

**Univerzita Karlova v Praze**  
**Filozofická fakulta**  
**Ústav informačních studií a knihovnictví**

Studijní program: informační studia a knihovnictví

Studijní obor: informační studia a knihovnictví

**Mgr. Lenka Kotásková**

**Informační podpora managementu orgánů veřejné  
samosprávy: aplikace teorie informačního managementu  
na konkrétním příkladu**

Rigorózní práce

Konzultant rigorózní práce Doc. PhDr. Rudolf Vlasák

Praha 2010-03-10

**Prohlášení:**

Prohlašuji, že jsem rigorózní práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.

V Praze, 10. března 2010

.....  
podpis rigorózanta

### **Identifikační záznam**

KOTÁSKOVÁ, Lenka. *Informační podpora managementu orgánů veřejné správy: aplikace teorie informačního managementu na konkrétním příkladu [Information management support of public authorities: the application of the information management theory on a specific example]*. Praha, 2010. 270 s. Rigorózní práce. Univerzita Karlova v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Konzultant rigorózní práce Rudolf Vlasák.

### **Abstrakt**

Rigorózní práce definuje informační management zpracovaný do oblasti orgánů veřejné správy. Podává stručný historický přehled veřejné správy. Popisuje stěžejní přístupy a pravidla obecného informačního managementu. Zobrazuje informační podporu managementu u orgánů veřejné správy a seznamuje s aktuálním legislativním rámcem týkajícím se této problematiky. Detailní pozornost byla věnována implementaci informačního managementu na municipální úrovni, konkrétně na město Krnov.

The rigorous work devone the information management which is concered with agencie of public service. It gives a short historical view of public service. The work describe the main approaches and rule sof general information management. It reflexy the information support of management at agencie of public servis and meets with acutal legislative framework of this questions. Special attention is focused on information management implementation on municipal level, concretely on the town Krnov.

### **Klíčová slova**

veřejná správa, management, informační management, informační strategie organizace, podnikatelská strategie organizace, informační systém, informační technologie, informace, komunikace, Czech POINT, datová schránka, elektronický podpis, skartační a spisový řád, legislativa, Krnov

## **OBSAH**

<b>PŘEDMLUVA</b>	<b>7</b>
<b>1. ÚVOD</b>	<b>9</b>
<b>2. VEŘEJNÁ SPRÁVA</b>	<b>11</b>
2.1 Historie veřejné správy	11
2.2 Moderní dějiny veřejné správy 1918 – 1989	17
2.3 Reforma veřejné správy od roku 1990	23
2.4 Správa a veřejná správa	27
2.5 Definice veřejné správy	30
2.6 Vymezení činnosti veřejné správy	31
2.7 Členění veřejné správy	35
2.8 Úkoly veřejné správy	38
<b>3. INFORMAČNÍ MANAGEMENT</b>	<b>40</b>
3.1 Vymezení pojmu management	40
3.1.1 Standardy managementu	41
3.2 Management jako věda	42
3.3 Historie a vymezení managementu	43
3.4 Přístupy, cíle a prostředí managementu	45
3.5 Současnost a trendy managementu	50
3.6 Významné osobnosti managementu	52
3.7 Informační strategie organizace	55
3.7.1 Podnikatelská strategie organizace	56
3.7.2 Informační systém	58
3.7.3 Informační technologie	62
3.7.4 Informační management	64
3.8 Vývoj informačního managementu	65

<b>3.9 Práce s informacemi</b>	<b>66</b>
3.9.1 Členění informací	67
3.9.2 Spisová služba	72
3.9.3 Informační střediska	73
<i>3.9.3.1 Uživatelé a služby informačního střediska</i>	<i>74</i>
3.9.4 Komunikace	76
3.9.5 Postupy a funkce informačního managementu	80
<b>3.10 Funkce managementu</b>	<b>82</b>
3.10.1 Plánování	82
3.10.2 Organizování	85
3.10.3 Řízení lidských zdrojů	89
3.10.4 Kontrola	93
<b>4. INFORMAČNÍ MANAGEMENT – MĚSTO KRNOV</b>	<b>97</b>
<b>4.1 Charakteristika a vymezení města</b>	<b>97</b>
4.1.1 Principy, úkoly a funkce městského informačního managementu	99
4.1.2 Účel a cíle informačního managementu města	106
4.1.3 Význam informačního managementu pro výkon státní správy	107
<b>4.2 město Krnov</b>	<b>110</b>
4.2.1 Management města Krnova	111
<b>4.3 Organizační rozdělení městského úřadu Krnov</b>	<b>118</b>
<b>4.4 Informační systémy města Krnova</b>	<b>125</b>
<b>4.5 Informační a komunikační technologie města Krnova</b>	<b>130</b>
<b>4.6 Vnitřní komunikačně- informační systém města Krnova</b>	<b>133</b>
4.6.1 Spisový a skartační řád města Krnova	137
4.6.2 Informační systém města Krnova (ISMK)	146
<i>4.6.2.1 Pravidla přístupu do počítačové sítě a Internetu</i>	<i>160</i>
<i>4.6.2.2 Směrnice týkající se tvorby a údržby GISu</i>	<i>162</i>
4.6.3 Směrnice o zpracování osobních údajů fyzických osob	163
4.6.4 Pravidla pro vedení úřední desky a zveřejňování dokumentů	164

<b>4.7 Vnější komunikačně-informační systém města Krnova</b>	<b>165</b>
4.7.1 Nástroje jednosměrné komunikace	171
4.7.1.1 <i>Webové stránky</i>	172
4.7.1.2 <i>Úřední deska</i>	176
4.7.1.3 <i>Regionální tisk</i>	177
4.7.1.4 <i>Místní rozhlas</i>	178
4.7.2 Nástroje obousměrné komunikace	179
4.7.2.1 <i>Osobní kontakt</i>	179
4.7.2.2 <i>Telefonický rozhovor</i>	179
4.7.2.3 <i>Poštovní korespondence</i>	180
4.7.2.4 <i>E-mailová komunikace</i>	181
4.7.3 Aktuální směr a vývoj přiblížení veřejné správy k občanovi	183
<b>4.8 Legislativní a metodicko-normativní rámec informačního managementu veřejné správy</b>	<b>187</b>
4.8.1 Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím	190
4.8.2 Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu)	199
4.8.3 Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů	204
4.8.4 Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informační a o bezpečnostní způsobilosti	209
4.8.5 Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých zákonů	215
4.8.6 Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů	222
4.8.7 Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách	227
4.8.8 Informace o zákonu č. 111/2009 Sb., o základních registrech	229
<b>4.9 Informační toky a jejich využití – město Krnov– úsek cestovních dokladů</b>	<b>234</b>
<b>5.ZÁVĚR</b>	<b>252</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY (DLE ISO 690 A ISO 690-2)</b>	<b>257</b>

## PŘEDMLUVA

Rigorózní práce navazuje na mou magisterskou práci, jež nesla název „**Informační management ve veřejné správě – město Krnov: vybraná témata**“, a která byla obhájena na Slezské univerzitě v Opavě v roce 2009. Její nové rozpracování se dotýká zejména aktuálnějších informací v této oblasti a zaměřením se na poskytování informací veřejnosti.

Stěžejním důvodem pro výběr právě tohoto tématu je, že již 10 let pracuji jako odborný referent městského úřadu v Krnově, odboru správního, oddělení občanských průkazů a cestovních dokladů.

Prvotní podnět pro zájem o problematiku informačního managementu u mne vznikl již v zimním semestru magisterského studia, u absolvování předmětu „informační management“, na Slezské univerzitě v Opavě.

Zpracování problematiky implementace informačního managementu do výkonu veřejné správy mi z velké části ulehčovaly zejména praktické znalosti a dovednosti v oboru, a v neposlední řadě také přístup k interním dokumentům, které tuto oblast zastřešují. Ke zpracování tématu byly použity platné právní předpisy České republiky.

Cílem práce „**Informační podpora managementu orgánů veřejné samosprávy: aplikace teorie informačního managementu na konkrétním případě**“ je seznámení a vysvětlení stěžejních pojmů, veřejná správa a informační management. Dále by práce měla poskytnout detailní přehled týkající se zpracování informací ve městě Krnově, a to z vnitřního i vnějšího pohledu organizace. Největší pozornost je věnována zmapování informačních činností a procesů vykonávaných na úseku cestovních dokladů tohoto úřadu, a to z hlediska užívání výpočetní techniky a informačních technologií.

Práce je koncipována do tří základních částí. Předmětem prvních dvou kapitol je vymezení, vysvětlení a definice pojmů veřejná správa a informační management. Závěrečná část práce již představuje konkrétní řízení informací a práci s informačními systémy města Krnova.

Celkový rozsah práce je 270 stran. Použité informační zdroje jsou řádně citovány dle normy ISO 690 (Dokumentace. Bibliografické citace. Obsah, forma a struktura) a ISO 690-2 (Informace a dokumentace. Bibliografické citace.).

Touto cestou bych také ráda poděkovala Doc. PhDr. Rudolfu Vlasákovi za jeho přívětivý přístup, cenné rady, připomínky, a v neposlední řadě za maximální míru vstřícnosti.



## 1. ÚVOD

21. století je právem považováno za století postaveném na moci informací. Z tohoto důvodu je také moderní doba často označována za „informační dobu“. Informace i informační a komunikační technologie představují nedílnou součást života každého z nás, a to bez rozdílu věku, pohlaví, náboženství či vzdělání. Nakládání s informacemi a jejich manipulace představují velmi složitý a náročný proces, je tedy nezbytně nutné s nimi pracovat zcela fundovaně a zodpovědně. Informace samy o sobě žádnou moc nevlastní, jsou-li však zakomponovány do skutečně fungujícího a propracovaného systému, jejich moc se stává neocenitelnou. Tato fakta se stala základním stavebním kamenem pro vznik informačního managementu.

Problematika správného a efektivního řízení informací se ve vysoké míře projevila i v oblasti veřejné správy. Její přítomnost je zaznamenána ve všech vnějších i vnitřních úkonech prováděných řídicími orgány státu na všech hierarchických úrovních. Informatizace veřejné správy představuje nárůst dostupnosti informací a v neposlední řadě také markantnější přiblížení činností orgánů veřejné správy k občanům. Tento fenomén se projevuje nejen v centrální sféře, ale i na municipální úrovni. Důsledkem je budování kvalitnějších a efektivnějších informačních systémů měst a obcí.

Tato problematika mne poprvé oslovila v rámci studia předmětu „Informační management“, který jsem absolvovala na magisterském studiu Slezské univerzity v Opavě. Úvodní seznámení s touto oblastí ve mně vzbudilo velký zájem o další rozvoj poznatků týkajících se této problematiky.

Proč se konkrétním příkladem implementace informačního managementu stalo právě město Krnov? Odpověď je zcela logická. Pracuji na městském úřadě v Krnově jako samostatný referent odboru správního, oddělení občanských průkazů a cestovních dokladů již 10 let. Tudíž, je velmi přirozené, že inklinuji ke snaze poznat způsob fungování této instituce ze všech možných pohledů. I má osoba představuje nedílnou součást tohoto velmi složitého subsystému a teoretické i praktické úkony informačního managementu správně tvoří základní rámec mého pracovního života.

**Hlavní cíl** práce je poskytnout seznámení a přehledné i systematické zmapování stěžejních pojmů veřejná správa a informační management. Dále by práce měla poskytnout detailní přehled týkající se zpracování informací u orgánu veřejné správy, tedy v pověřené obci III. typu, ve městě Krnově, a to z vnitřního i vnějšího pohledu. Dílčím cílem bude také seznámení se s aktuálním legislativním rámcem informačního managementu ve veřejné správě a zmapování informačních toků a činností prováděných na oddělení občanských průkazů a cestovních dokladů výše zmíněného úřadu, a to z hlediska užívání výpočetní techniky a informačních technologií.

Rigorózní práce je koncipována do tří základních částí (vyjímaje úvodní a závěrečné statě). Předmětem první kapitoly bude teoretické vymezení, vysvětlení, historický nástin a definice pojmu veřejná správa. Druhá kapitola je věnována především obecnému pohledu na informační management. Pro správné pochopení tak složité problematiky považuji za nutné zabývat se obecným pojetím samotného managementu, informacemi a procesem komunikace. Třetí kapitola bude věnována již přímé implementaci poznatků z předchozích dvou kapitol, a to do konkrétní praxe, tedy zmapování procesu řízení informací města Krnova.

Rigorózní práce byla zpracována zejména dle osobních zkušeností, z dostupné odborné literatury a v neposlední řadě také z platných právních předpisů. Záznamy použité literatury budou zpracovány dle normy ČSN ISO 690 a ČSN ISO 690/2.

## 2 VEŘEJNÁ SPRÁVA

Veřejná správa představuje stěžejní pojem zejména v oblasti **správního práva a správní vědy**. Zkoumání veřejné správy tvoří základní stavební kámen pro vytvoření a rozšíření interdisciplinárního oboru, který se nazývá správní věda. Předmět zkoumání se využívá v mnoha vědních oborech a zastřešuje zejména sociologii, politologii a ekonomii. Výsledky odborných výzkumů přinesly nové informace, které se staly hlavním podnětem pro rozšíření studia veřejné správy a její samotné zapracování do další vědní obory (Hendrych, 2003).

Samotný význam správní vědy je dán dle potřeb exaktního vyhodnocení efektivnosti veřejné správy a také jejího zdokonalování, které musí být v souladu s měnícími se reálnými podmínkami a potřebami.

### 2.1 Historie veřejné správy

Vznik a vývoj veřejné správy je datován již k počátku 7. století našeho letopočtu. Prvotním impulsem pro její zřízení se stala nutnost řádné identifikace dělení pravomocí a řízení tehdejšího rozdělení moci a území. Samozřejmě, že její potřeba pramenila v první řadě z hospodářského hlediska a neustále se prostřednictvím politických změn vyvíjela a přizpůsobovala tehdejším potřebám a inovacím.

Za nejstarší státní zřízení v českých zemích je považován **Sámův kmenový svaz**, často pojmenován jako Sámova říše (623-658). V tomto státním zřízení se objevovala sbírka právních obyčejů a recepce převzatých právních norem z jiných okolo existujících státních zřízení.

Po rozpadu Sámovy říše vznikala nová knížectví. Nejpodstatnější roli z hlediska tehdejší podoby veřejné správy mělo knížectví moravské, které bylo založeno roku 833, pod vedením knížete Mojmirá, a nitranské knížectví, jemuž vládl poražený kníže Pribin. Vznikla ranně centralizovaná feudální monarchie, která se nazývala **Velká Morava**.

Státní moc zde představoval panovník a dle jeho příkazů měl k výkonu své moci hierarchicky uspořádaný dvůr. Hlava státního zřízení zde zastávala moc nejvyšší soudní, správní, ale i zákonodárnou. Veškeré diplomatické záležitosti vyřizovala dvorní kancelář, v jejímž čele stál kancléř.

Větší územní knížectví byla rozdělena na „**hradské župy**“. Centrem těchto žup a také sídlem veškerých správních úředníků, byl hrad. V tomto členění státu se velkomoravské soudnictví řídilo obyčejovým právem, užíval se tedy tzv. „boží soud“. Zákony byly vydávány pouze výjimečně, a to v případě pokud bylo nutno staré obyčeje novelizovat a nebo pokud se objevila naprostá absence jakéhokoli právního dokumentu v určité oblasti.

Na území Čech se od konce 9. století dostávají k moci **Přemyslovci** - zprvu jako knížata (Bořivoj I.) ještě v područí Velké Moravy, později jako králové (za posledního českého Přemyslovce je považován Václav III.). Zánikem Velkomoravské říše počátkem 10. století se tedy rozdělily dějiny Čechů a Slováků až do opětovného spojení v roce 1918.

Již v 11. století byl panovník považován za vlastníka celého státního území. Správa příslušného katastru byla vytvářena dle vlastnickovy vůle. Vznikala „**hradská správa**“, tedy síť hradů, která tvořila veškeré centrum správy. Za tehdejší státní úředníky byli považováni zejména kastelán, hradský soudce, vladař a kněz.

Zlatou bulou sicilskou byla 26. 09. 1212 uznána dědičnost titulu českého krále, suverenita a vnitřní nezávislost českého státu (nyní již včetně markrabství moravského, pravděpodobně jako „zahraničního pléna“).

Vznik prvních českých měst je datován ke 13. století, a to zejména z důvodů rozvíjení hospodářských zájmů. Vznikala města **královská** a **poddanská**, která se vyznačovala různými privilegii. Zakladatelskou i majitelskou funkci vykonával panovník. Poddanská města byla zakládána z podnětu feudálů, avšak musela mít souhlas panovníka. Města byla řízena vrchnostenským úředníkem, tedy rychtářem, a později se o řízení starala městská rada. Občané těchto měst byli osobně svobodní.

15. a 16. století se vyznačovalo značnou nestabilitou českého státu. Do popředí se dostávala zejména města poddanská a naopak královská města svůj vliv ztrácela. Městská rada zabezpečovala veškerou agendu týkající se financí a bezpečnosti měst. Rada spravovala veškerý hospodářský sektor, kam spadalo řízení zejména cechů. V tomto období se začala objevovat nová veřejná funkce, tedy městský písař, který dle svých pravomocí byl často nazýván také městským kancléřem (Tlust.estranky).

11. března 1500 bylo v českých zemích přijato **Vladislavské zemské zřízení**. Dne 24. října byla uzavřena Svatováclavská smlouva, která zajišťovala právo měšťanů na řešení sporů prostřednictvím městských soudů, avšak šlechtici byli souzeni zemskými soudy.

Vladař **Ferdinand I.** prosazoval obnovu centralizované vlády, což však mělo za příčinu vznik markantního odporu proti královským vojenským oddílům, které díky negativnímu vlivu na autonomii měst kapitulovaly k 8. červenci 1557.

K částečné obnově samosprávy došlo až počátkem 17. století při **stavovském povstání**, které bylo datováno 1618-1620. Jediným samosprávným orgánem v řízení měst se tedy stala městská rada, která vykonávala dohled nad všemi fungujícími cechy v území. Do rady byla zahrnuta i funkce královského rychtáře. Veškerá opatření musela znamenat kladný vliv pro panovníka a tím pádem byla v rozporu se zájmy rozvoje měst.

Rapidní změny nastaly za vlády panovnice **Marie Terezie** a jejího syna **Josefa II** v letech 1740-1790. Dosavadní systém přestal být efektivní, a z tohoto důvodu se začaly provádět značné zásahy do městské správy. Mezi základní priority patřilo zejména zajistit státní dohled nad městy, zaměstnat v této sféře profesionální pracovníky a tím zvýšit autonomii poddanských měst. Stavovský vliv byl vytlačován nově se konstruující **byrokracií**.

První zásadní reforma tehdejší územní správy byla panovnicí zveřejněna k 02. květnu 1749 a jejím autorem byl **Haugwitz**, jehož vzorem se stalo Prusko. Hlavní důraz byl kladen na centralizaci správy, zničení vlivu stavovských korporací a zkvalitnění odborných znalostí úředníků. Byla zrušena česká dvorská kancelář a rakouská dvorská kancelář. Pravomoc dvorské komory byla také omezena. Haugwitz prosadil svou úvodní myšlenku, že politické a finanční záležitosti vzájemně tvoří neoddělitelný celek a proto je nezbytně nutné tyto sféry sloučit. On sám zastával funkci prezidenta direktoria.

Výrazným odpůrcem základní myšlenky Haugwitze, spojit politiku a finance, byl kancléř **Kounic**. Dne 29. prosince 1761 byla zrušeno direktorium a za nejvyšší politický úřad byla považována česká a rakouská dvorská kancelář. Finanční problematika byla dělena mezi tři úřady: dvorskou komoru, generální pokladnu a dvorskou účetní komoru.

V roce 1762 byla vydána instrukce pro českou a rakouskou dvorskou kancelář. V čele tohoto orgánu byl český nejvyšší a rakouský první kancléř. Zástupce se nazýval místokancléř. Nejvyšší kancléř spolupracoval s osobním sekretářem, čímž byl položen základ pro prezidiální kancelář. Kancléř měl naproti direktorovi omezenou pravomoc. Nižší konceptní úřednictvo tvořili sekretáři a nejnižší kategorie úředníků představovali koncipisté.

V roce 1760 byla založena **rada**, jež byla poradním orgánem pouze pro vnitřní věci českých a rakouských zemí. Součástí pravomoci instituce bylo také podání dobrozdání o věcech společných pro celou říši a o vojenských záležitostech. Později panovník Josef II. přiřadil radě také kompetence týkající se věcí uherských (Schelle, 1993).

Velkým pokrokem v oblasti redukce pravomocí v městském soudnictví bylo vydání „**Tereziánského trestního zákoníku**“ k 1. lednu 1770.

Tzv. „**Josefínská reforma**“ městské správy byla dokončena až v roce 1787. Základním přínosem bylo zavedení nové kategorizace měst, zřízení nových řídicích orgánů a v neposlední řadě omezení pravomocí městského soudnictví. Bylo zavedeno rozčlenění měst dle velikostí, lidnatosti a také hospodářského charakteru města. Jednotlivé městské správní orgány byly zapojeny do jednotné soustavy byrokratických úřadů spravovaných z jednoho místa, a to z Vídně.

Díky revolučním měsícům došlo v dubnu 1848 k zavedení ústavnosti. Poddanství bylo zrušeno v září 1848 a dosud užívaný správní systém již ztratil své opodstatnění.

Vznikla zcela nová organizace všech ústředních orgánů správy, když v prosinci 1782 byla naplněna myšlenka Haugwitzeho a došlo ke sloučení politiky a finanční správy, a to prostřednictvím „**Spojené česko-rakouské dvorské kanceláře**“. V čele okresních úřadů stál okresní hejtman, který pracoval s předem přiděleným počtem úředníků.

V roce 1783 byly zrušeny stavovské výbory a jejich agenda byla předána guberniím (k nim byli přiděleni dva stavovští občané panského a rytířského stavu). V tom samém roce byl zrušen také soudní senát českého gubernia a stal se ryze správním úřadem. Tento čin byl velice významný pro stavy, protože nejvyšší zemští úředníci v Čechách přestali být guberniemi. V čele gubernia stál purkrabí. V nově zřízeném apelačním soudu panoval hofmistr. Gubernia řešila i nadále veškerou finanční správu (Schelle, 1993).

Ve dnech 13. – 15. března 1848 proběhlo ve Vídni povstání, kde byl přinucen odstoupit „nenáviděný“ Metternich a císař přislíbil vydání ústavy, jež zaručí občanskou svobodu. Tato ústava vešla v platnost dne 25. dubna 1848 a nesla název dle svého tvůrce tehdejšího ministra vnitra „**Pillersdorffova ústava**“ a 8. května byl oktrojován císařským patentem volební řád do říšského sněmu. Sám autor se netajil tím, že tato ústava byla vytvořena ve velmi krátkém časovém úseku jako kompilát cizích vzorů a obsahovala 59 paragrafů.

4. března roku 1849 proběhlo vyhlášení druhé **oktrojované ústavy**, která se nazývá „**Stadiónova**“ nebo-li „**březnová**“ a zajišťovala zejména inovace v oblasti územní správy. Jednalo se o celo-rakouskou a striktně centralistickou ústavu, z tohoto důvodu je považována za vrchol centralistických snah v oblasti hospodářské, politické, správní i právní jednoty habsburských zemí. Zákonodárnou moc prováděl říšský dvoukomorový sněm. Současně s tímto právním dokumentem byl vydán i patent týkající se základních občanských práv a zejména výkupu z roboty.

První obecní zřízení je tedy datováno ke 20. březnu 1849 a hrabě František Stadión zastával funkci ministra vnitra. Obce byly členěny na místní, okresní a krajské; staly se základní jednotkou územně správního členění státu, kdy se vůbec poprvé objevil pojem „**statutární**“ město. V tomto novém obecním zřízení byla přijata zásada, že každý občan musí patřit do svazku některého územního obvodu. Působnost obcí byla rozdělena na působnost přirozenou a přenesenou.

Císařské rozhodnutí z června 1849 upravovalo organizaci veřejné správy. Státní správa byla vytvořena na úrovni zemí, krajů a okresů. V zemích vystupoval jako zástupce panovníka místodržitel.

V dubnu 1851 císař František Josef I. jmenoval říšskou radu, v jejímž čele stanul Karel Kübeck, jež provedl veškeré operace nutné pro odvolání dosavadní ústavy.

V květnu 1849 do funkce ministra vnitra nastoupil **Alexandr Bach** a pod jeho vládou již definitivně dochází ke zničení veškerých revolučních pozůstatků minulých let, což se nejvíce dotklo samozřejmě dosavadního správního systému. Upouští se od myšlenky týkající se vytvoření samosprávných okresů a zcela protichůdně se uvažuje o centralismu. Podstatné je také sloučení soudnictví a samotné správy.

Reformy ministra Alexandra Bacha měly za cíl vytvořit pouze jeden hlavní článek správy, a to kraje. Avšak reforma z roku 1855 velmi oslabilá moc krajských úřadů ve vztahu k okresním úřadům i k zemským místodržitelstvím. V roce 1860 vládce rezignoval na svou neomezenou vládu a moc byla vykonávána prostřednictvím vůle instituce. Rok na to byla vydána ústava, která do své vlády přibrala také zemská zřízení, jejímž prostřednictvím vznikly zemské sněmy a zemské výbory. V roce 1862 byl uzákoněn rámcový říšský obecní zákon, na který v dalších letech navázalo obecní zřízení. Města byla rozdělena na česká, moravská a slezská. Působnost obce byla rovněž rozdělena na samostatnou a přenesenou. K roku 1886 zanikly veškeré kraje, spolu s krajskými orgány a jejich agenda byla přenesena z části na okresní úřady a z části na zemská místodržitelství a zemské vlády.



## 2.2 Moderní dějiny veřejné správy 1918 – 1989

Dne 28. října 1918 byl přijat zákon č. 11/1918 Sb., o zřízení samostatného státu československého. Tento první právní zákon se zabýval problematikou nejvyššího orgánu moci; zemskými i říšskými zákony a nařízeními; v neposlední řadě také podřízeností všech samosprávních, státních a župních úřadů i státní, zemské, okresní a obecní ústavy.

Nejvyšší orgán moci představoval od roku 1916 **Národní výbor v Praze**, kterému byla podřízena veškerá veřejná správa.

2. listopadu 1918 byl přijat zákon č. 2/1918 Sb., jehož prostřednictvím byly zřízeny nejvyšší Správní úřady Československého státu, tedy:

- ministerstvo zahraničí,
- ministerstvo vnitra,
- ministerstvo financí,
- ministerstvo školství,
- ministerstvo spravedlnosti,
- ministerstvo hospodářství a práce,
- ministerstvo dopravy a techniky,
- ministerstvo zemědělství a lesnictví,
- ministerstvo národní obrany,
- ministerstvo lidové osvěty.

Soustava nejvyšších orgánů státní moci (národní shromáždění, prezident a vláda) byla upravena 13. listopadu 1918. Prozatímní vláda zrušila moc zemských sněmů. Zákon č. 76/1919 Sb., přijal nový systém obecních orgánů – obecního zastupitelstva, obecní rady, starosty obce i obecní komise. Tento zákon striktně vymezil, za jakých podmínek mohou být svolávány schůze jednotlivých orgánů a podmínky pro vznik členství. Obce vykonávaly samostatnou i přenesenou působnost.

V roce 1918 proběhla reforma veřejné správy, jejímž hlavním aktérem bylo ministerstvo vnitra. Pozornost byla zaměřena zejména na strukturu územní správy, jež musela být přizpůsobena potřebám tehdejší země. Za orgán státní správy byl přijat **Nejvyšší kontrolní úřad**, jenž měl zabezpečovat dohlížení nad státním hospodářstvím, jeho majetky a dluhy.

**Župní úřady** jsou přímo podřízeny ministerstvu vnitra a jejich řídicí orgány jsou župan, župní zastupitelstvo, župní výbor a župní komise.

Zákonem č. 126/1920 Sb., „o zřízení župních a okresních úřadů v republice Československé“ bylo již striktně vymezeno, že vnitřní správu provádí ministerstvo vnitra a jemu podřízené politické úřady. Článek č. 4 je věnován zejména povinnosti zachovávat vážnost, slušnost a úctu plně odpovídající veřejnému postavení. Zákon řeší také příslušnost provádění trestní pravomoci prostřednictvím politických úřadů. Druhá část dokumentu je věnována zejména vymezením pravomocí okresních a župních úřadů, zemského zastupitelstva, výborů, komisí a okresního zastupitelstva. V příloze tohoto zákona „A“ se nachází konkrétní taxativně vymezený popis všech 21 župních a okresních úřadů v Československé republice. Považuji za nutné podotknout, že župní zákon nebyl v českých zemích nikdy realizován.

Československo disponovalo s těmito **zemskými úřady**:

- pro zemi **Českou** se sídlem v **Praze**,
- pro zemi **Moravskoslezskou** se sídlem v **Brně**,
- pro zemi **Slovenskou** se sídlem v **Bratislavě**,
- pro zemi **Podkarpatskoruskou** se sídlem v **Užgorodu**.

Působnost **zemského zastupitelstva** byla dále dělena na:

- hospodářskou a správní,
- normotvornou,
- ve správním soudnictví,
- poradní.

Působnost **okresního zastupitelstva** se dělila na:

- hospodářskou,
- pomocnou,
- ve správním soudnictví,
- poradní a iniciativní.

V roce 1926 byl vypracován návrh správní reformy, který obsahoval naprosto novou koncepci místní správy. V červenci o rok později byl tento návrh schválen a přijat jako zákon č. 125/1927 Sb., „o organizaci politické správy“. Československá republika se dělila na země a okresy. V zemích prováděly správu zemské úřady a v okresech okresní úřady.

V období druhé republiky (říjen 1938 – březen 1939) docházelo k rapidnímu odklonění od demokracie užívané v předchozím období, což velmi výrazně ovlivnilo také chod veřejné správy. V prosinci roku 1938 proběhlo přijetí ústavního zákona č. 330/1938 Sb., „zmocňovací zákon“. Prezident republiky byl oprávněn vydávat po dobu 2 let dekrety, kterými se mohla měnit ústava. Přijetím tohoto zákona přestalo být Česko-Slovensko parlamentní republikou.

V únoru 1939 bylo schváleno nařízení vlády, prostřednictvím kterého se zřizovaly instituce obecního tajemníka, jenž měl moc převzít přenesenou působnost obce a mohl zasahovat do samosprávy obce. Velmi častým jevem této doby bylo rozpuštění městských zastupitelstev a jejich nahrazení vládními komisaři, jež byli jmenováni okresními úřady.

15. březnem 1939 byl zřízen na popud Adolfa Hitlera **Protektorát Čechy a Morava**. Území Česko-Slovenska se stalo součástí říše. Moc výkonná byla tedy svěřena veliteli říšské armády a vojenská správa zasahovala do všech výkonů protektorátní administrativy. Místa českých starostů obsadili němečtí komisaři. V období konce války byla veškerá obecní samospráva doslova rozmetána. Ve všech větších obcích došlo ke jmenování vedoucích úředníků, kterým byla vložena pravomoc a působnost starostů.

Přijetím vládního nařízení č. 4/1945 Sb. „o volbě a pravomoci národních výborů“ bylo stanoveno, že mají být vytvořeny místní, okresní a zemské výbory pro osvobozená území. Orgány tehdejších národních výborů tvořily pléna, rady, předsedové a komise. Plénum v sobě zahrnovalo všechny členy národního výboru, rozhodovalo o nejpodstatnějších otázkách a veškeré plenární schůze byly ryze veřejného charakteru. Řídící orgány se skládaly z totožného počtu členů, kteří figurovali v odpovídajících zastupitelstvech.

V žádném stupni místních, okresních i zemských výborů není opomenuta formulace týkající se propouštění všech zaměstnanců příslušného úřadu, kteří se provinili proti národním nebo státním zájmům. Rada národního výboru byla rozhodovacím orgánem. Komise připravovala příslušné podklady pro jednotlivá jednání. Národní výbor byl zastoupen předsedou, jenž odpovídal za veškeré dodržování příkazů daných právními dokumenty a plnění příkazů vyšších orgánů. Právní úprava výše zmiňovaných výborů i nadále kategorizovala veškeré prováděné činnosti na sekce zahrnující státní správu či samosprávu, i když prováděné úkony zajišťoval pouze jeden jediný orgán.

Dne 09. května 1948 byl přijat ústavní zákon č. 150/1948 Sb., „**Ústava 9. května**“. První část právní normy je věnována právům a povinnostem občanů, kde byly zahrnuty pojmy jako je rovnost; osobní svoboda, domovní svoboda, listovní tajemství a tajemství dopravovaných zpráv, svoboda přístupu, majetková svoboda, právo na vzdělání, svoboda projevu, vyznání či shromažďování.

Druhá část zákona je věnována výhradně specifikaci činností a definici Národního shromáždění a jeho předsednictva. Nejvyšší orgán moci výkonné i vládní představovala Vláda, která se ze svých činů zodpovídala Národnímu shromáždění.

Třetí oddíl dokumentu se zabýval vymezením funkce Presidenta republiky. Následující část zákona obsahovala informace týkající se samotné Vlády. Neopomenuto bylo také vymezení se Slovenských národních orgánů. Státní moc v obcích, krajích i okresech byla vykonávána národními výbory. Platila zásada podřízenosti nižších a nadřízenosti vyšších specifických národních výborů, které se dále podřizovaly ministerstvu vnitra. Dle této ústavy byla založena také správní soustava krajů.

Závěrečné části právního dokumentu byly věnovány soudům a v neposlední řadě také hospodářskému řízení. Negativní dopad mělo však zastiňování principů územní samosprávy, protože tehdejší vláda nepočítala s její existencí. Zákon se vůbec nezabýval vyššími územními celky.

Od 1. ledna 1949 dle zákona č. 280/1948 Sb., „**o krajském zřízení**“ byly zrušeny země a nově vzniklo 19 krajů (13 v českých zemích a 6 na Slovensku), členěných na 270 okresů. Krajské národní výbory se staly podřízenými vládě. Zcela zvláštní postavení zaujímalo hlavní město Praha. Pro každý kraj byl zřízen krajský národní výbor se sídlem v krajském městě.

V březnu 1954 byl přijat zákon č. 12/1954 Sb., „**o národních výborech**“. Tento zákon vymezil samotný pojem „**národní výbor**“ jako místní orgán státní moci pracujícího lidu a nejšířší organizaci pracujících v Československu. I nadále bylo zachováno rozdělení na krajské, okresní, městské, obvodní i místní národní výbory. Byla však vytvořena jejich nová vnitřní organizace a proběhlo začlenění s plénum a ostatními složkami, jež tvořily radu, odbory i další orgány. Nejvýše nadřizený odpovědný orgán pro národní výbor vyššího stupně byla vláda a byla zachována hierarchie nadřízenosti či podřízenosti. Komise byly tvořeny členy národního výboru.

Národní výbory mohly pro plnění svých úkolů vydávat pro svůj interní obvod specificky vymezená nařízení. Výkonným orgánem byla i nadále rada – orgán volený z řad členů národního výboru, s přímou podřízeností vládě, národnímu výboru vyššího stupně a vlastnímu národnímu výboru. První přímé volby národních výborů se uskutečnily roku 1954.

9. dubna 1960 vyšel v područí Národního shromáždění Československé Republiky dosud platný zákon č. 36/1960 Sb., „**o územním členění státu**“. Základní členění v sobě zahrnuje kraje, které se dále dělí na okresy a ty jsou členěny na obce a vojenské újezdy. Samostatnou územní jednotku představuje hlavní město Praha, kterou tvoří 10 obvodů. Ministerstvo vnitra prostřednictvím právních předpisů stanovil výčet městských částí jednotlivých obvodů.

Česká Republika byla členěna na 7 základních krajů se 76 příslušnými okresy:

- Středočeský se sídlem v Praze (12 okresů);
- Jihočeský se sídlem v Českých Budějovicích (8 okresů);
- Západočeský se sídlem v Plzni (10 okresů);
- Severočeský se sídlem v Ústí nad Labem (10 okresů);
- Východočeský se sídlem v Hradci Králové (11 okresů);
- Jihomoravský se sídlem v Brně (14 okresů);
- Severomoravský se sídlem v Ostravě (11 okresů).

25. května 1960 byl přijat další zákon č. 65/1960 Sb., „o **národních výborech**“, který rozdělil stát na 10 krajů a 109 okresů. Tento právní dokument již detailně vymezoval postavení národních výborů a zejména také úkoly týkající se plnění rozvoje společnosti dané doby. Činnými orgány byly opět rada, komise a zapracovány byly také informace týkající se plenárních zasedání i poslanců národních výborů a příslušné dělení odborů.

V červenci 1960 byl následně přijat ústavní zákon č. 100/1960 Sb., „**Ústava Československé socialistické republiky**“, jejíž stěžejní bod představovalo přijetí hlavní úlohy Komunistické strany Československa do společnosti. Nejvyšší státní orgán byla federální a republiková vláda. Veškerá moc byla připisována pracujícímu lidu.

Základ místní samosprávy tvořila obec (samosprávné společenství občanů), která byla právní osobou a vlastnila svůj majetek, s nímž samostatně hospodařila. Obec měla právo vydávat ve věcech místní samosprávy obecně závazné vyhlášky. Státní moc prováděl lid prostřednictvím zákonodárných sborů, které byly voleny a nebo prostřednictvím referenda.

**Zákonodárné sbory** v České a Slovenské Federativní republice byly:

- **Federální shromáždění,**
- **Česká národní rada,**
- **Slovenská národní rada.**

V dubnu roku 1982 byl prostřednictvím České národní rady vydán zákon č. 49/1982 Sb., a zaveden zcela nový výraz „**středisková obec**“. Zde působil místní národní výbor s rozšířenou působností a měl vymezen úkol „zlepšení výkonu správy“, který však nebyl splněn.

### **2.3 Reforma veřejné správy od roku 1990**

Česká republika je v Ústavě definována jako demokratický a právní stát. Proto je nutné brát v potaz, že provedení reformy veřejné správy představuje velmi náročný, zdlouhavý a složitý proces. Jednotlivé prvky, které dnes tvoří propracovaný systém právního státu se prosazovaly stěží a postupně. Byly doprovázeny mnoha významnými revolučními změnami, které jsou zmíněny v předchozích kapitolách.

Cílem tohoto náročného procesu bylo zkvalitnění výkonu veřejné správy a v neposlední řadě také zvýšení konkurenceschopnosti státu vzhledem k ostatním evropským zemím.

Po pádu komunistického režimu, datovanému k listopadu 1989, začaly vznikat podněty pro reformu veřejné správy. Za základní rys byla považována decentralizace veřejné správy, zrušení národních výborů a založení samosprávných obcí. Územní samospráva fungovala tedy na základním i obecním stupni. Na stupni okresním byly založeny okresní úřady, které prováděly úkony na úrovni orgánu státní správy se všeobecnou působností.

Veškerý organizační a koordinační systém, týkající se této problematiky, byl zastřešován prostřednictvím **Ministerstva vnitra ČR**.

V únoru roku 1992 byly přijaty návrhy 5 stěžejních zákonů, jež měly realizovat zemské územněsprávní uspořádání: návrh novely zákona o obcích, o zemské samosprávě, o okresních úřadech, o statutárních městech a městech se zvláštním postavením – hlavní město Praha.

Rozdělení Československé republiky se uskutečnilo k 1. lednu 1993. Dne 16. prosince 1992 byl vládě předložen návrh České národní rady, zákon č. 1/1993 Sb., „**Ústava České Republiky**“ a samotnou Českou republiku definuje jako svrchovaný, jednotný a demokratický právní stát založený na úctě k právům a svobodám člověka a občana. Za zdroj **státní moci** je považován **lid** a tato moc je vykonávána prostřednictvím:

- **moci zákonodárné** – tvoří ji Parlament, který se skládá ze dvou komor, tedy Poslanecké sněmovny (200 poslanců s volebním obdobím 4 let) a Senátu (81 senátorů volených na dobu 6 let; každé dva roky se volí třetina senátorů); pro šetření věcí veřejného zájmu smí Poslanecká sněmovna zřídit vyšetřovací komisi,
- **moci výkonné** – hlavou státu je Prezident republiky (volí jej Parlament na společné schůzi obou komor, a to na dobu 5 let) a Vláda (představuje vrcholný orgán této moci; skládá se z předsedy vlády, místopředsedy a ministrů; ze svých skutků se zodpovídá Poslanecké sněmovně),
- **moci soudní** - vykonávají ji nezávislé soudy jménem republiky. Ústavní soud je soudní orgán, jež zajišťuje ochranu ústavnosti a skládá se z 15 soudců jmenovaných na dobu 10 let. Soudy mají za úkol poskytovat ochranu práv a rozhodovat o vině a trestu za trestné činy. Soustava soudů je tvořena Nejvyšším soudem, Nejvyšším správním soudem, vrchními, krajskými a okresními soudy.

Nezávislý orgán, který vykonává kontrolu hospodaření se státním majetkem a plnění státního rozpočtu, je **Nejvyšší kontrolní úřad**. Ústřední banka státu je **Česká národní banka**, která má za úkol péči o cenovou stabilitu státu.

Veškeré dodatky či změny se v tomto dokumentu provádí prostřednictvím ústavních zákonů. **Hlavní město ČR** je určeno jako **Praha**.



**Státní symboly představují:**

- **velký a malý znak,**
- **státní barvy,**
- **státní vlajka,**
- **vlajka prezidenta republiky,**
- **státní pečeť,**
- **státní hymna.**

Ústavní pořádek je zakotven také v usnesení představenstva České národní rady č. 2/1993 Sb., „o vyhlášení listiny základních práv a svobod“. Veškerá základní práva a svobody spadají do moci **soudní**. Dokument je rozdělen na šest základní hlav:

- **Hlava první – Obecná ustanovení;**
- **Hlava druhá – Lidská práva a základní svobody;**
  - Oddíl první – Základní lidská práva a svobody,
  - Oddíl druhý – Politická práva.
- **Hlava třetí – Práva národnostních a etnických menšin;**
- **Hlava čtvrtá – Hospodářská, sociální a kulturní práva;**
- **Hlava pátá – Právo na soudní a jinou právní ochranu;**
- **Hlava šestá – Ustanovení společná.**

Po nepatrných změnách byl navržen vznik 17 vyšších územních samosprávních celků. Od 30. listopadu 1997 se reforma veřejné správy vyvíjela dle zřízení regionální samosprávy. 30. června 1997 byla předložena koncepce nové veřejné správy a poté prostřednictvím usnesení z roku 1998 bylo rozhodnuto, že výkon státní správy na úrovni krajů bude svěřen do rukou vyšších územních samosprávních celků.

Ústavní zákon č. 347/1997 Sb., „o vytvoření vyšších územních samosprávných celků a o změně ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky“ byl přijat dne 3. prosince 1997 a bylo zřízeno **14 vyšších územních samosprávných celků**.

V listopadu 1999 byly přijaty nové zákony, které tvoří i dnes podstatnou roli ve výkonu veřejné správy, např.:

- **zákon č. 128/2000 Sb., „o obcích (obecní zřízení);**
- **zákon č. 129/2000 Sb., „o krajích (krajské zřízení)“;**
- **zákon č. 130/2000 Sb., „o volbách do zastupitelstev krajů a o změně některých zákonů“;**
- **zákon č. 131/2000 Sb., „o hlavním městě Praze“;**
- **zákon č. 147/2000 Sb., „o okresních úřadech“;**
- **zákon č. 365/2000 Sb., „o informačních systémech veřejné správy a o změně některých zákonů“.**

Krajská zastupitelstva zahájila svou činnost k 1. lednu 2001, kdy byl schválen jednotný model provádění veřejné správy. Krajský úřad působil v rámci krajské samosprávy a stejný model byl uplatněn také na obecní úrovni, která vykonává úkoly samosprávy i přenesené působnosti v oblasti státní správy. V tomto roce došlo k novelizaci stěžejních zákonů, které byly přizpůsobeny k připravované změně, a to ukončení činnosti okresních úřadů.

Ke konci roku **2002** byla tedy **ukončena** oficiálně **činnost okresních úřadů** a byla završena další fáze reformy veřejné správy. Tento krok představoval zásadní změnu a je považován za jeden z nejvýznamnějších kroků v celé reformě veřejné správy.

Od 1. ledna 2003 bylo na obecní úrovni vytvořeno několik druhů obecních zřízení, která se liší podle rozsahu přenesené působnosti státní správy. Existují tedy obce s rozšířenou působností, tzv „**obce III. stupně**“, které vykonávají přenesenou státní správu jen pro občany určitého mikroregionu. Jedná se většinou o města, která mají více než 15 000 obyvatel nebo o menší obce, kdy ve vzdálenosti maximálně 20 km se nevyskytuje žádné město s požadovaným počtem obyvatel.

Dle Hendrycha (2003, s. 54) by správní úřady či jiné správní jednotky měly mít větší autonomii a dostávat v právních předpisech mnohem větší prostor pro rozhodování dle konkrétních potřeb a stávajících situací. Větší pravomoc a volnější jednání musí být, z logického hlediska, kompenzována omezením výhod správních úřadů k jiným subjektům. Z toho vyplývá, že i v právním státě lze vytvořit potřebný prostor pro aplikaci nových metod a specifických postupů nového managementu, kdy na jedné straně vztahu je jednotka vykonávající veřejnou správu „podnikově“ a na druhé straně se vyskytuje občan nebo organizace jako „zákazník“. Tato strategie vyžaduje zejména úpravu v právním řádu. Z toho vyplývá, že zákony by měly být ustanovovány spíše rámcově než konkrétně.

Nutné je také zmínit vnější vlivy a tlaky, které zcela nepochybně vývoj reformy veřejné správy značně ovlivnily. Z podstatných vnějších faktorů jmenujme alespoň následující trendy zejména ekonomického vývoje a zpětnou vazbu na politiku v globalizujícím se světě, růst významu informační společnosti a informačních technologií, globální ekologické problémy, což vše se odráží i v nových představách o cílech a uspořádání veřejné správy a její flexibility (Hendrych, 2003).

## 2.4 Správa a veřejná správa

Obecně je pojem **správa** vymezen jako **soubor specifických činností, které mají společný charakter a jsou vykonávány v trvalých organizovaných celcích s jasně vymezenými rámci a jsou společně zaměřeny na dosažení vytýčeného cíle**. Cíl v tomto případě představuje obnovení či udržování určitého žádoucího reálného stavu, přičemž jsou zároveň zajišťovány procesy, prostřednictvím kterých je správa uskutečňována. Výše zmiňované aktivity musí být vykonávány v organizovaném rámci, u kterého je potřeba zajistit jeho regulaci fungování prostřednictvím příslušných prostředků.

Jako předmět vědeckého zkoumání je tato problematika datována ke konci období existence „policejního“ státu, jenž byl v Evropě dlouhá staletí převládajícím typem státu a který byl během 19. století zcela nahrazen státem liberálně právním. V tomto období se vědeckému pohledu na problematiku veřejné správy říkalo „**správní nauka**“ a byla postupem času dále formována dle potřeb a požadavků. Zprvu se tato nauka nazývala také jako **správní politika** a její základ zosobňoval návod správní praxe, kterým se dotčené orgány měly řídit. V tomto období se jednalo o „politickou“ epochu správní nauky, kterou postupem času vystřídala etapa právní. Zde byla tato věda pojmána jako juristická disciplína. Předmětem této nauky se stalo hlavně **správní právo** a v obou obdobích se předmětem zkoumání stala **správní praxe**. Po druhé světové válce se v Evropě vědní obor začal přiklánět hlavně ke zkoumání předmětných stránek veřejné správy a existovala již jen úzká souvislost s vědou správního práva. V Československu byla pozornost studiu správy věnována až v 60. letech 20. století a představovalo vědní obor nazývaný „**společenská a státní výstavba**“. Koncem 60. let se již začala věda specializovat na zkoumání správně vědních aspektů správy a nesla název „**správní věda**“ a je považována za systémovou vědu. Z tohoto důvodu se metody užívané pro výzkum dělí na obecný i specifický ráz (Průcha, 1993).

Předmět zkoumání správní vědy tvoří organizace veřejné správy, její struktura, míra efektivnosti organizačních systémů, organizační principy a přístupy, realizovatelnost postupů a metody působení při samotném výkonu veřejné správy. Z toho vyplývá, že systém, struktura, metody a formy správních orgánů představují stěžejní a studované elementy vědy. Hlavní úkol správní vědy spočívá v průzkumech způsobů zdokonalování veřejné správy.

V úzkém vztahu se správní vědou je také **věda správního práva**, která se zabývá právními aspekty veřejné správy a zosobňuje typickou společenskou vědu zkoumající postavení i chování určitých subjektů a jejich společenské vztahy. Předmět zkoumání představuje normativní regulace všech dotčených aspektů vykonávajících veřejnou správu (právní normy, různorodé instituty, právní předpisy a jejich vnitřní struktura, ale i ucelený normativní systém). Jedná se opět o systémovou vědu, která řeší jak formu tak obsah správního práva jako právního odvětví a využívá také obou druhů metod (obecné a specifické).

Samotný výraz **veřejná správa** vznikl v dávné historii a jeho kořeny se vztahují k římskému právu, odkud pochází mnoho dalších ekvivalentů. Tento termín však paradoxně nemá svou vlastní ústavní či zákonodárnou definici. Neexistuje žádný právní předpis, jenž by se veřejnou správou zabýval souhrnně, přesto je tento výraz v hojně míře užíván a je předmětem zkoumání mnoha dalších vědních disciplín.

Základní institut správního práva tvoří právě **veřejná správa**. Je nutné však podotknout, že definice veřejné správy se vztahuje pouze k vytýčení veřejných cílů, kdežto obecná správa se zabývá také mimo to definováním a zkoumáním soukromých cílů. **Správu** v obecném slova smyslu lze chápat jako souhrnný pojem pro **činnost sledující záměrně vytýčený cíl nebo aktivity zabývající se trvalým účelem řídit tyto činnosti**.

Pavel Káňa (2004, s. 9) uvádí, že „**správa je cílevědomá společenská činnost, směřující k naplnění a dosažení cíle, který má charakter veřejný nebo soukromý. Obsah a charakter správy dnes určuje správní právní odpovědi. Rámec působení správy a rozsah její činnosti určuje správní řád. Realizace správy je uskutečňována pomocí účelových právních norem, které určují meze činnosti správy**“.

Správu lze tedy dělit na dva základní prvky a to **veřejnou správu** a **soukromou správu**. Stěžejní rozdíl těchto aspektů je ukotven zejména ve vytýčených cílech, prováděných úkonech, legislativě a v neposlední řadě i samotným postavením zainteresovaných subjektů.

Základním předmětem činnosti veřejné správy je výkon veřejného zájmu a také zajišťování, uskutečňování a samotné provádění veřejných záležitostí. Všechny tyto činnosti jsou vymezeny příslušnými zákony a prováděny jako povinnosti. Za primární úkol je považováno řízení společných úkolů, realizace a organizace veřejné služby. Za klienty veřejné správy jsou považovány anonymní objekty, pod jejichž jmény se uskutečňuje výběr a ten dále slouží ke splnění vytýčených cílů. Financování v této sféře probíhá prostřednictvím daní, jež platí občané a ty jsou dále poskytovány prostřednictvím státu nebo konkrétních obcí.

Soukromá správa provádí své úkony v soukromém zájmu a dotýká se pouze soukromých záležitostí. Veškerá rozhodování se řídí podle principů „co není zakázáno je dovoleno“ a dotýká se fyzických i právnických osob. Stěžejní úkol v této sféře představuje co nejefektivnější prodej zboží či poskytování služeb za účelem dosažení co největšího zisku. Klientelu zde tvoří subjekty, které si podnik sám vybírá a využívá je dle svých potřeb a požadavků. Finanční prostředky tvoří příjem, který organizace získává od svých klientů.

## 2.5 Definice veřejné správy

Miroslav Brůna ve svém díle definuje veřejnou správu jako: „**činnost** (vydávání správních aktů, spravování, služba, dozor apod.) **a jednak také jako souhrn institucí, které tuto činnost přímo či zprostředkovaně vykonávají.**“ V teorii se takovému chápání říká „**správa ve smyslu funkčním**“ (materiálním) a „**správa ve smyslu organizačním**“ (formálním) (2003, s. 3-4).

Výše zmiňované formální pojetí se zabývá především typem organizací, které jsou kompetentní k řešení určitých specifických úkolů. U materiálního vysvětlení správy je kladen důraz zejména na druh činnosti, která je vykonávána za pomoci příslušných orgánů, a tím zajišťuje řešení určitého problému.

Pozoruhodné je také definování veřejné správy v **pozitivním** smyslu, kdy je její zabezpečování prováděno prostřednictvím **veřejných úkolů**. Důraz je kladen na stanovení poměru působnosti mezi orgány, které budou pověřeny dané úkoly plnit, a tím vzniká důležitá výpověď o míře centralizace či decentralizace veřejné moci ve státě. Za základní problém je považován fakt, že objem a forma správních činností se mění v závislosti na úkolech, které jsou přisuzovány různým typům států, a v neposlední řadě také historickému kontextu. Veškeré pozitivní definice veřejné správy jsou buď velmi obecné, abstraktní, či na druhou stranu dílčí a popisné, a tudíž je snižena použitelnost v teorii i v praxi. O to více jsou nedocenitelné alespoň některé výsledky pozitivního vymezení veřejné správy. Od těchto pozitivních pokusů o vymezení veřejné správy se přímo odvíjí **negativní** forma vymezení: veřejná správa je souhrnem činností, které nelze kvalifikovat ani jako zákonodárné ani jako soudní (Hendrych, 2003).

Pavel Káňa uvádí, že „**veřejná správa je tedy správa lidské společnosti, která je zorganizovaná jako stát se státním zařízením**“ (2004, s. 11).

**Veřejnou správou se tedy rozumí správa:**

- území státu, kraje či obce,
- majetku, ke kterému má veřejnost vlastnická práva (jedná se o věci movité i nemovité),
- veřejných záležitostí (služby pro veřejnost, pro občany obce či kraje atd.),
- veřejných financí (veřejné rozpočty),
- užívání veřejných objektů a zařízení (přírodní zdroje či veřejné informace)“.

## **2.6 Vymezení činnosti veřejné správy**

Průcha uvádí, že veřejná správa je všeobecně považována za jasně účelově vymezený systém, který je vytvořen člověkem a ve kterém je kladen důraz zejména na sociální charakter a sociální poslání (1994, s. 169).

Avšak základním stavebním prvek pro realizování funkcí veřejné správy je, aby byly občanům či jiným subjektům v co nejpříjemnější podobě poskytovány požadované služby či informace. Jedná se tedy o zcela specifickou formu společenského zřízení a samotné **řízení** je prováděno naprosto zvláštním způsobem.

**Veřejná správa** vykonává svou činnost zejména pro „**veřejnost**“, zahrnuje proto v sobě velmi rozsáhlý okruh. Zajišťuje tedy svou činnost zejména pro jednotlivé občany, nestátní neziskové organizace, malé, střední i velké podniky. Každý z výše uvedených subjektů se může kdykoli setkat „tváří v tvář“ s organizacemi veřejné správy, a to jako jejich klient, subjekt zájmu nebo pracovní partner. (Caddy, J. Vitar, M., 2002).

Veřejná správa provádí svou činnost ve třech základních aspektech:

- **iniciativní činnost**, jež představuje přijetí právních aktů (zákonodárná iniciativa vlády),
- **organizační činnost**, jejíž předmětem je organizace veřejné moci (zde je zahrnuta soudní i zákonodárná moc),
- **kontrolní činnost**, pro kterou je charakteristická kontrola všech systémů, které se vztahují k vykonávání veřejné moci (zákonodárná i soudní moc).

Některé orgány veřejné správy mají ve stanovách uvedenou povinnost vydávat normativně právní akty. Tato činnost má sekundární povahu, protože zákonodárná pravomoc přísluší pouze zákonodárným orgánům.

Základním úkolem a také smyslem činnosti veřejné správy je poskytování **veřejných služeb občanům**. Výsledky této činnosti se dle Miroslava Brůny projevují v následujících odvětvích (2003, s. 5-6):

- síť škol, zdravotnická zařízení, ústavy sociální péče, veřejné knihovny, divadla, muzea, galerie,
- komunální služby – dodávka vody, odkanalizování, veřejné osvětlení, údržba a čištění komunikací, svoz a likvidace odpadu,
- telekomunikace a dopravní služby, správa financí,
- přímé výkony správních úřadů – povolování staveb, těžby, shromažďování, přiznávání důchodů a sociálních dávek, vydávání rodných listů, živnostenská oprávnění, udělování státního občanství,
- územní plánování, péče o urbanistický vzhled měst a obcí, správa vodních toků a půdního fondu,
- preventivní činnosti na úseku požární ochrany, civilní ochrany a obrany státu, veterinární a hygienické správy a životního prostředí,
- motivační i represivní činnost - sankce za přestupky a jiné správní delikty, exekuce, zákazy a příkazy na úseku ochrany veřejného pořádku,
- podzákonné právní předpisy,
- další činnosti – sjednávání veřejnoprávních smluv.



**Činností veřejné správy** se rozumí také (Peková, 2002):

- zjišťování správy věcí veřejných, tedy plnění rozhodnutí volených orgánů,
- zabezpečování specifických služeb pro občany,
- organizování dalších veřejných statků (školství, zdravotnictví, atd.),
- plnění funkcí zřizovatele mnoha vládních neziskových organizací,
- zabezpečení výkonu správního dozoru jako formy ochrany veřejného zájmu (stavební, celní nebo veterinární).

Logicky z prováděných činností vyplývá vymezení cílů, které má veřejná správa. Tyto cíle vznikají zejména prováděním specifickou zákonnou legislativou.

Z výše vymezených činností veřejné správy vyplývají **základní principy veřejné správy** (Hendrych, 2003):

- **důsledné dodržování právních předpisů, spolehlivost** a v neposlední řadě **předvídatelnost** – veškeré jednání, které se ve veřejné správě uskuteční, musí být podpořeno platnými a specifikovanými právními předpisy. Je povinností každého pracovníka veřejné správy posuzovat všechny předměty jednání nestranným způsobem a také využívat svou profesní nezávislost;
- **otevřenost a transparentnost** – při jakémkoli provedeném úkonu musí být zajištěna možnost kontroly a příslušný pracovník má povinnost zdůvodnit svou formu rozhodnutí. Základní informace musí být zveřejňovány a tím umožnit jakékoli zainteresované straně přístup ke konkrétním informacím, pokud má právo je znát;
- **odpovědnost** – všechny orgány veřejné správy se musí zodpovídat za svou činnost svému hierarchicky nadřízenému orgánu a také veřejnosti. Je povinností strpět veškeré formy dohledu, které ukládá právní legislativa;
- **účinnost** – je povinností dodržovat efektivní poměr mezi použitými zdroji a výsledky, které byly dosaženy při úspěšnosti v řešení specifického problému a dosažení vytýčeného cíle. Podstatnou roli hraje zejména vnější efektivnost, tedy působení veřejné správy směrem do nitra společnosti (plnění společenského úkolu veřejné správy);

- dodržování zásady **rovnosti, nestrannosti a ochrany před zneužitím** – konkrétní zákony nebo nařízení by měly být navrhovány a uplatňovány takovým způsobem, aby dodržovaly neutralitu obecně platných právních norem. Nesmí dojít k jejich zneužití a musí být zamezeno jejich nespravedlivému využívání vůči určitým konkrétním fyzickým či právnickým osobám.

Stěžejní **funkci** veřejné správy tvoří využívání požadavků a potřeb jejího vlastního fungování. V důsledku rozmanitosti poslání správy je nejjednodušší rozdělení funkcí veřejné správy na obecné a dílčí. **Obecné** funkce se dotýkají veřejné správy jako celku, na druhou stranu **dílčí** funkce jsou od těchto obecných odvozeny, a to zejména od vztahů k příslušným úsekům nebo stupňům veřejné správy (Skulová, 1998).

Z hlediska funkcí se veřejná správa dělí také na (Hendrych, 2003):

- **funkce programová** – jedná se o disponibilitu s informacemi, které se týkají veřejné správy, které však mohou působit na zaměření programů studia veřejné správy (formulace okruhu základních problémů, jejich rozebírání, nalézání řešení a dodávání doporučení ke konkrétním opatřením);
- **funkce koordinační** – koordinace studia veřejné správy;
- **funkce aplikační** – veškeré poznatky jsou integrovány do jiných vědních oborů a organicky se aplikují na veřejnou správu. V největší míře se aplikace dotýkají modernizace a zvyšování výkonnosti a kvalifikace;
- **funkce poznávací** – vytváření vědeckých poznatků, metod a vlastního pojmového aparátu.

Veškerá prováděná činnost veřejné správy musí být důsledně prověřována a kontrolována, a to většinou volenými orgány. Tím je tedy myšleno zejména parlamentem - jako mocí zákonodárnou, vládou - jako mocí výkonnou a soudy - mocí soudní. Další orgány oprávněné provádět kontroly činností jsou na hierarchicky nižší úrovni. V neposlední řadě smí tuto kontrolu provádět i příslušní občané, kteří jsou zde posuzováni jako zástupci poptávky po veřejných statcích nebo „kontrolóři“ z pohledu občanské kontroly.

## 2.7 Členění veřejné správy

V českém systému veřejné správy je nejznámější rozdělení veřejné správy na dvě základní oblasti, a to **státní správa** a **samospráva**. Pojem **státní správa** je druh **činnosti státu, který je realizovaný především státními orgány a orgány, na které stát výkon státní správy přenesl**. Na jednotlivých úsecích výkonu státní správy působí tzv. ústřední orgány státní správy, a to jednak ministerstva, v jejichž čele stojí člen vlády, a další ústřední orgány státní správy. Nejnižším stupněm státní správy je obec. Ve státní správě platí vztahy podřízenosti a nadřízenosti – hierarchické uspořádání (Zákon č. 1/1993 Sb.).

Svou povahou lze státní správu definovat také jako **centralizaci veřejné správy**, tudíž ji tvoří samotný základ a je neoddělitelnou součástí jádra veřejné správy. Její povaha je řízena samotnou podstatou, posláním a v neposlední řadě i postavením státu a nesmí být opomíjena také realizace státní moci. Jedná se o specifickou organizující a mocensko-ochrannou činnost státu.

**Samospráva** je definována jako **forma veřejné správy spočívající ve správě územně či jinak organizovaného společenství lidí, které si své záležitosti řeší samostatně a činí rozhodnutí přímo nebo prostřednictvím volených orgánů** (Hendrych, 2001). Jedná se tedy o součást veřejné správy a její hlavní úkol představuje provádění výkonné moci státu, avšak jinými veřejnoprávními subjekty než státem. Její součástí jsou orgány se všeobecnou působností, a také se specializovanou působností. Samosprávu provádí veřejnoprávní korporace, kterým stát převádí část veřejné správy. Tyto úkony představují velmi důležitý projev decentralizace veřejné správy a zahrnuje v sobě výkonné působení i ovlivňování společenského života orgány a prostředky nestátního charakteru. Samospráva v sobě zahrnuje tu část veřejné správy, která je tvořena zákony a příslušně vymezenými orgány.

Základní rozdíl obou forem veřejné správy tkví zejména v metodách a formách svého působení na konkrétní objekty zájmu.

Samospráva se dále dělena na **zájmovou a územní**. Do zájmové samosprávy lze zahrnout zejména různorodé komory, které se sdružují dle určitého zájmového okruhu. Jedná se např. o komoru lékařskou, filmovou, architektů, hospodářskou, advokátní, lékárnickou, stomatologickou, auditorů, účetních či notářskou atd.. Územní samosprávu popisuje zákon č. 1/1993 Sb., „**Ústava České republiky**“ jako **„správu věcí veřejných na místní úrovni. Územní samosprávu v ČR vykonávají obce, kraje a hlavní město Praha, která je současně obcí i krajem. Územní samospráva je veřejnou správou uskutečňovanou jinými subjekty (obcemi a kraji) než je stát.“** Je pro ni také typické, že představuje zastupování zájmů občanů, kteří jsou součástí určitého území, které je rozlohou menší než je samotné území státu.

Základní funkci samosprávy tvoří **samostatná působnost**, což znamená **„souhrn úkolů náležících do samosprávy a konaných v zájmu územních samospráv a jejich občanů“**. Do samostatné působnosti patří rovněž péče obce o vytvoření podmínek pro rozvoj sociální péče a pro uspokojení potřeb svých občanů. Jde především o uspokojení potřeby bydlení, ochrany a rozvoje zdraví, dopravy a spojů, potřeby informací, výchovy a vzdělání, celkového kulturního rozvoje a ochrany veřejného pořádku (Zákon č. 128/2000 Sb.).

Další podstatnou roli hraje ve veřejné správě **přenesená působnost**. Jedná se **„o provádění úkolů, jejichž zajištění je povinností státu, ale prostřednictvím zákonů byly tyto úkoly převedeny na obce, kraje či hlavní město Prahu“**. Jednotlivé orgány se od sebe liší rozsahem výkonu státní správy v přenesené působnosti. Dle tohoto kritéria je provádí základní rozdělení obcí, a to na obce **s rozšířenou působností** (tzv. trojkové, obce III. stupně), obce **s pověřeným obecním úřadem** (tzv. dvojkové, obce II. stupně) a obce se **základním rozsahem přenesené působnosti** (tzv. jedničkové, obce I. stupně). (Zákon č. 128/2000 Sb.).

Jitka Peková ve svém díle Veřejná správa a finance veřejného sektoru uvádí, že „tato podoba veřejné správy se vyznačuje zejména decentralizací veškerých kompetencí od státní správy a znamená poskytování veřejných statků, které mohou nést povahu národních statků (2002, s. 73).

Veřejnou správu lze dělit také z hlediska **právní formy**. Jedná se o základní rozdíl, kdy se užívá veřejné právo jako zásada nerovnosti postavení účastníků právních vztahů a kdy jsou právní vztahy rovnocenné. Z tohoto pohledu je tedy veřejná správa dělena na správu vrchnostenskou (výsostnou) a na fiskální (Hendrych, 2003).

**Vrchnostenská správa** je prováděna prostřednictvím veřejného práva. Jedná se zejména o záležitosti charakteru správního, finančního, sociálního či životního prostředí. V evropském kontinentálním právu je popsáno její provádění prostřednictvím právních předpisů, správních aktů a donucovacích opatření.

**Fiskální správa** se zabývá zejména problematikou týkající se finančního a státního majetku. Správa je uplatňována ve formách soukromého práva a stát vstupuje do právních vztahů s jinými právními subjekty jako rovnocenný partner, i když mohou nastat specifické odchylky, které mohou být způsobeny veřejným zájmem ve prospěch státu nebo jiného subjektu veřejného práva.

Veřejnou správu lze členit také na zcela specifický druh správy, tedy na **pečovatelskou správu a veřejnou službu** (službu veřejnosti), která je posuzována z hlediska plnění sociálních funkcí státu. Zvláštnost spočívá zejména v tom, že ve své činnosti se může řídit jak právem veřejným, tak soukromým.

**Působnost** veřejné správy představuje určující prvek v rozhodování, které orgány mají právo vykonávat příslušné záležitosti. Působnost se člení na:

- **věcná působnost** - dle předmětu záležitosti se určuje, který orgán má právo jednat v příslušné věci;
- **místní působnost** - území, na němž má daný orgán právo vykonávat pravomoc;
- **časová působnost** - do určitého časového období přísluší činnost jednomu orgánu, po uplynutí časové lhůty je celá věc postoupena hierarchicky vyššímu orgánu;
- **osobní působnost** - ve výjimečných případech bývá tato působnost připsána určité osobě, která vykonává příslušnou funkci.

