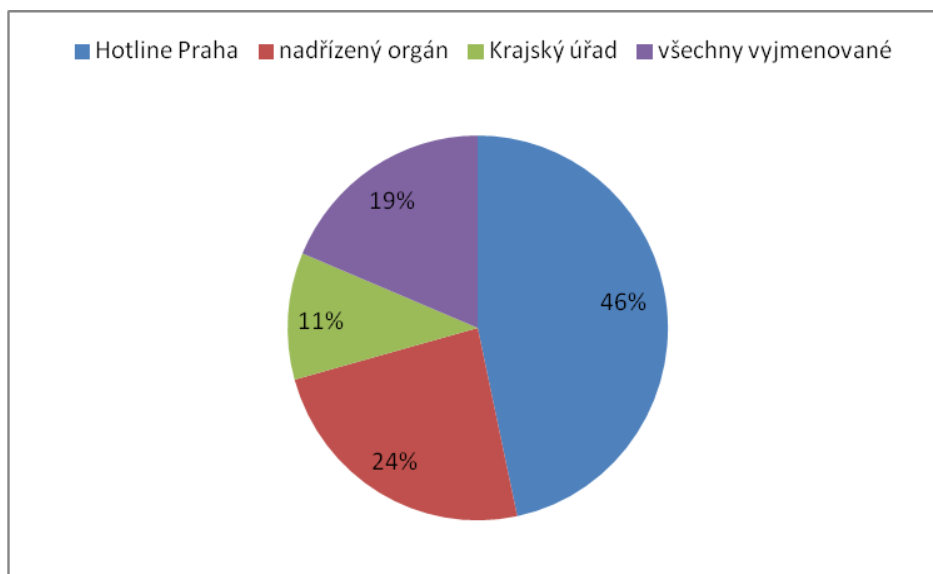
Z výzkumu vyplývá, že většina respondentů, a to 31% si myslí, že základní registry neusnadňují úředníkům jejich práci a zároveň prodlužují dobu vyřizování s klienty. 25% respondentů uvádí, že základní registry usnadňují jejich práci a 13% uvádí že jejich zavedením se zkrátila doba vyřizování s klienty.

Hypotéza, že „Základní registry usnadňují práci a zkrátí dobu vyřizování s klienty“ se nepotvrdila. Pouze 25% dotázaných uvedlo, že základní registry usnadňují jejich práci a 13% že zkrátí dobu vyřizování s klienty.

#### **4.2.6 Řešení problémů se základními registry**

Tato otázka řeší způsoby vyřizování problémů se základními registry. Jsou to instituce - OVM, na které se uživatelé základních registrů obracují.

**Hypotéza č. 6: S problémy se základními registry se úředníci obracují na Hotline Praha.**



*Graf 6. Řešení problémů se základními registry (vlastní zpracování)*

Z výzkumu vyplývá, že 46% uživatelů se obrací s řešením problémů se základními registry na Hotline Praha, což je komunikační portál zřízený přímo pro podporu řešení problémů se základními registry. 24% uživatelů řeší problémy se základními registry se svým nadřízeným orgánem a jelikož některým respondentům je nadřízeným orgánem Krajský úřad, uvedlo 11% dotázaných tento úřad. 19% respondentů uvádí, že se v řešení problémů se základními registry obrací na všechny vyjmenované instituce.

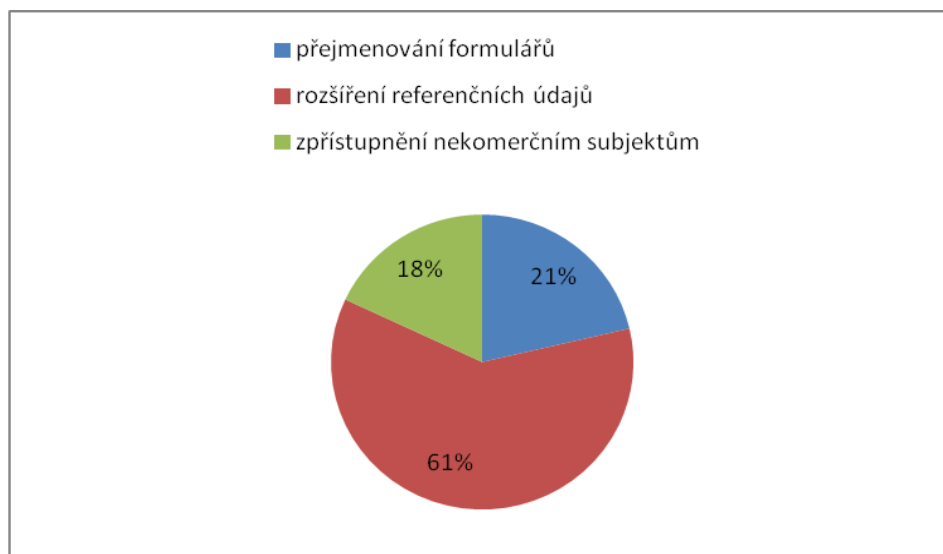
Hypotéza, že „S problémy se základními registry se úředníci obrazejí na Hotline Praha“ se potvrdila.

#### **4.2.7 Návrh na usnadnění práce se základními registry**

Respondentům byla navržena tři možná řešení pro usnadnění práce se základními registry.

**Hypotéza č. 7: Stávající referenční údaje v základních registrech jsou pro úřady nedostačující.**





*Graf 7. Řešení pro usnadnění prací se základními registry (vlastní zpracování)*

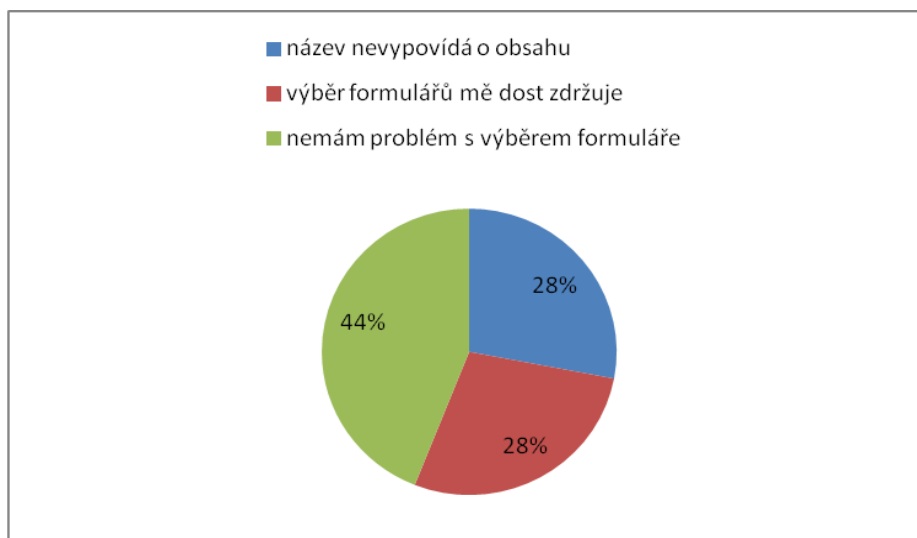
61% respondentů by uvítalo pro usnadnění práce se základními registry rozšíření referenčních údajů. 21% uvedlo řešení v přejmenování formulářů v Czechpointu přes které se vstupuje do základních registrů. 18% by rozšířilo přístup do základních registrů nekomerčním subjektům, jako jsou např. základní školy, mateřské školy, vysoké školy, zdravotnictví.

Hypotéza, že „Stávající referenční údaje v základních registrech jsou pro úřady nedostačující“ se potvrdila.

#### **4.2.8 Důvody k přejmenování formulářů při vstupu do základních registrů**

Při vstupu do základních registrů přes prostředí CzechPoint, musí uživatel vybírat z několika formulářů, jejichž názvy zní velmi podobně nebo se jen nepatrně liší.

**Hypotéza č. 8: Názvy formulářů přes aplikaci CzechPoint jsou matoucí.**



Graf 8. Přejmenování formulářů (vlastní zpracování)

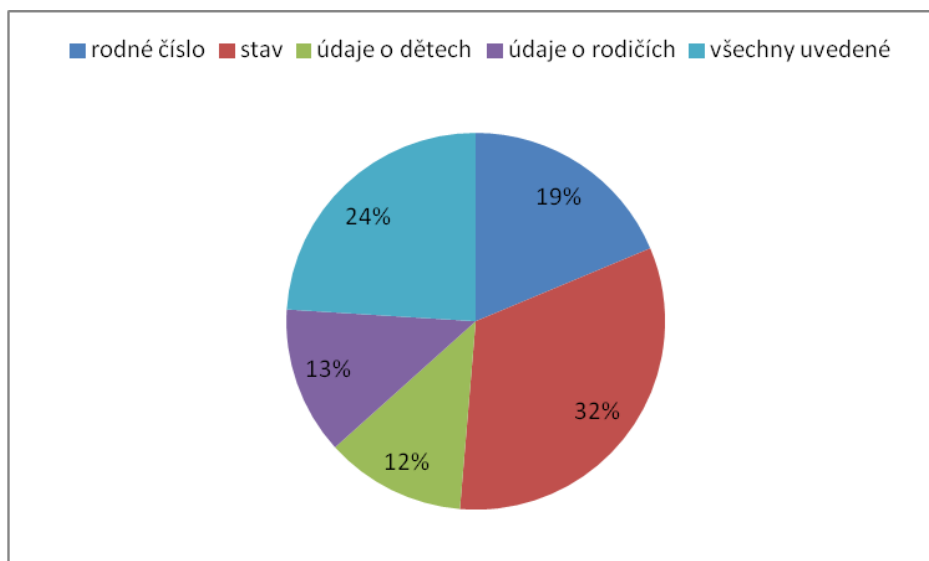
44% respondentů uvádí, že nemá problém s výběrem názvu formulářů při vstupu do základních registrů přes aplikaci CzechPoint. Naopak 28% respondentů si myslí, že název formulářů nekoresponduje s jejich obsahem a 28% uvádí, že výběr formulářů je zdržuje.

Hypotéza, že „Názvy formulářů přes aplikaci CzechPoint jsou matoucí“ se nepotvrdila. Naopak 44% dotázaných uvedlo, že nemá problém s jejich výběrem.

#### 4.2.9 Návrh rozšíření referenčních údajů

Tato otázka dává respondentům možnost výběru, a to rozšíření základních referenčních údajů o další čtyři údaje: rodné číslo, rodinný stav, údaje o dětech a údaje o rodičích.

**Hypotéza č. 9: Rodné číslo je pořád prioritou.**



Graf 9. Rozšíření referenčních údajů (vlastní zpracování)

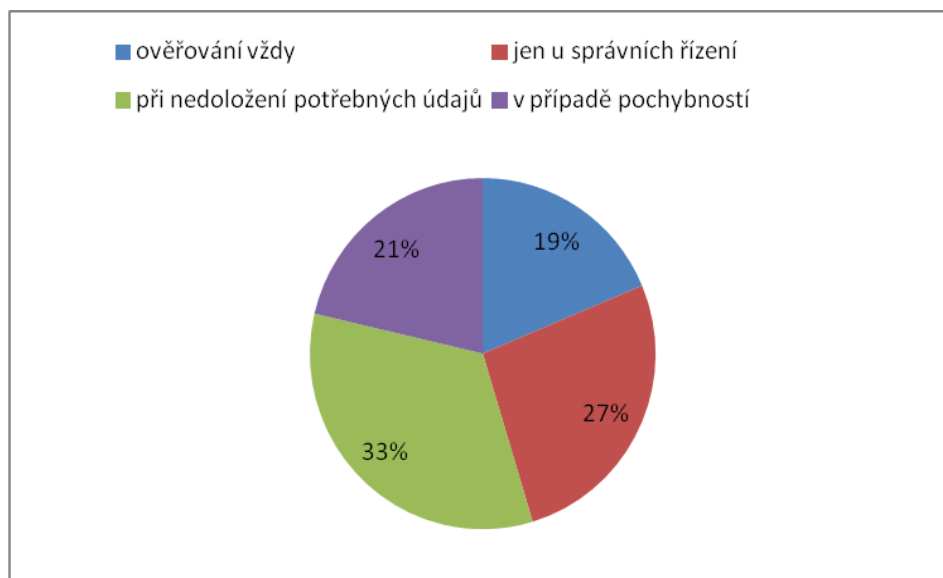
Jelikož u této otázky respondenti ve 24 % uvedli všechny čtyři odpovědi, zahrnula jsem do vyhodnocení i pátou možnost, tedy rozšíření referenčních údajů o všechny uvedené. 32% respondentů uvádí, že dalším referenčním údajem v základních registrech by měl být rodinný stav. 19% respondentů navrhuje rodné číslo jako další referenční údaj. 13% pak údaje o rodičích a 12% údaje o dětech.

Hypotéza, že „Rodné číslo je pořád prioritou“ se nepotvrdila. Dle dotázaných je prioritou rodinný stav, který navrhuje 32% respondentů jako další referenční údaj.

#### 4.2.10 Ověřování údajů v základních registrech

Otázka zjišťuje, zda uživatelé ověřují údaje v základních registrech u všech příchozích klientů.

**Hypotéza č. 10: Klient nemusí předkládat všechny údaje, vše potřebné si úředník dohledá ze základních registrů.**



Graf 10. Ověřování údajů v základních registrech (vlastní zpracování)

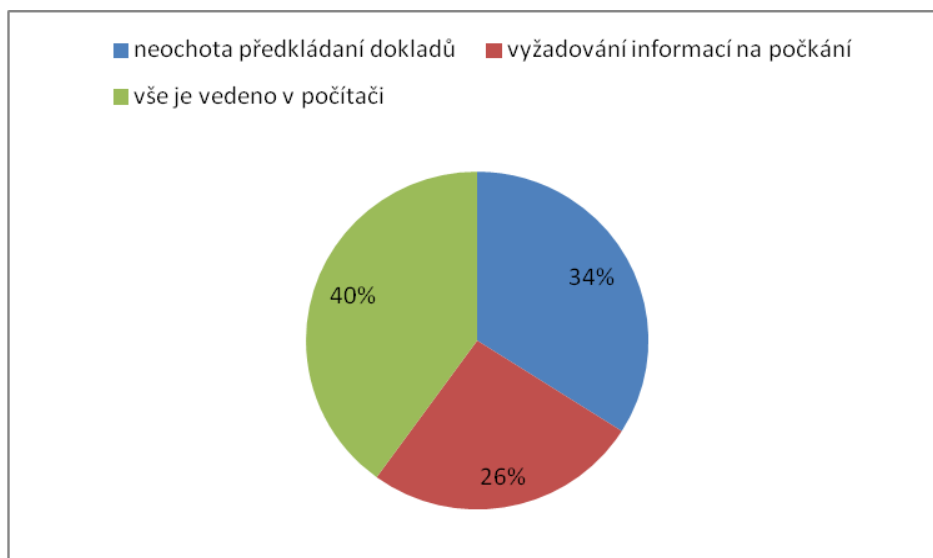
33% uživatelů ověřuje údaje v základních registrech pouze při nedoložení potřebných údajů klienty. 27% provádí ověřování v případě vedení správního řízení. 21% uživatelů ověřuje údaje pouze v případě pochybností předkládaných údajů a 19% ověřuje údaje u všech příchozích klientů.

Hypotéza, že „Klient nemusí předkládat všechny údaje, vše potřebné si úředník dohledá ze základních registrů“ se potvrdila.

#### 4.2.11 Se zavedením základních registrů klienti předpokládají

Otázka hodnotí ochotu klientů předkládat potřebné doklady na úřadech. Byly hodnoceny tři varianty odpovědi, a to - neochota dokládat potřebné doklady, vyžadování informací na počkání, mylná představa o tom, že vše o jejich osobě je vedeno v počítači - v základních registrech.

**Hypotéza č. 11: Klienti si myslí, že vše o jejich osobě je vedeno v počítači.**



*Graf 11. Ochota klientů předkládat potřebné doklady na úřadech  
(vlastní zpracování)*

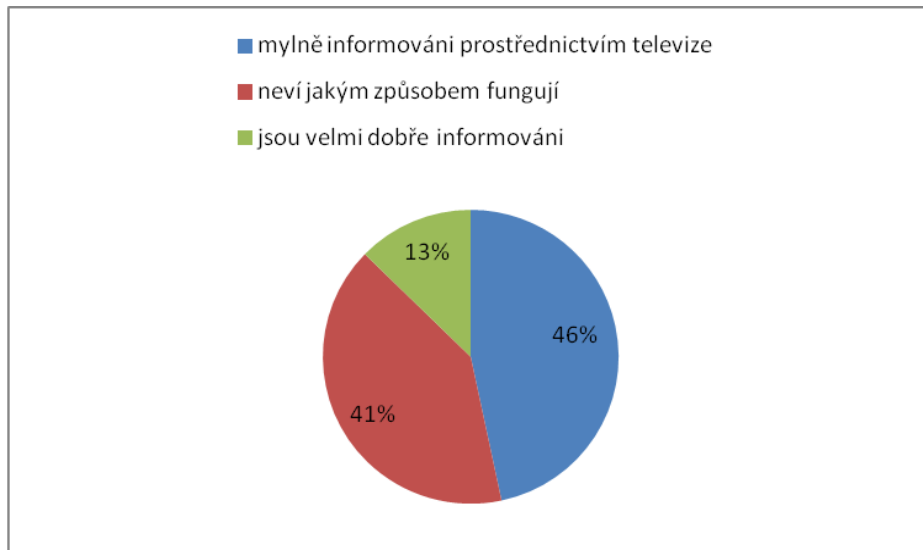
40% respondentů uvedlo, že se zavedením základních registrů má většina klientů představu o tom, že veškeré údaje o jejich osobě jsou vedeny v počítači, tedy v základních registrech. 34% respondentů si myslí, že klienti jsou se zavedením základních registrů neochotni předkládat potřebné doklady s tím, že si je má úředník obstarat z počítače a 26% uvedlo, že většina klientů nyní vyžaduje informace hned, tedy na počkání.

Hypotéza, že „Klienti si myslí, že vše o jejich osobě je vedeno v počítači“ se potvrdila.

#### **4.2.12 Informovanost klientů o fungování základních registrů**

Otázka hodnotí informovanost klientů o fungování základních registrů. Zda jsou mylně informováni o jejich fungování prostřednictvím médií - televize, nebo vůbec neví, jakým způsobem základní registry pracují. Popřípadě zda jsou velmi dobře informováni.

**Hypotéza č. 12: Klienti jsou mylně informováni o fungování základních registrů prostřednictvím médií – televize.**



*Graf 12. Informovanost klientů o základních registrech (vlastní zpracování)*

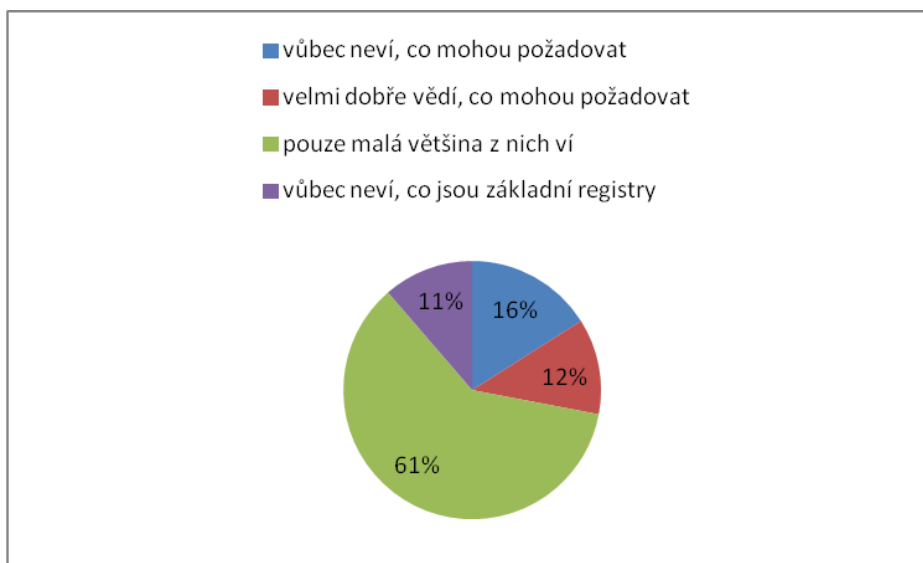
46% respondentů si myslí, že klienti jsou o fungování základních registrů mylně informováni prostřednictvím médií - televize. 41% uvádí, že většina klientů neví jakým způsobem základní registry fungují a pouze 13% respondentů si myslí, že klienti jsou velmi dobře informováni o jejich fungování.