Příslušnost veřejné správy znamená určení pravomocí a působnost příslušného orgánu veřejné správy v konkrétně zadané záležitosti.

Na veřejnou správu lze pohlížet z pohledu organizace ze tří základních aspektů, a to funkčního, organizačního a personálního rozdělení, kterými se budu zabývat v dalších kapitolách, týkajících se informačního managementu.

## 2.8 Úkoly veřejné správy

Vymezení úkolů pro veřejnou správu představuje velmi náročnou agendu. V České republice jsou za stěžejní témata, dotýkající se tohoto vymezení považovány pohledy politické a ekonomické. Z důvodu provedení reformy veřejné správy mnohé minulé vytýčené úkoly začaly být zcela nevyhovující a nebo ztratily svůj smysl, jiné mohly být omezeny rozsahem či decentralizací na nižší úrovně výkonu správy.

**Úkoly veřejné správy** definuje Hendrych jako „záležitosti, které jsou středem pozornosti celého státního společenství nebo jeho relevantních částí (regionu, města, vysoké školy apod.) odpovídají a jsou spojeny s dlouhodobými cíly, o nichž ve společenství bylo dosaženo shody, že jde o cíle sledující veřejné zájmy, a proto byly politicky deklarovány jako veřejné úkoly a takto vymezeny, včetně jejich pořadí významnosti a posloupnosti plnění“ (2003, s. 57).

Za podstatné kritérium hodnocení činnosti veřejné správy je přirozeně **míra splnění vytýčených úkolů**. Veškeré úkoly mají přímou spojitost s cíli, tedy povinnost sledovat veřejné zájmy. Z politického úhlu pohledu jsou tedy posuzovány jako veřejné úkoly, při jejichž plnění se zohledňuje pořadí plnění. Úkoly se dělí na dva základní aspekty, a to dle **obsahu** a dle **formy**.

Úkoly, které spadají pod výkon veřejné správy se dělí podle správního práva na **nařizovací** a **pečovatelské**.

Z hlediska **obsahu** se úkoly mohou dělit podle toho, kterou část veřejné správy zabezpečují. Základní oblasti jsou tedy:

- správně politické,
- hospodářské,
- sociální,
- kulturní.

Z hlediska obsahu se posuzování úkolů úzce dotýká těch oblastí, ve kterých jsou zabezpečeny. Stěžejní oblasti tvoří správně politická, hospodářská, sociální a kulturní. Není brán v potaz komplexní výčet ve všech oblastech a spojení se všemi činnostmi veřejné správy. Jde jen o malou část příbuzných či podobných oblastí, jež jsou označovány za správní obvody nebo-li resorty.

Rozdělení úkolů dle **formy** může mít mnoho dalších možností dělení. Např. dle činnosti veřejné správy se mohou dělit **podle vyjádření výsledku určitého správního procesu**. Jiným způsobem posuzování úkolů může být rozdělení z hlediska **správní činnosti jako různých rozhodovacích procesů**, při nichž je průběh individuálně upraven. Dělit se dá také dle **vztahů k druhu a kvalitě veřejného úkolu**, a dělení je prováděno prostřednictvím zákazů nebo příkazů, které jsou či nejsou vázány zákonnými prostředky.

Za nejsložitější operaci při definování úkolů veřejné správy je transformace do organizačních struktur. Tato procedura znamená k přidání obvyklých úkolů jejich vymezení a vyjádření, ale také určení konkrétního vydavatele, díky kterému se úkoly stávají určitými, proveditelnými a pro veřejnost známými. Jasně a stručné vymezení představuje obrovský význam, aby správně fungoval vzájemný vztah mezi vykonavateli veřejné správy a veřejností.

### 3 INFORMAČNÍ MANAGEMENT

Management představuje obsáhlou **problematiku řízení**. V současnosti se z něj stává specializovaná činnost, jejíž absence je v jakémkoli podniku naprosto nepřestavitelná. Nutnost řízení je požadovaná nejen v podnikatelské sféře, ale také ve veřejné správě, armádě, na univerzitách či v kultuře a umění.

#### 3.1 Vymezení pojmu management

Původ slova „**management**“ pochází z francouzského výrazu „management“, jež svůj kořen nachází v latinském pojmu „manus“ – ruka, z něhož je odvozen prazákladní význam – ruční ovládání koní. Dnes, v sobě zahrnuje zejména význam **umění řízení**, tedy působení na určitou soustavu (například společnost) a ovládání její činnosti (wikipedie).

Pouhé jedno jediné století existence managementu pojaté jako vědy o řízení bylo podnětem pro vznik velkého počtu specifických definic samotné vědy o řízení. Mnoho z nich zní protichůdně zejména z důvodu, že byly vytvořeny pro určitý jeden jediný směr. Tudíž neexistuje jednotný a komplexní soubor návodů a rad, jak správně pojem management používat v organizaci.

Obecně se dá management definovat jako určitý proces tvorby prostředí pro práci s prostředky, v němž je zpracováván pohled jak na jednotlivce, tak i na skupiny, a to za účelem dosažení předem vytýčených stavů. V této obecné rovině se dá také říci, že management může být brán i jako proces plánování, organizování, vedení a kontrolování činností, jež jsou zaměřeny na dosažení vytýčených cílů.

Pojem **management** je možné chápat zejména těmito třemi definicemi (Business bez hranic):

- **Soubor názorů, zkušeností, doporučení, přístupů a metod, které vedoucí pracovníci (manageri) užívají ke zvládnutí specifických činností (manažerských funkcí), jež jsou nezbytné k dosažení podnikových záměrů;**
- **činnosti mobilizující lidské i věcné činitele při respektování norem, nákladů, kvality a lhůt k uskutečnění určité akce či projektu;**
- **umění dosáhnout toho, aby lidé udělali to, co je potřeba.**



### 3.1.1 Standardy managementu

**Standardy** používané pro definování managementu lze rozdělit do tří základních skupin, které kladou důraz zejména na (Vodáček,1996):

- **proces vedení lidí** – management lze považovat za obor, který se zabývá využíváním organizace k plnění cílů prostřednictvím „rukou a hlav druhých“,
- **specifické funkce, jež jsou vykonávány vedoucími pracovníky** – důraz je kladen zejména na rozhodování, organizaci, plánování, kontrolu, vedení lidí a v neposlední řadě i motivování vedoucích pracovníků pro dosažení určitého vytýčeného stavu,
- **předmět studia a jeho vlastní účel** – základ je tvořen analýzami využívání lidských, materiálních a finančních zdrojů.

Z obecného hlediska se management dělí na dvě základní skupiny, a to na **základy managementu**, zde patří výklad základních manažerských funkcí, a **specifické manažerské postupy**, kam spadají veškerá moderní rozdělení managementu (např. strategický management, změny v řízení, operační a produkční management, proces kvality, atd.).

**Procesy řízení** lze, rovněž na obecné rovině, dělit na tři základní **stupeň** (wikipedie):

- **nejnižší stupeň** – management prvního stupně se zabývá řešením vztahů přímo mezi zaměstnanci. Manažeři pouze dohlíží na řádné plnění práce (mistři v dílnách), a za nutnost je považována jejich nejvyšší disponibilita odborných znalostí v oboru;
- **střední stupeň** – jedná se již o různorodé skupiny vedoucích pracovníků;
- **nejvyšší stupeň** – hlavním cílem je usměrňování řádného chodu veškerého systému řízení. Manažeři přebírají odpovědnost za vlastníky podniků a z tohoto vztahu vyplývá úzká spolupráce.

### 3.2 Management jako věda

Samostatný obor **manažerská věda** má svou dobu existence datovanou zhruba k 50. létům 20. století. Během tohoto krátkého časového úseku bylo prostřednictvím specialistů dosaženo mnoho velmi pozoruhodných výzkumů, poznatků a výsledků. **Základní myšlenkou manažerské vědy je poskytovat kvantitativní východiska pro rozhodování** (Donnelly, 2002).

Důraz je kladen na matematické modelování systémů, které byly zejména po druhé světové válce používány při řešení podnikatelských problematik. V průběhu samotné války byly tyto systémy využívány pro řešení vojenských úkolů. Velkým přínosem pak bylo jejich využívání pro nalézání vhodných strategií u ponorkových operací. Po skončení války se uplatnění manažerské vědy využívalo nejvíce při řízení velkých firem. Za průkopníky aplikování operačního výzkumu jsou považováni E. I. du Pont de Nemours & Co. a také H. J. Heinz Company.

Je velmi nesnadné určit hranice procesu této vědy, ale její charakteristické rysy lze vymezit následujícími prvky (Donnelly, 2002):

- **primární zaměření na rozhodování** – výsledek analýzy je nutné uplatnit přímo v manažerské činnosti;
- **spoléhání na kritéria ekonomické efektivity** – srovnávání možných řešení musí být podepřeno měřitelnými hodnotami, které jsou budoucím ukazatelem ekonomických důsledků rozhodnutí;
- **spoléhání na formální matematické modely** – modely popisují řešení daného problému a zprostředkovávají cesty k nalezení jejich řešení. Zvolené řešení bude optimální, pokud jakýkoli další řešitel uzná tuto variantu shodně za nejlépe vyhovující. Přičemž opakovatelnost je charakteristická i pro vědecký behavioristický přístup k managementu;
- **závislost na počítačích** – využití techniky je nutné zejména z důvodu složitosti matematických modelů, velkého množství zpracovávaných dat či používání náročných matematických operací.

### 3.3 Historie a vymezení managementu

Historie managementu je datována k počátku 20. století a procházel **čtyřmi základními etapami** vývoje:

- **počátek 20. století** – pozornost je zaměřena na **vědecké řízení** a provádění důkladných **kontrol** pracovních postupů ve firmách;
- **40. léta 20. století** – do popředí zájmu se dostává proces **plánování** a je zaměřen na sféru národního a podnikového hospodaření. Inovace se dotýkají pozice managerů, jež zastávají důležitější roli a propracovanější ráz;
- **70. léta 20. století** – snahy výrazněji zapojit zaměstnance **do procesů podnikového řízení**. Důsledkem bylo zvýšení vnitřní kooperace mezi zaměstnanci a manažery;
- **90. léta 20. století** – základní aspekt inovace spočívá v **modernizaci techniky a robotizaci**, jenž měli markantní vliv na zavádění nových a více propracovaných systémů v řízení organizace.

Velmi často se průkopníci jednotlivých etap vrací do myšlenek, které byly použity v minulosti, avšak jsou přepracovány do zcela nové koncepce s novou kvalitou, dle potřeby dané doby, ve které se směr vyvíjí.

V 70. a 80. letech 20. století byly odborníky zmapovány hlavní kritické a vzájemně propojené vlivy managementu na tehdejší dobu (Vodáček, 1996):

- **Zaměření se na zákazníka** – zákazník začal představovat rozhodující prvek pro rozvoj ekonomie. Pozornost byla zaměřena na individuální přání spotřebitele, jeho potřeby a zájmy.
- **Růst konkurence** – základní podmínkou pro úspěšné zvládnutí v konkurenci se stalo správné poskytování výhod odběratelům a současně vysoká úroveň prodávaného zboží či poskytovaných služeb.
- **Diskontinuita v ekonomickém vývoji** – jde o snahu zvládnout nové situace, vytvořené v důsledku rozvoje podmínek na trhu. Důsledkem tohoto aspektu bylo pružné chování a přizpůsobení se kontinuálním nejistotám a zvýšeným rizikům.
- **Integrační procesy a vznik nového politicko-hospodářského seskupení** – sladěnost cílů a podmínek v ekonomickém rozvoji trhu, které má velmi pozitivní vliv zejména na velké a nadnárodní firmy.

Jako důsledek výše zmiňovaných vlivů bylo vypracováno osm základních doporučení, které se staly „biblí“ manažerů v tehdejší době (Peters, 2001):

- **Aktivní jednání** – rozvoj podnikatelského myšlení a jednání manažerů.
- **Přiblížení se k zákazníkovi** – „být v obraze“, co zákazníci chce a potřebuje. Jeho role je pro úspěch v podnikání na prvním místě.
- **Rozvoj autonomní podnikavosti** – dobrým pracovníkům ponechávat určitou samostatnost, zodpovědnost a také pravomoce.
- **Zvýšení produktivity prostřednictvím lidí** – zaměstnance zapojit do procesu podnikání a ztotožnit je s posláním podniku.
- **Podpora hodnotového systému firmy** – motivace, dobré pracovní vztahy a oceňování zaměstnanců.
- **Rozvoj znalostí, které jsou firmou ověřeny** – do nových oblastí podnikání se angažovat pouze prostřednictvím dobře promyšlených a ověřených kroků.
- **Jednoduchá organizační forma** – použití malých řídicích stupňů v podniku, avšak neopomíjet důležitost v oblasti profesionality a kvality.
- **Vhodná kombinace řízení „s přitaženou i volnou uzdou“** – sladění centralizovaného a decentralizovaného řízení podniku.

V 80. letech 20. století byla **informatizace společnosti** příčinou vzniku nových trendů. Vznikla potřeba strategických zdrojů, jejichž základ byl tvořen prostřednictvím údajů, informací, znalostí, tvůrčího myšlení a jednání. Začal se markantně zvyšovat důraz kladený na lidský faktor v managementu, který ovlivňoval vnitřní i vnější strukturu podniku. Hlavním nositelem inovačních změn se v tomto časovém horizontu stávají **informace**.

Velmi výraznou osobností této doby se stal **Thomas J. Peters**, který v roce 1985, spolu s **Nancy A. Justinovou** vydali monografii „**A passion for Excellence – The Leadership Difference**“ (**Vášeň pro dokonalost – Rozdílnost ve tvůrčím vedení**), v níž byl poprvé uveden výraz „**dokonalé podniky**“. Tyto názory však byly již po dvou letech značně přehodnoceny. Moderní pohled na problematiku podniků tvrdí, že „dokonalé firmy“ neexistují. Do popředí se dostávají neustálé změny (chaosy) v podnicích, které by neměly být brány jako handicap, ale naopak jako možnost zvládnutí prosperity a jako pozitivní jevy.

V hojné míře se užívá i nový výraz „**benchmarking**“, tedy „učit se od nejlepších“. Výkladový slovník vysvětluje tento pojem jako „**kontinuální systematický proces porovnávající výkonnost organizace, funkce nebo procesy s jejich nejlepšími výsledky dosaženými v praxi, s cílem nejen dosáhnout stejných výsledků (výkonnosti), ale překonat je**“. (Econect, 2007).

### 3.4 Přístupy, cíle a prostředí managementu

**Přístupy** současného managementu jsou klasifikovány do pěti základních skupin, a to (Vodáček, 1996):

- **Procesní přístupy** - vychází ze „správního řízení“, jehož zakladatelem je Henry Fayol. Základní stavební kámen je tvořen uspořádáním a harmonickým chápáním organizační jednotky. Je nutno brát v potaz jednotlivé činnosti vykonávané v podniku i jeho vlastní hierarchické členění. Toto pojetí se musí vztahovat na oba pohledy zkoumání podniku, a to z hlediska jednotlivých činností prováděných v organizaci, a také z pohledu hierarchického členění organizace. Vznikají nově vytvořená platná doporučení, která mají napomáhat bravurnímu zvládnutí základních manažerských funkcí. Další velmi podstatní představitelé tohoto přístupu jsou např. E. Dale, H. Koontz, H. Weihrich, C. O'Donnell, G. Dessler, A. Pearce, R. B. Robinson či R. C. Appleby.
- **Psychologicko-sociální přístupy** – zkoumají poznatky lidských vztahů v manažerských funkcích, a to výběr zaměstnanců, rozdělení pracovníků na pracovišti a také formy jejich vedení. Pro vedoucí pracovníky tyto cenné zkušenosti představují obrovskou pomoc při řízení lidských zdrojů, jejich motivaci, stimulaci, popřípadě rozvíjení samotných aktivit nebo iniciativ podřízených zaměstnanců. Rozvoj tohoto pohledu na management bývá připisován např. D. McGregorovi, A. Maslowi, R. Likertovi, F. Fiedlerovi, R. R. Blakeovi, J. Lorschovi, V. Vroomovi, L. Poterovi.

- **Systémové přístupy** - důraz je kladen na všeobecné pochopení jednotlivých manažerských procesů a jejich koordinaci v cílovém chování celku. Základ přístupu spočívá ve Fayolově myšlence, která se zabývá uměním harmonického řízení části celku. Největší kladný aspekt tohoto směru tvoří princip založený na analýze a syntéze objektů řízení či funkcí. Pracuje se systémem, který je tvořen množinou prvků a jejich vzájemnými vazbami. Ty jsou identifikovány vstupy do systémů, samotné prvky vnitřní i vnější vazby, které ovlivňují chování zkoumaného celku. Tento přístup je hojně využíván zejména při projektování manažerských informačních systémů. Za hlavní představitele této vlny lze považovat: Ch. Bernarda, H. Simona, J. Marce či E. Buffu.
- **Kvantitativní přístupy** – jsou postaveny na používání matematických modelů, formalizovaných metod a algoritmických postupů při řešení rozhodovacích úkolů. Nutnost a velkou pomoc představuje využívání výpočetní techniky a různorodých technologií. Důsledkem je přirozené zkvalitnění, zrychlení a také zhospodárnění manažerských funkcí. Tento přístup je svou myšlenkou velmi blízký k taylorovské racionalitě „vědeckého řízení“. Z řady podnětných autorů je možné uvést např.: P. M. Morse, W. W. Coopera, E. L. Arnoffa, T. L. Saatyho, H. M. Wagnera či S. Vajdu.
- **Empirické přístupy** – podstatu tvoří rozborů a zobecňování kladných i záporných poznatků z oblasti manažerské praxe. Jeho součástí je konfrontace přímých názorů a doporučení, kterým se hlavní představitelé tohoto směru nevyhýbají, ba právě naopak ji směle využívají k dalšímu rozvoji poznatků. Přístup je považován za nejkonkrétnější a nejvíce čerpá z praxe. Aktivně anticipuje změny v manažerské realitě a obrovskou výhodou je také bleskové reagování na změny dle potřeby, které si vyžaduje doba. Z široké řady představitelů jmenuji např. P. F. Druckera, A. Chandlera, Ch. Handyho, P. Kotlera nebo G. Pinchota.

**Cíle managementu** jsou děleny na dvě základní skupiny:

- **Podnikatelské** – základ tvoří pozitivní ekonomické operace, jež jsou prováděny za účelem dosažení zisku.
- **Neziskové** – jsou tvořeny záměry z oblasti sociální, kulturní, vzdělávací nebo zdravotní.

**Faktory** využívané pro dosažení cílů jsou rozlišovány na (Vodáček, 1996):

- **Vnitřní** - stěžejní prvky tvoří finanční zabezpečení, zaměstnanci, know-how a technické zabezpečení,
- **Vnější** – jedná se o faktory podnikání (zákazníci, konkurence, dodavatelé, vývoj vědecko-technického poznání, konkrétní situace vzniklé v regionu, problematika ekonomie a legislativy).

**Prostředí** managementu velmi ovlivňuje manažerskou výkonnost samotné činnosti. Přímé i nepřímé ovlivňování výkonu funkcí v podniku musí být respektováno do všech detailů a nesmí být opomíjeno.

**Vnější prostředí** organizace je tvořeno vlivy, které na ní působí z celého okolí (zákazníci, konkurence, dodavatelé, lidské zdroje). Je velmi nutné pracovat s těmito jevy a brát v potaz jejich technologické, ekonomické, politické, legislativní, kulturní, sociální i internacionální faktory.

**Vnitřní prostředí** se skládá z interních faktorů, jejichž působení opět zcela ovlivňuje prosperitu organizace. Pokud veškeré vnitřní složky nebudou v harmonickém vztahu, nelze zefektivnit činnosti nezbytně nutné pro zajištění chodu organizace. Obě skupiny velkou měrou ovlivňují samotné fungování a prosperitu firmy, jejich existence je však velmi nepředvídatelná a také neovlivnitelná. Pro správné fungování organizace je nezbytně nutné, aby manažer tyto vlivy správně označil, rozebral její podstatu a vzájemné vztahy, z těchto výsledků stanovil možný vliv na organizaci. Je logické, že nutná je také co největší eliminace negativního působení.

### **Přímé vlivy organizace představují:**

- **Zákazníci** – jsou tvořeny jednotlivci nebo celými společnostmi. Jejich členění je velmi rozmanité (pohlaví, věk, vzdělání atd.). Představuje jeden z nejvýznamnějších složek ovlivňujících organizaci. Firma se snaží identifikovat veškerá přání a potřeby prostřednictvím průzkumu trhu. Výzkum trhu je velmi často zaměřen na potenciální zákazníky a snaží se analyzovat demografické změny a identifikovat právě potenciální zákazníky.
- **Konkurence** – jedná se o firmy či organizace, s nimiž je soupeřeno o zákazníky či zdroje. Konzistentní konkurenci představují organizace, které podnikají ve stejném či obdobném oboru. Nekonzistentní firmy mají zcela jinou hlavní náplň své činnosti, avšak představují také konkurenci. Informace pro zmapování konkurence jsou získávány prostřednictvím analýz konkurence a dalším zpracováním vznikají konkurenční strategie - taktiky, které odhalují silné a nebo naopak slabé stránky firmy.
- **Dodavatelé** – představují zdroje, jejichž prostřednictvím přispívají k uspokojování potřeb zákazníků. Produkty dodavatelů znamenají pro firmu jejich vstupy, díky kterým je ovlivněna produkce. V minulosti se snaha o eliminaci špatných dodávek řešila zejména objednáváním potřebného zboží či služeb od více dodavatelů. V současné době neustále narůstá procento společností, které se zaměřují pouze na výhradní zdroje a spoléhají se jen na jednoho dodavatele.
- **Lidské zdroje** – souvisí s činnostmi pro získávání potřebných pracovníků. Ty představují nejvzácnější interní zdroj a životadárnou sílu firmy.



**Nepřímé vlivy organizace** jsou tvořeny:

- **Technologie** – jejich využití posílí konkurenční postavení firmy vůči okolí. Nároky jsou kladeny zejména na činnosti samotných manažerů.
- **Ekonomika** – posuzují se dle míry inflace, domácího produktu, nezaměstnanosti, směnného kurzu, obchodního deficitu či velikost státního rozpočtu. Je nezbytně nutné neustále sledovat a analyzovat vývoj ekonomických ukazatelů. Makroekonomické vlivy představují mnoho příležitostí, ale i problémů pro samotné manažery firem. Trvalý hospodářský růst znamená pro mnoho organizací přínos v podobě narůstající poptávky a lepší dostupnosti investic pro její rozšiřování. Je nezbytně nutné neustále sledovat a analyzovat vývoj ekonomických ukazatelů, snižovat hrozby a využívat příležitosti.
- **Politika a legislativa** – vývoj firem je ovlivněn veškerou dokumentací, která je zahrnuta v tomto hledisku. Dotýká se problematiky mezd, daní, povinností a práv nejen zaměstnanců, ale i zaměstnavatelů a zaručuje také ochranu spotřebitelů. Těmito faktory je zajištěna také ochrana a bezpečnost lidských faktorů a v neposlední řadě i životního prostředí.
- **Kulturní a sociální vlivy** – dopad se dotýká chování firem a mění požadavky a potřeby zákazníků. Je tedy pro prosperitu organizací velmi důležité sledovat tyto trendy, které ovlivňují zejména jejich výkonnost.
- **Mezinárodní vlivy** – jsou velmi podstatné pro firmy, jež obchodují se zahraničními podniky. Jedná se o druh zcela jiného podnikání s novými požadavky na splnění podmínek, které se v tuzemsku mnohdy nemusí vůbec řešit. Zákazníci v zahraničí mohou mít zcela jiné potřeby a požadavky, z čehož vyplývá nutnost přepracování dosavadních strategií i taktik.

### 3.5 Současnost a trendy managementu

90. léta 20. století představovala, v oblasti managementu, nutnost zvládnout nové situace zapříčiněné zejména prudkým rozvojem a užíváním moderních **informačních technik a technologií**. V této době vznikala řada prognóz, jejichž základ tvořily dvě americké monografie (Virtuální akademie, 2008):

- **Projekt výzkumného centra v Ashridge** – součástí tohoto projektu je dílo datováno k roku 1988 „Management for the Future“, jehož autory jsou Kevin Barnham, Jano Fraserová a Laura Heathová. Z těchto pramenů vychází shrnutí, která jsou zaměřena na čtyři základní části:
  - **Marketingová kultura** – zaměření zejména na kvalitu práce a úroveň nabízených produktů, flexibilitu v podnikatelském okolí, zákazníky a subdodavatele. Trend je tvořen internacionalizací firem, která zapříčiňuje zvýšení pozornosti věnované podnikatelským strategiím, plánovacím a organizačním systémům a v neposlední řadě také motivační činnosti a vedení lidí (leadership).
  - **„Manažeři pro budoucnost“** – pozornost je věnována manažerským pozicím, jejich rozvoji, schopnosti pružně reagovat na nečekané změny v ekonomických, sociálních i politických sférách. Důraz je kladen na kulturu a atraktivnost prostředí v podnicích. Velmi pozitivní vliv má modernizace prostředků komunikace i samotná informatizace.
  - **„Kvalifikační příprava manažerů“** – jedná se o vytýčení manažerských požadavků, které tvoří součást efektivně kvalifikační přípravy. Vzniká kontinuita v inovaci znalostí, schopností, dovedností a návyků. Odborným manažerům jsou doporučeny fragmentární, formalizované a účelové přístupy týkající se rozvoje a zvýšení kvalifikací.
  - **„Důsledky pro budoucí jednání“** – je zcela nutné brát v potaz nejisté podmínky, které budoucnost přináší a být na ně připraven.

- **Studie „The Management in the 1990s“ ze Sloan School of Management MIT** – je tvořena teoretickými i praktickými výsledky výzkumů odborníků, zabývajících se touto problematikou v letech 1984-1990. Veškerá logika a ráz díla je soustředěna na téma úkolů a rozvíjení dynamiky komponentů organizace i samotných vzájemných vztahů.

Hlavní důraz je kladen na **informační technologie**, jež tvoří základní prostředek pro efektivní a kvalitativně inovativní změny prováděné prostřednictvím manažerských činností. Konkurenční klima v řadě odvětví mění svou strukturu.

Firmám jsou poskytovány zcela nové strategické prostředky, které nutí firmy přehodnocovat jejich dosavadní poslání, realizování a formulování cílů. Informační technologie mění organizační i ostatní podnikové struktury. Nové transformační prostředky ve firmách zajišťují růst produktivity práce a rozvoj úspěchu v globálním konkurenčním prostředí.

V posledních letech dochází v celosvětové ekonomice k mnoha vlivným změnám, které mají výrazný vliv na trendy v oblasti managementu. Nastává vyrovnání mezi nabídkou a poptávkou. Markantně roste konkurenční prostředí. Důsledkem těchto inovací je vznik tří základních center konkurence, a to dálnovýchodní, americké a evropské.

Dle nejnovějších výzkumů se do popředí dostává také forma, kterou je zákazník osloven a vybízen ke koupi výrobků či využití nabídky služeb. Konečnému uživateli je věnována velká část pozornosti a samotné přístupy k němu jsou propracovány do nejmenšího detailu příslušnými odborníky. Mnoho firem vzniklo jen z toho důvodu, aby řádně monitorovaly veškeré potřeby a přání zákazníků. Díky těmto faktorům je třeba nastolit rovnováhu ve dvou hlavních odvětvích, a to zejména **v normativních přístupech**, týkající se řízení podniku a také **v tvůrčích přístupech**. Je logické, že normativní přístupy vnáší do celého řízení nezbytný řád, avšak jeho přehnaná aplikace může snižovat kladné aspekty jejich vzniku. Naopak ve vztahu k tvořivosti se využívají **reaktivní přístupy**, jež jsou tvořeny okamžitými reakcemi na vzniklé situace a **inovativní přístupy**, které vycházejí zejména ze zajištění inovace v prostředí firmy a které se odráží ve všech sférách podniku (přístup k odborným informacím, týmová práce, samotný proces řízení, atd.).

Dle nejmodernějších prognóz budou organizace zaměstnávat čím dál méně zaměstnanců a z tohoto důvodu se budou zmenšovat velikosti podniků. Oslabení dlouhodobé pracovní prosperity bude zcela nepochybně negativním způsobem ovlivňovat také věrnost k podnikům u vrcholových, ale i středních a provozních manažerů. Důsledek bude zahrnovat změny v organizačních strukturách a povede ke zmenšování počtu řídicích výkonných stupňů. V neposlední řadě budou ovlivněny také charaktery plánování, organizování, vedení a kontrolování liniových manažerů, a to zejména na středním a provozním stupni řízení. Organizace budou ve větším měřítku neustále vyhledávat manažery, kteří zaujmají role koordinátorů, koučů, případně rádců.

### 3.6 Významné osobnosti managementu

Za velmi výraznou osobnost, která se velkou měrou podílela na vývoji moderního managementu 90. let je považován **Peter Ferdinand Drucker**. Své základní myšlenky shrnul do 22 statí, jež jsou datovány k průběhu let 1986-1991. Ve svém díle „Cestou k zítřku : management 21. století“, vydaném v roce 1993, vytýčil základní rozvojové trendy:

- V ekonomických sférách se velmi důležitým prvkem stávají reciprocity vazeb. Ty se však rozvíjí spíše ve vztahu mezi jednotlivými obchodními bloky.
- Zapojení podniků do světové ekonomiky je jedna z možností, jak ještě více zdokonalovat strategická partnerství a aliance.
- Do popředí se dostávají organizace založené na informacích. Na výrobně-hospodářské firmy není již kladen takový důraz. Díky mobilitě pracovních sil se razí nové heslo „lidé chodí za prací, nikoli práce za lidmi“.
- Upouští se od snahy jen velmi rychle zbohatnout. Začíná se vyvíjet filozofie, která pracuje s privatizací podniků. Vedení firem se musí zasloužit o přímou úměru mezi dlouhodobými hledisky rozvoje podniků a krátkodobou ziskovostí. V potaz musí být brána sociálně-ekonomická odpovědnost firem ke svým pracovním kolektivům.

- Je považováno za nezbytně nutné přecházet z pouze jednostranného zaměření na řešení lokálních domácích problémů k rozsáhlému řešení sociálně-ekonomických mezinárodních diskontinuit. Začíná se přecházet k tržnímu fungování ekonomie, což ve značné míře modifikuje veškeré existující vztahy.

Dalším důležitým pilířem pro rozvoj moderního managementu se stalo zavedení pojmu „**učící se organizace**“. Výklad tohoto pojmu představuje komplexní model rozvoje lidských zdrojů, v němž se všichni pracovníci průběžně učí z každodenních zkušeností. Podstatu problematiky tvoří systém participativního řízení, tedy řízení, na kterém se podílejí všichni zaměstnanci.

Tento přístup kladně působí na aktivní vztah pracovníka k samotnému sebevzdělávání, a také na funkci podniku. V malých a středních firmách lze integraci řízení a vzdělávání zajistit pouze ve spolupráci s externími vzdělávacími odborníky. Model učící se organizace v sobě zahrnuje čtyři základní jevy a to:

- **politiku** (zásady a postupy),
- **procesy** (operace, činnosti, fungování),
- **inovace** (myšlenky, nápady, představy, plány),
- **akce** (činnost, výroba, služby).

Do této problematiky se nejvíce angažoval americký vědec v oboru managementu a spisovatel **Peter Michael Senge**. Jeho stěžejní dílo „**Pátá Disciplína**“ se stalo ihned bestsellerem a je bez nadsázky zařazeno mezi již klasická díla světové manažerské literatury. Autor zde uvádí, že jedinou konkurenční výhodou, která se v organizaci objevuje, je schopnost učit se rychleji, než „protistrana“. V jeho díle je právě zobrazen postup pro toto učení a návod, jak se lze zbavit možných vzniklých poruch. Osvojení této nové strategie zaručuje uvolnění týmového úsilí, rozvoj zcela nového myšlení a v neposlední řadě dosažení předem určených výsledků.

Pokud si chtějí podniky zachovat svou životaschopnost, jsou nuceny přizpůsobit se novým trendům, které se týkají nejen hlavní činnosti, ale i těch, jež jsou vytvořeny okolními vlivy (ekologická, společenská či institucionální krize). Je tedy velmi žádoucí změnit dosavadní pohled na procesy učení a vzájemnou interakci, která se promítne do všech sfér činností, a zaměřit se na systémové učení.

Inovace učící se organizace je přínosem zejména pro **5** vzájemně integrovaně propojených **faktorů** („komponent Technologies“) (Senge, 2007):

- **systemové myšlení** („Systeme Thingikng“);
- **osobní dokonalost** („Personál Mastery“);
- **myšlenkové modely** („Mental Models“);
- **vytváření sdílené vize** („Building Shared Vision“);
- **skupinové učení** („Team Learning“).

Právě první systemové myšlení představuje pro Sengeho již výše zmíněnou pátou disciplínu, kterou autor sám učinil integračním rámcem učících se organizací.

Obrovský vliv na nový postoj k managementu měl zcela neoddiskutovatelně také již výše zmíněný **Thomas J. Peters**, který v roce 1992 v New Yorku vydal své dílo pod názvem „Liberation Management – Necessary Disorgaization for the Nanosecond Nineties“ (Osvobozující management – Nutná dezorganizace pro nanosekundová devadesátá léta). Autor ve svém díle poukazuje na zcela novou inovační vlnu změn, které vznikají v managementu díky informační revoluci. Peters radikálně mění své dosavadní názory, které uváděl v dřívějších pracích.

Naprosto nezbytnou nutností v managementu je přeměna podniků 90. let na „**organizace založené na mozcích**“. Základ tvoří trend, který využívá mozkovou kapacitu v podnikání, to by se mělo dotýkat zhodnocování informací týkajících se výrobních procesů nebo poskytování služeb, jenž musí být „ušity na míru“ požadavkům zákazníků. Nejhodnotnější podnikový majetek představují podnikatelsky důležité informace. Je třeba brát v potaz také důležitost role jejich nositelů.

Leo Vodáček uvádí, že za stěžejní problém v řízení organizace je považován fakt, že architektura organizační struktury využívá „**málo hierarchické, podnikatelsky značně autonomní organizační jednotky s rozvinutými a samostatně koordinovanými síťovými horizontálními vazbami vzájemné informační výměny a zdrojové kooperace, s vertikální integrací koncentrovanou jen na klíčové celopodnikové strategické, rozvojové a podnikatelské úkoly, s velmi hubenými řídicími štáby**“ (1996, s. 204).

V roce 1993 byl vydán další naprostý bestseller, který klad důraz na problematiku nových předpokladů pro úspěšnost podniků. Autoři Michael Hamer a James Champy zavedli nový podnikový pojem „reengineering“. Tento pojem znamená: **„zavádění radikálních organizačních změn a proměn v podniku. Jedná se o stimulátor zásadního zlepšení procesů podnikání , způsobů myšlení a chování pracovníků“** (ABZ slovník cizích slov, 2005-2006).

Sami autoři definují tento pojem ve svém díle jako: **„zásadní přehodnocení a radikální přeměnu (redesign) podnikových procesů tak, aby mohlo být dosaženo dramatického zdokonalení z hlediska kritických měřítek výkonnosti, jako jsou náklady, kvalita, služby a rychlost“** (Hamer, Champy, s. 32).

Aby mohl být tento trend správně použit, je naprosto nezbytné překonat respektování principů klasického dělení práce a nastolit celistvý proces integrovaného manažerského myšlení a konání. Za velmi neperspektivní je považováno potlačování inovací, které nabízí řešení řídicích úloh prostřednictvím počítačové techniky, které jsou k dispozici. Výraz reengineering se velmi rychle uchytíl a jeho šíření a renovace se neustále rozvíjí. V moderním managementu tento výraz obdržel mnoho dalších ekvivalencí, např. softwarový či reengineeringový informační systém.

### **3.7 Informační strategie organizace**

Význam managementu je velmi stěžejní ve všech organizacích, které provádí jakákoli rozhodnutí a pracují s lidmi, aby splnily co nejlépe své předem určené cíle ke spokojenosti všech stran. Vzniká tedy komplex činností, jejichž prostřednictvím se provádí samotný management. Tyto činnosti se nazývají **informační strategie organizace** a jsou tvořeny zejména (Vymětal a spol, 2006):

- a) podnikatelskou strategií organizace,**
- b) informačním systémem,**
- c) informačními technologiemi,**
- d) informačním managementem.**

Informační strategie organizace zaujímá jednu z nejdůležitějších rolí ve snaze organizace stát se úspěšnou. Jejím prostřednictvím se určují základní směry práce s informacemi, aby mohly efektivně sloužit příslušným zaměstnancům k úspěšnému rozhodování a v co nejvyšší míře eliminovat veškerá rizika, která mohou nastat. Dle Vymětala (2006, s. 32) by měla obsahovat zejména:

- **specifikaci klíčových informací;**
  - pro hodnocení stavu trhu,
  - pro vyhodnocování trendů vývoje trhu,
  - o postavení organizace na trhu s ohledem na konkurenci,
  - pro vyhodnocení aktuálního interního stavu organizace (a dosavadního průběhu všech procesů v organizaci);
- **přehled standardů**, které chce organizace uplatňovat při budování informačního systému;
- **objem finančních prostředků a dalších zdrojů**, které organizace vyčlení na realizaci informační strategie;
- **program rozvoje informačního systému** ve střednědobém a dlouhodobém horizontu;
- **zásady pro vyhodnocování účinnosti informační strategie a informačního systému.**

### 3.7.1 Podnikatelská strategie

Podnikatelská strategie představuje nejnižší stupeň informační strategie a v organizaci jejím prostřednictvím nalzáme odpověď na otázku **PROČ** strategii očekáváme a zejména jaký má účel a jak pomůže zajistit její realizaci.

Jan Vymětal ve svém díle definuje podnikatelskou strategii jako „dlouhodobý rámec“, jež (2006, s. 34):

- sjednocuje ve společnosti její hlavní cíle, priority, dílčí kroky a úkoly do soudržného celku,
- přizpůsobuje zdroje společnosti měnícímu se prostředí, trhu a zejména zákazníkům,
- uspokojuje očekávání zainteresovaných skupin.



Strategie je rozdělována do 4 základních částí. Prvotní je **SWOT analýza**, která musí být pravidelně aktualizovaná, aby zobrazovala aktuální stav. Jejím prostřednictvím se hodnotí informace a jejich analýzou lze definovat slabé a silné stránky organizace. Nedílnou součástí představuje také hledání příčiny, proč je současný stav, ze kterého se vychází právě v tomto stavu, v jakém se nachází. Jedná se o multidimenzionální analýzu, je tedy propracována ze všech možných hledisek, která jsou přijatelná.

**Vize organizace** pojednává zejména o základních směrech, které se mají v organizaci rozvíjet. Je potřeba, aby veškeré cíle, které mají být splněny byly přesně a jasně definovány. Nejčastěji využívaný časový horizont je pět let a více.

Velmi důležitou roli hraje také **poslání organizace**, jejímž předmětem jsou informace o aktuálním, ale i perspektivním zaměření podniku. Zde se časový horizont pohybuje jak ve střednědobé, tak i dlouhodobé úrovni.

**Cíle organizace** jsou již konkrétně vytýčené vize a cíle, které si organizace vytýčila již na počátku své činnosti. Základ tedy tvoří vyčíslení parametrů, které se budou týkat cíle, priority, zdroje pro realizaci, strategického postupu, konečného termínu realizace a v neposlední řadě také odpovědné osoby, která ponese veškerá rizika za případné nedostatky či chyby. Je samozřejmé, že cíle nejsou vytýčeny jen pro organizaci jak ocelek, ale i pro jednotlivá odvětví, která podnik tvoří. Časový horizont bývá nejčastěji zpracován výhledově na období 2-3 let.

Management se z hlediska **IS/IT** rozděluje na čtyři základní úrovně, a to:

- **Vrcholový management – strategická úroveň řízení:** základ je tvořen podnikatelskou a informační strategií, vizí, posláním organizace a veškerých postupů pro dosažení vytýčených cílů. Zde jsou zahrnuty představenstva organizace, dozorčí rady, generální ředitelé, odborní ředitelé, vedoucí úseků a další pracovníci, jejichž pracovní náplně jsou konkrétně specifikovány v organizacích. Veškerá přijatá rozhodnutí jsou prováděna s dlouhodobým výhledem.
- **Střední management – taktická úroveň řízení:** základním faktorem je zajištění včasné, efektivní a kvalitní provádění žádoucích činností. Do této kategorie spadají vedoucí útvarů, odborů či oddělení. Přijatá rozhodnutí se pohybují ve střednědobých intervalech.

- **Operativní management – operativní úroveň řízení:** předmětem těchto činností jsou zejména práce s daty, know-how, sledování stavů ve skladech, normy, podklady pro taktické řízení. Do této kategorie jsou zahrnuti mistři, vedoucí menších pracovních skupin apod. Rozhodnutí mívají krátkodobý charakter.
- **Rutinní pracovníci – neřídí:** realizace rutinních výkonů. Z organizačního hlediska jsou do této skupiny zařazováni pracovníci, kteří nemají žádné podřízené a manuálně pracují s technikou.

### 3.7.2 Informační systém

Druhá část podnikatelské strategie je zaměřena na kladení otázek, **CO** bude přesně předmětem informační strategie a **CO** vlastně od ní budeme požadovat. Jedná se obecně o určité uspořádání jednotlivých vztahů mezi lidmi, potřebnými daty, informacemi a jejich zdroji spolu s příslušnými činnostmi, které jsou zpracovány do požadované formy.

Konečným cílem je určitý systém, který podává stručné a jasné informace o požadovaných otázkách. Pokud je vzniklý informační systém sestaven správně, představuje obrovské pozitivum pro informační prostředí i kulturu v celé organizaci.

Počátky a rozvoj moderního fenoménu „informační systém“ je datován zejména v průběhu 80. let 20. století. Systém by měl být již při svém vzniku tvořen zejména jako stěžejní informační zdroj a v neposlední řadě také jako prostředek pro veškeré činnosti prováděné na řídicí hladině. Velký důraz je kladen také na rozlišení přístupových údajů pro různé sféry a účely, se kterými může jednotlivci či organizace pracovat.

Je zcela neoddiskutovatelné, že základní stavební kámen všech informačních systémů představují informace. Tento elementární prvek dokumentů představuje alfu i omegu veškeré informovanosti dnešní doby a tvoří jednu z hlavních složek lidského bytí i žití. Potřeba správných informací je zahrnuta do individuálních potřeb každého člověka. Přesná definice výrazu informace není doposud vymezena, avšak lze zde zahrnout jakoukoli zprávu, která má za úkol něco sdělovat a může být nápomocna v rozhodovacím procesu.

Další zásluha, která je informacím připisována je odstraňování či snižování neznalostí a tudíž vyvolává změny či upřesnění určitého stavu. Informace a data, která tvoří samotný systém je potřeba vyhodnocovat dle cílů, pro než byl tento systém vytvořen. Je nutno vyeliminovat nepodstatné či zavádějící informace a snažit se vybírat pouze ty relevantní, jasné, stručné a účelové.

Vhodné zavedení informačního systému pozitivně ovlivňuje samotné informační prostředí i kulturu v celé organizaci. S tímto systémem musí být pracováno jako se základním informačním zdrojem a také nástrojem, který napomáhá v procesu rozhodování na všech řídicích úrovních. Celkový systém by měl být navržen v určitých vrstvách, které ačkoli mohou pracovat naprosto individuálně, tvoří společně jeden komplex.

**Informační systém** lze definovat jako **množinu dat, jež jsou interpretovány jako informace, které striktně vymezeným způsobem spolu vzájemně souvisí a tvoří komplex.** Skládá se z jednotlivých prvků, které vytváří samotný obsah. Pokud je tento systém prvkem hierarchicky vyššího řádu, nazývá se „subsystém“. Struktura tohoto systému je tvořena samotnou organizací a jednotlivými vztahy mezi konkrétními prvky.

Tento systém může mít mnoho podob:

- **systém, který zpracovává data;**
- **soubor pravidel a druhů řízení v podniku;**
- **část celku ve firmě;**
- **soubor více disciplín.**

Pokud v sobě informační systém zahrnuje více různorodých aspektů, je vhodné přizpůsobit jejímu chodu i příslušné užití vhodných informačních technologií.

**Funkce,** kterými je systém tvořen jsou:

- **operativní** – zde jsou zahrnuty veškeré základní funkce systému, jako vyhledávání dat a informací na různých úrovních;
- **monitorovací** – jedná se zejména o zjišťování nových informací a jejich implementace do stávajícího systému;
- **analytické** – analýza informací, jež v organizaci představuje kritické hladiny.

Za stěžejní dokument, jež se týká tvorby informačního systému je považována **norma ISO 9001**, která se nazývá systém managementu jakosti. Tato norma hovoří zejména o jakosti výrobku, službě, procesu a zdrojích a také o jakosti systému řízení. Tyto roviny jsou podmíněny, doplňovány a rozšiřovány jako tzv. systém managementu jakosti, jehož základním cílem je maximálně zabezpečit spokojenost zákazníků a to tak, aby byly vynaloženy co nejoptimálnější náklady.

Tato norma považuje zavedení systému za nutnost, a to hned z několika důvodů (ISO 9001):

- **faktor ekonomického růstu podniku** – organizace, které mají vybudovaný moderní systém managementu jakosti dosahují, z dlouhodobého hlediska, podstatnější vzrůst zisků podložený spokojeností zákazníků. Podstatné je také snížené procento nekvalitních výrobků či poskytovaných služeb;
- **plnění požadavků zákazníků** – uspokojení potřeb představuje základní prokázání efektivnosti celé organizace a tím pádem je považována opět za nutnost;
- **ochrana před sankcemi** – řádně spravovaný informační systém organizace vysloveně „nutí“ k činnostem, jež splňují legislativní požadavky;
- **plnění legislativních požadavků** – týká se zejména souladu se zákonem č. 40/2004 Sb., o veřejných zakázkách a to konkrétně § 37 prokazování jakosti a splnění požadavků systému řízení podniků z hlediska ochrany životního prostředí (týká se všech organizací, jež se angažují v zakázkách veřejných institucí s celkovou výší realizace projektu nad 2 000 000 Kč);
- **úspora nákladů – zvýšení efektivnosti v organizaci** – správně vytvořený systém managementu jakosti se odrazí v podstatných i méně podstatných činnostech, jež organizace provádí. Zvýšení efektivnosti vzniká zejména detailním popsáním všech procesů, které jsou vzájemně sladěny a vytváří optimální řešení dané problematiky.

Při implementaci IS může docházet ze strany organizace k jistým chybným krokům, které na samotný proces organizace informací mohou mít negativní vliv (Molnár, 2001).

Je velmi vhodné jmenovat pracovní tým, který se bude skládat z různorodých odborníků, kteří budou mezi sebou vzájemně spolupracovat. Negativní vliv má také snaha o co nejlevnější řešení problémů, bez ohledu na efektivní využití v budoucnosti.

Neujasněná organizační struktura a nedostatečný popis prací je jedním z dalších velmi podstatných problémů týkajících se budování informačních systémů organizace. Informační strategie je ve velmi úzkém spojení s celkovou podnikatelskou strategií a má na ní značný vliv. Vedoucí pracovníci musí ovládat systém jako celek a měli by chápat funkce i jednotlivých částí systému. Je naprosto nezbytně nutné provádět průběžnou obnovu vzdělávání zainteresovaných pracovníků.

Z hlediska informací se v organizaci vyskytuje pět druhů systémů:

- **Transakční systémy**, které se využívají pro zkvalitnění hlavních činností ve firmě. Mají přímou souvislost s charakterem podniku. Základ tvoří datový sklad, kam jsou vkládána prvotní data, která jež jsou seřazena v databázi takovým způsobem, aby byla přehledná a efektivní pro uživatele.
- **Manažerské informační systémy** se využívají zejména ve středním managementu. Databáze je složena z údajů uložených v transakčních systémech, dále se zpracovávají tak, aby sloužily vedoucím pracovníkům. Forma struktury bývá často standardizována, aby mohla být využívána i pro jiné účely. Data se týkají problematiky zejména obchodu, marketingu, ekonomie a také logiky.
- **Systémy pro podporu vrcholového řízení** jsou prezentační systémy, které slouží k výkonu vrcholového managementu a týkají se zejména strategických rozhodnutí. Jejich hlavní účel spočívá ve velké informační a vypovídací schopnosti externích i interních dat a slouží ke zpracovávání nebo doplňování strategického rozvoje firmy.

- **Kancelářský informační systém** se zabývá zejména podporou kancelářských činností. Je tvořen zejména profesními, kvalifikačními i funkčními prvky, které představují obrovskou pomoc při rozhodování a řízení. Každý systém by měl obsahovat „workflow nástroje“, tedy nástroje pro podporu a sledování toku informací a řízení ve firemních procesech. Umožňují automatizovaný management pracovních postupů, čímž zvyšují jejich přehlednost a efektivitu, snižují náklady a přispívají ke zkvalitnění práce. (ABZ slovník cizích slov, 2005-2006).
- **Elektronická výměna dat** představuje veškeré zajištění elektronické komunikace a výměnu interních i externích dat. Je zcela logické, že se tyto systémy vyvíjejí obrovskou rychlostí, a to zejména prostřednictvím moderních technologií a nárůstu využívání zejména internetu, zaváděním moderních manažerských koncepcí v týmech, virtuálním podnikáním a také vznikem nových znalostních sítí.

### 3.7.3 Informační technologie

Výraz **informační technologie** vznikl v 50. letech 20. století a základní podnět pro jeho rozvoj představuje zejména strojové zpracování dat.

Informační technologie se zabývají řešením problému, **JAK** zajistit, aby byl systém funkční a celý projekt byl zobrazován prostřednictvím informačních a komunikačních technologií.

Informační technologie představuje různé druhy technických prostředků, které umožňují zpracování dat (pořízení, ukládání, prezentace a přenos).

Technologie slouží jako nástroj pro budování architektury dat a informací pro jednotlivé části organizace a zároveň pro organizaci jako celek.

Jak uvádí Jan Vymětal, **základní prvky informační technologie** představují (2006, s. 42):

- **Hardware:**
  - **aktivní prvky** – servery, tiskárny, kopírky, telefony, faxy, síťové karty, rozbočovače, prepínače, směšovače aj.;
  - **pasivní prvky** – kabeláž, zakončovače, zásuvky atd..

- **Software:**
  - **základní software** – operační systémy, systémy pro řízení databází, systémy pro automatizaci kancelářských i archivačních prací, systémy pro řízení sítí, základní programovací jazyky atd.;
  - **aplikační software** – pro řízení výroby, obchodu, účetnictví, kancelářských prací atd.;
  - **technologický software** – textový procesor, tabulkový procesor, e-mail, workflow atd..
- **Komunikační síť** – lokální síť (LAN), rozsáhlé počítačové síť (WAN), globální počítačové síť (Internet).
- **Pracovní stanice** – diferenciované podle účelu použití, např. inženýrské stanice pro projektové a konstrukční práce, stanice bankovního typu, stanice pro rozsáhlé finanční operace apod..
- **Robotika** – automatizace sledů výrobních, pomocných a obslužných operací, obslužné automaty v oblasti služeb apod..
- **Inteligentní čipy** – jsou implantovány do řady výrobků a zařízení s cílem rozšířit a usnadnit některé funkční vlastnosti, zlepšit spolehlivost, bezpečnost a hospodárnost provozu i flexibilní programování určitých procesů.

Za velmi žádoucí je považováno svěření individuálních úkolů specialistům, jež jsou odborníci v dané problematice. Není tudíž žádoucí, aby všichni zainteresovaní pracovníci znali každou část systému, avšak je nezbytně nutné, aby bravurně ovládali specifickou část, která tvoří součást jejich konkrétní části v organizační struktuře.

Cílový stav celého procesu je hodnocen z pohledu celkové i globální architektury. Prvky architektury jsou tvořeny z osmi základních elementů, tedy z funkční a procesní; hardwarové; datové; technologické; softwarové architektury; organizačních a legislativních aspektů; personálních, sociálních, etických a ekonomických aspektů. (Vymětal, 2006).

### 3.7.4 Informační management

Základ poslední části informační strategie je tvořen informačním managementem, jež řeší **KDO**, **KDE**, **KDY** a **JAK** má organizace přijímat příslušné informace. Je zcela přirozené, že celkové pojetí tohoto výrazu se za dobu svého působení mnohokrát změnilo podle politické, ekonomické i hospodářské situace. Jedná se o poměrně mladý výraz, u kterého opět nelze uvést jednoznačnou obsahovou interpretaci. Celý obor je tedy koncipován jako transdisciplinární, v jehož rozvoji se uplatňují poznatky z oblasti ekonomie, sociologie, psychologie, politologie, marketingu, operační analýzy a mnoha dalších věd.

Základní definice pojmu informační management zní: **„transdisciplinárně pojatý soubor poznatků, metod a doporučení systémových přístupů a informatiky, které pomáhají vhodně realizovat informační procesy manažerského myšlení a jednání k dosažení cílů uvažované organizace (firmy, podniku, provozu, útvaru, funkcionální oblasti, kolektivu apod.)“** (Vodáček, 1997).

V současné době vysvětlení informačního managementu musí respektovat nejen primární potřeby manažerů pro zaujetí správného stanoviska a dosažení cíle, ale zároveň i hospodárné zajištění odpovídajících informačních procesů, jež jsou využívány. Jinými slovy: vzájemně se snaží o to „dělat správné věci“ a zároveň tyto věci dělat „hospodárně“.

Samotná správná aplikace IS/IT není cílem, avšak představuje efektivní prostředek pro ulehčení, usnadnění a zkvalitnění úkonů, které vedou k individuálnímu uspokojení informačních potřeb. Jeden ze základních prostředků pro naplnění koncepce informačního managementu je uplatnění konceptu manažerských funkcí. V poslední době se klade velký důraz na preferování tvůrčích myšlenkových procesů. Zde jsou zahrnuty také heuristiky a v neposlední řadě i lidská intuice.

Základní požadavky pro správné vedení informačního managementu tvoří mnoho činností, jež však mají většinou individuální přístup. Je potřeba ihned v úvodu detailně a správně zanalyzovat současnou situaci a poté pojmenovat správně podstatu řešeného problému a určit přesné cílové stavy, jež jsou žádoucí. Formulace řešení úkolů musí být stručné, jasné a musí odpovídat vytýčenému cíli. Jedná se tedy o „výsledek vyhodnocování smyslových vjemů, zpracování nebo organizaci dat“.



### 3.8 Vývoj informačního managementu

Informační management je považován za poměrně mladý obor zkoumání a tudíž nemá tak velmi rozvinutou historii jako jiné přírodní nebo humanitní obory. Historický vývoj vědy nachází počátek v 60. letech 20. století a je rozdělen do 3 základních etap (Lukáš, 2000):

- **1. etapa** – je datována ke druhé polovině 60. let 20. století, kdy byl v roce 1966, **R. S. Taylorem** a jeho spolupracovníky, poprvé uplatněn a charakterizován pojem informační management. Základní podnět pro potřebu zavedení tohoto výrazu zosobňuje systémové pojetí a zpracování inženýrských informací, které byly uplatňovány při technických řešeních vytýčených problémů. Informační management byl zcela orientován na hospodárné řešení zejména „tvrdých“ technologicky orientovaných systémů. Ty akcentují přesný inženýrský postup a abstrahují je od lidského faktoru. Počátkem 70. let se užití této vědy projevovalo především v centrálním zpracování dat pomocí aplikací výpočetní techniky. Užívání se dotýkalo zejména strojově orientovaného zpracování rozsáhlých evidencí v netechnických oblastech (knihovní, archivní a žurnalistické). Tímto procesem byla započata éra uplatnění informačního managementu v jednotlivých oblastech lidských činností. Markantně rostla úloha informací, které představovaly nástroje řízení.
- **2. etapa** – probíhala v průběhu 70. a 80. let 20. století. Prostřednictvím velmi vysokého nárůstu užívání výpočetní techniky začalo vznikat formování samotného informačního managementu, a to zejména prostřednictvím specialistů z oborů informatiky. Právě tito odborníci začali vědu směřovat k projektovému řízení implementačních prací IS/IT. Do popředí se dostávají zejména ukazatelé hospodárnosti a úspěšnosti implementace systémů, které nalézají svůj základ ve firemních metodikách. IS/IT se v tomto období stává neoddiskutovatelnou prioritou všech ekonomických subjektů a využívá se k automatizovanému zpracování základních úkolů.

Ve velkých nadnárodních společnostech jsou formulovány konkrétní metodiky poměřující efektivitu prací právě prostřednictvím IS/IT.

- **3. etapa** – 90. léta 20. století znamenají již plný rozvoj IS/IT v podpoře podnikových procesů. Pojetí informačního managementu je posunuto od čistě technologické orientace směrem k „měkkým“ systémům a manažerským úlohám. Jedná se o období podpory procesů počítačově orientovaných informačních systémů integrujících manažerské poslání i cíle do veřejnoprávního nebo soukromoprávního subjektu. Manažeři se zaměřují na aktivní využívání počítačově orientovaných informačních systémů. Kvalifikace řídicích pracovníků je zvyšována prostřednictvím aplikací systémového přístupu směrem k uživatelskému používání stále komplexnějšího a intuitivnějšího programového vybavení. Informační technologie a systémy se stávají základními nástroji pro výkon manažerských prací. Tento podnět se stal základem pro vznik mnoha úvah, týkajících se „přemyslení“ („rethinking“) nejen manažerských procesů. Důsledkem vývoje byl položen základ reengineeringu, tedy metody relevantně reagující na pochopení významu IS/IT podporujících procesy v jakékoli organizaci.

### 3.9 Práce s informacemi

**Informace** představují stěžejní základ využívaný pro zajištění všech podnikatelských aktivit, prosperit i konkurenceschopností podniku. Definování pojmu „informace“ představuje téměř nadlidský výkon. Existuje velký počet definic výrazu, avšak žádná z nich není zcela obecného rázu. Veškerá definování pojmu se opírají o problematiku, jejímž předmětem zkoumání informace jsou. Z globálního hlediska lze **informace** považovat za „jevy, jež si vyměňujeme s vnějším světem, když se mu přizpůsobujeme a působíme na něj svým přizpůsobováním“ (Wiener, 1963).

Pro využívání informačního managementu je naprosto nezbytně nutné zabývat se logickým konceptem pojmu informace. V moderní české i zahraniční literatuře jsou za základní stavební prvky, týkající se této problematiky, vymezeny:

- **data** – představují různorodou posloupnost libovolných znaků (čísla, text, zvuk či obraz aj.), popřípadě jakékoli vyjádření určité skutečnosti se kterou lze dále pracovat dle vytýčených požadavků. Účelem dat je jejich přenos a následné zpracování.
- **informace** – jedná se o data a znalosti, která již vlastní konkrétní význam a je z nich možno vytvořit jisté poznatky nebo vědomosti,
- **znalosti** – zosobňují skutečnosti, které subjekt zná po osvojení dat a informací, a jež je možné začlenit do konkrétních souvislostí. Jejich účel spočívá ve schopnosti rozumět jisté skutečnosti. Médii pro práci se znalostmi jsou zejména lidská paměť, dokument, osobní počítač a v neposlední řadě i samotná organizace.

### 3.9.1 Členění informací

Pomocí informací lze řídit a regulovat veškeré procesy v organizaci a slouží jako podklady pro rozhodování. Z tohoto hlediska rozdělujeme informace na interní a externí.

**Interní informace** vznikají přímo v organizaci a jejich charakter se různě mění v průběhu provádění různých činností.

Vyplývají z organizačního schématu a charakteru toku hlavních vnitřních dat. Do této kategorie mohou být zahrnuty i informace, které pochází z externího prostředí, avšak jsou vyhodnocovány z hlediska interních kritérií. Členění informací se provádí z mnoha specifických aspektů. Souhrnná skladba těchto informací se nazývá **vnitropodniková informační soustava**.

Dělení interních informací (Vymětal, 2006):

- **Obchodní informace** – zabývají se ověřenými poznatky, které se dotýkají dodavatelů, odběratelů, prodeje výrobků, logistiky, cenové politiky, controllingu a v neposlední řadě záznamů z jednání, kontaktů, smluvních podmínek či výkaznictví.
- **Marketingové informace** – ve většině případů jsou vyčleňovány z obchodních informací. Jejich komplexní charakter nutí využívat zároveň i externí informace z konkurenčního prostředí. Charakter je tvořen zejména prostřednictvím analýz informací o trhu a průmyslových oborech, konkurenčních firmách, spotřebitelích, produkci výrobků, reklamních, propagačních a inzertních aktivitách, poptávky či nabídky.
- **Finanční informace** – jsou tvořeny z výsledků hospodaření firem a účetnictví, strategií získávání finančních zdrojů, přehledy o potřebách kapitálu, hodnocení zahraničního kapitálu, analýzami cash-flow a citlivosti rozvojových variant, výročních zpráv firmy a controllingu.
- **Technické informace** – pojednávají o technickém rozvoji, kvalitě produkce a životním prostředí. Zde mohou být zahrnuty informace týkající se technických, vědecko-technických, vědeckých, odborných a patentových informací, dále informace zaměřené na výzkum a technický rozvoj; rozvojové varianty firmy (investiční záměry); řízení jakosti; bezpečnost a ochranu zdraví; diverzifikaci a specializaci výroby; alternativní podnikání firmy; investiční výstavbu a realizaci rozvojových záměrů.
- **Výrobní informace** – zabývají se výrobou a jejím průběhem, technologickými postupy, kvalitou výrobků, technologickými zařízeními, opravami a revizemi, bezpečnostní problematikou.
- **Personální informace** – jsou poznatky o zaměstnancích, organizační struktuře a řízení podniku, personální, sociální, mzdové, vzdělávací a sponzorské politice.
- **Strategické informace** – zde jsou zahrnuty informace týkající se vlastní organizace, ale i konkurenčních firem. Jedná se především o současný stav podniku a jeho poslání, analýzy SWOT, cíle, vize a strategické plány firmy a v neposlední řadě také již zmíněný benchmarking.

**Externí informace** – zosobňují veškeré informace z vnějšího prostředí organizace, které jsou dále děleny dle charakteru na univerzální a odvětvové. Druhy externích informací se rozlišují dle prostředí jejich vzniku na (Vymětal, 2006):

- **Obecné prostředí** – dotýkají se komplexně všech organizací, avšak dopad jejich využití se liší dle zaměření podniku. Je nutné tedy obecné trendy posuzovat z hlediska specifického dopadu.
- **Technický segment** – odvíjí se od rozvoje technologického pokroku v určité oblasti podnikání. Díky neustálé proměnlivosti je potřeba hodnotit informace v krátkých intervalech a zaměřit se na celkový vývoj vědy, techniky a technologií.
- **Sociální segment** – jedná se o postoje společnosti, o určení pravidel v morálce a etice, o změny ve firemní kultuře, zaměstnanosti či spotřebitelské sféře.
- **Ekonomický segment** – představuje nejvýznamnější aspekt, jež ovlivňuje zisk podniku, její strategické záměry, konkurenceschopnost, zaměstnanost či specifické efekty v rozličných odvětvích. Do této kategorie patří i regionální hledisko.
- **Vztahové prostředí** – je zaměřeno na specifické osoby i organizace. Cenné informace jsou získávány prostřednictvím dodavatelských i zákaznických auditů.

**Externí informace** se z pohledu managementu v organizaci dále dělí (Vymětal, 2006):

- **Kancelářské** – charakterizují organizaci, aby se dala odlišit od jiných podniků, řádně identifikovat a zároveň poskytovala základní informace. Nejčastěji se jedná o údaje obsahující název, adresu, kontaktní a identifikační nacionále, právní formu podniku; obor činností a jejich popis; specifikaci vedoucích pracovníků; IČO a DIČ; počet zaměstnanců; rok založení; certifikace; roční obrat a zisk, závazky a pohledávky; import a export; bankovní spojení atd..
- **Organizační** – jsou výsledkem vlastnických vazeb a jsou posuzovány v rámci koncernů, akciových společností či jako jednoznačné vyjádření podřízenosti a nadřízenosti jednotlivých odborů, oddělení či referátů ve vertikálním, horizontálním nebo procesním směru.

- **Personální** – doplňují organizační schémata o konkrétní jména jednacích orgánů společnosti.
- **Historické** – jedná se o souhrn základních historických mezníků vývoje podniku z hlediska organizační struktury, technologické, technické, ekonomické i podnikatelské sféry.
- **Strategické** – její součástí jsou informace o podnikatelských aktivitách a akviziční politice ve firmě.
- **Technické a technologické** – zde se specifikují provozní zařízení.
- **Souhrny z jednání** – chronologické záznamy z jednání zástupců organizace.
- **Výroční zprávy** – charakterizují organizaci, představují její postavení na trhu a snaží se o zvýšení vnímání v okolí.
- **Ostatní** - jedná se o reklamní materiály či firemní literaturu.

Zcela specifickým druhem **externích informací** jsou:

- **Bankovní informace** - banky poskytují data o svých klientech třetím stranám a informace obsahují zejména: identifikační údaje; finanční hodnocení firmy (úvěruschopnost, rámcový stav konta, platební morálka, bonitu či trendy finanční situace); doplňkové údaje (cenné papíry, export a import, závazky v zahraničí, investiční akce).
- **Kreditní informace** – představují přehled aktiv a pasiv, celkovou bonitu firmy a kreditní schopnost. Obsahují: identifikační údaje, finanční charakteristiky, výpisy z pozemkových knih, aktiva, pasiva, platební schopnost, kredit, zvláštní události (soudní řízení), doporučení či nedoporučení obchodního spojení a předpokládaný vývoj organizace.
- **Obchodní a marketingové informace** – jsou zaměřeny na obchodní politiku a marketing hodnocení organizace. Informace jsou posuzovány z hlediska vlivu hodnocení organizace na konkurenční prostředí a na hodnotící organizaci.

- **Konkurenční zpravodajství (Competitive Intelligence)** tento fenomén 80. let 20. století se dotýká externích informací, jež v sobě zahrnují zpravodajství o konkurenčních organizacích. Jedná se o velmi náročný proces získávání a zpracování relevantních informací (ve správný čas a v požadující formě), jenž zobrazují silné a slabé stránky konkurence, jejichž prostřednictvím je zobrazována konkurenční strategie. Předmětem zájmu není jen samotná konkurence, ale i konkurenční prostředí. V systému jsou zahrnuty informace o chování konkurenčních organizací, trhu, spotřebitelích, vývojových trendech a v neposlední řadě jsou jejich součástí také politické, legislativní, ekonomické a sociální informace, jež ovlivňují možnosti a schopnosti podniků uplatnit se na trhu a pozitivně v něm obstát. Velmi často a mylně je toto zpravodajství zaměňováno se špionáží. Hlavní cíl zosobňuje zejména získání relevantních informací.
- **Databáze** – jedná se o další fenomén moderní doby. Cílem a smyslem práce s informacemi získanými prostřednictvím bází dat je podpora vzájemné komunikace specialistů a expertů v organizaci. Databáze obsahují zejména cenné podklady týkající se zákazníků či spolupracovníků.

Oba druhy informací tvoří **informační tok**, který je možno definovat jako: **„posloupnost přenosu informací v informačních systémech na cestě od zdroje k uživateli“**. Dle povahy mohou být informační toky rozděleny na informační systémy oborové, územní, institucionální atd.. Kritériem pro hodnocení jejich kvality je rychlost a míra uspokojování informačních potřeb uživatele. Kvalita a efektivnost information flow se zkoumá prostřednictvím bibliometrických či jiných matematicko-statistických metod (Křištofičová, 1999).

### 3.9.2 Spisová služba

V každé organizaci existují dokumenty týkající se správy a vedení firmy, organizace podniku, právních záležitostí, personální problematiky, ekonomiky, statistiky, obchodu a logistiky, výroby, energetiky, provozu vývoje a výzkumu, životního prostředí a bezpečnosti, zařízení a strojů, technologických podkladů.

Uchovávání dokumentů je řízeno zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví. Soubor dokumentů tvoří tzv. „firemní dokumentaci“ a jejich nakládání a zabezpečování je zajištěno právě spisovou službou, která je zákonem definovaná jako **„zajištění odborné správy dokumentů došlých a vzešlých z činnosti původce, popřípadě z činnosti jeho právních předchůdců, zahrnující jejich řádný příjem, evidenci, rozdělování, oběh, vyřizování, vyhotovování, podepisování, odesílání, ukládání a vyřazování ve skartačním řízení, a to včetně kontroly výše zmíněných činností“**.

Řízený dokument pro spisovou službu se nazývá **spisový řád** rovněž definován stěžejním zákonem o archivnictví jako **„vnitřní předpis o základních pravidlech pro manipulaci s písemnými dokumenty u určeného původce a jehož součástí je spisový a skartační plán. Ten obsahuje seznam všech typů dokumentů roztríděných do věcných skupin s vyznačenými spisovými znaky, skartačními znaky a skartačními lhůtami“**.

**Informační systém organizace** je tvořen interní informační soustavou spolu s externími informacemi, jež jsou získávány speciálním odborem (informační středisko). Dle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů je IS vymezen jako: **„funkční celek nebo jeho část, která zabezpečuje cílevědomou a systematickou informační činnost. Tento systém zahrnuje data, která jsou uspořádána tak, aby bylo možné jejich zpracování či zpřístupnění a je považován také za nástroj, jež umožňuje výkon informační činnosti“**.



### 3.9.3 Informační střediska

Hlavní zdroj a distribuci externích informací zajišťují **informační střediska**. Jedná se o informační zdroje jednotlivých pracovníků a současně představuje i centrální pracoviště pro zajišťování obecného informačního procesu. V tomto aparátu se provádí příprava informací, které jsou potřebné pro řízení v organizaci. Zahrnuje také vyhodnocování externích informací a zobrazuje konkurenční výhodu podniku.

Prostřednictvím středisek jsou realizovány informační procesy pro střednědobý a dlouhodobý vývoj. Procesy mají za úkol identifikovat veškeré informační aktivity v organizaci; vyhodnocovat je jsou součástí jednoho celku; a samostatně centralizovat jednotlivé podřízené aktivity organizace. Výsledkem je poskytování velmi cenných a kvalitních služeb.

**Informační proces** probíhá v hierarchické posloupnosti, tedy **získávání, zpracování, ukládání, vyhledávání a distribuci informací**. Zcela nezbytně nutné je, pro podávání aktuálních a relevantních informací, používání analyticko-syntetických informačních činností. Upřesnění analýz se dá, pozitivním smyslem, ovlivnit vytvářením časových posloupností, prognóz, interpretací výsledků a v neposlední řadě také tvorbou závěrů a doporučení.

Jedním ze základních podmínek pro efektivní činnost informačního střediska je nejen jeho technické vybavení na velmi vysoké úrovni, ale tvoří ji také odborné vybavení **informačních pracovníků**. Tento profil zaměstnance je hodnocen zejména dle míry jeho vzdělanosti a odborného zaměření, odbornosti, organizačních schopností, dovedností spolupracovat v týmu, informační gramotnosti, metodologické gramotnosti, počítačové gramotnosti, komunikačních a didaktických schopností a v neposlední řadě také analyticko-syntetického a kritického myšlení a jazykových znalostí.

Neodmyslitelným prvkem pro práci s informacemi ztělesňují **informační zdroje**, jejichž prostřednictvím se data získávají, vyhodnocují, vyhledávají a v neposlední řadě i poskytují. Je proto nezbytně nutné, aby veškeré informační zdroje, jež jsou v organizaci využívány, byly legálního charakteru.

Ve vztahu k těmto zdrojům se přímo vztahuje **informační cyklus**, který je tvořen čtyřmi základními fázemi a dělí se na deset podřízených činností (Vymětal, 2006):

- **Řízení** – identifikace potřebných informací, plánování.
- **Sběr** – shromažďování informací, verifikace a porovnávání.
- **Analýza** – interpretace informací, logická úvaha, formulace hypotéz.
- **Distribuce** – formulace závěrů nejvhodnější formou a komunikace.

### *3.9.3.1 Uživatelé a služby informačního střediska*

**Uživatelé informací** zprostředkovaných prostřednictvím informačních středisek jsou (Vymětal, 2006):

- **vrcholové vedení organizace** – informace jsou využívány hlavními představiteli organizace pro přípravu a optimalizaci rozvoje firmy, zpracování dlouhodobých strategií, přípravu na obchodní jednání, průběžnou informovanost v konkurenčním prostředí atd.;
- **obchodní úsek a marketingový odbor** – žádoucí jsou především informace týkající se konkurenčních organizací. Na tomto úseku je velmi častá spolupráce správců informačních středisek s odborem marketingu;
- **odbor výzkumu a technického rozvoje** – informace se týkají zejména zpracování rešerší určitých technologických postupů, patentů, analytických či kontrolních metod, logistických, inženýrských, normativních, bezpečnostních či ekologických oborů. Žádoucí jsou zejména prognózy a souhrny týkající se realizace nové výroby či technologií;
- **strategický rozvoj** – předmět zájmu tvoří informace týkající se vývojových trendů ve speciálních oborech, souhrnné studie a podklady.

Základní **služby** poskytované informačními středisky jsou děleny na (Vymětal, 2006):

- **Informační služby** – zprostředkovávají informace ze 4 základních odvětví:
  - **knihovnické** – poskytují knihovnický servis, jež v sobě zahrnuje mimo standardních služeb také centrální objednávání informačních zdrojů, jejich aktualizaci a archivaci;
  - **rešeršní** – předmětem činnosti je zpracování a objednávání potřebných rešerší; tvorba interních databází; monitoring denního a odborného tisku či ostatních informačních zdrojů; kompletace interních a externích podnikových informací; kompletace historického vývoje vlastní organizace;
  - **archivní** – spisové, archivní, skartační a badatelské činnosti;
  - **ostatní** – referenční služby zadávané prostřednictvím specifických požadavků.
- **Expertní služby** - jsou tvořeny kritickou analyticko-syntetickou činností, která vychází ze získávání informací a jejich vyhodnocování na základě určitého konkrétního profilu dle zadaného rešeršního tématu, cíle nebo účelu. Její součástí může být také činnost konzultační, oponentská, recenzní, poradenská či patentová. Tyto služby mohou být dále členěny na:
  - **vyhodnocování informací** – základ činnosti tvoří vyhodnocení zpracovaných rešerší či studií; vytváření informačního profilu; vyvození závěrů z dokumentů; specifikace konkurenčních výhod;
  - **odborné poradenství** – jedná se o zajišťování a zpracovávání oponentních posudků, recenzí, přednášek či publikovaných materiálů; vytváření specializovaných databází; spolupráci v oblasti školství a vzdělávání zaměstnanců; odborné a informační poradenství; náměty pro marketing, výzkum, strategie a aplikace teoretických informací do praxe; vynálezecká, licenční a zlepšovateľská problematika;
  - **ostatní** – do této kategorie lze zahrnout zpracovávání přehledů z odborných setkání či souhrny členství v organizacích.

- **Propagační služby** – do této kategorie lze zahrnout veškeré způsoby distribuce informací a informační-osvětovou činnost. Významnou roli zde hraje public relations informačního střediska i celé organizace. Tvoří ji:
  - **distribuce informací** – jedná se o přímý informační servis, informační zpravodajství, intranet, zápisy ve firemních adresářích a katalozích;
  - **informačně-osvětové činnosti** – hlavní činnosti představují vydávání edičních příruček či historických přehledů organizace, využití public relations v oblasti popularizace podniku, psaní článků, konání přednášek. Dále styk s veřejností, činnost v regionech, redakce podnikových novin, spolupráce se školstvím a vzdělávání zaměstnanců;
  - **ostatní** – do této kategorie lze zahrnout samotnou popularizaci organizace, informace, znalosti a vzdělávání.
- **Doplňkové služby** – jedná se o rozmanité činnosti, jež jsou vykonávány na základě specifických požadavků organizace, popřípadě o doplňování a popularizování deficitu v určité informační oblasti. Součástí této sekce jsou služby:
  - **překladatelské** - tyto služby provádí spoluzaměstnanci, důchodci, vybrané agentury či živnostníci;
  - **ostatní** – veškeré práce podle specifikovaných požadavků podniku.

#### 3.9.4 Komunikace

**Komunikace** ztělesňuje jeden z hlavních prostředků, jímž jsou realizovány služby informačního centra. Jedná se o spojovací aspekt mezi pracovníky v procesu řízení organizace a zprostředkováním spojení mezi jednotlivými články. Veškerý management úzce souvisí s požadavky na získávání relevantních informací a od toho se odvíjí také komunikace, která probíhá uvnitř i vně firmy. Z toho vyplývají další potřeby, které si kladou za cíl, aby komunikace probíhala co nejrychleji a nejpřesněji.

**Prvky komunikačního procesu** jsou tvořeny čtyřmi základními prvky. **Komunikátor** vysílá informaci prostřednictvím určitého **komunikačního kanálu**. Je nezbytně nutné, aby byla informace vhodně interpretována a musí být pro vysílání vybrán odpovídající komunikační prostředek, který sdělení předá příjemci. **Konečný uživatel** zprávu přijme a pak s ní může dále pracovat dle potřeby a požadavků. Velmi důležitou součástí tohoto procesu je **zpětná vazba**. Je velmi vhodné sdělení oprostít od komunikačních šumů, které naruší samotný proces. Žádoucí je pouze efektivní výměna informací. Veškerá sdělení v komunikaci musí být jasná, stručná a konkrétní. Manažeři musí pro vhodné předávání informací využívat konkrétní obraty a fráze.

**Komunikační kanály** se rozdělují na formální a neformální. **Formální** komunikační kanály vznikají zejména z organizační struktury firmy. Sdělování probíhá ve více směrech:

- **směr dolů** – jedná se zejména o direktivy, které mají za úkol něco přikázat jsou směřovány od nadřízeného k podřízenému. Nejčastěji je tato forma prováděna prostřednictvím porad, směrnic nebo příkazů;
- **směr nahoru** – jsou to sdělení, jež představují zdroj informací o výkonech, organizačních záměrech nebo problémových oblastech;
- **horizontální komunikace** – provádí se mezi jednotlivými částmi firmy na stejné úrovni. Hlavní úkol komunikace spočívá v koordinaci v rámci jednoho oddělení či různých oddělení ve firmě;
- **diagonální komunikace** – diagonální kanály se vyskytují mezi rozhodováním na mnoha úrovních organizačního rozdělení společnosti.

**Neformální** komunikační kanály jsou zprávy, které nejsou oficiálního charakteru. Vznikají z náhodných setkání, díky kterým se šíří firemní informace. Kanály je nutné sladit s potřebami firmy a využít je dle potřeby. Nedostatečné poskytování informací uvnitř organizace nechává prostor pro narážky, pověsti, spekulace či domněnky.

Základní **formy komunikace** v organizaci jsou dvojího rázu. Ústní komunikace a písemná komunikace. **Ústní komunikace** je považována za nejčastěji používanou formu. Mnoha stránkové sylaby se nemohou vyrovnat zabarvení lidského hlasu a tudíž představuje nekonkrétní formu jednání. Dalším kladným rysem této komunikace je možnost přímého kontaktu s odesilatelem i příjemcem a tudíž je umožněno urychlení rozhovoru a okamžité odstranění případných nedorozumění, je zajištěna vysoká účinnost. S touto formou komunikace úzce souvisí neverbální komunikace, která rozhovor doplňuje a dotváří.

**Písemná komunikace** hraje také velmi podstatnou roli v řízení firmy, protože veškeré důležité dokumenty je naprosto nutné vyhotovovat písemnou formou a řádně ji dle určených pravidel uchovávat. Touto formou se určuje co a jak se má vykonat (předpisy, nařízení, příkazy, směrnice atd.). Zpětnou vazbu představují záznamy a hlášení, jak byly pokyny splněny. Za největší kladnou stránku této komunikace je považován doklad, který má větší průkaznost než rozhovor.

Komunikační systém lze rozdělit na dvě základní skupiny, a to:

- **Vnitřní komunikační systém** – je nesmírně důležitý pro komunikaci probíhající uvnitř firmy.
- **Vnější komunikační systém** – jedná se o propojení firmy s okolním světem. Je tvořen rozsáhlými sítěmi, které mohou pracovat s informacemi, a to ve světovém měřítku. Vnější komunikace probíhá prostřednictvím tzv. „spojové“ komunikace, tedy pomocí pošty, telekomunikačních společností, telefaxů, radiokomunikačních, rozhlasových, televizních či počítačových stanic. Z tohoto hlediska je rozdělení komunikace následující: místní, meziměstská a mezinárodní. Základ tvoří média. Je nutné zvolit vhodný komunikační kanál.

**Efektivita poskytování informací** je soustředěna na míru uspokojení požadovaných potřeb u nehmotných produktů. Tento proces hodnotí čtyři základní možnosti poskytování informací (Vymětal, 2006):

- **Osobní styk**– získání informací může proběhnout prostřednictvím:
  - **návštěvy nejvyššího představitele instituce** – představuje vysoce kvalifikovaný osobní kontakt, jehož součástí budou předány informace, avšak tento proces je náročný na časovost a náklady; efektivita je však hodnocena velmi vysoce;

- **návštěvou obchodního zástupce firmy** – jedná se o profesionální obchodní kontakt, avšak reprezentace ve více podnicích znamená zvýšenou složitost pro kontroly a následné vyhodnocení informací; efektivita hodnocena rovněž velmi vysoce;
- **externího zprostředkovatele** – pozitiva tvoří nízké náklady, avšak existuje zvýšené riziko nekorektního jednání a velká náročnost na přípravu či kontrolu;
- **doporučení experta při neformálním kontaktu (lobbying)** – účinnost je hodnocena vysoce a zosobňuje poskytnutí velmi cenných referencí. Negativně působí zvýšené riziko závaznosti na nárokovanou službu.
- **Internet** – získávání informací prostřednictvím:
  - **e-commerce, e-business, e-banking** – vznikají téměř nulové náklady spojené s velkou rychlostí navázání kontaktu. Komunikace může být nedocenená a může být považována ze strany klienta za nedůvěryhodnou;
  - **webová stránka** - často využívaná a preferovaná služba, jejíž účinnost v současnosti velmi stoupá. Negativně je hodnocené častá absence aktualizace dat a nespolehlivá prokazatelnost počtu návštěv na webu;
  - **e-mail, e-podpis** – v současné době považován za velmi rychlou a levnou činnost, která dokazuje adresnost a spolehlivost. Negativně působí přemnožení zpráv tohoto typu – spamy, jež snižují důvěryhodnost nabídky.
- **Písemný styk** –
  - **nabídkový katalog, interní odborný seriál, firemní noviny** – celek působí uceleně a vytváří komplexní a přehlednou prezentaci. Nevýhodou je možné pojetí přílišné vtíravosti a snaha o zviditelnění;
  - **nabídkové, zdvořilostní listy, pozvání na firemní akce** – působí velmi esteticky. Velmi kladný aspekt této formy je zaměření pozornosti na osobnost klienta. Nelze však prokázat opravdovou účinnost a ohlas;

- **písemné informace včetně korespondenčních lístků** – udržuje klienty v neustálém kontaktu, avšak přílišný kontakt může mít spíše negativní dopady (omrzení, zprofanování);
- **letáky** – použitím vizuálních informací lze velmi zvýšit efektivnost. Negativně působí výrazná nákladovost a také jednorázovost.
- **Média** – v současné době velmi často využívaná forma zajištění pozornosti:
  - **televize** – maximální audiovizuální působení, které je však velmi finančně náročné;
  - **rozhlas** – zosobňuje rychlé, věcné a široké oslovení klientů. Negativně může působit možnost audiálních šumů;
  - **denní tisk** – celostátní, regionální i místní – může představovat velmi přínosnou přípravu na specifické kampaně. Bohužel je velmi náročný na finanční stránku a nelze přímo oslovit žádoucí okruh čtenářů;
  - **odborný tisk** – osloví konkrétní specialisty v daném oboru, avšak může dojít k prozrazení záměrů konkurence;
  - **telemarketing prostřednictvím call centra** – velmi rychlé a afektivní bezprostřední oslovení potencionálních zákazníků. Může však působit značně formálně;
  - **internet** – technologie, jejíchž prostřednictvím lze sdílet a vyměňovat digitální informace potřebné pro rozvoj organizace.

### 3.9.5 Postupy a funkce informačního managementu

Jan Vymětal, ve svém díle, uvádí velmi přehledný výčet postupů, jež je nutné vykonat při implementaci informačního managementu do systému organizace (2006, s. 47):

- **decentralizace organizací** – původní vertikální hierarchické organizační schéma organizace je nahrazeno schématem horizontálním a v poslední době i síťovou a procesní organizací;
- **centralizace toku informací** v celé organizaci – využití IS/IT, vnitropodnikové informační soustavy (interní informace) a informačního střediska (externí informace);



- **reengineeringové procesy** zajišťující větší efektivnost podnikové organizace komplexním přehodnocením systémových přístupů a prostředků:
  - **restrukturalizace** – funkční změny v organizační struktuře dosahují snížení počtu zaměstnanců;
  - **reengineering** – střed zájmu představují podnikatelské procesy, parametry jejich hospodaření (náklady, kvalita, služby, rychlost) a potlačování role funkčních útvarů organizace. Vznikají a rozvíjí se manažerské procesy, interdisciplinární týmy, je preferována pozice vlastníků firmy a zákazníků před zaměstnanci;
  - **transformace** – pozornost je směřována na změnu myšlení pracovníků organizace a využití znalostí spolupracovníků jako největšího kapitálu organizace a její konkurenční výhody a na celkovou změnu kultury organizace.
- **informační inženýrství** – hlavní je skutečnost, že s informacemi se musí pracovat nejen „počítačově“, ale i „inženýrsky“. Je nutné využívat kritickou analyticko-syntetickou činnost, tvůrčí myšlenkové procesy, odhady, intuici, prognózy, sledovat a zachycovat současné trendy v podnikatelských oblastech;
- **lidsky orientované řízení informací** – je brána v potaz skutečnost, že informace se pohybují v mnoha směrech a nabývají mnoha významů, je tedy nutno zachovávat a akceptovat jejich bohatost a složitost. Respekt si zaslouží i tvrzení, že ne každý člověk je ochoten informace sdílet.

V současné době i v budoucnosti se předpokládá, že rozvoj a další vývoj informačního managementu se projeví zejména v manažerských procesech, technologiích IS/IT, strategii organizace, organizační struktuře organizace, řízení pracovníků a personalistice a v neposlední řadě také v samotné kultuře organizace.

Manažeři pro úspěšné zvládnutí vytýčených cílů musí co neúčelněji a nejhospodárněji zvládnout **manažerské funkce**. Jedná se o typické a podstatné činnosti, které musí být zcela zvládnuty v oblasti působení řídicího pracovníka. Tyto činnosti jsou realizovány v určitém prostoru a čase.

### 3.10 Funkce managementu

Ve světové literatuře jsou vytýčena různá pojetí obsahových náplní funkcí managementu, jež se od sebe vzájemně liší. Funkční rámec informačního managementu je tvořen základními činnostmi, a to **plánováním, organizováním, řízením lidských zdrojů a kontrolou** (Vodáček, 1996).

#### 3.10.1 Plánování

**Plánování (planing)** představuje důležitý informační proces, ve kterém je potřeba stanovit požadované cíle a také postupy, které budou využity pro dosažení výše zmíněných cílů. Jedná se o cílově orientovaný rozhodovací proces, který má hlavní vliv na výkon všech ostatních funkcí. Přitom se musí vycházet ze zajištění a využití relevantních informací k řádné identifikaci a vymezení výchozí situace. Je potřeba také odhadnout a náležitě ocenit možnosti, které jsou v daném čase a prostoru k dispozici.

Součástí procesu plánování je vypracování návrhů a zejména hodnotících rozborů, které jsou potřebné pro dosažení vytýčených cílů. Důraz je kladen na činnost manažerů a jejich přímých i nepřímých spolupracovníků.

Výsledkem této funkce je vypracování plánu, z nichž musí být naprosto zřejmé, čeho je potřeba dosáhnout a jakým způsobem. Celkový plánovací proces je určován ze dvou základních hledisek, a to z časového pohledu a také z úrovně rozhodovacího procesu.

Z hlediska **časového aspektu** je plánování děleno na (Veber, 2003):

- **dlouhodobé** – časový rozsah se dotýká více než pětiletého období,
- **střednědobé** – rozsah se dotýká období jednoho až pěti let,
- **krátkodobé** – časové pokrytí je zhruba po dobu jednoho roku a je dále rozpracováváno i na kratší období.

Z hlediska úrovně **rozhodovacího procesu** je plánování rozlišeno na tyto stěžejní druhy (Veber, 2003):

- **strategické plánování** – je vyvozeno ze strategických cílů organizace a je dlouhodobého charakteru. Vyznačuje se komplexním přístupem k podniku jako k celku. Je realizováno na úrovni vrcholového managementu podniku a jeho výsledným prostředkem je tedy strategický plán. Součástí tohoto plánu je:
  - **analýza současného stavu** – z počátečního stavu jsou určeny možnosti a schopnosti dalšího vývoje;
  - **analýza a prognóza okolí** – představuje základní prvek pro přijetí rozhodnutí. Rozhodující informace jsou přijímány z okolí podniku;
  - **specifikace cílů** – výsledným produktem jsou prognózy a z nich vyplývající cíle. Tyto cíle mohou mít charakter obecný nebo přímo strategický;
- **taktické plánování** – týká se samotného provádění strategických cílů. V tomto procesu se specifikuje a konkretizuje nejen vytýčený cíl, ale i prostředky k jeho dosažení pro jistý časový horizont, pro který je strategický plán sestaven a nebo se zaměřuje na řešení určitého problému nebo funkce. Prostředky tvoří plány na úrovni jednotlivých funkčních oblastí a organizačních článků firmy;
- **operativní plánování** – vychází z taktického plánování, tedy z konkrétně daných podmínek a zdrojů. Má krátkodobý charakter a konečné prostředky představují operativní plány, ze kterých je nejvýznamnější plán odbytu a výroby.

Základní kategorie v procesu plánování tvoří: **cíle, strategie, politiky, postupy, pravidla, programy a rozpočty.**

**Cíle** představují konečný stav, k němuž jsou veškeré plánovací aktivity směřovány. Jejich formulace bývá většinou v různé míře obecnosti, dle požadavků. Mají různorodou hierarchickou strukturu, jež komplexně tvoří hierarchickou soustavu cílů podniku, které přímo odpovídá soustava plánů. Rozdělení cílů dle jejich obecnosti:

- **obecné cíle organizace** – týká se strategického plánování;
- **strategické cíle organizace** – jsou tvořeny ze strategického plánování;
- **cíle jednotlivých funkčních oblastí a organizačních článků** – vycházejí z taktického plánování;
- **cíle jednotlivých funkčních míst, pracovišť a jednotlivců** – základ tvoří operativní plánování.

Pro samotné určování cílů je naprosto nezbytně nutné znát jasnou formulaci požadovaného konečného stavu, vytýčenou oblast, která se vztahuje k cíli, časový horizont a jednotlivé konkrétné vazby.

**Strategie** zosobňují prostředek pro vyjádření dlouhodobého programu a způsobu činnosti v podniku. A je zcela logické, že se týká zejména strategického plánování. Prostřednictvím strategie se zjišťují odpovědi na základní otázky, jak udržet nebo vylepšit konkurenceschopnost ve firmě; jakým způsobem se prezentovat na trhu; jaké jsou nejžádanější a nejvyhledávanější výrobky či služby na trhu; na jaký způsob růstu firmy se zaměřit; jakým způsobem se chovat ke konkurenci; jakou zvolit finanční strategii ve firmě atd..

**Politiky** ztělesňují vodítka, návody a způsoby, jak je nutné uvažovat při formulaci samotných plánů. Konkrétně vytýčují a zobrazují způsoby rozhodování. Důležitost politik spočívá v tom, že již konkrétně definují oblast, v nichž se budou provádět rozhodnutí. Za nejdůležitější znak je považován fakt, že poskytují návod k tomu, jak obsáhlou volnost mohou využívat samotní manažeři.

**Postupy** tvoří nedílnou součást plánů a zabývají se zejména metodami provádění budoucích činností. Jedná se opět o postupy, jak budou jisté činnosti prováděny a v jakém časovém rozmezí. Velmi často bývají graficky zobrazovány formou síťových grafů.

**Pravidla** mají za úkol určovat vymezené požadavky pro plánování. Jasně volí způsob, jak provádět činnosti, ale nemají vymezenou časovou posloupnost. Jejich prostřednictvím se rozhoduje, které činnosti budou vykonávány a které nikoli.

**Programy** tvoří souhrn všech cílů, postupů, strategií i pravidel. Veškeré prostředky jsou zformulované do jednotné podoby, dle které se bude v budoucnosti konkrétně pracovat. Součástí programů tvoří v hojné míře také rozpočty.

**Rozpočty** jsou představy o očekávaných výsledcích, které jsou vyjádřeny numerickými hodnotami a úzce souvisí se zdroji. Představuje tedy finanční vyjádření programů. Jsou ve velmi úzkém kontaktu s kontrolními činnostmi.

Plánovací informace musí být zajištěny a zároveň využity k:

- identifikaci a diagnostikování výchozí situace,
- odhadnutí a ocenění možností plánovaného rozvoje,
- stanovení požadovaných cílů, jež musí být vymezeny prostorově, hierarchicky i časově. Nutností je určení také vzájemných vazeb v procesu plánování,
- vypracování návrhů a hodnotících rozborů pro dosažení cíle,
- výběr vhodného scénáře přechodu od počátečního ke konečnému stavu, a to dle kritérií výběru a dodržení omezujících podmínek v realizaci činnosti,
- stanovení přesných postupů realizace podle vytvořeného plánu (musí se počítat s přiměřenými rezervami).

### 3.10.2 Organizování

**Organizování (organizing)** zosobňuje informační proces, jehož prostřednictvím se stanoví a uspořádají jednotlivé role lidí, kteří se podílejí na realizaci vytýčeného plánu. Jedná se tedy o vymezení příslušných činností, stanovení jejich vzájemně propojených vazeb, určení důležitých pravomocí a v neposlední řadě také přiřazení zodpovědnosti za určité druhy úkolů.

Je tedy zcela zřejmé, že proces organizace vychází ze dvou základních faktorů, tedy z **dělby práce** a také z fyzické a psychické **kapacity zaměstnanců**.

Dalším účelem organizování je také snaha o realizaci požadavku a to tak, že předem vymezené činnosti a dělba práce budou v souladu s výběrem kritérií. Z tohoto důvodu jsou vytvářeny právě dílčí pracovní kolektivy, jejichž prostřednictvím vzniká formální organizační struktura podniku. Způsoby deklarování organizační struktury se provádí prostřednictvím interních dokumentů, jako jsou například organizační řády, popisy jednotlivých funkcí v organizaci atd..

Informačně tato struktura zobrazuje rozdělení a vymezení moci, zabývá se i zodpovědností na určitých úsecích podniku, a v neposlední řadě vypovídá o jednotlivých vzájemně propojených vazbách.

Důležitý pojem v této činnosti je výraz „**organizační pyramida**“. Jedná se o hierarchické rozdělení organizace a využívá se často v podnicích, které vlastní velký počet podřízených zaměstnanců. Čím větší je rozpětí počtu pracovníků v pomyslné pyramidě, tím více je tento útvar zploštělý. Čím menší je počet organizačních stupňů, tím menší je také rozpětí řízení a pyramida nabírá strmější podoby a navyšuje se počtem stupňů.

Podstatnou roli hraje v organizaci **dělbá pravomocí**, tedy rozdělení práva rozhodovat a dávat příkazy, které úzce souvisí s přijatými rozhodnutími. Pravomoc musí být zcela v souladu s odpovědností, která se vztahuje k daným rozhodnutím. Ten kdo rozhoduje, musí také nést plnou odpovědnost za svá rozhodnutí. Pokud se pravomoc přenáší na vyšší organizační úrovni, jedná se o **centralizaci**. V případě, že je tento úkon proveden na nižší úrovni, nazývá se **decentralizací**. Žádná firma nemůže být považována za pouze centralizovanou či pouze decentralizovanou. Samotný proces je nutno považovat za neustálý a dynamický, který je ovlivňován obrovským množstvím konkrétních faktorů (např. vliv okolí, styl řízení, kvalifikace managementu na střední i nižší úrovni, používání strategií, spolupráce s jinými organizačními jednotkami, typ řízení atd.).

Každá organizační činnost musí zohledňovat hlavní vztah mezi managementem a organizační strukturou firmy. Management vystupuje jako nezávisle proměnná složka a organizační struktura představuje závisle proměnnou část.

Organizační struktury se dělí na (Veber, 2003):

**Liniovou organizační strukturu** představuje organizační systém, který je tvořen liniovými prvky a jejich vzájemnými vazbami mezi nimi. Vedoucí pracovník nese veškerou zodpovědnost a vlastní vytýčené pravomoce k určité organizační jednotce.

**Funkční organizační strukturu** je tvořena z funkčních prvků a příslušných vazeb. Vedoucí pracovníci mají vymezeny pravomoce i odpovědnosti za jednu jedinou příslušnou specializovanou funkci.

**Liniovou štábní kultura** je naopak tvořena dvěma hlavními prvky, a to liniovou a štábní složkou. Liniová organizace představuje komplexní řízení určité organizační jednotky. Vedoucí je přiřazován k liniové složce a je nadřízený pracovník pro všechny pracovníky organizace, včetně pracovních štábů. Štáb naproti tomu vytváří podmínky pro to, aby byla dodržena zásada řízení na vyšších stupních, která se stává složitější.

Tento styl organizace využívá kladných vlivů z liniové struktury, kterým je zejména jasné rozdělení pravomocí a zároveň využívá kladné aspekty funkční struktury, což je zejména specializace vedoucích pracovníků – tedy vysoká odbornost.

Štábní složky se na řízení organizace podílejí pouze zprostředkovaně a nemají žádné právo rozhodování. Kooperací liniových i funkčních vazeb dochází ke zvýšení operativnosti organizace ve firmě.

**Maticové struktury** doplňují liniově-štábní uspořádání (pravomoci nadřízených a vedoucích projektů jsou vzájemně propojeny). Kladně hodnocena je téměř okamžitá reakce na chování okolí a možnost vzniku nových týmů. Za negativum tohoto zřízení je považována dvojitá podřízenost, která by mohla vyústit až v boj o moc a v neposlední řadě také vysoká časová náročnost.

**Divizní organizační struktura** byla poprvé využita na počátku 20. let 20. století a to A. P. Sloanem ve firmě General Motors. Sloan předložil návrh na změnu v organizační struktuře podniku, která vycházela zejména ze dvou základních zásad. Společnost je tvořena samostatnými divizemi, kterým vládou jednotliví vedoucí pracovníci s příslušnými kompetencemi, do kterých jiní pracovníci nemají právo jakkoli zasahovat. Každá část tvoří samostatný ekonomický celek. Jejich samostatnost však není zcela vymezena, jelikož určité ústřední funkce jsou řízeny vrcholovým vedením podniku.

Na základě těchto poznatků vznikl racionální a velmi efektivní způsob, jak řídit velké firmy. Základní princip je zakotven v tom, že rozdělení pravomocí je zcela vyvážené a odpovědnost je rozdělena do dvou úrovní, tedy na vrcholový management a řízení jednotlivých divizí, které tvoří ekonomické celky, a které mají veškeré prostředky pro samostatné fungování.

Veber definuje **divize** jako: „**autonomní organizační jednotky, které mají veškeré prostředky pro vykonávání základních funkcí – technické, ekonomické i obchodní, a jejich rozhodující charakteristika spočívá v přímé vazbě na trh. Vnitřní dělení je liniově štábní a mají značnou část ekonomické samostatnosti, ale nemají právo samostatně rozhodovat o zisku. Nesmí být považovány za právní subjekt**“ (2003, s. 86).

**Hybridní struktury** jsou tvořeny kombinacemi všech výše uvedených forem organizace v podniku.

Podnikatelské jednotky se musí organizačně propracovat tak, aby braly v potaz jasnost v rozdělování položek nákladů a výnosů, musí vlastnit individuální plán a rozpočet, a tudíž také vlastní hospodaření.

**Pružné organizační struktury** vznikly jako důsledek vzniklých situací pro řešení složitých projektů. Předmětem jejich vzniku jsou reakce na proměnlivost situací v ekonomice, složitost úkolů, které jsou velmi náročné nejen na přípravu, ale i veškeré práce, které vyžadují zapojení specializovaných pracovníků. Za základní charakteristické prvky jsou považovány zejména dočasnost, účelovost a zdokonalování organizační struktury.

Samotné pružné struktury mohou mít podobu:

- **struktur s koordinátorem** – jde vlastně o zdokonalený styl liniově štábního uspořádání podniku, který je doplněn o pracovníka, jehož náplní je pouze koordinace činností, které provádí různé útvary. Tento koordinátor není nadřízen a ani podřízen žádnému z vedoucích pracovníků. Sleduje vývoj a průběh činností ve firmě, vytyčuje kritická místa a upozorňuje na možné vznikající problémy. V jeho kompetenci je také pořádání a vedení porad, které se zabývají řešením jednotlivých úkolů;
- **matic** – jedná se o více liniovou organizaci, kterou vytváří vedoucí projektu a zároveň určuje nejvhodnější pracovníky, kteří se budou podílet na řešení úkolu. Tento způsob organizace je velmi náročný. Z formálního hlediska jsou vymezeny cílové stavy, zdroje, termíny, etapy výsledků, omezení a způsoby kontroly. Touto strukturou se řeší jednorázově komplexní projekty či úkoly. Matice jsou struktury, ve kterých se uplatňuje zejména týmová práce;



- **čistě projektové** – tento typ struktury se používá zejména při řešení náročných projektů, kdy pro tento účel bývá využíváno hned několik pracovníků. Je vyčleněna tzv. **projektová složka**, kterou tvoří právě tito plně uvolnění zaměstnanci. Ve výjimečných případech jsou k řešení problémů používáni i specialisté. Vedoucí projektu vlastní veškerou pravomoc i odpovědnost za projekt.

Systém organizační struktury je tvořen těmito základními prvky:

- **prostředí:**
  - *stabilní* – mechanické struktury (vymezené úkoly, vertikální komunikace a centralizované řízení);
  - *nestabilní* – organické struktury (rámcově stanovené úkoly, horizontální komunikace a decentralizované řízení);
- **strategie:**
  - *ofenzivní* – divizionální struktury;
  - *defenzivní* – funkční struktura s centralizovaným řízením;
  - *mírně ofenzivní či defenzivní* – hybridní struktury;
- **velikost firmy** – s růstem podniku roste i počet útvarů;
- **technologie** – zejména u menších podniků dle druhů výroby je dělena na kusovou, sériovou či kontinuální výrobu.

### 3.10.3 Řízení lidských zdrojů

**Výběr a rozmístění spolupracovníků (staffing)** jinými slovy se hovoří o personálním zajištění týkající se řídicích i řízených procesů ve firmě. Důraz je kladen zejména na profesní i kvalifikační předpoklady vhodných pracovníků. V této sekci managementu se řeší vhodnost pracovníků pro konkrétní plnění vytýčených úkolů, jejich přiřazování nebo přerozdělování na příslušné úseky.

Vhodný výběr odpovídajících pracovníků pomáhá firmám nalézat způsoby, jak efektivně konkurovat nejen na domácích, ale i zahraničních trzích.

Vedení podřízených lidí či spolupracovníků se dotýká informačních procesů, jenž vznikají z oboustranné komunikace jednotlivců i skupin v rámci vztahů nadřízenosti, podřízenosti či spolupráce. Jedná se o přímé i nepřímé usměrňování a koordinaci chování v organizaci tak, aby byly prováděné činnosti co nejefektivnější. Předmětem činnosti nejsou jen plánované úkoly, ale také schopnost přizpůsobit se nepředvídaným situacím.

**Přímé usměrňování** pracovníků je prováděno prostřednictvím příkazů, instrukcí, norem a směrnicí, které jsou často označovány jako organizačně řídicí dokumentace. Jsou to v podstatě trvalé příkazy, které osvobozují řídicí pracovníky od přijímání opakujících se rozhodnutí i určování detailů pro podřízené, zabezpečující sjednocený postup při řešení úkolů a zároveň tvořící významný duchovní majetek firmy (know-how). Řídicí dokumentace představuje také delegování, které spočívá v přidělování jednotlivých úkolů a zároveň je určována také odpovědnost. Delegování může mít pro podřízené pracovníky velmi vysokou motivační hodnotu.

Pod pojmem **nepřímé usměrňování** je myšlena hmotná i nehmotná stimulační, nepřímá doporučení popřípadě různé formy motivace. Je nutno podtrhnout důležitost funkce managementu, jelikož pracovníci zde v minulosti i v budoucnosti hrají velmi podstatnou roli. Typické nepřímé nástroje nepřímého usměrňování jsou rozdělovány na **ekonomické** - mzdy, odměny, prémie, sankce, podíly na hospodářských výsledcích firmy a zaměstnanecké akcie. Do kategorie **mimoekonomických** nástrojů lze zahrnout zejména pochvaly, veřejná uznání, partnerství nebo pracovní klima atd.. Specifické nepřímé nástroje představují **cílová řízení**, která jsou využívána hlavně u vysoce kvalifikovaných pracovníků, jež pracují zcela samostatně a iniciativně. V tomto případě jsou cíle jednoznačně identifikovány a pracovník má přiděleny veškeré potřebné prostředky pro jejich splnění.

Za hlavní cíl vedení lidí je považována zejména **motivace**, která v posledních letech zaznamenala obrovský nárůst v důležitosti manažerských funkcí. Vznikají neustále se vyvíjející motivační systémy, jejichž základní stavební kámen tvoří nabídka hmotných nebo nehmotných prvků.

Motivace tedy ztělesňuje vnitřní proces, který napomáhá k utváření cílů, postojů a chování člověka. Je to také snaha o zainteresování psychické i fyzické aktivity pracovníků k tomu, aby byl dosažen vytýčený cíl. Nadměrná motivace působí velmi negativním způsobem, stejně tak i její nedostatečná míra. Jedná se tedy o jakoukoli vnitřní pohnutku, která vyvolá reakci člověka, jež se navenek projeví jako důvod k určitému jednání. Je zřejmé, že je ovlivněna vnitřními (osobnost, cíle, sjednocení, životní zkušenosti) i vnějšími faktory (společnost, normy, morální kodex, právní normy).

Samotné řízení lidských zdrojů představuje předmět personálního managementu, tedy (Veber, 2003):

- **jasná specifikace požadavků na vymezené pracovní místo** – pro tento úsek jsou vymezeny charakteristické popisy pracovních míst. Z jejich obsahu vyplývají také kvalifikační předpoklady na určitou pracovní pozici;
- **veškerá personální agenda** – všechny dokumenty, týkající se jednotlivých zaměstnanců;
- **plánování lidských zdrojů** – základní prvek představují průběžné analýzy, které potvrzují či vyvracejí, zda organizace zaměstnává odpovídající počet zaměstnanců, ale také, zda vytýčené pracovní pozice obsazují správní odborníci. V neposlední řadě tato forma prověřuje také výkonnost, zda pracovní pozice disponuje správným počtem pracovníků. Pro ustanovování potřeb pracovníků se za „bernou minci“ považují informace poskytované vedoucími jednotlivých oddělení, kteří mají ke svému pracovišti nejbližší;
- **získávání a výběr pracovníků** – základ při získávání pracovníků tvoří priorita, která považuje za nezbytně nutné v první řadě využít vlastní vnitřní zdroje organizace. Způsoby selekce nových zaměstnanců mají mnoho specifických podob, jako např. formou inzerce, doporučení od jiných pracovníků či využívání zprostředkovatelské firmy atd.. Techniky výběru zaměstnanců jsou opět velmi rozmanité, může se jednat např. o využití formy osobního vstupního pohovoru, způsobu testování nebo prověřování zaměstnanců ve zkušební době;

- **hodnocení pracovníků a jejich výkony** – hodnocení pracovníků probíhá dle předem stanovených kritérií. Poskytnuté informace jsou směrodatné pro posouzení, zda na svých pozicích pracují vhodně vybraní zaměstnanci. Hodnocení pracovníků probíhá z pohledu kvalitativního (hodnotí se jeho chování, vystupování, vlastnosti atd.) a dále z pohledu výkonnostního (hodnoceny jsou pracovní výsledky, které se porovnávají se standardem);
- **odměňování pracovníků** – jedná se o hmotnou stimulaci, která může mít přímý (pevné tarifní mzdy, provize či valorizace) či nepřímý charakter (služební výhody – automobil, mobil, zdravotní pojištění, dovolené atd.);
- **ochranu při práci a vymezení pracovních podmínek** – tato specifika jsou vymezena prostřednictvím ochrany a bezpečnosti práce, kdy každý zaměstnanec musí být s těmito aspekty seznámen;
- **organizování rozšiřování vzdělávání** – jedná se zejména o přípravu nových pracovníků a to buď v rámci vstupního školení (součástí tvoří i protipožární a bezpečnostní školení nebo i poskytování vstupních informací přímo o organizaci). Další složkou pro rozvoj kvalifikace je péče o stálé pracovníky, do tohoto systému je nutné zahrnout všechny zaměstnance. V případě přemísťování pracovníků, je opět nutné provést zaškolovací program. Veškeré informace týkající se této problematiky musí být evidovány;
- **zabezpečení pracovních a sociálních podmínek** – typické prostředky tohoto aspektu představuje ochrana zaměstnanců (každý má nárok na zdravé a bezpečné pracovní prostředí), úprava pracovní doby (nejčastější je využívání pružné pracovní doby a dále možnosti dohody na částečný úvazek, práce doma atd.), specifická pravidla pro práci a odměňování – jedná se o specifické výhody v rámci firmy (mimořádné dovolené, odměny, řešení přesčasů apod.).

### 3.10.4 Kontrola

**Kontrolní procesy (controlling)** se týkají zejména zhodnocení nebo měření kvality či kvantity průběžných, ale i konečných výsledků v managementu. Jde tedy o porovnávání vytýčených záměrů a reálně dosažených výsledků. Tato činnost tvoří nedílnou součást managementu v organizaci.

V mnoha případech díky kontrolní činnosti vzniknou podněty pro nové aktivity v rámci organizace (změny v motivaci, nová rozhodnutí či nová opatření). Absence této činnosti by mohla představovat nedozírné negativní následky pro celou organizaci.

Stěžejní podstatu této činnosti tvoří realistické a kritické posouzení daného stavu, přičemž musí být brány v potaz řídicí záměry firmy. Na základě výsledků kontrol jsou přijímány specifické kontrolní závěry. Kontrolní procesy by neměly představovat pouze informace o stavu v organizaci, ale je nutné si uvědomit také jejich preventivní charakter.

**Kontrolní proces** je tvořen několika částmi (Veber, 2003):

- **získávání a výběr informací** – základ tvoří vznik přehledu o vývoji určité problematiky, na kterou je kontrola zaměřena. Zdroje informací se rozdělují na primární informace (poznatky získané přímo z praxe, kdy získávání informací se provádí pomocí bezprostředního kontaktu a díky vzájemné komunikaci; za negativní dopad může být považováno, že informace obsahují jen určitou část kontrolovaného procesu) a sekundární informace (různé formy zprostředkovaných informací – zprávy, hlášení, kalkulace nebo statistiky);
- **ověřování správnosti získaných informací** – předmětem činnosti je posouzení formální a věcné správnosti informací. Pro přijetí určitých závěrů je naprosto nezbytně nutné pracovat pouze s věrohodnými informacemi. Zcela nežádoucí je práce s informacemi, které jsou nedostatečné, chybné, opožděné či dokonce zkreslené;

- **hodnocení kontrolovaných procesů** – jedná se o samotné jádro kontroly. Základ je postaven na srovnávání údajů s určitými kritérii. Za kritéria jsou považovány standardy, jenž mohou mít podobu dílčích úkolů či norem; čas, kdy je posuzován vývoj v určitém časovém horizontu; a v neposlední řadě také prostor, kdy kritérium představují podobné konkurenční firmy;
- **závěry a návrhy opatření pro řídicí subjekt** – vypracování již konečných závěrů probíhá trojí formou:
  - „**nech být**“ – vývoj reality v daném čase je v žádoucím stavu, žádná jiná opatření tudíž nejsou nutná;
  - „**proved’ korigující opatření**“ – vývoj reality se odchyľuje od žádoucího stavu a je tedy nutné přijmout určitá opatření, která vyrovná požadované hodnoty;
  - „**přijmi nové rozhodnutí**“ – vývoj reality jde naprosto nežádoucím směrem a musí být přijata zcela nová rozhodnutí, která budou mít zásadní dopad na řešení problematiky;
- **zpětná kontrola** – k tomuto opatření se přistupuje v případě, že při provedení prvotní kontroly byla navržena nápravná opatření. Dle druhu organizace je potřeba vybrat vhodnou formu provádění kontrol. Je třeba brát také v potaz, že kontrolní systém přímo i nepřímo působí na lidské chování. Každý podnik má svou vlastní specificky vymezenou kontrolní činnost. Základní strukturu každého kontrolního orgánu tvoří – dohlížecí, monitorovací a evidenční systémy; hodnotící systémy; zpětná vazba; nápravná opatření; normy, standardy, pravidla, záměry a cíle; způsoby ocenění, odměn či sankcí.

Kontroly jsou kvalifikovány z hlediska úrovně řízení na dvě skupiny:

- **Kontroly ve vrcholovém managementu** – tento proces je započat kontrolou podniku jeho majitelem, a to z hlediska hospodaření, likvidity, výnosů, zisků atd.. Je využíváno zejména způsobů nepřímé kontroly, která je zaměřena na kontrolu finančně a koncepčně problémových oblastí a na kvalitu strategického rozhodování.

- **Kontroly v procesu středního a nižšího managementu** – jedná se v první řadě o operativní řešení úkolů. Pozornost je soustředěna na hospodaření s hmotně energetickými, finančními a také lidskými zdroji.

Kontrolní činnost by měla být prováděna každým manažerem ve firmě.

Specifické druhy kontrolní činnosti jsou:

- **controlling** – základní úkol tkví ve výběru vhodné formy poskytovaných informací, které slouží ke koordinaci, usměrňování a ovlivňování veškerých aktivit ve firmě. Východisko představuje vyhodnocení stavu plnění plánů z hlediska vývoje plánů. Při analýze je vycházeno zejména z účetnictví, nákladových rozborů nebo odbytových dokumentů. Výsledky controllingu podávají obraz o stavu firmy k určitému období (dle empirického zkoumání), o přijatých návrzích pro řídicí jednotky (jak řešit problémy), spoluúčasti na podnikových plánech a spolupráci s externími revizními orgány;

- **vnitřní audit** – jedná se o nestranné prověřování specifické činnosti. Typický rys představuje prověřování průběhu procesů, a to zejména z hlediska dodržování daných postupů. Sufitové aktivity jsou zaměřeny na správnost provádění procesů. Závěry auditu jsou zpracovávány písemnou formou v auditorské zprávě, se kterou by měl být seznámen nejen vedoucí pracovník, ale i jeho nadřízený.

Účel provádění kontrol v organizaci má charakter **ekonomický** (ztráty), **sociální** (vztahy na pracovišti) či **psychologický** (pracovník neví, kdy bude kontrola prováděna, musí tedy pracovat neustále na 100%).

Kontroly lze rozdělit dle různých hledisek:

- **místo provádění kontrol** – **přímá** kontrola je činnost prováděná na konkrétním místě daného pracoviště za spoluúčasti velké objektivitu (měření či rozhovory). **Nepřímá** kontrola představuje procesy zajišťované pomocí zprostředkovaných médií (zprávy, hlášení, rozbory atd.);
- **časové rozmezí** – **následná** kontrola zosobňuje retrospektivu vykonané práce (odměny x postihy). **Průběžná** kontrola zajišťuje operativní sledování problematických pracovníků, ale může naopak znamenat i oslabení osvědčených zaměstnanců (pozitivní motivace). **Předběžná** kontrola má za úkol preventivní vyloučení všech rizik a problémů, které se mohou v organizaci vyskytnout;
- **rozsah výkonu**: lze kontrolní činnost rozdělit na **komplexní**, která se zaměřuje na celou organizaci nebo **dílčí**, kdy předmětem výkonu je kontrola pouze vymezeného úseku nebo pracovníků;
- **dle systému**: dělíme kontrolní činnost na **vnější**, kdy jsou monitorovány orgány, které se nachází mimo samotnou organizaci (odběratelé, konkurence, státní orgány, sdělovací prostředky atd.). **Vnitřní** kontrola je prováděna manažery, a to v jednotlivých organizacích nebo úsecích firmy;
- **dle manažerských aktivit**: rozlišujeme kontroly na:
  - **strategickou** – sleduje efektivitu záměrů, provádí se v delších časových horizontech s dlouhodobým pojetím;
  - **operativní** – zabývá se jednotlivými činnostmi a vychází z technologických prvků. Kontrola je prováděna v krátkých časových intervalech;
  - **podněcovací a příkazovací** – je sledována iniciativa a výkony pracovníků v organizaci.



## 4. INFORMAČNÍ MANAGEMENT – MĚSTO KRNOV

Informační management je důležitou součástí životaschopnosti všech institucí a organizací, ne jinak je tomu i u obecních a městských úřadů. Práce s informacemi pro dosažení vytýčeného cíle představuje, především v oblasti veřejné správy, velmi náročnou problematiku. Nepřítomnost správného systému řízení informací, v této sféře, je zcela nemyslitelná. Městský úřad Krnov přirozeně není výjimkou.

### 4.1 Charakteristika a vymezení města

Město je útvar, jež je tvořen samosprávným společenstvím občanů a tvoří základ pro místní samosprávu. V roli právnické osoby vystupuje v právních vztazích pod svým jménem a nese veškerou zodpovědnost vyplývající z těchto vztahů. Každé město vlastní svůj majetek a také finanční zdroje, se kterými má oprávnění samostatně disponovat.

Každé město pro svou identifikaci užívá **identifikační znaky**, jejichž umělecká podoba většinou vyplývá z historického a společenského vývoje města:

- **znak,**
- **prapor,**
- **pečeť,**
- **řetěz starosty.**

Z evidenčního pohledu město představuje jednotku územního členění státu. Seznam všech měst je uveden v úředním seznamu. Jeho území je součástí jednoho katastrálního území. Část města představuje jednotku, která je částí obce či města a je řádně uvedena v úředním seznamu „Statistický lexikon obcí,“ vydávaný prostřednictvím Českého Statistického úřadu. Tento seznam je k dispozici nejen jako monografie, ale existuje i možnost jeho stažení z internetových stránek ČSÚ. Je evidentní, že jakákoli část území ČR spadá pod jednotlivé obce a každé území obce je součástí určitého okresu.

Z věcného hlediska město představuje skupinu domů, které mají svůj ustálený název a jsou označeny po sobě jdoucími čísly popisnými v jednotlivé číselné řadě.

Hierarchicky organizovaná **struktura standardních prvků** města je tvořena prostřednictvím:

- **okresů,**
- **obcí (měst),**
- **částí obcí (částí měst),**
- **městskými částmi nebo městskými obvody,**
- **katastrálními územími,**
- **základními územními jednotkami,**
- **ulicemi a veřejnými prostranstvími,**
- **stavebními objekty,**
- **parcelami,**
- **adresními místy.**

Město představuje **základní územní jednotku, což je prostorová jednotka, která pro výkon veřejné správy není dále dělena.** V minulosti bylo toto zřízení nazýváno také základní sídelní jednotkou. V problematice územního členění měst se můžeme setkat s následujícími pojmy:

- **Katastrální území** - značí plošně souvislý, uzavřený a evidovaný soubor pozemků. Veškeré nemovitosti stojící na tomto území musí být řádně evidovány. Soubor katastrálních území tvoří území obce. Logicky se dá odvodit, že veškeré území státu je tvořeno mnoha katastrálními územími. Toto členění je velmi důležité zejména pro management informací týkajících se půdního fondu.
- **Územně technické jednotky** – tento pojem se vyskytuje v platné vyhlášce zajišťující problematiku prostorové identifikace informací. Tento prvek je definován shodně jako katastrální území, avšak výjimky mohou nastat u území, jež jsou dělena na městské obvody či části. Český statistický úřad má právo vést registrovaný číselník všech územně technických jednotek v rámci Registru prostorových jednotek.
- **Katastrální výměra města** – představuje katastrální území nebo plochy všech katastrálních území obce. Rozměry jsou vedeny v hektarech.

#### 4.1.1 Principy, úkoly a funkce městského informačního managementu

V současnosti lze definovat **4 základní principy** informačního managementu ve veřejné správě, tedy:

- **poznat a využít moderní metody managementu** – do této kategorie spadá zejména koučování, vedení příkladem, týmová spolupráce a učení, metodické směřování, public relations, dále řízení projektů, cílů, rizik problémů atd.;
- **poznat a využít analyticko-systémové přístupy** – součástí této kategorie je problematika popisu systémů, strukturovaná technika (diagram datových toků, diagram funkční struktury, entitně-relační diagram), objektová technika (diagram objektů, tříd nebo scénáře) a procesní orientace (dynamické modely);
- **poznat a využít nové poznatky informatiky a dílčích oblastí** – jedná se o seznámení a aplikace výpočetních modelů a architektur, hardwarové aplikace, softwarové vybavení (operační systémy, aplikační software, typizované software, individuální software, vývojové nástroje), komunikační síťové protokoly a otevřené standardy, systémy řízení bází dat (relační, objektově orientované nebo školící techniky);
- **poznat a užít nové poznatky** – vychází ze státoprávního uspořádání (modelování tříd potřeb občanů, harmonizace správních norem – ČR x EU, modelování typizovaných právních norem, psychologie, sociologie, ekonomie, životní prostředí atd.).

**Městský informační management lze v moderním pojetí definovat jako „uplatnění systémových a manažerských metod i prostředků IS/IT v kognitivních, řídicích a rozhodovacích procesech městského managementu, směřujícímu k veřejnoprávním a soukromoprávním subjektům za účelem co největšího zefektivnění služeb občanské veřejnosti (Lukáš, 2000).**

Stěžejní činnosti směřují zejména k rozvoji manažerských úloh týkajících se této problematiky, a to jak v samostatné, tak i v přenesené působnosti.

Stěžejní manažerské úkoly jsou taxativně vymezeny v zákoně č. **128/2000 Sb., o obcích**. Jedná se tedy o přesně vymezené pravomoci řídicích orgánů města. Velmi pozitivní charakter moderní doby, zavádění počítačově orientovaných informačních systémů, tyto činnosti posunuje o obrovský krok dopředu. Právě tímto velmi důležitým aspektem vzniká ve veřejné správě také obrovský posun v kompetencích a odpovědnosti řídicích manažerů organizace. Velká část odpovědnosti je tím pádem přenesena z vrcholových manažerů také na pracovníky odboru informatiky.

Výše zmíněná implementace IS/IT zrychluje poskytované služby a také velmi efektivně šetří čas i námahu nejen řídicím pracovníkům, ale i podřízeným zaměstnancům, a v neposlední řadě je velmi kladně oceňována i samotnými občany.

Pro řídicí orgány města a aplikace informačního managementu jsou nezbytně nutné tyto **významové funkce**:

- **osvojení systému informací**, jež představuje hlavní zdroje pro podporu manažerských úkolů (zdroje informatizace veřejnoprávních institucí);
- **seznámení se se systémem řízení** veřejnoprávní instituce jako s prostředkem pro zefektivnění služeb občanům;
- prosazování **inovací v řídicích procesech** městského managementu, jež vychází z inovativních změn ve veřejné správě a z aplikací počítačově orientovaných informačních systémů.

Velmi podstatnou roli v řízení informací veřejné správy hrají také **dílčí funkce**.

**Plánování** stojí hierarchicky na nižší úrovni, avšak je součástí procesu osvojení systému informací. Proces plánování je tvořen zejména činnostmi určujícími cíle organizace a také jejich postupy, které směřují k dosažení tohoto vytýčeného cíle.

Zdrojem informací jsou zejména informace rázu faktického (fakta), které se týkají zejména problematiky:

- současného stavu v organizaci;
- prostorové, hierarchické a časové skladby hmotných i nehmotných objektů;
- žádoucím, projektovým, navrženém a budoucím stavu;
- strategii týkající se přesunu ze současného stavu do požadovaného.

Řídící manažer veřejné správy by měl pro žádoucí vyhodnocení informací ovládat zejména znalosti v oblastech:

- rozvoje územního obvodu daného města;
- hospodaření s majetkem města;
- skladby rozpočtu města;
- řízení právnických osob, jejichž zřizovatelem je město;
- pozice soukromoprávních subjektů v území města;
- místních poplatků;
- součinnost orgánů města;
- vztahy týkající se městské policie a obdobných orgánů výkonu moci.

**Organizování** je opět součástí procesu osvojení systému informací a její hlavní úkol spočívá v organizaci hmotných a nehmotných objektů na území města v časoprostorových vztazích. Na tuto manažerskou funkci je nutno nazírat ze dvou základních pohledů, tedy jako na **organizační rozhraní** nebo rozhraní **informační**. Tato nutnost dvojího rozlišení vznikla zejména z důvodu aplikování počítačově orientovaných informačních systémů do procesu řízení a zcela mění organizační i uspořádané vztahy hmotných i nehmotných prvků.

**Hmotné prvky** zde představují zejména budovy města, jednotlivé kanceláře úředníků, samotné pracovníky, standardní pracovní prostředky (šanonky, telefony, psací potřeby, papír atd.) a také moderní pracovní prostředky (mobilní telefon, počítače, notebooky atd.). Vzájemné vztahy těchto prvků tvoří organizační rozhraní v systému řízení. Organizační systém tedy představuje rozmístění zaměstnanců v kancelářích, v budovách města, počet pevných linek, mobilů atd..

**Nehmotné objekty** městského managementu tvoří **údaje**, tedy všeobecné informace typového aplikačního softwaru data správních agend osob a předmětů, jež jsou součástí počítačově orientovaných registrů (obyvatel, územní identifikace, ekonomických činností, nemovitostí). Součástí systému jsou bezesporu také veškeré **metodické postupy** či **logické struktury** samostatných pracovníků města. Tyto postupy a struktury úředník získává zejména prostřednictvím počítačových informačních systémů (dostupných v síti LAN) a právě tento proces zosobňuje typické informační rozhraní v organizaci města.

**Vedení lidských zdrojů**, jeho účelovým předmětem je zajištění sociální komunikace v samotné organizaci, mezi organizací a jinými veřejnoprávními institucemi a nebo mezi veřejnoprávním a soukromoprávními subjekty, a to ve smyslu vymezení hierarchických vazeb nebo vzájemné kooperace. Manažer by v této funkci měl ovládat znalosti týkající se koučování, vedení příkazem, metodického přístupu, týmovou spoluprací a učení. Neměla by být zaznamenána absence stimulace, motivace nebo tvůrčího vedení pracovníků. Jedná se tedy o zpracování a využívání osobních údajů a charakteristik zaměstnanců města. Prostřednictvím kreativity lidského potenciálu, se kterým je dobře pracováno, nejsou přechody a modernizace v oblasti veřejné správy absolutně žádným problémem.

**Kontrola** představuje zajišťování veškerých kontrolních činností při provádění manažerských úkonů města. Předmětem zájmu je kvalita a kvantita výkonů manažerů a srovnávání konečných stavů s předem vytyčenými vizemi, jejich strategiemi, koncepcemi a v nepolední řadě i cíli. Nejčastější formou provádění této manažerské činnosti v praxi je zřízení kontrolního oddělení na městském úřadě. Toto oddělení má v kompetenci mnoho činností, např. zástup orgánů města v soudních řízeních; zajišťování kompletní právní agendy města, vyřizování stížností, žalob či jiných podnětů; výkon právního poradenství pro veškeré organizační jednotky městského úřadu; vytváření smluv a dohod města, provádění kontrol a inventarizaci finančních prostředků a zásob; kontrola provádění činností v souladu s platnými legislativními dokumenty (i vnitřních předpisů). Prováděny jsou také kontroly zajišťování manažerských úkolů, jež jsou zařazeny do samostatné působnosti městského úřadu, orgánů města a také výkonu státní správy v přenesené působnosti.

V důsledku efektivního zlepšení funkce veřejné správy se předmětem zájmu stal také **vztah občanů k veřejné správě**. Tento pojem je velmi často nahrazován americkým ekvivalentem, jež se v současné terminologii velmi rychle ujal, tedy **Public Relations**, v praxi označovaným také jako „**PR**“. Základ tohoto fenoménu tvoří zejména relevantní, nezkreslené a kompletní informace týkající se výkonu veřejné správy, ale také správy přenesené působnosti. Právní základ nalezlo PR v usnesení Vlády ČR č. 202 ze 23. března 1998 „k návrhu dalšího postupu vlády v reformě veřejné správy“.

Výsledným prvkem tohoto právního předpisu bylo zakomponování, do reformy veřejné správy, techniky práce s veřejností ve smyslu pozitivního ovlivňování jejího vztahu k veřejné správě jako celku a také k veřejnoprávním institucím. Lidově lze PR nazvat také jako prostředek pro tvorbu „dobré pověsti města“.

Je tudíž zcela logické, že největší dopad na tuto inovaci z hlediska municipální úrovně právě zpracování PR, jelikož zde je největší zastoupení vztahů mezi občany a výkonem veřejné správy. Vliv Public Relations na zefektivnění veřejné správy ze všech stran a pohledů, je hodnocen jako velmi pozitivní a přínosný. Výsledný efekt zakomponování tohoto moderního fenoménu do oblasti městského managementu představuje rozvíjející se města, která se mohou honosit vysokým procentem spokojenosti občanské veřejnosti s činnostmi jednotlivých měst.

Vztah k veřejnosti lze tedy právem považovat za další funkci městského informačního managementu. Nejčastěji mají úkony prováděné v rámci této funkce charakter reklamní nebo informativní (sbírky, nadace). Využívané prostředky komunikace mají ráz vizuální (periodické seriály, reklamní plochy) a nebo motivační (sponzoring, granty).

**Public Relations** je tvořen **pěti základními prvky**, a to (Lukáš, 2000):

- **Image** – představuje vymezení obrazu města či veřejnoprávních korporací takovým způsobem, jaký je v očích občanů tohoto území. Je vyjádřeno prostřednictvím nápadných znaků, které veřejnost akceptuje v pozitivním slova smyslu.
- **Symbolika** – aspekt zosobňuje vizuální formu celkového stavu budov a okolí, znaku, praporu, městských barev, ale také jednotné úpravy písemností. Zcela specifický prvek představuje chování a vystupování zaměstnanců města.
- **Kultura** – jedná se o dlouhodobé a aktuální klima, které v sobě zahrnuje celkovou kulturu města, vztahy jednotlivých zaměstnanců, samotné pracovníky, vztahy k manažerům města a v neposlední řadě i vztahy s občanskou veřejností. Hodnocení probíhá prostřednictvím hodnotových stupnic a mírou motivace ve službách pro veřejnost.
- **Komunikace** – prvek znázorňuje míru operativní komunikace jako nástroj pro řešení sporů a konfliktů (konání tematicky zaměřených besed s občany, využívání místního tisku, e-vývěsky, úřední desky atd.).

- **Identita** – segment zobrazuje všeobecný obraz města, a to historicky utvářenou filozofií veřejné správy na municipální úrovni prostřednictvím zásad řídicích orgánů daných současností i jednotlivými perspektivami do budoucna. Je zde zahrnut také výběr budovy pro umístění výkonného aparátu města.

Celkový systém Public Relations se snaží, aby v co nejvyšší míře eliminoval sociální bariéry ve městě. Jeho úkol spočívá ve zvyšování občanského podvědomí, týkajícího se kvality a kvantity práce vykonávané volenými zástupci města, jejich osobními a také morálními vlastnosti, mírou profesionality, kultivovanosti, společenské angažovanosti a také znalostí municipální problematiky dotýkající se specifických sfér.

Od roku 2000 vznikl projekt, který je zářným příkladem zapojení dovedností PR do městského managementu „**Komunikující město**“. Zřizovatelem projektu je Mezinárodní institut marketingu, komunikace a podnikání (IIMCD Brno), ve spolupráci s občanským sdružením Radnice EI, nadací Open Society Fund Praha a Transparenc International ČR. Mediálními partnery jsou časopis Moderní obec a portál územní samosprávy a Města a obce online. Stránky jsou přístupné na internetové adrese: [www.komunikujici-mesto.cz](http://www.komunikujici-mesto.cz) a jsou rozděleny na 7 základních sekcí (komunikující město):

- **hlavní stránka** – úvodní seznámení se samotným projektem a možnost zaslání připomínek prostřednictvím e-mailové schránky [info@komunikujici-mesto.cz](mailto:info@komunikujici-mesto.cz);
- **komunikační strategie** – zaměření se na povinnou a nepovinnou komunikaci mezi občanem a veřejnou správou;
- **o projektu řekli** – zpětná vazba projektu, tedy přímé reakce a působení projektu na druhé;
- **ombudsman města** – zde mohou občané podávat náměty na řešení problematik, jež jsou předmětem jejich zájmů;
- **diskuze** – prostor pro komunikaci občanů;
- **přednášky, workshopy, semináře;**
- **vyhledávání.**



Projekt „**Komunikující město**“ se snaží o velmi různorodý předmět zájmů a vychází občanům vstříc v obrovské míře. Občané se mohou angažovat zejména v následujících odvětvích managementu města (komunikující město):

- **komunikační dovednosti;**
- **partnerství s občanem;**
- **zapojení občanů;**
- **prezentace práce úřadu;**
- **vize a rozvojové strategie;**
- **komunikace s cílovými skupinami;**
- **internet;**
- **komunikující město;**
- **krizový management;**
- **komerční urbanismus;**
- **společné sdílení hodnot;**
- **stavební povolení;**
- **monitoring a efektivita;**
- **jednotný vizuální styl;**
- **cestovní ruch;**
- **pes ve městě;**
- **rozpočty;**
- **zeleň.**

#### 4.1.2 Účel a cíle městského informačního managementu města

Stěžejní **účel** moderního pojetí **informačního managementu na municipální úrovni** je zpracovávání a využívání veškerých dostupných poznatků, jež se užívají zejména k (Lukáš, 2000):

- jasnému, striktnímu a komplexnímu vymezení jeho **rozsahu**;
- řádnému **užívání** veškerých přípustných **funkcí** informačního managementu, a to zejména ve vztahu **veřejnost x město**, ale i mezi jednotlivými **veřejnoprávními subjekty**;
- efektivnímu a účelovému **vedení orgánů města**, zejména z pohledu příjmu metodicko-normativních rámců zabývající se problematikou **ČR a EU** a nesmí být opomíjena také problematika zajišťování **svobodného přístupu k informacím**, vyplývající z tohoto rámce;
- podpoře **kognitivních, řídicích a rozhodovacích procesů** zabezpečovanými efektivními informačními technologiemi a systémy, ve kterých musí být zřetelně vymezeno, co je **předmětem** jednotlivých **agend**, jaký je jejich účel, a co je v jejich kompetenci.