Hypotéza, že „Klienti jsou mylně informováni o fungování základních registrů prostřednictvím médií – televize“ se potvrdila.

#### **4.2.13 Povědomí klientů o výpisech ze základních registrů**

Otázka ověřuje, a to přímo z praxe, zda klienti vědí, jaké výpisy mohou požadovat ze základních registrů.

**Hypotéza č. 13: Klienti neznají, jaké výpisy mohou požadovat ze základních registrů.**



*Graf 13. Povědomí klientů o výpisech ze základních registrů (vlastní zpracování)*

61% dotázaných uvedlo, že pouze malá většina klientů ví, jaké výpisy mohou vyžadovat ze základních registrů. Naopak 12% uvádí, že klienti dobře vědí co mohou vyžadovat ze základních registrů. 16% dotázaných, že si myslí, že klienti vůbec nevědí co mohou ze základních registrů vyžadovat a naopak 11% uvedlo, že klienti ani neví co jsou základní registry.

Hypotéza, že „Klienti neznají, jaké výpisy mohou požadovat ze základních registrů“ se nepotvrdila. 61% dotázaných uvedlo, že většina klientů má povědomí o tom, jaké doklady mohou vyžadovat ze základních registrů.

#### **4.2.14 Klienty nepředkládající doklady v souvislosti se zavedením základních registrů**

Otázka hodnotí jaké je procento klientů, kteří v souvislosti se zavedením základních registrů nejsou ochotni předkládat svoje doklady, s tím, že si je úřad může obstarat sám ze základních registrů.

**Hypotéza č. 14: Zhruba 20% klientů není ochotno, v souvislosti se zavedením základních registrů, předkládat svoje doklady.**

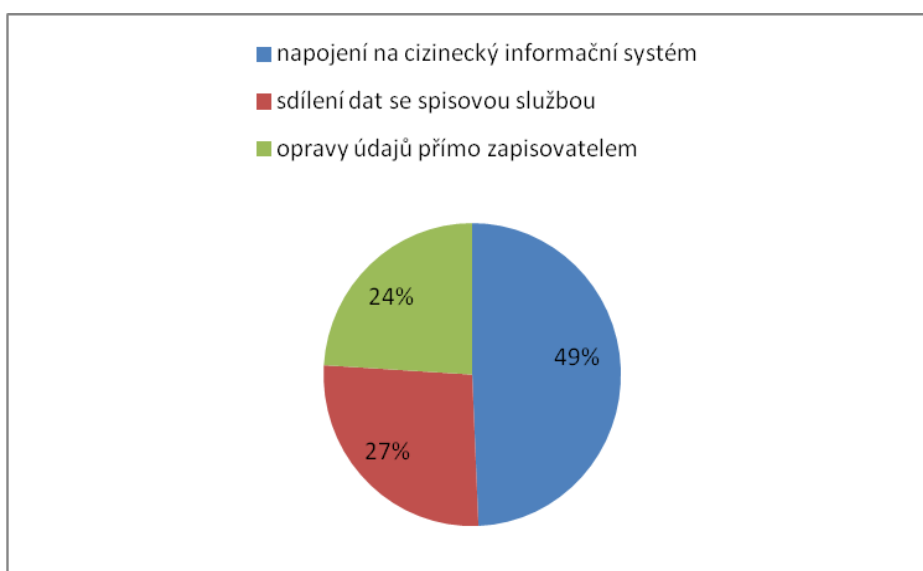
Z výzkumu vyplynulo, že 58% respondentů si myslí, že 20% klientů nepředkládá potřebné doklady jelikož očekává, že si je úřad obstará sám ze základních registrů. 22% respondentů si myslí, že se jedná o 50% klientů, kteří nepředkládají potřebné doklady a 20% uvádí, že klienti předkládají své doklady vždy.

Hypotéza, že „Zhruba 20% klientů není ochotno, v souvislosti se zavedením základních registrů, předkládat svoje doklady“ se potvrdila.

#### 4.2.15 Zefektivnění práce se základními registry

Respondentům byly nabídnuty tři varianty na zefektivnění práce se základními registry, a to napojením na Cizinecký informační systém, sdílení dat základních registrů se spisovou službou a možnost opravy údajů v základních registrech přímo zapisovatelem.

**Hypotéza č. 15: Zapisovatelé do základních registrů by uvítali možnost oprav všech údajů v základních registrech.**



*Graf 14. Zefektivnění práce se základními registry (vlastní zpracování)*

Pro zefektivnění práce se základními registry by 49% respondentů navrhlo napojení základních registrů na Cizinecký informační systém. 27% by propojilo základní registry se spisovou službou a 24% by uvítalo možnost opravy údajů v základních registrech přímo zapisovatelem.

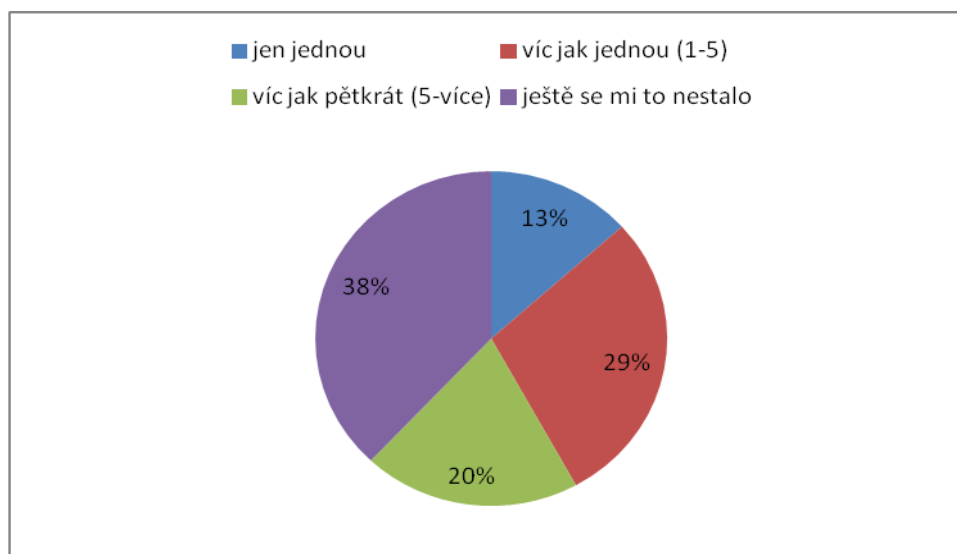
Hypotéza, že „Zapisovatelé do základních registrů by uvítali možnost oprav všech údajů v základních registrech“ byla zcela vyvrácena. Prioritou pro dotazované je přímé napojení základních registrů na cizinecký informační systém.

#### 4.2.16 Chybné údaje v základních registrech

Otázka hodnotí praktickou část, a to kolikrát se již respondentovi stalo, že údaje v základních registrech nebyly shodné s údaji vedenými v informačním systému evidence obyvatel.



**Hypotéza č. 16: Údaje v základních registrech jsou shodné s údaji vedenými v informačním systému evidence obyvatel.**



*Graf 15. Chybné údaje v základních registrech (vlastní zpracování)*

13% respondentů uvedlo, že se jim jednou stalo, že údaje v základních registrech nebyly shodné s údaji vedenými v informačním systému evidence obyvatel. Naopak 29% z nich uvádí, že se jim to stalo více jak jednou (1-5). 20% respondentům se údaje v základních registrech neshodovaly s údaji vedenými v informačním systému evidence obyvatel víc jak pětkrát (5-více) a 38% respondentů uvedlo, že se jim nestalo, že by údaje v základních registrech byly odlišné s údaji v informačním systému evidence obyvatel.

Hypotéza, že „Údaje v základních registrech jsou shodné s údaji vedenými v informačním systému evidence obyvatel“ byla potvrzena. Pouze 29% dotázaných uvedlo, že se jim víc jak jednou (1-5) stalo, že údaje v základním registru nebyly shodné s údaji v informačním systému evidence obyvatel.

#### **4.2.17 Dodržování zákonné lhůty zapisování údajů do základních registrů**

Respondenti měli vybrat ze čtyř orgánů veřejné moci, které podle nich mají problém s dodržováním zákonné lhůty zapisování údajů do základních registrů. Jedná se o lhůtu 3 dnů ode dne, kdy se orgán veřejné moci dozví o dané skutečnosti, která se zapisuje do základních registrů.

**Hypotéza č. 17: Všechny orgány veřejné moci dodržují zákonnou lhůtu 3 dnů zapisování údajů do základních registrů.**

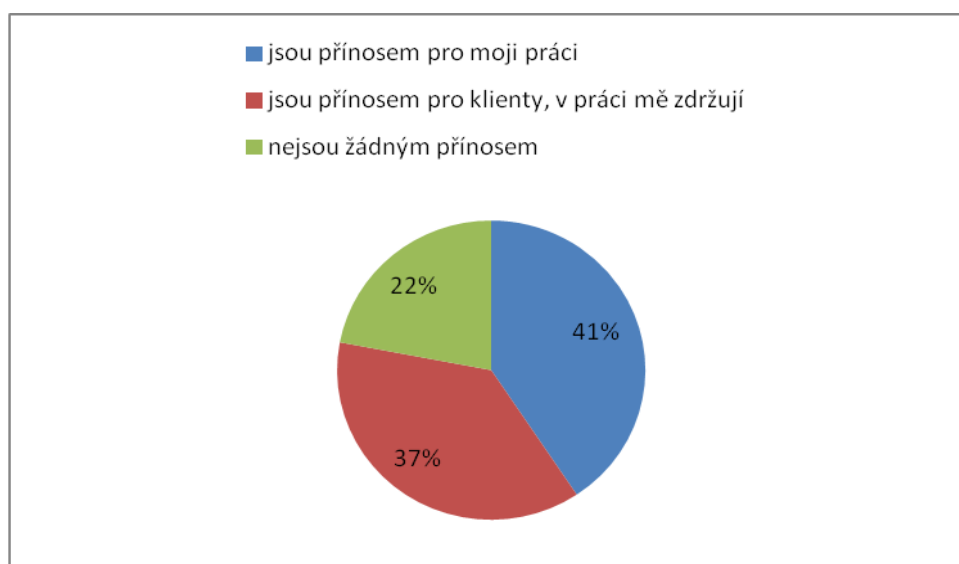
Respondenti jednoznačně uvedli, a to ve 100%, že problémy s dodržováním zákonné lhůty zapisováním údajů do základních registrů mají soudy.

Hypotéza, že „Všechny orgány veřejné moci dodržují zákonnou lhůtu 3 dnů zapisování údajů do základních registrů“ se nepotvrdila. Dotazování shodně uvedli, že zákonnou lhůtu zapisování do základních registrů nedodržují soudy.

#### 4.2.18 Zhodnocení ročního fungování základních registrů

Otázka hodnotí přínosy ročního fungování základních registrů a to z pohledu jejich uživatelů.

**Hypotéza č. 18: Základní registry jsou přínosem pro práci úředníků.**



*Graf 16. Zhodnocení ročního fungování základních registrů (vlastní zpracování)*

41% uživatelů uvedlo, že základní registry jsou přínosem pro jejich práci. 37% uvedlo, že jsou přínosem pouze pro klienty a je jako uživatele v práci zdržují. Pro 22% respondentů nejsou základní registry žádným přínosem. U této odpovědi někteří respondenti doplnili spojení – v současné době nejsou přínosem.

Hypotéza, že „Základní registry jsou přínosem pro práci úředníků“ se potvrdila.

### 4.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření – výhody a nevýhody

Kvantitativním výzkumem bylo zjištěno, že:

- V současné době nejsou plně využity funkce ZR.
- O fungování ZR je veřejnost mylně informována prostřednictvím médií, zejména televize.
- Systém ZR nekoresponduje s ISEO.
- CIS není napojen na ZR.
- Úředníkům práce se ZR a ISEO prodlužuje dobu vyřizování s klienty.
- Klienti se domnívají, že již nemusejí předkládat úřadům žádné doklady.
- Většina zapisovatelů do ZR by uvítala rozšíření referenčních údajů o další.
- Zapisovatelům by usnadnila práci možnost provádění oprav údajů v ZR.

#### 4.3.1 Návrhy na zlepšení

- Umožnit přístup do základních registrů všem na úřadě.
- Propojit data ze základních registrů se spisovou službou a dalšími informačními systémy na úřadě.
- Navrhnout rozšíření základní referenční údaje o další možné.
- Zrychlit proces vyřizování žádostí.
- Informovat občany o možnostech využívání dat ze základních registrů a umožnit tak vnímat veřejnou správu jako přístupnější a průhlednější.
- Vytvořit metodickou pomůcku pro práci se základními registry na úřadě.

#### 4.4 Kvalitativní výzkum

Druhá část analýzy stavu se zaměřuje na kvalitativní výzkum. Cílem je do hloubky poznat zkoumaný jev a porozumět činnostem souvisejícím s využíváním a zapisováním údajů do základních registrů.

Ve výzkumu byla použita technika polostrukturovaného rozhovoru vedená se dvěma pracovníci oddělení státního občanství a přestupků.

Respondentky jsou zapisovatelky a editorky údajů v ISEO a v základních registrech. Současně můžeme respondentky považovat za expertky v dané oblasti, které na základě

svých zkušeností, dovedou odborně zodpovědět otázky, které jsou jim kladeny. Z důvodu ochrany osobních údajů jejich jména nebudou uváděna.

Kvalitativní výzkum hodnotí, jak dané pracovnice vnímají kvalitu a efektivitu softwaru, na konkrétních činnostech, které vykonávají, představují práci se základními registry a ISEO. Nejvíce činností je vykonáváno v Registru obyvatel (ROB) a ISEO, proto tyto činnosti budou dále více popisovány.

Bylo použito základní schéma otázek směřujících k vymezenému cíli, které byly doplněny dalšími otázkami podle vývoje situace v průběhu rozhovoru.

#### **Základní schéma otázek:**

- Jsou informační systémy uživatelsky přívětivé, unifikované? Uskutečňují se stejné operace stejným postupem? Existuje pro stejné tlačítko stejné umístění? Uveďte konkrétní příklady.
- Změnil se software v důsledku dodatků pro práci se základními registry? A jakým způsobem, do jaké míry?
- Jaké navrhuje doporučení pro dodavatele softwaru vedoucí ke zjednodušení práce v systémech?

## **4.5 Vyhodnocení otázek**

### **4.5.1 Jsou informační systémy uživatelsky přívětivé, unifikované (uskutečňují se stejné operace stejně, existuje pro stejné tlačítko stejné umístění)? Uveďte konkrétní příklady.**

#### **Obecně k systémům**

Respondentky uvedly, že práce se základními registry je v současné době zdlouhavá, pracná a v některých případech duplicitní. Údaje v ZR nekorespondují s údaji v ISEO. Některé referenční údaje v registrech nejsou vůbec vedeny. Příkladem je datum a místo úmrtí. Tento údaj se dohledává v systému ISEO.

Historická data v ZR nejsou vedena, tato data se dohledávají v systému ISEO. Systém ISEO je umístěn na samostatném počítači v jedné ze dvou kanceláří, které denně vyřizují příchozí klienty. Údaje tedy nelze získávat z jednoho místa a z jednoho počítače.

Základní registry nepracují s rodným číslem. Rodné číslo není ani základním referenčním údajem, přesto v současné době je jediným údajem, na základě kterého, při jeho zadání do systému ISEO, je hledaná osoba vždy nalezena.

### **Návrhy řešení**

Respondentky navrhují rozšíření referenčních údajů o rodné číslo.

### **Největší problémy při vyhledávání údajů**

Největší problém způsobuje vyhledávání cizinců v ZR. Problém je způsoben špatným přepisem cizozemských znaků do systému, který vzniká již při zápisu do Cizineckého informačního systému (CIS) na Cizinecké policii. V případě vyhledávání údajů o cizincích pro potřeby státního občanství je vyhledávání údajů přes jméno, příjmení a datum narození značně komplikované.

Přepis údajů v systémech nekoresponduje s překladem jména a příjmení, které je uvedeno v průkazce cizince ani s překladem jeho cizozemského rodného listu provedeným soudním tlumočnickem.

Respondentky uvádějí, že při zadávání čísla identifikačního dokladu cizince, nejsou údaje o cizinci v registrech nalezeny. Důvodem podle nich je špatné zadání typu dokladů do Cizineckého informačního systému, a to již na Cizinecké policii.

Další problémy nastávají při zápisech nabytí státního občanství České republiky. Při zápisu musí být dodržen stanovený postup, a to v zájmu zamezení vzniku duplicit v ROBu, který stanovilo Ministerstvo vnitra ČR. Tento postup se jeví jako zbytečně zdlouhavý a neefektivní.

### **Postup, který musí být dodržen**

Nejprve musí být sepsán požadavek na Hotline. Spolu s požadavkem je nutné naskenovat veškeré kopie dokladů o nabytí státního občanství ČR, s vyznačením složení státoobčanského slibu. Odesílání požadavku na Hotline včetně příloh se děje prostřednictvím e-mailové korespondence. Jak respondentky uvádějí, tato činnost je velmi zatěžuje a zdržuje v práci.

Po zpřístupnění údajů o dané osobě pracovištěm Hotline jsou údaje z Cizineckého informačního systému „přetaženy“ do systému. Nyní mohou pracovnice vyznačit údaj o nabytí státního občanství ČR do systému ISEO. Tento proces označují respondentky

za zbytečně zdlouhavý a vedoucí k nedodržení zákonem stanovené lhůty určené k zapisování údajů do základních registrů.

### **Metodická příručky**

Respondentky uvedly, že pro práci se ZR a ISEO nemají k dispozici žádnou příručku, která by jim usnadnila jejich práci. Existují obecné metodické příručky, které obsahují pouze všeobecné postupy a informace pro práci se základními registry. Pro práci s AIS ani s ISEO metodická příručka nebyla vytvořena.

### **Návrh řešení**

Respondentky uvedly, že by uvítaly metodickou příručku pro práci se ZR na KÚZK.

### **Zápisy údajů do systému**

Údaj o nabytí státního občanství ČR do základních registrů se zapisuje přes prostředí ISEO, do kterého mohou pracovníci, jako zapisovatelky a editorky údajů zapsat pouze tyto údaje:

- Datum nabytí státního občanství ČR.
- Datum pozbytí státního občanství ČR.
- Datum pozbytí dosavadního státního občanství žadatele.
- Oprava jména, příjmení, pokud je v ISEO zapsáno jinak než na Listině o udělení státního občanství ČR.

Respondentky uvedly, že kromě výše uvedeného, nemohou opravit ani doplnit do systému žádné jiné údaje.

### **Návrh řešení**

Navrhovaly by rozšířit možnost zápisů do systému o další údaje.

### **Kde nastává problém**

Problém, jak sami uvádějí, nastane již při zápisu nabytí státního občanství ČR, kdy systém žadatele automaticky navede na úřední adresu daného úřadu, kde měl žadatel poslední trvalý pobyt vedený u Cizinecké policie. Tato skutečnost pak činí problémy danému úřadu, kterému se navyšují počty osob vedených na úřední adrese.