Dílčí účely městského managementu jsou odvozovány zejména dle systémových analýz prováděných na municipální úrovni. Jedná se o velmi složitou problematiku, a to zejména z důvodu obrovské různorodosti, rozsáhlosti i počtu řídicích manažerů v organizacích, jako jsou zejména města. Z těchto důvodů vznikla snaha o jistou globalizaci. Veškeré vymezené účely slouží k definování cílů vytýčených řídicími orgány města.

**Cíle městského informačního managementu** zosobňují měřitelné ukazatelé a příslušné manažerské funkce, jejichž prostřednictvím bude dosaženo budoucího požadovaného cílového stavu. Jinými slovy zastupitelstvo města vytýčí jisté manažerské cíle specifických oblastí, které se dotýkají blízké či vzdálené budoucnosti, a ty budou splňovány prostřednictvím aplikací informačního managementu orgánu. Tato oblast je považována také za velmi problematickou z důvodu různorodých zájmů v organizaci. Tento aspekt je důkazem vedení rozsáhlých debat a řešení na příslušných jednáních zastupitelstev měst. Logicky je velmi žádoucí, aby tyto cíle byly v co největší míře přesně a striktně vymezeny, což zaručuje úspěch.

Strategický způsob vytýčených cílů je potřeba zaopatřit na koncepční a operativní úrovni. Z těchto procesů musí striktně vyplynout, které organizační jednotky města (odborníky) budou zainteresovány do těchto činností. Je nutné provádět také průběžnou kontrolu plnění vytýčených cílů. Veškeré cíle by měly, globálně vzato, zajišťovat efektivitu města a ne zřídka vlastní politický podtext. Velký důraz je také kladen na využívání reinženýringových přístupů a zakomponování public relations technik, které jsou samotnou veřejností hodnoceny velmi kladně, a proto pro město mají velmi žádoucí charakter.

Prostřednictvím zastupitelstva města veškeré vytýčené procesy procházejí schvalovacími řízeními městské rady.

#### 4.1.3 Význam informačního managementu pro výkon státní správy

Součástí, významného procesu, reformy veřejné správy je také úprava právního řádu České republiky, která se dotýká zejména přijetí republiky do zemí Evropské Unie. Legislativa je zaměřena na velikou explozi týkající se nového trendu, tedy zavádění informačních technologií a počítačově orientovaných informačních systémů. Přijetí nových fenoménů je zaměřeno na přijímání „pozitivních“ zahraničních skutečností z převáděním různých agend do elektronické podoby a sdílení elektronických dokumentů mezi vzájemně kooperujícími subjekty. Logicky je zřejmé, že tyto inovace zaznamenaly globální dopad na celý právní systém České republiky.

Globalizace vytvořená počátkem 90. let 20. století a také obrovský rozvoj implementace IS/IT velmi výrazně ovlivnily veškeré vztahy týkající se států Evropy. Legislativní úpravy se dotýkaly v největší míře zejména mezinárodního práva, ochrany duševního vlastnictví či patentová práva a mnoho dalších oblastí.

Příprava na přijetí ČR do Evropské unie byla prováděna dle stěžejního dokumentu „**acquis communautaire**“, jež tvoří základnu pro primární i sekundární práva Evropských společenství a unie. Vytvořený harmonogram právních předpisů byl velmi striktně kontrolován a vyhodnocován příslušnými orgány.

Česká republika se musela přizpůsobit také nově vzniklým nárokům na změny týkající se problematiky veřejné správy, jejichž důvodem bylo přijetí do Severoatlantického paktu – vojenského uskupení NATO. Přijetím do těchto organizací se nutně musela republika přizpůsobit jejich daným standardům.

Dle Martina Lukáše se právě díky těmto inovacím význam městského informačního managementu rapidně zvyšuje, a to zejména prostřednictvím zajištění kvalitního rozpracování státní informační politiky, jež je zaměřena na regionální a municipální úroveň řízení. Dále vznikla i důležitost propracování detailů týkajících se informatizace a modernizace právě veřejnoprávních institucí městského managementu (2000, s. 119).

Projekt „**Státní informační a komunikační politika e-Česko 2006**“ představuje rozvíjející dokument, který vnikl vyústěním mnoha odborných jednání, jež se konala zhruba do první čtvrtiny roku 1998. Tento dokument byl prostřednictvím Úřadu pro státní informační systém představen na konferenci **ISSS '98 – Internet ve státní správě a samosprávě**, konané ve dnech **15. – 16. března 1998** v Praze, kde byl oficiálně představen pod názvem „**Informační politika ČR, Základy strategie**“ (návrh 26. dubna 1998). Po oficiálním představení bylo zahájeno jednání dotýkající se této problematiky, kde vyjadřovali své názory přední političtí představitelé, informatičtí odborníci, zástupci Úřadu pro státní informační systém, vrcholoví manažeři resortů státní správy i jiných řídicích orgánů. Zejména **veliké kritice** byl projekt podroben v oblasti zastřešující **podstatnost měst a obcí související s výkonem státní správy v přenesené působnosti**.

Následnou **konferencí**, dotýkající se této problematiky, byla „**Prague Internet World 98**“ a jeho důležitost spočívá ve vystoupení **Ing. Dubna**, jehož přednáška byla orientována na **Státní informační systém, Státní informační politiku ČR a občana**. Díky této konferenci bylo přijato mnoho návrhů na dopracování a zefektivnění samotného dokumentu, který byl poté schválen vládou České republiky. Je nutné uvést, že i tento projekt se vyznačoval opět velkou absencí zapracování problematiky týkající se městského informačního managementu.

Vláda ČR dne 24. března 2004 přijala a schválila prostřednictvím usnesení **Státní informační a komunikační politiku**.

Následně vytvořený dokument **Akční plán Evropské Unie**, jež se nazýval „**eEurope 2005**“ a byl součástí Lisabonské strategie v oblasti dotýkající se informační společnosti. Vláda tedy vytvořila strategický a koncepční projekt, který dostal název „**Státní informační a komunikační politika – e-Česko 2006**“, jež se dotýkal zejména oboru telekomunikací a elektronické komunikace.

Již jako členská země Evropské Unie se ČR přihlásila k evropského akčnímu plánu „eEurope 2005 : Informační společnost pro všechny“ a z tohoto důvodu se projekt zabývající státní informační politikou orientoval hlavně na zpracování záměrů a požadavků dokumentů, jejichž prostřednictvím byly splněny vytýčené závazky vůči Evropské Unii. Prioritní prvky byly vytýčeny a upraveny speciálně pro stávající situaci v České Republice. Stěžejním úkolem bylo určit národní cíle, jež by zohlednily evropské priority a také řádně reagovaly na specifické potřeby republiky. **Projekty** orgánů veřejné správy, které naplňují úkoly týkající se státní informační a komunikační politiky, budou zpracovány tak, aby byly plně v souladu se zákonem č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla) a prováděcí vyhláškou Ministerstva Financí ČR č. 40/2001.

Za stěžejní předpoklad pro vzrůst konkurence schopnosti české ekonomiky (nedá se logicky srovnávat s konkurenceschopnostmi Evropské Unie) bylo považováno zvládnutí zejména efektivního zajištění bezpečných, ekonomických a v neposlední řadě i geograficky dostupných moderních služeb elektronických komunikací.

Vláda se zaměřila na rozvoj v následujících oblastech (národní knihovna):

- budování moderních a bezpečných služeb VS dostupných on-line;
- liberalizaci sektoru elektronických komunikací s cílem zajistit efektivní konkurenční prostředí, jehož důsledkem bude snížení cen služeb a podpora investic;
- rozšíření vysokorychlostního přístupu k internetu a zajištění jeho dostupnosti.

Z tohoto důvodu byly za **prioritní aspekty** projektu vymezeny (epractice):

- dostupné a běžné **komunikační služby**;
- **informační vzdělanost**;
- **moderní veřejné služby on-line**;
- dynamické **prostředí pro elektronické podnikání**.

Důsledkem této inovace v oblasti informačního managementu veřejné správy a městského informačního managementu byl **nárůst konkurenčního prostředí v oblasti národní ekonomiky, modernizace a efektivnost výkonu veřejné správy**, a to na úrovni zejména ústřední, regionální i místní, **užívání ICT**, jež vedlo **k nárůstu zaměstnanosti, zvýšení kvality poskytovaných služeb** a v neposlední řadě i významným **úsporám veřejného rozpočtu** (Businessinfo).

## 4.2 Město Krnov

Oficiální název města, jako právnické osoby, zní **Město Krnov**. Tento název byl řádně odsouhlasen Ministerstvem vnitra ČR dle návrhu představitelů města. Město Krnov územně spadá do okresu Bruntál a je součástí Moravskoslezského kraje. Budova radnice je umístěna na ulici Hlavním náměstí 96/1 v Krnově.

Polohou se nachází na východní straně Nízkého Jeseníku, na okraji Slezské nížiny u soutoku řek Opavy a Opavice. Krnov, se svou nadmořskou výškou 316 m. n. m., tvoří jednu ze vstupních bran do Jeseníků. Za nejzajímavější dominantu je považován Cvilínský kopec s vrcholem 436 m. n. m. Díky svému umístění se jedná o příhraniční město, přičemž polovina jeho rozlohy hraničí s Polskem, což představuje hlavní důvod pro vytvoření centra průmyslové výroby v této oblasti. Katastrální plocha území činí 4 429 ha.. Město se v současné době skládá ze tří katastrálních území a tří územně technických jednotek (Krásné Loučky, Krnov – Horní Předměstí, Krnov – Opavské předměstí). Části města představují evidenční jednotku tvořenou budovami s čísly popisnými a čísly evidenčními, jež jsou přidělena v jedné číselné řadě, která leží v jediném souvislém území. V současné době Město Krnov eviduje tři městské části. Konkrétně se jedná o názvy:

- **Pod Bezručovým Vrchem,**
- **Pod Cvilínem,**
- **Krásné Loučky.**

Dle počtu obyvatel zaujímá město Krnov 48. největší pozici v České republice. Statistické údaje vykazují, že k 01. lednu roku 2009 bylo v tomto územním obvodu přihlášeno celkem 25 090 obyvatel, z toho je 12 109 mužů a 12 981 žen.

Po reformě státní správy, která je datována k lednu roku 2003, Krnov získal statut **obce III. stupně**. Do působnosti města spadá také Osoblažsko, Jindřichovsko a Albrechticko, tedy celkově 25 obcí (Bohušov, Brantice, Býkov-Láryšov, Čaková, Dívčí Hrad, Heřmanovice, Hlinka, Holovice, Hošťálkovy, Janov, Jindřichov, Krasov, Krnov, Lichnov, Liptáň, Město Albrechtice, Osoblaha, Petrovice, Rusín, Slezské Pavlovice, Slezské Rudoltice, Třemešná, Úvalno, Vysoká a Zátor).

V současné době je Krnov jedno z nejvýznamnějších průmyslových a kulturních center Severní Moravy a zcela jistě se jeho jméno bude stále více a více zviditelňovat ve všech sférách své činnosti.

#### 4.2.1 Management Města Krnova

Za nejstěžejnější zákon, kterým se řídí veškerý management města Krnova je považován zákon č. **128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení)**. Existuje však mnoho dalších a velmi důležitých interních i externích právních dokumentů, kterými se město Krnov musí, pro řádné a efektivní fungování, řídit. Výše zmíněný zákon zajišťuje chod zejména vnitřní struktury města, avšak v globálním pojetí. Management města je tvořen zejména mnoha specializovanými pracovišti, která se řídí svými specificky zaměřenými zákony a předpisy.

Je nutno uvědomit si, že management na municipální úrovni tvoří velmi obsáhlou problematiku organizace, zejména z důvodu provádění samostatné i přenesené působnosti. Dovolím si tvrdit, že řídicí procesy měst jsou o mnoho složitějšího rázu, než řízení podnikatelských firem.

**Městský informační management** lze tedy definovat jako **system teoretických a praktických řídicích znalostí a dovedností; nebo jako mechanismy řízení soukromoprávních a veřejnoprávních subjektů a činností, které v nich vyvolávají manažeři** (Lukáš, 2000).

Zjednodušeně se dá říci, že městský management je řízení města prostřednictvím dostupných prostředků na municipální úrovni.

Dle ustanovení zákona o obcích jsou striktně vymezeny hierarchické vazby řídicích orgánů. Na vrcholu pyramidy managementu, ve městě Krnově, jsou umístěny tyto **řídicí orgány**:

- **Zastupitelstvo Města Krnova,**
- **Rada Města Krnova,**
- **Městský úřad Krnov.**

Hierarchicky níže jsou postaveny orgány **komisí a výboru**, jež mohou být řídicími orgány zřízeny a také konkrétní **odbory a oddělení městsko úřadu**.

**Zastupitelstvo města** samostatně spravuje město a představuje nejvyšší orgán v oblasti její **samostatné působnosti**. Počet členů zastupitelstva musí být v souladu s platnými právními předpisy, je určován dle počtu obyvatel a velikosti územního obvodu. Orgán představuje obraz politické vůle obyvatel města. Mezi vyhraněná práva členů tohoto řídicího orgánu patří předkládání návrhů k projednání všem orgánům města; vznášení relevantních dotazů, připomínkování a předkládání podnětů pro radu města a jejich jednotlivé členy, předsedy výborů, statutárním orgánům právnických osob, jejichž zřizovatelem je Město Krnov a vedoucím příspěvkových organizací a organizačních složek, které byly městem založeny či zřízeny. Členové mohou požadovat od zaměstnanců města Krnova i zaměstnanců právnických osob, které město založilo nebo zřídilo, informace týkající se věcí, jež souvisejí s výkonem jejich funkce. Písemná odpověď nebo požadované informace, musí být doručeny příslušnému orgánu nejpozději do 30 dnů.

Organizační složky orgánu jsou povinny účastnit se zasedání zastupitelstva města i jiných zasedání orgánů města, pokud jsou jejich členy. Mají povinnost plnit určené úkoly, hájit zájmy občanů Krnova a musí vystupovat tak, aby nebyla ohrožena vážnost jejich funkce.

Mezi pravomoci zastupitelstva patří veškeré rozhodování v oblasti samostatné působnosti města Krnova. Dále schvalují program rozvoje města, jeho rozpočet a závěrečný účet; zřizují trvalé a dočasné finanční prostředky města; zakládají a ruší příslušné příspěvkové organizace a organizační složky města a schvalují jejich zřizovací listiny. Rozhodují o zakládání i rušení právnických osob a schvalují jejich zakladatelské listiny, společenské smlouvy, zakládací smlouvy či stanovy.



Zastupitelstvo je oprávněno vydávat obecně závazné vyhlášky týkající se činností města Krnova a rozhodují o vyhlašování místních referend. Přičemž pod pojmem „referendum“ je myšleno: „rozhodování obyvatelstva o zákonných nebo jiných opatřeních veřejné moci formou podobnou jako při volbě poslanců. Jedná se o formu – přímé demokracie. Při tomto jednání se rozhoduje položením otázky o věci veřejné a forma odpovědi zní „ano-ne“ (zákon č. 22/2004 Sb.).

V moci zastupitelstva je i návrh na změny dotýkající se katastrálního území uvnitř města Krnova, schvalování dohod o změnách hranic i o slučování různých měst. Mohou zřizovat a rušit výbory, volit jejich předsedy i ostatní členy a smí je také odvolávat. Mezi velmi významnou kompetenci tohoto orgánu lze zahrnout i zřizování a případné rušení městské policie a rozhodování v oblasti majetkoprávních úkonů města.

Jednání řídicího orgánu jsou svolávána dle potřeby jednotlivých měst či obcí, nejméně avšak minimálně jedenkrát za 3 měsíce. Z jednání musí být pořízen zápis, který podepisuje starosta města Krnova nebo jeden z místostarostů a předem určení ověřovatelé. V této písemnosti musí být uveden počet přítomných členů zastupitelstva, schválený pořadník jednotlivých jednání, celkový průběh, výsledek hlasování a veškerá přijatá usnesení. Zápis musí být vyhotoven nejpozději do deseti dnů po skončení zasedání a je zpřístupněn k nahlédnutí. O možných vznesených námitkách se rozhoduje na nejbližším následujícím zasedání.

Zastupitelstvo má povinnost vydat **jednací řád**, ve kterém se ustanoví veškeré podrobnosti o jednání, která se konají na zastupitelských schůzích. Je nutné též informovat občany o činnosti tohoto orgánu.

**Rada města** představuje výkonný orgán dotýkající se **samostatné působnosti**. V oblasti přenesené působnosti rozhoduje pouze v zákonem stanovených případech. Nejčastěji se jedná o vydávání nařízení města. Při svém výkonu působnosti se zodpovídá zastupitelstvu.

Z jednání je nutno pořídit písemný záznam, který je podepsán starostou města, jedním z místostarostů nebo jiným radním. Povinné náležitosti dokumentu představují uvedení počtu přítomných členů rady, schválený pořad schůze, jeho průběh, výsledky hlasování a jednotlivá přijatá usnesení.

Tento zápis je nutno vytvořit nejpozději do sedmi dnů od konání jednání a musí být uložen na Městském úřadě v Krnově k nahlédnutí členům zastupitelstva. Případné námitky jsou projednávány opět na nejbližší schůzi.

Nejzákladnější kompetencí tohoto orgánu je připravování návrhů pro jednání zastupitelstva a zabezpečení správných plnění jím přijatých usnesení. Rada vydává nařízení města Krnova, zabezpečuje hospodaření dle schváleného rozpočtu a smí provádět rozpočtová opatření v umožněném rozsahu. V pravomoci orgánu je projednávání a řešení návrhů, připomínek a podnětů, které jsou předloženy zastupitelstvem či komisemi rady města. Rada stanoví rozdělení pravomocí Městského úřadu v Krnově, zřizuje a naopak smí rušit jednotlivé odbory i oddělení. Na návrh tajemníka úřadu jmenuje a odvolává jednotlivé vedoucí odborů. Orgán má také právo zakládat a rušit komise rady města, jmenuje i odvolává jejich členy i předsedy.

Velmi podstatná je také povinnost kontroly plnění úkolů samotným městským úřadem a komisemi v rámci samostatné působnosti Krnova. Má právo určit celkový počet zaměstnanců městského úřadu. Prostřednictvím rady města jsou stanovena pravidla pro příjem a vyřizování petic a stížností. Schvaluje **organizační řád** města, který představuje interní akt řízení upravující organizační strukturu úřadu Města Krnova, předmět jeho činnosti, názvy organizačních jednotek a označení jednotlivých funkcí vedoucích pracovníků. Základními organizačními jednotkami jsou odbory, které mohou být dále členěny na oddělení.

**Městský úřad Krnov** je tedy tvořen starostou, místostarosty, tajemníkem městského úřadu a zaměstnanci úřadu. Úřad ze svého postu plní úkoly v samostatné i přenesené působnosti.

**Starosta** představuje řídicí orgán, který reprezentuje město navenek. Je volen z řad členů zastupitelstva a tato funkce se stává součástí městského úřadu. Stojí v jeho čele a má povinnost zabezpečovat plnění úkolů v samostatné i přenesené působnosti. Starosta se automaticky stává členem rady. Za výkon své funkce se zodpovídá zastupitelstvu města Krnova.

Starosta, se souhlasem ředitele Krajského úřadu Moravskoslezského kraje jmenuje, tajemníka městského úřadu. V kompetenci funkce starosty je zodpovědnost za včasné provedení přezkoumání hospodaření města za uplynulý kalendářní rok, plnění veškerých úkolů v roli zaměstnavatele, tedy uzavírání i ukončení pracovních poměrů se zaměstnanci Městského úřadu Krnov a stanovení jejich platů. V možnostech funkce jsou také přijímání rozhodnutí v záležitostech samostatné působnosti Krnova, jež jí jsou svěřeny radou města. Smí požádat o spolupráci Policii České republiky z důvodu zabezpečení místních záležitostí veřejného pořádku, Hasičský záchranný sbor MSK k zajištění ochrany obyvatelstva, ve výjimečných případech i Armádu ČR. Dále zabezpečuje zpracování programu rozvoje města, jeho projednávání, schválení radou, zastupitelstvem a jeho plnění. Do kompetence funkce starosty spadá také vyhlásování místního referenda a realizace výsledků, která budou přijata. Přijímá petice a zajišťuje jejich projednávání a vyřizování. Organizuje a řídí zahraniční vztahy města.

Starostu zastupují **místostarostové**, kteří spolupracují se starostou při řízení, kontrole a koordinování práce vedoucích odborů v samostatné působnosti obce. Dále plní úkoly, které jsou zadány starostou, radou města či zastupitelstvem. Mají právo podepisovat právní předpisy města.

**Tajemník** musí zajišťovat výkon přenesené působnosti, plnit úkoly zadané prostřednictvím zastupitelstva, rady nebo starosty Krnova. Vůči zaměstnancům úřadu zastává funkci zaměstnavatele, tudíž řídí, koordinuje, usměrňuje a kontroluje činnost všech vedoucích odborů. Jeho povinností je vydávat **spisový řád, skartační řád, pracovní řád a vnitřní směrnice** týkající se řádného zajištění chodu úřadu, pokud je nevydává rada. Tajemník se účastní zasedání zastupitelstva i schůzí rady, avšak s hlasem poradním. Je zakázáno v této funkci působit v politických stranách či hnutích. Zajišťuje a kontroluje plnění úkolů, jež mu byly vymezeny starostou nebo zastupitelstvem či radou. Představuje funkci evidenčního orgánu dle zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmu.

Tajemník úřadu má právo uzavírat smlouvy týkající se nehmotného majetku a služeb v rámci schváleného rozpočtu města. Plní funkci administrátora pro přístup do datové schránky města a jmenuje pověřené osoby pro přístup do datové schránky města.

Zastupitelstvo má pravomoc zřídit jako své iniciativní a kontrolní orgány - **výbory**. Veškerá přijatá stanoviska a návrhy těchto výborů jsou předkládány zastupitelstvu. Jedná se o výbory **finanční a kontrolní**. Předsedou těchto orgánů je vždy člen zastupitelstva. Je povinností orgánu vyhotovovat písemná usnesení, která jsou podepsána předsedou. Finanční výbor provádí výkon kontroly hospodaření s majetkem a financemi města Krnova. Kontrolní výbor kontroluje plnění usnesení zastupitelstva i rady města a také dodržování právních předpisů na úseku samostatné působnosti. O těchto kontrolách musí být vyhotovená písemná zpráva, ve které je blíže specifikován prostředek kontroly, nedostatky a také návrhy na opatření k odstranění zjištěných nedostatků. Dokument je podepsán členem výboru, který kontrolu provedl a zaměstnancem, jež tuto agendu vykonává. Zápis je předložen zastupitelstvu města a musí k němu připojit vyjádření.

Na popud rady města smí být jako iniciativní a poradní orgány zřízeny **komise**. Veškerá stanoviska i náměty jsou předkládány jeho zřizovateli. Komise představuje výkonný orgán pro **přenesenou působnost**. Předseda komise je osoba, která prokázala odbornou způsobilost v oblasti, pro niž byla zřízena.

Zastupitelstvo města má ve své kompetenci možnost, prostřednictvím závazné veřejné vyhlášky, zřídit či zrušit **Městskou policii**. Mezi hlavní činnosti orgánu obce patří zabezpečení místních záležitostí veřejného pořádku, starat se o ochranu a bezpečnost osob a majetku, provádět dozor nad dodržováním pravidel občanského soužití, přispívat k bezpečnosti a plynulosti provozu na pozemních komunikacích. Výkonný orgán řídí starostka nebo jiný člen zastupitelstva. Při plnění svých úkolů Městská policie Krnov úzce spolupracuje s Policií České republiky.

**Městský management zobrazuje oblastní a místní státní správu, samosprávu a subjekty pověřené jejím výkonem správy věcí veřejných a účelově zasahuje do vazeb mezi veřejnoprávními a soukromoprávními subjekty za účelem zajištění pojetí veřejné správy, tj. služby občanské veřejnosti (Lukáš, 2000).**

Městský management je kromě řídicích orgánů města, tvořen také veřejnoprávními a soukromoprávními subjekty. Veřejnoprávní subjekty jsou zastoupeny veřejnoprávními institucemi.

Soukromoprávní subjekty vstupují do městského managementu prostřednictvím soukromoprávních institucí, jež mají většinou následující charakter:

- distribuční (energetické společnosti);
- finanční (bankovní domy);
- obchodní;
- telekomunikační (operátoři mobilních sítí);
- výrobní.

Získávání informací z veřejné správy představuje velmi složitý proces.

Součástí informačního managementu je také zainteresovanost jiných orgánů, než řídicích orgánů města. Z praxe to mohou být následující aspekty (je potřeba mít na paměti, že jiné manažerské činnosti budou prováděny z titulu samostatné působnosti a zcela odlišné z postu přenesené působnosti): občané; regionální soudnictví; správci majetku; regionální plynárenství; technické služby města; finanční úřad; regionální vodovodní kanalizační a. s.; regionální energetika a. s.; státní zastupitelství; katastrální úřad; banky; Policie ČR, soukromoprávní subjekty; telekomunikační společnosti atd..

### 4.3 Organizační rozdělení Městského úřadu Krnov

Organizační rozdělení Městského úřadu v Krnově je striktně vymezeno v „**Opatření obce č. 4/2008 – Organizační řád**“. Účinnost tohoto dokumentu je datována k 01. říjnu 2008 a byl schválen Radou Města Krnova dne 23. září 2008, a to usnesením č. 1275/44. Jedná se o organizační předpis, který upravuje vnitřní organizaci Městského úřadu Krnov a je závazný pro všechny jeho zaměstnance.

Městský úřad plní své vytýčené úkoly v samostatné i přenesené působnosti. V úkonech dotýkajících se samosprávy orgánu se musí úřad zodpovídat Zastupitelstvu a Radě města Krnova.

**Úřední hodiny** městského úřadu jsou vymezeny následovně:

<b>Pondělí</b>	<b>08.00 – 12.00</b>	<b>13.00 – 17.00</b>
<b>Středa</b>	<b>08.00 – 12.00</b>	<b>13.00 – 17.00</b>
<b>Čtvrtek</b>		<b>13.00 – 15.00</b>

Městský úřad Krnov, je dle organizačního řádu, členěn na **11 základních odborů**, jež jsou dále rozděleny na příslušná oddělení. V čele každého odboru stojí **vedoucí odboru**, který je přímo jmenován radou města, na návrh tajemníka úřadu. Každé oddělení řídí **vedoucí oddělení**, který je jmenován tajemníkem úřadu (po úspěšné absolvaci výběrového řízení).

Vnitřní členění MěÚ Krnov (směrnice 04/2008):

- **Kancelář tajemníka (KT):**
  - **organizační oddělení** – zajišťuje informační, organizační a evidenční úkony sekretariátu starosty města. Přípravuje materiály nezbytně nutné pro zajištění chodu schůzí rady města a zastupitelstva. Komunikuje s veřejností. Zajišťuje administrativní agendy starosty a místostarostů. Organizuje užívání služebních vozidel a práci řidiče městského úřadu.

Součástí tohoto oddělení je sekretariát tajemníka, jehož náplní práce jsou administrativní úkony pro tajemníka města a vedoucí personálního oddělení. Pořizuje zápisy z porad tajemníka a vedoucích odborů. Eviduje usnesení vlád dle pokynů tajemníka. Provádí evidenci oprávněných úředních osob v souladu s platnými správním řádem a zákonem o správních poplatcích;

- **oddělení personální a mzdové** – hlavní náplní činnosti na tomto oddělení tvoří komplexní výkon personální a mzdové agendy všech zaměstnanců Města Krnova. Spolupracuje na zpracování organizačního řádu, pracovního řádu, kolektivní smlouvy a vnitřních směrnic v pracovněprávní oblasti. Spolu s tajemníkem a vedoucími odborů se podílí při stanovování cílů, hodnocení výsledků a efektivity personálního řízení lidských zdrojů;
- **oddělení právní a kontrolní** – zajišťuje veřejnoprávní kontrolu a interní audit dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole. Zaměřuje se na hospodaření s finančními a hmotnými prostředky, jež zajišťují výkon interního auditu. Projednává stížnosti, petice a ostatní podání, jež musí být v souladu se zákonem č. 85/1990 Sb., o právu petičním a se zákonem 500/2004 Sb., správní řád. Vyjadřuje se k podávání informací týkajících se střetu zájmů.
- **Odbor regionálního rozvoje (RR):**
  - **oddělení stavebního úřadu** – Městský úřad Krnov představuje obecný stavební úřad dle zákona č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu. Součinnost provádí od 31. 12. 2006 a vykonává působnost v katastrálních územích města Krnova, Býkova-Láryšova, Úvalna, Brantic, Zátoru, Krasova, Čakové, Hošťálkov a Michnova;
  - **oddělení územního plánování** – v přenesené působnosti pořizuje územní plán a regulační plán pro území města a pořizuje územně plánovací podklady. Vymezuje zastavěné území, podává návrh na vložení dat do evidence územně plánovací činnosti a poskytuje územně plánovací informace;

- **oddělení investiční** – zajišťuje investice, rekonstrukce a velké opravy stavebního charakteru na nemovitém majetku města. Pořizuje dokumentaci pro územní a stavební řízení. Zajišťuje smluvní vztahy pro realizaci výstavy, zajištění autorského dozoru a inženýrských činností investora. Vykonává technický dozor investora až do kolaudace staveb. Vyřizuje veškeré majetkoprávní vztahy v rámci přípravy a realizace investičních akcí a provádí jejich statistiku;
- **oddělení hospodářského rozvoje a evropských projektů** – posuzuje možnosti využívání prostředků z evropských zdrojů pro projektové záměry připravované krajem a Evropskou unií. Usměrnjuje cíle, strategii, finanční a časové plány, technické specifikace a jiné činnosti projektových záměrů. Zpracovává žádosti a připravuje podklady pro projekty. Realizuje marketingový systém získávání investorů pro město Krnov.
- **Odbor správní (SP):**
  - **oddělení vnitřní správy** – zajišťuje veškeré činnosti týkající se domovnictví v objektu radnice, Domu Evropy a odloučených pracovišť městského úřadu. Organizačně-technicky zabezpečuje volby, sčítání lidu, místní referenda, pokladní činnost, inventarizaci majetku, chod centrální spisovny úřadu a vyvěšování vlajek na budovách radnice. Součástí tohoto oddělení je i úsek přestupkové agendy a správních deliktů, jež zpracovává agendu týkající se přestupků, správních deliktů, vymáhání pokut, vydávání příkazů a rozhodnutí (vede jejich řádnou evidenci). V kompetenci tohoto úseku je i evidence žadatelů o zbrojní pas;
  - **oddělení matriky, občanských průkazů, cestovních dokladů a evidence obyvatel** – jednotlivá oddělení provádí veškeré úkony, které jsou ukládány zákonem či pracovní smlouvou. Matrika kromě základních činností (narození, úmrtí, sňatky, rodná čísla, ověřování listin a podpisů), provádí také zpracování žádosti o „osvědčení o státním občanství ČR“.



Je pověřena prováděním kontrolních činností u matričních obcí spadajících do tohoto územního celku – Zátor, Brantice, Město Albrechtice, Jindřichov, Osoblaha a Úvalno.

Oddělení občanských průkazů a cestovních dokladů provádí ověřování listin a podpisů a zpracovává kompletní agendu občanských průkazů a cestovních dokladů.

Úsek evidence obyvatel se zabývá agendou trvalého pobytu, aktualizacemi a výdejem dat z informačního systému EO, zpracováním seznamu voličů v jednotlivých volebních okrscích a pořizuje v rámci Czech POINTu výpisy z trestního rejstříku;

- **oddělení krizového a obranného plánování, PO a BOZP** – zajišťuje veškeré činnosti týkající se problematiky požární ochrany, bezpečnosti práce v rámci městského úřadu Krnov (problematika pracovních úrazů, pojištění majetku města a bezpečnostní proškolení úředníků). Zajišťuje dále provádění úkolů na úseku obranného plánování státu, evidence věcných prostředků města a v oblasti hospodářských opatření pro krizové stavy a krizových a povodňových plánů. V rámci tohoto oddělení jsou také zajišťovány úkoly dotýkající se oblasti obecně prospěšných prací.
- **Odbor ekonomiky a financí (EF):**
  - **oddělení rozpočtů, daní a poplatků** – zodpovídá za počítačové zpracování rozpočtu města, výhledů a závěrečných účtů. Vede evidenci cenných papírů města a valutovou pokladu. Zajišťuje agendu účelových dotací, limitových účtů, blokových pokut a veškerých výdajů a příjmů města Krnova. Provádí veškerou agendu místních poplatků (psi, ubytování, výherní hrací přístroje a poplatky vybrané z jiných odborů města Krnova);
  - **oddělení účetnictví** – zajišťuje veškeré agendy týkající se účetnictví (např. počítačové zpracování, účetní doklady, pohledávky i závazky města, cestovné);

- **oddělení vymáhání pohledávek** – provádí veškeré úkony týkající se bytových a nebytových prostor. Zastřešuje také agendu pokut za dopravní přestupky, pokut uložených na oddělení občanských průkazů a cestovních dokladů, přestupků uložených městskou policií a jiných zainteresovaných odborů města.
- **Odbor správy majetku města (SM):**
  - **oddělení správy bytů a nebytových prostor** – činnosti prováděné tímto úsekem se dotýkají služeb spojených s užíváním bytů a nebytových prostor (nájemné, předávání a přejímání bytů, návrhy na nařízení exekuce). V soudních řízeních zastupuje město jako vlastník nemovitého majetku. Zajišťuje výběrová řízení na zhotovitele stavebních prací a poskytování výše zmíněných služeb;
  - **oddělení prodejů a pronájmů** – zajišťuje veškerou agendu pro prodeje a pronájmy bytových domů, budov a stavebních objektů. Eviduje veškeré úkony týkající se nemovitostí ve městě Krnově. Spolupracuje s Pozemkovým úřadem v Bruntále, Pozemkovým fondem ČR a Úřadem pro zastupování státu ve věcech majetkových.
- **Odbor školství, kultury a sportu (SK):**
  - **oddělení školství** – provádí organizačně-právní zabezpečení způsobilosti škol a školských zařízení (financování, organizace, zápisy do prvních tříd, inventarizace subjektů, smluvní vztahy nebytových prostor). Spolupracuje s Českou školní inspekcí, vyhodnocuje inspekční zprávy a inspekční protokoly. Zajišťuje agendy mimoškolních činností. Spolupracuje s jinými orgány na úseku zdravotnictví (návykové látky a provoz zdravotního střediska Krásné Loučky) a v oblasti prevence kriminality (Komise pro prevenci kriminality, trestná činnost a přestupky ve městě, vyhodnocování realizovaných projektů, poradenská činnost).

- **oddělení kultury a sportu** – připravuje kulturní a sportovní akce ve městě (Krnovské hudební slavnosti, Plenér, Hornoslezské slavnosti, Vánoční jarmark, Ples města, Silvestr atd.), zajišťuje koordinační činnost kulturních a sportovních činností, provádí inventarizaci majetku a kontrolu příspěvkové organizace MIKS. Působí také v oblasti propagace a cestovního ruchu, zahraničních vztahů a grantové politiky města. Nedílnou součástí práce tvoří i činnosti zaměřené do oblasti veřejného knihovnictví.
- **Odbor životního prostředí (ZP):**
  - **oddělení vodního a odpadového hospodářství** - zjišťuje veškerou agendu na úseku komunálního odpadu (spolupráce s Technickými službami s. r. o.), vodního hospodářství (spolupráce s Krnovskými vodovody a kanalizacemi s. r. o.) a energetiky (spolupráce s ČEZ a. s.);
  - **oddělení ekologie krajiny** – provádí činnosti spojené s lesním hospodářstvím, ochranou zemědělského půdního fondu, rostlinolékařskou péčí, ochranou ovzduší, myslivostí, péčí o zvířata, rybářstvím, správou zeleně města a ekologickou výchovou a práci s veřejností.
- **Odbor dopravy a silničního hospodářství (DO):**
  - **oddělení silničního hospodářství a dopravy** – provádí činnosti dotýkající se speciálního stavebního úřadu ve věcech II. a III. třídy, místních komunikací a veřejně přístupných účelových komunikací ve správním území města Krnova. Vede také agendu dopravních přestupků;
  - **oddělení evidence motorových vozidel** – vede registr silničních vozidel, registračních značek, technických osvědčení silničních vozidel. Schvaluje technickou způsobilost jednotlivých vozidel a vykonává státní odborný dozor u stanic měření emisí;
  - **oddělení evidence řidičských průkazů** – vede registr řidičů a vydává data z tohoto registru. Provádí veškerou činnost týkající se řidičského oprávnění a provozem autoškol.

- **Živnostenský úřad (ZU):**
  - **oddělení registrační** – organizuje činnost centrálního registračního místa, zajišťuje a kontroluje úkony v oblasti živnostenského rejstříku, Rejstříku trestů. Zpracovává statistické údaje o živnostech a podnikatelích města Krnova;
  - **oddělení kontrolní** – provádí kontrolu fyzických a právnických osob, jež mají oprávnění k podnikání. Kontrolu provádí dle zákona č. 552/1991 Sb., o státní kontrole. Vykonává dozorovou činnost v oblasti tabákových výrobků a lihovin (dle zákona č. 353/2003 Sb., o spotřebních daních). Kontroly jsou zajišťovány i na úseku zastaváren, bazarů, cestovních kanceláří, cestovních agentur atd..
- **Odbor sociální (SO):**
  - **oddělení sociálně právní ochrany dětí a rodiny** - provádí poradenskou činnost týkající se ochrany oprávněných zájmů dětí a rodiny, zprostředkovává osvojení a zastřešuje pěstounskou péči;
  - **oddělení sociálních služeb a sociální pomoci** – poskytuje mimořádné výhody pro zdravotně postižené občany; jednorázové a opakované příspěvky týkající se dávek a půjček pro zdravotně postižené občany. Provádí výkon samosprávy v oblasti komunitního plánování služeb v Krnově i mikroregionu. Poskytuje poradenství o poskytování sociálních služeb. Řídí činnost domovů pro seniory a kluby důchodců. Zajišťuje pohřební činnost zesnulých osamělých občanů Krnova;
  - **oddělení pomoci v hmotné nouzi** - provádí poskytování dávek hmotné nouze a pečuje o osoby společensky nepřizpůsobivé;
  - **oddělení pečovatelské služby** – poskytuje služby pečovatelské služby vlastními a dobrovolnými pečovatelkami městské pečovatelské služby, řeší otázky bydlení občanů v domovech s pečovatelskou službou.

- **Odbor informatiky (IN)** – je pověřen zajišťováním provozu informačního systému Městského úřadu v Krnově. Zpracovává agendu dotýkající se geografického informačního systému a moderních informačních technologií, jež jsou vymezeny platnými zákonnými předpisy. Pořizuje potřebná data, digitální mapu města Krnova, distribuuje data týkající se registrů státní správy a vnitřního systému. Zajišťuje provoz a bezpečnost počítačové sítě, správu serverů a operačních systémů města. Zpracovává data na jednotlivých odborech úřadu. Provádí kompletní servis týkající se výpočetní a komunikační techniky. Provozuje WEB server, server elektronické pošty a připojení do sítě Internet. Odpovídá za komplexní antivirovou kontrolu vstupních výstupních dat.

#### 4.4 Informační systémy využívané městem Krnovem

Pojmem **informační systém** nepředstavuje pouze implementaci výpočetní techniky do systému, ale dotýká se zejména procesů, jež jsou prostřednictvím jednotlivých participantů a adresátů přetvořeny do podoby, aby mohly být počítačově zobrazeny a zároveň splňovali informační povinnosti. Je tedy nutné vymezit, že informační systém a počítačově orientovaný informační systém jsou zcela rozdílné pojmy. Řízení obou systémů je však realizováno prostřednictvím informací. Poslání systémů je tedy tvořeno zajištěním dostupností řídicích i faktických informací o objektech reálného světa na všech stupních řízení ve veřejné správě.

**Státní informační systém** představuje všeobecný pohled na výkon veřejné správy, jehož nedílnou součástí je také městský management. Tento pojem byl postupem času nahrazen výrazem **Informační systém veřejné správy**. Stěžejní právní předpis týkající se této problematiky je zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Obecná definice informačního systému zní: „**soubor informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné správy. Jsou jimi i informační systémy zajišťující činnosti dle zvláštních zákonů**“.

Informace jsou shlukovány prostřednictvím počítačově orientovaných informačních systémů a ty jsou dále zpracovávány na jednotlivé údaje, které jsou součástí příslušných registrů, a to i on-line formou. Výsledkem je obíhání požadovaných elektronických informací, nikoli občanů a tudíž pozice veřejnosti je kladena na prvotní místo.

V rámci města Krnova jsou využívány a poskytovány následující informační systémy (Lukáš, 2000):

- **MIS (městský informační systém)** – je definován jako: „**informační systém, který pokrývá specifické potřeby měst a obcí, komunikuje s ostatními informačními systémy veřejné správy a vyznačuje se podporou mnoha agend, které pokrývají kompetence měst a obcí**“.

Lukáš ve své publikaci „Městský informační management“ definuje Městský informační systém jako „**počítačově orientovaný informační systém, který podporuje jednotlivé informační systémy či subsystémy v rámci výkonu městského informačního managementu. Systémy jsou tvořeny soubory popisných informací nebo soubory grafických informací, a to na municipální úrovni. MIS si klade za cíl podporu jednotlivých informačních vazeb mezi orgány měst, veřejnoprávními institucemi a soukromoprávními subjekty**“ (2000, s. 136).

Zahrnuje komplexní problematiku využívání prostorových i popisných informací faktického i řídicího charakteru. Systém se skládá z jednotlivých specifických subsystémů na municipální úrovni. Jeho prostřednictvím jsou podporovány informační vazby mezi orgány města, veřejnoprávními institucemi a soukromoprávními subjekty. Jedná se zejména o evidence: veřejné zeleně; veřejného osvětlení; územního plánu; městského a státního majetku; dopravní infrastruktury ve městě; inženýrských sítí (kanalizační a vodovodní potrubí, rozvod plynu, telekomunikační a dálkové kabely, energetické sítě atd.). Za nejznámější a užívané zástupce městských informačních systémů lze považovat produkty nesoucí název např.: **Urban** od firmy Spin, **Lids** od firmy Berit, **ArcView** od Esri či **MISYS** vytvořený firmou Gepro.

- **GIS (Geografický informační systém)** – nachází své kořeny v anglickém jazyce „Geographical Information System“ a je definován jako: „**informační systém založený na využívání ICT, který slouží pro získávání, ukládání, analýzu a vizualizaci dat, jež mají prostorový vztah k povrchu Země.** Jeho prostřednictvím jsou vytvářeny modely Zemského povrchu pomocí příslušných softwarových a hardwarových prostředků. Tyto modely jsou dále užívány např. k evidenci katastru nemovitostí, předpovědi počasí, určování záplavových zón říčních toků, vhodném umístění čistírny odpadních vod, plánování výstavby silnic, řešení problematiky územních plánů a mnoho dalších“. Jedná se o prostředek pro označení počítačových systémů, jež jsou orientovány na zpracovávání informací. Data jež jsou v GISu spravována se nazývají „**geodata**“ a jsou tvořena jednotlivými „**geoobjekty**“. Geoobjekt je definován jako část modelované reality, jejímž prostřednictvím lze v GISu vytvořit jeden jediný objekt a obsahuje dva druhy základních informací. Prostorové informace (týkající se polohy, tvaru či topologie dat) a nebo neprostorové informace (jsou tvořeny atributy, které jsou specifického rázu pro každý typ objektu). Generalizace přitom představuje činnost, která určuje jak moc podrobný bude model reality. Geoobjekty, která mají společné jmenovací prvky tvoří „**mapovou vrstvu**“, někdy je užíván termín „**tématická mapová vrstva**“, a jejich účel spočívá v usnadnění analýzy dat. Každá vrstva je součástí jednoho datového souboru, který je možné individuálně užívat pro více mapových projektů.

Velmi pozitivně je hodnoceno oddělení hlavních funkcí systému, tedy ukládání geografických dat a jejich samotná prezentace. Systém je nejčastěji užíván v oblasti územního plánování, evidence nemovitostí, správy majetku, správy dopravní infrastruktury, požární ochrany, policie, záchranné služby atd. Nejznámější poskytovatelé geografického informačního systému jsou např. firma **SPIN** s produktem Urban, **Berit** a jejich Lids nebo firma Gepro a jejich **MISYS**.

- **VIS (vnitřní informační systém)** – lze definovat jako: „**soubor procesů, které jsou uskutečňovány uvnitř veřejnoprávní instituce, a to prostřednictvím speciálních druhů počítačově orientovaných informačních systémů. Předmětem VISu je podpora počítačově orientovaných správních úkonů a aktů, jež jsou věcně příslušné určité organizaci. Informační rozsah a hloubka prováděných úkonů je přímo úměrná hierarchické pozici subjektu**“ (Lukáš, 2000).

Údaje vnitřního informačního systému jsou zpracovávány prostřednictvím typového aplikačního softwaru a jsou součástí „**registrů**“. Registr je v zákoně č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě definován jako „**definovaný soubor informací, při jehož realizaci pomocí informačních technologií je třeba zajistit aktuálnost, bezpečnost a dostupnost dat dle platných právních předpisů**“. Velmi důležitou vlastností registrů je velmi vysoká stabilita struktury i obsahu dat, proto tvoří základní stavební kameny nejen veřejných informačních systémů, ale i informačního systému veřejné správy. Veškerá problematika týkající se registrů je zakotvena v zákoně č. 111/2009 Sb., o základních registrech.

Na trhu jsou vnitřní informační systémy reprezentovány např. firmou VERA a jejich aplikací **Radnice**, od PVT je velmi hojně užíván program **Fenix**, Merlin nabízí produkt **Starosta**, firma Triada poskytuje soubor systému **Triada pro Windows** (MS DOS). Hojně užívaný vnitřní informační systém je také **KEO – Komplexní Evidence Obce**, z dílny firmy ALIS nebo program Evidence podnikatelů firmy PC Help a jiné.

- **FIS (finanční informační systém)** – Martin Lukáš tento systém vymezuje jako: „**počítačově orientovaný informační systém, který využívá základní registry a zajišťuje veškeré ekonomické agendy veřejnoprávní instituce s paletou integrovaných finančních nástrojů rozsahem hloubkou, jež jsou přímo úměrné potřebám instituce, a to včetně automatizovaného platebního styku s bankovními domy a ostatními peněžními ústavy**“ (2000, s. 138).

Dotýká se zejména manažerských úkolů prováděných v oblasti finančních toků veřejnoprávní instituce, tedy její integrace a automatizovaného zpracování dat (tvorba rozpočtu, hospodaření subjektu, správní poplatky a sazby atd.).



Údaje jsou zpracovávány z hierarchicky podřízených nebo kooperujících informačních institucí. Příjem do rozpočtu města tvoří zejména dotace a výběr správních poplatků či daní (daň z příjmu, daň z nemovitostí, ze psů, hracích automatů, reklamního zařízení, rekreačních a vzdělávacích služeb atd.). Naopak výdajovou část rozpočtu města tvoří zejména finanční prostředky vynakládané na investiční akce.

Stěžejní zástupce těchto specifických informačních systémů je všeobecně známý program **Gordic**, vytvořen firmou Gordic. Finanční informační systémy jsou zastupeny také v projektech **Radnice** od firmy Vera, programu **Fenix** od PVT, dále aplikace **Starosta**, jejichž tvůrce je firma Merlin či **Triada pro Windows** (MS DOS) od firmy Triada.

- **OIS (kancelářský informační systém)** – zkratka OIS vznikla z anglického ekvivalentu „Office information system“ a systém je tvořen z komerčně dostupných programových prostředků, které zajišťují výkon administrativních činností. Dotýká se zejména běžné korespondence, tabulkových přehledů, oběhu dokumentů, vnitřní pošty, spisové pošty, evidence úkolů, poznámek či vzkazu nebo rychlého předání informací. Nejvýraznější prostředky pro zajištění tohoto systému jsou nepochybně kancelářské sady programů, které obsahují textové, tabulkové a grafické editory, plánovací kalendáře i elektronickou poštu.

Nejznámější programový produkt obsahující kancelářský informační systém je bezesporu hojně užívaný MS Office od Microsoftu.

Specifické postavení v počítačově orientovaných informačních systémech zastává například produkt, který se nazývá **CityWare**, od společnosti **ICL** a jeho součástí jsou veškeré výše zmíněné informační systémy (MIS, GIS, FIS, VIS, OIS). Považuji za velmi nutné podotknout, že i při výběru sebelepších informačních systémů by případná absence řádného a specializovaného softwaru měla pro všechny organizace nulovou hodnotu.

Od počátku 90. let 20. století probíhalo v duchu jisté standardizace v oblasti využívání počítačově orientovaných informačních systémů, což vedlo ke sníženému rozvoji v této oblasti.

Postupem času se však na trh dostávaly čím dál více modernější hardwarové prostředky, operační systémy, ale i software, jež byly zprvu užívány pouze v síti LAN, později již v síti WAN. Právě tyto rozvoje představovaly základní stavební kámen pro vznik **systemové integrace** informačních systémů, která v sobě zahrnuje aspekty z oblasti logiky a techniky.

V současnosti jde o vývoj utvářených počítačově orientovaných produktů rapidně kupředu. Trh je až zasyčen nabídkami zboží a je velmi nesnadné vybrat počítačové prostředky informačních systémů, které by plně odpovídaly požadavkům konečných uživatelů. Právě z tohoto důvodu jsou, pro zajištění řádného a efektivního chodu informačních systémů veřejné správy, řídicími orgány vydávány v pravidelných intervalech **standardy** Státního informačního systému.

#### **4.5 Informační a komunikační technologie města Krnova**

**Informační a komunikační technologie** hrají velmi důležitou roli pro zajištění chodu města Krnova. Obě technologie lze v širším pojmu definovat jako **veškeré stroje a přístroje, které jsou nebytně nutné pro tvorbu, analýzu zpracování a přenos veškerých informací vyskytujících se v organizaci.**

**Pozitivní aspekty** informačních a komunikačních technologií v městě Krnově představují zejména: zvýšení kvality a životní úrovně města; rozšíření vzdělanosti a kvalifikace jednotlivých úředníků; šetření přírodních zdrojů a životního prostředí; efektivnější a transparentnější provádění legislativy a administrativy v organizaci (jedná ze zejména o přiblížení se k občanovi, snížení finančních nákladů pro distribuci informací a zajištění vyššího podílu občanů na výkonu veřejné správy), vytvoření propojeného informačního systému, který umožní zajistit komunikaci občanů s městem Krnovem prostřednictvím Internetu a v neposlední řadě zajistí také vyšší stabilitu a bezpečnost informací v organizaci.

**Za negativné aspekty** zavedených moderních technológií môže byť považované neustále zvyšovanie kvalifikácie úradníkov, zvýšené finančné náklady na zajištnie technológií a v neposlední rade stred s legislativami týkajúcimi sa informačnej kriminality (autorská práva, viry, podvody o oblasti elektronických dokumentů či neprávny prnikáni do cizích informačných systémů a dat).

Stěžejní funkce technológií jsou:

- **zachycení informací** – zajišťují získávání a vyjadřování informací, které přetvoří do určité formy umožňující jejich přenos, zpracování a uchovávání (klávesnice, počítače, telefonní přístroje atd.);
- **přenos informací** – přenáší je ze vstupní pozice do výstupní. Přenos lze tedy definovat od zdroje k příjemci (telefonní síť, pošta, novinová distribuční síť);
- **uchovávání informací** – zajišťuje jejich přesun na místo, odkud mohou být řádně uchovávány a po jejich zpracování zpřístupněny příslušným orgánům (papír, CD-ROM, diskety);
- **vyhledávání informací** – potřebné informace lze vyhledat a zpřístupnit dle konkrétních požadavků a situací pro příjemce (hledání v kartotékách či počítačových programech);
- **zpracování informací** – z původních dostupných informací se stávají nové informace, které mají již požadovaný význam (počítačové programy);
- **zobrazení informací** – jsou prezentovány v požadované podobě, která je přizpůsobena schopnostem vnímání konečných uživatelů (obrazovka počítače, tiskány, multimédia).

Pro manažery městského úřadu jsou pro výkon jejich práce velmi podstatné základní významové funkce městského informačního managementu. Tyto funkce musí respektovat vymezená základní pravidla. Musí považovat systém informací za klíčový zdroj, který podporuje samotný management i úkoly prováděné jednotlivými manažery. Je nutné si osvojit detailní znalost problematiky týkající se systému řízení veřejnoprávních institucí a jejich přijetí musí považovat za prostředek pro zkvalitnění služeb poskytovaných občanům. Je nutné také diplomaticky prosazovat inovace, které se dotýkají veškerých manažerských úkolů.

Zejména z důvodu reformy veřejné správy byl velmi ovlivněn tok informací v městském managementu. Zásadní vliv na usměrnění informačních vazeb má zákon č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím. Je však nutné zdůraznit, že tento zákon dekomponoval postupy informací ve veřejné správě a detailizoval vzájemné informační vazby veškerých styků mezi články informačního managementu.

První vazba, která probíhá ve výměně informací se nazývá „**zjišťování skutečností**“. V této etapě vystupují ve vztahu k veřejnoprávním institucím tyto prvky systému:

- **občan** – musí si vyžádat základní identifikační i věcné údaje, aby mohlo být zahájeno správní řízení (jméno, příjmení, adresa, nemovitost, záměr atd.);
- **participující nebo kooperující veřejnoprávní instituce** – požadují od města doplňující zejména věcné údaje, jež se vztahují k identifikačním údajům občana (výpis z katastru nemovitostí, geometrický plán, územní plán atd.);
- **soukromoprávní subjekty** – požadují specifikované informace (IČO, DIČ, předmět podnikání, registrace v obchodním rejstříku atd.).

Druhá vazba, která v informačním systému hraje velmi výraznou roli se nazývá „**zaslání zjištěných skutečností**“ a je směřována ke:

- **všem veřejnoprávním institucím** – musí plně odpovídat požadavkům uvedeným v platných právních předpisech;
- **občanům** – je nutné dostát povinnostem, které vyplývají ze zahájeného či probíhajícího správního řízení a musí být zpřesněny faktické nebo řídicí informace;
- **soukromoprávním subjektům** – musí být dodrženy zákonné lhůty vztahující se ke specifickým správním řízením.

Veškeré komunikační procesy, které se dotýkají komunikace uvnitř města i s jejím okolím musí být striktně formalizovány, systematicky organizovány a řádně řízeny. Z široké plejády možností komunikace tvoří relativně samostatné prvky systému komunikace uvnitř organizace (interní) a nebo systém komunikace s veřejností (externí).

**Principiální model občanské služby ve městě** představuje výsledný produkt snahy aplikovat moderní manažerské postupy do veřejné správy a přizpůsobit je tak potřebám přijetí do EU. Své základy tento model nachází zejména v operačních výzkumech, operačních analýzách a v neposlední řadě i ve statistických metodách implementovaných do prostředí veřejné správy.

Základní prvky tohoto řídicího modelu jsou následující:

- **počet vstupních požadavků** – model směřuje směrem od občana k veřejnoprávní instituci (důležitou roli hrají také ekonomicko-sociální podmínky a různorodost legislativního rámce úkonu);
- **počet nezbytně vykonaných úkonů** – je závislý na organizaci práce, pracovních prostředcích, složitosti úkonu a také využívání informačních systémů;
- **počet zainteresovaných organizačních jednotek a pracovníků** – je dán příslušným organizačním řádem instituce;
- **doba obslužení** – je zřejmé, že pro efektivnost by měla tato doba být v co nejkratším intervalu. Podstatnou roli hraje také organizační struktura orgánu a v neposlední řadě i využívání počítačově orientovaných informačních systémů.

Ve své práci se zaměřím zejména na objasnění principu toků informací, které se přímo vztahují k městu. Komunikace úřadu, jež je zabezpečena právě těmito toky, funguje na následujících úrovních:

- **vnitřní** komunikačně informační systém města Krnova,
- **vnější** komunikačně informační systém města Krnova.

#### **4.6 Vnitřní komunikačně-informační systém Města Krnova**

Tento specializovaný systém komunikačních toků uvnitř organizace tvoří stěžejní problematiku. Velmi často je komunikace uvnitř organizace označována za „**vnitřní informační systém**“ nebo „systém podpory řízení města“. Jeho hlavní úkol spočívá ve zjednodušení řídicích a rozhodovacích činností města Krnova. Bez funkčního vnitřního systému není možné, aby organizace pracovala tak, jak má a je od ní očekáváno.

Základní vlastnosti, které informační systém musí vlastnit jsou následující (Špaček, 2004):

- **otevřený** – existuje na jednotném místě a umožňuje doplňovat jednotlivé součásti systému od různých dodavatelů, kteří upravují základní systém vzhledem k přijatým inovacím a změnám (nezávislost odběratele ve vztahu k dodavateli);
- **dynamický** – jeho vývoj je přímo úměrný změnám vnějšího prostředí. Odstraňuje zastarávání systému;
- **podporovaný** – součástí systému je garance, záruka a zabezpečení servisu ve vymezeném časovém období. Nejvíce frekventovaný požadavek pro podporu tvoří například nutnost vytvoření a komunikování v programu v českém jazyce;
- **komplexní** – zahrnuje veškeré potřebné informace a odpovídající vazby systému;
- **kompaktní** – systém musí být vnitřně propojený a musí vlastnit horizontální i vertikální vazby jednotlivých subsystémů;
- **standardizovaný** – je v souladu s platnými technickými i datovými předpisy;
- **stavebnicový** – jednotlivé softwarové komponenty musí být možno po částech měnit dle potřeb a přání úřadu;
- **chráněný** – je nutné zajistit ochranu proti vnějšímu zneužití a technickým či datovým poškozením.

Struktura systému je tvořena komplexem základních funkčních částí, jež jsou dále rozčleněny do hierarchicky nižších subsystémů. Nejnižší úrovni systému představují jednotlivá surová data.

Základní systém je tedy tvořen hlavní databází a základními registry. Tyto registry se pomocí komunikační vrstvy spojí s dalšími funkčními částmi systému, které mohou být následujícího rázu: subsystémy odpovídající za chod úřadu, provádějící tvorbu rozpočtu, zajišťující výkon přenesené působnosti státní správy a nebo subsystém řídicí chod vlastní samosprávy. Veškeré nižší hierarchické úrovně systému musí mít své oprávněné vazby na vlastní „**jádro systému**“, které je odpovědné za to, že jedny a tytéž informace jsou do systému vkládány pouze jedenkrát a každá jejich změna původního stavu se promítne do všech ostatních úrovní, ve kterých se původní záznam vyskytuje.

**Registry** tvořící strukturu systému organizace jsou většinou v kooperačních vztazích s jinými registry, které představují jednu z hlavních složek informačního systému veřejné správy. V obou případech zosobňují páteř výkonu státní správy i samosprávy. Z výše uvedených indicií vyplývá, že jsou unikátní a jedinečné. Základní registry veřejného i municipálního sektoru jsou: registr evidence obyvatel, registr ekonomických subjektů a registr územní identifikace a nemovitostí.

Hierarchicky nižší systémy, které mají za úkol zajišťovat celkový chod úřadu lze rozdělit na dvě části. První zosobňuje veškeré **ekonomické subsystémy** a hrají stěžejní roli v oblasti spouštění a obsluhy ekonomických aplikací. Jedná se o systémy zabývající se problematikou účetnictví, financí, personalistiky a mezd, dopravy, majetku atd. Druhá podstatná složka slouží pro zajištění nezbytného chodu úřadu, jedná se tedy o programové aplikace pro zajištění podpory administrativy (textové a tabulkové editory, programy elektronické pošty, seznamy legislativy atd.).

Subsystémy, které mají za svou náplň vyhrazeno řízení **výkonu přenesené působnosti státní správy** města představují veškeré systémy, které se týkají výkonu činnosti jednotlivých odborů zapojených do výkonu přenesené působnosti (odboru sociálního, živnostenského úřadu, správní atd.) Také podsystémy zajišťující **výkon samosprávy ve městě** Krnově se úzce dotýkají mnoha odborů městského úřadu v Krnově (kancelář tajemníka, odbor regionálního rozvoje, odbor životního prostředí, odbor školství atd.).

Každý úřad má právo zvolit si svůj vlastní systém, z tohoto důvodu se programové aplikace jednotlivých měst od sebe velmi liší. Je však nutné zmínit se o další povinnosti městského úřadu, zajistit bezproblémovou a efektivní komunikaci v rámci systémů veřejné správy, zejména jejich předávání a sdílení dat. Z tohoto důvodu vznikly vymezené standardy, které jsou závazné pro systémy všech orgánů veřejné správy. Podle zákona č. 365/2000 Sb. je za **standard informačních systémů veřejné správy** považován soubor pravidel pro výkon odborných činností spojených s vytvářením, rozvojem a využíváním informačních systémů veřejné správy. Obsahem tohoto dokumentu je např. výčet právních norem, technické normy a odborné specializované metodiky. Základní cíl pro vznik těchto standardů je snaha o zlepšení komunikace mezi jednotlivými systémy, možnost přenositelnosti programů jednotlivých informačních systémů, zvýhodnění postavení správců a provozovatelů systémů ve vztazích k dodavatelům a také určování stěžejních podmínek pro atestaci bezpečnostních informačních systémů.

Formální stránka interní komunikace úřadu je jasně formulována ve vnitřních předpisech města (pracovní řád, spisový řád). Je naprosto nutné, aby si každý pracovník tyto zásady osvojil a striktně je dodržoval. Nejdůležitější prvek pro zajištění a upevnění řádného fungování organizace je vytvoření efektivní komunikační sítě.

Přímé spojení řídicích orgánů s ostatními pracovníky zajišťuje komunikační centralizace. Je nutno uvést, že manažeři se většinou snaží o přímou komunikaci s ostatními útvary, jež vlastní potřebné informace. Mnohdy se však jedná o velmi úzké pojetí, zejména z důvodu přílišné náročnosti na prostředky i čas. Proto se často využívá spíše tzv. „nepřímých vazeb, přes zprostředkující jednotky“.

Je velmi žádoucí používat správný typ komunikace. Ve městě Krnově mohou pracovníci využívat osobní kontakt, telefonický kontakt, písemnou či e-mailovou formu komunikace.

Vnitřní komunikace v úřadě běžně funguje na mnoha různorodých úrovních. Řadoví pracovníci musí komunikovat se svými spolupracovníky na stejném pracovišti. Pracovníci musí nadále komunikovat s kolegy z jiných oddělení, kteří jsou však součástí jednoho odboru. Komunikační procesy probíhají také mezi pracovníky různých odborů. Trochu odlišně je pojatá komunikace pracovníka se svým nadřízeným vedoucím oddělení, vedoucím vlastního odboru, vedoucími jiných odborů a zástupci řídicích orgánů. představuje vzájemnou komunikaci pracovníků jednoho oddělení mezi sebou, spolupráce pracovníků mezi jednotlivými odděleními jednoho odboru,

Interní členění organizace, respektive Městského úřadu v Krnově, představuje veškerou interní komunikaci. Informační toky jsou odvozeny zejména prostřednictvím hierarchických vazeb (nadřízenost, podřízenost) a je velmi důležité uvést, že veškeré tyto komunikační vazby jsou obousměrného charakteru.



#### 4.6.1 Spisový a skartační řád Města Krnova

Pod evidenčním číslem 6/2009 byl vydán prostřednictvím kanceláře tajemníka „**spisový a skartační řád**“, jehož účinnost je datována k 01. listopadu 2009.

Jedná se o souhrn všech předpisů pro vedení **spisové služby**. Cílem dokumentu je jednotně upravit manipulaci se všemi dokumenty, písemného, obrazového, zvukového či elektronického charakteru, které vzniknou na Městském úřadě v Krnově a tím pádem zajistit operativnost a efektivnost činností prováděných na úřadě.

Důraz je kladen na sjednocení všech dokumentů, a to takovým způsobem, aby spisová služba podávala úplnou a přesnou evidenci písemností, jež byly doručeny prostřednictvím úřadu či jím byly vytvořeny. **Předmětem** spisové služby je monitorování pohybu dokumentů na konkrétních pracovištích od jeho počátku až po samotný proces skartace.

Pojem **spisová služba** je zákonem č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě definován jako: „**správa odborných dokumentů došlých a vzešlých z činnosti původce, popřípadě z činnosti jeho právních předchůdců, zahrnujících jejich řádný příjem, evidenci, rozdělování, oběh, vyřizování, vyhotovování, podepisování, odesílání, ukládání a vyřazování ve skartačním řízení, a to včetně kontroly těchto činností**“.

Dokumenty doručené na městský úřad přebírá pracovník podatelny, který provede řádnou kontrolu neporušení obálek či správnost adres. Pokud při ohledání zjistí, že dokumenty nepatří organizaci, vrátí je poště nebo reklamuje. V případě doručení prázdné obálky s uvedením adresáta, bude obálka předána kanceláři tajemníka. Při doručení prázdného e-mailu, je odesílatel upozorněn na tuto skutečnost, a to neprodleně.

**Doručování dokumentů** může být provedeno těmito způsoby: **prostřednictvím pošty; justiční stráže; faxmodemu; telefaxu; telegraficky; prostřednictvím elektronické podatelny či elektronické pošty (e-mail); pomocí datové schránky, osobně či telefonicky.** Ve dvou posledních případech je pracovník úřadu povinen o těchto skutečnostech pořídit písemný záznam a předat jej k zaevidování do podatelny. Elektronické dokumenty je nutné vytisknout a nechat opět prostřednictvím podatelny opatřit úředním razítkem a číslem jednacím. V případě, že dokument bude předán přímo zaměstnanci určitého útvaru města, je nutné jej také zaevidovat.

**Přijaté zásilky** musí být řádně roztríděny na doporučené a obyčejné zásilky. Neevidují se většinou dokumenty informačního a komerčního charakteru (brožury, pozvánky, noviny, časopisy, propagační letáky atd.). V případě přijetí doporučené pošty, zmocněný pracovník potvrdí doručenkou a vrátí doručovateli.

Podatelna nemá právo otvírat zásilky, které mají na prvním místě uvedené jméno konkrétního zaměstnance, jsou adresovány na starostu, místostarosty či tajemníka nebo se jedná se o dokumenty utajovaného charakteru nebo související se zadáváním veřejných zakázek.

Písemnosti jsou opatřeny podacím razítkem a evidenčním číslem. Obálka je vždy ponechána u dokumentu.

Pracovník podatelny má povinnost několikrát denně kontrolovat obsah datové schránky města, minimálně však 3x za den. V případě výskytu datové schránky, musí bez zbytečného odkladu tuto zprávu zpracovat. Podatelna elektronický dokument řádně přijme a po jeho zaevidování v elektronické spisové službě jej postoupí příslušnému odboru. V případě použití zaručeného elektronického podpisu, musí pracovnice řádně ověřit, zda je podpis platný u jeho certifikační autority a výsledná zpráva týkající se tohoto ověření je zanesena do elektronické spisové služby.

V případě vrácených dodejek datových schránek musí podatelna řádně zanést do elektronické spisové služby k příslušným dokumentům datum doručení zprávy.