Je tedy na žadateli, aby se osobně dostavil na evidenci obyvatel daného úřadu a přihlásil se znovu na adresu svého trvalého pobytu. Pracovnice nemají možnost opravy tohoto údaje i přestože mají veškeré podklady k zápisu a opravě do ISEO.

### **Návrh řešení**

Navrhují, aby se trvalý pobyt automaticky „nepřeklápěl“ na úřední adresu.

### **Důsledky těchto činností**

K uvedenému dodávají, že veřejnost je mylně informována o fungování základních registrů. Již výše uvedená situace jasně dokazuje, že se žadatel musí osobně dostavit na daný úřad, aby se přihlásil na adresu svého trvalého pobytu. Jak uvádějí, nic se neděje automaticky, bez součinnosti žadatele.

### **Nejdelší časová prodleva zápisů do systému**

Dle respondentek nejdelší dobu trvá zápis údajů o nabytí státního občanství ČR u osob, které státní občanství ČR nějakým způsobem pozbyly a nyní jej znovu nabyly. U těchto osob byla kontinuita státního občanství ČR přerušena a tyto osoby nejsou vedeny v systému ISEO.

### **V čem je problém**

Kromě výše popsaného požadavku na zpřístupnění dané osoby v systému ISEO pracovištěm Hotline, se čeká na písemný požadavek z MV ČR, které žádá o součinnost KÚZK s příslušným úřadem při zápisu nenalezených údajů v systémech. Požadavek je zasílán do datové schránky úřadu, společně s žádostí o součinnost, v řádu několika dní. Teprve nyní, a to ve spolupráci s evidencí obyvatel příslušného úřadu, mohou být údaje o osobě v ISEO zavedeny.

V uvedeném případě procesu zadávání nabytí státního občanství ČR jsou vykonávány nadbytečné úkony.

### **Návrh řešení**

Respondentky navrhují rozšířit oprávnění zavést danou osobu do systému bez součinnosti dalších úřadů.

### **Co je ještě nevyřešeno**

Dalším problémem, který je dle respondentek nutno řešit, jsou oznamovací povinnosti. Jakmile cizinec získá státní občanství ČR, musí být kromě vyznačení data nabytí v systému, učiněny oznamovací povinnosti příslušným úřadům. Nabytí státního občanství České republiky je oznamováno těmito úřadům:

- Ohlašovně místa trvalého pobytu nebo místa, kde fyzická osoba trvale žije.
- Policii České republiky.
- Územní vojenské správě, jde-li o osobu podléhající branné povinnosti.
- Ministerstvu vnitra ČR.

Centrální evidenci nabytí a pozbytí státního občanství ČR vede Ministerstvo vnitra ČR, proto jedna z oznamovacích povinností je učiněna tomuto úřadu.

### **Co je součástí oznámení**

Respondentky uvedly, že přílohu oznamovací povinnosti tvoří listiny o udělení státního občanství a další doklady dokladující převzetí těchto listin. Tyto listiny se zasílají v originále a v současné době není možné jejich zasílání datovou schránkou. Oznamovací povinnost na Ministerstvo vnitra ČR je tak učiněna v písemné podobě.

Dalším úřadům – Policii ČR, ohlašovně místa trvalého pobytu a územní vojenské správě je možno zaslat oznamovací povinnost datovou schránkou, protože součástí oznámení nejsou žádné přílohy.

Jak respondentky dále uvedly, většina korespondence mezi úřady neprobíhá pouze v elektronické podobě, tedy datovými schránkami. V některých případech to není ani možné.

### **Návrh řešení**

Navrhují rozšířit systém o další funkci, která by automaticky, po vyznačení nabytí státního občanství ČR, provedla oznamovací povinnosti příslušným úřadům.

### **Chybí integrace**

Obě respondentky se shodly, že pro přihlášení do systémů je zapotřebí znát několik hesel. Systémy opakovaně kontrolují oprávněnost přihlášení. Čekání na ověření zdržuje v práci. Nutnost pamatování si několika hesel do různých systémů psychicky zatěžuje dané pracovnice.



### **Jak je to se vstupy do základních registrů**

Vstupy do základních registrů jsou odlišné jak přes rozhraní CzechPointu, tak přes systém Hledáčku XZR, který je umístěn na portálu úřadu - Intranetu. Jak pracovnice uvedly, je tedy záležitostí zvyku si zapamatovat postupy vyhledávání přes tato rozhraní. Cokoliv se zde změní, je další zátěží pro uživatele těchto systémů, neboť ti jsou zvyklí na daný postup.

### **Odlíšnosti vyhledávání v systémech**

Vyhledávání údajů v základních registrech je naprosto odlišné od vyhledávání údajů v systému ISEO.

Údaje v základních registrech lze nalézt dvěma způsoby zadávaných údajů. První způsob je zadání jména, příjmení a data narození dané osoby, kterou potřebují vyhledat.

Druhý způsob je vyhledání přes číslo identifikačního dokladu této osoby. Nejčastějším dokladem, přes který jsou údaje vyhledávány, je občanský průkaz nebo cestovní doklad.

Respondentky uvedly, že nejvíce vstupují do základních registrů přes zadání jména, příjmení a data narození.

System ISEO vyhledává údaje na základě rodného čísla, se kterým ovšem základní registry nepracují. Při zadání rodného čísla osoby, je osoba vždy vyhledána. Pokud neznají rodné číslo, je možné údaje najít při zadání jména, příjmení, data narození, pohlaví. Vyhledávání údajů v systému ISEO pak probíhá pomocí klávesy F3.

Vyhledávání údajů v ISEO se provádí pomocí tlačítek F1 – F12. V systému základních registrů se vyhledává "kliknutím" na tlačítko vyhledat. Základní registry s tlačítky F1 – F12 nepracují.

### **Chybovost při vyhledávání údajů**

Chybovost, která způsobovala nevyhledávání údajů, byla na začátku spuštění základních registrů způsobena tím, že pracovnice se „uklepla“ v počtu znaků při zadávání jména nebo příjmení hledané osoby. Zadáním znaků navíc způsobovalo, že hledaná osoba nebyla v registrech nalezena. Je tedy záležitostí zvyku si uvědomovat počet znaků, které pracovnice vepisují do určených kolonek pro vyhledávání.

### **Údaje, které nejsou v základních registrech**

Dalším údajem, který není veden v základních registrech, je rodinný stav. Pokud žadatel nedoloží svůj stav, např. oddacím listem, nelze ho tedy ověřit v základních registrech a je nutno opět vstoupit do systému ISEO. Systémy tedy nejsou provázané.

V některých případech chybí údaj o úmrtí, přestože je tento údaj základním referenčním údajem. Tento údaj je opětovně dohledáván v ISEO.

### **Poskytování údajů z ISEO**

Protože systém ISEO je umístěn pouze na daném oddělení, pracovníci poskytují součinnost při vyhledávání údajů z ISEO jiným odborům. Poskytování údajů je uskutečněno na základě písemné žádosti, s uvedením důvodu, nejčastěji čísla jednacího. Velmi často se jedná o vyhledávání až několika údajů.

### **Návrh řešení**

Navrhují systém ISEO integrovat do systému Hledáček XZR tak, aby ostatní odbory vyhledávaly údaje pro svoji potřebu, bez součinnosti daného oddělení.

### **Shrnutí**

Obě pracovníce se shodly, že systémy nejsou uživatelsky přívětivé. V současné době navyšují pracnost jednotlivých úkonů a prodlužují dobu vyřizování s klienty. Uvedly také, že se jako uživatelé cítí být až těmi posledními, kým se tvůrce systémů a aplikací zabýval.

#### **4.5.2 Došlo ke změně software v důsledcích dodatků pro práci se základními registry?**

Pracovnice uvedly, že pracují se systémem GINIS spisová služba, ve kterém byly přidány další funkce, resp. tlačítka pro vyhledávání, případně ověřování údajů v základních registrech. Přibyly funkce pro ověřování údajů v základních registrech, dohledávání údajů o datové schránce a ověřování adresy v ROBu.

Následkem toho je provádění více úkonů, tedy „kliků“ než vykonají požadovanou činnost. Prodloužila se doba práce v systému GINIS.

Dále byl upraven úřednický portál Intranet a nainstalován systém Hledáček XZR, přes který mohou pracovníce vstupovat do základních registrů.

### **Hledáček – nový agendový informační systém**

Při vstupu do Hledáčku XZR jsou po ověření hesla, nabídnuty dvě možnosti práce se systémem: ověření a reklamace. Software nabízí ověřování údajů, a to ze systému

Registru obyvatel (ROB), Cizineckého informačního systému (CIS) a Informačního systému evidence obyvatel (ISEO).

### **Funkčnost systému**

Obě pracovnice uvedly, že v současné době nelze přes Hledáček XZR ověřovat údaje z CISu a ISEO. CIS ani ISEO nejsou ještě napojeny na systém Hledáček XZR.

Další možnost, kterou software nabízí je ověřování údajů o osobách (vyhledávání v ROSu) a adresách (vyhledávání v RUIANu). Pracovnice uvedly, že údaje z těchto systémů zatím nevyužívají.

Systém Hledáček dále umožňuje provádět reklamaci údajů, a to v systému ROBu a ROSu. Pracovnice tyto možnosti reklamace údajů zatím nevyužily. Veškeré reklamace a opravy údajů jsou řešeny přímo s příslušnými úřady, a to na základě podkladů, relevantních dat, které mají k dispozici.

### **Aplikace správní řízení**

Pracovnice uvedly, že systém GINIS – spisová služba byl rozšířen o nový modul, a to správní řízení. V současné době je tato aplikace v testovací fázi, přímo na daném oddělení. GINIS správní řízení umožňuje ověřovat údaje přímo v základních registrech, a to zejména adresu trvalého pobytu, adresu doručovací, případně údaje o datové schránce. Přibyly další funkce pro práci se systémem GINIS.

### **Nesoulady v systémech**

Praxe ukazuje na nesoulad mezi vyznačenými daty v systémech. Jeden úřad vyznačí údaje v systému, nebo provede opravu údajů, druhý úřad pak nevidí zadanou změnu nebo opravu. Jak respondentky uvedly, problém není v aktualizaci dat, ale v neprovázanosti těchto systémů.

### **Shrnutí**

Na závěr respondentky zhodnotily data vedená v těchto systémech a označily je za roztržité, neprovázaná, neucelená.

### **4.5.3 Jaké navrhuje doporučení pro dodavatele softwaru vedoucí ke zjednodušení práce v systémech?**

Respondentky shodně uvedly, že data by měla být centralizovaná, vedená na jednom místě, s přístupem z jednoho počítače.

#### **Návrh řešení**

Navrhují, aby centrální místo umožňovalo vstupovat do dalších systémů, ze kterých by byla požadovaná informace získávána.

Vstup do systémů by měl být řešen na základě jednoho ověření, jednoho hesla.

#### **Usnadnění práce**

Pro usnadnění práce se systémy respondentky navrhovaly zjednodušit způsob výběru volby funkcí pro práci v základních registrech. Zabránit tak neustálému „proklikávání“ v dané aplikaci, která neumožňuje získávat jednoduchým způsobem požadovanou informaci.

#### **Předcházení nesouladům**

Za účelem předcházet nesouladům v systémech navrhují umožnit uživatelům a zapisovatelům do systémů provádět opravy přímo v systému, a to na základě relevantních podkladů.

#### **Návrhy na zlepšení**

Další návrh se týkal rozšíření funkcí systému ZR, jako je možnost zasílání oznamovacích povinností na příslušné úřady. Umožnit, aby se např. nabytí státního občanství ČR oznámilo příslušným institucím pouze za pomoci jedné ikony, tedy jedním klikem. Případně využít skenování dokumentů přímo do systému.

#### **Integrace a centralizace systémů**

Respondentky jsou přesvědčeny, že centralizováním systémů by se zabránilo nedorozuměním, která nyní vznikají mezi zapisovateli údajů do systémů. Mnohdy úřady ani neví, kdo má daný údaj do systému zavést, provést změnu nebo opravu. Neustálým telefonickým zjišťováním kdo, proč a na základě čeho údaje do systému zadával nebo má zadat se úměrně prodlužuje doba vyřizování žádostí.

#### **Kde vznikají nedorozumění**

Respondentky uvedly, že v důsledku neprovázanosti systémů dochází k nedorozuměním mezi evidencí obyvatel, matričními úřady a krajským úřadem. Mnohdy jsou pak uživatelé těchto systémů podezírání z neochoty, ba dokonce neznalosti při zadávání do systémů.

### **Shrnutí k práci se systémy**

Na závěr respondentky uvedly, že myšlenka zavádění základních registrů je dobrá, nicméně jejich využívání v současné době není zcela funkční. Navrhují rozšíření referenčních údajů o další, a to zejména o rodné číslo, stav, údaje o rodičích, údaje o dětech, údaje o předcházejícím pobytu.

Tvůrci legislativy jednotlivé procesy nedovedou komplexně řešit a jen praxe ukazuje, že některé úkony prováděné v těchto systémech nelze provádět na počkání. Mnohdy je časové rozpětí práce v systémech delší, než by se očekávalo nebo dokonce bylo řešeno papírovou korespondencí.

## **4.6 Vykonávané činnosti využívající IS**

V následující kapitole jsou popsány jednotlivé činnosti, u kterých respondentky uváděly specifické problémy, se kterými se setkávají při využívání údajů ze systémů. Problémy nastávají při zapisování, využívání a editování údajů v systémech.

## 5 PROCESNÍ ANALÝZA VYBRANÝCH ČINNOSTÍ V AGENDĚ

Na základě kvalitativního výzkumu byly odhaleny činnosti, u kterých pracovnice uváděly jejich pracnost a prodlužování doby vyřizování s klienty. Jelikož pro pracovnice bylo obtížné časově zhodnotit dobu vykonávaných činností, byla vypracována procesní analýza. Procesní analýza monitoruje dané činnosti, včetně doby trvání těchto činností. Výstupem jsou procesní diagramy uvedené v Přílohách (Příloha P II – P VI).

Cílem procesní analýzy je eliminovat plýtvání a zvýšit efektivitu využívání základních registrů. Současně poskytnout relevantní data, která budou sloužit jako podklad pro ověření pravdivosti uváděných skutečností v provedených rozhovorech.

### 5.1 Procesní analýza

Procesní analýza byla provedena u následující činnosti:

- Proces vyhledávání údajů o cizincích v základních registrech.
- Proces vyhledávání údajů v ISEO.
- Proces zapisování nabytí státního občanství ČR.
- Proces zapisování nabytí státního občanství ČR, při přerušení kontinuity.
- Proces zasílání oznamovacích povinností po nabytí státního občanství ČR datovou schránkou.

Dále budou následovat popisy jednotlivých činností, včetně vyhodnocení procesů popsaných procesní analýzou.

### 5.2 Proces vyhledávání údajů o cizincích v základních registrech

Údaje ze základních registrů jsou vyhledávány přímo z počítače dané pracovnice, tedy z jejího pracovního místa. Pracovnice při vyhledávání ze základních registrů nikam nepřechází. Doba vyhledání údaje ze základních registrů činí zhruba 2,5 minuty. Ověřený výstup není nutno tisknout, i když se tak nepochybně děje.

Proces vyhledávání údajů o cizincích v základních registrech, při zadávání jména a příjmení, je oproti procesu vyhledávání údajů o českých státních občanech zdouhavější. Při zadávání čísla identifikačního dokladu a vyhledání typu daného dokladu, se ve většině

případů (cca 80%) objeví chyba ve vyhledávání dané osoby. Daná osoba není v základních registrech nelezena. Systém hlásí chybu při vyhledávání. Údaje o cizinci musí být dohledány v systému ISEO, který umožňuje vyhledávání podle rodného čísla cizince. Celý proces vyhledávání údajů o cizincích v základních registrech znázorňuje procesní diagram v příloze. (Příloha P II).

### **Vyhodnocení procesní analýzy**

Prvotním vstupem do systému je vstup přes jméno a příjmení cizince. Procesní analýza popisuje nezdařilé vyhledání podle jména a příjmení. Důvodem je špatně zadané jméno a příjmení z překladu rodného listu cizince. Následuje vyhledávání podle identifikačního čísla dokladu cizince, kdy se vyhledávání opět nezdařilo. Systém nyní hlásí, že zadané údaje nejsou nalezeny.

Posledním pokusem pro vstup do systému je vstup přes jméno a příjmení cizince, tentokrát přepsaných z průkazu o povolení k pobytu cizince. Tyto jsou přepsány do latinky odlišným způsobem, než jak je uvedeno v překladu jeho rodného listu. Nyní se vstup do základních registrů zdařil a následuje ověřování údajů. Proces dále popisuje tisk výstupu a chůzi pracovnice k tiskárně.

Pracovnice uskutečňuje 8 dílčích operací v čase 1,58 min, 2 transporty v délce 6 metrů. Dále provádí 3 kontroly v celkovém čase 20 s a ve 4 případech čeká na vyhledávání, a to v čase 25 sekund. Jelikož, v současné době, není propojen Cizinecký informační systém se základními registry, celý proces vyhledávání údajů o cizincích v ZR trvá 2,5 minuty.

### **5.3 Proces vyhledávání údajů v ISEO**

ISEO je vedeno na samostatném počítači umístěném v kanceláři, ve které pracují tři pracovnice oddělení státního občanství a přestupků. Další dvě pracovnice daného oddělení pracují v kanceláři, kde není přístup do systému ISEO.

Obě kanceláře jsou umístěny šikmo naproti sobě. Vzdálenost mezi těmito kanceláři je 6 metrů. Při vyhledávání údajů v ISEO musí pracovnice z druhé kanceláře překonat vzdálenost 6 metrů po chodbě a současně dalších 5 metrů než přijdou k počítači s ISEO. Vzdálenost od pracovního stolu pracovnice ke dveřím její kanceláře jsou 4 metry. Celkem je tedy počítač s ISEO vzdálen od jejich pracovního místa 15 metrů.

Počítač s ISEO je pro ostatní tři pracovníce, které pracují v kanceláři, kde je umístěno ISEO, vzdálen zhruba 5 metrů od jejich pracovního místa.

Čas vyhledávání v ISEO po zapnutí počítače, nastavení loginu a hesla do systému, s vyhledáním údajů je 4,6 minut. Po vyhledání údajů se pracovníce vrací na své pracovní místo. V případě nutnosti je pořízen výpis ze systému za pomoci tisku, který trvá zhruba 2 minuty (bráno oboustranný tisk), který je započítán do procesní analýzy. Proces vyhledávání údajů v ISEO znázorňuje procesní diagram v příloze. (Příloha P III).

### **Vyhodnocení procesní analýzy**

Tento proces popisuje vyhledávání údajů v ISEO pracovníci z kanceláře, kde není umístěno ISEO. Pracovnice v daném procesu vykonává 5 dílčích operací v čase 2,68 min a 6 transportů, a to chůzi v délce 30 metrů. Dále provádí 1 kontrolu, která trvá 15 sekund a ve 4 případech čeká na činnost systému, v čase 60 sekund.

Celý proces vyhledávání údajů v ISEO včetně chůze z její kanceláře trvá 4,6 minuty. Nutno podotknout, že se jedná o proces vyhledávání pouze jednoho údaje v systému ISEO. Při větším počtu údajů se samozřejmě doba vyhledávání prodlužuje. Jak již bylo zmíněno v popisu činností daného oddělení, pracovníce vyhledávají údaje v systému, jak pro svoji úřední potřebu, tak pro potřeby jiných odborů úřadu a velmi často se jedná o vyhledávání několika údajů.

## **5.4 Proces zapisování nabytí státního občanství České republiky**

Proces popisuje postup při zapisování nabytí státního občanství občanovi, kterému bylo uděleno státní občanství České republiky. V zájmu zamezení vzniku duplicit v ROBu stanovilo Ministerstvo vnitra ČR závazný postup pro zápis nabytí státního občanství ČR. Nejdříve probíhá zpřístupnění dané osoby, a to prostřednictvím Hotline Praha. Komunikace s Hotlinem probíhá písemně prostřednictvím e-mailu. Přílohu e-mailu tvoří naskenovaná Listina o udělení státního občanství ČR.

Skenování probíhá na multifunkční kopírce, která je umístěna na chodbě v kiosku, který je na stejném patře, jako jsou obě kanceláře pracovníků oddělení státního občanství a přestupků. Vzdálenost multifunkční kopírky od dveří jejich kanceláří je zhruba 15 metrů.

V průměru trvá zpřístupnění osoby v systému 2 hodiny. Po této době je pracovníce Hotlinem informována, opět e-mailem, že daná osoba je v systému zpřístupněna. Nyní,



pokud má pracovnice zrovna čas, může v systému ISEO vyznačit nabytí státního občanství ČR. Potvrzením toho, že byl zápis o nabytí státního občanství ČR do systému ISEO proveden, je tisk údajů o zápisu, který je součástí spisové dokumentace. Tiskárna pro tisk tohoto výstupu je umístěna vedle počítače se systémem ISEO. Proces zapisování nabytí státního občanství ČR je znázorněn v procesním diagramu (Příloha P IV).

### **Vyhodnocení procesní analýzy**

Po zpřístupnění osoby v systému může být nabytí státního občanství vyznačeno v ISEO, a to jen tehdy pokud byla osoba v dostupných evidencích nalezena. Může nastat situace, kdy osoba nebude vedena v žádných z dostupných evidencí a MV ČR nebude mít možnost tuto osobu v ISEO zpřístupnit.

Celkem v procesu zapisování nabytí státního občanství ČR v ISEO pracovnice vykoná 11 dílčích operací v čase 14,18 min, 4 transporty v celkové délce 60 metrů, 1 kontrolu v čase 15 s. V pěti případech pracovnice čeká na činnost systému, délka čekání je 2 hod 1 min. Celkový čas procesu je 2 hodiny 17 minut.

## **5.5 Proces zapisování nabytí státního občanství ČR u osob s přerušenu kontinuitou**

Kromě výše popsaného požadavku na zpřístupnění dané osoby v systému ISEO se čeká na písemný požadavek z MV ČR, které žádá o součinnost KÚZK s příslušným úřadem při zápisu nenalezených údajů v systémech. Tento požadavek je zaslán do datové schránky úřadu cca do 5 dnů. Teprve nyní mohou být, a to ve spolupráci s evidencí obyvatel příslušného úřadu, údaje o osobě v ISEO zavedeny. Celý proces zapisování nabytí státního občanství ČR, kdy je přerušena kontinuita státního občanství, znázorňuje procesní diagram (Příloha P V).

### **Vyhodnocení procesní analýzy**

Tento proces je obdobou procesu popsaného v podkapitole 5.4 s tím rozdílem, že nastala situace, kdy osoba nebyla v dostupných systémových evidencích nalezena. Pracovnice provádí celkem 24 dílčích operací v celkovém čase 49,23 min, 6 transportů v délce 90 m, 2 kontroly v čase 21 s. V deseti případech čeká na činnost systému, délka čekání je 6 dnů 2 hodiny a 2 minuty. Celkový čas procesu je tedy 6 dnů 2 hodiny 53 minut.

## **5.6 Proces zasílání oznamovacích povinností po nabytí státního občanství ČR datovou schránkou**

Centrální evidenci nabytí a pozbytí státního občanství ČR vede Ministerstvo vnitra ČR. Jedna z oznamovacích povinností je učiněna tomuto úřadu. Zasílány jsou také přílohy, a to listina o udělení a doklady prokazující převzetí listin. Přílohy se zasílají v originále a v současné době není možné jejich zasílání datovou schránkou.

Dalším úřadům – Policii ČR, ohlašovně místa trvalého pobytu a územní vojenské správě jsou zasílány oznamovací povinnosti datovou schránkou, jelikož součástí oznámení nejsou žádné přílohy.

Celý proces odesílání oznamovací povinnosti je prováděn ve spisové službě GINIS, ve které se současně ověřuje platnost údajů o datové schránce. Pracovnice při odesílání oznamovací povinnosti datovou schránkou musí nejprve načíst čárový kód, tzv. PID dokumentu. Jakmile se otevře vlastní dokument, vyplní údaje na kartě dokumentu a vygeneruje číslo jednací. Posléze vloží, jako elektronickou přílohu, dokument vytvořený ve wordu, který následně jedním klikem převede do formátu PDF a elektronicky podepíše za pomoci kvalifikovaného certifikátu. Následuje odesílání dokumentu, tedy oznamovací povinnosti.

Přes kartotéku vybere adresu pro doručení a způsob odeslání datovou schránkou. Následně je systémem vyzvána, zda má být datová schránka systémem ověřována. Posledním krokem je odeslání dokumentu a tisk obálky. Celý proces oznamovací povinnosti popisuje procesní diagram (Příloha P VI).

### **Vyhodnocení procesní analýzy**

Tento proces částečně ověřuje údaje ze ZR, a to datovou schránku a adresu odesílatele. Jeho úkolem je popis činnosti s cílem jejího zefektivnění za pomoci systému ZR.

V současné době pracovnice provádí 13 dílčích operací, v čase 16,68 min 2 transporty v délce 6 m, 1 kontrolu v čase 6 s. Ve 3 případech čeká na činnost systému, čas čekání je 23 sekund. Celkový čas procesu je 17,33 minut.

## 5.7 Porovnání jednotlivých procesů

Procesní analýza vyhodnotila popsané procesy uváděné respondentkami, a to z pohledu efektivního využívání systému ISEO a ZR, dále pak z pohledu efektivity využívání pracovního času jejich uživatelů. Jsou popisovány nadbytečné kroky v procesech, tedy plýtvání a současně je poukazováno na necentralizaci jednotlivých systémů.

Výsledky procesních analýz jsem pro porovnání sestavila do následující tabulky (Tab. 4.), kde můžeme vidět jejich celkové procesní časy.

Tab. 4. Porovnání jednotlivých procesů (vlastní zpracování)

Proces	Operace	Transport	Kontrola	Čekání	Celkový čas (zaokrouhleně)
Vyhledávání údajů o cizincích v ZR	8	2	3	4	3 min
Vyhledávání údajů v ISEO	5	6	1	4	5 min
Zapísování nabytí státního občanství ČR	11	4	1	5	2 h 17 min
Zapísování nabytí st. obč. při přerušení kontinuity	25	6	2	11	6 dnů 3 h
Oznamovací povinnosti zasílané datovou schránkou	13	2	1	3	17 min

Z tabulky (Tab. 4.) je zřejmé, že nejdelší dobu stráví pracovnice zapísováním údajů o nabytí státního občanství ČR při přerušení kontinuity, tzn. v těch případech, kdy není osoba v systémech nalezena. Tento proces trvá 6 dnů, 2 hodiny, 53 minut. Naopak nejkratší dobu, a to 2,46 min trvá vyhledávání údajů o cizincích v ZR, i přestože k vyhledání údajů došlo až po třetím zadání správných vstupních údajů.

Dobu vyhledávání cizinců v ZR lze odůvodnit jako nejkratší, a to z důvodu, že při vyhledávání údajů o cizincích pracovnice nepřecházejí z kanceláře do kanceláře, současně nedělají nadbytečné kroky k multifunkční kopírce umístěné na chodbě. Celý proces vyhledávání údajů o cizincích je vykonáván z pracovního místa, tedy z počítače, který je umístěn na jejich pracovním stole.

Transport uvedený v tabulce (Tab. 4.) je z důvodu tisku výstupu ze ZR, který pracovnice nemusí pořizovat ve všech případech. Úplně dostačující může být písemný záznam o správnosti údajů provedený na daném dokumentu, s uvedením data vstupu a parafou pracovnice, která do ZR vstupovala.

## 5.8 Shrnutí prováděného výzkumu a procesní analýzy

V kvantitativním výzkumu, u otázky (otázka č. 5), zda ZR usnadňují práci a zkrátí dobu vyřizování s klienty, respondenti prakticky rovnoměrně pokryly všechny možnosti odpovědí. Téměř shodně bylo odpovězeno, že ZR neusnadňují práci a prodlužují dobu vyřizování s klienty a současně bylo odpovězeno (o 6% méně), že ZR usnadňují jejich práci. Otázka (otázka č. 18) vyhodnotila ZR jako přínos pro práci úředníků a zároveň o 4% méně dotázaných uvedlo, že přínosem jsou především pro klienty a v práci je zdržují.

Rozdílnost těchto odpovědí lze vysvětlit tím, že pracovníci vykonávají různé činnosti, v různých agendách a na odlišných místech procesního řetězce. Úředníci různých úřadů (matrika, evidence obyvatel, krajské úřady) při rozdílnosti vykonávaných činností ani nemohou jednotně postupovat při využívání a zadávání údajů v ZR. Tyto postupy jsou dány legislativou vykonávaných procesů. Různé názory úředníků lze také přisoudit tomu, že ne všichni, kdo využívají údaje ze ZR, současně osobně jednají s klienty.

Kvalitativním výzkumem bylo poukázáno na nejednotnost při zapisování údajů do ZR. Některé úřady nejsou obeznámeny s tím, kdo, co nebo na základě čeho údaje do systémů zapisuje. Proto respondentky navrhovaly rozšíření oprávnění provádění oprav v ZR. Naopak z dotazníkového výzkumu vyplynula prioritou napojení ZR na CIS.

Procesní analýza potvrdila skutečnosti uvedené v rozhovorech o využívání ZR a ISEO. Výsledky potvrdily, že doba vykonávání jednotlivých činností v registrech je zdouhavá, jsou prováděna zbytečná čekání a chůze k systémům.

Nutno podotknout, že z hlediska dodržování ergonomických pravidel, je při práci s počítačem nutno vykonávat pravidelné procházky. Tato problematika nebude v diplomové práci řešena. Analýza poukazuje na skutečnost, že data nejsou získávána z jednoho místa, z jednoho počítače, a proto je přecházení od systémů hodnoceno jako časová zátěž.

Procesní analýza hodnotí současnou efektivitu práce v systémech a poskytuje relevantní data, která budou sloužit jako podklad pro vypracování projektu zefektivnění využívání základních registrů na KÚZK.

## 5.9 Připomínky a náměty z analýzy stavu a procesní analýzy

Prováděné výzkumy a procesní analýza odhalily slabé stránky fungování ZR, které spatřuji zejména v jejich necentralizaci. Data nejsou získávána z jednoho místa, v současné době pracovníci dělají nadbytečné úkony.

Jelikož jsem součástí pracovního týmu oddělení státního občanství a přestupků na KÚZK, mohu z vlastní zkušenosti potvrdit, že práce se softwarem ZR není náročná. Jednotlivé úkony prováděné v systémech si lze jednoduše osvojit a rutinně provádět. Problémy nastávají v případě jakýchkoliv oprav nebo změn údajů v systémech. Software neumožňuje přímé opravy a vše musí být řešeno zdlouhavým způsobem přes reklamaci údajů s příslušnými úřady.

Další nedostatek softwaru ZR spatřuji v tom, že nenabízí možnost vyhledávání historických údajů a současně neumožňuje vyhledávání podle rodného čísla. Velkým nedostatkem je nejednotnost údajů, která je způsobena tím, že software neaktualizuje údaje online.

Neprovázanost systémů je dle mého názoru dána legislativou. Údaje, které jeden úřad do registrů zapíše na základě zmocnění daného zákonem, druhý úřad považuje za chybu systému nebo dokonce za úkon, který je proveden na žádost samotného občana.

Jako příklad mohu uvést zápis údajů o nabytí státního občanství ČR, kdy se adresa trvalého pobytu občana automaticky „překlopí“ na úřední adresu. Po proběhlé aktualizaci dat v systémech, vidí evidence obyvatel tento zápis jako chybně zapsaný údaj a okamžitě kontaktuje úřad, který zápis do systému prováděl. Pokud má občan na adrese trvalého pobytu hlášenu živnost, vidí tuto změnu údajů také Živnostenský úřad, který neprodleně kontaktuje občana s tím, že nesplnil zákonnou povinnost a nenahlásil změnu adresy svého podnikání.

Lze tedy jen konstatovat, že pro dokonalost práce se softwarem, je nutná změna legislativy daných procesů.

Připomínky a náměty z výsledků analýzy (kvantitativní, kvalitativní a procesní) budou dále roztříděny podle významnosti a podle subjektu, kam směřují. Vybrané podněty budou dále řešeny v projektu.

### 5.9.1 Připomínky uživatelů ZR různých úřadů

- Úředníkům práce v systémech prodlužuje dobu vyřizování s klienty.
- Systém ZR nekoresponduje s ISEO.
- Funkce ZR nejsou plně využity.
- CIS není napojen na ZR.

#### Náměty k řešení

- Zrychlit proces vyřizování žádostí centralizováním systémů.
- Propojit data ze ZR se spisovou službou a dalšími IS úřadu.
- Možnost provádění nezbytných oprav údajů v systémech.
- Rozšířit referenční údaje o rodinný stav.
- Umožnit přístup do ZR všem na úřadě.

### 5.9.2 Připomínky k informování veřejnosti o fungování ZR

- Veřejnost je mylně informována o fungování ZR prostřednictvím médií (televize).
- Klienti jsou přesvědčeni, že nemusejí předkládat úřadům žádné doklady.

#### Náměty k řešení

- Informovat občany o možnostech využívání dat ze ZR prostřednictvím webu nebo regionálního tisku.

### 5.9.3 Připomínky uživatelů ZR pracujících na KÚZK

Jsou vybrány připomínky, které nebyly vzneseny v podkapitole 5.9.1.

- Problém vyhledávání cizinců v ZR přes jméno a příjmení.
- Chybí funkce oznamovacích povinností.
- Problém při zápisu údajů o nabytí SO ČR (nutná spolupráce s Hotlinem).
- Není vytvořena metodická příručka pro práci se ZR.
- Nemožnost provádění nutných oprav v systémech.

- Chybí integrace, není jednotné heslo pro vstup do systémů.

#### Náměty k řešení

- Rozšířit referenční údaje o rodné číslo.
- Rozšířit funkci ZR o zasílání oznamovacích povinností příslušným úřadům.
- Možnost zavedení nové osoby do systému bez součinnosti Hotline.
- Vytvořit metodickou příručku pro práci se ZR na úřadě.
- Rozšířit možnost zápisů do ZR o další údaje (trvalý pobyt).
- Vstup do systémů na základě jednoho hesla.
- Možnost skenování dokumentů do systémů.

#### 5.9.4 Přípomínky na základě procesní analýzy

- Data jsou vedena na dvou počítačích.
- Chybné přepisy znaků do systému (zejména jména a příjmení cizinců).

#### Náměty k řešení

- Centralizovat data do jednoho místa. Využívání dat z jednoho počítače.

### 5.10 Návrh pro řešení zjištěných problémů

Z uvedených námětů k řešení připomínek, které vznikly na základě prováděného výzkumu a procesní analýzy, jsem vybrala významné podněty, které budou řešeny v projektu vedoucím k zefektivnění využívání základních registrů na KÚZK.

- Zrychlit proces vyřizování žádostí centralizováním systémů.
- Rozšíření referenčních údajů o rodné číslo.
- Rozšířit funkci ZR o zasílání oznamovacích povinností příslušným úřadům.
- Možnost provádění oprav bez součinnosti jiných úřadů.
- Vytvořit metodickou příručku pro práci se ZR na úřadě.

## **6 VYMEZENÍ PROJEKTU**

### **6.1 Definování projektu**

#### **6.1.1 Název projektu**

Zefektivnění využívání základních registrů na Krajském úřadě Zlínského kraje.

#### **6.1.2 Řídící skupina projektu**

- Informační manažeři.
- Pracovní skupina metodiků ZR.

### **6.2 Cíle projektu**

#### **6.2.1 Hlavní cíl**

- Zefektivnění využívání základních registrů na Krajském úřadě Zlínského kraje.

#### **6.2.2 Dílčí cíle**

- Vypracování metodické příručky využívání údajů ze základních registrů na KÚZK.

### **6.3 Odůvodnění projektu**

Z analýzy současného stavu zavedení základních registrů na KÚZK vyplynulo, že jejich funkčnost není plně využívána. Důvodem je nekompatibilita vnitřních systémů úřadu se základními registry. Rovněž metodická školení pořádaná k základním registrům se nesečkala s pozitivním ohlasem.

V současné době není zpracována metodická příručka pro práci se ZR na úřadě. Procesy činností vykonávaných při využívání údajů ze systémů jsou zdlouhavé a pracné. Jak vyplynulo z procesní analýzy, tyto činnosti prodlužují dobu vyřizování s klienty.

Tyto stanovené cíle jsou v souladu se záměry vlády ČR, a to na efektivní veřejnou správu a přátelské veřejné služby. Jedná se o strategii realizace Smart Administration 2007 – 2015. (Usnesení vlády ze dne 11. července 2007, č. 757).



## **6.4 Časový harmonogram prováděných činností**

Projekt zefektivnění využívání základních registrů na KÚZK je dlouhodobý proces. Časový horizont jednotlivých etap nelze jednoznačně určit s ohledem na jejich zavádění přímo za chodu. Je možné pouze stanovit horizont dokončení metodické příručky využívání údajů ze ZR na KÚZK, a to do doby odevzdání diplomové práce.

## **6.5 Zainteresované strany**

Zainteresovanými stranami jsou osoby, které mohou svým způsobem ovlivnit implementaci daného projektu na KÚZK. Mezi tyto osoby můžeme zařadit zaměstnance, klienty, informační manažery, Správu základních registrů, Ministerstvo vnitra ČR a samozřejmě management úřadu.

## **6.6 Náklady projektu**

Projekt bude financován z Integrovaného operačního programu (IOP), který je zaměřen na rozvoj informačních technologií ve veřejné správě.

## 6.7 SWOT analýza

Tab. 5. SWOT analýza systému ZR (vlastní zpracování)

ANALÝZA VNITŘNÍHO PROSTŘEDÍ	
Silné stránky	Slabé stránky
relevantní data bez dalšího ověřování	necentralizace systémů
bezpečné sdílení dat	nesoulad údajů v ZR se systémem ISEO
informovanost občanů kdo, proč, za jakým účelem nahlížel na jejich údaje	nezapisování údajů do ZR v zákonné lhůtě
zkušenosti uživatelé	duplicitní vyhledávání v ZR a ISEO chybí historie údajů
ANALÝZA VNĚJŠÍHO PROSTŘEDÍ	
Příležitosti	Hrozby
napojení CISu na ISEO	mylná informovanost občanů médií
rozšíření referenčních údajů	změna politického vedení
špatná metodická činnost, špatná osvěta	snížení výdajů na státní správu
rozšíření oprávněnosti prováděných oprav	neprosazení legislativních změn

Za nejsilnější stránku systému ZR pokládám relevantní data, která lze ze systémů získávat bez nutnosti dalšího ověření. Druhou nejsilnější stránkou jsou zkušenosti uživatelé, kteří se velmi rychle, po jejich zavedení do praxe, naučili s těmito systémy pracovat.

Za nejslabší stránku považuji necentralizaci systémů, které nejsou v současné době napojeny na CIS a ISEO.

Největší příležitost vidím v rozšíření referenčních údajů o další možné, které zefektivní vyhledávání údajů v systémech. Druhou neméně významnou příležitostí je rozšíření metodických činností a zajištění informovanosti široké veřejnosti.

Největší hrozbou pro systémy ZR je špatná ekonomická situace, snížení výdajů na státní správu a v neposlední řadě neprosazení legislativních změn.