Všechny dokumenty přijaté úřadem města Krnova (i vytvořené vlastní činností úřadu) je nutné neprodleně zaevidovat ihned po jejím přijetí či vzniku.

**Spisová evidence úřadu** je vedena určeným podacím místem, tedy **podatelnou a pověřenými zaměstnanci odborů**. Její evidence je spravována prostřednictvím výpočetní techniky. Městský úřad Krnov, dle schváleného dokumentu „**Informační strategie Městského úřadu Krnov**“ zřizuje a spravuje informační systém města Krnova, jehož součástí tvoří i aplikace „**SPISOVÁ SLUŽBA**“, jež je rozdělena na tři základní skupiny na poštu přijatou, vlastní a vnitřní. Je nutné podotknout, že celý informační systém užívaný městem Krnov řádně splňuje atestaci, kterou ukládá zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Spisová evidence je tvořena prostřednictvím evidenčních pomůcek, které jsou pro každý odbor Městského úřadu Krnov specifického rázu (rejstříky, indexy, knihy atd.). Součástí technického vybavení jsou tedy jmenné i věcné rejstříky, jež jsou ukládány v tištěné podobě s podacím deníkem.

Veškeré dokumenty musí být řádně zaevidovány v podacím deníku, vedeném prostřednictvím výpočetní techniky i v tištěné podobě a obě formy obsahují totožné náležitosti. Číselná řada evidence v podacím deníku je započata vždy k 1. lednu daného roku a je uzavírána k datu 31. prosinci. Veškeré zbývající kolonky v písemném dokumentu jsou po posledním zápisu, až do konce stránky proškrtnuty a označeny nápisem: „Ukončeno dne 31. prosince číslem jednacím ...“ a dále jsou opatřeny jménem, příjmením a vlastnoručním podpisem kompetentního zaměstnance.

Všechny pořizené zápisy musí být provedeny čitelnou formou a trvalým způsobem. Možná oprava musí být vždy v deníku řádně vyznačena (datum, jméno a podpis opravující osoby).

Takto zpracované dokumenty pracovník podatelny opatří otiskem podacího deníku a řádně písemnosti rozdělí na jednotlivé odbory, kterým korespondence náleží. Dále zavede písemnosti do programu evidence dokumentů, kde vyplní: identifikační údaje odesílatele (včetně adresy), stručný obsah podání, číslo jednací odesílatele (pokud je na dokumentu uvedeno), přílohy a jméno konkrétního pracovníka, kterému jsou dokumenty (i ve fyzické podobě) dále předávány k dalšímu řízení. Po zanesení do programu je ke každé písemnosti automaticky přiděleno podací číslo, které se skládá z kalendářního roku a pořadového čísla. Zaměstnanec podatelny toto vygenerované číslo zapíše spolu se zkratkou odboru do podacího razítka přímo na dokument.

Došlé faktury jsou pouze oráženy podacím razítkem a předány odboru finančnímu k jejich zaevidování. Utajené dokumenty jsou vedeny zvlášť, dle zvláštních platných právních předpisů.

Dokumenty, které jsou již zaneseny v programu evidence z podatelny přebírá pověřený zaměstnanec jednotlivého odboru nebo oddělení. Je potřeba řádně zkontrolovat, zda přidělené písemnosti opravdu přísluší k vyřízení danému oddělení a odsouhlasí počet vyznačených příloh. Pokud budou omylem přiděleny dokumenty, které oboru či oddělení nepřísluší, budou ihned vráceny podatelně, která je předá oprávněným osobám. Příjem korespondence musí být vyznačen i v elektronickém systému evidence dokumentů.

Zmocněncem jsou písemnosti dále předávány konkrétním osobám k vyřízení (fyzicky i elektronickou formou). Dokument je označen číslem jednacím, které obsahuje zkratku příslušného odboru, oddělení a pořadové číslo zápisu podacího deníku a označení příslušného kalendářního roku.

Přidělený dokument musí být vyřízen v co nejkratší časové lhůtě, a to v souladu se všemi právními předpisy. Zpracovatel písemnosti musí v elektronické evidenci přijatých dokumentů zaznamenat veškerou činnost, která byla s dokumentem provedena (způsob vyřízení, datum odeslání, počet listů odeslaného dokumentů, počet listů příloh či svazků příloh, spisový znak, skartační znak, skartační lhůtu nebo rok, ve kterém bude dokument součástí skartačního řízení, počet listů či jiný údaj o rozsahu dokumentu a záznam o vyřazení ve skartačním řízení.

Veškerá dokumentace, která se týká jednoho případu musí být spojena v jeden jediný spis, který je uložen pod jedním číslem jednacím a musí být opatřen soupisem všech čísel jednacích dokumentu, které jsou součástí tohoto spisu. Návaznost veškerých dokumentů je vyznačena v evidenci.

Záznam o procesu vyřízení písemnosti se připojí k doručenému dokumentu, který bude opatřen totožným číslem jednacím. V případě písemného vyřízení musí být nově vytvořený dokument také připojen k prvotnímu dopisu a pracovník musí opět zaznamenat tento úkon do evidence.

Nově vytvořený dokument – z vlastního podnětu úřadu – má při jeho zaevidování do informačního systému automaticky vygenerováno a přiděleno číslo jednací, které je tvořeno kalendářním rokem, pořadovým číslem dokumentu, zkratkou odboru, zkratkou oddělení a zkratkou příjmení zaměstnance, který písemnost vytvořil. Každá příloha musí obsahovat toto číslo jednací dokumentu, jehož je součástí.

Dopisy vytvořené pro interní komunikaci mezi jednotlivými obory musí být rovněž zaneseny do informačního systému, avšak do sekce „vnitřní pošta“ a jejich předání je uskutečňováno formou dodejek přes podatelnu. Zaměstnanci oprávnění k přijímání pošty za určitý úsek opatří dodejku svým podpisem, oddělí ji od dokumentu a vrátí zpět podatelně, která je předá zpět na příslušné pracoviště.

Při vytvoření písemnosti, která bude doručena adresátovi prostřednictvím datové schránky musí být dokument řádně převeden do vhodného formátu (.pdf), opatřen uznávaným elektronickým podpisem a kvalifikovaným časovým razítkem. Dále je prostřednictvím vnitřního informačního systému přiřazena datová schránka příjemce. Takto vzniklá písemnost je označena a připravena k předání na podatelnu, jež datovou schránku vypraví.

Prostřednictvím datových schránek **není možné** doručovat písemnosti na místě (adresátem je městský úřad nebo město), veřejnou vyhláškou a v případě, že povaha dokumentu použití tohoto komunikačního prostředku neumožňuje.

Veškeré dokumenty vytvořené úřadem a dotýkající se výkonu samostatné působnosti musí být označeny názvem „**Město Krnov**“, naopak písemnosti týkající se výkonu přenesené působnosti musí být označeny „**Městský úřad Krnov**“. Jejich součástí je také specifikace jednotlivého odboru úřadu, který je zhotovitelem.

Možnosti a způsoby užívání razítek se stáním znakem je definováno zákonem č. 352/2001 Sb., o užívání státních symbolů ČR a o změně některých zákonů. **Úřední razítko s malým státním znakem** je užíváno ve správních rozhodnutích a jiných úředních aktech nebo u listin, které osvědčují důležité skutečnosti a jsou součástí přenesené působnosti orgánu veřejné správy.

Razítka, která obsahují totožný text jsou od sebe odlišena pořadovými čísly, která musí být při otisku řádně čitelná. Evidenci razítek přiřazeným jednotlivým oprávněným zaměstnancům vede sekretariát odboru správního. Ke každému otisku razítka musí být uvedeno jméno, příjmení, vlastnoruční podpis jednotlivého zaměstnance, který má razítka v užívání, dále datum převzetí, datum vrácení nebo datum vyřazení razítka z evidence. V případě jeho ztráty musí být o této skutečnosti proveden záznam a prostřednictvím vedoucího odboru správního bude tato situace ohlášena na Ministerstvo vnitra. Dalším důvodem pro vyřazení razítek je ztráta jeho platnosti nebo jeho opotřebení.

Dokumenty mohou být odesílány obyčejnou poštou, doporučeně, obyčejně s dodejkou, dodejkou do vlastních rukou, e-mailem, faxem nebo prostřednictvím datové zprávy. Veškeré písemnosti týkající se právem chráněných zájmů a povinností všech účastníků řízení musí být zaslány doporučeně a na dodejku, která nese označení „do vlastních rukou“, a to pouze adresátovi. Údaje o odeslání musí být uvedeny v programu Spisové služby.

Odesílání písemností prostřednictvím datové zprávy provádí zaměstnanec podatelny, který představuje pověřenou osobu pro práci s datovou schránkou úřadu. Podatelna provádí proces odesílání několikrát denně, minimálně však 3x za den.

Zaměstnanec, který dokument řádně vyřídil, jej opatří ukládacím znakem, skartačním znakem a skartační lhůtou, prostřednictvím informačního systému. Dokumenty, které jsou potřebné pro další výkon působnosti se uloží do příruční spisovny jednotlivých odborů. V případě, že je celý právní akt řádně uzavřen předávají se písemnosti jednou ročně do spisového úřadu a zde jsou řazeny dle věcných hledisek.

Jedna jediná **ukládací jednotka** (pořadač, složka, karton, skartační krabice) je vymezena pouze pro jeden jediný spisový znak a jeden kalendářní rok. Ukládací jednotky musí být, na hřbetě, označeny štítky, které jsou v záhlaví opatřeny názvem MěÚ Krnov – příslušný odbor – název jednotlivého oddělení, stručným vymezením obsahu dokumentů, časovým rozsahem, ukládacím znakem, skartačním znakem a skartační lhůtou.

Označené jednotky jsou postoupeny spolu s předávacím protokolem, opatřeným podpisem vedoucího odboru, a to ve dvojím vyhotovení. Pracovník vedoucí spisovnu zkontroluje správnost fyzických dokumentů s protokolem a ztvrdí ji podpisem, pokud nenalezl žádné nesrovnalosti. Jeden výtisk protokolu si ponechá a založí a druhý bude vrácen. Za dokumenty, jež se nachází v ukládacích jednotkách zodpovídá vedoucí odboru a pověření zaměstnanci. Do uložených dokumentů smí nahlížet a půjčovat si je pouze oprávnění a pověření pracovníci odborů, z jejichž činnosti dokumenty vzešly. Do písemností jiných odborů smí pracovníci nahlížet pouze s písemným souhlasem vedoucího odboru, na kterém dokumenty vznikly. O zápůjčce dokumentů musí být vedena evidence. V případě ztráty písemnosti se v programu evidence dokumentů tato skutečnost uvede a je nutné připojit také číslo jednací a listiny, která tuto skutečnost řeší.

Skartační řád vymezuje procesy činností vykonávaných při vyřazování dokumentů a razítek prostřednictvím skartačního řízení. Dle zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě je skartační řád definován jako: „**součástí vnitřního předpisu pro výkon spisové služby, který obsahuje základní pravidla pro manipulaci s dokumenty u určeného původce a jehož součástí je i skartační plán, obsahuje seznam typů dokumentů roztríděných do věcných skupin s vyznačenými skartačními znaky a skartačními lhůtami**“. Zákonem je určeno, že žádné dokumenty a ani razítka nesmí být zničeny, aniž by byly posouzeny ve skartačním řízení.

Zaarchivované dokumenty se po přijetí příslušným státním okresním archivem rozdělují na tři základní skupiny, které musí být označeny:

- **skartačním znakem „A“** - dokumenty mají trvalou hodnotu a ve skartačním řízení s nimi bude zacházeno jako s archiváliemi (trvalé uložení v archivu);
- **skartačním znakem „V“** – jedná se o písemnosti, které po uplynutí skartační lhůty mohou být zničeny (musí být v písemné či tištěné podobě);
- **skartačním znakem „S“** – mohou mít i jinou, než písemnou podobu (datový záznam), avšak jejich seznam musí být předložen kompetentním pracovníkům v písemné podobě. Úřad navrhuje a archiv posoudí návrhy, zda budou uloženy v archivu nebo budou skartovány. Při posuzování může být požádán odbor, o jehož dokumenty se jedná, o spolupráci.

**Spisový i skartační plán** obsahují seznamy hesel se spisovými znaky, skartační znaky a jednotlivé lhůty. Tyto znaky i lhůty jsou závazné a mají stěžejní vliv na určování hodnoty dokumentů a jejich dobu zničení. Ke každému dokumentu musí být přiřazen jeden skartační znak a jedna lhůta. Všichni zaměstnanci úřadu jsou povinni jednotlivé dokumenty opatřovat těmito znaky a lhůtami dle plánu.

**Skartační lhůty** představují dobu, po kterou musí být dokument uložen a je vyjádřen skartačním znakem a číslicí (např. S/5). Tato lhůta se počítá od 1. ledna následujícího roku, kdy byl dokument řádně vyřízen nebo uzavřen spis. Toto časové období nelze nijak zkracovat, avšak může být z důvodu dalšího využívání pro svou vlastní činnosti, prodlouženo. O této operaci však musí být uvědoměn příslušný státní okresní archiv.

**Skartační řízení** představuje **soubor činností, které jsou prováděny při plánovitém vyřazování dokumentů**. Řízení je prováděno městským úřadem po uplynutí vymezených skartačních lhůt, za přítomnosti státního okresního archivu. Provádí se 1 x ročně. K tomuto účelu tajemník sestaví 3 člennou **skartační komisi** (členem je vždy pracovník, který vede spisovnu). Tato komise sestaví, ve dvojitě vyhotovení, **skartační návrh**, který je tajemníkem zaslán okresnímu státnímu archivu. V návrhu musí být zvlášť vymezené všechny tři skupiny dokumentů („A“, „S“, „V“).

Dokument týkající se vyřazování razítek je sestavován odborem správním. Dle skartačního návrhu pracovník okresního státního archivu provede odbornou prohlídku dokumentů a razítek. Po posouzení sepíše protokol o skartačním řízení, ve kterém se jednotlivě vyjádří ke všem třem druhům skartačních dokumentů. Písemnosti patřící do skupiny „S“ budou zničeny, a to takovým způsobem, aby nemohlo dojít k jejich rekonstrukci či k přímé identifikaci obsahu.

Skartační návrh, protokol o skartačním řízení i protokol o předávání archiválii archiv řádně potvrdí a předá úřadu.

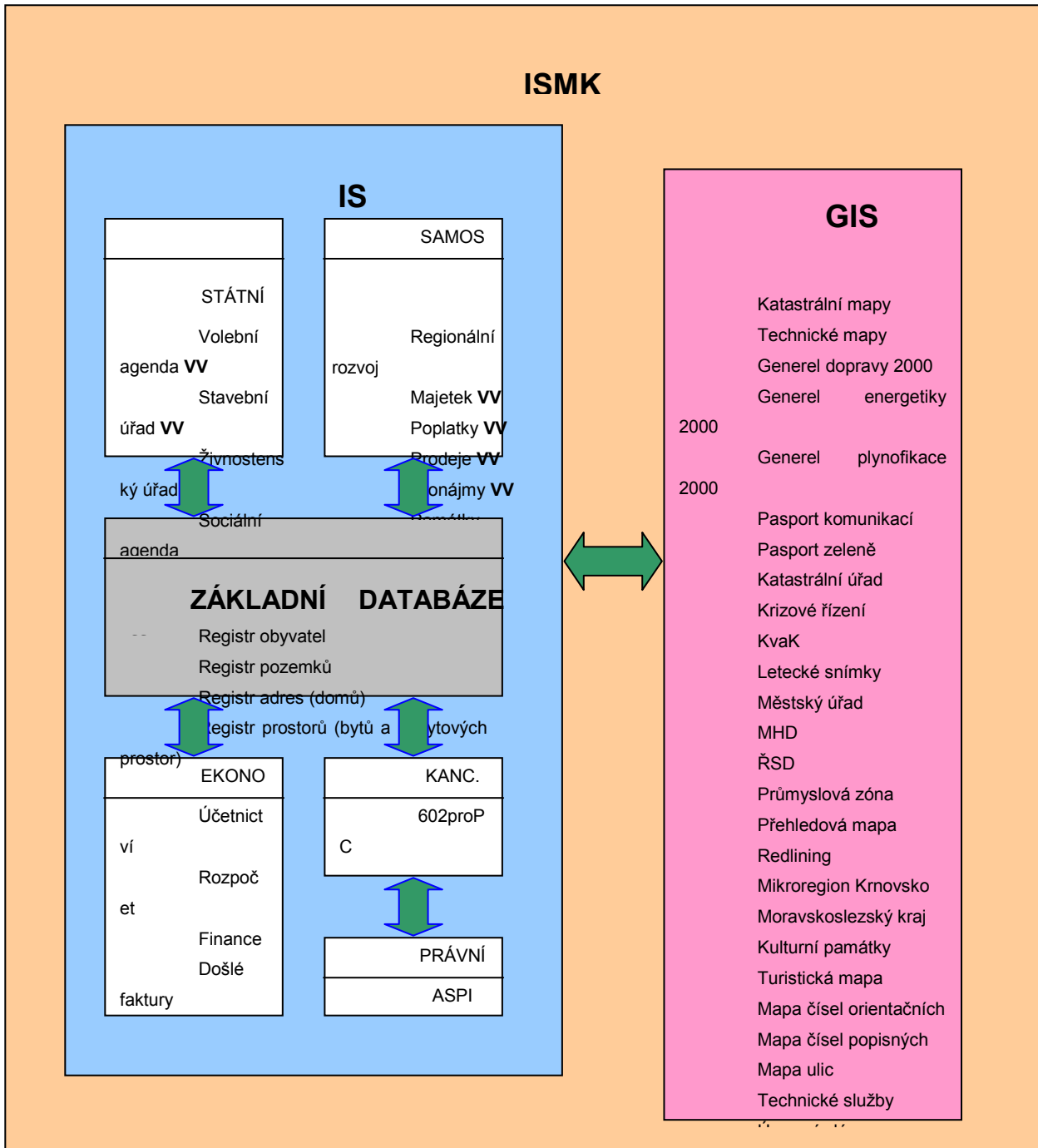
Je nutné zcela vymezit, z tohoto skartačního řízení, dokumenty obsahující utajované skutečnosti, které se řídí zvláštními právními předpisy.



Výkon spisové služby zajišťuje tajemník úřadu. Chod podatelny, příjem a odesílání dokumentů úřadu a styk se státním okresním archivem spadá do kompetence odboru správního. Vedení spisové služby prostřednictvím výpočetní techniky, jeho úpravy a aktualizace, zalohování dat a zpracování uživatelské příručky, dále tiskový výstup podacího deníku a rejstříku spadá do kompetence odboru informatiky. Zajištění chodu spisové služby na jednotlivých odborech náleží vedoucím odborů. Vedoucí odborů a oddělení kontrolují vyřizování dokumentů u podřízených pracovníků průběžně. Spisový skartační řád je závazný i pro členy Zastupitelstva Města Krnova a všechny zaměstnance Města Krnova.

#### 4.6.2 Informační systém města Krnova (ISMK)

Informační systém města Krnova má následující podobu:



**Informační systém města Krnova** je tvořen dvěma základními systémy, tedy **informačním systémem a geografickým informačním systémem.**

**Informační systém** se skládá z následujících aplikací a využívají je tyto odbory:

- **Státní správa:**
  - volební agenda – odbor správní;
  - stavební úřad – odbor regionálního rozvoje;
  - živnostenský úřad – živnostenský úřad;
  - sociální agenda – odbor sociální;
  - evidence živností – živnostenský úřad;
  - matrika – odbor správní;
  - přestupky – odbor správní;
  - doprava a silniční hospodářství – odbor dopravy a silničního hospodářství;
  - životní prostředí - odbor životního prostředí.
- **Samospráva:**
  - regionální rozvoj – odbor regionálního rozvoje;
  - majetek – odbor správy majetku města;
  - poplatky – odbor ekonomiky a financí;
  - prodeje – odbor správy majetku města;
  - pronájmy – odbor správy majetku města;
  - památky – odbor školství, kultury a sportu;
  - školství, kultura, sport – odbor školství, kultury a sportu;
  - vnější vztahy – odbor školství, kultury a sportu;
  - městská policie – městská policie.
- **Základní databáze:**
  - registr obyvatel – odbor správní;
  - registr pozemků – odbor regionálního rozvoje;
  - registr adres (domů) – odbor správní;
  - registr prostorů (byty a nebytové prostory) – odbor správy majetku města;
  - registr firem – odbor správní;
  - spisová služba – odbor správní.

- **Ekonomika:**
  - účetnictví – odbor ekonomiky a financí;
  - rozpočet – odbor ekonomiky a financí;
  - finance – odbor ekonomiky a financí;
  - došlé faktury – odbor ekonomiky a financí;
  - poplatky – odbor ekonomiky a financí;
  - účtový rozvrh – odbor ekonomiky a financí;
  - inventarizace – odbor ekonomiky a financí;
  - personalistika – kancelář tajemníka;
  - mzdy - kancelář tajemníka.
- **Kancelářský systém:**
  - 602proPC – odbor informatiky;
  - elektronická pošta – odbor informatiky;
  - internet – odbor informatiky.
- **Právní systém:**
  - ASPI – odbor informatiky.

**Geografický informační systém města Krnova je tvořen:**
- **Geografickým systémem:**
  - katastrální mapy – odbor informatiky;
  - technické mapy – odbor informatiky;
  - generel dopravy 2000 – odbor regionálního rozvoje;
  - generel energetiky 2000 – odbor regionálního rozvoje;
  - generel plynofikace 2000 – odbor regionálního rozvoje;
  - pasport komunikací – odbor správy majetku města;
  - pasport zeleně – odbor životního prostředí;
  - katastrální úřad – odbor informatiky;
  - krizové řízení – kancelář tajemníka;
  - KvaK – odbor správy majetku města;
  - letecké snímky – odbor informatiky;
  - městský úřad – odbor informatiky;
  - MHD – odbor dopravy a silničního hospodářství;
  - ŘSD – odbor regionálního rozvoje;
  - Průmyslová zóna – odbor regionálního rozvoje;

- přehledová mapa – odbor informatiky;
- redlining – odbor informatiky;
- mikroregion Krnovsko – odbor regionálního rozvoje;
- moravskoslezský kraj – odbor regionálního rozvoje;
- kulturní památky – odbor školství, kultury a sportu;
- turistická mapa – odbor školství, kultury a sportu;
- mapa čísel orientačních – odbor regionálního rozvoje;
- mapa čísel popisných – odbor regionálního rozvoje;
- mapa ulic – odbor regionálního rozvoje;
- technické služby – odbor správy majetku města;
- územní plán – odbor regionálního rozvoje;
- územní analytické podklady – odbor regionálního rozvoje;
- životní prostředí – odbor životního prostředí;
- WMS (webové mapové služby) – odbor informatiky.

Informační systém města Krnova představuje velmi významnou a neoddělitelnou součást prostředků zajišťujících chod města Krnova. Proto je velmi důležité zajistit ochranu a bezpečnost informačních systémů a zejména informací, které obsahují. Velmi žádoucí je také, aby informace potřebné pro výkon města byly neustále dostupné a bylo možné s nimi pracovat způsobem, pro který jsou vymezeny.

Bezpečnostní politika informací a příslušných technologií musí být schválena na vrcholové úrovni města, vhodným způsobem vyhlášena a řádně implementována. Poté jsou specifikovány a realizovány úkony, které jsou vymezeny jako bezpečnostní cíle města.

**Cíle města Krnova** týkající se této problematiky jsou:

- užívané informace musí být autentické, přesné a úplné (zajištění integrity informací);
- zajistit dostupnost informací pro oprávněné osoby;
- důvěrné informace musí být chráněny pře neautorizovaným přístupem, jejich rozšiřováním, modifikacemi nebo ztrátou či zničením;
- zajistit efektivní dostupnost služeb a dat;
- včas identifikovat, vyhodnotit, dokumentovat a řídit případná rizika;
- nacházet způsoby pro zamezování rizik a provést jejich implementaci co nejehospodárnějším způsobem;

- u automaticky pořizovaných záznamů využívat informace všech typů;
- dodržovat zákonné a podzákonné normy a odpovídající standardy;
- striktním způsobem vymezit zodpovědnost za bezpečnost informací.

Každý zaměstnanec organizace má povinnost využívat a dále pracovat s potřebnými informacemi v nezbytně nutné šíři pro výkon svých pracovních povinností, pravomocí a odpovědností.

Bezpečnostní politiku informací stanovuje a vyhlašuje **Rada města Krnova**.

**Tajemník úřadu** je zodpovědný za prosazování strategie bezpečnosti, tvorbu kultury práce, která bezpečnost bude podporovat a také za tvorbu zdrojů, jež budou využívány pro odstranění případných rizik.

**Vedoucí odboru informatiky** je kompetentní za celkové zajištění realizace bezpečnostní politiky informačního systému města Krnova, dále provádí kontrolu funkčnosti a implementuje bezpečnostní opatření a mechanismy.

**Technik odboru informatiky** nese plnou odpovědnost za zajištění technicky plynulého a bezproblémového chodu informačních a komunikačních technologií města.

**Systémový správce** je odpovědný za spravování a zajištění řádného chodu systému, kompletuje systémové a uživatelské příručky. Do jeho kompetence spadá problematika přidělování schválených práv jednotlivým uživatelům, řízení a nastavování přístupových dat a aplikací. Provádí výměnu dat a jejich zálohování. Z pohledu městského úřadu Krnov systémový správce zastává roli **bezpečnostního správce**.

Vedoucí odboru informatiky vystupuje jako **administrátor počítačové sítě** a má ve své pravomoci zajišťování správy a bezchybného chodu databází. Jedná se tedy o řízení a nastavování přístupů k databázím, provádění údržby databázových podpůrných strojů a jejich ladění dle požadavků s dodavateli. Dále zálohuje aplikační data, nastavuje a spouští zálohovací mechanismy nebo obnovuje aplikační a podpůrné databáze.

**Uživatelé systému** mají povinnost využívat aplikace informačního systému pouze v takové míře, která plně koresponduje s jeho pracovní náplní. Je povoleno poskytovat data pouze v souladu s platnou legislativou týkající se této problematiky. Dále musí dbát na to, aby byl zamezen únik dat z jeho pracovní stanice.

Dodavatelé systémů a služeb i servisní organizace představují **externí subjekty**. Tyto subjekty nedisponují samostatnými účty, tudíž v případě nutnosti přístupu k systému je nutná přítomnost oprávněné osoby z odboru informatiky.

Veškeré operace prováděné s neveřejnými informacemi města prostřednictvím outsourcingu musí být řádně ošetřena **smlouvou o úrovni služeb**, která definuje jednotlivé rozdělení rolí a odpovědnosti zainteresovaných osob. Součástí smlouvy je striktní vymezení obecných pravidel bezpečnosti, ochrany aktiv, ukončení či změna smluvních vztahů v případě bezpečnostních rizik, zajištění problematiky týkající se utajení a nešíření informací, neporušení integrity a dostupnost aktiv. Předmětem smlouvy musí být také vymezení jednotlivých zpřístupněných služeb a jejich úrovně, řádné zabezpečení smluvních závazků, odpovědnosti subjektů (s vymezením legislativních norem), ochrana duševního vlastnictví a autorských práv. Nutné je také ošetřit podmínky, metody a oblasti přístupu, monitoring a povolování aktivit uživatelům a školení. Neopomenuta by měla být také možnost řešení havarijních situací.

Zpracování neveřejných informací Města Krnova, formou outsourcingu, provádí opavská firma **SYSTEM SERVIS, s. r. o.**

**Aktiva** představují komponenty nebo části jednotného systému, jež mají pro město určitou hodnotu (né jen technickou či programovou, ale velmi důležitá je cena informací).

Aktiva zastoupená v ISMK je možné dělit na:

- **informační** – datové a databázové soubory, dokumentace systému, uživatelské příručky i jiné školící materiály, popisy procesů a postupů atd.;
- **softwarové** - aplikační software, systémový software, vývojové nástroje a utility;
- **hardwarové** – počítačová a komunikační zařízení, magnetická a optická média atd.;
- **služby** – informační a komunikační služby, která definují rozhraní informačních systémů atd.;
- **personál** – lidské zdroje úseku ICT, vývojový a provozní pracovníci, uživatelé, dodavatelé atd.;
- **fyziká** – objekty (pracovní prostory, kanceláře, telefonní ústředny, EZS, EPS, kamerové systémy);

- **ostatní** – smlouvy a podobné písemné dokumenty, trezory, zabezpečovací systémy, nábytek atd..

**Důvěrnost aktiv** je dělena dle stupně utajení na:

- **nízký stupeň utajení** – informace jsou veřejně dostupné nebo určené ke zveřejnění;
- **střední stupeň utajení** – informace nejsou veřejně dostupní;
- **vysoký stupeň utajení** – informace nejsou veřejně dostupné a jejich ochrana je ošetřena legislativními požadavky či smlouvami (osobní údaje, obchodní tajemství);
- **kritický stupeň utajení** – informace mají velmi citlivý ráz a jejich ochrana požaduje zvláštní bezpečnostní režim (citlivé osobní údaje).

**Integrita aktiv** v systému ISMK se rozděluje:

- **nízký stupeň integrity** – narušení integrity dat neohrozí oprávněné zájmy města a není požadovaná ochrana integrity dat;
- **střední stupeň integrity** – narušením integrity mohou být poškozeny oprávněné zájmy města a projeví se zejména nepřímé dopady. Pro zajištění ochrany jsou využívány standardní prostředky;
- **vysoký stupeň integrity** – narušením by vzniklo poškození oprávněných zájmů Krnova, a to s přímými dopady. Pro zajištění ochrany integrity jsou využívány speciální prostředky, jenž změny propojí s individuální odpovědností osoby;
- **kritický stupeň integrity** – narušení integrity povede k velmi vážnému poškození zájmů města s přímými a nevratnými dopady. Pro zajištění ochrany jsou užívány speciální prostředky.

Aktiva dle stupně **dostupnosti** jsou rozdělena:

- **nízký stupeň** – narušení dostupnosti není podstatné a jsou tolerovány delší výpadky (1 týden);
- **střední stupeň** – narušení dostupnosti aktiv by nemělo překročit dobu pracovního dne;
- **vysoký stupeň** – narušení dostupnosti aktiv by nemělo překročit hodinu (výpadky je nutno řešit ihned);
- **kritický stupeň** - narušení dostupnosti aktiv by vedlo k ohrožení zájmů oprávněných zájmů města Krnova.



**Fyzické zabezpečení** informačních technologií města Krnova představuje také **ochrana prostor**, v nichž se veškerá vybavení nutná pro vykonávání specifických činností nachází. Jedná se o:

- **lokality pro veřejnost** – budovy určené pro styk s občany;
- **technologická centra** - datová centra, prostory s výpočetní a spojovací technikou, bezpečnostními zařízeními, se záložními systémy, jinou technikou či inženýrskými sítěmi;
- **ostatní lokality** – budovy třetích stran, které spolupracují s městem;
- **archív, pokladna, agenda osobních údajů.**

Pro ochranu při zpracování klasifikovaných informací se užívají **bezpečnostní perimetry**, jež zajišťují fyzickou ochranu pomocí fyzických bariér okolo budovy úřadu.

Budova Městského úřadu v Krnově sídlí na Hlavním náměstí 96/1, kde se vyskytují servery a centrální rozvaděče datových sítí. Kancelář obsahuje pouze jeden jediný vstup z vnitřního prostoru a je zabezpečena bezpečnostním systémem a monitorovacími kamerami.

Po pracovní době musí být budova řádně uzamčena a zabezpečena elektronickým systémem, jež je napojen na centrální ochranu Městské policie Krnova. Přístup do budovy radnice je umožněn pouze vybraným zaměstnancům, a to pomocí jedinečného osobního přístupového kódu.

Všechna zařízení je nutné opatřit komponenty chránícími před ztrátou či poškozením. Tuto ochranu zabezpečují zejména:

- **standardní mechanické zábranné prostředky** (dveře, uzamykatelné systémy);
- **elektronické zabezpečovací systémy** – napojení na Městskou policii;
- **informační požární systémy.**

Každý zaměstnanec úřadu města Krnova je povinen při opuštění svého pracoviště řádně uzamknout kancelář a veškeré údaje zajistit specifickými způsoby proti zneužití (trezory, skříně) a vypnout počítač. Je zakázáno svá přístupová hesla do aplikací a počítačů sdělovat jiným osobám nebo postupovat neoprávněným osobám klíče od kanceláři osobám, které v ní nepracují.

**Provozní postupy** jsou pro informační systémy města Krnova striktně specifikovány v provozní dokumentaci, která je tvořena:

- bezpečnostními směrnicemi;
- uživatelskými příručkami;
- systémovými příručkami.

Velmi důležitou roli hraje také **kapacitní plánování**, které představuje monitoring kapacitních požadavků systému s tvorbou odhadů požadavku do budoucnosti a slouží k zajištění výpočetního a paměťového výkonu. Jedná se zejména o zohledňování moderních trendů v této oblasti a s tím spojený vznik nových požadavků na zpracování městských informací. Vzniklé závěry z této monitorovací činnosti budou využívány pro identifikaci, specifikaci a prevenci možných kritických míst, které by mohly mít neblahý vliv pro provádění nutných operací s informacemi.

Městský úřad Krnov užívá pro řádné zajištění jeho chodu speciální informační systém, který však plně koresponduje s běžnými standardizovanými systémy. Avšak díky své specifikaci jsou veškeré plánovací systémy složitějšího rázu. Je nutné zapracovávat do procesů **obecná akceptační kritéria**, která musí obsahovat :

- potvrzení, že instalace nového informačního systému neohrozí funkci existujícího systému, a to i v období největšího zatížení (konec měsíce – uzávěrky);
- zvážení veškerých dopadů na implementaci nového systému na bezpečnost metasystému;
- řádné proškolení týkající se obsluhy systému a samotný proces jeho užívání.

Městský úřad Krnov pro zajištění ochrany proti škodlivým programům a mobilním kódům užívá **antivirový systém ochrany NOD33**, který vyprodukovala firma **ESET, spol. s r. o.**. Tato aplikace spouští automatickou a pravidelnou kontrolu veškerých stanic a serverů, které jsou připojeny v síti LAN. Dále je na e-mail serveru nainstalován **antivirový systém AVG7**, který patří společnosti **AVG Technologies CZ, s. r. o.**

K základním požadavkům na bezpečnost a provoz antivirového systému patří:

- pokrytí antivirového systému na všechny pracovní stanice a servery;
- všechna zařízení musí mít antivirový subsystém nainstalován a konfigurován jako rezistentní program, který pracuje nezávisle na profilu přihlášeného uživatele;
- všichni uživatelé (kromě správce aplikace) nemají přístup ovlivňovat, omezovat či vypínat antivirový systém;
- antivirový program pracuje se všemi zařízeními subsystému a provádí antivirovou prevenci i u systémů elektronické pošty;
- konfigurace a aktivování systémů automatizovaných aktualizací virových definic.

Za správné fungování, konfiguraci a řádnou instalaci nese odpovědnost odbor informatiky.

Zajištění ochrany před dalšími typy škodlivých programů je prováděno, prostřednictvím odboru informatiky, a to na několika úrovních:

- regulace přístupu ke všem systémovým, technickým i komunikačním zdrojům;
- tvorba základní konfigurace síťového prostředí;
- dodržování bezpečnostní politiky dotýkající se síťového operačního systému a operačních systémů jednotlivých pracovních stanic;
- užívání aplikačně-ochranné a konfigurační nádstavby.

Velmi složitý proces představuje také **zálohování informací** města Krnova. Všichni uživatelé svá data zálohují v předem určeném datovém úložišti datového skladu. Obsah datového skladu je denně zálohován na externí disk, diskové pole a zálohovacím systémem ARCSERVE na magnetické páskové médium. Zaměstnanci odboru informatiky výsledky zálohovacího procesu denně kontrolují a výsledky řádně zaznamenávají (pro obnovu je k dispozici 10 zálohovacích médií s daty týkajícími se určitého dne). Trvale uchovávány jsou také archivace důležitých informací a žádosti o poskytování archivních kopií, s nimiž je nakládáno plně v souladu se spisovým, skartačním i archivačním řádem.

**Bezpečnostní síť** informačního systému města Krnova musí být nakonfigurována takovým způsobem, aby všechny uživatelské počítačové sítě byly odolné proti selhání a nebo porušení jedné komponentury. Porty pro vzdálenou diagnostiku musí být zabezpečeny tak, aby nemohlo dojít k nepovoleným přístupům neoprávněných osob. Důležitý faktor pro zajištění řádného chodu sítě je také permanentní sledování zatíženosti sítě. Všechny uzavřené smlouvy s externími uživateli musí obsahovat ujednání týkající se ochrany informací a každý nový projekt, který bude nainstalován musí být řádně schválen vedoucím odboru informatiky. Nutné je rovněž, aby dokumentace sítě měla aktuální podobu. Jakékoli zařízení, které bude připojeno do sítě musí být zdokumentováno a celý proces připojení musí být proveden pouze odpovědným pracovníkem. Jakékoli neoprávněné připojení zařízení budou ihned odpojena a tato situace bude řešena jako bezpečnostní incident. V pravidelných intervalech je nutné provádět fyzickou kontrolu připojení kabeláže a případné negativní výsledky kontrol budou evidovány a v co nejkratším časovém úseku odstraněny. Kontrola integrity je zastřešována protokoly a veškeré síťové aplikace musí být řádně monitorovatelné.

Je nutné zajistit také ochranu veškerých hesel užívaných v síti. Vzdálený přístup k síti a zdrojům informačního systému jsou povolena pouze oprávněným uživatelům, kteří se pro vstup musí řádně přihlásit a využívaná data musí být přenášena pouze v kryptované formě.

Oprávnění uživatelé informačního systému mají možnost používat **vyměnitelná počítačová média**, která představují zejména pásky, disky, kazety a tištěné zprávy. V případě, že tato média již nejsou potřebná a mohou být užívána pro jinou práci či jiné uživatele, musí být jejich obsah kompletně vymazán. Všechna tato užívání musí být prováděna za vědomí odborných pracovníků a samozřejmě plně v souladu s bezpečnostními nařízeními. Pokud tato média obsahují informace a již nebudou užívána, musí být zlikvidována (spálení, skartace či výmaz). Likvidace se dotýká zejména papírových dokumentů, zvukových či jiných záznamů, výstupních zpráv, pásek do tiskáren na jedno použití, magnetických pásek, vyměnitelných disků a kazet, optických paměťových médií, testovacích dat a systémové dokumentace.

**Instalační média** jsou uložena v uzamykatelné místnosti kanceláře vedoucího odboru a jsou řádně zabezpečena proti jejich zneužití nebo neoprávněnému použití. Pro tyto typy médií nejsou přijímána žádná zvláštní opatření, a to z důvodu, že neobsahují žádná citlivá a nebo osobní data.

**Transportní média** obsahují informace týkající se činnosti Městského úřadu Krnova, a to zejména jejich detašovaných pracovišť a nebo se jedná o informace ústředních orgánů státní či veřejné správy. Pokud tato data podléhají ochraně osobních údajů, musí být ukládána v šifrovaném formátu a jejich přenos musí být řádně zajištěn.

**Zálohovací média** obsahují v sobě interní data týkající se jednotlivých informačních systémů a nebo pouze jejich částí. Velmi často jsou v těchto médiích obsažena osobní data a nebo data, která podléhají zvláštním právním předpisům. Z těchto důvodů musí být jejich úložiště zabezpečeno v uzamykatelných prostorách, dále v zamčených kovových skříních a minimálně jedna sada těchto médií se nachází v jiném zabezpečeném místě, než je budova úřadu, pro případ jejího odcizení a nebo možné živelné katastrofy.

Každá výměna informací probíhající mezi městem Krnovem a jinými organizacemi musí být řádně ošetřena **dohodou o výměně informací**. V tomto dokumentu musí být striktně vymezena odpovědnost za kontrolu a potvrzení o oznámení u přenosu, odeslání a nebo přijetí dat. Musí být striktně vymezen postup pro práci s daty a odpovědnost či povinnosti, jež by vznikly v případě ztráty dat. Je nutné neopomenout zmínit ve smlouvě kdo je vlastníkem dat, programového vybavení, odpovědnost za ochranu osobních údajů a v neposlední řadě i dodržování autorských práv a nakládání s citlivými údaji. Je neoddiskutovatelné, že stěžejní roli hraje vymezení technických pravidel týkající se nahrávání a čtení informací.

**Kontrola bezpečnosti** provozu systémů úřadu je zastřešována standardními administrátorskými prostředky určitých aplikačních a operačních systémů a samozřejmě také monitorovacími prostředky. Město Krnov užívá **Novell ZenWorks, 3Com Network Supervisor, Orion system manager a Internet Access Monitor**. Správce sítě a správcové všech aplikací monitorují, zda nejsou prováděny pokusy o průnik do síťových domén a také zda se nevyskytují anomálie v denních objemech přenášených dat v souborech na proxy serveru - internet. Z důvodu možného šetření a vyvozování důsledků a porušení bezpečnostní politiky informačního systému Krnov jsou pořizovány **auditní záznamy**, které obsahují identifikátory uživatelů, datum a čas jejich přihlášení a odhlášení, identifikátor místa, záznamy o úspěšných a neúspěšných pokusech do přístupů systému nebo k datům či jiným zdrojům.

Veškeré auditní požadavky a rozsahy kontrol jsou schváleny vedením Městského úřadu Krnov. Kontrolovány jsou pouze přístupy pro čtení k programům a datům. Jiné typy přístupů mohou být zaznamenány pouze na samostatných kopiích souboru systémů, které však při ukončení auditu budou smazány. O provádění kontrolní činnosti jsou vyhotovovány dokumenty.

Aby ISMK řádně fungoval, musí být zajištěno také **řízení přístupu**. Tato funkce představuje jeden z nejdůležitějších bezpečnostních stavebních prvků, kterou zajišťují opět pracovníci informačního systému. Logické přístupy musí být nastaveny takovým způsobem, abych neveřejná data byla zpřístupněna pouze předem vytýčeným oprávněným uživatelům. Tento přístup je umožněn prostřednictvím autorizace, kterou tvoří jedinečný identifikátor uživatele. Uživatelé musí tento druh informací používat pouze pro výkon svých pracovních činností, a to na takové úrovni, která je nezbytně nutná pro provádění potřebných aktivit v informačním systému.

Na **přístupy uživatelů** je nazíráno ze dvou základních pohledů. Odborné (manažerské) pojetí se týká problematiky rozhodnutí o přístupu uživatele do jednotlivých informačních systémů a také míry jeho oprávnění. Tyto úkony jsou čistě v kompetenci jednotlivých vedoucích odborů městského úřadu. Naopak realizační úroveň přístupu uživatelů vykonávají bezpečnostní správci informačních systémů. Řízení přístupu k počítačové síti města spadá do kompetence vedoucího odboru informatiky. Přístupy pro uživatele v sobě zahrnují užívání unikátního identifikátoru zaměstnance.

Uživatelé, kteří mají přístup do informačních systémů města musí striktně dodržovat následující pravidla:

- přístupová hesla jsou tajná, proto nesmí být zaznamenána na papíře (pouze v případě řádného a bezpečného uložení);
- v případě vzniklého podezření na kompromitování systému či hesla, musí být přístupový identifikátor ihned pozměněn;
- heslo musí obsahovat minimálně pět alfanumerických znaků, která musí být lehce zapamatovatelná a soubor těchto prvků by neměl být založen na informaci přímo vztahující se k uživateli (datum narození), dále by nemělo obsahovat po sobě jdoucí znaky a mělo by tvořit kombinaci písmen a číslic;

- změna hesla musí být prováděna v pravidelných intervalech (jednou za 6 měsíců), v případě privilegovaných hesel jednou za 3 měsíce – neměla by se však opakovat stará hesla;
- uživatelská hesla jsou vygenerována pouze pro jednu jedinou osobu.

Při ukončení práce v jednotlivém informačním systému je nutné provést relaci odhlášením nebo je možné aplikaci opatřit vhodným mechanismem, který provede po uzavření aplikace nebo po určitém časovém období automatické odhlášení.

Všichni uživatelé mohou vstoupit do operačního systému prostřednictvím osobního jednoznačného identifikátoru. Dle tohoto uživatelského identifikátoru je možné zpětně dohledat odpovědnosti určitých osob za vykonané činnosti v systému. Veškeré pracovní stanice, která se na městském úřadě v Krnově nachází, disponují operačním systémem **Microsoft Windows XP SP2**. Operační systémy obsahují nastavení, které automaticky vyžaduje autentizaci i identifikaci přístupu do tohoto prostředí. Všechny servery jsou denně zálohovány. Možnost zálohovat i otevřené systémové soubory má **doménový řadič**. Městský úřad Krnov užívá typ **ARCserve**.

V rámci zajištění bezpečnosti informačních systémů jsou přijata **kryptografická opatření**, která se užívají u dat, která nesmí být zneužita. Tato opatření se dotýkají zejména komunikace s bankovními ústavy (kryptovací software KB, a. s., ČS, a. s. a ČSOB, a. s.) a také s Českou poštou pro výplatu poštovních poukázek (kryptovací software Crypta).

Pro zajištění bezpečnosti procesů vývoje a podpory informačního systému města Krnova je nutné, aby byly dodržovány **základní pravidla**:

- před jakoukoli instalací nových verzí, aktualizací nebo prováděním oprav je nezbytně nutné provést zálohování veškerých dat;
- dodavatel informačních systémů musí předat uživateli kompletní popis změn, které instalací nové verze či aktualizací činností vzniknou;
- tyto úkony jsou prováděny pracovníky odboru informatiky mimo úřední hodiny města;
- o veškerých inovačních zásazích do informačního systému musí být bezpečnostním správcem pořízeny záznamy.

Důležitým faktorem pro zajištění řádného chodu a kontinuity všech činností prováděných městským úřadem Krnov je také zabezpečení systémů **v krizových situacích**. Mohou nastat situace, které zapříčiní vznik technických havárií datových zařízení, živelných pohrom, ztrátu či odcizení komponent nebo celků jednotlivých informačních systémů a nebo náhlá či neohlášená nepřítomnost správce sítě či některého správce jednotlivých informačních systémů. **Proces kontinuity** v sobě zahrnuje zejména možnost ukládání **aplikačních dat**, bezpečné uložení **instalačních dat** jednotlivých systémů, bezpečnostní zajištění informací týkajících se **přístupových hesel** nebo uložení **základních systémových a provozních dokumentů** k jednotlivým systémům.

#### *4.6.2.1 Pravidla přístupu do počítačové sítě a Internetu*

Přístup do počítačové sítě a Internetu, je pro pracovníky městského úřadu v Krnově, ošetřen ve vnitřní směrnici č. 30/2001, jejíž platnost je datována k 01. listopadu 2001.

Počítačová síť, která je provozovaná Městem Krnovem, je majetkem města, a z tohoto důvodu může být užívána jen pro pracovní účely Městského úřadu Krnov. Z této povinnosti vyplývá, že pracovníci mohou do sítě vstupovat pouze a za účelem vykonávání svých pracovních povinností. Zaměstnanci úřadu musí své chování uzpůsobit tak, aby svým jednáním neumožnili či neusnadnili přístup neoprávněným osobám k informacím, službám či systémům, které nejsou veřejnosti přístupné. Zneužívání přístupu do počítačové sítě či Internetu může vést k disciplinárnímu řízení, popřípadě k rozvázání pracovního poměru nebo dokonce k trestnímu stíhání.

Bez písemného souhlasu zaměstnavatele nesmí být počítačová síť užívána k šíření, prohlížení či ukládání komerčních nebo osobních dokumentů či informací. Tento zákaz se dotýká i destruktivních kódů (viry), politických materiálů, pornografických textů či jiných obdobných materiálů. Internet nesmí být využíván ke stahování her nebo jiných zábavních programů (týká se i spojiče obrazovky) a je vysloveně zakázáno hrát hry po internetu.



Dále je zakázáno používat počítačovou síť pro odesílání, ukládání nebo zobrazování materiálů, které mají podvodný charakter, omezují lidská práva a práva menšin, dále mají rasistický či sexuální záměr, jsou nemravné, zastrašující hanlivé nebo jinak nezákonné či nevhodné. Každý kdo výše míněné materiály obdrží, má povinnost tuto skutečnost ihned nahlásit svému nadřízenému pracovníkovi.

Je zakázáno také pořizovat nelegální kopie dokumentů, které jsou opatřeny a chráněny autorskými právy a nebo tyto materiály zpřístupnit ke kopírování. Bez písemného souhlasu zaměstnavatele nesmí být vysloven souhlas s licenčními podmínkami nebo stahovat materiály, jež jsou zpoplatněny.

Stíháno bude i takové chování, které zapříčiní odesílání, přenášení či distribuování interních informací, dat, obchodního tajemství či jiných důvěrných informací týkajících se činnosti Města Krnova.

Z důvodu bezpečnosti a zabránění šíření virů je nutné, aby pracovníci úřadu užívali internetovou síť pouze z počítačů připojených do sítě Města Krnova (pomocí firewallu či jiného bezpečnostního zařízení).

Je nutné také chránit zdroje, které zaměstnanec pro svou práci užívá a snažit se zajistit, aby výkonem jeho práce nebyla omezena práce ostatních spolupracovníků. Není dovoleno hromadné rozesílání různých druhů zpráv, trávení dlouhého časového období na Internetu, stahování či posílání velkých souborů, příjem audiovizuálních souborů atd..

Veškeré soubory získané mimo Městský úřad Krnov musí být ošetřeny proti virům. Jedná se zejména o diskety či disky z domácího prostředí, stahování souborů z Internetu, soubory z on-line služeb. Z tohoto důvodu je zakázáno stahovat i soubory získané jako příloha e-mailové zprávy a užívat disky či diskety z jiného než firemního zdroje, jež nejsou zkontrolovány prostřednictvím schváleného antivirového programu.

Zaměstnanci Městského úřadu Krnov nemohou očekávat respektování soukromí u čehokoli co vytváření, ukládají, rozesílají či přijímají, a to prostřednictvím zařízení, jež je majetkem Městského úřadu Krnova a výše zmíněné úkony mohou být vykonávány pouze pro pracovní činnost.

Město Krnov má právo sledovat všechny události (sledování zdroj na Internetu navštívených zaměstnancem, monitorování diskusních skupin a chatu, stahování souborů nebo přijímané a odesílané komunikace) a materiály na počítačové síti, a vzniklé údaje ukládat.

#### 4.6.2.2 Směrnice týkající se tvorby a údržby GISu

Problematika týkající se tvorby a údržby v informačním systému GIS je zakotvena v interní směrnici č. 28/2001, jejíž platnost je datována k 20. 03. 2001.

Geografický informační systém města Krnova (GISMK) zobrazuje tématické mapy s připojenými databázemi města, které jsou zpracovávány digitalizací či jinou odbornou technologií a jsou součástí informačního systému Městského úřadu Krnov.

GISMK smí užívat každý pracovník úřadu, dle definovaných přístupových práv, jež jsou přiděleny vedoucím odboru informatiky (dle požadavků vedoucích odborů). Zpracování a aktualizace dat je vykonávána pověřeným pracovníkem oddělení informatiky, a to osobně nebo prostřednictvím smluvních partnerů.

V případě uzavírání smluv dotýkajících se plánování a výstavby města Krnova (za finanční prostředky města) musí být v dokumentu zmíněna povinnost dodávat s realizovaným dílem také digitální výstup zpracovaného díla. Tento výstup bude předán na oddělení informatiky. Pod pojmem plánování a výstavba města Krnova je míněno zpracování územního plánu, generelů a paspartů, realizace výstavby budov, sítí či dalších staveb. Digitální výstup obsahuje skutečné provedení stavby a grafická podoba zpracovaného projektu, plánu nebo generelu.

Grafické soubory musí být vytvořeny ve formátu \*.DGN a ve velikosti maximálně 10MB, databáze musí mít formát \*.OGA nebo \*.DBF a musí být připojeny ke grafickým prvkům prostředky MicroStationu. Soubory ve formátu \*.DGN musí být zpracovány v souřadnicovém jednotném trigonometrickém a kartografickém systému, ve III. třídě přesnosti a musí být připojena také tabulka barev, kterou dodá pracovník odboru informatiky. Prvky MicroStationu jsou: cell (jméno buňky musí být v souladu se jménem prvku), line, line string, komplex shape a text.

Dle uzavřených smluv využívají data GISMK Technické služby Krnov s. r. o., Krnovské vodovody a kanalizace s. r. o. a Lesní správa města Krnova s. r. o.. Data zpracována těmito subjekty budou převedena do GISMK prostřednictvím odborného pracovníka odboru informatiky.

Poskytovat informace z tohoto systému mohou všichni zaměstnanci městského úřadu, a to dle svých kompetencí a povolených přístupů, avšak nesmí být opomíjeno dodržování platných legislativních právních norem (zákon č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím).

Geografický informační systém města Krnova je pro veřejnost zpřístupněn na internetové adrese: <http://mukrn.mukrnov.cz:81/gs/default.htm>. Poskytování dat provádí pouze odbor informatiky, a to na základě smluvního vztahu.

#### 4.6.3 Směrnice o zpracovávání osobních údajů fyzických osob

Vnitřní dokument Městského úřadu v Krnově číslo 29 z roku 2001, která nese název „**Směrnice o zpracování osobních údajů fyzických osob**“ se zabývá úpravou práv a povinností správce a zpracovatele, při nakládání s osobními údaji o fyzických osobách.

Správce osobních údajů o fyzických osobách je městský úřad Krnov. Zpracovatel těchto údajů je tajemník Městského úřadu Krnov, kancelář tajemníka a oprávněné odbory MěÚ.

Osobní údaje o fyzických osobách, jsou vedeny v jednotlivých informačních registrech a jsou součástí základního informačního systému a zároveň informačního systému městského úřadu v Krnově. S informačními registry pracují zejména:

- **kancelář tajemníka** – mzdy, personalistika;
- **odbor správní** – volební agenda, matrika, přestupky, evidence obyvatel, podatelna, evidence živností;
- **odbor rozvoje města** – stavební úřad;
- **odbor péče o občany** – majetek (správa, pronájem, prodej), žádosti o byt;
- **odbor ekonomiky a financí** – poplatky, půjčky, pohledávky, majetek, účetnictví.

Správce i zpracovatel osobních údajů fyzických osob jsou povinni přijmout opatření, která zamezí neoprávněnému či nahodilému přístupu k informacím, jejich změně, zničení, ztrátě, neoprávněným přenosům či zpracování a zneužívání dat. Údaje nesmí být ani zpřístupněny neoprávněným třetím osobám. Vedoucí odboru musí o veškerých přijatých opatřeních vyhotovit písemný záznam, který je předán tajemníkovi úřadu.

Všechny dotčené osoby jsou povinny zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení dat. Tyto povinnosti trvají i po skončení pracovního poměru nebo příslušné vykonávané práci.

#### 4.6.4 Pravidla pro vedení úřední desky a zveřejňování dokumentů

Vnitřní směrnice č. 05/2009, jejíž účinnost je datována k 01. 10. 2009, se zabývá vymezením pravidel pro vedení úřední desky a zveřejňováním dokumentů jejím prostřednictvím.

Každý orgán veřejné správy musí mít zřízenou úřední desku, jež musí být nepřetržitě veřejně přístupná (24 hodin denně) a zpravidla je umístěna v budově, v níž má své sídlo úřad. Pro orgány územního samosprávních celků se zřizuje pouze jedna jediná úřední deska, která musí být zabezpečena tak, aby písemnosti byly chráněny před zničením, poškozením, odstraněním či záměnou. Je potřeba zamezit také neoprávněnému nakládání s písemnostmi vyvěšenými prostřednictvím desky. Obsah úřední desky je zveřejňován i způsobem umožňující dálkový přístup.

Písemnosti vyvěšené úřední deskou jsou vymezeny zejména zákonem č. 500/2004 Sb., správním řádem a nebo jinými právními předpisy. Nelze zveřejňovat dokumenty reklamního či obdobného charakteru.

Záměr prodat, směnit, darovat nebo pronajmout majetek města musí být zveřejněn po dobu 5 kalendářních dnů od zpřístupnění usnesením z jednání rady města nebo zastupitelstva. Tento záměr je zveřejněn po dobu 20 dnů. Pokud nebude na výzvu nikdo reagovat, tato doba je prodloužena o dalších 20 dní.

Obsah úřední desky je zveřejňován také **způsobem umožňující dálkový přístup**, tedy prostřednictvím **webových stránek města Krnova**. Obsah dokumentů zveřejněných úřední deskou i dálkovým přístupem musí být naprosto totožného rázu a jejich vzájemné časové zveřejnění musí být také stejného charakteru.

Úřední desku spravuje odbor správní, tedy vedoucí odboru správního a jím pověřený zaměstnanec. Elektronickou verzi úřední desky zabezpečuje odbor informatiky. Vyvěšování nebo zveřejňování dokumentu provádí pověřená osoba – asistentka odboru správního, jež je k těmto úkonům zplnomocněna tajemníkem úřadu.

Písemnost, která má být vyvěšena bude autorem dokumentu postoupena osobě spravující úřední desku, a to ve dvojím vyhotoveních (pokud to dovoluje povaha písemnosti i způsobem umožňující dálkový přístup). Tomuto dokumentu je přiděleno evidenční číslo. Číselná řada je započatá od 01. ledna kalendářního roku a uzavírá se k 31. prosinci téhož roku. Před samotným vyvěšením je písemnost opatřena **doložkou o zveřejnění písemnosti na úřední desce**, která obsahuje evidenční číslo, datum vyvěšení, úřední razítko úřadu a podpis pověřené osoby. Po sejmutí písemnosti z úřední desky je do doložky doplněno datum sejmutí. Pokud je dokument zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup lze tyto údaje (zejména evidenční číslo a datum zveřejnění) zajistit prostřednictvím elektronického odkazu.

O písemnostech, které jsou zpřístupněny prostřednictvím úřední desky nebo způsobem umožňující dálkový přístup se vede **„Evidence zveřejněných písemností“**, a to ve vázané knize, jež je opatřena očíslovanými stránkami. V jedné knize je možné vést obojí evidenci.

Po sejmutí dokumentu je listina vrácena zpět jeho zpracovateli a jedno vyhotovení musí být založeno jako příloha k určenému evidenčnímu číslu. Poté je písemnost odstraněna i z webových stránek města a vložena do archivu na stránkách úřední desky.

#### 4.7 Vnější komunikačně-informační systém Města Krnova

Vnější komunikační systém lze chápat jako komplexní samostatné komunikační formy a informační prostředky, jejichž prostřednictvím město Krnov komunikuje s veřejností. Je zřejmé, že řídicí orgány města se snaží o to, aby využívané informační prostředky a také komunikační formy byly využívány v co nejširším rámci. Je nutné také dbát o to, aby systém i jeho struktura byla přístupná všem, bez jakéhokoli rozdílu. Tím bude zajištěna větší informovanost občanů i zainteresovaných orgánů.

Tak jako i ve vnitřním komunikačním systému, i v tomto případě musí být rozlišena **rovina povinné komunikace**, která je striktně vymezena příslušnými právními předpisy a **rovina nepovinné komunikace**, které vyplývá většinou z kultury, obecných zvyklostí města a také vyzdvihuje místní specifické prvky.

Hlavní úkol vytýčený pro vnější informačně-komunikační systém města Krnova je zajišťování služeb pro občanskou veřejnost. Vymezený cíl se musí pružně přizpůsobovat potřebám občanů a zabezpečit vytváření rozvinuté sítě, jež adekvátně reaguje na veškeré třídy potřeb občanů. V tak složitém systému je potřeba rozlišit požadavky do specifických tříd. Třídy tvoří podstatu principiálního modelu občanské obsluhy prostřednictvím veřejné správy. Prvky systému představují projekci systémového přístupu, teorii hromadné obsluhy a také charakteristické rysy komponent.

Systém tvoří čtyři základní prvky, tedy počet vstupních požadavků pro uspokojení občanské potřeby, počet nezbytně vykonaných úkonů, které musí být provedeny pro dosažení vytýčeného cíle, počet organizačních jednotek a pracovníků, kteří budou do procesu angažováni a na závěr doba nezbytně nutná pro obslužení občana.

Takový model představuje velmi lukrativní pomoc při vykazování počtu předmětných podání občanů a jejich konkrétních řešení. Způsoby obslužení občanů v jejich specifických požadavcích jsou vymezeny v organizačním řádu, kde je přesně specifikováno, kterým odborům patří příslušná odvětví týkající se výkonu veřejné správy.

Dle způsobu komunikačního prostředku lze rozdělit komunikaci na jednosměrnou a obousměrnou. **Jednosměrná komunikace** představuje proces poskytování informací s absencí zpětné vazby. Občan má možnost volby si z velkého množství informací i komunikačních prostředků, týkajících se města Krnova, zvolit ty, jež jsou pro jeho potřebu žádoucí. Podstata **obousměrné komunikace** spočívá v tom, že občan sám se obrací na městský úřad a požaduje poskytnutí konkrétních informací. Zpětná vazba je zřejmá. Pracovník úřadu odpověď poskytne tazateli ihned nebo v co nejkratší možné lhůtě (nejpozději do sedmi dnů). Žádost o informace může být podána ústní nebo písemnou formou a to prostřednictvím telekomunikačních zařízení. Formy obousměrné komunikace představují osobní kontakt, telefonický kontakt, poštovní korespondenci a elektronickou korespondenci. V případě telefonického či osobního kontaktu se možné, a velmi často se vyskytující, že občané poskytnutou odpověď pochopili mylně či ji vyhodnotili za nedostačující.

Vnější komunikační procesy jsou v nejvyšší míře prováděny **s občany města**, avšak je nutné podotknout, že komunikace je uskutečňována také prostřednictvím veřejnoprávních a soukromoprávních institucí. **Soukromoprávní orgány** jsou zejména podniky z oblasti distribuční (Severomoravská energetika, a. s.), finanční (bankovní a peněžní ústavy), obchodní (nabídka různorodého sortimentu), telekomunikační (operátoři radiotelekomunikačních a mobilních sítí) či výrobní (nabídka různorodých výrobků). **Veřejnoprávní instituce** představují zejména jiné spolupracující úřady na různých hierarchických stupních a orgány veřejné správy.

V městském informačním managementu hraje nezastupitelnou roli zejména uspokojování potřeb občanů příslušného území a z toho dále vyplývající nové skutečnosti. Je velmi žádoucí řádně zabezpečit vztahy mezi **veřejností a veřejnoprávními institucemi**, jež by ve finální verzi vedly k efektivnějšímu a kvalitnějšímu poskytování služeb. Pro vzájemnou vyváženost tohoto systému je důležité vymezit a bezpečnostně opatřit příslušné požadavky nutné pro uspokojování potřeb občanů i veřejné správy.

Obrovský a různorodý charakter **požadavků** občanů, ale i veřejnoprávních institucí, ve vztahu výkonu veřejné správy, vedla mnoho vrcholových manažerů k zamyšlení a vznikla nutnost jejího **systematického třízení**. Informační systémy dotýkající se této problematiky začaly mít **sociotechnický ráz** a byly v nich zapracovány i reinženýringové procesy. Je nutné brát v potaz také zabezpečení potřeb v oblasti omezování svobody, které ukládá Listina základních práv a svobod. V souladu s legislativním rámcem jsou třídy potřeb občanů státu děleny na tyto oblasti: rodina, zdraví, bydlení, majetek, sociální podpora, vzdělávání, náboženství, životní prostředí, osobní bezpečnost a ochrana majetku, doprava a mnoho dalších. JuDr. Jiří Duben, ve své publikaci uvádí následující dělení tříd potřeb veřejné správy dle právního řádu (1998, s. 2):

- **soukromoprávní institut /soud** (organizační úroveň soudu);
- **lokální veřejnoprávní instituce státní správy** (obec – město – vyšší územně samosprávních celek);
- **lokální veřejnoprávní instituce (občanské) samosprávy** (obec – město - vyšší územně samosprávních celek);
- **centrální veřejnoprávní instituce (veřejná správa)** – komora parlamentu, účelové komory, resort.

Z tohoto výčtu je zcela zřejmé, že do jedné třídy potřeby veřejné správy lze velmi lehce zakomponovat více druhů potřeb občanů. Obě strany však musí respektovat jisté povinnosti, jejichž prostřednictvím bude zaručen efektivní výkon veřejné správy. Nástroji pro vymezení těchto povinností jsou zapracovány ve vnitřních dokumentech řídicích orgánů města (normy, vyhlášky, směrnice či zásady).

Pro řádné zajištění vzájemné funkcionality subsystémů dotýkajících se vztahu občan x město musí být dodržován (Lukáš, 2000):

- **princip subsidiarity (podpůrnosti)** – základní smysl spočívá v oprávnění žádat relevantní informace, jež jsou v souladu se zmocněním odboru s těmito informacemi dále pracovat (striktní vymezení pracovní činnosti jednotlivých odborů);
- **princip proporcionality (poměrnosti)** – stanovení „hranic“ města prostřednictvím místně závazných vyhlášek. Je nutné aby činnost odborů města byla vyvíjena v takové míře, aby odpovídala potřebám občanů města.



Cílem tohoto principu je zajištění minimálních nákladů (daně, poplatky) a tvorbu příznivých podmínek pro rozvoj podnikatelských subjektů a vznik stabilního prostředí, které má za úkol motivovat a vyhledávat nové podnikatelské příležitosti, a to za pomoci podpory města (zvýšení kvalitních služeb);

- **princip kontinuity (spojitosti)** - základ tvoří vztah občana a úředníka. Cíl tvoří snaha o zajištění maximálního časového úseku, ve kterém si úřední osoba uchová informace týkající se jednotlivých případů, a to s minimálními ztrátami. Žádoucí je také vysoká míra znalostí konkrétních problematik odborných pracovníků týkající se uspokojování občanských potřeb.

**Tvorba agend veřejné správy** si klade za cíl co nejefektivnější zajištění reálného zdokumentování informačního managementu, který se dotýká vztahu občan a město. Součástí tohoto systému musí být co největší pokrytí množství potřeb občanů i veřejné správy, které bude řádně zajištěno aplikačním softwarem.

Modelování agend si klade za cíl sjednocení různorodých odborných pohledů dotčených osob a zajištění jejich vzájemného porozumění, a to za přítomnosti platných legislativních právních předpisů. Tyto systémy se dotýkají zejména vzájemných vztahů analytických pracovníků, informatiků a vrcholových manažerů orgánů veřejné správy. Prvky systémů představují objekty reálného světa, jež však v rámci zajištění práce s informačním systémem pro různé subjekty nazírají z rozdílných pohledů.

Uživatelé systému (úředníci) pracují s pojmy, např. (odbor správní, matrika, oddělení občanských průkazů a cestovních dokladů, nebo cestovní doklad či občanských průkaz), naopak inforatictí pracovníci v tom samém systému pracují s pouze s popisy těchto objektů reálného světa a jejich vyjádřením prostřednictvím IS/IT (databáze, sítě). Z tohoto důvodu je velmi žádoucí zajistit nenásilný přechod mezi těmito různorodými slovníky, a to prostřednictvím analýzy vyjadřovaných prvků v systému.

Velmi důležitá je i pozice informačního systému v rámci veřejné správy. Je logické, že orgány zaujímající hierarchicky vyšší úroveň představují pro nižší veřejnoprávní subjekty centrální model. Za obrovskou výhodu je považována možnost kompatibility informačních systémů veřejné správy, jež se mohou dále aplikovat na konkrétní níže postavené orgány, z tohoto důvodu lze hovořit o metamodelu, což má vliv také na volbu typového aplikačního softwaru, který musí být kompatibilní.