## 6.8 Logický rámec projektu

Logický rámec projektu je východiskem vedoucím k efektivnímu řízení projektu, který je implementován z důvodu zjištění vhodnosti jeho uplatnění, přínosu, efektivity, proveditelnosti a udržitelnosti projektu na KÚZK.

Cílem logického rámce je posoudit, zda je projekt vhodné zavést do iniciační fáze. Zjištěné výsledky dokazují, že rámcově navržený projekt má jasně definované cíle, výstupy, klíčové aktivity a ukazatele, pomocí nichž bude možné provádět monitoring ve vazbě na dopad a udržitelnost projektu.

Tab. 6. Logický rámec projektu (vlastní zpracování)

Logický rámec	Popis	Objektivně ověřitelné ukazatele	Zdroje informací k ověření	Rizika
<b>Cíl</b>	Zefektivnění využívání základních registrů na KÚZK  Metodická příručka využívání údajů ze základních registrů	Plnění cílů e-Governmentu na efektivní veřejnou správu  Spokojenost úředníků, zvýšení výstupů a výkonu	Výroční zpráva, reporty	Neprosazení legislativních změn
<b>Účel</b>	Zkrácení doby využívání údajů ze základních registrů, efektivní práce s daty	Spokojenost klientů, zvýšení výstupů a výkonu	Měsíční/roční reporty	Legislativní omezení projektu, nepřijetí návrhů ústředními správními orgány
<b>Výstupy</b>	Projektový rámec, efektivní práce s daty, redukce problémů	Metodiky, šablony, návody	Monitorovací zpráva, interní průzkum spokojenosti, interní statistiky	Dosažení cílového stavu, udržitelnost projektu
<b>Aktivity</b>	1. Analýza současného stavu 2. Sběr dat 3. Procesní analýza činností 4. Návrh na zrychlení procesu vyřizování žádostí 5. Rozšíření referenčních údajů 6. Rozšíření funkcí ZR 7. Rozšíření oprávněnosti k provádění oprav 8. Vytvoření metodické příručky pro uživatele ZR na KÚZK	Sběr informací na pracovišti Dotazníkové šetření uživatelů ZR Interní data Sběr informací na pracovišti, současné IS Kvantitativní a kvalitativní výzkum, současné referenční údaje Sběr informací na pracovišti Sběr informací na pracovišti Metodika, návody		<b>Předběžné podmínky</b> Podpora managementu úřadu  Zpracování návrhu legislativních změn

## 6.9 Analýza projektových rizik

Tab. 7. RIPRAN (vlastní zpracování)

ID	Hrozba	Scénář	PST hrozby	ID	PST scénáře	Celková PST	Dopad	Hodnota rizika	Opatření
1	Nepřijetí připomínkových řízení včetně letislavních změn	SZR a MV ČR nepřijme připomínky řešené v projektu	NP	1.1	VP	SP	VD	VHR	Zpracování realizace projektu do vyhlášek
2	Nepřijetí projektu managementem úřadu	Chybné zpracování DP a projektu	SP	2.1	VP	VP	SD	VHR	Workshopy pro podrobné vysvětlení projektu
		Zkreslené vstupy pro projektovou analýzu	SP	2.2	SP	SP	SD	SHR	Vysvětlit metody průmyslového inženýrství, procesní analýzu
3	Nepochopení důležitých cílů projektu metodické příručky	Nekvalifikovaní uživatelé	NP	3.1	SP	NP	MD	MHR	Realizace školení uživatelů ZR v rámci úřadu
4	Nedostupnost IS	Výpadky IS	SP	4.1	SP	SP	MD	MHR	Realizace bezpečnostních opatření
5	Neprofesionální přístup při práci s daty	Chybovost v zadávání údajů	NP	4.2	VP	SP	VD	VHR	Aktivní přístup k práci s daty

Legenda:

PST pravděpodobnost

NP nízká pravděpodobnost

MD malý dopad

SP střední pravděpodobnost

SD střední dopad

VP velká pravděpodobnost

VD velký dopad

MHR malá hodnota rizika

SHR střední hodnota rizika

VHR velká hodnota rizika

Podle analýzy rizik jsem za hrozby s největší hodnotou rizika určila nepřijetí připomínkových řízení včetně legislativních změn, nepřijetí projektu managementem úřadu a neprofesionální přístup při práci s daty. Aby se eliminovala hodnota rizika, která nastane při nepřijetí připomínkových řízení a legislativních změn, navrhuji opatření v podobě zapracování projektu do návrhů vyhlášek.

Pro eliminaci rizika týkajícího se nepochopení dílčího cíle projektu, metodické příručky pro práci se ZR na úřadě jsem navrhla realizaci školení uživatelů ZR na úřadě.

Hodnotu rizika při neprofesionálním přístupu při práci s daty lze eliminovat aktivním přístupem při práci se systémy a zájmem o danou problematiku.

## 6.10 Akceptační kritéria

Při přípravě projektu byla zvolena akceptační kritéria, která nám v závěru mohou zhodnotit, zda byl projekt úspěšný či nikoliv. Byla zvolena tato akceptační kritéria:

- Zkrácení doby vykonávaných činností v agendách na polovinu.
- Zjednodušení práce s daty, rozšíření funkcí ZR min. o jednu další.
- Rozšíření základní referenční údaje min. o jeden další.
- Vytvoření metodické příručky pro práci s daty min. do termínu odevzdání diplomové práce.

Daná akceptační kritéria budou v závěrečné fázi projektu vyhodnocena.

## **7 NÁVRH Y ŘEŠENÍ EFEKTIVNÍHO VYUŽÍVÁNÍ ZR NA KÚZK**

Na základě provedených výzkumů, procesní analýzy a vlastní zkušenosti při práci se základními registry, byly zjištěny slabé stránky systému ZR a problémy související s jejich neefektivním využíváním. Na tyto problémy, se v této části diplomové práce, pokusím nalézt určitá řešení, která povedou ke zlepšení stávajícího stavu a efektivnímu využívání ZR na KÚZK.

Jak je možné vidět v předcházejících kapitolách, k návrhům pro zlepšení jsem využila metodu průmyslového inženýrství, a to procesní analýzu, která může v projektu dále zhodnotit, zda mnou navrhovaná řešení povedou k požadovanému cíli.

Z jednotlivých návrhů řešení vznesených uživateli systému ZR jsem vybrala významné podněty, jejichž efektivita může být opět ověřena procesní analýzou. Jedná se o následující návrhy řešení:

- Zrychlení procesu vyřizování žádostí centralizováním informačních systémů.
- Rozšíření referenčních údajů o rodné číslo.
- Rozšíření funkcí ZR o funkci zasílání oznamovacích povinností.
- Rozšíření oprávnění k provádění oprav v systémech.
- Vytvoření metodické příručky pro práci se ZR na úřadě.

### **7.1 Popis návrhů řešení vedoucích k efektivnímu využívání systému ZR na KÚZK**

#### **7.1.1 Zrychlení procesu vyřizování žádostí centralizováním IS**

Prvním návrhem pro zefektivnění využívání údajů ze systému ZR je zajištění prostředí pro vzájemnou komunikaci mezi vnitřními AISy a centrálními informačními systémy.

##### **Současný stav**

Jak bylo zjištěno, v současné době není spisová služba GINIS plně napojena na ZR, není využívána nádstavba správní řízení všemi zaměstnanci úřadu.

System ISEO je využíván samostatně, se samostatným vstupem, s přístupem jen některým pracovníkům úřadu, který není součástí rozhraní systému ZR. Se systémem pracují

pracovníci pouze na jednom oddělení a v současné době jej nelze využívat centralizovaně. Pracovníci vyhledávají údaje z ISEO pro ostatní odbory na úřadě, protože systém umožňuje vyhledávat historická data, která v systému ZR nejsou vedena.

Roztříštěnost údajů vede k prodlužování doby práce s daty v systému ZR a prodlužování doby vyřizování žádostí klientů. Data ze systémů nejsou efektivně využívána.

Při vyhledávání údajů ze systému ISEO pracovníci přecházejí ze svého pracovního místa k počítači s tímto softwarem. Procesní analýza vyhodnotila dobu nutnou k vyhledávání údajů z ISEO včetně doby přecházení k systémům, která je v současnosti cca 5 minut.

### Návrh řešení

Napojením ISEO do základních registrů, tzv. včleněním do systému Hledáček XZR bude umožněno využívat data centralizovaně, tedy z jednoho místa, z jednoho počítače. Zkrátí se doba při vyhledávání údajů ze systémů, eliminuje se přecházení od jednoho počítače ke druhému. Přihlašování uživatelů do systému přes jednotné heslo, se proces vyhledávání údajů, stane uživatelsky přívětivější.

Následně se proces vyhledávání údajů v ISEO, popsaný procesní analýzou, zkrátí o 1 minutu 55 sekund. Celková doba, nutná k vyhledávání údajů ze systému ISEO, po centralizaci systémů, bude trvat pouhé 3 minuty.

Pro názorné předvedení časové úspory, při vyhledávání údajů v ISEO, po centralizaci systémů, jsem údaje sestavila do následující tabulky (Tab. 8.), která porovnává jednotlivé časy při vyhledávání různého počtu údajů v systému.

*Tab. 8. Porovnání doby vyhledávání údajů v ISEO (vlastní zpracování)*

Počet vyhledávaných údajů	Doba při současném vyhledávání (min)	Doba po centralizaci systémů (min)	Časová úspora (min)
1	4,6	3	1,6
5	23	15	8
10	46	30	16

### Vyhodnocení

Centralizováním systému ISEO do systému ZR dojde k úspoře času při vyhledávání údajů ze systémů, a to o 1,6 minut při vyhledávání jednoho údaje, což činí 35% úspory celkového

času. Pracovníci nebudou muset přecházet k jednotlivým systémům a bude umožněno ostatním odborům KÚZK samostatné vyhledávání údajů ze systému ISEO, bez nutné součinnosti pouze jednoho odboru. Současně budou k dispozici historická data.

### **Doporučení pro implementaci**

K realizaci navrhovaného řešení bych doporučila KÚZK vykonat následující kroky:

- Vypracovat analýzu IT systémů na úřadě.
- Zorganizovat jednání s dodavatelem Hledáček XZR o rozšíření systémového řešení.
- Zajistit komplexnost a kompatibilitu s již provozovanými systémy.
- Řešení implementovat do testovací fáze.
- Workshopy a školení koncových uživatelů.

### **Přínosy pro úřad**

Přínosy navrhovaného řešení pro KÚZK vidím zejména v:

- Komplexnosti v oblasti procesní, ale i systémové.
- Využívání dat z jednoho místa.
- Optimalizování nákladů na správu systému.
- Snížení byrokratické zátěže.
- Snížení doby vyřizování žádostí klientů.
- Spokojenosti úředníků.

## **7.2 Rozšíření referenčních údajů o rodné číslo**

Druhým návrhem řešení pro zefektivnění využívání základních registrů je návrh na rozšíření základních referenčních údajů.

### **Současný stav**

Prováděné výzkumy označily současné referenční údaje pro práci úředníků, pracujících na různých úřadech, za zcela nedostačující.

Software ZR přes systém CzechPoint umožňuje vyhledávání údajů zadáním jména, příjmení a data narození hledané osoby, dále pak přes zadání čísla identifikačního dokladu



této osoby. Software ZR přes systém Hledáček XZR má rozšířeno vyhledávání osob o adresu pobytu, datum úmrtí a datovou schránku.

Procesní analýza vyhodnotila proces vyhledávání údajů o cizincích. Bylo zjištěno, že jméno a příjmení cizince je do systému přepisováno dle transkripce znaků, danou vyhláškou, což v současné době činí problémy při procesu vyhledávání cizinců dle jména a příjmení. Rovněž vyhledávání údajů o cizincích podle čísla identifikačního dokladu není bezproblémové. Dle čísla identifikačního dokladu není cizinec v systémech nikdy nalezen.

### Návrh řešení

Pracovníci navrhovali rozšířit referenční údaje o další. Z navrhovaných řešení jsem vybrala jeden referenční údaj, který je dle mého názoru významný pro práci s údaji v systémech ZR a současně pro vyhledávání údajů o cizincích. Jedná se o cizince, kteří jsou vedeni na cizinecké policii, mají přiděleno rodné číslo a současně oprávněný pobyt na území ČR. Tímto referenčním údajem je rodné číslo.

Pro názorné předvedení časové úspory jsem uspořádala údaje o čase vyhledávání do následující tabulky (Tab. 9.), která porovnává vyhledávání více údajů.

Tab. 9. Doba vyhledání údajů zadáním rodného čísla (vlastní zpracování)

Počet vyhledávaných údajů	Doba při současném vyhledávání (min)	Doba při vyhledání přes rodné číslo (min)	Časová úspora
1	2,5	1,6	54 s
5	12,5	8	4,5 min
10	25	16	9 min

### Vyhodnocení

Při vyhledávání cizinců dle rodného čísla dojde ke zkrácení procesu vyhledávání údajů v ZR o 54 sekund. Celkový čas tohoto procesu bude 1,6 min, což je 36% úspora času.

Rozšířením základních referenčních údajů o rodné číslo dojde ke zkrácení doby nutné k vyhledávání údajů v systémech, současně vyhledávání údajů bude bezproblémové. Přestože se v budoucnu navrhuje zrušení institutu rodného čísla, rodné číslo je v současné době jediným identifikátorem, podle kterého je zadaná osoba v systémech vždy nalezena.

### Doporučení pro implementaci

Pro realizaci navrhovaného řešení bych KÚZK doporučila následující kroky:

- Provést analýzu využívání základních referenčních údajů.
- Připravit návrh řešení a jeho představení SZR.
- Součinnost s ostatními krajskými úřady.
- Připomínková řízení vedená se zástupci SZR a managementem úřadu, směřovaná k ústřednímu správnímu orgánu MV ČR.

### Přínosy pro úřad

Rozšířením základních referenčních údajů o rodné číslo vidím v následujících přínosech:

- Zjednodušení a zrychlení vyhledávání údajů v systémech.
- Snížení chybovosti.
- Zkrácení doby vyřizování žádostí klientů.

## 7.3 Rozšíření funkcí ZR o funkci zasílání oznamovacích povinností

Třetím návrhem řešení pro zefektivnění využívání systému ZR je rozšíření jeho funkcí o funkci zasílání oznamovacích povinností.

### Současný stav

Proces oznamovacích povinností byl hodnocen na konkrétní činnosti, vykonávané na oddělení státního občanství a přestupků, která je prováděna ze zákona. V současné době je oznamovací povinnost po nabytí státního občanství ČR odesílána datovou schránkou na tři úřady a následně, čtvrtému úřadu je zasílána v písemné podobě, poštou.

Procesní analýza vyhodnotila proces zasílání oznamovacích povinností datovou schránkou, s činnostmi prováděnými ve spisové službě GINIS. Tento proces trvá 17 minut 33 sekund.

Z výzkumu vyplynulo, že pracovníci tyto činnosti hodnotí jako nadbytečné, které je zdržují v další práci.

### Návrh řešení

Zrušit zasílání oznamovacích povinností datovou schránkou, rozšířit funkci systému ZR o funkci zasílání oznamovacích povinností příslušným úřadům. Současně umožnit

skenování dokumentů přímo do systému ZR, tak aby tyto nemusely být zasílány v písemné podobě, poštou. Proces oznamovacích povinností vykonávat současně se zápisem nabytí státního občanství ČR v ZR, prostřednictvím jedné funkce.

V následující tabulce (Tab. 10.) je porovnán současný stav zasílání oznamovacích povinností a stav po navrhovaném řešení.

Tab. 10. Porovnání zasílání oznamovacích povinností (vlastní zpracování)

Počet zasílaných oznamovacích povinností	Současný stav přes datovou schránku (doba v min)	Oznamovací povinnosti přes ZR (doba v min)	Časová úspora (min)
1	17,3	5	12,3
3	52	15	37

### Vyhodnocení

Při rozšíření možnosti zasílání oznamovacích povinností přes systém ZR se proces oznamovacích povinností zkrátí o 13,1 minut, což činí 71% úspory času. Skenování dokumentů do počítače bude trvat 4,2 minuty. Doba nutná ke skenování byla zjištěna z procesní analýzy při procesu zapisování SO při přerušení kontinuity.

Celkem proces zasílání oznamovacích povinností přes systém ZR bude trvat cca 5 minut. Byla zde zhodnocena i doba pro výběr subjektů k odeslání, která je 25 sekund, zjištěná z procesní analýzy při vyhledávání adresy v systému GINIS.

### Doporučení pro implementaci

Pro realizaci navrhovaného řešení bych KÚZK doporučila následující kroky:

- Využít metody průmyslového inženýrství pro vyhodnocení nutnosti rozšíření funkce ZR o další možné.
- Workshop se zástupci managementu a SZR.

### Přínosy pro úřad

Rozšíření funkce ZR o možnost zasílání oznamovacích povinností vidím v následujících přínosech:

- Snížení časové náročnosti zasílání oznamovacích povinností.

- Efektivní využití systému ZR.
- Snížení chybovosti.
- Centrální informovanost úřadů.

#### **7.4 Rozšíření oprávnění k provádění oprav v systémech**

Čtvrtý návrh řešení vedoucí k zefektivnění využívání ZR na KÚZK je rozšíření oprávnění k provádění oprav v systémech, tzv. rolí.

##### **Současný stav**

Prováděné výzkumy a procesní analýza vyhodnotily nutnost rozšíření oprávnění k provádění oprav v systémech bez součinnosti jiných úřadů, samozřejmě na základě relevantních podkladů. Součinnost s pracovištěm Hotline Praha byla vyhodnocena jako časově náročná.

V současné době mohou pracovníci provádět v systémech opravy jen na základě daného oprávnění. Pokud chtějí údaje v systémech změnit nebo opravit, musí postupovat přes systém reklamace údajů, případně komunikovat s příslušnými úřady, které změnu údajů mohou v systémech provést.

Zároveň pracovníci na KÚZK nemohou do systému zavést novou osobu. Tato činnost musí být vykonána pouze se součinností jiných úřadů.

Procesní analýzy byly prováděny u dvou činností, které využívají součinnost s jinými úřady pro zpřístupnění nebo opravu údajů v systému ZR. První činností byl proces zapisování nabytí SO ČR, který při součinnosti s pracovištěm Hotline Praha, trval celkem 2 hodiny 17 minut.

Druhou činností byl proces zapisování SO při přerušení kontinuity. Celý proces včetně zpřístupnění osoby v systémech trval 6 dnů, 2 hodiny a 53 minut.

##### **Návrh řešení**

Řešením je rozšíření oprávněnosti zapisování údajů a nutných oprav do systému ZR, včetně možnosti zavádění nových osob do systému. Při realizaci tohoto opatření, se některé kroky uváděné v procesních analýzách, stanou nadbytečnými. Tuto skutečnost znázorňuje následující tabulka (Tab. 11.).

Tab. 11. Porovnání současného stavu s navrhovaným (vlastní zpracování)

Proces	Současný stav	Stav po rozšíření oprávnění	Časová úspora
Proces zapisování nabytí SO ČR	2 hod 17 min	7 min	2 hod 10 min
Proces zapisování nabytí SO ČR při přerušení kontinuity	6 dnů 2 hod 53 min	7 min	6 dnů 2 hod 46 min

### Vyhodnocení

Při zasílání oznamovacích povinností příslušným úřadům přes novou funkci vytvořenou v systému ZR dojde k časové úspoře v délce 2 hodin a 10 minut, což je 95% úspora času při procesu zapisování nabytí SO ČR.

Při procesu zapisování nabytí SO ČR při přerušení kontinuity dojde k časové úspoře v délce 6 dnů 2 hodin a 46 minut, což je 96 % úspora času.

### Doporučení pro implementaci

Pro realizace navrhovaného řešení bych KÚZK doporučila následující kroky:

- Využití metod průmyslového inženýrství pro vypracování analýzy nutných oprav v systémech ZR.
- Vypracování podkladů pro úspěšné jednání s MV ČR a SZR.

### Přínosy pro úřad

Přínosy při rozšíření oprávněnosti k provádění oprav a zápisů do systému ZR jsou následující:

- Snížení časové náročnosti.
- Opravy údajů na základě relevantních údajů online.
- Spokojený klient.

## 7.5 Vytvoření metodické příručky pro práci se ZR na úřadě

Posledním návrhem na zefektivnění využívání ZR na KÚZK je vypracování metodické příručky pro využívání ZR přes systém Hledáček XZR.

### **Současný stav**

Kvantitativní a kvalitativní výzkum vyhodnotil nutnost vypracování metodické příručky pro práci se ZR. Uživatelé ZR na KÚZK konstatovali, že v současné době chybí metodická příručka pro práci ze ZR přes systém Hledáček XZR.

### **Návrh řešení**

Z důvodů, které jsou uvedeny výše, se vypracování metodické příručky, stalo dílčím cílem mé diplomové práce, který povede k zefektivnění využívání ZR na úřadě.

Pro vypracování metodické příručky jsem využila vlastní zkušenosti z praxe při práci se systémem Hledáček XZR na KÚZK. Tato příručka tvoří přílohu mé diplomové práce (Příloha P VII).

### **Doporučení pro implementaci**

Pro úspěšnou implementaci metodické příručky využívání údajů ze ZR na KÚZK doporučuji následující kroky:

- Školení zaměstnanců pro seznámení se s metodickou příručkou.
- Zajištění elektronické distribuce.
- Implementace do vnitřních směrnic úřadu.

### **Přínosy pro úřad**

- Usnadnění práce úředníkům.
- Zajištění jednotného postupu využívání dat v systémech na úřadě.
- Zefektivnění využívání základních registrů na KÚZK.

## 8 ZHODNOCENÍ PROJEKTU

### 8.1 Vyhodnocení akceptačních kritérií

Stanovená akceptační kritéria nelze jednoznačně vyhodnotit, neboť splnění cíle projektu je závislé na jednání s ústředními správními orgány. Nezbytnou součástí úspěchu projektu je i změna legislativy vedoucí k přípravě Novely zákona o základních registrech, která by umožnila rozšíření referenčních údajů o nové, případně stanovila možnost zasílání oznamovacích povinností prostřednictvím těchto systémů.

Pokud bude navrhovaný projekt přijatý a řešený na KÚZK v odpovídající formě, struktuře, patřičném manažerském, finančním a organizačním zajištění, stanovená akceptační kritéria budou splněna. Průměrná úspora času vykonávaných činností v systémech ZR bude činit celkem 66,6%, což je více, jak poloviční úspora celkového času při práci se systémy.

Vypracováním metodické příručky využívání údajů ze ZR na KÚZK, která byla předložena managementu úřadu, jsem dílčí cíl své diplomové práce splnila.

### 8.2 Přínosy

Hlavní přínos integrace informačních systémů a jejich napojení na základní registry vidím především v přidané hodnotě, která spočívá v centralizaci, a tím i zjednodušení správy počítačů. Vše je řešeno a děje se z jednoho místa. Jednotlivé aplikace jsou zjednodušeny a pro jejich uživatele se jeví uživatelsky přívětivější.

Přijetím projektu a jeho navrhovaných řešení dojde k zefektivnění využívání ZR nejen na KÚZK, ale také v rámci celé veřejné správy. Výsledkem toho budou nejen spokojení klienti, ale především také uživatelé těchto systémů, což jsou kvalitativní veličiny, které lze jen obtížně kvantifikovat.

### 8.3 Náklady

Skryté náklady na implementaci systémů:

- Náklady spojené s případným rozšířením počítačové sítě případně zvýšení její rychlosti, propustnosti.
- Náklady spojené s testováním nové infrastruktury.

- Náklady spojené se zabezpečením datové bezpečnosti (záložní zdroje, bezpečnostní software).
- Náklady na školení IT personálu a uživatelů systému včetně managementu úřadu.
- Pravidelné poplatky za případné servisní smlouvy.



## 9 ZÁVĚREČNÁ DOPORUČENÍ

Doporučení se prvé řadě týká tvůrců systémů základních registrů, kteří by měli především myslet na uživatele systémů, než na množství poskytovaných služeb a snižování byrokratické zátěže. Požadavky, které jsou kladeny na uživatele, mnohdy nekorespondují s očekávanými výsledky. Prvořadým úkolem je odstranění pracnosti související s využíváním, zapisováním a editováním údajů do systémů.

K prosazení daných cílů doporučuji využít metody průmyslového inženýrství, konkrétně mapování procesů za pomoci procesních analýz. Tyto pak mohou sloužit jako podklady k vytvoření argumentů pro prosazování požadavků, zejména při jednání s managementem úřadu a ústředními správními orgány.

Trendem veřejné správy je přiblížit se občanovi, po kterém se nechce dokladování již zavedených údajů. Prostřednictvím mylné propagace informačních systémů základních registrů, berou občané úřady a úřední osoby za poskytovatele služeb, která musí být k dispozici kdykoliv budou chtít. Tato domněnka může být splněna vytvořením centralizovaných a vzájemně integrovaných informačních systémů, a za podmínek využívání dat z jednoho místa. Doporučením je získávání zpětné vazby od klientů, a to prostřednictvím ankety umístěné na webových stránkách KÚZK.

Projekt zpracovává metodickou příručku pro využívání údajů ze základních registrů na úřadě, a to prostřednictvím AIS Hledáček XZR. Po napojení základních registrů na CIS a systému ISEO navrhuji dopracovat do příručky postupy práce s těmito systémy.

### 9.1 Udržitelnost projektu

Pro efektivní využívání systémů základních registrů navrhuji následující kroky:

- Provádět pravidelné analýzy činností (max. 2 x ročně).
- Pravidelné schůzky s managementem úřadu ohledně pracnosti práce v systémech.
- Provádění analýzy rizik.
- Zavádění pracovních postupů při využívání údajů ze systémů.
- Neustálé zvyšování vzdělanosti zaměstnanců v práci se systémy.
- Workshopy pořádané v rámci úřadu, jejichž cílem je spokojený uživatel.

## 10 ZÁVĚR

Cílem diplomové práce bylo vytvoření projektu pro zefektivnění využívání základních registrů na Krajském úřadě Zlínského kraje (KÚZK). Dílčím cílem, který byl stanoven na základě praktické části, bylo vypracování metodické příručky využívání údajů ze základních registrů na KÚZK.

Práce je koncipována na dvě části, kterými je teoretická a praktická část. Teoretická část obsahuje literární rešerši o informačních systémech veřejné správy a samosprávy a popisuje nové informační systémy, základní registry. Praktická část má tři významné části. Analýzu současného stavu po zavedení základních registrů, dále pak procesní analýzu a projekt.

Analýza stavu je zpracována na základě dotazníků (kvantitativní výzkum) a na základě rozhovorů (kvalitativní výzkum).

Dotazník se skládal z 18 otázek a byl předložen 150 respondentům. Při vyhodnocování dotazníkového šetření byla u každé otázky stanovena hypotéza s následným vyhodnocením. Hypotéza byla potvrzena u osmi otázek.

Potvrzena byla hypotéza u otázek souvisejících se zaváděním základních registrů do praxe, kdy se potvrdil způsob informování úředníků o jejich zavádění, jako zcela nedostačující. Rovněž školení pořádaná k ZR, nebyla z pohledu respondentů, přínosná a zároveň bylo potvrzeno, že nebyla realizována s dostatečným předstihem.

Dále byla potvrzena hypotéza, týkající se základních referenčních údajů. Základní referenční údaje byly shledány pro práci úředníků, za zcela nedostačující. Zároveň bylo potvrzeno, že údaje v základních registrech nejsou shodné s údaji vedenými v ISEO.

Z hlediska informovanosti veřejnosti o fungování systému ZR se potvrdilo, že veřejnost je mylně informována o fungování těchto systémů, a to prostřednictvím médií, zejména televize. Z tohoto důvodu klienti odmítají předkládat veškeré údaje ke své osobě, jak také potvrdila další hypotéza, jedná se zhruba o 20 procent klientů.

Poslední hypotéza se týká přínosu základních registrů pro práci úředníků, která shledala, že základní registry jsou přínosem pro práci úředníků.

V druhé části analýzy jsem provedla kvantitativní výzkum s pracovníky oddělení státního občanství a přestupků KÚZK, který zhodnotil, jak je vnímána kvalita a efektivita softwaru. Na konkrétních činnostech byla představena práce s daty v ZR a ISEO. Výstupem byla řada

doporučení pro zefektivnění práce s těmito systémy, které byly následně rozříděny dle významnosti a použity k vypracování projektu.

Pro ověření uváděných skutečností byla vypracována procesní analýza s cílem vyhodnocení časové náročnosti prováděných procesů a současně eliminace plýtvání. Procesní analýza potvrdila skutečnosti uváděné v rozhovorech, týkajících se efektivity systému ZR a ISEO. Doba k vykonávání jednotlivých činností byla vyhodnocena jako časově náročná.

Analýza poukazuje na skutečnost, že data nejsou získávána z jednoho místa, z jednoho počítače a současně poskytuje relevantní data, sloužící jako podklad pro vypracování projektu. Procesní analýza vyvrátila závěr dotazníkového šetření, že základní registry jsou přínosem pro práci úředníků.

Závěr praktické části vypracovává projekt zefektivnění využívání základních registrů na KÚZK. Projekt navrhuje řešení problémů a slabých míst, které byly odhaleny při práci se systémy. Jedná se o těchto pět řešení: zrychlení procesu vyřizování žádostí centralizováním informačních systémů, rozšíření referenčních údajů o rodné číslo, rozšíření funkcí ZR o funkci zaslání oznamovacích povinností, rozšíření oprávněnosti k provádění oprav v systémech a vytvoření metodické příručky pro práci se ZR na úřadě.

Jednotlivá řešení jsou v projektu vyhodnocena a současně jsou navržena doporučení včetně přínosů pro úřad.

Pokud bude navrhovaný projekt přijatý a řešený na KÚZK v odpovídající formě, struktuře, patřičném manažerském, finančním a organizačním zajištění, bude cíl mé diplomové práce splněn. Na druhou stranu, dílčí cíl, vytvoření metodické příručky využívání údajů ze ZR na KÚZK, jsem splnila.

Závěrem lze konstatovat, že diplomová práce představuje metody průmyslového inženýrství, které nejsou ve veřejné správě doposud využívány, současně poukazuje na možnost prostřednictvím těchto metod poskytnout relevantní data pro prosazování vytyčených cílů. Přestože respondenti uvedli, že základní registry jsou přínosem pro jejich práci, procesní analýza potvrdila, že v současné době nejsou efektivně využívány.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Monografie

MAŠÍN, I., J. KOŠTURIÁK a P. DEBNÁR. *Zlepšování nevýrobních procesů. Úvodní program pro servisní procesní týmy*. Liberec: Institut technologií a managementu s.r.o., 2007. ISBN 80-903533-3-9.

MATES, P. a V. SMEJKAL. *e-Government v českém právu*. Praha: Linde, 2006. ISBN 80-7201-614-8.

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

ŠTĚDRONĚ, B. *Úvod do e-Governmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3.

TUČEK, D. a R. BOBÁK. *Výrobní systémy*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2. vydání, 2006. ISBN 80-7318-381-1.

### Periodika

Architektura služeb informačních systémů pro VS, 2013. *Egovernment*. Praha: Infocom.cz, 2013, č. 3, s. 16-19. ISSN 1801-9420.

DUTÝ, Z. Informační systém základních registrů. *Egovernment: elektronizace veřejné správy*. Praha: Infocom s.r.o., 2012, č. 3, s. 20. ISSN 1801-9420

Informační technologie ve službách veřejné správy. 2006. *Egovernment*. Praha: Computer Press, 2006, č. 1, s. 26-27. ISSN 1214-8431.

Integrace se základními registry. 2012. *Egovernment: elektronizace veřejné správy*. Praha: Infocom s.r.o., 2012, č. 3, s. 11. ISSN 1801-9420.

JIRKOVSKÝ, M. Základní registry startují – co o nich víme? *Egovernment: elektronizace veřejné správy*. Praha: Infocom s.r.o., 2012, č. 2, s. 6-7. ISSN 1801-9420.

Komplexní řešení GORDIC. 2006. *Egovernment*. Praha: Computer Press, 2006, č. 1, s. 24-25. ISSN 1214-8431.

LEDVINKA, R. Základní registry – uvedení do provozu. *Egovernment: elektronizace veřejné správy*. Praha: Infocom s.r.o., 2012, č. 3, s. 10. ISSN 1801-9420.

NĚMEC, Z. Registr obyvatel. *Egovernment: elektronizace veřejné správy*. 2012. Praha: Infocom s.r.o., 2012, č. 3, s. 14-15. ISSN 1801-9420.

NOVOTNÁ, R. Základní registry. *Egovernment: elektronizace veřejné správy*. Praha: Infocom s.r.o., 2013, č. 1, s. 18-19. ISSN 1801-9420.

PEŠEK, M. Připojování AIS. *Egovernment: elektronizace veřejné správy*. Praha: Infocom s.r.o., 2012, č. 3, s. 12. ISSN 1801-9420.

PŘIBYL, K. IT pomocník pro veřejnou správu. *Egovernment: elektronizace veřejné správy*. Praha: Infocom s.r.o., 2013, č. 1, s. 24-25. ISSN 1801-9420.

Proxio – řešení pro městské a krajské úřady. 2006. *Egovernment*. Praha: Computer Press, 2006, č. 1, s. 5. ISSN 1214-8431.

Řešení pro komunikaci občana s úřadem. 2006. *Egovernment*. Praha: Computer Press, 2006, č. 1, s. 44-45. ISSN 1214-8431.

#### Internetové zdroje

Egon-symbol e-Governmentu. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. Praha, © 2014 [cit. 2014-04-01]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy.aspx>

Informační systém základních registrů. In: *SZR* [online]. Praha, © 2014 [cit. 2014-04-04]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/informacni-system-zakladnich-registru>

Intranet. [online]. Zlín, 2014 [cit. 2014-04-11]. Dostupné z: <http://kr-zlinsky.cz/>

KAUHANEN, P., *Improving semantic interoperability in European eGovernment systems* [online]. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z: [http://ec.europa.eu/isa/actions/01-trusted-information-exchange/1-1action\\_en.htm](http://ec.europa.eu/isa/actions/01-trusted-information-exchange/1-1action_en.htm)

Marbes Consulting. *Proxio XR* [online]. Praha, 2014 [cit. 2014-04-02]. Dostupné <http://www.marbes.cz/>

Ministerstvo vnitra ČR. *Komentář k zákonu č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů*. [online]. 2009. [cit. 2014-04-02]. Dostupné <http://mvcr.cz>

Ministerstvo vnitra ČR. *Metodický pokyn řízení kvality ISVS*. [online]. 2014. [cit. 2014-04-08]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/rizeni-kvality-informacnich-systemu-verejne-spravy.aspx>

Portál veřejné správy Praha [online]. Praha, © 2014 [cit. 2014-04-02]. Dostupné <http://portal.gov.cz/portal/obcan/>

Prcom. *Ekonomická krize brání digitálnímu rozvoji v zemích střední a východní Evropy*. [online]. [cit. 2014-03-21]. Dostupné z: <http://www.prcom.cz/economist-intelligence-unit-ekonomicka-krize-brani-digitalnimu-rozvoji/>

PŮČEK, M., F. OCHRANA a kol., 2009. *Chytrá veřejná správa*. In: Ministerstvo pro místní rozvoj [online]. Praha [cit. 2014-03-21]. Dostupné z: <http://www.mmr.cr/>

Registr práv a povinností. In: *SZR* [online]. Praha, © 2014 [cit. 2014-04-04]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-prav-a-povinnosti>

SZR. Správní úřad pro Správu základních registrů MV ČR. [online]. Praha, 2013 [cit. 2014-03-21]. Dostupné z: <http://szrcr.cz/>.

SZR Praha [online], © 2014. Praha [cit. 2014-04-03]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/ovm-jiz-provedly-pres-300-000-000-transakci-v-produkcni-prostredi>

Základní registry veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. Praha, © 2014 [cit. 2014-04-02]. Dostupné <http://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-zakladni-registry-verejne-spravy.aspx>

Zlínský kraj [online]. Zlín, 2014 [cit. 2014-04-02]. Dostupné <http://www.kr-zlinsky.cz/>

Judikatura

ČESKO. Zákon č. 111/2009 ze dne 27. dubna 2009 o základních registrech. In: Sbírka zákonů České republiky. Praha, 2009, částka 33, s. 1267-1287. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 365/2000 ze dne 23. října 2000 o informačních systémech veřejné správy ve znění pozdějších předpisů. In: Sbírka zákonů České republiky. Praha, 2000, částka 99, č. 365. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 300/2008 ze dne 19. srpna 2008 o elektronických úkonech a automatické konverzi dokumentů. In: Sbírka zákonů České republiky. Praha, 2008, částka 98, s. 4491-4500. ISSN 1211-1244.

ČESKO. Zákon č. 455/1991 ze dne 19. srpna 1991 o živnostenském podnikání (živnostenský zákon). In: Sbírka zákonů České republiky. Praha, 1991, částka 87, s. 2122-2160.