Při tvorbě informačního systému města je potřeba vycházet ze všech obecných i vnitřních platných předpisů, organizačního rozdělení subjektu a v neposlední řadě i popisů jednotlivých pracovních pozic. Důležitou roli hrají také osobní pohovory úředníků, kteří budou s aplikací pracovat, ale i expertů na oblast informatiky, aby možné požadavky na systém byly reálného charakteru. Z těchto poznatků vznikne předběžný model agendy, která v sobě bude mít zakomponovány základní, řídicí i podpůrné procesy.

Počítačově orientované informační systémy jednotlivých odborů města představují možnost alternativní komunikace mezi veřejností a veřejnoprávní institucí. Tyto informační systémy ve spolupráci s využíváním internetu tvoří základ pro poskytování veřejných informačních služeb veřejné správy, který tvoří základ pro efektivní fungování portálu veřejné správy.

Důkazem pro neustálou modernizaci v oblasti poskytování služeb občanům města je také zavádění **automatů**, které slouží pro globální uspokojování potřeb občanů. Mezi nejznámější zástupce této kategorie patří magnetické nebo čipové karty, samoobslužné terminály, informační kiosky, informační terminály, či formuláře elektronického charakteru.

Zpracováním moderních počítačově orientovaných systémů do řídicích procesů orgánů veřejné správy vznikly dva druhy prováděných administrativ. První forma vychází ze standardních „byrokratických“ pravidel řízení, která se skládá z dílčích agend veřejnoprávní instituce a hned na první pohled je zřejmé, že vzdálenost mezi občanem a pracovníky subjektu je velmi vysoká. Naopak uspokojování potřeb veřejnosti prostřednictvím internetu, datové komunikační infrastruktury nebo moderních automatů splňuje vymezený požadavek na „přiblížení se občanovi“ v daleko vyšším měřítku. Tato skutečnost zcela mění „starý“ směr náhledu na veřejnou správu a naopak pozornost zaměřuje na občana.

Je zcela logické, že reinženýringové procesy zabývající se uspokojováním potřeb veřejnosti se daleko více projevuje ve vnitřním systému organizace, o které občané nemají často ani ponětí. Za nejmarkantnější faktory ovlivňující modernizaci výkonu veřejné správy je možné považovat zejména dlouhé časové proluky týkající se zavádění informačního systému veřejné správy a zajišťování počítačové gramotnosti, a to zejména u vyšších věkových kategorií úředníků a naopak velmi malé míry motivace u mladších generací, kteří by znamenali novou vlnu pracovníků veřejnoprávních institucí. Východiskem z těchto problematických oblastí je podnikání kroků týkajících se zejména zvýšení atraktivnosti práce ve veřejné správě, zajišťování vzdělávacích školení pracovníků, nabídka prestižních pracovních pozic a motivační reforma.

Velmi kladně hodnocena je tvorba přívětivého prostředí výkonu státní správy prostřednictvím přizpůsobení platných právních norem státu Evropské unii. Za nejvyšší přiblížení k občanům lze považovat uložení povinnosti pravidelného zveřejňování informací o orgánu státní správy prostřednictvím jeho webových stránek. Občan sice s těmito informacemi pracuje pouze jako pasivní prvek systému, avšak je zaručená neocenitelná míra jeho informovanosti.

#### 4.7.1 Nástroje jednosměrné komunikace

Prvky jednosměrné komunikace jsou zajišťovány mnoha způsoby a jejím prostřednictvím město zveřejňuje informace, které má za zákona povinnost poskytovat. Organizace tímto způsobem a z vlastní vůle může také zveřejňovat informace, které zajistí větší prestiž a kladný ohlas u široké veřejnosti.

#### 4.7.1.1 Webové stránky

Za nejvýznamnější aplikaci jednosměrné komunikace jsou považovány **webové stránky města**. V současné době již představují neodmyslitelnou součást struktury informačních systémů v městech. Je využíváno mnoha moderních prvků, jež se neustále a čím dál rychleji zdokonalují a vyvíjí. Webové stránky města Krnova se nacházejí na adrese: [www.krnov.cz](http://www.krnov.cz).

Informace zobrazené prostřednictvím webových stránek jsou děleny na:

- místní ([www.krnov.cz](http://www.krnov.cz));
- municipální ([www.epusa.cz](http://www.epusa.cz));
- regionální ([www.mikroregionkrnovsko.cz](http://www.mikroregionkrnovsko.cz));
- státní ([www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)).

Dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu je městu uložena **zákonná povinnost zveřejňovat určité informace** a musí být **zajištěn dálkový přístup** k těmto informacím. Standard informačního systému veřejné správy obsahuje taxativní vymezení **povinně zveřejňovaných informací**:

- úplný oficiální název povinného subjektu – **Město Krnov**;
- důvod a způsob jeho založení – **zákon o obcích č. 367/1990 Sb., zákon o obcích č. 128/2000 Sb.**;
- popis organizační struktury –  
<http://www.krnov.cz/programs/Article.asp?sid=42>;
- kontaktní informace – **Městský úřad Krnov, Hlavní náměstí 96/1, 794 01 Krnov. Tel. 554 697 111, fax 554 610 418, e-mail: epodatelna@mukrnov.cz**;
- bankovní spojení – **KB a. s., exp. Krnov, č. ú. 19-0000728771/010**;
- IČO – **00296139**;
- DIČ – **CZ00296139**;

- údaje týkající se rozpočtu a zveřejnění výkazu za uplynulý rok –  
[http://www.krnov.cz/download/download.asp?file=povinne\\_zver\\_inf/2010/rozpocet\\_2010.xls](http://www.krnov.cz/download/download.asp?file=povinne_zver_inf/2010/rozpocet_2010.xls);
- žádosti o informace -  
[http://www.krnov.cz/download/download.asp?file=/download/vyhlaskey/O2007\\_04.pdf](http://www.krnov.cz/download/download.asp?file=/download/vyhlaskey/O2007_04.pdf);
- označení místa, kde lze podat stížnost, předložit návrh, podnět či jiné dožádání anebo obdržet rozhodnutí – **Podatelna MěÚ Krnova, Hlavní náměstí 96/1, 794 01 Krnov**;
- údaje týkající se opravných prostředků – **Podatelna MěÚ Krnova, Hlavní náměstí 96/1, 794 01 Krnov**;
- název, způsob a místo uložení specifických formulářů –  
<http://www.krnov.cz/programs/Form.asp>;
- návody pro řešení různorodých životních situací –
  - <http://www.mvcr.cz/agenda/labyrint/obcan.html>;
  - [http://www.mvcr.cz/agenda/labyrint/ev\\_obc.html](http://www.mvcr.cz/agenda/labyrint/ev_obc.html);
  - <http://www.mvcr.cz/agenda/labyrint/doklady.html>;
  - <http://www.mvcr.cz/agenda/labyrint/ridic.html>;
  - <http://www.mvcr.cz/agenda/labyrint/zbrane.html>;
  - [http://www.mvcr.cz/agenda/labyrint/stat\\_obc.html](http://www.mvcr.cz/agenda/labyrint/stat_obc.html);
  - <http://www.mvcr.cz/agenda/labyrint/jmena.html>;
  - <http://www.mvcr.cz/agenda/labyrint/manzel.html>;
  - <http://www.mvcr.cz/agenda/labyrint/matriky.html>;
- přehled nejdůležitějších právních předpisů, dle kterých organizace rozhoduje - <http://www.mvcr.cz/agenda/labyrint/matriky.html>;
- sazebník úhrad za poskytování informací -  
<http://www.krnov.cz/programs/Article.asp?aid=70>;

- výroční zprávy o činnosti subjektu v oblasti poskytování informací (minimálně za dva předchozí roky) -  
[http://www.krnov.cz/download.asp?file=/download/docs/vyrocnizprava\\_2009.pdf](http://www.krnov.cz/download.asp?file=/download/docs/vyrocnizprava_2009.pdf);  
[http://www.krnov.cz/download/download.asp?file=povinnezverinfvyrocnizprava\\_2008.pdf](http://www.krnov.cz/download/download.asp?file=povinnezverinfvyrocnizprava_2008.pdf);
- seznam veškerých rozpočtových, příspěvkových organizací, jež jsou městem zřízeny a nebo jakkoli navázány na rozpočet města -  
<http://www.krnov.cz/programs/Article.asp?aid=71>.

**Existence webových stránek** města či obce je vymezena jako **povinná**, dle zákona č. 106/199 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Dle tohoto zákona je možno povinné informace zveřejnit na internetových portálech „Města a obce online“ ([www.mesta.obce.cz](http://www.mesta.obce.cz)) nebo „ePUSA“ ([www.epusa.cz](http://www.epusa.cz)). Tuto možnost využívají zejména malé obce, které nevlastní webové stránky a tento způsob prezentace informací jim zastřešuje splnit povinnost zveřejnění povinných informací. Město Krnov vlastní své webové stránky od roku 2007.

Součástí oficiálních webových stránek mohou být také neoficiální stránky, které jsou spravovány zcela odlišnými provozovateli, ale jsou mezi sebou provázány odkazy. Nejčastěji se jedná o zveřejňování turistických a kulturních informací na území města. Ve městě Krnově jsou prostřednictvím webových stránek k dispozici následující odkazy. Například stránky Informačního centra jsou k dispozici na adrese [www.krnov.mic.cz](http://www.krnov.mic.cz), Městské informační a kulturní středisko Krnov lze nalézt na [www.mikskrnov.estranky.cz](http://www.mikskrnov.estranky.cz), veřejná knihovna města Krnova vlastní svou internetovou adresu [www.knihkrnov.cz](http://www.knihkrnov.cz), informace o Krnovských hudebních slavnostech jsou k dispozici na [www.khskrnov.cz](http://www.khskrnov.cz), klub českých turistů lze nalézt na [www.ketkrnov.cz](http://www.ketkrnov.cz) a informace o provozu a akcích konaných na letišti v Krnově lze získat na [www.letistekrnov.cz](http://www.letistekrnov.cz).

V procesu poskytování a využívání webových stránek je nutné vymezit základní funkce. Jedná se tedy o **webmastera**, který představuje správce webových stránek. Ve městě Krnově toto označení náleží soukromé firmě sídlící v Ostravě. Nese plnou zodpovědnost za veškeré poskytované informace. Je nutné zabývat se i otázkou **uživatelů**. Při zakládání stránek je potřeba vymezit konkrétní rozhraní uživatelů, kteří budou uveřejněné informace využívat. Jedná se, přirozeně, zejména o občany města, ale je třeba mít na paměti, že velké procento uživatelů jsou i občané, kteří chtějí navštívit oblast města zejména z kulturních či sportovních důvodů. V neposlední řadě by neměli být opomíjeni také různorodé veřejnoprávní a soukromoprávní instituce.

Za uživatele webových stránek lze považovat i samotné úředníky, kteří mohou z důvodu zodpovězení konkrétních dotazů odkazovat na příslušná místa stránek.

Prvotní kontakt se stránkami zajišťuje titulní strana. Je velmi žádoucí nepodceňovat její význam, jelikož od prvotního dojmu se odvíjí uživatelova chuť s ní nadále pracovat. Negativní dojem vzhledu webových stránek vrhá neblahé světlo na celou organizaci. Titulní strana musí splňovat nejen obsahové, ale i technické požadavky. Je nutné, aby úvodní strana obsahovala zejména název města; znak; označení, že stránky představují „oficiální webové stránky města a městského úřadu“; kontaktní údaje; odkaz na vícejazyčné zveřejnění informací; odkaz na povinně zveřejňované informace; přehled nejnovějších aktualit (s datem jejich zveřejnění); odkazy na stěžejní témata a dokumenty; odkaz umožňující vznést dotazy či připomínky směřované k webmasterovi; odkaz na informace týkající se nakládání s osobními údaji; údaje o copyrightu a datum poslední aktualizace. Je vhodné upozornit uživatele také o zvláštностech města a v neposlední řadě uvést odkazy na portály veřejné správy. K dispozici jsou také audiovizuální prostředky, jež jsou využívány zejména ke shlédnutí zasedání zastupitelstev města a v neposlední řadě také k zobrazení kulturních či jinak významných akcí.

Obecné zásady při tvorbě webových stránek hrají velmi důležitou roli při jejich samotnému sestavování. Jedná se zejména o:

- **textová a jazyková úprava** – je nezbytně nutné používat jednoduchý, jasný a srozumitelný jazyk. Jen tak bude zajištěno porozumění všech uživatelů webových stránek a také uspokojení potřeb uživatelů;
- **grafická úprava** – stránky nesmí být „přepřeláány“ nesmyslnými obrázky či fotografiemi. Je nutné věnovat pozornost také důležitým nadpisům a řádně je zvýraznit. Nepsaným pravidlem při tvorbě webových stránek je nejčastější používání barev města;
- **přehlednost** – uživatel by měl na první pohled tušit, kde se jeho požadovaná informace nachází. Při zdlouhavém dohledávání v různých sekcích stránek a „tápání“ uživatel s největší pravděpodobností tuto aplikaci okamžitě opustí a bude hledat na jiném místě;
- **rychlost připojení** – webmaster musí akceptovat fakt, že ne každý uživatel má k dispozici nejaktuálnější technické vybavení a také vysokorychlostní internet. Při kladení velkého nároku na tyto prvky by se mohlo stát, že uživatel, který vlastní vybavení nižší úrovně musí čekat i několik minut, než se dostane k požadované informaci, což je zcela jistě negativní přístup. Této situaci lze zabránit zveřejňováním grafických prvků či dokumentů určených ke stažení v takové podobě, aby rychlost připojení neohrozila.

#### *4.7.1.2 Úřední deska*

Dalším aplikací jednosměrné komunikace, jejichž nutnost jí povinně vlastnit je vymezena zákonem č. 128/2000 Sb., o obcích. Jedná se o **úřední desku** a její přístupnost musí být zajištěna na 24 hodin denně. Dle **zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím** je nutné na této desce informovat o povinných informacích organizace, jež jsou konkrétně uvedeny v předchozí kapitole.



Dle **zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení)** je nutné na úřední desce zveřejnit vydané závazné vyhlášky a nařízení města; nařízení města týkající se výkonu rozšíření působnosti; záměry města o prodeji, směně či darování nemovitého majetku, jeho pronájmu či poskytnutí výpůjčky; přijatá rozhodnutí z krajského úřadu Moravskoslezského kraje týkající se výkonu přenesené působnosti pověřeného městského úřadu; vznik, změnu či zánik veřejnoprávních smluv; místo, datum, čas a navrhovaný program zasedání zastupitelstva města; rozhodnutí Ministerstva vnitra ČR o pozastavení účinnosti obecně závazných vyhlášek města či výkonu usnesení, rozhodnutí či jiných opatření města týkající se výkonu samostatné působnosti.

V neposlední řadě je nutné na úřední desce vyvěsit návrhy rozpočtu města a zobrazit jeho závěrečný účet, a to minimálně 15 dní před jejími projednáními na zastupitelstvu města. Tyto příkazy se řídí zákonem č. 250/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů.

Nejmodernější podobou úřední desky je **elektronická úřední deska**. Tento prostředek dálkové komunikace je od svého počátku hodnocen velmi kladným způsobem a to zejména z důvodu snadného přístupu k dokumentům. Představuje výhodu informovanosti i pro občany, kteří jsou hlášeni v územním obvodu k trvalému pobytu, avšak vyskytují se dočasně či dlouhodobě mimo dané území, ať už v České republice nebo v cizině.

#### *4.7.1.3 Regionální tisk*

Město Krnov je již mnoho let znám svou tradicí vydávání „**Krnovských listů**“. Jedná se o čtrnáctideník, který je pro občany krnovska, a nejen pro ně, k dispozici zdarma na veřejných místech. Na jeho vydávání se vztahují veškerá práva a povinnosti stanovené zákonem č. 46/2000 Sb., o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku (tiskový zákon).

Úvodní záhlaví obsahuje erb města Krnova; oficiální název tisku s označením, že se jedná o noviny krnovské radnice; dále je zde uvedena periodicitu, ve které je deník vydáván; pořadové číslo; ročník; datum a označení, že výtisk je bezplatného charakteru. Jednotlivé články obsahují informace o aktuálních aktivitách týkajících se města Krnova, které jsou zejména politického, kulturního, sportovního, historického, zábavného a inzertního charakteru.

Elektronická podoba každého výtisku je rovněž zpřístupněna na webových stránkách.

#### *4.7.1.4 Místní rozhlas*

Za jednu z nejstarších aplikací jednosměrné komunikace je bezesporu provozování **místního rozhlasu**. Ten již mnoho let poskytuje nejširší veřejnosti informace týkající se života města Krnova. Problematickou stránkou aplikace je vhodné umístění ampliónů v obci, aby hlášení byla poskytnuta pro co největší počet občanů.

Nejtěžejnější význam místního rozhlasu je již mnoho let připisován při zveřejňování informací týkajících se krizových stavů či neočekávaných situacích, které mohou ohrozit životy, zdraví nebo majetek obyvatelstva. V tomto ohledu je jeho místo jedinečné.

Ve standardních situacích se prostřednictvím rozhlasu oznamují informace z oblasti výkonu městského úřadu či jiných řídicích orgánů; kulturní, společenské a sportovní akce. V nejčastějších případech bývají touto formou občané zváni na komerční akce podnikatelských subjektů.

## 4.7.2 Nástroje obousměrná komunikace

Občan může o požadované informace zažádat na konkrétních místech města. Tato žádost představuje první část obousměrné komunikace, která probíhá na úrovni osobního kontaktu, telefonického rozhovoru, poštovní korespondence či e-mailové komunikace.

### 4.7.2.1 Osobní kontakt

Tento druh komunikace je nejčastěji používán zejména na úsecích, které provádí výkon státní správy v přenesené působnosti (např. odbor správní, odbor sociální, odbor školství, kultury a sportu) a na úrovni samosprávy (jednání zastupitelstva a rady města). Za velmi pozitivní aspekt **osobního kontaktu** je považováno zejména odstranění nedorozumění ze strany občanů, konkretizace jejich vznesených dotazů a možnost okamžité reakce ze strany města. Je nutné dodržovat jisté zásady. Informace musí být poskytovány žadateli v co nejpříjemnější formě, musí být pravdivé, stručné a měly by maximálně vycházet vstříc protistraně. V případě konfliktů musí být zachována míra asertivity. Z toho důvodu jsou na radnici pro zaměstnance absolvovány odborné kurzy.

### 4.7.2.2 Telefonický rozhovor

Velmi často užívanou formou oboustranné komunikace je **telefonický rozhovor**, který se vyznačuje svou efektivností a pohotovostí. Je však velmi častým a negativním jevem, že komunikace prostřednictvím telefonického kontaktu může způsobit informační chaos či šum. Ve většině případů se žadatel může touto cestou pouze informovat, co vše musí splňovat, aby byl jeho požadavek řádně vyřízen. I v tomto případě by komunikace měla být stručná, jasná, výstižná a vést k plné spojenosti dotazovatele. Ten by měl být informován o všech možnostech, jež se mu nabízí nebo spolu s ním by úředník měl nalézt neschůdnější formu vyřízení jeho žádosti.

Součástí telefonního aparátu je velmi často také **fax**. Využívá se zejména k rychlé komunikaci na dálku, při které je nutnost poskytnout určité dokumenty. Touto formou lze v některých případech také podat žádost týkající se požadovaného úkonu, který musí být na místě vykonán. V současné době se jedná již o běžně používaný prostředek komunikace na dálku. Jeho prostřednictvím lze také zpětně odesílat odpovědi na požadované informace. Město Krnov v současné době disponuje dvěma faxovými přístroji, které jsou umístěny na sekretariátu tajemníka a na oddělení občanských průkazů a cestovních dokladů, odboru správního.

V poslední době se využívání faxové komunikace velmi preferuje zejména v komunikaci mezi jednotlivými úřady či orgány.

#### *4.7.2.3 Poštovní korespondence*

Z výše uvedených forem komunikace představuje nejformálnější prostředek pro poskytování údajů právě **poštovní korespondence**. Jejím prostřednictvím jsou doručovány na úřad žádosti nejrůznějšího charakteru. Tato forma komunikace zajišťuje oběma stranám v případě jakéhokoli nesouladu, týkajícího se podání žádosti, hmotný důkaz o skutečnosti. Negativní dopad poštovní korespondence ztělesňuje velká časová prodleva. Zejména pro žadatele v současné době hraje velmi důležitou roli také neustále narůstající ceny za poskytování poštovních služeb. V případě podávání velmi důležitých písemností je vhodné zajistit bezpečné doručení dokumentu např. podáním formou doporučeného dopisu.

Nejčastěji je tato forma komunikace využívána zejména z hlediska oficiální komunikace mezi občany a městským úřadem. Pro zdůraznění a osobní krytí mohou jednotliví úředníci zasílat občanům písemnosti prostřednictvím obálek „s pruhy“. Součástí těchto speciálních druhů obálek jsou doručenký, na kterých příjemce ztvrdí datem a podpisem, že dokument převzal. Odesílatel má tedy možnost krytí, že mu byla písemnost doručena.

Díky využívání nejmodernějších technik, je velmi ulehčena práce zejména při rozesílání hromadné korespondence. Obrovskou úsporu času představuje pouhé přepisování adresy v dokumentech prostřednictvím textových či tabulkových editorů na počítači.

Pokud písemnosti vyhotovují odbory městského úřadu, je nutno uvést i specifický odbor, který za dokument zodpovídá. Je nutné uvést místo a datum sepsání dokumentu, dále identifikační údaje o osobě, která dokument vydala (jméno, příjmení, telefon a e-mailová adresa). Zvýrazněný musí být předmět listiny. Samotný text dokumentu musí být srozumitelný a jasný. Na závěr je dopis označen příslušným razítkem a podpisem vyhotovitele či oprávněné osoby.

V případě, že dokument obsahuje rozhodnutí, musí v něm být zapracováno poučení účastníka řízení, vymezena možnost odvolání, popřípadě lhůta pro odvolání.

Poštovní korespondence městského úřadu Krnov je striktně užívána dle České státní normy č. 016910.

#### *4.7.2.4 E-mailová komunikace*

Nejmodernější a v současné době nejvíce využívaným prostředkem obousměrné komunikace je využití e-mailové pošty. Jedná se pouze o zelektrizovanou formu písemného podání dokumentu. Velkou výhodou této komunikace je obrovská rychlost doručení, možnost připojení příloh ke sdělení, jež mohou obsahovat mnoho podstatných informací, velká míra zajištění efektivnosti (jedna zpráva může být rozeslána libovolnému počtu příjemců), snadnost obsluhy a také nízká cena. Obrovský přínos této komunikace spočívá také v možnosti komunikovat s jinými orgány moci či občany, kteří se zdržují v zahraničí a jakákoli jiná forma komunikace pro ně tudíž není přípustná.

Je nutné podotknout, že tato speciální forma komunikace se stává čím dál více používanější a oblíbenější. Zejména vrcholové řídicí orgány veřejné správy a také města a obce si nacházejí zálibu v této komunikaci. Dovolím si tvrdit, že v budoucnu díky modernizaci v procesu komunikace bude e-mail představovat běžný standard doby.

Pro ověření důvěryhodnosti dokumentů odesílaných prostřednictvím e-mailové pošty slouží **elektronický podpis** – údaj v elektronické podobě, který je připojen k datové zprávě. Je úzce spojen s podepisující osobou a umožňuje její jasnou identifikaci. Tento fenomén moderní doby je ukotven zákonem č. **227/2000 Sb., o elektronickém podpisu**. V tomto právním předpisu je upraveno užívání elektronického podpisu a vymezeno poskytování certifikačních služeb. Data pro ověření podpisu jsou jedinečného rázu.

V současné době absence zaručeného elektronického podpisu znemožňuje občanovi podat žádost na vyřízení jedinečných dokladů (občanský průkaz, cestovní doklad, řidičské oprávnění atd.) prostřednictvím e-mailové pošty. Dovolím si tvrdit, že v blízké budoucnosti budou elektronické podpisy považovány za standard a tato bariéra bude brzy odstraněna.

**Elektronická podatelna** představuje moderní ekvivalent klasické podatelny města. Stěženi právní předpis týkající se této problematiky je zákon č. **496/2004 Sb., o elektronických podatelkách**. Součástí aplikace je příjem a odesílání dokumentů, elektronická archivace, evidence a možnost postoupení dokumentace. Podatelna by měla představovat stěžejní místo pro zajišťování e-mailové korespondence.

Na webových stránkách úřadu je odkaz na e-podatelnu, kam mohou uživatelé zasílat veškerou dokumentaci, která bude poté přeposílána příslušným odpovědným osobám. Tato aplikace představuje zákonnou povinnosti jí vlastnit ve veškerých městech i obcích.

Existence tohoto moderního prvku komunikace představuje obrovskou úsporu času, a to nejen na straně města, ale i žadatele. V současné době lze výše zmíněné klady týkající se této formy komunikace aplikovat i na oblast užívání datových schránek.

#### 4.7.3 Aktuální směr a vývoj přiblížení veřejné správy k občanovi

Specifický pohled na zákon č. 365/2000 Sb., informační systém správy a zároveň mnoho dalších zákonů (č. 124/2008 Sb., změna zákona o rejstříku trestů; vyhláška č. 324/2008 Sb., o kontaktních místech veřejné správy; zákon č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů (zákon o ověřování); zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích atd.) řeší problematiku současného fenoménu, který se nazývá **Czech POINT**. Jedná se tedy o zkratku Českého podacího ověřovacího Informačního Národního Terminálu.

Projekt Czech POINT si klade za cíl vytvoření garantované služby, týkající se komunikace občana se státem prostřednictvím univerzálního místa, na kterém bude možno získat a ověřit data z veřejných i neveřejných informačních systémů, bude možno úředně ověřit dokumenty a listiny, převést písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak, získat informace o průběhu správních řízení ve vztahu k občanovi a podat podání pro zahájení řízení správních orgánů.

V globále Czech POINT představuje maximální využití údajů, které jsou vlastnictvím státu, a to takovým způsobem, aby byly minimalizovány požadavky ve směru k občanům. V závěrečné fázi by aplikace měla žadateli umožnit vyřizovat mnoho záležitostí i z domova (prostřednictvím internetu). Již od počátku zahájení činnosti jsou veškeré subsystémy hodnoceny ze všech stran velmi kladně.

Na přelomu roku 2006 a 2007 byla provedena podrobná analýza potřebných technických parametrů k aplikaci programu. V únoru 2007 vznikl prototyp Czech POINTu s připojením na centrální registry obchodního a živnostenského rejstříku a katastru nemovitostí. Hlavní vlna implementace pracovišť na ostatních obcích proběhla během dubna a května 2007. V tomto období byl na pracovištích nainstalován také potřebný uživatelský software.

Provozovatelem projektu je Ministerstvo vnitra ČR. Partneři projektu jsou Český úřad zeměměřičský a katastrální, Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR, Ministerstvo spravedlnosti ČR, Ministerstvo dopravy ČR, Ministerstvo životního prostředí ČR a Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Dalšími partnery projektu jsou Česká pošta, s. p., Hospodářská komora ČR a Notářská komora ČR.

Základní dokumenty projektu nesou název „**Business White Paper – Projekt Czech POINT**“ – stěžejní dokument, jež popisuje celý projekt a plány na další rozvoj. „Business White Paper“ – Požadavky na vzdělání asistenta Czech POINT, zde jsou definovány základní znalosti asistenta.

Do systému se uživatelé přihlašují od 1. března 2009 pomocí vlastního certifikátu. Bezpečnost Czech POINTU je chráněna obecně závaznými právními předpisy ČR, zejména autorským právem, obchodním zákoníkem, zákonem č. 200/1990 Sb., o přestupcích, zákonem č. 140/1961 Sb., trestní zákon a mezinárodními smlouvami na ochranu práv duševního vlastnictví.

V současné době Czech POINT poskytuje následující prvky:

- **Výpis z katastru nemovitostí** – o doklad smí požádat anonymní žadatel. Výpis lze požadovat na základě listu vlastnictví (musí však znát katastrální území a číslo listu vlastnictví; první strana je zpoplatněna částkou 100,--Kč a každá další 50,--Kč) nebo podle seznamu nemovitosti (žadatel by měl znát katastrální území a buď parcelní číslo požadované nemovitosti nebo číslo popisné; první strana je zpoplatněna částkou 100,-- Kč a další 50,-- Kč).
- **Výpis z obchodního rejstříku** – požádat smí anonymní žadatel, avšak na základě znalosti identifikačního čísla obchodní organizace. Pracovník Czech POINTu vydává buď úplný výpis – veškeré informace, které byly zapsány v obchodním rejstříku po dobu existence firmy; výpis platných – souhrn informací o firmě k aktuálnímu datu. První strana výpisu je zpoplatněna částkou maximálně 100,--Kč, každá další strana stojí žadatele 50,-- Kč.
- **Výpis z živnostenského rejstříku** – žádost může podat anonymní žadatel. Výpis smí být pořízen na základě znalosti identifikačního čísla obchodní organizace. První strana je zpoplatněna částkou maximálně 100,- Kč a každá další 50,-- Kč.



- **Výpis z rejstříku trestů** – doklad lze vydat osobě, které se výpis týká, a to pouze po podání písemné žádosti. Většinou tuto žádost klient obdrží vytištěnou k podpisu před tím, než mu je výpis předán. Je nutné předložit platný doklad totožnosti a žadatel musí mít přiděleno rodné číslo. Pracovník je povinen zkontrolovat předložený doklad, zda se nenachází v databázi zneplatněných dokladů. Každá písemná žádost se musí archivovat po dobu 6 let ode dne podání žádosti. Tuto žádost odešle pracovník Czech POINTu na Rejstřík trestů. Ten odpoví předáním elektronického výpisu a tento výpis je vytištěn, opatřen ověřovací doložkou a zkompletován. Klient na výpisu svým podpisem potvrdí převzetí dokumentu a uhradí správní poplatek ve výši 50,-- Kč. Na výpis je zakázáno lepit jakýkoli ceninový kolek. Manuální forma zpracování výpisu spočívá v principu, že žádost je odeslána na Rejstřík trestů, kde je do 30ti minut zpracována manuálně a dále je připravena k elektronickému odeslání na kontaktní místo. Občan si může doklad vyzvednout na kterémkoli kontaktním místě a nebo mu může být zaslána prostřednictvím pošty.
- **Přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72)** – předmětem této aplikace projektu jsou: ohlášení živností, ohlášení údajů (či jejich změn) vedených v živnostenském rejstříku, žádost o udělení koncese a žádost o změnu rozhodnutí o udělení koncese. Požadání probíhá vyplněním elektronického formuláře (portál Hospodářské komory) a zasláním ke kontrole na RŽP. Po odeslání žadatel obdrží číslo tiketu, se kterým musí navštívit pracoviště Czech POINTu. Pracovník dle čísla elektronicky odešle na Živnostenský úřad. Pracovník úřadu vytiskne formulář a odešle ho v papírové podobě na Živnostenský úřad. Správní poplatek je vybírán na pracovištích Czech POINTu ve výši 50,-- Kč. V případě, že žadatel předloží písemnou formu žádosti, pracovník Czech POINTu žádost přijme a odešle na příslušný Živnostenský úřad a žádost je vyřízena do pěti pracovních dnů.
- **Žádost o výpis nebo opis z rejstříku trestu podle zákona č. 124/2008 Sb.**- od 1. července 2008 mají vybrané orgány veřejné moci dle výše uvedeného zákona oprávnění požadovat výpis z rejstříku trestů nebo opis z rejstříku trestů v elektronické podobě dálkovým přístupem.

- **Výpis z bodového hodnocení řidiče** – občanům bude na kontaktním místě umožněno zjistit stav trestných bodů (bez bodů ve správním řízení). Výpis je poskytován prostřednictvím Centrálního registru řidičů zajištěným Ministerstvem dopravy ČR, přičemž součástí informačního systému je také evidence bodového hodnocení. Je nutné podotknout, že výpis má pouze informativní charakter a nenahrazuje tedy výpis z karty řidiče pro styk s úřady. O doklad smí požádat pouze žadatel sám, nebo jím určený zmocněnec (úředně ověřená plná moc) a musí předložit platný doklad totožnosti a doklad o přidělení rodného čísla.

Správní poplatek na samosprávních úřadech činí za první stránku maximálně 100,-- Kč a každá další strana stojí maximálně 50,-- Kč. U podání žádosti prostřednictvím ostatních provozovatelů kontaktních míst (Česká pošta, Hospodářská komora, notářství) je správní poplatek vymezen dle sazebníků jednotlivých organizací. Výpis na České poště stojí 69,-- Kč.

- **Vydání ověřeného výstupu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů** – služba je určena hlavně firmám a dodavatelům, jenž mají zájem angažovat se v procesu ucházení se o veřejné zakázky. Tímto dokladem může dodavatel v zadávacím řízení nahradit doklady prokazující splnění základních a profesních kvalifikačních kritérií. Za směrodatný výpis je považován dokument, který není starší více než 3 měsíce. O výstup může požádat kdokoli, avšak je nutné udat IČO. První strana dokumentu je zpoplatněná ve výši 100,--Kč a každá další 50,-- Kč.
- **Podání do registru účastníku provozu modulu autovraků ISOH** – od 1. ledna 2009 byl spuštěn online systém pro evidenci přijetí autovraků. Provozovatelé autovrakovišť se mohou zaregistrovat na MA ISOH přes aplikaci Czech POINT. Přístupové údaje do systémů jsou přihlašovací jméno a heslo. Pro jejich získání je třeba znát IČO a předložit platný doklad totožnosti. Pracovník kontaktního místa má v kompetenci provést registraci a vydání přístupových údajů; změny v přiřazení vozoven k uživatelským účtům a vygenerování jednorázového hesla k existujícím účtům. První strany výpisu stojí 100,-- Kč a každá další strana 50,-- Kč.

- **Výpis z insolventního rejstříku** – jedná se o veřejně přístupný rejstřík, tudíž se žadatel musí prokázat platným dokladem totožnosti. Základní předmět činnosti tohoto rejstříku představuje zajištění maximální míry publicity o insolventních řízeních a umožňuje sledovat jejich průběh. Prostřednictvím rejstříku jsou zveřejňovány veškeré relevantní informace o insolventních správcích, dokumenty z insolventních spisů i informace týkající se samotných dlužníků. V aplikaci je možné vyhledávat prostřednictvím dvou ukazatelů, a to dle IČA nebo podle osobních údajů. První strana je zpoplatněna 100,-- Kč, každá další 50,-- Kč.
- **Czech POINT E-shop – výpisy poštou** – prostřednictvím jednoduchého webového formuláře může občan požádat o výpis ze živnostenského rejstříku, obchodního rejstříku a katastru nemovitosti, a to prostřednictvím osobního počítače žadatele. Po odeslání objednávky do tří pracovních dnů budou doklady doručeny prostřednictvím České pošty.

#### **4.8 Legislativní a metodicko-normativní rámec informačního managementu Města Krnova**

Veřejná správa představuje velmi složitý soubor **řídících a informačních činností**, jež prostřednictvím **zpracování řídících a faktických informací** zajišťuje **proces uspokojování potřeb občanů**.

Hlavní úkol informačních systémů veřejné správy tkví ve **zprostředkování věcně příslušných řídících a faktických informací o objektech reálného světa**, a to na všech stupních řízení veřejné správy.

Informační management města lze pojmout také jako proces, který vytváří podporu pro kognitivní, řídící a rozhodovací procesy, které jsou zabezpečovány zejména pomocí vymezených systémových a manažerských činností.

Je velmi žádoucí řádně vymezit rozdíl mezi legislativou a metodicko-normativními právními předpisy. Oba právní rámce však představují průnik mezi moderním managementem, informatikou a systémovými přístupy, jež jsou v hojně míře užívány pro provádění souladu právního řádu České republiky a Evropské Unie.

**Právní rámec** informačního managementu města představuje problematiku řízení informací spíše z abstraktního pohledu - není vymezen kompetenčně a ani dle území, což naopak zajišťují metodicko-normativní dokumenty.

Se snahou o modernizaci přístupů veřejné správy došlo také přirozeně, k obrovskému nárůstu informací a zcela nových pojmů. Problematikou názvosloví a odborné terminologie veřejné správy se zabýval nově založený **model Státního informačního systému**, který byl řízen prostřednictvím okresních úřadů a zabýval se zejména problematikou týkající se vedení vnitřní administrativy systému, řízením užívaných databází, správou poplatků a daní, veškerých právních úkonů, obrany obyvatel atd.. Ministerstvo hospodářství ČR zadalo tento projekt ke zpracování firmě GORDIC, jež úzce spolupracovala s Podnikem výpočetní techniky v Plzni. Program umožňoval přehled o datových prvcích a mapoval datové toky. Chyběly zde však popisy činností a díky absenci trvalé aktualizovanosti velmi rychle zastaral.

Snad každému zainteresovanému úředníku se pod pojmem **GORDIC s. r. o.** vybaví firma, jež poskytuje specializované informační systémy pro státní správu, samosprávu a bankovníctví. Softwarové produkty disponují silným analytickým, metodickým a samozřejmě také technickým zázemím. Zárukou poskytování opravdu kvalitních služeb je široké portfolio klientů od ministerstev až po ty nejmenší organizace veřejné správy. Obrovský důraz je kladen zejména na dodávání informačních systémů, jež jsou v souladu s legislativními předpisy týkající se jednotlivých agend (metodika účetnictví a rozpočtu, metodika spisové služby, metodika evidence majetku atd.) a ty jsou poskytovány jako kompletní soubor integračních služeb až po outsourcing čistě technologických popřípadě agendově orientovaných služeb. Tato firma také vydává odborný bulletin **Gorinfo**, jejímž prostřednictvím se firma GORDIC vyjadřuje k nejaktuálnějším tématům týkajícím se problematiky veřejné správy.

Pro velké a střední organizace firma nabízí produkt **GINIS®**, který je v současné době považován za nejpoužívanější ERP systém veřejné správy. Základní náplň tohoto softwarového vybavení představuje řízení informačních toků v organizaci. Tento proces je technicky zabezpečován prostřednictvím centrální databáze s decentralizovaným pořizováním dat ve vícevrstvé architektuře www terminál – klient – server.

Malé a střední organizace hojně užívají produktovou řadu **GORDIC® WIN**. Veškeré aplikace jsou vzájemně propojené, a tudíž umožňují datovou komunikaci, a pokrývají veškeré agendy, jež se ve výkonu veřejné správy užívají. Práce probíhá v architektuře WIN klient – file server.

Dle vysoké poptávky týkající se služeb systémové integrace firma vytvořila komplex **GORDIC®**, který se zabývá zpracováním analýz a koncepcí (globálních, informačních, bezpečnostních i legislativních) strategií a politik, dodávkou technologií, poskytování podpor pro všechny informační vrstvy, outsourcing atd..

Firma je držitelem certifikátu Českého Institutu pro akreditaci i mezinárodně uznávanou britskou akreditací UKAS, jež ztvrzuje soulad poskytování systému managementu jakosti s předepsanými normami. Organizace disponuje také „**OSVĚDČENÍM PODNIKATELE**“, jež je vydáváno ve smyslu dodržení zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných skutečností a o bezpečnostní způsobilosti pro stupeň utajení „**TAJNÉ**“.

Považuji za nutné uvést, že veškeré produkty firmy GORDIC jsou již mnoho let zaměřovány na splnění veškerých požadavků týkajících se zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a jiných obdobných legislativních předpisů. Tento cíl je zapracován do všech fází životního cyklu informačních systémů, zejména ve fázích návrhu, vývoje, ověřování, validace, implementace, verifikace a změn informačního systému. Velká oblíbenost této organizace naznačuje, že tyto úkoly splňují na 100%.

Neustálý a dynamický rozvoj systémových přístupů měl za výsledek vznik **oborových metasystémů (informace o systému)**, jež vycházely z modelů sociotechnických systémů. První metasystém zabývající se problematikou veřejné správy byl zaveden roku 1998.

**Základní podmínka** pro vznik metasystému je, že musí zobrazovat nejen současný stav systému, ale naopak zabývat se musí i budoucím pohledem na optimalizovaný soubor. Tento požadavek se stal tedy základem pro všeobecný rozvoj informačních systémů nebo subsystémů ve veřejné správě, jež jsou podporovány počítačově orientovanými informačními systémy.

**Hlavní úkol** metasystému spočívá ve výrobě, provozování a aktualizaci komplexního systému, a to z hlediska obsahového, technického i organizačního. **Předmětem** se stává modelování stavů informačních systémů veřejné správy, avšak tento systém musí zachycovat jak **datový obsah** informačního systému veřejné správy, tak **informační procesy** a jejich **vzájemné vazby**. Za cíle jsou vytýčeny tyto procesy, vyhledávání dat (v různých kontextech, dle potřeby), samotný popis systému a v neposlední řadě i integrace jednotlivých částí systémů. Je zřejmé, že tento prvek informatizace veřejné správy velkou mírou přispívá ke koordinaci využívání informačních systémů a technologií ve veřejné správě.

Prostředky pro zavádění informací do metasystémů jsou většinou získávány prostřednictvím **formulářů**, jež občan musí vyplnit, pokud o něco žádá, představují pro veřejnou správu tzv. „**infostředníky**“. Jejich účel spočívá v zjišťování určitých skutečností nebo fakt pro výkon jistého právního aktu. Pokud jsou uvedené informace v jistém rozporu či nejsou věcně správné, je občan požádán o odstranění veškerých nedostatků v této záležitosti a obdrží infostředník zpět. Formuláře představují svébytné a historicky prověřené informační systémy.

#### 4.8.1 Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Za velmi důležitý mezník ve vývoji veřejné správy je iniciativa bývalých poslanců Kužílka a Žantovského, jež za doby svého působení dokázali přijetí a schválení zákona č. **106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím** (o svobodě informací). Právní základ politici nacházeli zejména v americké podobě zákona o svobodě informací z roku 1967, jehož oficiální název zní: „Freedom of Information Act“, dále z francouzských legislativních norem zabývajících se zejména vztahy mezi veřejností a státní správou datujícím se k roku 1978 a britským Kodexem zásad o přístupu k vládním informacím z roku 1979.

Další jejich aktivity vedly také k doplnění tehdejšího zákona České národní rady č. 368/1992 Sb., o správních poplatcích (v současné době je překonán zákonem č. 634/2004 Sb.) a zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů.

V souvislosti s problematikou svobodného přístupu k informacím nesmí být opomenuto zákonné ukotvení v usnesení předsednictva České národní rady č. **2/1993 Sb., o vyhlášení LISTINY ZÁKLADNÍCH PRÁV A SVOBOD jako součástí ústavního pořádku České republiky** ze dne 16. prosince 1992. Oddíl druhý „Politická práva“ Článek 17 zní:

- (1) Svoboda projevu a právo na informace jsou zaručeny.**
- (2) Každý má právo vyjadřovat své názory slovem, písmem, tiskem, obrazem nebo jiným způsobem, jakož i svobodně vyhledávat, přijímat a rozšiřovat ideje a informace bez ohledu na hranice státu.**
- (3) Cenzura je nepřipustná.**
- (4) Svobodu projevu a právo vyhledávat a šířit informace lze omezit zákonem, jde-li o opatření v demokratické společnosti nezbytná pro ochranu práv a svobod druhých, bezpečnost státu, veřejnou bezpečnost, ochranu veřejného zdraví a mravnosti.**
- (5) Státní orgány a orgány územní samosprávy jsou povinny přiměřeným způsobem poskytovat informace o své činnosti. Podmínky a provedení stanoví zákon.**

V současné době představuje tento právní dokument předpis Evropských společenství a jeho základním úkolem je úprava pravidel pro poskytování informací a současně také upravuje podmínky práva svobodného přístupu k informacím. Předmětem vymezení zákona nejsou informace, týkající se problematiky průmyslového vlastnictví a netýká se povinnosti poskytovat informace, jež mají charakter dotazů na názory, budoucí rozhodnutí a vytváření nových informací.

Propojení zákona o svobodě informací a současnou Státní politikou ČR daly základ pro vznik hierarchicky vyššího stupně různorodých forem komunikace a tím pádem i jistý „scénář“ **chování zástupců veřejné správy a občanů**. Tento principiální model pro získávání informací zobrazuje jednotlivé postupy úředníků a standardizuje je. Vzniká tedy jednotný kompetentní model úředního výkonu.

**Informace** pro výklad tohoto zákona představuje jakýkoli **obsah** nebo jeho **část** v různorodé podobě **zaznamenaných na jakémkoli nosiči** (obsah písemného záznamu na listině, záznam uložený v elektronické podobě, zvukového, obrazového nebo audiovizuálního charakteru). Za informaci není považován počítačový program.

Pro účely tohoto zákona se informace dále dělí na:

- **zveřejněné** informace, které lze opětovně vyhledat a získat (vydána tiskem nebo na jiném nosiči dat, avšak musí být umožněn zápis a ukládání informace; vyvěšená na úřední desce s možností dálkového přístupu; umístěná v knihovně, pokud poskytuje veřejné knihovnické a informační služby dle knihovního zákona č. 257/2001 Sb.);
- **doprovodné** informace, jež mají úzkou souvislost s požadovanou informací (informace o její samotné existenci, původu, počtu, důvodu pro uplatnění odepření, časovém rozmezí které se týká odepření a nového přezkumu či jiných důležitých rysech).

**Dálkový přístup k informacím** – pod tímto pojmem je myšlen přístup k požadované informaci pro neomezený počet žadatelů prostřednictvím sítě a nebo služby elektronických komunikací.

**Povinný subjekt**, jež má povinnost – pokud je to v souladu se zákony – poskytovat informace představují:

- **státní orgány;**
- **územní samosprávné celky a jejich orgány;**
- **veřejné instituce;**
- **subjekty, jež mají ze zákona svěřeno rozhodování o právech, právem chráněných zájmech či povinnostech fyzických nebo právnických osob v oblasti týkající se výkonu veřejné správy, avšak jen v rozsahu jejich vymezené rozhodovací činnosti.**

**Žadatel** smí být **fyzická či právnická osoba**, jež **žádá** o poskytnutí informace.



Proces poskytování informací je proveden na základě žádosti nebo zveřejněním. Poskytnutí informací dle podané oficiální **žádosti** je k dispozici ve formátu a jazycích takových, v jakých o ně bylo požádáno v žádosti. V případě **zveřejnění** informací musí být poskytnuta data ve všech formátech a jazycích, v nichž byla původně vytvořena. V případě elektronické informace musí být zveřejněna i ve formátu volně dostupném a uživatel ji smí užívat naprosto bez omezení. Je vymezeno, že povinné subjekty nemají povinnost změnit formát či jazyk informace, v případě, že by tento proces představoval nepřiměřenou zátěž. V tomto případě poskytne formát a jazyk v takové podobě, v jaké informace vznikla. V situaci, kdy by vyžádaná informace, která je součástí celku, po její absenci pro poskytovatele představovala opět nepřiměřenou zátěž, bude poskytnut k dispozici žadateli celý celek. S přihlédnutím k povaze žádosti a také způsobu záznamu, pokud to lze, povinný subjekt žádoucí informace poskytne v elektronické podobě.

**Žádost o poskytování informace** smí být podána:

- **ústně;**
- **písemně;**
- **prostřednictvím sítě;**
- **službou elektronických komunikací.**

V případě, že žadatel svou žádost podal ústní formou a její vyřízení je pro něj nedostačující, je nutné tuto žádost poskytnout písemně.

Žádost je považována za **podanou** v den, kdy ji **obdržel povinný orgán**. Z podané žádosti musí být zcela zřejmé, který konkrétní povinný subjekt je oprávněn k jejímu vyřízení. Fyzická osoba musí uvést své jméno, příjmení, datum narození, místo trvalého pobytu nebo adresu bydliště (případně adresu pro doručování, pokud se liší od některých z výše uvedených). Právnícká osoba má povinnost ve své žádosti uvést název, IČO, adresu sídla (případně adresu pro doručování, pokud je odlišná od adresy sídla firmy). Je nutné uvést, že adresou pro doručování může být myšlena i elektronická adresa žadatele. V tomto případě musí být žádost podána prostřednictvím elektronické podatelny povinného subjektu.

Pokud přijatá žádost o poskytování informací **neobsahuje veškeré náležitosti**, pak není jako žádost ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, považována za přijatou žádost.

Po přijetí žádosti ji povinný subjekt musí posoudit. V případě, že poskytovatel shledá **identifikační údaje o žadateli za nedostačující, žádost se jeví jako nesrozumitelná, nejsou přesně specifikovány požadované informace nebo žádost je pojatá příliš obecně**, je právní subjekt povinen žadatele vyzvat (nejpozději do 7 dnů od přijetí žádosti), aby odstranil veškeré nedostatky. Pokud tak žadatel, nejpozději do 30 dnů od doručení výzvy, neučiní, bude tato žádost **odložena**. V případě, že po posouzení žádosti vyjde najevo skutečnost, že předmět žádosti se **nevztahuje k působnosti povinného orgánu**, bude žádost odložena a žadatel o této skutečnosti bude informován nejpozději do 7 dnů ode dne doručení žádosti. Jakýkoli přijatý postup týkající se této problematiky musí být řádně zaznamenán. Pokud žádost **nebude odložena**, avšak poskytovatel žádosti jakýmkoli způsobem (byť jen z části) **nevyhoví**, je povinen (ve lhůtě pro vyřízení) **vydat rozhodnutí o odmítnutí žádosti, popř. rozhodnutí o odmítnutí části žádosti**. Proti tomuto rozhodnutí **lze podat odvolání**. V případě **přijetí odvolání** musí poskytovatel postoupit veškerý **spisový materiál** týkající se této žádosti spolu **s odvoláním** hierarchicky **nadřízenému orgánu**, a to nejpozději **do 15 dnů** ode dne doručení odvolání. Nadřízený orgán nejpozději **do 15 dnů** ode dne předložení odvolání **rozhodne. Rozhodnutí o rozkladu** je opět limitováno **15 pracovními dny** ode dne doručení rozkladu povinnému subjektu. Tato **lhůta nemůže** být v žádném případě **prodloužena**. Soud, v případě podání žaloby, provede soudní přezkum rozhodnutí o odvolání a vyhodnotí, zda jsou dány důvody pro odmítnutí žádosti. V případě, že důvody budou odmítnuty, soud zruší rozhodnutí o odvolání a také zruší rozhodnutí o odmítnutí žádosti a nařídí povinnému subjektu poskytnout požadovanou informaci žadateli.

Žadatel smí podat na povinný subjekt **stížnost na postup při vyřizování žádosti**. K tomuto právnímu aktu dojde v případě, že žadatel nesouhlasí se způsobem vyřízení žádosti, dále pokud po uplynutí lhůty nebyla informace poskytnuta a nebylo vydáno ani rozhodnutí o odmítnutí žádosti, žádost byla vyřízena pouze částečně a nebylo vydáno rozhodnutí o odmítnutí, žadatel nesouhlasí s úhradou výše finančních prostředků požadovaných v souvislosti s poskytováním informací.

Tato stížnost může být podána **ústně** nebo **písemně**. V případě podání ústní stížnosti, která však nemůže být vyřízena ihned, bude sepsána povinným subjektem v písemné podobě. **Lhůta** pro doručení je **30 dnů** ode dne doručení sdělení nebo uplynutí lhůty pro poskytnutí informací. Stížnost má ve své kompetenci **řešit** pouze hierarchicky **nadřízený orgán** povinného subjektu. Poskytovatel musí předložit stížnost, nadřízenému orgánu, spolu s veškerým písemným materiálem týkajícím se této žádosti o poskytnutí informací nejpozději do 7 dnů ode dne, kdy byla stížnost doručena. Tento úkon však neučiní v případě, pokud do té doby stížnosti sám zcela nevyhoví tím, že požadovanou informaci poskytne nebo vydá rozhodnutí o odmítnutí žádosti.

Informační management je v zákoně č. 106/1999 Sb., ukotven také prostřednictvím **zveřejňování informací**. Každý povinný subjekt má povinnost informovat veřejnost v místě svého působení na všeobecně přístupném místě. Povinný subjekt je dále povinen v sídle své provozovny zpřístupnit (v úředních hodinách) veškeré **právní předpisy** týkající se **vlastní působnosti** a také **seznam stěžejních dokumentů** (konceptních, strategických i programových), které mohou hrát jakoukoli roli v případě poskytování informací, a to takovým způsobem, aby měl kdokoli možnost do dokumentů nahlédnout či dokonce si z nich pořídit opis, výpis nebo kopii. Je možné místo výše uvedených informací zobrazit **odkazem**, jehož prostřednictvím jsou žádoucí informace zobrazeny pro dálkový přístup.

Po řádném přijetí žádosti má poskytovatel povinnost vydané informace **zveřejnit prostřednictvím dálkového přístupu**, a to nejpozději **do 15 dnů**. Pokud byly informace poskytnuty jiným způsobem, než v elektronické podobě, popř. poskytnuté informace představují velmi rozsáhlý objem dat, je možné zveřejnit pouze informaci, jenž celý obsah vystihuje. Od této povinnosti jsou osvobozeny povinné subjekty, jenž jsou pouze fyzickými osobami.

Poskytovatelé informací, která mají ve své kompetenci zahrnuto také vedení **registru, evidencí, seznamů či rejstříků** (obsahující informace, které jsou dle zákonů přístupné veřejnosti) mají také povinnost je **zveřejňovat**, a to i v **elektronické podobě**. Tyto subjekty jsou osvobozeny od povinnosti zamezit sdružování informací.

Informace zveřejněné prostřednictvím dálkového přístupu musí být zpřístupněny bez jakýchkoli odkladů a musí být poskytnuty správci portálu veřejné správy. V případě, že požadované informace spadají do kategorie zveřejněných informací smí poskytovatel žadateli sdělit údaje týkající se jejich vyhledání a pořízení, a to v co nejkratší možné lhůtě, nejpozději však do 7 dnů.

Pokud je předmětem žádosti informace, která spadá, dle platných právních předpisů, do kategorie **utajovaných informací** a žadatel **nemá zvláštní oprávnění** tuto informaci požadovat, **nebude mu poskytnuta**. Informace, jež se týkají osobnosti, projevů osobní povahy, soukromé fyzické osoby a osobní údaje mohou být poskytnuty pouze v případě, že tento akt dovolí právní předpisy, které zajišťují jejich ochranu.

**Základními osobními údaji** se rozumí **jméno, příjmení, rok narození, trvalý pobyt a poskytnutí veřejných prostředků** (výše, účel a podmínky). Povinný subjekt o osobě, která poskytla veřejné prostředky, smí poskytnout pouze základní osobní údaje. Ty se však nevztahují na poskytované veřejné prostředky, které jsou ošetřeny platnými právními předpisy zahrnující v sobě problematiku sociální, zdravotní péče, hmotného zabezpečení v nezaměstnanosti, státní podpory, stavebního spoření a státní pomoci při obnově území.

V případě žádosti o poskytování informací, které jsou vyhodnoceny jako **obchodní tajemství nesmí** být žádosti vyhověno a údaje poskytnuty. Za předmět obchodního tajemství není považováno zveřejnění informací o používání veřejných prostředků týkajících se jejich rozsahu a příjemci.

Nesmí být poskytnuty také informace, týkající se **majetkových poměrů osoby (není povinný subjekt)**, které jsou získány prostřednictvím zákonů o daních, poplatcích, penzijním nebo zdravotním pojištění, či sociálním zabezpečení.

**Omezit právo na poskytnutí informací** může povinný subjekt pokud:

- se požadované informace týkají **vnitřních pokynů** nebo **personálních předpisů** poskytovatele;
- jedná se o zcela **novou informaci**, jež vznikla u **příprav k přijetí rozhodnutí** orgánu (toto omezení je přípustné do doby, pokud rozhodnutí nebude vydáno);

- jsou informace poskytnuty Organizací Severoatlantické smlouvy nebo Evropskou unií a dotýkají se **bezpečnosti státu, veřejné bezpečnosti** nebo **ochrany práv třetích osob** a je označena jako „NATO UNCLASSIFIED“ nebo „LIMITE“, pokud organizace **nevydala souhlas** o zveřejnění.

Informace **nesmí** být **poskytnuty** žadateli v případě, že :

- se jedná o informaci vzniklou bez použití veřejných prostředků, která byla předána **osobou**, která nemá povinnost ji předávat a vysloveně **nepodala souhlas** k jejímu zveřejnění;
- informace je zveřejněna **dle zvláštních zákonů** (č. 89/1995 Sb., o státní statistické službě, č. 6/1993 Sb., o České národní bance ve znění pozdějších předpisů) **v předem stanovených časových obdobích** až do nejbližšího termínu zveřejnění;
- informace by **porušila ochranu práv třetích osob** týkající se problematiky **autorského práva**.

Informace, které získá poskytovatel prostřednictvím třetí osoby v rámci kontrolní, dozorové, dohledové či podobné činnosti a jsou v souladu se zvláštními právními předpisy, které ukládají povinnost mlčenlivosti nebo ochranu před zveřejněním či zneužitím nesmí být rovněž poskytovány. Smí být zveřejněny pouze ty informace, které vzniknou jako výsledek plnění úkolů týkající se této problematiky.

Je **zakázáno** poskytovat informace týkající se právě probíhajícího **trestního řízení; rozhodovací činnosti soudů** (výjimku tvoří pravomocné rozsudky); plnění **úkolů zpravodajské služby**; příprava, průběh a projednání výsledků provedených **kontrol Nejvyšším kontrolním úřadem; činnosti Ministerstva financí** (opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, financování terorismu či provádění mezinárodních sankcí).

Povinný subjekt **nesmí** poskytnout informace dotýkající se **ochrany autorských práv**, v případě, že majiteli informací jsou (pokud však je poskytování informací v souladu s nadřazenými zvláštními právními předpisy, tento zákaz neplatí):

- provozovatelé rozhlasového nebo televizního vysílání (řídí se zvláštními předpisy);
- školy a školská zařízení (školský zákon a zákon o vysokých školách);
- knihovny poskytující knihovnické a informační služby (knihovní zákon);
- Akademie věd České republiky a dalších veřejných institucí jejich činnost spadá do podpory výzkumu a vývoje a je hrazena z veřejných prostředků (zákon o podpoře výzkumu a vývoje);
- kulturní instituce disponující s veřejnými prostředky – muzea, galerie, divadla, orchestry a jiné umělecké soubory.

Informace **nebudou** poskytnuty také v případě, že se dotýkají předmětu činnosti **orgánů činných v trestním řízení**. Tento zákaz se týká také informací **ze spisů** (i v případě, že nebylo zahájeno trestní řízení), **dokumentů, materiálů** a **zpráv** o postupu při zkoumání oznámení prováděného těmito orgány, jež měly za účel zabezpečit ochranu osob, majetku a veřejného pořádku a při plnění **úkolů** prováděných **dle trestního řádu** (pokud by byla ohrožena práva třetích osob či předcházení trestné činnosti), **stíhat trestné činy** či dokonce **zajišťovat bezpečnost České republiky**.

**Omezit právo** na informace smí povinný subjekt takovým způsobem, že žadateli poskytne soubor veškerých informací vztahujících se k žádosti (základní i doprovodné), avšak které jsou **oproštěny** o tyto informace, které poskytnuty být **nesmí**. Odepření vydání informací má takovou dobu trvání, po jakou dobu má trvání důvodu pro odepření. Je vhodné, aby poskytovatel informací ověřil, zda důvod pro odepření stále trvá.

Každý povinný subjekt má povinnost vždy **do 1. března** zveřejnit **výroční zprávu**, týkající se činnosti v oblasti poskytování informací za minulý kalendářní rok. Předmětem této zprávy musí být následující údaje:

- počet přijatých žádostí o informace a počet vydaných rozhodnutí o odmítnutí žádosti;
- počet podaných odvolání proti rozhodnutí;
- opis stěžejních částí každého rozsudku soudu, který prováděl přezkum zákonitostí rozhodnutí povinného subjektu o odmítnutí žádosti o poskytnutí informace a přehled veškerých výdajů, jež povinný subjekt vynaložil v souvislosti se soudními řízeními o právech a povinnostech žadatele (včetně nákladů za vlastní zaměstnance a právní zastoupení);
- počet stížností na postup při vyřizování žádosti o informace, důvody jejich podání a stručný popis jejich vyřízení;
- další informace vztahující se k zákonu o svobodném přístupu k informacím.

#### 4.8.2 Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronické podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu)

Tento zákon se zabývá problematikou používání **elektronického podpisu, elektronické značky, poskytováním certifikačních služeb a dalších služeb** poskytovaných na území České republiky, dále **kontrolní činnosti a sankcemi** za porušení povinností týkající se této oblasti. Tato právní norma je zcela v souladu s právem Evropského společenství a byla přijata dne 29. června 2000, jejíž účinnost je datována prvním dnem 3 kalendářního měsíce po dni jeho vyhlášení. Zákon vymezuje základní pojmy jako:

- **Elektronický podpis** je definován jako údaj, který se vyskytuje v elektronické podobě a je řádně připojen k datové zprávě nebo je logicky spojen a slouží k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby. Data pro vytvoření elektronického podpisu představují **jedinečná data** užívaná k vyjádření elektronického podpisu, se zajištěním řádného utajení a musí být zajištěná proti padělání podpisu či zneužití třetí osobou.

Prostředky pro vytvoření podpisu představují jakákoli **technická** či **programová zařízení**, která jsou k této náročné činnosti uzpůsobena. Komponenty nesmí data měnit. Při ověřování platnosti a pravosti musí být výsledek ověřování i platnost certifikátu řádně zobrazen.

- **Zaručený elektronický podpis** je elektronický podpis, který je jednoznačně spojen s podepisující osobou, umožňuje její jasnou identifikaci ve vztahu k datové zprávě, byl vytvořen a připojen k datové zprávě pomocí prostředků, které zaručují její jedinečnost a lze zjistit jakoukoli následnou změnu dat. Tento speciální druh elektronického podpisu umožňuje ověřit, za datová zpráva byla parafována pouze tou osobou, která je držitelem kvalifikovaného certifikátu.
- **Elektronická značka** zobrazuje údaje v elektronické podobě, jež jsou připojeny k datové zprávě, jsou k ní logicky spojeny, jsou jednoznačně spojeny s označující osobou a umožňují její identifikaci pomocí kvalifikovaného systémového certifikátu, byly vytvořeny a připojeny k datové zprávě prostředky pro vznik elektronických značek, jež může označující osoba držet pod svou výhradní kontrolou a jsou k datové zprávě připojeny tak, aby bylo možné zjistit následnou změnu.
- **Datová zpráva** je definována jako soubor elektronických dat, jež lze přenášet prostředky určenými pro elektronickou komunikaci a lze je uchovávat na záznamových médiích, jež slouží při zpracování a přenosu dat prostřednictvím elektronické formy.
- **Označující osoba** je jakákoli fyzická, právnická osoba nebo organizační složka státu, která je vlastníkem prostředku pro vytvoření elektronických značek a označuje touto značkou datovou zprávu.
- **Podepisující osoba** představuje fyzickou osobu, jež je oprávněna vytvářet elektronický podpis a jedná svým jménem nebo jménem jiné fyzické či právnické osoby.
- **Držitel certifikátu** je subjekt, jež požádal o vydání kvalifikovaného certifikátu nebo kvalifikovaného systémového certifikátu pro sebe nebo podepisující či označující osobu a byl jí vydán právoplatný certifikát. Platnost a pravost certifikátu při ověřování podpisu musí být řádně zjištěna.



- **Poskytovatel certifikačních služeb** je subjektem oprávněným k vydávání certifikátu a vedení její evidence.
- **Kvalifikovaný poskytovatel certifikačních služeb** zosobňuje poskytovatele certifikačních služeb, který má právo vydávat kvalifikované certifikáty, kvalifikované systémové certifikáty, kvalifikovaná časová razítka a nebo prostředky pro řádné vytváření elektronických podpisů. Tento subjekt musí splnit ohlašovací povinnost týkající se veškerých jeho činností. V případě provádění kontroly prostřednictvím ministerstva vnitra musí tento subjekt poskytnout součinnost, pokud tak neučiní, lze nadřízeným orgánem uložit pořádkovou pokutu do výše 1 000 000,-- Kč.

Tento subjekt má následující povinnosti ve vztahu k elektronickým podpisům:

- zajistit, aby se každá oprávněná osoba mohla ujistit o své identifikaci týkající se tohoto okruhu poskytování služeb a měla přístup k certifikátům, jež byly zneplatněny, jakož i k seznamu kvalifikovaných časových razítek;
- příslušné úkony byly prováděny odbornými a kvalifikovanými pracovníky, jež disponují odpovídajícími znalostmi a kteří jsou řádně obeznámeni s bezpečnostními postupy;
- musí používat bezpečné systémy, nástroje a postupy pro zajištění elektronického podpisu;
- disponovat s dostatečnými finančními zdroji a zajištěními s ohledem na různá rizika týkající se odpovědnosti za škodu;
- řádně informovat všechny žadatele o poskytování certifikačních služeb o přesných podmínkách užívání služeb, jejich omezení, reklamách, řešeních vzniklých sporů (tyto informace lze poskytovat i elektronickou formou);
- musí uchovávat, po dobu 10 let, veškeré informace a dokumentace, jež souvisejí s poskytovanými službami (jedná se zejména o smlouvu o poskytování kvalifikované certifikační služby, včetně žádosti o její poskytnutí, kvalifikovaný certifikát, kvalifikovaný systémový certifikát či kvalifikované časové razítko, kopie osobních dokladů zainteresovaných osob a v neposlední řadě dokumenty týkající se životního cyklu certifikátů);

- všichni zaměstnanci orgánů, jež přicházejí do styku s osobními údaji a data jsou povinni zachovávat mlčenlivost.
- **Kvalifikované časové razítko** je tímto zákonem definováno jako datová zpráva, jež je vydána kvalifikovaným poskytovatelem certifikačních služeb a která věrohodným způsobem spojuje data v elektronické podobě s daným časovým okamžikem a tím pádem zaručuje, že tato data existovala před tímto časovým údajem.
- **Elektronická podatelna** je zvláštní pracoviště orgánu veřejné moci, jež je uzpůsobeno pro příjem a odesílání datových zpráv.

Každá **datová zpráva** je považována za **podepsanou** v případě, že je **opatřena elektronickým podpisem**. Pokud nelze prokázat opak, je bráno, že podepisující osoba se před samotným podpisem řádně seznámila s obsahem datové schránky.

Všechny zainteresované osoby angažované ve všech činnostech týkajících se elektronického podpisu mají povinnost pracovat s prostředky i daty s náležitou úctou a péčí, která zamezí jejich neoprávněnému zneužívání. V případě zjištění jakéhokoli nebezpečí o této skutečnosti ihned informovat poskytovatele certifikačních služeb.

**Majitel certifikátu** musí bez jakéhokoli prodlení poskytovat **přesné, pravdivé a úplné informace** poskytovateli certifikačních služeb dotýkajících se elektronického podpisu.

**Ministerstvo vnitra ČR** je oprávněno udělovat akreditaci certifikačních služeb a také provádět dozor nad dodržováním zákonných povinností týkající se této problematiky. Má právo udělovat a také odnímat akreditace a musí řádně vést její evidenci, která je zveřejňována klasickým způsobem i dálkovým přístupem. Při výkonu dozorové činnosti jsou kontrolované subjekty povinny umožnit vstup do obchodních i provozních prostor, dále přístup do svého informačního systému a na požádání předložit veškerou příslušnou dokumentaci související s výkonem činnosti a poskytnout součinnost s Ministerstvem Vnitra ČR.

Akreditovaný poskytovatel certifikačních služeb má právo rozšířit poskytování služeb **o rozšiřovací služby**. Těmito službami je myšleno poskytování kvalifikovaných certifikátů, kvalifikovaných systémových certifikátů, kvalifikovaných časových razítek nebo vydávání prostředků pro bezpečné vytváření elektronických podpisů. Subjekt má povinnost toto rozšíření oznámit Ministerstvu vnitra ČR, a to minimálně 4 měsíce před zahájením výkonu rozšířených činností. Toto oznámení musí obsahovat také věcné, personální i organizační předpoklady pro výkon těchto služeb. Pokud bude toto oznámení neúplného charakteru, ministerstvo subjekt vyzve k jejich odstranění, pokud nebude náprava ve stanovené lhůtě provedena, ministerstvo vydá rozhodnutí týkající se zákazu poskytování rozšiřování služeb. Toto rozhodnutí musí být vydáno nejpozději do 90 dnů od okamžiku přijetí oznámení.

Dokumenty vydané orgány veřejné moci v elektronické podobě, opatřené elektronickou značkou a podpisem mají naprosto totožné právní účinky jako veřejné listiny vydané těmito orgány.

V případě **ukončení činnosti kvalifikovaného poskytovatele certifikačních služeb** musí být tato skutečnost nejpozději do 3 měsíců před plánovaným ukončením nahlášena na ministerstvo vnitra. Subjekt musí řádně informovat i všechny podepisující osoby, označující osoby i držitelé certifikačních služeb, a to nejpozději 2 měsíce před datem ukončení. Subjekt musí vynaložit veškeré úsilí, aby veškerá evidence mohla být předána jinému kvalifikovanému poskytovateli certifikačních služeb. V případě, že není k dispozici žádný náhradní orgán, tento fakt musí být nejpozději do 30 dnů před ukončením činnosti řádně oznámen ministerstvu, které tuto evidenci převezme a provede oznamovací povinnost o tomto úkonu všem dotčeným subjektům.

#### 4.8.3 Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

Parlament tento legislativní dokument schválil dne 17. července 2008 a jeho účinnost je datována k 01. červenci 2009.

Předmětem zákona je úprava elektronických úkonů provedených orgány státní správy, územních samosprávných celků, Pozemkového fondu ČR, zdravotnických pojišťoven, Českého rozhlasu, České televize, samosprávných komor zřízených zákonem, notářů, soudních exekutorů, jež provádí úkony vůči fyzickým a právnickým osobám, úkonů fyzických a právnických osob směrem k orgánům veřejné moci a orgánů veřejné moci vzájemně mezi sebou, a to prostřednictvím datových schránek. Dále zákon řeší informační systém datových schránek a autorizovanou konverzi dokumentů. Tato právní norma se nevztahuje k dokumentům jejich obsahem jsou utajované informace.

**Datová schránka** je definována jako **elektronické úložiště, jež je určeno k doručování orgánů veřejné moci, provádění úkonů pro tyto orgány a dodávání dokumenty fyzických, právnických a fyzických podnikajících osob.** Schránky pro všechny výše jmenované osoby a orgány zřizuje bezplatně ministerstvo vnitra, na základně žádosti, a to nejpozději do 3 dnů od doručení této žádosti.

Žádost musí obsahovat základní identifikační údaje subjektu a také úředně ověřené podpisy zainteresovaných osob. V případě, že žádost nebude kompletní, vyzve ministerstvo subjekt k odstranění jejích nedostatků, pokud tyto nedostatky nebudou odstraněny, ministerstvo bude nuceno zaslat vyrozumění, že datovou schránku nelze zřídit. Zřizovatelem a spravovatelem datových schránek i jejich informačního systému je Ministerstvo vnitra ČR.

Oprávněná osoba se do datové schránky přihlašuje prostřednictvím **přístupových údajů**, které vydává ministerstvo. S těmito údaji musí být zacházeno tak, aby bylo zamezeno nebezpečí jejího zneužití. Samotný proces přihlášení je prováděn prostřednictvím přístupových údajů či elektronických prostředků. Bezodkladně po zřízení schránky jsou veškeré přístupové údaje zaslány ministerstvem oprávněným osobám přímo do vlastních rukou. Zneplatnění těchto dat je provedeno ihned po oznámení o jejich ztrátě či odcizení a obratem jsou zaslány nové údaje. V případě, že k těmto skutečnostem došlo opětovně během 3 let, ministerstvo vnitra za zaslání nových přístupových údajů vybírá správní poplatek.

Zpřístupnost schránky nastává prvním přihlášením, avšak nejpozději do 15 dnů po doručení údajů. Naopak znepřístupnění datové schránky může spravovací orgán (i zpětně) provést z důvodu úmrtí osoby, vydání rozhodnutí o prohlášení za mrtvého, vydáním rozhodnutí o zbavení či omezení způsobilosti osoby, nebo při omezení osobní svobody, a to vzetím do vazby, výkonu trestu odnětí svobody, výkonu zabezpečovací detence, nástupu do ochranného léčení nebo ochrany zdraví lidu. Dalším důvodem pro zrušení datové schránky může být výmaz osoby z řádné evidence nebo na její vlastní žádost, a to nejpozději do 3 dnů od podání této žádosti. V případě, že znepřístupnění proběhlo 2krát za poslední rok, lze datovou schránku zpřístupnit nejdříve po 1 roce od posledního znepřístupnění.

**Zrušení datové schránky** smí ministerstvo vnitra provést po uplynutí 3 let ode dne úmrtí fyzické osoby, v případě rozhodnutí soudu o prohlášení za mrtvého, podnikající fyzické osobě po uplynutí doby 3 let od výmazu z evidence, právnické osobě po 3 letech ode dne jejího zániku zapsané v obchodním rejstříku a nebo orgánu veřejné moci po 3 letech od jejího zrušení.

**Informační systém datových schránek** je informační systém veřejné správy, jež obsahuje informace týkající se datových schránek a jejich uživatelů. Provozovatelem tohoto systému je držitel poštovní licence. Veškeré náklady související s provozováním systému hradí stát z prostředků státního rozpočtu dle návrhu ministerstva. Správce i provozovatel systému jsou povinni zajistit veškerá opatření týkající se bezpečnosti systému. V tomto IS jsou vedena data o:

- **identifikátoru** datových schránek;
- **data zřízení, zpřístupnění, znepřístupnění či zrušení schránky** (hodina, minuta i sekunda);
- data týkající se **přihlášení oprávněné osoby** a její **identifikační údaje**;
- **identifikačních údajů** majitelů datových schránek;
- **elektronické adresy** či obdobných údajů pro zaslání vyrozumění týkajících se datové schránky;
- **dat a časů veškerých operací** týkajících se provozu informačního systému datových schránek.

Ministerstvo vnitra pro správu informačního systému datových schránek využívá údaje, jež jsou součástí **informačního systému evidence obyvatel**. U občanů České republiky se jedná zejména o jméno či jména, příjmení, rodné příjmení, datum narození, místo a okresu narození, rodné číslo (případně jeho změny), adresu trvalého pobytu, zbavení nebo omezení způsobilosti k právním úkonům, datum úmrtí nebo dne rozhodnutí soudu o prohlášení za mrtvého. V případě cizinců jsou předmětem zájmu totožná data, jen místo trvalého pobytu je pracováno s místem pobytu.

Ministerstvo spravedlnosti ČR informuje ministerstvo vnitra o informacích týkajících se zápisu osob do seznamů insolventních správců, soudy o obchodním rejstříku, Česká advokátní komora o seznamu advokátů, Notářská komora ČR o zápisu do evidence notářů, Exekutorská komora ČR o seznamu soudních exekutorů, Komora daňových poradců ČR o seznamu daňových poradců, správní orgány o evidencích týkajících se podnikajících fyzických nebo právnických osob a věznic či vazební věznic informují o vzetí fyzických osob do vazby nebo o nástupu do výkonu retu odnětí svobody. Veškeré tyto informace jsou zprostředkovány prostřednictvím dálkového přístupu.

Pokud to dovolí charakter dokumentu, orgány veřejné moci smí doručovat tento dokument prostřednictvím datové schránky, pokud není doručen přímo na místě nebo prostřednictvím veřejné vyhlášky. Dokument **za doručený** je považován okamžikem, kdy je do datové schránky **příslušná osoba přihlášena**. Pokud se dotyčná osoba nepřihlásí ve lhůtě 10 dnů ode dne, kdy byl dokument odeslán, je považován za doručený, a to posledním dnem této lhůty. Zainteresovaná osoba smí, dle správního řádu, požádat o **určení neúčinnosti doručení**, avšak pokud to povaha skutečnosti dovolí. Doručení prostřednictvím datové schránky na naprosto totožné účinky jako doručení do vlastních rukou.

Doručování dokumentů **vzájemně mezi orgány veřejné moci** se neužívá, v případě, že z bezpečnostních důvodů, je řádně **zavedená jiná forma elektronické komunikace**.

Fyzická osoba, fyzická podnikající osoba či právnická osoba má také oprávnění provádět doručování písemností z datové schránky jiné fyzické osoby, pouze v případě, že na základě žádosti tuto skutečnost dovolí ministerstvo vnitra. **Dokument je doručen v okamžiku, kdy adresát převzetí potvrdí** prostřednictvím své datové schránky. Toto potvrzení je prováděno **bezplatně**. Za  **dodání dokumentů** touto speciální cestou je však odesílatel povinen **uhradit poplatek**. Tato finanční úhrada je zakotvena v zákoně č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.

V případě, že zpráva je **určena do vlastních rukou**, musí být tato skutečnost řádně **označena** odesílatelem v datové zprávě.

**Identifikátor** datové zprávy slouží k její identifikaci. Jedná se o nezaměnitelný identifikační údaj, jež je stanoven vyhláškou ministerstva vnitra.

**Konverze dokumentů** je proces, jejímž prostřednictvím se provádí **úplné převedení dokumentu v listinné podobě do dokumentu obsaženého v datové zprávě či datovém souboru**, ověřuje se shoda obsahu těchto dokumentů a jejichž součástí je ověřovací doložka. Dále může tento pojem znamenat úplně převedení dokumentu datové zprávy do dokumentu v listinné podobě a součástí konverze je opět připojená ověřovací doložka. Nově vzniklý dokument má totožné právní účinky jako ověřená kopie dokumentu. Tento převod jsou oprávněny provádět kontaktní místa veřejné správy a advokáti. Konverzi z moci úřední provádí orgány veřejné moci, a to pro výkon své působnosti.

Subjekt provádějící převod dokumentů musí řádně ověřit platnost kvalifikovaného časového razítka na prvotním dokumentu (pokud jej obsahuje), dále musí ověřit platný kvalifikovaný certifikát na němž je založen elektronický podpis a musí být řádně ověřen i platný elektronický podpis. Příslušný subjekt musí ověřit zda se prvotní dokument ve všem řádně shoduje s ověřovaným dokumentem a v případě souhlasu musí vzniklý dokument opatřit ověřovací doložkou. Výstupní dokument musí být opatřen uznávanou elektronickou značkou nebo elektronickým podpisem ověřovacího subjektu, jež konverzi provedl a zajistí výstup kvalifikovaným časovým razítkem.

Konvezi dokumentů je **zakázáno provést** v následujících případech:

- je-li dokument v **jiné**, než listinné podobě či v podobě datové zprávy;
- jedná se o **jedinečný dokument** (občanský průkaz, cestovní doklad, zbrojní průkaz, řidičský průkaz, vojenská knížka, služební průkaz, průkaz o povolení pobytu cizinců, rybářský lístek, lovecký lístek, vkladní knížku, šek, směnka či jiný cenný papír, los, sázenka, geometrický plán, rysy nebo technické kresby);
- je zjevné, že v dokumentu byly prováděny **změny, doplňky, vsuvky či škrty**, které mohou způsobit **zeslabení věrohodnosti** písemnosti;
- **nelze řádně určit**, zda dokument představuje **prvopis, vidimovaný dokument, opis nebo kopii** pořízenou ze spisu nebo stejnopis;
- součástí dokumentu je **plastický text či otisk plastického razítka**;
- je-li dokument doručen prostřednictvím datové zprávy a **chybí uznávaný elektronický podpis nebo uznávaná elektronická značka**;
- jedná se o **zvukový či audiovizuální záznam**;
- dokument **nesplňuje** veškeré **technické náležitosti**.

**Ověřovací doložka** musí obsahovat, při provádění konverze v listinné podobě, zejména název subjektu, který provedl konverzi dokumentů; pořadové evidenční číslo; oznámení, že vstup je totožný s výstupem; počet litů původního dokumentů; oznámení, zda původní dokument obsahuje vodoznak, reliéfní tisk, embossing, suchou pečeť, reliéfní ražbu, optický variabilní prvek nebo zajišťovací prvek; datum vyhotovení konverze a jméno a příjmení osoby, která převod dokumentů provedla.

Pokud se jedná o převod dokumentů v datové schránce, jsou náležitosti ověřovací doložky totožné, avšak musí obsahovat elektronický podpis nebo elektronickou značku, číslo kvalifikovaného certifikátu nebo číslo kvalifikovaného systémového certifikátu a dále národně obchodní firmy akreditovaného poskytovatele certifikačních služeb; datum a čas v kvalifikovaném časovém razítku, číslo razítka a obchodní firmu akreditovanou u poskytovatele certifikačních služeb.



Subjekt provádějící konverzi dokumentů musí vést řádnou **evidenci konverzí**. Musí být tedy řádně vedena **pořadová čísla**, **data** provádění převodů dokumentů, konkrétní **označení prvotních dokumentů** a datum jejich sepsání (pokud je uvedeno), údaje týkající se **úhrad správních poplatků** či odměn notáře (čísla dokladů) nebo **údaje o osvobození** od správních poplatků s odkazem na příslušný právní předpis. Tyto údaje je nutné **uchovávat** po dobu **10 let** od provedení konverze.

Pokud fyzická či právnická osoba bude užívat datové schránky k šíření nevyžádaných obchodních či jiných oběžujících sdělení, a nebo k šíření počítačových programů, které mohou značně poškodit informační systém datových schránek, jejich jednání bude řešeno na **úseku přestupkového řízení** a může být uložena **pokuta** (za nevyžádané obchodní sdělení až do výše 10. 000,--Kč, za zničení systému datových schránek až do výše 20. 000,-- Kč). Odvěčnost za tyto správní delikty mohou zaniknout, pokud správní orgán nezahájil řízení do 2 let ode dne, kdy se o těchto protiprávních skutečnostech dověděl, nejpozději však do 10 let ode dne jejich spáchání.

Veškeré **žádosti i oznámení** týkající se problematiky datových schránek lze podat také prostřednictvím **kontaktních míst veřejné správy**.

Pokud orgány veřejné moc vedou **spisovou službu elektronickou formou** nebo mají-li zřízenou **elektronickou podatelnu** a je jejím prostřednictvím možné také doručování písemností a provádění dalších úkonů prostřednictvím datových schránek, využívá k těmto úkonům tyto elektronické prostředky.

#### 4.8.4 Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti

Problematika ochrany utajovaných informací a bezpečnostní způsobilosti je zakotvena v zákoně č. 412/2005 Sb., ze dne 21. září 2005 a nabývá účinnosti od 01. ledna 2006. Předmětem této právní normy je ustanovení zásad pro stanovování informací, které jsou považovány za utajované, dále vymezení podmínek pro přístup takovýchto informací a následné požadavky, jež musí být dodržovány pro jejich ochranu, stanovení citlivých činností a podmínky pro jejich vykonávání v oblasti státní správy.

Za **utajovanou informaci** je považována jakákoli informace (v jakékoli podobě a zprostředkována na jakémkoli nosiči), jejích případné vyzrazení nebo zneužití zapříčiní újmu zájmu České republiky nebo může být pro její zájem nevýhodný. Každá taková informace musí být zaevidována v seznamu utajovaných informací, který vydává Vláda ČR svým nařízením. Na informaci má její **původce** povinnost vyznačit svůj **název, stupeň utajení, evidenční označení a datum jejího vzniku**.

Utajované informace je možné přepravovat či přenášet pouze v přenosných schránkách nebo v uzavřeném obalu (dle stupně utajení) a na jejich nosiči. Přeprava smí být zajištěna pouze prostřednictvím kurýrní služby nebo držitele poštovní licence.

**Opis, kopie, výpis** či **překlad** informace, jejíž stupeň utajení je „**přísně tajný**“ je možný pouze v případě písemného **souhlasu autora** informace. V případě stupňů utajení „**tajné**“ nebo „**důvěrné**“ smí být s informací pracováno pouze s písemným **souhlasem nadřízené osoby**.

**Zájem České republiky** spočívá v zachování její ústavnosti, svrchovanosti a územní celistvosti, zajištění vnitřního pořádku a bezpečnosti, mezinárodních závazků a obrany, ochrana ekonomiky a ochrana života nebo zdraví fyzických osob.

Zvláštním druhem utajovaných informací je **kryptografická informace**. Ochrana těchto informačních materiálů je prováděna prostřednictvím klíčového materiálu (kryptografický klíč na odpovídajícím nosiči) nebo kryptografické písemnosti, ta je definována jako listina či nosné médium, které obsahuje speciální informace. Je nutné vést evidenci kryptografického materiálu, jednotlivých pracovníků nakládajících s informacemi, provozní obsluhy prostředků a také seznam kurýrů tohoto materiálu.

Zákon vymezuje **zvláštní přístup** k utajovanými informacím všech stupňů utajení s **absencí platného osvědčení**, a to prezidentu republiky, poslancům a senátorům Parlamentu, členům vlády, Veřejnému ochránci práv (a jeho zástupci), soudcům a prezidentovi, viceprezidentovi a členům Nejvyššího kontrolního úřadu.

**Újma zájmu České republiky** znamená jakékoli poškození nebo ohrožení zájmu republiky. Dle míry poškození nebo ohrožení zájmu je tato újma členěna na tři základní kategorie:

- **Mimořádně vážná újma** – v případě vyzrazení utajovaných informací neoprávněné osobě nebo jejich zneužití může dojít k následujícím skutečnostem:
  - bezprostřední ohrožení svrchovanosti, územní celistvosti nebo demokratických základů ČR;
  - rozsáhlé ztráty na lidských životech nebo ohrožení zdraví obyvatel;
  - značné narušení vnitřního pořádku a bezpečnosti republiky;
  - mimořádně vážné ohrožení významných bezpečnostních operací nebo činnosti zpravodajských služeb;
  - mimořádně vážné ohrožení činnosti nebo existence Organizace Severoatlantické smlouvy, Evropské unie nebo členského státu;
  - mimořádně vážné ohrožení bojeschopnosti ozbrojených sil, Organizace severoatlantické smlouvy nebo jejího členského státu nebo členského státu Evropské unie;
  - mimořádně vážné poškození diplomatických nebo jiných vztahů republiky k Organizací Severoatlantické smlouvy, Evropské unii nebo členskému státu.
- **Vážná újma** – následky vyzrazení nebo zneužití utajované informace jsou:
  - ohrožení svrchovanosti, územní celistvosti a demokratických základů České Republiky;
  - značná škoda ČR ve finanční, měnové nebo hospodářské politice;
  - ztráty na lidských životech nebo ohrožení zdraví obyvatel republiky;
  - narušení vnitřního pořádku a bezpečnosti ČR;
  - vážné ohrožení bojeschopnosti ozbrojených sil ČR, Organizace Severoatlantické smlouvy nebo jejího členského státu nebo členského státu Evropské unie;
  - vážné ohrožení významných bezpečnostních operací nebo činnosti zpravodajských služeb;
  - vážné ohrožení činností a diplomatických vztahů s Organizací Severoatlantické smlouvy, Evropskou unií nebo členskými státy;
  - vážné zvýšení mezinárodního napětí.

- **Prostá újma** – vyobrazením či zneužitím utajované informace může vést k:
  - zhoršení vztahů ČR s cizí mocí;
  - ohrožení bezpečnosti jednotlivce;
  - ohrožení bojeschopnosti ozbrojených sil ČR, Organizace Severoatlantické smlouvy nebo jejího členského státu nebo členského státu Evropské unie;
  - ohrožení bezpečnostních operací nebo činnosti zpravodajských služeb;
  - ohrožení činnosti či existence Evropské unie nebo jejího členského státu;
  - zmaření, ztížení nebo ohrožení prověřování či vyšetřování zvláště závažných zločinů nebo usnadnění jejich páchaní;
  - vznik nezanedbatelné škody republice;
  - závažné narušení ekonomických zájmů ČR.
- **Nevýhodné pro zájmy České republiky** – vyobrazení nebo zneužití utajované informace může mít za následek:
  - narušení činnosti ozbrojených sil ČR, Organizace severoatlantické smlouvy nebo Evropské unie či jejího členského státu;
  - zmaření, ztížení či ohrožení prověřování nebo vyšetřování trestných činů nebo usnadnění jejich páchaní;
  - poškození významných ekonomických zájmů republiky nebo Evropské unie (dotýká se i členských států);
  - narušení důležitých obchodních nebo politických jednání ČR s cizí mocí;
  - narušení bezpečnostních nebo zpravodajských operací.

Samotné utajované informace jsou **dle stupně utajení** děleny na 4 základní kategorie:

- **přísně tajné** – jejich vyzrazení či zneužití může zapříčinit **mimořádně vážnou újmu** zájmům republiky;
- **tajné** – jejich vyzrazení či zneužití může způsobit **vážnou újmu** zájmům republiky;
- **důvěrné** – jejich vyzrazení či zneužití může mít za důsledek **prostu újmu** zájmům republiky;
- **vyhrazené** – vyzrazení či jejich zneužití může být **nevýhodné** pro zájmy republiky.

Vyznačení stupně utajení musí být na informaci vyznačeno po celou dobu trvání důvodů pro utajení a bez souhlasu původce informace nesmí být tento stupeň změněn či zrušen.

**Utajení je zrušeno nebo změněno** v případě pominutí důvodu pro vznik utajení, důvody pro utajení neodpovídají vyznačenému stupni a nebo stupeň byl vyznačen neoprávněně. Původce je povinen prověřit minimálně jednou za 5 let (ode dne vzniku utajení), zda důvody pro vznik utajení i nadále trvají.

Státní správu týkající se problematiky ochrany utajovaných informací a bezpečnostní způsobilost provádí **Národní bezpečnostní úřad**. V jeho čele je ředitel, který je jmenován a také odvoláván výborem Poslanecké sněmovny, jež je příslušný k výkonům týkajících se bezpečnosti státu. Ředitel se zodpovídá ze své činnosti předsedovi vlády nebo pověřeném u členu vlády.

V kompetenci tohoto úřadu je zpracování návrhů seznamů utajovaných informací, jež vydává Vláda ČR prostřednictvím nařízení. Kontrolní činnosti tohoto úřadu provádí Poslanecká sněmovna, která pro tento účel zřizuje zvláštní kontrolní orgán. Ten se skládá ze 7 členů, kteří musí být poslanci Poslanecké sněmovny.

Utajené informace je potřeba **chránit**. Jejich ochrana spočívá zejména v **personální bezpečnosti**. Je třeba tedy zodpovědně vybírat veškeré zainteresované osoby, které mají přístup k těmto citlivým informacím a také řádně zajistit veškeré podmínky pro přístup k nim.

**Průmyslová bezpečnost** je tvořena souborem různorodých opatření pro přístup a odpovídající nakládání s informacemi. **Administrativní zabezpečení** se zabývá řádným systémovým zajištěním při vzniku, příjmu, evidenci, zpracování, odesílání, přepravě, přenášení, ukládání, skartování a archivaci utajených informací. **Fyzická bezpečnost** si klade za cíl řádně zajistit zabránění nebo ztížení přístupu neoprávněným osobám k těmto informacím. **Bezpečnost informačních či komunikačních systémů** znamená zajištění systému opatření, která mají za úkol zajisti důvěrnost, integritu, dostupnost, odpovědnost za spravování nebo uživatele informací. **Kryptografická ochrana** je zaměřena chránění utajovaných informací, při jejichž použití je potřeba kryptografických metod a materiálů při jejich zpracování, přenosu nebo ukládání.

**Fyzické osobě i právnické osobě** je možné umožnit přístup k utajovaným informacím pouze v případě, že tato skutečnost je **nezbytně nutná pro výkon její funkce, pracovní či jiné činnosti** a splňuje veškeré podmínky pro toto udělení.

**Informační systém** pracující s utajovanými informacemi představuje jeden nebo více počítačových jednotek, programové vybavení, příslušné periferní zařízení, jeho správa a veškeré příslušné procesy, jež zajišťují sběr, tvorbu, zpracování, ukládání, zobrazení či přenos informací. Tento systém musí být řádně certifikován a opatřen písemným schválením k provozu.

**Komunikační systém** pro pracování s utajovanými informacemi zajišťuje přenos informací mezi koncovými uživateli a veškerá příslušná komunikační zařízení, přenosová prostředí, kryptografické prostředky, obsluha, postupy a provozní podmínky. Tento systém musí obsahovat také „Projekt bezpečnosti komunikačního systému“, který má za úkol starat se o bezpečnost provozu.

Součástí tohoto projektu je bezpečnostní politika komunikačního systému, organizační a provozní postupy pro provoz systému, provozní směrnice pro bezpečnostní správu a uživatele.

Tento zákon upravuje také ochranu utajovaných informací **v kopírovacím zařízení, zobrazovacím zařízení a psacím stroji s pamětí**. Orgány státu jsou povinni zajistit **provozní směrnici** týkající se této problematiky, v nichž je řešen způsob provozu a chování uživatele.

Pro provoz této náročné činnosti je nutná **certifikace**, která ověřuje způsobilost technických prostředků zajišťující ochranu informací, způsobilost informačních systémů k nakládání s informacemi tohoto speciálního rázu, kryptografického prostředí a pracoviště. Příslušné certifikáty vydané k výše uvedeným způsobilostem představují veřejné listiny.

Každý občan republiky má **povinnost** neprodleně odevzdat jakoukoli **nalezenou** utajovanou informaci, informaci, jež byla **získána v rozporu se zákonem** nebo jakékoli písemnosti týkající se této problematiky. Rovněž jakákoli osoba, jež měla nebo má přístup k utajovaným informacím je povinna zachovávat mlčenlivost a nesmí umožnit přístup neoprávněné osoby k těmto informacím. Každý, kdo je přihlašovatelem vynálezu, užitého vzoru či topografie polovodičových výrobků je povinen vyznačit na přihlášce, pro Úřad průmyslového vlastnictví, návrh stupně utajení, pokud se domnívá, že předmět přihlášky obsahuje utajovanou informaci.

#### 4.8.5 Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů

Jedná se o další platný právní předpis, jež představuje v oblasti informačního managementu veřejné správy jeden ze stěžejních bodů, který si klade za cíl modernizaci samotné veřejné správy. Tento zákon byl Parlamentem ČR přijat dne 14. září 2000 a jeho účinnost je datována k 01. červenci 2001.

Tato legislativní jednotka se zabývá právy a povinnostmi, jež se vztahují ke tvorbě, užívání, provozu a rozvoje informačního systému veřejné správy.

**Informační činnost** představuje získávání a poskytování relevantních informací, reprezentaci informací prostřednictvím dat, jejich shromažďování, vyhodnocení a ukládání na hmotné nosiče, dále procesy uchovávání, vyhledávání, úpravy či změny dat. Veškeré tyto činnosti jsou prováděny prostřednictvím technických a programových prostředků.

**Informační systém (IS)**, je pro potřeby tohoto zákona, definován jako **funkční celek** nebo jeho **část**, jež **zabezpečuje cílevědomou a systematickou informační činnost**.

Vytváření **informačního systému veřejné správy (ISVS)** představuje proces zavádění informačních a komunikačních technologií. Podmínkou je zajistit právní, organizační, znalostní i technickou ochranu. Jeho základní úkol spočívá v uspokojení konkrétních požadavků oprávněného subjektu, jež je spojeno s funkcí informačního systému.

**Prvky** informačního systému jsou:

- **data**, která jsou uspořádána pro potřeby jejich zpracování a zpřístupnění (datový prvek je jednotka dat, která v určitém kontextu vystupuje jako nedělitelný prvek a je jednoznačně definován);
- **provozní údaje a nástroje**, jež zabezpečují výkon informačních činností.

**Subjekty** informačního systému:

- **správce** – určuje účel a prostředky zpracování informací a odpovídá za informační systém (Ministerstvo vnitra ČR);
- **provozovatel** – provádí informační činnosti týkající se problematiky informačního systému (orgány veřejné správy);
- **uživatel** – zpracovaná data užívá pro vymezené účely (veřejnost).

Pojem **referenční, sdílené a bezpečné rozhraní** informačního systému veřejné správy je souhrn veškerých právních, technických, organizačních či jiných opatření, která vytváří jednotné integrační prostředí tohoto systému, poskytující kvalitní soustavu společných služeb, jež korespondují i se systémy nacházejícími se mimo Českou republiku.

Způsobilost k realizaci veškerých vazeb systému s jinými informačními systémy zajištěné referenčním rozhraním a dlouhodobé řízení ISVS je ošetřeno **atestacemi**. **Atestační střediska** mohou být právnické nebo fyzické osoby, kteří podnikají a mají oprávnění provádět tuto specifickou činnost. Podání žádosti o udělení tohoto statutu je zpoplatněno částkou 100.000,-- Kč. Ministerstvo vnitra **odnímá** „pověření o provádění atestací“ pro atestační střediska pokud pozbylo platnosti „osvědčení o akreditaci“, oprávnění k podnikání, středisko o to samo požádá a nebo v případě neplnění povinnosti či nedodržení prováděcích předpisů. V posledním případě ministerstvo upozorní na výše uvedené skutečnosti příslušné středisko a vyzve jej k odstranění nápravy, v případě, že náprava nebude zjednána provede proces odejmutí akreditace.



Informační systém, který byl vytvořen, a je provozován, zejména pro usnadnění dálkového přístupu veřejnosti a jehož základní účel je zveřejňovat potřebné informace týkající se výkonu veřejné správy, popř. komunikovat s veřejností se nazývá **portál veřejné správy**.

Hlavním řídicím orgánem informačního systému veřejné správy je **Ministerstvo vnitra ČR**. Spolu s **orgány veřejné správy** má v tomto zákoně vyčleněny základní manažerské funkce:

- vyhledávat, zpracovávat, ukládat a tvořit **nové informace**, které tvoří znalostní základnu pro kvalitní vznik a rozvoj ISVS;
- zpracovává návrhy veškerých dokumentů týkajících se **strategie informačního systému veřejné správy**. Zabývá se i hlediskem **bezpečnosti**. Veškerou příslušnou **dokumentaci** dále předkládá **vládě**. Předmětem zájmu je také **sledování a analýza informačních potřeb** veřejné správy;
- řídí a od počátku koordinuje přípravy již prvotních záměrů dotýkajících se přetváření nebo budování systémů, které jsou vyvolané potřebou více správců;
- provádí **vyjadřovací dokumentaci** k návrhům programů informačních a komunikačních technologií;
- je odpovědný za tvorbu **metodických pokynů** v oblasti výkonu odborných činností spojených se vznikem, rozvojem a užíváním ISVS;
- do jeho kompetence spadá veškeré **zajišťování referenčního rozhraní**, a to prováděcím právním předpisem o technické a funkční struktuře informačních vazeb;
- **spravuje veřejný informační systém** jehož základ tvoří stěžejní informace o dostupnosti a zpřístupněných systémů veřejné správy, dále **informační systém o datových prvcích** (vyhlašuje datové prvky systému a prováděcím právním předpisem určuje jejich formu a technické vlastnosti);
- představuje stěžejní **řídicí orgán pro portál veřejné správy**;
- zabývá se koordinací a tvorbou základních podmínek pro **rozvoj elektronického obchodu**, činnost veřejné správy zajištěnou veřejnými informačními systémy (i **dálkový přístup**) a **kontaktních míst** veřejné správy.

Do kompetence Ministerstva vnitra ČR spadá také provádění **kontrolních činností** týkajících se dodržování této platné legislativy a vykonává působnost dotýkající se problematiky **akreditace a atestací**. Tento orgán má také právo **udílet sankce** za správní delikty a ukládá **opatření k nápravě** v případě zjištění nedostatků. V problematice ISVS se také vyjadřuje k veškerým **investičním záměrům a k projektům**. Ne méně důležitou roli hraje povinnost vydávání **Věstníku (prostřednictvím portálu veřejné správy)**, ve kterém jsou zveřejňovány vydané metodické pokyny pro práci s informacemi veřejné správy, seznam atestačních středisek, informace týkající se vydaných osvědčení o atestaci či udělení atestů a podobných důležitých informací. MV ČR vystupuje také jako **poradní orgán**, jež se zainteresovanými subjekty pořádá **veřejné konzultace**, jejich prostřednictvím získává velmi cenná stanoviska a připomínky k návrhům, jež vyplývají z praktických zkušeností orgánů. Výsledky konzultací i připomínky jsou veřejnosti dostupné prostřednictvím dálkového přístupu.

Stěžejní povinnosti **orgánů veřejné správy** spočívají zejména ve výběru technických programových prostředků a dalších produktů nezbytně nutných pro provoz a spravování systému. Dále musí **kooperovat s nadřízeným orgánem**, tedy ministerstvem vnitra, zejména na úseku plnění úkolů, být nápomocni při provádění kontrolní činnosti, předkládat k vyjádření návrhy a příslušnou dokumentaci (včetně investičních záměrů, které musí být řádně odsouhlaseny Ministerstvem financí ČR) dotýkající se provozu informačních a komunikačních technologií. Musí zajistit, prostřednictvím referenčního rozhraní, aby vazby vlastních informačních systémů plně spolupracovaly s jinými informačními systémy.

Orgány veřejné správy mají povinnost **vlastnit atesty pro provoz** činností, jež provádí. Pro ministerstvo vnitra musí dále zpřístupňovat v elektronické podobě informace týkající se jimi spravovanými IS, zpřístupňovat veškeré datové prvky a rovněž provozní údaje využívané pro realizaci vazeb referenčního rozhraní. Informace zabývající se výkonem veřejné správy musí být rovněž uveřejňovány prostřednictvím dálkového přístupu a je potřeba je zajistit takovým způsobem, aby byly zpřístupněny i pro osoby se zdravotním postižením. V případě zjištění jakýchkoli **nedostatků** jsou povinni je **odstranit**, a to v takovém časovém rozmezí, je určí ministerstvo vnitra, avšak nesmí přesáhnout dobu **6 měsíců**.

Orgány veřejné správy musí tvořit a rovněž vydávat **informační koncepti**, ve které jsou stanoveny **dlouhodobé cíle** týkající se problematiky řízení kvality, bezpečnosti, vymezení principů pořízení, tvorby a provozu ISVS. Dle těchto dokumentů je vytvořena provozní dokumentace k těmto jednotlivým systémům, jež slouží k vyhodnocení a dodržování v praxi.

**Ústřední správní úřady** mají povinnost na portálu veřejné správy zveřejňovat věstníky, jež se vztahují k jejich působnosti.

Dodávání **datových zpráv** orgánů veřejné moci je ošetřeno v **provozním řádu**, který je vydáván ministerstvem vnitra a zveřejněn ve Věstníku. Součástí tohoto dokumentu je přesné vymezení **způsobu práce** s datovými zprávami, určení jejich **technických parametrů** a **provozní doby** přístupnosti portálu.

Každý občan České republiky má právo využít službu dodání datových zpráv orgánů veřejné moci, a to prostřednictvím portálu veřejné správy. Od okamžiku přijetí datové zprávy musí správce portálu bez zbytečných odkladů postoupit elektronický dokument orgánu veřejné moci, kterého odesílatel označil za příjemce. Za přijatou je považována ta zpráva, která je na portálu dostupná a je přizpůsobena pro její další zpracování za účelem řádného dodání. Tento proces příjmu elektronického produktu musí být správcem portálu odesílateli neprodleně potvrzen, a to prostřednictvím elektronické značky, která obsahuje datum a přesný čas jejího převzetí. Správce portálu dále dodá datovou zprávu příslušnému příjemci a má povinnost doplnit ji o údaje týkající se data a času přijetí od odesílatele. Konečný příjemce musí opět potvrdit proces přijetí bez zbytečné časové prodlevy správci portálu. Zpráva je pro příjemce považována za přijatou v okamžiku, kdy je bez problémů dostupná v aplikaci elektronické podatelny orgánu veřejné moci.

Správce portálu má povinnost **zabývat se obsahem** datové zprávy pouze v tom rozsahu, jež je **nezbytně nutné** pro zajištění dalšího postoupení příjemci. Musí zkoumat technické parametry, avšak pouze za účelem ověření, zda je zpráva v souladu s požadavky vytýčenými provozním řádem. Právo jakkoli pracovat se zprávou, až do procesu jejího doručení konečnému příjemci, má pouze odesílatel a správce portálu.

Tento nezastupitelný orgán vede **evidenci datových zpráv**, jež přijal za účelem dodání. Evidován je **datum** a **čas** převzetí zprávy a **potvrzení** jejího převzetí přijatého elektronického dokumentu, dále **datum** a **čas** dodání a **potvrzení** dodání zprávy a v neposlední řadě je nutno evidovat veškeré informace nezbytně nutné pro určení odesílatele a příjemce. Všechny tyto informace musí správce portálu **uchovávat** po dobu **3 let** od jejich vzniku.

Orgán smí datovou zprávu **zničit** pouze v případě, že ji nelze dodat příjemci a ani zpět vrátit a nebo je tento úkon nezbytně nutný pro zamezení vzniku škody.

**Kontaktní místa veřejné správy** pro potřeby Českého podacího ověřovacího informačního národního terminálu – Czech POINT představují:

- **notáři;**
- **krajské úřady;**
- **matriční úřady;**
- **obecní úřady, úřady městských částí či obvodů statutárních měst a města Prahy;**
- **zastupitelské úřady;**
- **držitel poštovní licence** (smí za prováděné úkony požadovat poplatek);
- **Hospodářská komora České republiky** (smí za prováděné úkony požadovat poplatek).

Působnost kontaktních míst představuje **výkon přenesené působnosti** krajských a obecních úřadů. Veškerý systém provozu těchto kontaktních míst spadá do kompetence Ministerstva Vnitřní záležitostí ČR.

Oprávněné orgány veřejné správy jsou kompetentní k vydávání **úplného** nebo **částečného výpisu z informačních systémů veřejné správy** či jejich **částí**, které jsou veřejnými evidencemi, rejstříky nebo seznamy a jsou vedeny v elektronické podobě. V případě neveřejných evidencí, rejstříků či seznamů jsou oprávněni, v případě splnění veškerých zákonných podmínek, tyto výstupy pořizovat správci systému. Výpisy obsahující údaje, jež nejsou v elektronické podobě označené elektronickou značkou správce systému, mohou ověřovat a na žádost poskytovat ověřené výstupy z těchto systémů pouze oprávněná **kontaktní místa veřejné správy**. Díky elektronizace a modernizace veřejné správy jsou tato kontaktní místa oprávněna vydávat i ostatní ověřené výstupy z registrů veřejné správy.

**Ověřený výstup** představuje veřejnou listinu, jež byla vytvořena úplným převodem výstupu z ISVS z elektronické do listinné podoby. Toto ověření je prováděno prostřednictvím **ověřovací doložky**, jejíž součástí jsou údaje o:

- **ověření výstupu;**
- **počtu listů**, ze kterých se výstup skládá;
- označení zda se jedná o **částečný** nebo **úplný výpis z výstupu;**
- **místu a datu vyhotovení doložky o ověření;**
- **evidenčním pořadovým číslem;**
- **otisku úředního razítka spolu s podpisem oprávněné ověřující osoby.**

Tato ověřující doložka je umístěna přímo na listinu výstupu a nebo zvlášť, v tomto případě ji však musí s listinou **pevně spojit**. Tento spojený soubor je považován za jednu listinu.

Kontaktní místa jsou povinny užívat taková technická zařízení, jež výstup zobrazí do takové podoby, v níž je samotný obsah dokumentu čitelný pro žadatele a jeho interpretace musí zcela odpovídat zápisu v ISVS. Je povinností také řádně **prověřit** žadatele a zjistit si jeho **totožnost**, v případě právnických osob jsou ověřovatelé povinni zjistit její **existenci** a zajistit **totožnost** osob jednajících jejich jménem.

Ověřovatel musí vést **evidenci ověřených výstupů**, která se skládá zejména s **pořadového čísla**, **datumu** vyhotovení ověřovací doložky, **identifikačních údajů žadatele** a **čísla kvalifikovaného certifikátu**, na němž byla založena elektronická značka a označuje výstup (je unikátního tvaru u akreditovaného poskytovatele certifikačních služeb) a údaje o **obchodní firmě**, která tento kvalifikovaný systém vydala.

Správce systémů veřejné správy mají povinnost předat ověřující osobě (na požádání) bezodkladně výstup z IS, který je opatřen datem a časovým záznamem (hodina, minuta, sekunda), kdy byl výstup vytvořen a také s totožnými údaji, od kterého dne a času odpovídá za soulad výstupu.

#### 4.8.6 Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů

Tento legislativní dokument byl vyhlášen Parlamentem ČR dne 04. dubna 2000 a jeho účinnost je datována k 01. červnu 2000. Zákon je plně v souladu s právem Evropského společenství i mezinárodními smlouvami, kterými je republika vázána. Dokument se dotýká problematiky **plnění práva**, každého občana republiky, na zajištění **ochrany před neoprávněným zasahováním do soukromí**, dále je věnován vymezení **práv a povinností při zpracování osobních údajů** a v neposlední řadě stanoví **podmínky pro předávání osobních údajů do jiných států**.

Stěžejním řídicím orgánem zastřešujícím informační management v oblasti ochrany osobních údajů je **Úřad pro ochranu osobních údajů (ÚOOÚ)**. Jedná se o nezávislý orgán, který sídlí v Praze a veškerá jeho činnost je hrazena ze samostatné kapitoly státního rozpočtu ČR. Tento řídicí orgán má svěřeny kompetence ústředního správního úřadu pro problematiku ochrany osobních údajů a provádí působnost dozorového úřadu vyplývající z mezinárodních smluv. **Základní manažerské činnosti** tohoto úřadu jsou následující:

- výkon **dozoru** nad dodržováním zákona č. 101/2000 Sb.;
- vedení **registru** zpracování osobních údajů;
- příjem **podnětů, stížností a jejich vyřizování** týkajících se porušováním tohoto zákona;
- zpracování **výroční zprávy** o své činnosti, jež musí být veřejně přístupná občanům;
- projednávání **přestupků, správních deliktů a pokut** na úseku tohoto zákona;
- **konzultační činnost** týkající se problematiky osobních údajů;
- spolupráce s totožnými **úřady zahraničních států**, orgánů **Evropské unie** a orgány **mezinárodních organizací** v rovině dotýkající se ochrany osobních údajů;
- v souladu s právem Evropských společenství plní **oznamovací povinnost** vůči **orgánům Evropské unie**.

Vrcholový řídicí management představuje **předseda a inspektoři**. Výkon těchto pozicí je neslučitelný s funkcí poslance či senátora, soudce, státního zástupce či jiné funkce prováděné ve veřejné správě, funkce člena orgánů územní samosprávy a členství v politických stranách nebo hnutích. Nesmí také zastávat žádnou jinou placenou funkci ani vykonávat výdělečnou činnost. Výjimku však tvoří správa vlastního majetku a vědecká, pedagogická, literární, umělecká či publicistická činnost.

**Předseda i inspektoři** Úřadu pro ochranu osobních údajů jsou jmenováni a odvoláváni **prezidentem republiky na návrh Senátu Parlamentu ČR**. Jmenování předsedy má platnost po dobu **5 let**, avšak může být provedeno maximálně 2x v po sobě jdoucích obdobích. Tuto významnou funkci může vykonávat pouze občan ČR, jež je způsobilý k právním úkonům a prokáže svou bezúhonnost a ukončené vysokoškolské vzdělání. Inspektoři jsou jmenováni na dobu trvání 10 let a mohou býti do této funkce zvoleni opakovaně. Úřad disponuje počtem 7 inspektorů.

Statutem **provádění kontrol** jsou pověřeni **inspektoři a ostatní oprávnění zaměstnanci úřadu**. Tato kontrola je prováděna dle vymezeného **kontrolního plánu nebo** dle přijatých **podnětů a stížností**. Každý kontrolovaný subjekt má povinnost týkající se **poskytování součinnosti** při výkonu kontroly. V případě neposkytnutí této součinnosti potřebnou mírou, smí být úřadem uložena pořádková pokuta dosahující maximálně 25.000,-- Kč. Tato sankce smí být udělena i opakovaně. Pod pojmem neposkytnutí součinnosti se rozumí i nesplnění opatření, která byla kontrolním orgánem uložena v řádně stanovené lhůtě.

Zákon se zabývá osobními údaji, s nimiž pracují státní orgány, orgány územní samosprávy, orgány veřejné moci a fyzické a právnické osoby. Předmětem právní normy není zpracování osobních údajů, které provádí fyzická osoba pouze pro svou vlastní potřebu, a ani pro náhodné shromažďování údajů, která nejsou dále jakýmkoli způsobem zpracovány.

**Osobní údaj** je definován jako **jakákoli informace týkající se určeného nebo určitelného subjektu údajů**. Určenost a určitelnost je vázána dle skutečnosti, zda je možné přímo nebo nepřímo provést identifikaci člověka, a to prostřednictvím čísla, kódu, jednoho nebo více prvků, jež jsou specifické pro fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu.

**Citlivý údaj** představuje osobní údaj, který vypovídá o národnostním, rasovém či etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství, filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu, sexuální životě nebo genetickém údaji.

Zvláštním typem citlivého údaje je biometrický údaj, jehož prostřednictvím lze přímo identifikovat nebo autentizovat subjekt údajů. Při jejich zpracování musí správce a zpracovatel zajistit, aby nedošlo k jakékoli újmě fyzické osoby (jež dala souhlas ke zpracování) na svých právech, zejména na právu zachování lidské důstojnosti, a dále ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života. V případě zjištění této skutečnosti může občan požádat správce nebo zpracovatele údajů o vysvětlení a nebo odstranění stavu, jež byl důvodem pro porušení jeho práv. Pokud příslušní zpracovatelé tuto skutečnost nenapraví a je oprávněná, může se subjekt obrátit přímo na Úřad pro ochranu osobních údajů.

**Anonymní údaj** je údaj, jež v původním tvaru či po určitém zpracování není možné přidělit k určenému nebo určitému subjektu.

Za **subjekt údajů** je považována každá fyzická osoba, ke které se údaje vztahují.

S Úřadem pro ochranu osobních údajů velmi úzce spolupracuje zejména Ministerstvo vnitra ČR a Policie ČR. Tyto orgány veřejné správy úřadu poskytují pro výkon jeho působnosti referenční údaje ze **základního registru obyvatel**, údaje **z agendového informačního systému evidence obyvatel**, údaje **z agendového informačního systému cizinců** a **identifikační údaje** subjektu údajů.

Pod pojmem **zpracování osobního údaje** je myšleno provedení jakékoli operace nebo souboru operací, které jsou prováděny správcem či zpracovatelem, a to automatizovaně nebo jinými prostředky. Výraz operace v sobě zastřešuje procesy shromažďování, ukládání, zpřístupňování, úprava, pozměňování, vyhledávání, užívání, předávání, šíření, zveřejnění, uchovávání, výměna, třídění, kombinování, blokování nebo likvidace.

Povinnosti správce systému pro zpracování osobních údajů:

- vymezit přesně účel pro zpracování údajů a striktně jej dodržovat;
- určit prostředky a způsob zpracování informací;
- zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technicko-organizační opatření pro ochranu osobních údajů;



- pracovat jen s relevantními a přesnými osobními údaji (v případě zjištění nepřesností údajů musí neprodleně provést adekvátní opatření, zablokovat zpracování, odstranit nesoulad a informovat o této operaci všechny příjemce);
- uchovávat údaje pouze po dobu nezbytně nutnou pro povolený účel (po zpracování mohou být dále údaje uchovávány pouze pro účely státní statistické služby, vědecké a archívní služby);
- zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem občana, ten musí být řádně informován pro jaký účel zpracování, jaké osobní údaje, jakému správci a pro jaké časové rozmezí souhlas dává. Subjekt údajů smí sám požádat informaci o zpracování svých vlastních údajů, správce je povinen mu ji neprodleně vydat (správce má právo žádat za toto poskytnutí informace úhradu, která však nesmí převyšovat náklady nezbytné pro poskytnutí informace);
- v případě zpracování osobních údajů pro účel obchodní či nabízení služeb lze užívat jména, příjmení a adresu fyzických osob. Je však nutné, aby subjekty údajů s tímto zpracováním souhlasili. Případný nesouhlas musí být vyjádřen v písemné formě. Bez souhlasu nesmí být údaje ani přiřazovány k jiným informacím.

V případě **automatizovaného zpracování osobních údajů** je potřeba správcem nebo zpracovatelem dat zajistit, aby systém užívaly pouze oprávněné osoby a bylo pracováno jen s takovými daty, pro jejichž účel byla jejich oprávnění vydána. Je nutné užívat jen takové elektronické záznamy, ze kterých je snadno určitelné a ověřitelné kdy, kdo a proč z osobními daty pracoval. K povinnosti zainteresovaných subjektů patří také zamezit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům nekompetentním osobám a v neposlední řadě je velmi důležité také zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo bezpečnost.

Zpracovávatel osobních údajů je povinen ohrožení bezpečnosti údajů neprodleně a písemnou formou oznámit ÚOOÚ před zahájením své činnosti. Oznámení musí obsahovat identifikační údaje správce systému, účel zpracování, identifikaci subjektu údajů a osobní údaje s nimiž bude pracováno, zdroje odkud bude čerpat, přesné popisy způsobů zpracování dat, místo zpracování, identifikaci konečných příjemců dat, popisy přijatých opatření dotýkajících se ochrany údajů a v neposlední řadě také skutečnost, zda správce počítá s předáním údajů do zahraničních států. Po 30 dnech od doručení oznámení je povoleno zahájit zpracovatelskou činnost. Veškeré výše uvedené údaje jsou prostřednictvím Úřadu pro ochranu osobních údajů zapsány do registru. V registru osobních údajů jsou veškeré informace veřejně přístupné a umožňují dálkový přístup.

V případě, že oznámení obsahuje jakékoli nedostatky, bude neprodleně tato skutečnost oznámena žadateli a úřad jej vyzve k odstranění nedostatků v jímž stanovené lhůtě. V případě doplnění chybných či chybějících údajů začíná opět běžet 30 oznamovací lhůta, a to dnem doručení opravného dokumentu. Pokud náprava nebude zjednána, je na žádost pohlíženo jako na nepodanou. O skutečnosti, že žadatel byl řádně registrován úřad vystaví na žádost správce osvědčení, v němž bude uveden datum vyhotovení, registrační číslo jednacích, jméno, příjmení a podpis osoby, která dokument vystavila, otisk úředního razítka, identifikační údaje správce systému a také vymezení přesného účelu pro zpracování dat.

V případě jakékoli obavě, že při zpracování osobních údajů může dojít k porušení tohoto zákona smí Úřad pro ochranu osobních údajů z vlastního podnětu zahájit řízení proti této skutečnosti. V případě, že tato obava byla neoprávněná je řízení zastaveno a bez odkladů bude proveden registrační zápis. Pokud se podezření prokáže jako odůvodněné je řízení o zápis do registrace pro zpracování dat ihned zastaveno a žádosti je nevyhověno. Samotná registrace smí být zrušená pouze v případě, že pominul účel pro který bylo osvědčení o registraci vydáno a nebo v případě, že byly porušeny podmínky pro udělení registrace. Rušení registrace je vždy uveřejněno ve Věstníku Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Správce systému v případě ukončení své činnosti má povinnost tuto skutečnost ihned nahlásit úřadu a je nutné také uvést způsob, jak bylo s osobními údaji naloženo. Dále je nutné provést likvidaci údajů. Zvláštní zákony určují výjimky, kdy osobní údaje mohou být ponechány a použity pro účely archivnictví, uplatnění práv v občanském soudním řízení, trestním či správním řízení.

Jak jsem již uvedla, úřad má povinnost vypracovávat **výroční zprávu**, jejímž obsahem je uveřejňování informací týkajících se provádění kontrolní činnosti a její zhodnocení, vyhodnocení stavu v oblasti zpracování a ochrany osobních údajů v zemi a hodnocení všech ostatních činností orgánu. Předseda úřadu tento dokument předkládá informativně také Poslanecké sněmovně, Senátu Parlamentu ČR a Vládě ČR, a to nejpozději do 2 měsíců od závěru rozpočtového roku. Tato výroční zpráva musí být také řádně zveřejněna prostřednictvím dálkového přístupu.

#### 4.8.7 Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách

Tento velmi důležitý právní dokument byl vyhlášen dne 29. července 2004, jehož účinnost je datována k 01. lednu 2005 a přímo se vztahuje již ke zmíněnému zákonu č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.

Předmětem této normy jsou **postupy orgánů veřejné moci**, týkající se **přijímání a odeslání datových zpráv** prostřednictvím **elektronické podatelny**. Dále je v tomto dokumentu řešena problematika **struktury údajů kvalifikovaného certifikátu**, jehož prostřednictvím je možné **jednoznačně identifikovat** podepisující osobu při přijetí datových zpráv.

**Přijatá datová zpráva** je považována **za doručenou** orgánu veřejné moci v případě, že je **řádně dostupná prostřednictvím elektronické podatelny**. V případě, že dojde ke zjištění neodpovídajících formátu či počítačového programu, které by mohlo poškodit informační systémy, bude tato zpráva uložena mimo elektronickou podatelnu a nebude jí zpřístupněna. Pokud je datová zpráva naprosto v pořádku, stane se **součástí úložiště doručených datových zpráv**, a to ve tvaru, v němž byla řádně přijata. Pokud je ke zprávě připojen kvalifikovaný certifikát a zaručený elektronický podpis nebo kvalifikovaný systémový certifikát a elektronická značka, jsou tyto údaje uloženy spolu se zprávou. Zpráva je dále evidována prostřednictvím elektronické podatelny, kdy čas doručení je zaznamenán s přesností na sekundy a po zaevidování je opatřena identifikátorem elektronické podatelny, jež má totožný charakter jako elektronické razítko.

Samotný **proces doručení zprávy** je **neprodleně oznámen odesilatelí zprávy**, pokud je možné identifikovat elektronickou adresu odesilatele. Součástí této zprávy o doručení je uznávaný elektronický podpis oprávněné osoby orgánu veřejné moci nebo uznávaná elektronická značka, dále datum a čas (hodina, minuta, sekunda), kdy byla zpráva doručena a věcná charakteristika zprávy, jež umožňuje její identifikaci.

**Elektronická podatelna** zajišťuje u datové zprávy, zda odpovídá veškerým **technickým parametrům**, zda je součástí zprávy také elektronický podpis či elektronická značka nebo časové razítko a jejich **platnost**, zda je připojen i kvalifikovaný certifikát či systémový certifikát a zda obsahuje údaje, jejichž prostřednictvím lze jednoznačně identifikovat osobu, jež podepsala datovou schránku. V případě, pokud jsou certifikáty neplatné a zaručený elektronický podpis či značka byly vytvořeny v době, kdy certifikáty platily je potřeba orgánem veřejné moci ověřit platnost časového razítka (zda bylo vytvořeno před zneplatněním certifikátu) a o této skutečnosti uvědomit podepsanou osobu.

**Odeslaná datová zpráva** je v prostředí elektronické podatelny uložena **do úložiště vypravených datových zpráv**, a to ve tvaru, v němž byla odeslána. Uznávaný elektronický podpis, případně kvalifikovaný certifikát, či elektronická značka jsou ukládány zároveň s datovou zprávou. Před odesláním adresátovi musí projít zpráva **kontrolou výskytu škodlivého kódu**. Odesílaná zpráva je v elektronické podatelně opět evidována a obsahuje také čas odeslání (hodina, minuta, sekunda).

Údaje, jež slouží **k jednoznačné identifikaci**, jsou uváděny ve struktuře **desetimístného čísla v desítkové soustavě**, a to v rozsahu **1 100 100 100 až 4 294 967 295** a spravuje je ústřední orgán státní správy. Jeho hodnota **nesmí být zaměnitelná s rodným číslem** a nesmí být **osobním údajem**.

**Ověření** zaručeného elektronického podpisu a elektronické značky je prováděno prostřednictvím **asymetrických kryptografických algoritmů** a **kryptografických hašovacích funkcí**. Proces ověření se provádí pomocí aplikace bez zásahu ověřovací osoby. U platnosti certifikátu se ověřuje interval doby platnosti a samotné ověření elektronické značky certifikátu, tento proces je prováděn pomocí aplikace bez zásahu ověřující osoby. Ověření, zda certifikát nebyl zneplatněn je prováděn prostřednictvím seznamu zneplatněných certifikátů, jehož součástí je i časový údaj zneplatnění. Tuto kontrolu provádí ověřující osoba.

#### 4.8.7 Informace o zákonu č. 111/2009 Sb., o základních registrech

Dne 26. března 2009 byl Parlamentem ČR přijat zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, jehož účinnost byla původně datována k 01. lednu roku 2010. **Poslanecká sněmovna dne 10. února 2010 schválila ve zrychleném režimu návrh o odložení spuštění ostrého provozu základních registrů a předpokládá se, že tyto systémy budou spuštěny k 01. červenci 2010 a rok poté bude zpřístupněna již ostrá aplikační verze.** Předmětem této právní normy je vymezení obsahu základních registrů a informačního systému územní identifikace a vymezení všech práv a povinností v oblasti tvorby užívání a provozu registrů.

**Základní registr** je definován jako informační systém veřejné správy. Součástí tohoto systému jsou **referenční údaje**. Obsahem tohoto registru jsou referenční údaje, referenční vazby (kódy či identifikátory, které odkazují na referenční údaje), identifikátory fyzických osob a autentizační údaje (ošetřují identitu fyzických osob). Základní registr je tvořen 4 základními registry.

**Registr obyvatelstva (ROB)**, který obsahuje referenční údaje o fyzických osobách, respektive o občanech ČR a EU, cizincích s povolením k pobytu v ČR a cizince, kterým byla na území ČR udělena mezinárodní ochrana formou azylu či doplňkové ochrany. V tomto systému jsou evidovány následující referenční údaje: příjmení; jméno (či jména); adresa trvalého pobytu; datum, místo a okres narození; datum, místo a okres úmrtí; státní občanství; čísla elektronicky čitelných dokladů a údaje o datové schránce. Jsou zde vedeny také záznamy o využívání jednotlivých údajů z registru, o poskytování údajů jiným subjektům (datum výdeje a identifikace poskytovatele) a datum prováděných změn. Správcem tohoto registru je Ministerstvo vnitra ČR, které zodpovídá za provoz registru, jeho bezpečnost a řádné poskytování příslušných informací. Tyto údaje musí být řádně uchovávány v systému po dobu 3 let od úmrtí obyvatele nebo ode dne nabytí právní moci vydaného rozhodnutí, kterým je osoba prohlášena za mrtvou. Údaje týkající se „živé“ evidence je nutno uchovávat po dobu 15 let od posledního zápisu či změny. Po uplynutí této časové lhůty je potřeba informace zlikvidovat.

**Registr právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci (ROS – registr osob)** obsahuje referenční údaje všech osob, které vlastní právní subjektivitu (fyzické, právnické a veřejnoprávní osoby, organizační složky státu, zahraniční osoby či organizace s mezinárodním prvkem). Správcem registru osob je Český statistický úřad, který zastává také funkci editora identifikátorů, který přiděluje identifikační čísla osobám nebo provozovněm a nese plnou odpovědnost za jejich správnost. Součástí informačního systému jsou:

- **referenční údaje** – obchodní název firmy, identifikační údaje a agendový identifikátor fyzických osob, data vzniku a zániku organizace, právní forma subjektu, informace o datové schránce, statutární orgán, právní stav, sídlo subjektu, data zahájení a ukončení provozu, adresa provozovny;
- **referenční vazby** – adresa místa pobytu v ČR nebo bydliště v zahraničí fyzické osoby (ve formě kódu);
- **identifikátory** – identifikační čísla osob nebo provozoven;
- **provozní informace** – kód příslušné agendy, datum prvního zápisu do registru a datum poslední změny provedené v registru.

**Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RUIAN)** obsahuje referenční údaje o územní identifikaci a katastru nemovitostí a představuje veřejný seznam těchto údajů. Správcem systému je Český úřad zeměměřičský a katastrální. Informační systém je tvořen informacemi týkajícími se území státu, regionů, vyšších územních samosprávních celků, krajů, okresů, obcí, vojenských újezdů, města Prahy a jejich částí a obvodů, obcí s rozšířenou působností a pověřených obecních úřadů, statutárních měst, katastrálních území, územních základních sídelních jednotek, stavebních objektů, adres, ulic částí obcí i pozemků. Součástí systémů jsou také identifikační údaje a zvláštní údaje týkající se doručování poštovních zásilek. O všech výše zmíněných subjektech musí být vedeny identifikační údaje, lokalizační údaje a údaje o vazbách na jiné územní prvky. Každý stavební objekt je evidován spolu s příslušnými informacemi týkajícími se jejich způsobu využívání, ochrany a technicko-ekonomických atributů.

### **Registr agend orgánů veřejné moci a některých práv a povinností (RPP)**

obsahuje referenční údaje týkající se působnosti orgánů veřejné správy, práv a povinností fyzických i právnických osob a oprávnění přístupů k datům v základních registrech či příslušných informačních systémech. Součástí tohoto registru jsou také projekty sbírka zákonů a legislativa. Výhodou registru je možnost sledování stavu správních řízení jednotlivých správních úřadů. Správcem systému je Ministerstvo vnitra ČR. Referenční údaje o orgánech veřejné moci jsou tvořeny názvy agend a jejich číselného kódu, identifikací stanovujícího právního předpisu, výčet a popis prováděných činností, výčet orgánů veřejné moci zainteresovaných ve výkonu agendy, výčet souvisejících informačních systémů a rolí nutných pro výkon agend, oprávnění k přístupu k jednotlivým údajům, jeho rozsah a legislativní rámec. Referenční údaje o právech a povinnostech osob v sobě zahrnuje informace týkající se identifikace orgánů veřejné moci oprávněných k vydávání rozhodnutí, platné právní předpisy opravňující k vydávání rozhodnutí, referenční vazby subjektů, kterých se dotýkají práva či povinnosti, označení dotčených objektů z registru územní identifikace, vymezení práv a povinností vyplývajících z rozhodnutí a data nabytí právních mocí, vykonatelnosti či ostatních právních účinků rozhodnutí.

**Informační systém základních registrů** představuje informační systém veřejné správy, který slouží ke sdílení dat mezi určitými registry vzájemně a také agendovými informačními systémy.

Ze základních registrů je možno pořídit **ověřený výstup** z ISVS, který obsahuje veškeré záznamy o užívání údajů. Pokud není zcela striktně vymezeno v zákonných normách, komu smí být tento výstup poskytnut, smí být zprostředkován pouze osobě, jejich údaje jsou předmětem dokumentu. Tyto údaje jsou poskytnuty na základně žádosti, a to v elektronické (elektronická žádost bude poskytnuta prostřednictvím elektronického formuláře ministerstvem vnitra), listinné formě nebo osobně. Údaje z registru obyvatel nebo práv a povinností mohou být zaslány v listinné podobě, obecním úřadům s rozšířenou působností, krajským úřadům nebo Ministerstvu vnitra ČR, a to opět na základě žádosti, která musí obsahovat úředně ověřený podpis.

Žádost o poskytnutí údajů musí obsahovat identifikační údaje žadatele (jméno či jména, příjmení, datum a místo narození, číslo elektronicky čitelného identifikačního dokladu nebo rodné číslo, adresu trvalého pobytu), přesný výčet požadovaných údajů a formu předání.

Vrcholový management týkající se této problematiky zajišťuje **Správa základních registrů**, která sídlí v Praze. Jedná se o správní úřad, který se zodpovídá Ministerstvu vnitra ČR a tvoří účetní jednotku rozpočtu ministerstva. V čele tohoto řídicího orgánu stojí ředitel. Kompletní základní registry i jejich informační systémy jsou výlučně majetkem státu. Stěžejní manažerskou funkcí je spravování informačního systému, která v sobě zahrnuje následující úkony:

- provoz IS základních registrů a jejich bezpečnosti;
- zajišťování vzájemného propojení všech vazeb mezi registry prostřednictvím služeb informačních služeb;
- zpřístupnění relevantních referenčních údajů z registrů;
- evidence záznamů o operacích spojených s provozem systému.

Tento úřad má ve své kompetenci tvorbu zdrojových identifikátorů fyzických osob a také agendové identifikátory fyzických osob a tvorbu jejich seznamů. Dále provádí převody identifikátorů jedné fyzické osoby na různé agendy, avšak v souladu se zákonem.

**Editorem** těchto systémů jsou orgány veřejné moci, které mají oprávnění zapisovat referenční údaje v základních registrech a mohou provádět změny v referenčních údajích. Zodpovídá za to, že údaje uvedené v dokumentech jsou zcela v souladu s údaji uloženými v registrech. Pořízení referenčního údaje nebo jeho oprávněná změna musí být, prostřednictvím **agendového informačního systému**, provedena bez zbytečných odkladů, nejpozději však do 3 pracovních dnů od doby, kdy se editor o této skutečnosti dozví.

Za správný referenční údaj je považován každý údaj, pokud není prokázána jeho nesprávnost a nebo nevznikla jakákoli pochybnost o jeho správnosti. V případě pochybností o správnosti údajů musí být tato informace řádně označena v systému a představuje pouze záznam informačního charakteru.



**Orgány veřejné moci** jsou omezeni mnoha legislativními právními předpisy k tomu, aby mohly údaje ze základního registru užívat. V zákoně je ošetřeno, že tyto výkonné orgány mohou od osob, jejichž údaje jsou tímto informačním systémem spravovány, žádat pouze pokud:

- nejsou již v základním registru obsaženy;
- mají nesprávný charakter;
- vznikne oprávněná pochybnost o správnosti referenčních údajů;
- představují nutnost pro zajištění bezpečnosti řízení (vztahuje se k zákonu č. 412/2005 Sb. o ochraně utajovaných informační a o bezpečnostní způsobilosti).

**Fyzická osoba** má právo disponovat se svými osobními údaji, které jsou obsaženy v základních registrech, avšak pouze v případě, že je ověřena její totožnost. Tyto získané údaje smí být postoupeny třetí osobě.

**Správce agendového informačního systému** realizuje konkrétní vazby mezi agendovým systémem a systémem základních registrů a to tak, aby bylo možné provádět úkony s referenčními údaji. Dalším důležitým úkonem tohoto orgánu je užívání kódu agendy, který je striktně přidělen správcem registru práv a povinností, a je užíván pro komunikační procesy obou informačních systémů. Výsadou správce agendového přístupu je užívání svých specifických identifikátorů fyzických osob i právnických osob, které jsou využívány pro komunikaci.

**Agendové identifikátory** představují neveřejné identifikátory, které jsou jako jedinečné údaje přiřazeny ke konkrétní osobě či subjektu a vznikly ze zdrojových identifikátorů a kódů příslušné agendy. Údaj se užívá pouze k výkonu agendy, ke které je řádně přiřazen. Agendová informace je vytvořena tak, aby z ní nemohl být zpětně odvozen základní identifikátor, ani jiné osobní údaje. Ke každé agendě je přiřazen pouze jeden jediný identifikátor a ten nesmí být změněn.