Usnesení vlády č. 757 ze dne 11. července 2007 o strategii Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby. Strategie Smart Administration v období 2007 – 2015.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

§	Paragraf
AIFO	Agendový identifikátor fyzické osoby
AIS	Agendový informační systém
BSC	Systém vyvážených ukazatelů výkonnosti podniku
CAF	Společný hodnotící rámec (Common Assessment Framework)
CRM	Systémy podporující péči o zákazníka (Customer relationship management)
CzechPoint	Český podací ověřovací a informační národní terminál
CzechPoint@office	Neveřejné pracoviště úřadu
ČR	Česká republika
ČÚZK	Český úřad zeměměřičský a katastrální
DMS	Počítačový systém správy dokumentů (Document management systém)
EFQM	Evropská nadace pro management jakosti (European Foundation for Quality management)
eGON	Symbol projektů e-Government
e-Government	projekt komunikace s institucemi státní a veřejné správy v elektronické podobě
EIU	Agentura provádějící ekonomický výzkum, analýzy a prognózy (Economist Intelligence Unit)
ERP	Podnikový informační systém (Enterprise resource planning)
EU	Evropská unie
ESPI	Evidence správních rozhodnutí životního prostředí
GINIS	Spisová služba
ICT	Informační a komunikační technologie



---

ISA	Zlepšení sémantické interoperability v evropských systémech eGovernment
ISEO	Informační systém evidence obyvatel
ISO	Mezinárodní organizace pro normalizaci
ISVS	Informační systémy veřejné správy
ISZR	Informační systém základních registrů
IT	Informační technologie
JIP	Jednotný identitní prostor
KASS	Webové služby pro autentizaci uživatelů do AIS
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
KÚZK	Krajský úřad Zlínského kraje
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
NBÚ	Národní bezpečnostní úřad
ORG	Převodník
OVM	Orgán veřejné moci
PID	Čárový kód
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob
RPP	Registr práv a povinností
RUIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
Sb.,	Sbírka zákonů
SQL	Evidence zdrojů znečištění ovzduší životního prostředí
SZR	Správa základních registrů
QMS	Systém řízení jakosti (Quality Management Systém)
ZIFO	Zdrojový identifikátor fyzické osoby
ZR	Základní registry

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>Obr. 1. eGON jako živý organismus (SZR,2014)</i> .....	25
<i>Obr. 2. Schéma fungování základních registrů (SZR,2014)</i> .....	31
<i>Obr. 3. Logická struktura řešení Proxio XR (Proxio,2014)</i> .....	36

**SEZNAM TABULEK**

<i>Tab. 1. Přehled OVM/AIS připojených k ZR k 28.2.2014 (SZR, 2013) .....</i>	<i>32</i>
<i>Tab. 2. Transakce prováděné v únoru 2014 (SZR, 2014) .....</i>	<i>33</i>
<i>Tab. 3. Statistika oprávněných vstupů do ZR (vlastní zpracování) .....</i>	<i>43</i>
<i>Tab. 4. Porovnání jednotlivých procesů (vlastní zpracování).....</i>	<i>83</i>
<i>Tab. 5. SWOT analýza systému ZR (vlastní zpracování) .....</i>	<i>90</i>
<i>Tab. 6. Logický rámec projektu (vlastní zpracování).....</i>	<i>91</i>
<i>Tab. 7. RIPRAN (vlastní zpracování) .....</i>	<i>92</i>
<i>Tab. 8. Porovnání doby vyhledávání údajů v ISEO (vlastní zpracování) .....</i>	<i>95</i>
<i>Tab. 9. Doba vyhledání údajů zadáním rodného čísla (vlastní zpracování).....</i>	<i>97</i>
<i>Tab. 10. Porovnání zasílání oznamovacích povinností (vlastní zpracování) .....</i>	<i>99</i>
<i>Tab. 11. Porovnání současného stavu s navrhovaným (vlastní zpracování).....</i>	<i>101</i>

**SEZNAM GRAFŮ**

<i>Graf 1. Zdroj informací o základních registrech.....</i>	51
<i>Graf 2. Pocit zjištění zavádění základních registrů do praxe .....</i>	52
<i>Graf 3. Přínosy školení k základním registrům .....</i>	53
<i>Graf 4. Způsob provádění metodických školení k ZR .....</i>	54
<i>Graf 5. Zhodnocení přínosu základních registrů .....</i>	55
<i>Graf 6. Řešení problémů se základními registry .....</i>	56
<i>Graf 7. Řešení pro usnadnění prací se základními registry .....</i>	57
<i>Graf 8. Přejmenování formulářů.....</i>	58
<i>Graf 9. Rozšíření referenčních údajů .....</i>	59
<i>Graf 10. Ověřování údajů v základních registrech.....</i>	60
<i>Graf 11. Ochota klientů předkládat potřebné doklady na úřadech.....</i>	61
<i>Graf 12. Informovanost klientů o základních registrech.....</i>	62
<i>Graf 13. Povědomí klientů o výpisech ze základních registrů .....</i>	63
<i>Graf 14. Zefektivnění práce se základními registry .....</i>	64
<i>Graf 15. Chybné údaje v základních registrech .....</i>	65
<i>Graf 16. Zhodnocení ročního fungování základních registrů.....</i>	66

**SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha P I	Dotazník
Příloha P II	Proces vyhledávání údajů o cizincích v základních registrech
Příloha P III	Proces vyhledávání údajů v ISEO
Příloha P IV	Proces zapisování nabytí státního občanství ČR
Příloha P V	Proces zapisování státního občanství při přerušení kontinuity
Příloha P VI	Proces oznamovacích povinností datovou schránkou
Příloha P VII	Metodická příručka využívání údajů ze základních registrů na KUZK

## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK

Dobrý den,

dovoluji si Vás požádat o vyplnění krátkého dotazníku, který se týká informačních systémů veřejné správy a samosprávy, a to v souvislosti se zavedením základních registrů. Dotazník je zcela anonymní.

Děkuji Vám za Váš čas

Bc. Magda Klhůfková

1. Jakým způsobem jste se poprvé dozvěděli o základních registrech?
  - a) z televizního pořadu
  - b) z pracovní porady na vašem úřadě
  - c) od kolegů
  - d) prostřednictvím Krajského úřadu
2. Jaký pocit u Vás vyvolalo zjištění zavádění základních registrů do Vaší práce?
  - a) pocit nejistoty – zda budu nadále potřebná/ný
  - b) obavu, že to nezvládnu – učit se něco nového
  - c) byl/a jsem rád/a, že dojde ke sdílení dat (data na jednom místě)
3. Připadala Vám školení k základním registrům přínosná a dostatečná?
  - a) ano
  - b) ne
  - c) očekával/a jsem od školení více
4. Jakým způsobem podle Vás měla probíhat metodická školení k základním registrům?
  - a) s dostatečným předstihem před jejich zavedením
  - b) formou videokonference přímo s tvůrci systému
  - c) myslím si, že probíhající školení byla na dost dobré úrovni
5. Po zavedení základních registrů jsem zjistil/a, že základní registry
  - a) usnadňují moji práci
  - b) zkrátí dobu vyřizování s klienty
  - c) neusnadňují moji práci
  - d) prodlouží dobu vyřizování s klienty
6. Při řešení nedostatků v základních registrech se obracím na
  - a) Hotline
  - b) nadřízený orgán
  - c) Krajský úřad
  - d) na všechny vyjmenované
7. Pro usnadnění práce se základními registry bych navrhla
  - a) přejmenování formulářů v CzechPointu
  - b) rozšíření referenčních údajů
  - c) zpřístupnění základních registrů nekomerčním subjektům (ZŠ, MŠ, VŠ)
8. Přejmenování formulářů bych volila z těchto důvodů
  - a) z názvu formuláře není zřejmé, co je jeho obsahem
  - b) vybírání formuláře mě dost zdržuje
  - c) nemám problém s výběrem správného formuláře

## PŘÍLOHA P I: DOTAZNÍK - POKRAČOVÁNÍ

















9. Navrhl/a bych rozšíření referenčních údajů o
- a) rodné číslo
  - b) stav
  - c) údaje o dětech
  - d) údaje o rodičích
10. Ověřujete všechny příchozí klienty v základních registrech?
- a) ano
  - b) jen když žadatel nedoložil potřebné údaje
  - c) jen v případě pochybností
11. Se zavedením základních registrů klienti nejčastěji
- a) nechtějí předkládat veškeré doklady, s tím, že si je má úředník najít v počítači
  - b) vyžadují okamžité informace a vyřešení jejich žádosti na počkání
  - c) myslí si, že všechno k jejich osobě je vedeno v základních registrech
12. Myslíte si, že jsou klienti dostatečně obeznámeni s fungováním základních registrů?
- a) o fungování základních registrů jsou mylně informováni prostřednictvím televize
  - b) vůbec nemají ponětí, jakým způsobem to funguje
  - c) jsou velmi dobře seznámeni s fungováním základních registrů
13. Myslíte si, že klienti vědí, jaké výpisy mohou požadovat ze základních registrů?
- a) vůbec neví, co mohou požadovat
  - b) velmi dobře vědí, co mohou požadovat
  - c) pouze někteří klienti vědí co mohou požadovat
  - d) vůbec neví, co jsou základní registry
14. Jaké je podle Vás procento klientů, kteří nepředkládají potřebné doklady, protože jsou obeznámeni s tím, že si je úřad může obstarat ze základních registrů?
- a) 20%
  - b) 50%
  - c) 100%
  - d) 0%
15. Pro zefektivnění Vaší práce by měly základní registry
- a) být napojeny na cizinecký informační systém
  - b) sdílet data s Vaší spisovou službou
  - c) poskytovat možnost opravy údajů přímo zapisovatelem - tedy Vám
16. Kolikrát se Vám již stalo, a zjistili jste, že údaje v základním registru nebyly shodné s údaji v informačním systému evidence obyvatel?
- a) jen jednou
  - b) víc jak jednou (1-5)
  - c) víc jak pětkrát (5-více)
  - d) ještě se mi to nestalo
17. Které orgány veřejné moci mají podle Vás největší problém s dodržováním zákonné lhůty zapisování do základních registrů? (do 3.dnů ode dne, kdy se dozví)
- a) soudy
  - b) evidence obyvatel
  - c) matriky
  - d) krajské úřady
18. Jak byste zhodnotili roční fungování základních registrů?
- a) určitě jsou přínosem pro moji práci
  - b) jsou přínosem pouze pro klienty, v práci mě tyto systémy zdržují
  - c) nejsou žádným přínosem

## PŘÍLOHA P II: PROCES VYHLEDÁVÁNÍ ÚDAJŮ O CIZINCÍCH V ZR

Č.	Činnost	Operace	Transport	Kontrola	Čekání	Vzdálenost v (m)	Doba trvání v (s)	Možnost zlepšení
1	vložení tokenu	○				0	5	
2	zadání přístupového hesla	○				0	15	
3	čekání na ověření přístupu				D	0	10	
4	zadání jména a příjmení cizince	○				0	15	
5	čekání na vyhledávání				D	0	5	
6	vyhledání se nezdařilo			□		0	5	
7	zadání podle čísla ID	○				0	15	
8	čekání na vyhledávání				D	0	5	
9	vyhledání se nezdařilo			□		0	5	
10	opětovné zadání jména a příjmení	○				0	15	
11	čekání na vyhledávání				D	0	5	
12	vyhledání údajů	○				0	15	
13	zadání tisku	○				0	5	
14	chůze k tiskárně		→			3	4	
15	chůze zpět na pracovní místo		←			3	4	
16	kontrola údajů			□		0	10	
17	odhlášení ze systému	○				0	10	
	Celkem	8	2	3	4	6	148 (2,5 min)	napojení CISu na ZR



### PŘÍLOHA P III: PROCES VYHLEDÁVÁNÍ ÚDAJŮ V ISEO

Č.	Činnost	Operace	Transport	Kontrola	Čekání	Vzdálenost v (m)	Doba trvání v (s)	Možnost zlepšení
1	chůze z prac. místa ke dveřím					4	5	
2	chůze přes chodbu					6	10	
3	chůze k ISEO ve 2.kanceláři					5	6	
4	zapnutí počítače					0	1	
5	čekání na najetí systému					0	15	
6	zadání loginu a hesla					0	10	
7	čekání na najetí systému					0	15	
8	zadání údajů pro vyhledání					0	20	
9	čekání na vyhledávání					0	15	
10	kontrola údajů						15	
11	tisk výstupu					0	120	
12	odhlášení přístupu					0	10	
13	čekání na odhlášení					0	15	
14	chůze zpět ke dveřím 2.kanc.					5	6	
15	chůze přes chodbu					6	10	
16	chůze na pracovní místo					4	5	
	Celkem	5	6	1	4	30	278 (4,6 min)	napojení ISEO na ZR

**PŘÍLOHA P IV: PROCES ZAPISOVÁNÍ NABYTÍ SO ČR**

Č.	Činnost	Operace	Transport	Kontrola	Čekání	Vzdálenost v (m)	Doba trvání v (s)	Možnost zlepšení
1	zadání požadavku na odrevidování	○				0	300	
2	chůze k multifunkční kopírce		➡			15	20	
3	zadání skenování do kopírky	○				0	180	
4	naskenování dokumentu	○				0	30	
5	chůze zpět na pracovní místo		➡			15	20	
6	odeslání požadavku na Hotline	○				0	60	
7	čekání na odrevidování				D	0	7200	
8	chůze k ISEO ve 2. kanceláři		➡			15	21	
9	zapnutí počítače	○				0	1	
10	čekání na najetí systému				D	0	15	
11	zadání loginu a hesla	○				0	10	
12	čekání na najetí systému				D	0	15	
13	zadání údajů pro vyhledání	○				0	20	
14	čekání na vyhledávání				D	0	15	
15	kontrola údajů			□		0	15	
16	zadání nabytí státního občanství	○				0	60	
17	oprava údajů v systému	○				0	60	
18	tisk údajů o nabytí	○				0	120	
19	odhlášení přístupu	○				0	10	
20	čekání na odhlášení				D	0	15	
21	chůze zpět na pracovní místo		➡			15	21	
	Celkem	11	4	1	5	60	8208 (2 hod 17 min)	možnost odrevidování KÚ

PŘÍLOHA P V: PROCES ZAPISOVÁNÍ SO PŘI PŘERUŠENÍ KONTINUITY

Č.	Činnost	Operace	Transport	Kontrola	Čekání	Vzdálenost v (m)	Doba trvání v (s)	Možnost zlepšení
1	zadání požadavku na odrevidování	○				0	300	
2	chůze k multifunkční kopírce		→			15	20	
3	zadání skenování do kopírky	○				0	180	
4	naskenování dokumentu	○				0	30	
5	chůze zpět na pracovní místo		→			15	20	
6	odeslání požadavku na hotline	○				0	60	
7	čekání na odrevidování				D	0	7.200	
8	čekání na zprávu do datové schránky				D	0	432.000	
9	součinnost s evidencí obyvatel-požadavek	○				0	1.800	
10	chůze k multifunkční kopírce		→			15	20	
11	zadání skenování do kopírky	○				0	180	
12	naskenování dokumentu	○				0	30	
13	chůze zpět na pracovní místo		→			15	20	
14	nalepení PIDu na dokument	○				0	3	
15	načtení PIDu čtečkou	○				0	4	
16	vypsání karty dokumentu v Ginisu	○				0	15	
17	vygenerování čísla jednacího	○				0	2	
18	čekání na vygenerování čísla jednacího				D	0	3	
19	zapsání čísla jednacího na dokument	○				0	10	
20	vložení přílohy z wordu	○				0	10	
21	převedení do PDF a elektronický podpis	○				0	10	
22	vyhledání adresy v kartotéce	○				0	15	
23	čekání na vyhledání adresy				D	0	10	
24	ověření datové schránky	○				0	6	

PŘÍLOHA P V: POKRAČOVÁNÍ

25	čekání na ověření				D	0	10	
26	kontrola vložených příloh					0	6	
27	odeslání dokumentu datovou schránkou	○				0	15	
28	čekání na opravu údajů 3. úřadem				D	0	86.400	
29	chůze k ISEO ve 2. kanceláři			⇒		15	21	
30	zapnutí počítače	○				0	1	
31	čekání na najetí systému				D	0	15	
32	zadání loginu a hesla	○				0	10	
33	čekání na najetí systému				D	0	15	
34	zadání údajů pro vyhledání	○				0	20	
35	čekání na vyhledávání				D	0	15	
36	kontrola údajů					0	15	
37	zadání nabytí státního občanství	○				0	60	
38	oprava údajů v systému	○				0	60	
39	tisk údajů o nabytí	○				0	120	
40	odhlášení přístupu	○				0	10	
41	čekání na odhlášení				D	0	15	
42	chůze zpět na pracovní místo			⇒		15	21	
	Celkem	24	6	2	10	90	525.600 (6 dnů 2 hod 53 min)	možnost zpřístu- pnění KÚ + možnost oprav KÚ

PŘÍLOHA P VI: PROCES OZNAM. POVIN. DATOVOU SCHRÁNKOU

Č.	Činnost	Operace	Transport	Kontrola	Čekání	Vzdálenost v (m)	Doba trvání v (s)	Možnost zlepšení
1	vytvoření dokumentu ve wordu	○				0	900	
2	tisk dokumentu	○				0	5	
3	uložení dokumentu	○				0	6	
3	chůze k tiskárně		⇒			3	5	
4	chůze zpět k pracovnímu místu		⇒			3	5	
3	nelepení PIDu na dokument	○				0	3	
4	načtení PIDu čtečkou	○				0	4	
5	vypsání karty dokumentu v Ginisu	○				0	15	
6	vygenerování čísla jednacího	○				0	2	
7	čekání na vygenerování čísla jednacího				D	0	3	
8	zapsání čísla jednacího na dokument	○				0	10	
9	vložení přílohy z wordu	○				0	10	
10	převedení do PDF a elektronický podpis	○				0	10	
11	vyhledání adresy v kartotéce	○				0	15	
12	čekání na vyhledání adresy				D	0	10	
13	ověření datové schránky	○				0	6	
14	čekání na ověření				D	0	10	
15	kontrola vložených příloh			□		0	6	
16	odeslání dokumentu datovou schránkou	○				0	15	
	Celkem	13	2	1	3	6	1040 s (17,33 min)	oznamovací povinnost prostřednictvím ISEO

# PŘÍLOHA P VII: METODICKÁ PŘÍRUČKA VYUŽÍVÁNÍ ÚDAJŮ ZE ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ NA KÚZK

## HLEDÁČEK XZR

### I. Vyhledávání údajů v registru obyvatel (ROB)

#### Přihlášení do systému Hledáček

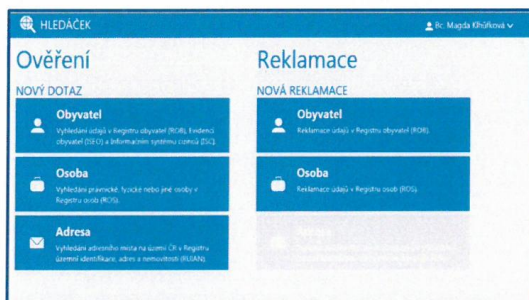
- Než začnete cokoli pomocí Hledáčku dělat, je třeba se přihlásit, autentifikovat se a vybrat druh činnosti.
- Následuje Vaše autentifikace výběrem komerčního certifikátu a zadáním odpovídajícího PINu.
- Probíhá ověření přihlašovacích údajů – uživatelského jména a přístupového hesla.

#### 1. Přihlášení

- Při vstupu do softwarového rozhraní pro práci s Hledáčkem není vyžadována autentifikace (přihlášení) pracovníka. Pro tento účel není zapotřebí, aby do USB konektoru počítače byl zasunut jeho tzv. token, zařízení iKey 4000, ve kterém je uložen privátní klíč pracovníka, neboť systém pracuje s osobním certifikátem uloženým v počítači daného pracovníka.
- Po přihlášení se na stránce zobrazí nabídka činností, a to ověření nebo reklamace.

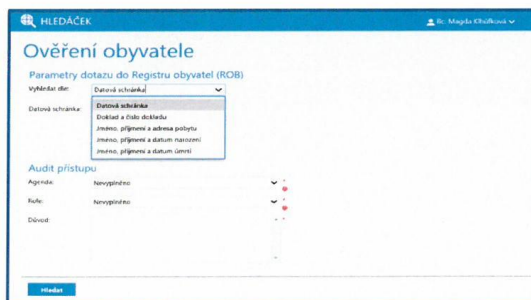
#### 2. Výběr ověření

- Klepněte vlevo na záložku **Obyvatel**.



#### Výběr vyhledávání údajů

- Pro výchozí stav je pro tento případ zaškrtnuto v sekci **Vyhledat dle**, políčko **Datová schránka**.

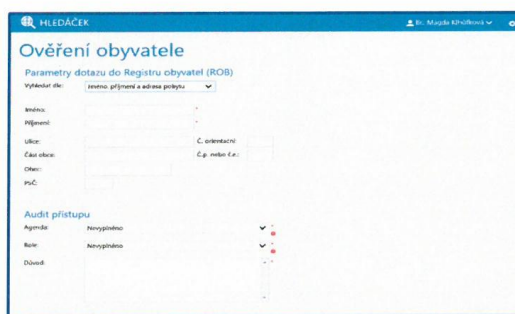


Voličem **Vyhledat dle**, vyberte způsob vyhledávání dané fyzické osoby:

- Datová schránka,
- Doklad a číslo dokladu,
- Jméno, příjmení a adresa pobytu,
- Jméno, příjmení a datum narození,
- Jméno, příjmení a datum úmrtí.

#### 1. Vyhledávání údajů podle jména, příjmení a adresy pobytu

- V poli **Vyhledat dle**, vyberte jméno, příjmení a adresa pobytu.

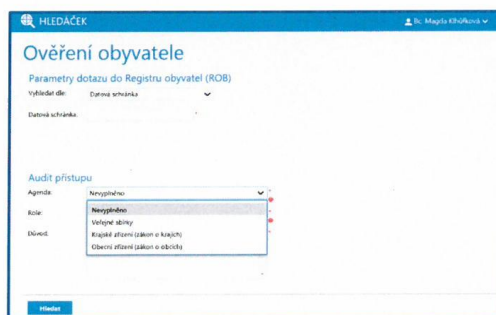


- Údaje, na základě kterých chcete danou osobu v registrech vyhledávat, vepište do příslušných políček.
- Dávejte pozor na počet znaků, které píšete do příslušných polí.
- Při zadání více znaků do daného pole nemusí být zadaná osoba v registrech nalezena.
- Obdobné je vyhledávání přes další možné způsoby zadání.

### Audit přístupu

#### 1. Agenda

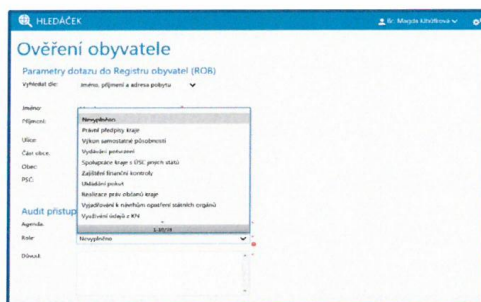
- Do sekce **Agenda**, kde je primárně přednastaveno **Nevyplněno**, vyberte činnost, na základě které budete vstupovat do Registru obyvatel.
- Software nabízí na výběr tyto agendy:
  - Veřejné sbírky,
  - Krajské zřízení (zákon o krajích),
  - Obecní zřízení (zákon o obcích).



- Pokud nevykonáváte jinou agendu na základě, které využíváte údaje z registrů, vyberte v sekci **Agenda** políčko **Krajské zřízení (zákon o krajích)**.

### 1. Role

- Pro výchozí stav je primárně přednastaveno v sekci **Role**, políčko **Nevyplněno**.



- Voličem **Role** vyberte roli oprávněující pro vstup do registrů. Software nabízí 38 možností výběru. Pro využívání údajů z ROBu vyberte pole: **Využívání údajů z ROB, ISEO, ISC**.

#### Audit přístupu

Agenda: Krajské zřízení (zákon o krajích) ▼\*

Role: Využívání údajů z ROB, ISEO, ISC ▼\*

Důvod:

### 2. Důvod

- V sekci **Důvod** vyplňte číslo jednací případně číslo spisu vztahující se k osobě, která je vyhledávána.

#### Audit přístupu

Agenda: Krajské zřízení (zákon o krajích) ▼\*

Role: Využívání údajů z ROB, ISEO, ISC ▼\*

Důvod: KUZL\_20868/2014

Hledat

### Vyhledání údajů z registru obyvatel (ROB)

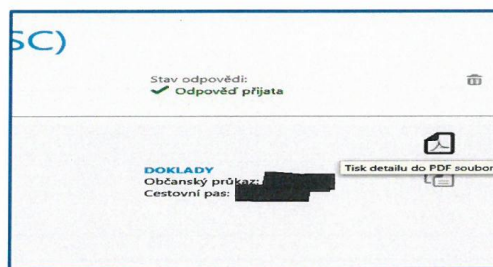
- Po stisknutí tlačítka **Hledat** je požadavek odeslán registru obyvatel. Vrácené hodnoty se pak zobrazí ve formuláři.



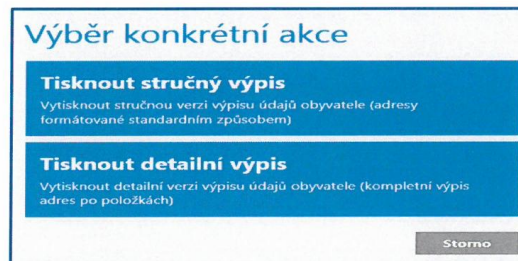


### Tisk výstupu

- Kliknutím do pravé části výstupního formuláře se objeví ikony pro tisk detailu do PDF souboru.



- Nyní vyberte konkrétní akci.



- Software nabízí **Tisk stručného výpisu**, který vytiskne stručnou verzi výpisu údajů obyvatele, kde je adresa formátovaná standardním způsobem.

**ROB - referenční údaje - detail** Vytvořeno: 7.4.2014 17:48:35  
Vytvořil: Bc. Magda Kluňková  
ID požadavku / SZP: 06990110-63a3-13a2-9534-19d70da7001  
Určeno pouze pro vnitřní potřebu úřadu

AIS	4534
Agenda	A1007
Agendová role	CR6014
OVM	Zlínský kraj (70891320)
Důvod	KUZL 20868/2014
Uživatelské jméno	kluňkova
Status volání eGON služby	OK

**REFERENČNÍ ÚDAJE**

Jméno	
Příjmení	
Datum, místo narození	
Občanství	Česká republika
Doklady	
Datum, místo úmrtí	
Adresa trvalého pobytu	
Doručovací adresa	
Datová schránka	

Nepravdivé (pochybné) údaje:  
bez nepravdivých údajů

- Další volba je **Tisk detailního výpisu**, který se liší kompletním výpisem adresy, rozepsané po položkách.

Určeno pouze pro vnitřní potřebu úřadu

AIS	4534
Agenda	A1007
Agendová role	CR6014
OVM	Zlínský kraj (70891320)
Důvod	KUZL 20868/2014
Uživatelské jméno	kluňkova
Status volání eGON služby	OK

**REFERENČNÍ ÚDAJE**

Jméno	
Příjmení	
Datum, místo narození	
Občanství	Česká republika
Doklady	
Datum, místo úmrtí	
Adresa trvalého pobytu	Okres: Okres: Pošta: PSČ: Část obce: Ulice: Č. p. nebo č. ev.: Č. orientační:
Doručovací adresa	
Datová schránka	

Nepravdivé (pochybné) údaje:

- Poté stiskem tlačítka **Zavřít formulář** ukončete zobrazení formuláře.

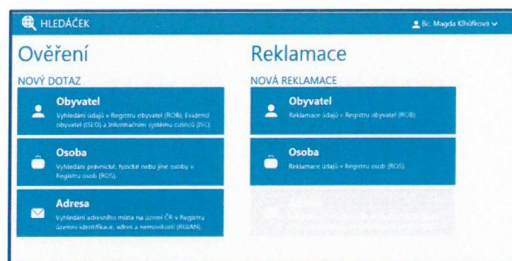
## II. Vyhledávání údajů v registru osob (ROS)

### Přihlášení do systému

- Při přihlašování do Registru osob přes systém Hledáček postupujte způsobem uvedeným v kapitole I., tzn. stejným způsobem jako při vstupu do Registru obyvatel.

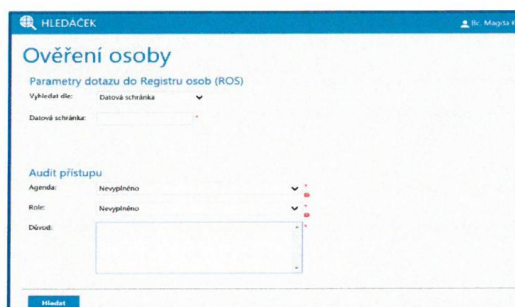
#### *1. Výběr ověření*

- Klepněte vlevo na záložku **Osoba**.

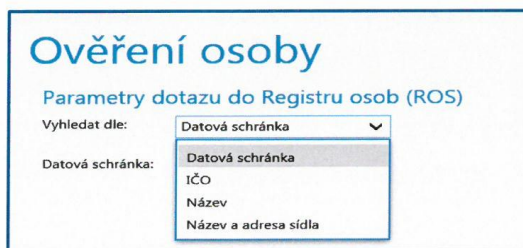


### Výběr vyhledávání údajů.

- Pro výchozí stav je pro tento případ zaškrtnuto v sekci **Vyhledat dle**, políčko **Datová schránka**.



- Voličem **Vyhledat dle**, vyberte způsob vyhledávání právnické osoby:
  - Datová schránka,
  - IČO,
  - Název,
  - Název a adresa sídla.



### Audit přístupu

#### *1. Agenda*

- Do sekce **Agenda**, kde je primárně přednastaveno **Nevyplněno**, vyberte činnost, na základě které budete vstupovat do Registru osob.
- Výběr **Agend** je stejný jako v kapitole I. při vyhledávání údajů z Registru obyvatel.
- Pokud nevykonáváte jinou agendu na základě, které využíváte údaje z registrů, vyberte v sekci **Agenda** políčko **Krajské zřízení (zákon o krajích)**.

**Audit přístupu**

Agenda: Nevyplněno

Role: **Nevyplněno**  
 Veřejné sbírky  
 Krajské zřízení (zákon o krajích)  
 Obecní zřízení (zákon o obcích)

Důvod:

**Hledat**

## 2. Role

- Pro výchozí stav je primárně přednastaveno v sekci **Role**, políčko **Nevyplněno**.

**Audit přístupu**

Agenda: Nevyplněno

Role: **Nevyplněno**

Důvod: **Nevyplněno**

**Hledat**

- Voličem **Role** vyberte roli opravňující pro vstup do registru. Software nabízí opět 38 možností výběru. Pro využívání údajů z ROSu vyberte činnost na základě které vstupujete do ROSu.

**Audit přístupu**

Agenda: Krajské zřízení (zákon o krajích)

Role: **Krajské zřízení (zákon o krajích)**

Důvod: **Nevyplněno**  
 Činnost zvláštních orgánů kraje  
 Činnost výborů a komisí  
 Dozor nad OZV kraje  
 Využívání údajů z ROB, ISEO, ISC  
 Poskytování informací krajem (§ 15 odst. 1)  
 Spolupráce krajů a obcí (kraje) (§ 24 až 26)  
 Užívání znaku a vlajky (§ 5)  
 Dozor nad výkonem přenesené působnosti (§ 69a)

**Hledat**

31-38/38

## 3. Důvod

- V sekci **Důvod** vyplňte číslo jednací případně číslo spisu vztahující se k právnické osobě, která je vyhledávána.

### Vyhledání údajů z Registru osob (ROS)

- Po stisknutí tlačítka **Hledat** je požadavek odeslán registru osob. Vracené hodnoty se pak zobrazí ve formuláři.

### Tisk výstupu

- Kliknutím do pravé části výstupního formuláře se objeví ikony pro tisk detailu do PDF souboru.
- Postup pro tisk formuláře z ROSu je stejný jako postup pro tisk formuláře z ROBu, viz. strana 4.

- Nyní vyberte konkrétní akci a můžete provést Tisk formuláře.

### Výběr konkrétní akce

**Tisknout stručný výpis**  
 Vytisknout stručnou verzi výpisu údajů osoby (obyvatel a adresy formátované standardním způsobem)

**Tisknout detailní výpis**  
 Vytisknout detailní verzi výpisu údajů osoby (kompletní výpis položek obyvatel a adres)

Storno

- Výběrem **Tisknout stručný výpis** vytisknete stručnou verzi výpisu údajů osoby, adresa je formátovaná standardním způsobem.

**ROS - referenční údaje - detail** Vytvořeno: 9.4.2014 13:56:12  
Vytvořil: Bc. Magda Kňáždlová  
ID požadavku ISZR: 79587b08-7248-13a2-8534-10b3ref04001  
Určeno pouze pro vnitřní potřebu úřadu

<b>JiS</b>	4234
<b>Agenda</b>	A1043
<b>Agendová role</b>	CR7633
<b>OVMS</b>	Z70482 KVAJ (70891320)
<b>Důvod</b>	KUZL 18505/2014
<b>Uživatelská jméno</b>	skrufova
<b>Statut volání eŘDM služby</b>	OK

**REFERENČNÍ ÚDAJE**

<b>ID</b>	28340558
<b>Právní forma</b>	Obecně prospěšná společnost
<b>Právní stav</b>	

**Osoba v agendách**

Kód agendy	Název	Opisováno od
A 120	KauVio, o.p.s.	4.5.2009
A 120	KauVio, o.p.s.	4.5.2009
0000429	KauVio, o.p.s.	4.5.2009

**Statutární orgány**

ID	Název
	Renata Přemyslovská
	Na Otuněch 46, Lužkovice, 783 11 Želechovice nad Dřevnicí

**Provozovny**  
bez provozoven

**Datové schránky**  
bez datových schránek

**Neoprávně (zpracovatelné) údaje:**  
bez neoprávněných údajů

Vytvořeno v systému PROXIO - Hledáček  
MORAVSKÝ KRAJ, PRAHA, 2014 09 15 10:00:00

1 z 1

- Výběrem **Tisknout detailní výpis** vytisknete detailní verzi výpisu, tzn. kompletní výpis položek obyvatel a adres.

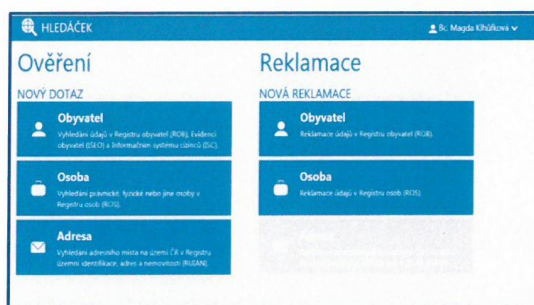
### III. Ověřování adresy v Registru územní identifikace, adres a nemovitostí (RUIAN)

#### Přihlášení do systému

- Při přihlašování do RUIANu přes systém Hledáček postupujte způsobem uvedeným v kapitole I., tzn. stejným způsobem jako při vstupu do Registru obyvatel.

#### *1. Výběr ověření*

- Klepněte vlevo na záložku **Adresa**.



### Výběr vyhledávání údajů.

- Vyplňte pole: **Ulice**, **Část obce** (pokud ji znáte), **Č. orientační** nebo **Č. popisné**, **Obec**, **PSC** (bez mezery).

### Audit přístupu

#### 1. Agenda

- Do sekce **Agenda**, kde je primárně přednastaveno **Nevyplněno**, vyberte činnost, na základě které budete vstupovat do RUIANu.
- Výběr **Agend** je stejný jako v kapitole I. při vyhledávání údajů z Registru obyvatel.
- Pokud nevykonáváte jinou agendu na základě, které využíváte údaje z registrů, vyberte v sekci **Agenda** políčko **Krajské zřízení (zákon o krajích)**.

#### 2. Role

- Pro výchozí stav je primárně přednastaveno v sekci **Role**, políčko **Nevyplněno**.
- Voličem **Role** vyberte roli opravňující pro vstup do registru.

Software nabízí opět 38 možností výběru. Pro využití údajů z RUIANu vyberte činnost, na základě které máte oprávnění pro vstup do systému.

**Audit přístupu**

Agenda:

Role:

Důvod:

### 3. Důvod

- V sekci **Důvod**, vyplňte číslo jednací případně číslo spisu, na základě kterého ověřujete údaje v registru.

**Audit přístupu**

Agenda:

Role:

Důvod:

### Vyhledání údajů z Registru územní identifikace, osob a nemovitostí (RUIAN)

- Po stisknutí tlačítka **Hledat** je požadavek odeslán RUIANu. Vrácené hodnoty se pak zobrazí ve formuláři.
- Může nastat situace, že ověřovaná adresa nebyla nalezena, systém hlásí chybu základních registrů.
- Ověřování zopakujte tlačítkem **Nové hledání**, pokud je v zadání chyba, klikněte na **Upravit dotaz**.

**HLEDAČEK** Mapa Křivčovic

**Ověření adresy (RUIAN)**

Prohledáno: SNP 1178, Křivčovice, 765 02, Otrokovice

Číslo dotazu: 06.04.2014 15:59

Agenda a role: A10971 | CRGR85

Stav odpovědi:  Odpověď přijata

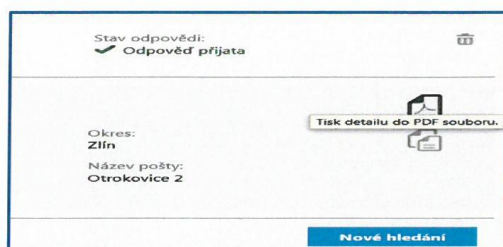
**SNP 1178, Otrokovice**

Část obce: Křivčovice	Číslo domovní: 1178	Obec: Otrokovice	Okres: Znojmo
Název sídla: SNP	Číslo územní/územní: 765-02	PSČ: 765 02	Název sídla: Otrokovice 2

### Tisk výstupu

- Kliknutím do pravé části výstupního formuláře se objeví ikony pro tisk detailu do PDF souboru.





- Tisk výstupu nenabízí možnosti detailního výstupu.

**RÚAN - referenční údaje - detail adresy** Vytvořeno: 8.4.2014 10:50:37  
Vytvořil: BC Masopustřovice  
ID požadavku: 0229-4461750-709-1340-0000-10000000001  
Učtovací poukaz pro veřejnou potřebu úřadu.

ANR	4534
Agencia	A1007
Agencia/oblast	C00005
Číslo	Zemědělský úřad (00000000)
Číslo	1.1.00.00000001
Učtovací poukaz	00000000
Stav	OK

**REFERENČNÍ ÚDAJE**

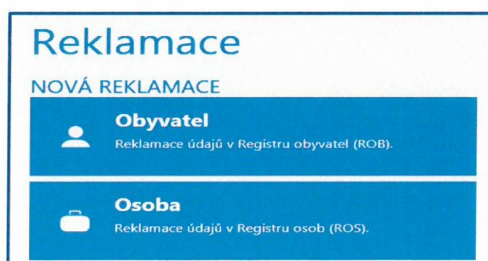
Okres	Zlín
Obec	Otrokovice
Číslo obce	00000000
Ulice	00000000
Číslo stavení	1175
Číslo orientační	00000000
PSČ	78502
Podoba	Otrokovice 2

Nepravna (spochybněná) adresa:  
bez nepravých údajů

1 z 1

#### IV. Reklamacce referenčních údajů v registru ROB a ROS

- Hledáček umožňuje zadání reklamacce referenčních údajů registrů ROB a ROS. Reklamacce se zadává formou textového popisu a zdůvodněním pro zvoleného editora referenčních údajů.
- Na úvodní stránce aplikace zvolte položku **Reklamacce/obyvatel** nebo **Reklamacce/osoba**.



- Zadejte parametry reklamace,
- Zadejte audit přístupu,
- Zvolte reklamovat,
- Aplikace zobrazí výsledek provedené reklamační služby,
- Kliknutím na tlačítko **Nová reklamace** se zobrazí úvodní obrazovka aplikace,
- Kliknutím na konkrétní reklamaci se zobrazí její plný detail.

**Výsledky reklamací**

Registr	Stav	Stav reklamace	Agenda, role, uživatel	Datum zadání	Ostatní
<input checked="" type="checkbox"/> ROB	<input checked="" type="checkbox"/> Odpověď přijata	<input type="checkbox"/> Zadaná	Agenda <input type="text"/>	Datum zadání <input type="text"/>	ID reklamace
<input type="checkbox"/> ROS	<input type="checkbox"/> Čeká se na odpověď	<input type="checkbox"/> Přijata ISZR	Role <input type="text"/>	Datum přijetí <input type="text"/>	Uživatelský popis
	<input type="checkbox"/> Chyba základních registrů	<input type="checkbox"/> Vyřešená	Uživatel <input type="text"/>		
		<input type="checkbox"/> Zrušená			

**Vyčistit filtr**

## V. Ukončení práce v prostředí Hledáčku XZR

- V průběhu pracovního dne, při vyřizování jednotlivých žádostí, vždy předepsaným způsobem uzavřete otevřený formulář a dokončete transakci. Při tom zůstáváte stále přihlášení v prostředí Hledáčku XZR.
- Při ukončení práce s registry, například na konci pracovní směny, je třeba se z prostředí Hledáčku XZR odhlásit.
- Odhlásíte se klepnutím na tlačítko Odhlásit v pravém horním rohu u Vašeho jména.

**HLEDÁČEK** Bc. Magda Křhůčková

**Ověření** **Reklamace** **Odhlásit**