#### 4.9 Informační toky a jejich využití – město Krnov – úsek cestovních dokladů

Jeden z odborů městského úřadu Krnova je **odbor správní**, který je dále členěn na 3 stěžejní **oddělení**, a to:

- **vnitřní správy;**
- **matriky, občanských průkazů a cestovních dokladů a evidence obyvatel;**
- **krizového a obranného plánování, PO a BOZP.**

Předmětem této kapitoly bude vymezení činnosti pracovníků zajišťující úsek **cestovních dokladů**, který je součástí oddělení občanských průkazů a cestovních dokladů a hierarchicky nadřazeným orgánem je odbor správní. Cestovní doklady představují v řízení města Krnova jeden ze stěžejních úseku, na jehož fungování se projevuje výkon státní správy i samosprávy. Na tomto úseku pracují v současné době 4 odborné samostatné referentky, které ovládají veškerou výše zmíněnou agendu a zároveň i agendu občanských průkazů.

Dle organizačního řádu jsou tomuto úseku vymezeny následující pracovní činnosti:

- vyřizování cestovních pasů s biometrickými údaji a jiných cestovních dokladů;
- provádění jejich kontrol a lustrace;
- zpracování žádostí včetně jejich odesílání na centrální pracoviště;
- zpracovávání žádostí a výroba cestovních dokladů ve zkrácených lhůtách;
- vedení evidence cestovních dokladů;
- provádění výdeje cestovních dokladů;
- aktualizace údajů v informačním systému centrální evidence MV ČR;
- provádění přestupkového řízení na úseku cestovních dokladů;
- provádění evidence spojené s řízením o přestupcích;
- provádění skartačního řízení a archivace;
- poskytování metodické pomoci úřadům pověřeným vedením matrik;
- provádění řízení o odnětí cestovního dokladu a odepření vydání;
- provádění řízení o neplatnosti cestovních dokladů;
- práce s utajovanými skutečnostmi;
- postupování žádostí o vydání cestovních dokladů jiným správním orgánům;

- vedení evidence nálezů a ztrát cestovních dokladů;
- vybírání správních poplatků;
- lustrace osob trvale hlášených v jiném územně správním celku;
- zasilání materiálů pasové evidence;
- vyřizování žádostí o vydání cestovních dokladů ve spolupráci se zastupitelskými úřady.

Stěžejní zákonnou normou dotýkající se problematiky cestovních dokladů je zákon č. 329/1999 Sb., o cestovních dokladech a o změně zákona č. 283/1999 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů (**zákon o cestovních dokladech**), ze dne 30. listopadu 1999, jehož účinnost je datována k 01. červenci 2000. Předmětem zákona je vydávání cestovních dokladů občanům České republiky, jejich používání a vedení evidence.

**Cestovní doklad** je zákonem definován jako **veřejná listina, která opravňuje občana k překračování státních hranic**. Tímto dokladem občan ČR prokazuje své jméno (jména), příjmení, rodné číslo, datum a místo narození, podobu, státní občanství a další údaje v něm zapsané. Občan mladší 10 let smí hranice překročit pouze s vlastním cestovním dokladem, nebo bez dokladu v přítomnosti svého zákonného zástupce, který jej má zapsán ve svém cestovním pase.

#### **Druhy cestovních dokladů:**

- **cestovní pas;**
- **diplomatický pas;**
- **služební pas;**
- **cestovní průkaz;**
- **náhradní cestovní doklad Evropské unie;**
- **jiný cestovní doklad vydáván na základě mezinárodní smlouvy.**

Cestovní, diplomatický a služební pasy obsahují strojově čitelné údaje a nosič dat pro uchování údajů o vyobrazení obličeje občana, o otiscích prstů, o údajích zpracovaných na datové stránce a dalších bezpečnostních prvcích stanovenými právními předpisy Evropských společenství. **Lhůta** pro vyřízení těchto cestovních dokladů je **30 dnů**. V případě podání žádosti u **diplomatické mise České republiky** nebo u **konzulárního úřadu České republiky** je tato lhůta prodloužena na **120 dní**.

Pokud občan žádá o vyhotovení cestovního dokladu **bez strojově čitelných údajů a bez nosiče dat s biometrickými údaji („blesk“)** je lhůta pro vydání dokladu do **15 dnů**. Městský úřad Krnov tyto cestovní doklady vydává do dalšího úředního dne ode dne, kdy byla žádost přijata. V případě podání prostřednictvím zastupitelských úřadů je lhůta pro vydání **60 dnů**.

Cestovní doklady vydávané s dobou platnosti delší než 1 rok vždy obsahují strojově čitelné, biometrické a ostatní údaje, včetně digitálního zpracování fotografie žadatele a jeho podpisu.

**Povinné údaje** zapisované do cestovního dokladu představují jméno (jména), příjmení, rodné číslo, pohlaví, státní občanství, datum a místo narození žadatele. V případě narození občana v zahraničí je v dokladu uveden pouze stát narození. Pokud se jedná o diplomatický nebo služební pas je uvedena také služební hodnost či funkce občana. Dále je v dokladu uvedena územní a časová platnost, číslo dokladu, datum a místo vydání. Strojově čitelné údaje umístěné ve strojově čitelné zóně obsahuje typ dokladu, kód vydávajícího státu, příjmení, jméno (jména), číslo dokladu, státní občanství, datum narození, pohlaví, dobu platnosti, rodné číslo a kontrolní číslici, která vyjadřuje vybrané údaje ve strojově čitelné zóně.

**Nepovinné údaje**, které jsou do cestovního dokladu pořizovány na žádost občana jsou následující. Jedná se především o jméno (jména), příjmení, datum narození a pohlaví dítěte mladšího 10 let v cestovním dokladu zákonného zástupce a dále o uvedení titulů či vědeckých hodností. V případě, že není dostatek místa pro zapsání nepovinných údajů občan sám si určí, které z nich budou v dokladu uvedeny.

**Časová platnost dokladů** je vymezena tak, že u občanů starších 15 let platí doklad po dobu 10 let a pro občany mladší 15 let jsou doklady vydávány s časovou platností 5 let. Cestovní pas bez strojově čitelných údajů má vymezenou platnost 6 měsíců, a to pro všechny občany (bez rozdílu věku). Výše uvedené údaje nelze jakýmkoli způsobem prodlužovat.

Žádost o vydání cestovního dokladu obsahující strojově čitelné a biometrické údaje je možné podat pouze v místě trvalého pobytu nebo prostřednictvím zastupitelského úřadu. Naopak žádost o vystavení cestovního dokladu bez strojově čitelných zón je možné podat u jakéhokoli matričního úřadu či pověřeného úřadu s rozšířenou působností v České republice.

**Správce informačního systému evidence cestovních dokladů** je Ministerstvo vnitra ČR. Tato evidence je vedena prostřednictvím výpočetní techniky a obsahuje tyto údaje:

- **o žádosti o vydání cestovního dokladu:**
  - číslo žádosti;
  - údaje obsažené v žádosti, včetně digitálního zpracování fotografie a podpisu žadatele;
  - biomerické údaje;
- **o vydání cestovního dokladu:**
  - jméno (jména), příjmení a rodné číslo;
  - místo a okres narození;
  - číslo a druh vydaného cestovního dokladu;
  - datum vydání dokladu;
  - datum převzetí dokladu;
  - datum platnosti dokladu;
  - označení orgánu, který doklad vydal;
  - digitální zpracování fotografie a podpisu;
  - zápis nepovinných údajů;
- **o nosiči dat s biometrickými údaji a o záznamech údajů v nosiči:**
  - číslo nosiče dat;
  - kód vyjadřující základní charakteristiku částí údajů uložených v nosiči dat;
  - kód veřejné části elektronického podpisu osoby, která údaje do nosiče dat vložila;
- **o ztracených, odcizených nebo neplatných cestovních dokladech:**
  - číslo, druh, datum vydání a doba platnosti dokladů;
  - datum a místo ohlášení jeho ztráty či odcizení;
- **o zadržení cestovního dokladu:**
  - druh a číslo cestovního dokladu;
  - označení orgánu, který požádal o zadržení nebo který doklad zadržel;
  - datum a důvod zadržení či vrácení dokladu;
  - jméno (jména), příjmení a rodné číslo držitele dokladu;

- **o odepření vydání nebo odnětí cestovního dokladu:**
  - druh a číslo dokladu, který byl odňat;
  - označení orgánu, jež o odepření vydání či odnětí požádal;
  - označení orgánu, který rozhodl o odepření vydání či odnětí;
  - datum a důvod odepření vydání či odnětí dokladu;
  - datum a důvod vrácení odňatého cestovního dokladu;
  - jméno (jména), příjmení a rodné číslo občana;
- **hodinu, den, měsíc a rok poskytnutí údaje.**

Oddělení cestovních dokladů je povinno vést **spisovou dokumentaci** žádostí o vydání cestovních dokladů a té vést evidenci dalších písemností, které se vztahují ke správnímu řízení o vydání cestovních dokladů, o provádění změn údajů v dokladech, o odnětí cestovních dokladů, o přestupcích na úseku cestovních dokladů a o skončení platnosti dokladů.

Pracovníci městského úřadu přicházejí do styku s informačním systémem již při vchodu na pracoviště. Každý zaměstnanec úřadu má povinnost zaznamenat svůj příchod na pracoviště prostřednictvím elektronických čipových karet, jež přiloží ke čtecímu terminálu, umístěnému u vstupních dveří radnice. Příslušný informační systém je k dispozici jednotlivým pracovníkům v rámci nabídky intranetu. Intranetový program se nazývá „Docházka“ a každý zaměstnanec má omezený přístup k informacím, a to jen ke svým datům. Neomezený přístup ke všem záznamům vlastní pouze vedoucí oddělení a vedoucí odborů, jež mohou různě opravovat údaje či odstraňovat nesoulady vzniklé chybnými záznamy úkonu či v rámci nefunkčnosti systému z technických důvodů, ale i chybou pracovníků. Program zobrazuje velmi přehledný soupis veškerých pořízených záznamů a pro pracovníky představuje velké ulehčení práce v případě přepočítávání odpracovaných hodin.

Zaznamenávací terminál nabízí zaměstnancům možnosti volby provedení záznamu. Jedná se o příkazy „příchod“, „obědová přestávka“, „služební cesta“, „lékařské ošetření“ a „odchod“. Kvalitativně velmi dobře zpracovaný systém umožňuje, v případě pořízení prvního záznamu „příchod“, aby každé další přiložení karty automaticky pořídilo záznam „odchod“.

Po provedení záznamu o příchodu na výše uvedeném terminálu je pak pracovník veden přes „podatelnu“, kde si vyzvedne nevyřízenou poštu – v našem případě je to pošta určena „cestovním dokladům“. Na „podatelně“ je pošta sice zapsána, ale nevyřízena – tuto činnost zajišťuje odborný pracovník. Veškeré přijaté písemnosti pracovnice podatelny zaznamenala elektronickou formou do další aplikace, která je přístupná zaměstnancům úřadu prostřednictvím sítě Intranetu „Spisová služba“.

Zaznamenaná poštovní korespondence je podatelnou zasílána jediné kompetentní pracovníci odborného pracoviště, která ji přerozdělí na příslušná pracoviště a odborné pracovníky podle jejich specializace. Tento záznam probíhá formou písemného uvedení zkratky příjmení příslušné pracovnice, která je umístěna v podacím razítku (spolu s datumem přijetí písemnosti a jeho identifikačním číslem jednacím). Každé listině adekvátně odpovídá jeden elektronický záznam v aplikaci. Určená pracovnice jednotlivé záznamy přidělí prostřednictvím programu příslušné kompetentní pracovníci, jež ji fyzicky předá přijatou poštu k vyřízení odpovědné osobě.

Přijatá pošta je vyřízena dle adekvátních striktních předpisů, které odpovídají zákonným normám a ihned je úkon zaznamenán také do elektronického systému. A to způsobem, najetí na aplikaci „Podací deník“, a po té „Doručená pošta-nevyzvednutá-moje“. Na příslušný záznam (přeposlaný od kompetentní pracovnice a pořízený na podatelně) musí být dvakrát kliknuto myší, aby se odpovídající položka dokumentu otevřela. Poté je nutné přijmout záznam pomocí příkazu „Přijmout“ – tento úkon zpřístupní pracovníkovi možnost provádění zápisu. Musí být fyzicky doplněny položky - termín vyřízení, vyřízeno jak, spisový znak a skartační znak týkající se samotného dokumentu. Po provedení příslušných operací je možné kliknout na aplikaci „OK“ a dokument automaticky záznam převede do sekce „Doručená pošta – vyzvednutá moje“.

Na úseku cestovních dokladů se veškerá korespondence týká zejména přijatých žádostí z jiných úřadů o vyhotovení tzv. „blesk“ cestovního pasu, vyhotovení cestovních dokladů (cestovní příloha pro malý pohraniční styk), zaslání cestovních dokladů zadržovaných, neplatných či po zemřelých občanech a v neposlední řadě také zaslání „materiálů pasové evidence“ na jiné úřady, do jejichž územního obvodu se občané přestěhovali a úřad je nutně potřebuje pro vyřízení nového dokladu.

Je zcela logické, že tyto materiály pasové evidence velmi často požadují i pracovníci městského úřadu v Krnově od ostatních kompetentních úřadů, ze kterých se občané přestěhovali naopak do tohoto územního obvodu. Tyto žádosti jsou na úřad či z úřadu doručovány prostřednictvím datových schránek.

V případě, že na Městský úřad Krnov bude doručena datová schránka, která souvisí s pracovní činností odboru správního, konkrétně s cestovními doklady, bude neprodleně přeposlána na zmocněného pracovníka tohoto oddělení, a to prostřednictvím elektronické spisové služby. Ten ji řádně přijme a postoupí konkrétnímu zaměstnanci, který je k jejímu vyřízení oprávněn. Zhruba 90% datových schránek přicházejících na oddělení cestovních dokladů se týká žádosti o zaslání materiálů pasové evidence osoby, která se přestěhovala do jiného územního správního obvodu a ten ji pro přijetí žádosti nutně potřebuje.

Datová zpráva je přijata v aplikaci vnitřního informačního systému „OBEC“, „Spisová služba“, „Soubor“, „Podací deník“ a „Doručená pošta nevyzvednutá moje“. Příslušná položka je rozkliknuta a v levé části obrazovky je žlutě podsvícen název „datová zpráva“. Pracovník si jí pomocí příkazu, umístěným na pravé straně aplikace, „Přijmout“ osvojí. Dále rozklikne na liště příkaz vztahy a v dolní části obrazovky se zobrazí odkaz na obsah datové zprávy. Pracovník se dvojklikem dostane přímo do ní a po zadání příkazu „Otevřít“ bude zobrazena ve formátu, v jakém byla pořízena. Je nutné zkontrolovat, zda je digitální podpis v pořádku. Pracovník jí vytiskne a zpracuje. Je nutné do systému uvést datumovým formátem termín vyřízení, vyřízeno dne, způsob vyřízení, spisový znak, skartační znak a skartační lhůtu.

V případě, že městský úřad Krnov žádá o zaslání materiálů pasové evidence je nutné nejdříve vytvořit písemný dokument, ve kterém specifický vytýčený úřad o dokumenty žádáme. Úřední dopis je vytištěn. Ten je po vytvoření převeden do formátu \*.pdf opatřen elektronickým podpisem oprávněného pracovníka. V programu spisové služby, v nabídce „odeslaná pošta z podacího deníku moje“ je použit příkaz „Nový“. Pomocí aplikace „Firma“ je vybrán adresát datové schránky.



Dále je nutné rozkliknout položku „Příloha“ a vložit do zprávy příslušný dopis. Po vložení je schránka ověřena a pokud je vše v pořádku odeslána na centrální systém podatelny, kde jí oprávněná osoba odešle. Následující den je v systému pořízena doručka, která je po vytištění řádně přiložena k žádosti. Až jsou materiály pasové evidence fyzicky přijaty městským úřadem v Krnově, je průvodní dopis z jiného úřadu přiložen do spisu.

Pracovnice oddělení navíc vede ještě vedlejší evidenci MPE ve speciálním sešitě, který má abecední řazení a jehož prostřednictvím lze rychle a efektivně zjistit stav daných materiálů. Zcela logicky z těchto operací vyplývá, že je také vedená fyzická evidence (odstěhovaných a zemřelých občanů územního obvodu).

Velmi častým jevem je přijetí žádosti o dokumentace z jiných úřadů prostřednictvím faxu, telefonu či e-mailem. Postup přijetí písemnosti je zcela totožný s dokumenty přijaté prostřednictvím pošty.

Největší procento práce na tomto úseku představuje přijetí žádostí od občanů, kteří žádají o vyřízení nového cestovního dokladu s biometrickými údaji. Tato činnost je velmi úzce spojena s využíváním výpočetní techniky. V počáteční fázi této komunikace se pracovnice s občanem dohodnou, zda jsou splněny veškeré podmínky pro započetí procesu vyřízení dokladu. Občan musí předložit příslušné doklady, tedy platný občanský průkaz a dosavadní cestovní pas, pokud byl vydán, a uhradit vymezený správní poplatek.

V systému Ministerstva vnitra ČR – SUN, který pracuje v operačním systému Microsoft Windows 2000 Profesional, je ověřena totožnost občana. V případě neodpovídajících záznamů je nutné podniknout náležité kroky pro okamžité odstranění nesouladu dat. V konkrétním případě Města Krnova jsou v databázi k dispozici nacionále občanů spadajících do území Krnovska. Součástí systému je také řádná evidence dosud vydaných cestovních dokladů občana.

Pracovník úřadu se do systému přihlašuje pomocí uživatelského jména a hesla, a to prostřednictvím aplikace, která se nazývá PolTel (připojit, vzdálený systém, výběr spojen a připojit). Již individuální připojení do operačního systému Sun 5.8 probíhá prostřednictvím jedinečného loginu a passwordu. Po řádném přihlášení je zobrazena nabídková obrazovka, která obsahuje seznam aplikací, které je možné pro práci v tomto systému využít.

Úředník zvolí agendu „evidence cestovních dokladů“, volbou F8, dále musí zvolit z nabídky požadovanou aplikaci (cestovní doklady, statistiky, reporty, volba tiskáren, skartační protokol). Zadáním rodného čísla se v informačním systému zobrazí veškeré údaje dotýkající se konkrétního občana, jež žádá o vyhotovení cestovního dokladu.

Po vybrání správního poplatku pracovnice vytiskne příjmový pokladní doklad – prostřednictvím vnitřního intranetového programu „Poplatky“. Zde musí „najat“ na aplikaci „soubor“ a „úhrady poplatků“ a dále „moje pokladna“. Prostřednictvím stisknutí klávesy F5 vyplní požadované údaje (nacionále občana, částku, způsob úhrady a specifikaci daňového plnění). Vytiskne dva pokladní doklady, z toho jeden obdrží občan a druhý bude ke konci pracovní doby odevzdán s příslušnou finanční částkou do pokladny městského úřadu v Krnově. Z pokladny obdrží zpět pracovník sumarizační příjmový pokladní doklad. Ihned po jeho obdržení je nutné, aby pracovník obdobným postupem, vytiskl příjmový pokladní doklad s minusovou adekvátní částkou. Ke konci měsíce se veškeré příjmové i výdajové doklady nalepí na papír a spolu s vyplněnou soupiskou jsou odevzdány kompetentní pracovníci ekonomického odboru k dalšímu zpracování.

Pracovnice se musí dále (po vtištění pokladního dokladu) přihlásit prostřednictvím čipové karty a tajného PINu do aplikace Ministerstva vnitra ČR – cestovní doklady. Součástí komplexu pro vyřízení cestovního dokladu je počítač, tiskárna, digitální fotoaparát, čtečka dokladů, snímač otisků prstů, elektronický tablet s digitálním perem, 2 obrazovky počítače (jedna na straně pracovníka a jedna na straně občana), klávesnice a myš.

Při vstupu do aplikace je uživateli zobrazen následující text: **„Vstupujete do informačního systému veřejné správy, který zpracovává osobní údaje podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. Jste povinni zajistit ochranu zpracovaných údajů proti zneužití nebo nahodilému nebo neoprávněnému zpracování. Neoprávněné použití informačního systému je trestné“.**

Po řádném přihlášení se na obrazovce objeví následující aplikace:

- řízení o žádosti;
- kontrola a reklamace e-pasu;
- předání e-pasu;
- sestavy;
- zastupitelské úřady;
- práce s kartou.

Zvolením aplikace řízení o žádosti a přiložením občanského průkazu (cestovního dokladu) do čtečky dokladů se zobrazí základní nacionále občana, která jsou pro ověření přečtena žadateli a ten údaje musí odsouhlasit. V aplikaci je možné připsat vysokoškolský titul, na žádost občana a po předložení vysokoškolského diplomu. Základní nacionále obsahují údaje o jméně občana, příjmení, rodném příjmení, datu narození, místu narození, okresu narození, adrese trvalého bydliště. Pracovnice doplní číslo platného občanského průkazu. Je možné, v případě žádosti o biometrický cestovní pas, ponechat dosavadní platný cestovní doklad občanovi ze zvláštních důvodů (potřeby více cestovních dokladů, pokud se jedná o řidiče z povolání a nebo pokud občan chce vycestovat do Ameriky. USA vyžaduje pro přijetí občana pouze cestovní doklad s biometrickými údaji).

V případě, že žadatelem je osoba mladší 18-ti let, musí být přítomen u procesu pořízení žádosti zákonný zástupce, jež musí předložit doklad o tom, že je zákonným zástupcem žadatele (rodný list) a platný občanský průkaz. Tyto skutečnosti se uvedou opět do informačního systému. Pokud občan, který nevlastní občanský průkaz (mladší 15-ti let), dosud nevlastnil žádný cestovní doklad, je nutné předložit také „osvědčení o státním občanství“, jež vydává Krajský úřad v Ostravě (za správní poplatek ve výši 100,-- Kč). Pracovnice z tohoto dokladu do systému opíše identifikační údaje.

Pokud je žadatelem o vydání dokladu osoba zbavená způsobilosti k právním úkonům, musí být přítomen ustanovený opatrovník osoby, který se prokáže platným občanským průkazem a předloží pravomocné rozhodnutí o zbavení způsobilosti občana a právoplatné usnesení o ustanovení opatrovníka.

Poté se pořídí fotografie žadatele o vydání cestovního pasu. Požadavky na pořízení digitální fotografie jsou velmi striktně dány a systém sám vyhodnotí, zda je pořízená fotografie vyhovující. V kladném případě budou občanovi zobrazeny fotografie dvě – černobílá, jež bude uvedena ve cestovním dokladu a barevná, která je součástí čipu.

Další operaci při přijetí žádosti představuje sejmutí otisků prstů. Prvotní otisky se snímají z pravého ukazováčku. Občan musí na čtecí plochu přiložit celkem třikrát odpovídající prst a systém si sám vyhodnotí nejlepší otisk, jež je vyhodnocen známkou a počtem markantů. Otisk, který je vyhodnocený jako nejlepší, bude součástí čipu. V případě, že otisk prstu nelze přijmout z fyziologického či jiného důvodu, uvede se tato skutečnost do systému a tím pádem bude uvedena i na žádosti. Pokud sejmutí otisku pravého ukazováčku není možné, aplikuje se varianta výběru jiného prstu, jenž musí být v systému řádně zaznamenán. Poté se totožným způsobem sejme otisk levého ukazováčku.

Po vyhodnocení nejlepšího otisku je nutné ztotožnit opět oba snímané otisky. Tento úkon se provádí opětovným přiložením příslušného prstu na čtecí plochu příslušného zařízení, které snímá otisky.

Následující proces představuje vytištění žádosti a pořízení elektronického podpisu. Úkon sejmutí elektronického podpisu probíhá, dle předem stanovených pravidel. Žádost je přiložena na snímací tabulku a prostřednictvím elektronického pera občan zaznamená svůj podpis do vymezeného rámečku na žádosti. V případě, že podpis nelze pořídit z důvodu fyziologického či nedostatečného věku žadatele se tato skutečnost uvede do informačního systému. Přijatý elektronický podpis se občanovi zobrazí v podobě, v jaké bude uveden v cestovním dokladu.

Občan obdrží vytištěnou žádost o vydání cestovního dokladu zpět k přečtení a odsouhlasení, že veškeré údaje uvedené v žádosti jsou v pořádku a tuto skutečnost stvrdí podpisem. Pokud žadatel není vzhledem k věku oprávněn odsouhlasit údaje, musí tento úkon potvrdit podpisem zákonný zástupce (rodič, opatrovník).

Pracovník přijatou žádost odklikne jako vyřízenou a tuto operaci musí potvrdit zadáním osobního PINu do systému. Žádost je tímto úkonem odeslána ke zpracování příslušným nadřízeným orgánům, na zpracovatelské pracoviště Ministerstva vnitra ČR.

Ke konci pracovní doby je zaměstnanec povinen vytisknout soupisku přijatých žádostí, která je založena do šanonu, dle datumu. Pracovnice musí každou přijatou žádost zvlášť zaevidovat do knihy „přijatých žádostí“, ve které uvede datum přijetí žádosti, místo přijetí žádosti, jméno a příjmení žadatele, rok narození, datum přijetí žádosti, výše správního poplatku a skartační údaje. Prostřednictvím této knihy jsou žádostem přidělována čísla jednací, která jsou fyzicky uvedena také na žádosti.

Vyhotovené cestovní doklady jsou z Ministerstva vnitra ČR zaslány prostřednictvím pošty v kontejnerech spolu se soupiskou vyrobených žádostí. Tato soupiska je na oddělení cestovních dokladů opatřena datumem přijetí dokladů a podpisem odpovědné osoby.

Veškeré vyrobené cestovní doklady jsou opatřeny specifickým razítkem úřadu. Dále musí být zkontrolovány prostřednictvím informačního systému. Předmětem kontroly je zjištění, zda, nedošlo k poškození čipu a veškeré údaje v cestovním dokladu jsou správné. V případě nesouladu s údaji je nutné zahájit správní řízení o vadě. Dále je datum přijetí vyhotovených dokladů zapsáno také do evidenční knihy přijatých žádostí. Poté jsou vyrobené a zkontrolované doklady přiřazeny k odpovídajícím žádostem. Pracovnice na žádost uvede číslo vyrobeného dokladu a jeho platnost. Zpracované žádosti jsou spolu s cestovními pasy abecedně fyzicky založeny do registru vyhotovených dokladů k předání.

Pokud občan požádal o zapsání titulu do cestovního dokladu, je vedle titulu pořízeno speciální malé kulaté červené razítko a přes něj je opatřeno ověřenou parafou odpovědného pracovníka.

V případě, že občan požádal o zápis dětí (do 10. let) do cestovního dokladu, pracovnice vyplní speciálním perem zvláštní štítek, ve kterém musí být uvedeno pořadové číslo, jméno a příjmení dítěte, datum narození a zkratka pohlaví a vlepí jí na vymezenou datovou stránku vyrobeného cestovního dokladu. Štítek i cestovní doklad jsou specifickým způsobem opatřeny odpovídajícím razítkem, parafou pracovníka a datumem vyhotovení. Evidence štítků se provádí do speciální knihy „zápis dětí“, a to pořadovým číslem, datumem zápisu, jménem a příjmením dítěte, datem jeho narození a číslem štítku.

Pokud to povaha zápisu dovolí, jsou tyto údaje do cestovního dokladu pořizovány prostřednictvím speciální laserové tiskárny a nebo ručně. Zápis dětí do cestovního dokladu musí být také fyzicky zaznamenán v systému Ministerstva Vnitra ČR –SUN a to pomocí kláves Shift+F2 a dopsáním výše zmíněných údajů.

Vyrobený cestovní doklad je občanovi řádně předán po předložení platného občanského průkazu nebo cestovního pasu. Pokud se jedná o žadatele mladšího 15 let, je nutné předat cestovní doklad jeho zákonnému zástupci. Pokud je žadatelem občan, jež je zbaven způsobilosti k právním úkonům u předání je nutná přítomnost zákonného zástupce. Číslo průkazu je zaznamenáno na žádost, která je dále opatřena datumem vydání dokladu, razítkem úřadu a parafou pracovníka, jež doklad vydal. V informačním systému se pas přiloží do čtečky dokladů, občanovi se zobrazí údaje z čipu, které jsou specifického rázu (bez diakritiky) a musí být žadatelem řádně odsouhlaseny. Poté se provede opětné ztotožnění otisků prstů přiložením pravého a levého ukazováčku na čtecí plochu zařízení. Zkontroluje se v systému datum předání dokladu a odklikne se aplikace „předání“. Pracovník operaci opět ztvrdí zadáním příslušného PINu a fyzicky předá pas žadateli, spolu s informativním letáčkem, na kterém je uvedena poloha čipu umístěného v dokladu.

V přízemí budovy radnice je umístěn kiosek, jehož prostřednictvím si může každý občan ověřit funkčnost čipu vestavěného v cestovním dokladu s biometrickými údaji. Tento informační kiosek je vytvořen pro velmi snadnou obsluhu. Občan vloží svůj cestovní doklad do zabudované čtečky dokladů a přístroj ověří platnost čipu prostřednictvím rozsvícení zelené kontrolky, v případě, že je vše v pořádku nebo vysvitne červená kontrola, pokud nastaly nějaké komplikace. V případě zjištění nesouladu je občan odkázán na pracoviště cestovních dokladů, aby se případ řádně vyřešil. Nejčastějším případem zjištění nefunkčnosti čipu je chybné přiložení dokladu do čtečky, možná přítomnost zrnka prachu nebo fyzické poškození čipu zabudovaného v cestovním dokladu.

Velmi obdobně se řeší přijetí žádosti o vydání cestovního dokladu s biometrickými údaji prostřednictvím zastupitelských úřadů. Avšak občan fyzicky není přítomen, veškerá přijetí jsou zpracována prostřednictvím Ambasády.

Pracovník městského úřadu v Krnově jen rozklikne aplikaci s názvem „žádostí ze ZÚ“, zkontroluje, zda údaje pořízené na velvyslanectví odpovídají systému SUN, žádost přijme a opatří číslem jednacím, které logicky vyplyne ze zaznamenání žádosti do zvláštní evidence žádostí ze zastupitelských úřadů a vytiskne ve dvou vyhotoveních. Po těchto úkonech žádost odklikne, uvede svůj PIN a tím zašle k vyhotovení.

Přijetí této žádosti představuje zahájení správního řízení na úseku cestovních dokladů. Je tudíž nebytně nutné založit k této žádosti spis, který je opatřen dokladem o právu vyřizovat tuto žádost (pověření vedoucího odboru k provádění těchto úkonů) a doložením materiálů pasové evidence občana. Součástí spisu je také úvodní vytištěná stránka, která obsahuje základní národné údaje žadatele (jméno, příjmení, rodné příjmení, datum narození, místo a okres narození, adresa), pořadové číslo, datum přijetí žádosti, datum zaslání vyhotoveného dokladu. Poslední náležitostí je přiložení „košilky spisu“, jež obsahuje pořadové číslo provedeného úkonu, datum vložení do spisu, identifikaci obsahu spisu, místo zaslání a podpis odpovědného pracovníka.

Vyrobený doklad je opět opatřen specifickým razítkem a spolu s průvodním dopisem a jednou kopií žádosti zaslán, prostřednictvím České pošty, na Ministerstvo zahraničních věcí ČR, příslušný zastupitelský úřad, Loretánské náměstí 5, Praha 1. Odtud je doklad s písemnostmi zaslán příslušnému zastupitelskému úřadu k předání. Po předání dokladu jsou výše uvedené písemnosti zaslány zpět na městský úřad Krnov a předání v informačním systému je provedeno fiktivně s datem uvedeným na žádosti.

Vyřízené žádosti jsou po předání založeny do fyzického úložiště žádostí občanů krnovska o vydání cestovních dokladů. Po uplynutí 15-ti let jsou veškeré žádosti zaslány do archivu města.

Pokud si občan zažádá o vyhotovení cestovního pasu typu „blesk“, provádí se zcela odlišný postup přijetí žádosti. Z důvodu výroby tohoto specifického typu cestovního pasu přímo na oddělení, je jeho vyhotovení termínováno do dalšího úředního dne. V případě nutnosti i v den přijetí žádosti.

Žádost má papírovou podobu, musí být občanem řádně vyplněna a spolu s ní musí být předložen platný občanský průkaz, dosavadní cestovní pas (pokud jej občan vlastnil), 2 ks fotografií a příslušný správní poplatek ve výši 1.500 Kč pro občana staršího 15 let nebo 1.000,-- Kč pro občana do 15 let. Tisk pokladního dokladu probíhá totožným způsobem, jako u cestovního pasu s biometrickými údaji.

Žádost je opět standardním postupem zapsána do knihy přijatých žádostí a opatřena číslem jednacím. Poté je předána specificky vymezené pracovníci, která v trezoru vyjme čistopis cestovního dokladu a zaeviduje jeho vydání do knihy čistopisů (pořadové číslo, číslo čistopisu, datum vydání, datum splatnosti, jméno, příjmení, výše správního poplatku). Čistopis spolu s žádostí je předán jiné odborné pracovníci k vytištění. Tisk čistopisu se provádí prostřednictvím systému MV ČR – SUN a to zadáním rodného čísla do systému v evidenci cestovních dokladů, výběrem občana prostřednictvím klávesy Esc. Stiskem F2 se rozbalí aplikace, do které se fyzicky dopíše číslo pasu, datum vydání, datum platnosti, místo vydání a údaje se potvrdí klávesou F11. Klávesa F10 umožní tisk (v této fázi procesu lze zadat vysokoškolský titul či upravit místo narození). Čistopis cestovního pasu se změní speciální šablonou, ze které vyplyne kód tisku. Poté se doklad vloží do speciální laserové tiskárny. Čistopis se opatří fotografií a zalaminuje se. Do dokladu vtiskne speciální razítko, doklad se přiloží k žádosti a zařadí do fyzické evidence pasů připravených k předání. V případě předání je pouze poznamenáno číslo občanského průkaz, razítko úřadu, paraфа oprávněného pracovníka a datum předání. Občan se na žádost podepíše a převezme si vyhotovený doklad.

Zpracování odevzdaných cestovních dokladů po úmrtí se provádí opět specifickým způsobem. Doklady bývají na pracoviště cestovních dokladů doručovány poštou (zaslání z oddělení matrik jiných úřadů), osobně (odevzdávají pozůstalí a nebo doklady odebere místní matrika a předá je spolu se soupiskou). Pracovník cestovních dokladů musí v elektronickém informačním systému již automaticky zrušený doklad (ruší se na základě provedení změn prostřednictvím evidence obyvatel) vyskartovat pomocí kláves Ctrl a F2.



V manuální evidenci nalezne příslušné materiály týkající se zemřelého občana, vyřadí ji z „živé“ evidence, pořídí záznam o úmrtí a skartaci do příslušné karty, že cestovní pas byl skartován (datum skartace + parafa pracovníka) a je zařazen do manuálního informačního systému sekce oddělení „zemřelých“ občanů, kde jsou po dobu 15-ti let archivovány.

Ke konci každého měsíce pověřený pracovník oddělení cestovních dokladů musí vytisknout ze systému SUN skartační protokol. V aplikaci ministerstva vnitra se najede do příslušné agendy F10 „skartační protokol“, vyplní se jednotlivá období od – do, na základě kterých budou požadovaná data vyhledána a fyzicky se doplní příslušné číslo jednací. Pracovnice tento protokol řádně vytiskne a opatří svou parafou zhotovitele. Součástí skartační komise jsou 3 další odborní pracovníci úseku, které tento protokol vlastnoručně podepíší po provedení fyzické namátkové kontroly. Skartované cestovní doklady jsou vyjmuty z úložných prostor a vloženy do skartačního pytle, který je opatřen pečetí a odvezen na místo určené k řádné a zákonem určené likvidaci (spálení).

Pracovnice oddělení cestovních dokladů městského úřadu v Krnově mají právo každému občanovi, který dovršil věku 18 let, **poskytnout údaje uvedené v evidenci cestovních dokladů**, dotýkající se jeho osoby. Toto podání však může být provedeno pouze na základě písemné žádosti. Žádost musí obsahovat jméno (jména), příjmení, rodné číslo, číslo platného cestovního dokladu, adresu trvalého pobytu žadatele a musí být striktně specifikováno, jaké informace občan požaduje. Tato žádost musí být potřena úředně ověřeným podpisem žadatele, avšak pokud je občan přítomen (ve většině případů) je dostačující, když je žádost opatřena podpisem před úředníkem vyřizujícím tuto záležitost. V případě, že občan je zbaven či omezen ve způsobilosti k právním úkonům, toto podání za něj smí provést jeho zákonný zástupce.

Poskytovat informace z evidence cestovních dokladů je zákonem vymezeno pouze z důvodu zajištění:

- bezpečnosti státu, obrany a veřejné bezpečnosti;
- předcházení, vyšetřování, odhalování a stíhání trestných činů;
- významného hospodářského či finančního zájmu ČR nebo EU;
- ochrany subjektu údajů nebo práv a svobod druhých.

V souladu se stěžejním zákonem jsou pracovníci oddělení povinni řešit s občany spáchané **přestupky na úseku cestovních dokladů**. Výčet těchto přestupků je zakotven v §34 a odst. 1 zákona o cestovních dokladech. Fyzická osoba se dopustí přestupku tím, že (zákon č. 329/1999 Sb):

- poruší povinnost chránit cestovní doklad před ztrátou, odcizením, poškozením, zničením nebo zneužitím;
- neoprávněně provede zápis, změnu nebo opravu v cestovním dokladu;
- se úmyslně vyhne nebo se odmítne podrobit kontrole cestovního dokladu při překračování státních hranic České republiky na hraničním přechodu;
- při opuštění území České republiky neoprávněně překročí státní hranice bez platného cestovního dokladu;
- neprodleně neohlásí poškození, zničení, ztrátu, odcizení nebo zneužití cestovního dokladu;
- neodevzdá neplatný cestovní doklad nebo cestovní doklad, který je zaplněn záznamy;
- neodevzdá cestovní doklad v případě ohlášení jeho ztráty nebo odcizení, pokud jej poté nalezne nebo získá zpět jiným způsobem;
- úmyslně zničí, poškodí, odcizí nebo zneužije cestovní doklad;
- poskytne nebo přijme cestovní doklad jako zástavu nebo odebere cestovní doklad při vstupu do objektu nebo na pozemek;
- pořídí kopii cestovního dokladu bez prokazatelného souhlasu majitele;
- neoprávněně zpracuje údaje zpracované v nosiči dat s biometrickými údaji.

Dle výše uvedených přestupků je občan nucen vyplnit ohlášení o skutečnosti, která nastala. Zhruba 90% přestupků se týká porušení povinnosti chránit doklady před ztrátou, odcizením či poškozením. V příslušném formuláři přestupce vyplní své identifikační údaje a popíše přesnou skutkovou podstatu přestupku (kdy, kde, jakým způsobem došlo ke skutečnosti a kde se doklad nacházel). V záhlaví občan vyplní místo a datum vyhotovení dokumentu a ztvdí výše uvedené informace svým vlastnoručním podpisem. Úředník doplní druh, číslo a platnost dokladu, který je předmětem řešení přestupku a na zadní straně formuláře vyplní způsob řešení přestupku, který je patřen podpisy obou stran. Tento dokument je zaslán na podatelnu úřadu, kde je řádně zapsán a opatřen úředním razítkem s číslem jednacím.

K původnímu dokumentu pracovník individuálně vyhotoví písemnost, která se bude týkat odložení tohoto případu, ve kterém bude řádně zdůvodněno řešení a podstata přestupku. Oba dokumenty jsou postoupeny na úsek projednávání přestupků, který je součástí odboru správního města Krnova a příslušnými pracovníky je přiděleno jejich číslo jednacích přestupků. K tomuto číslu jednacím je vyhotoveno speciální oprávnění k projednávání přestupku konkrétní osobou. Veškeré dokumenty jsou dle vnitřních předpisů města Krnova zpracovány v úřední spis a obsahují veškeré požadované informace a úkony.

Dovolím si tedy tvrdit, že z výše zmíněných informací týkajících se zajištění správného fungování agendy cestovních dokladů jsou kladeny velmi vysoké nároky na odborné pracovníce, a to jak z pohledu zpracování informací, tak z pohledu obsluhy technických zařízení potřebných pro výkon práce.

## 5. ZÁVĚR

Problematika informací a jejich řízení již dlouhá léta představuje velmi obsáhlou a sledovanou specializovanou činnost, jejichž absence je ve všech zainteresovaných prvcích naprosto nemyslitelná.

V rigorózní práci „**Informační podpora managementu orgánů veřejné samosprávy: aplikace teorie informačního managementu na konkrétním příkladu**“ byl stanoven cíl sestavit přehledné a systematické zmapování a vysvětlení složitého procesu fungování informačního managementu ve veřejné správě a v pověřené obci III. typu, tedy ve městě Krnově.

Druhá a třetí kapitola vymežila, z obecného pohledu, problematiku týkající se veřejné správy a informačního managementu. Ve čtvrté kapitole byly teoretické poznatky aplikovány na konkrétní využití v praxi, a to z pohledu úředníka.

Kapitola dvě byla zaměřena na obecné pojetí veřejné správy. Pozornost byla věnována zejména vymezení vztahů mezi správou a veřejnou správou. Neopomenut byl také historický přehled vývoje veřejné správy od prvotních počátků, tedy od 7. století, až po reformu veřejné správy, jež je datována k 01. lednu 2003. **Veřejná správa** je definována jako **činnost** (vydávání správních aktů, spravování, služby, dozor, apod.) a také jako **souhrn institucí, které tyto činnosti přímo či zprostředkovaně vykonávají**. **Procesy** probíhající v oblasti veřejné správy jsou vykonávány prostřednictvím **iniciativní, organizační** nebo **kontrolní** formy. **Veřejná správa** je dělena na **státní správu** a **samosprávu**. **Samospráva** se dále dělí na **zájmovou** a **územní**. **Veřejná správa je tvořena výkonem samostatné a přenesené působnosti**.

Třetí kapitola se nazývá „**informační management**“. Pro správné pochopení a snadnější orientaci v této oblasti byla v úvodu zaměřena pozornost na základní **definice, standardy**, objasnění **přístupů, cílů a prostředí obecného managementu**. Opět byl do této části práce zapracován také stručný nástin historických etap i vývoj současných nejmodernějších trendů týkajících se tohoto oboru. Zmíněny jsou i významné osobnosti managementu.

Samotný proces managementu zosobňuje komplex činností, který nese název „**informační strategie organizace**“ a je tvořen **podnikatelskými strategiemi, informačním systémem, informačními technologiemi a informačním managementem.**

Následující část kapitoly byla již zaměřena přímo na **informační management**, který je definován jako **transdisciplinárně pojatý soubor poznatků, metod a doporučení systémových přístupů a informatiky, které pomáhají vhodně realizovat informační procesy manažerského myšlení a jednání k dosažení vytýčených cílů v organizaci.** Nastíněny jsou i tři základní vývojové etapy informačního managementu.

**Základní stavební prvek** informačního managementu tvoří **informace.** Ty jsou děleny na **interní a externí.** Nezastupitelnou roli v řízení informací zastávají **informační toky, tedy posloupnost přenosu informací v informačních systémech na cestě od zdroje k uživateli.** Souhrnem informací a informačních toků vzniká **informační systém, který je definován jako funkční celek nebo jeho část, jenž zabezpečuje cílevědomou a systematickou informační činnost.** Samotný **informační proces** probíhá v hierarchické posloupnosti a zabývá se zejména **získáváním, zpracováním, ukládáním, vyhledáváním a distribucí informací.**

**Hlavní nástroj** pro zajištění výkonu informačního managementu je **komunikace. Komunikační proces** je tvořen **komunikátorem, komunikačním kanálem, konečným uživatelem** a nesmírně důležitou **zpětnou vazbou.** Formy komunikace jsou ústního nebo písemného charakteru. **Komunikační systém** je rozdělen na **vnitřní a vnější.** Činnost zprostředkování informací probíhá buď osobním či písemným stykem, prostřednictvím internetu nebo médií.

Funkce informačního managementu v sobě zahrnují procesy **plánování, organizování, řízení lidských zdrojů a kontroly.**

Čtvrtá kapitola se zabývá již samotným procesem implementace veškerých výše zmíněných teoretických poznatků do praktického užívání ve městě Krnově. Úvodní část byla věnována definici a vymezení pojmu „**město**“, které představuje **samosprávné společenství občanů.**

**Městský informační management** je definován jako **uplatnění systémových a manažerských metod i prostředků IS/IT v kognitivních, řídicích a rozhodovacích procesech městského managementu, směřujícímu k veřejnoprávním a soukromoprávním subjektům za účelem co největšího zefektivnění služeb občanské veřejnosti.** V práci jsou zobrazeny principy, úkoly, funkce, účely, cíle a samotný význam městského informačního managementu.

Následující část je věnována stručné charakteristice města Krnova a vymezení jeho pozice a definování **řídicích orgánů** (také jejich práv a povinností). Jedná se o **Zastupitelstvo města Krnova, Radu města Krnova a Městský úřad Krnov.** Na hierarchicky **nižší úrovni**, z pohledu managementu, jsou umístěny **komise a výbory** města. Součástí práce je také stručné rozdělení a definování jednotlivých **odborů a oddělení** Městského úřadu Krnov.

Popsány byly také informační a komunikační technologie, které město pro svou činnost užívá. Jejich stěžejní funkce spočívá v zachycení informací, jejich přenosu, uchovávání, vyhledávání, zpracování a zobrazení.

Velmi důležitou roli v městském informačním managementu hraje vymezení **legislativního a metodicko-normativního rámce**, jehož součástí je zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, zákon č. 227/2000 Sb., o elektronické podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách a Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech.

V práci byly také zmíněny druhy informačních systémů, jež město Krnov užívá pro zajištění efektivního toku informací. Jedná se o **městský informační systém, geografický informační systém, vnitřní informační systém, finanční informační systém a kancelářský informační systém.**

Součástí této podkapitoly je také grafické zobrazení **informačního systému města Krnova** a jeho přesného popisu. Zakomponovány jsou také vnitřní právní předpisy města Krnova: směrnice č. 30/2001 – pravidla pro přístup do počítačové sítě a Internetu, směrnice č. 28/2001 pro tvorbu a údržbu GISu, směrnice č. 29/2001 o zpracování osobních údajů fyzických osob, směrnice č. 05/2009 pravidla pro vedení úřední desky a zveřejňování dokumentů.

Důležitým prvkem informačního managementu města je **komunikačně-informační systém**, který je dělen na vnější a vnitřní. **Vnější systém** nalézá své ukotvení zejména v rovině povinných a nepovinných informací, které jsou prostřednictvím nejrůznějších nástrojů prezentovány vnějšímu světu. **Cílovými uživateli**, v rámci tohoto systému, je zejména **veřejnost a soukromoprávní i veřejnoprávní instituce**. Nástroje **jednosměrné komunikace** představují **webové stránky, úřední deska, regionální tisk a místní rozhlas**. Naopak **obousměrná komunikace** je realizována prostřednictvím **osobních kontaktů, telefonických rozhovorů, poštovní a e-mailové korespondence**. Snaha o přiblížení veřejné správy k občanovi je v současné době zajišťována prostřednictvím nejmodernějších trendů, například prostřednictvím služeb **Czech POINTu**.

Tento **vnitřní systém** představuje veškerou interní komunikaci orgánu veřejné správy. Součástí této sekce je také praktický a detailní popis informačních toků pracovníka městského úřadu v Krnově, odboru správního, oddělení občanských průkazů a cestovních dokladů. Styk s informacemi byl pojat z obecného i odborného hlediska.

Z výše uvedených informací a faktů je zcela evidentní, že informační management města Krnova je na velmi vysoké úrovni a jeho funkčnost je zajištěna ve všech směrech. Veškeré aspekty informačního managementu jsou do detailu propracované a z toho důvodu mohou být bezproblémově využívány k provádění efektivních činností.

Organizační struktura úřadu je zvolena velmi vhodně a plně zajišťuje její požadovanou funkčnost. Dále je zřejmé, že město Krnov disponuje nejmodernějšími technickými prostředky, které zajišťují řádný provoz na pracovištích a tudíž uspokojování potřeb veřejnosti je prováděno v nejvyšší možné míře. Proces přiblížení se k občanů je zajištěn na velmi vysoké úrovni.

Velmi kladně je hodnoceno také využívání komunikačních prostředků, které zajišťují vnitřní i vnější chod města. Důkazem těchto tvrzení je fakt, že občanská veřejnost má k dispozici v maximální míře a v nejideálnější podobě veškeré potřebné a požadované informace.

Veškeré výše uvedené nástroje komunikačně-informačních systémů, jsou ve městě Krnově plně zastoupeny, mají funkční charakter a míra jejich využitelnosti je velmi vysoká.

Prvky informačních procesů města plní svou roli na 100% a nalézají oporu v platných právních předpisech i vnitřních směrnicích města. Tuto skutečnost dokazuje velmi vysokou informovanost široké veřejnosti týkající se činnosti všech řídicích orgánů subjektu veřejné správy.

Velmi kladně je hodnocena také adaptabilita města na nejnovější trendy týkající se informací ve veřejné správě. I když je zcela neoddiskutovatelné, že přijímání nových a dokonalejších technologií dotýkajících se výkonu veřejné správy budou neustále narůstat, vyvíjet se a budou čím dál složitějšího rázu. Tyto aspekty se projeví nejen v technických prvcích, ale zejména na znalostech a informační gramotnosti pracovníků.



## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Monografie:

BRŮNA, M. *Veřejná správa (po 1. lednu 2003)*. 1. upravené vyd. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2003.

BRŮNA, M. *Veřejná správa (po startu reformy)*. 1. vyd. Praha: Institut pro místní správu Praha, 2000.

CADDY, J. VINTAR, M. *Bulding better quality administration for the public: Case studies from Central and Eastern Europe*. NISPAcee, 2002. ISBN 80-89013-07-4.

DONNELLY, J.H., Jr.; GIBBON, J. L.; IVANCEVICH J. *Management*. Praha : Grada Pubslihing, 2002. 821 s. ISBN 80-7169-422-3.

DRUCKER, F. P. (Přeložil Vlastimil Grus). *Cestou k zítřku : management pro 21. století*. 1. vyd. Praha : Managementpress, 1993. 136 s. ISBN 80-85603-28-4.

DUBEN, J. *Návrh systémové analýzy a reinženýringu veřejné správy v rámci 1. fáze projektu „Zdokonalení veřejné správy ČR“*. Praha : Dias, 1998.

HAMER, M., CHAMPY, J. *Reengineering – Radikální proměna firmy : manifest revoluce v podnikání*. (Přeložil Leo Vodáček). 1. vyd. Praha : Management Press, 1995. 212 s. ISBN 80-85603-73-X.

HENDRYCH, D. *Správní věda : teorie veřejné správy*. 1. vyd. Praha : Aspi, 2003. 195 s. ISBN 80-86395-86-3.

HENDRYCH, D. *Právníký slovník*. 1. vyd. Praha : C.H. Beck, 2001. 1189 s. ISBN 80-7179-360-4.

KÁŇA, P. *Základy veřejné správy*. 2. vyd. Ostrava : Monatex, 2004. 302 s. ISBN 80-7225-139-2.

KOONTZ, H., WEIHRICH, H. (Přeložil Václav Dolanský). *Management*. Praha : Victoria Publishing, 1993. 659 s. ISBN 80-85605-45-7.

LUKÁŠ, M. *Informační management ve veřejné správě*. 1. vyd. Cheb : MIM Consulting, 2004. 243 s. ISBN 80-239-1506-1.

LUKÁŠ, M. *Městský informační management*. Praha : Grada, 2000. 314 s. ISBN 80-7169-554-8.

MOLNÁR, Z. *Efektivnost informačních systémů*. Praha : Grada Publishing, 2001. 180 s. ISBN 80-247-0087-5.

PEKOVÁ, J., PILNÝ, J. *Veřejná správa a finance veřejného sektoru*. 1. vyd. Praha : ASPI, 2002. 441 s. ISBN 80-86395-21-9.

PETERS, T., WATERMANN, R. H. *Hledání dokonalosti : zkušenosti z činnosti nejlépe prosperujících amerických společností*. (z anglického originálu přeložila Růžena Pokorná). Praha : Pragma, 2001. 336 s. ISBN 80-7205-817-7.

PRŮCHA, P. *Základy správního práva a veřejné správy: obecná část*. 2. vyd. Brno : Masarykova univerzita, 1994. 169 s. ISBN 80-210-0886-5.

PRŮCHA, P. *Správní právo: obecná část*. 5. vyd. Brno : Masarykova univerzita, 2003. 224 s. ISBN 80-210-3115-8.

SENGE, P. M. *Pátá disciplína : teorie a praxe učící se organizace*. 1. vyd. Praha : Management Press, 2007. 439 s. ISBN 978-80-7261-162-1.

SCHELLE, K. *Organizace veřejné správy v letech 1848 – 1948*. 1. vyd. Brno : Masaryková univerzita, 1993. 495 s. ISBN 80-210-07923.

SKULOVÁ, S. a kol. *Základy správní vědy*. 1 vyd. Brno : MU – Právnická fakulta, 1998. 234 s. ISBN 80-210-1828-3.

ŠPAČEK, D., ŠPALEK, J. *Informační systémy ve veřejném sektoru: distanční studijní opora*. 1. vyd. Brno : Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta, 2004. 120 s. ISBN 80-210-3503-X.

VEBER, J. a kol. *Management : základy, prosperita, globalizace*. 3. dotisk. Praha : Management Press, 2003. 700 s. ISBN 80-7261-029-5.

VODÁČEK L., ROSICKÝ A. *Informační management: pojetí, poslání a aplikace*. 1. vyd. Praha : Management Press, 1997. 146 s. ISBN 80-85943-35-2.

VODÁČEK L., VODÁČKOVÁ O. *Management: teorie a praxe pro 90. léta*. 2. vyd. Praha : Management Press, 1996. 244 s. ISBN 80-85943-19-0.

VYMĚTAL, J.; DIAČIKOVÁ A.; VÁCHOVÁ M. *Informační a znalostní management v praxi*. Praha : Lexis Nexis CZ, 2006. 399s. ISBN 80-86920-01-1.

WIENER, N. *Kybernetika a společnost*. 1. vyd. Praha : ČSAV, 1963. 216 s.

## Právní předpisy

Česko. Zákon č. 2 ze dne 02. listopadu 1918, jímž se zřizují nejvyšší Správní úřady ve státě Československém. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1918, částka 01.

Česko. Zákon č. 11 ze dne 28. října 1918 o zřízení samostatného státu československého. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1918, částka 02.

Česko. Zákon č. 76 ze dne 07. února 1919, kterým se mění a doplňují některá ustanovení dosavadních obecních zřízení a městských statutů v Československé republice (Novela k obecním zřízením). *In Sbírka zákonů České republiky*. 1919, částka 16, s. 89.

Česko. Zákon č. 126 ze dne 29. února 1920 o zřízení župních a okresních úřadů v republice Československé. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1920, částka 29, s. 291.

Česko. Zákon č. 125 ze dne 14. července 1927 o organisaci politické správy. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1927, částka 57, s. 1449.

Česko. Zákon č. 330 ze dne 15. prosince 1938 o zmocnění ke změnám ústavní listiny a ústavních zákonů republiky Česko-Slovenské a o mimořádné moci nařizovací. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1938, částka 110, s. 1205.

Česko. Nařízení vlády č. 4 ze dne 05. května 1945 o volbě a pravomoci národních výborů. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1945, částka 3, s. 5.

Česko. Zákon č. 150 ze dne 09. května 1948 Ústava Československé republiky. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1948, částka 52, s. 1081.

Česko. Zákon č. 280 ze dne 21. prosince 1948 o krajském zřízení. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1948, částka 101, s. 1581.

Česko. Zákon č. 12 ze dne 03. března 1954 o národních výborech. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1954, částka 6, s. 23.

Česko. Zákon č. 36 ze dne 09. dubna 1960 o územním členění státu. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1960, částka 15, s. 0098.

Česko. Zákon č. 65 ze dne 25. května 1960 o národních výborech. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1960, částka 24, s. 161.

Česko. Zákon č. 100 ze dne 11. červenec 1960 Ústava Československé socialistické republiky. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1960, částka 40, s. 0289.

Česko. Zákon č. 140 ze dne 29. listopadu 1961 trestní zákon. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1961, částka 65, s. 0465.

Česko. Zákon č. 2 ze dne 08. ledna 1969 o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1969, částka 1, s. 0016.

Česko. Zákon č. 49 ze dne 27. dubna 1982, kterým se mění a doplňuje zákon o národních výborech a upravuje působnost místních národních výborů ve střediskových obcích. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1982, částka 10, s. 0185.

Česko. Zákon č. 85 ze dne 27. března 1990 o právu petičním. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1990, částka 19, s. 0374.

Česko. Zákon č. 200 ze dne 17. května 1990 o přestupcích. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1990, částka 35, s. 0810.

Česko. Zákon č. 526 ze dne 27. listopadu 1990 o cenách. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1990, částka 86, s. 1946.

Česko. Zákon č. 455 ze dne 02. října 1991 o živnostenském podnikání. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1991, částka 87, s. 2122.

Česko. Zákon č. 552 ze dne 06. prosince 1991 o státní kontrole. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1991, částka 104, s. 2732.

Česko. Zákon č. 1 ze dne 16. prosince 1992 Ústava České republiky. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1993, částka 1, s. 001.

Česko. Zákon č. 2 ze dne 16. prosince 1992 o vyhlášení Listina základních práv a svobod. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1993, částka 1, s. 017.

Česko. Zákon č. 6 ze dne 12. prosince 1992 o České národní bance. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1993, částka 3, s. 35.

Česko. Zákon č. 89 ze dne 20. dubna 1995 o státní statistické službě. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1995, částka 19, s. 993.

Česko. Zákon č. 347 ze dne 03. prosince 1997 o vytvoření vyšších územních samosprávných celků a o změně ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1997, částka 114, s. 7018.

Česko. Usnesení vlády č. 202 ze dne 23. března 1998 k návrhu dalšího postupu vlády v reformě veřejné správy. *In sbírka zákonů České republiky*. 1998.

Česko. Zákon č. 106 ze dne 11. května 1999 o svobodném přístupu k informacím. *In Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 39, s. 2578.

Česko. Zákon č. 329 ze dne 30. listopadu 1999 o cestovních dokladech a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o cestovních dokladech). *In Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 107, s. 7458.

Česko. Zákon č. 349 ze dne 08. prosince 1999 o Veřejném ochránci práv. *In Sběrka zákonů České republiky*. 1999, částka 111, s. 7594.

Česko. Zákon č. 46 ze dne 22. února 2000 o právech a povinnostech při vydávání periodického tisku a o změně některých dalších zákonů (tiskový zákon). *In Sběrka zákonů České republiky*. 2000, částka 17, s. 586.

Česko. Zákon č. 101 ze dne 04. dubna 2000 o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů. *In Sběrka zákonů České republiky*. 2000, částka 32, s. 1521.

Česko. Zákon č. 128 ze dne 12. dubna 2000 o obcích (obecní zřízení). *In Sběrka zákonů České republiky*. 2000, částka 38, s. 1737.

Česko. Zákon č. 129 ze dne 12. dubna 2000 o krajích (krajské zřízení). *In Sběrka zákonů České republiky*. 2000, částka 38, s. 1756.

Česko. Zákon č. 130 ze dne 12. dubna 2000 o volbách do zastupitelstev krajů a o změně některých zákonů. *In Sběrka zákonů České republiky*. 2000, částka 38, s. 1783

Česko. Zákon č. 131 ze dne 13. dubna 2000 o hlavním městě Praze. *In Sběrka zákonů České republiky*. 2000, částka 39, s. 1802

Česko. Zákon č. 147 ze dne 16. května 2000 o okresních úradech. *In Sběrka zákonů České republiky*. 2000, částka 46, s. 2130.

Česko. Zákon č. 218 ze dne 27. června 2000 o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů (rozpočtová pravidla). *In Sběrka zákonů České republiky*. 2000, částka 65, s. 3104.

Česko. Zákon č. 227 ze dne 29. června 2000 o elektronickém podpisu. *In Sběrka zákonů České republiky*. 2000, částka 68, s. 3290.

Česko. Zákon č. 250 ze dne 07. července 2000 o rozpočtových pravidlech územních rozpočtů. *In Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 73, s. 3557.

Česko. Zákon č. 365 ze dne 14. září 2000 o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. *In Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 99, s. 4666.

Krnov. Směrnice Města Krnova č. 28 ze dne 20. března 2001 pro tvorbu a údržbu Geografického informačního systému. 2001.

Krnov. Směrnice Města Krnova č. 29 ze dne 20. května 2001 o zpracování osobních údajů fyzických osob. 2001.

Krnov. Směrnice Města Krnova č. 30 ze dne 01. listopadu 2001 Pravidla přístupu do počítačové sítě a Internetu. 2001.

Česko. Zákon č. 257 ze dne 29. června 2001 o knihovnách a podmínkách provozu veřejných knihovnických a informačních služeb (knihovní zákon). *In Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 98, s. 5683.

Česko. Zákon č. 320 ze dne 09. srpna 2001 o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů. *In Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 122, s. 7264.

Česko. Zákon č. 352 ze dne 18. září 2001 o užívání státních symbolů České republiky a o změně některých zákonů. *In sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 134, s. 7742.

Česko. Zákon č. 314 ze dne 13. června 2002 o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností. *In Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 114, s. 6630.



Česko. Vyhláška Ministerstva vnitra č. 388 ze dne 15. srpna 2002 o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností. *In Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 138, s. 7818.

Česko. Zákon č. 22 ze dne 11. prosince 2003 o místním referendu a změně některých zákonů. *In Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 7, s. 366.

Česko. Zákon č. 40 ze dne 17. prosince 2003 o veřejných zakázkách. *In Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 12, s. 644.

Česko. Zákon č. 353 ze dne 26. září 2003 o spotřebních daních. *In Sbírka zákonů České republiky*. 2003, částka 118, s. 5730.

Česko. Zákon č. 496 ze dne 29. července 2004 o elektronických podatelkách. *In Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 171, s. 9672.

Česko. Zákon č. 499 ze dne 30. června 2004 o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů. *In Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 173, s. 9742.

Česko. Zákon č. 500 ze dne 24. června 2004 správní řád. *In Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 174, s. 9782.

Česko. Zákon č. 634 ze dne 24. listopadu 2004 o správních poplatcích. *In Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 215, s. 11415.

Česko. Zákon č. 21 ze dne 20. prosince 2005 o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisů a o změně některých zákonů (zákon o ověřování). *In Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 11, s. 234.

Česko. Zákon č. 412 ze dne 21. září 2005 o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti. *In Sbíрка zákonů České republiky*. 2005, částka 143, s. 7526.

Česko. Zákon č. 159 ze dne 16. března 2006 o střetu zájmů. *In Sbíрка zákonů České republiky*. 2006, částka 55, s. 1941.

Česko. Zákon č. 183 ze dne 14. března 2006 o územním plánování a stavebním řádu (stavební zákon). *In Sbíрка zákonů České republiky*. 2006, částka 63, s. 2226.

Krnov. Opatření obce č. 04 ze dne 01. října 2008 Organizační řád Městského úřadu v Krnově. 2008.

Česko. Zákon č. 124 ze dne 19. března 2008, kterým se mění zákon č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů, ve znění pozdějších předpisů a některé další zákony. *In Sbíрка zákonů České republiky*. 2008, částka 39, s. 1544.

Česko. Zákon č. 300 ze dne 17. července 2008 o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. *In Sbíрка zákonů České republiky*. 2008, částka 98, s. 4491.

Krnov. Směrnice Města Krnova č. 05 ze dne 01. října 2009 Pravidla o vedení úřední desky a zveřejňování na ní. 2009.

Krnov. Směrnice Města Krnova č. 06 ze dne 01. listopadu 2009 spisový a skartační řád. 2009.

Česko. Zákon č. 111 ze dne 26. března 2009 o základních registrech. *In Sbíрка zákonů České republiky*. 2009, částka 33, s. 1267.

ČSN EN ISO 9001. *Systémy managementu kvality – Požadavky*. Praha : Český normalizační institut, 2009. s. 56.

Krnov. Směrnice Města Krnova č. 07 ze dne 01. ledna 2010 Bezpečnostní politika ISVS Města Krnova. 2010.

## Internetové zdroje

ASPI. [program]. ASPI pro Windows, verze 12, aktualizace 01/2010 [cit. 2010-02-10].

BUSINESSINFO. [online]. *Státní informační a komunikační politika*. 1997-2010 CzechTrade. [cit. 2010-02-10]. Dostupný na Internetu:

⟨<http://www.businessinfo.cz/cz/clanek/koncepce-a-politiky/statni-informacni-a-komunikacni-politika/1000502/13807/>⟩.

BUSSINES BEZ HRANIC.[online]. *Management*. [cit. 2010-02-10]. Dostupný na Internetu:

⟨<http://www.steel-it.eu/Vyukove-materialy/soubory/20.Management.pdf>⟩.

ECONNECT. [online]. *Výkladový slovník*. Ústav pro ekopolitiku, o. p. s., 2007. [cit. 2010-02-10]. Dostupný na Internetu:

⟨<http://slovník.ekopolitika.cz/b.shtml#benchmarking>⟩.

E PRACTICE. [online]. *Státní informační politika – cesta k informační společnosti*. European Union. 2009 – 2010. [cit. 2010-02-10]. Dostupný na Internetu: [http://www.epractice.eu/files/media/media\\_425.pdf](http://www.epractice.eu/files/media/media_425.pdf).

FOX DIZAJN. [online]. *Virtuální akademie - Management 90. let*. EPI, s. r. o., 2008. [cit. 2010-02-10]. Dostupný na Internetu:

⟨<http://www.eskripta.eu/ssos/index.php?id=skripta/rocnik3/management/management-kap18>⟩.

IIMCE Brno. [online]. *Komunikující město*. Brno, 2001. [cit. 2010-02-10]. Dostupný na Internetu: <http://www.komunikujici-mesto.cz/index1.php>

NÁRODNÍ KNIHOVNA. [online]. *Státní informační a komunikační politika: e-Česko 2006*. [cit. 2010-02-10]. Portál Knihovnického institutu Národní knihovny ČR. Dostupné na Internetu:

⟨[http://knihovnam.nkp.cz/docs/SIKP\\_def.pdf](http://knihovnam.nkp.cz/docs/SIKP_def.pdf)⟩.

KRIŠTOFIČOVÁ, E., JURČACKOVÁ, Z., ONDRIŠOVÁ, M. *Terminologický slovník z knižničnéj a informačnej vedy*. [elektronický zdroj]. 1. vyd. Bratislava : STIMUL, 1999. 1 CD-ROM. ISBN 80-88982-12-X.

KUČERA, R. & daughert. [online]. *ABZ slovník cizích slov*. 2005-2006. [cit. 2010-02-10]. Dostupný na Internetu:

⟨[http://slovníkcizichslov.abz.cz/web.php/slovník/pismo/\\_/stranka/1190](http://slovníkcizichslov.abz.cz/web.php/slovník/pismo/_/stranka/1190)⟩.

TPLUST.ESTRANKY.CZ [online]. *Veřejná správa – Periodizace vývoje veřejné správy na území ČR + charakteristika jednotlivých etap*. 2005-2006. [cit. 2010-02-10]. Dostupný na Internetu:

⟨<http://www.tplust.estranky.cz/clanky/seminarni-prace/periodizace-vyvoje-verejne-spravy-na-uzemi-cr-charakteristika-jednotlivych-etap>⟩.

WIKIPEDIE : *otevřená encyklopedie* [online]. St. Petesburg (Florida) : Wikimedia Foundation, 2001- [cit. 2010-02-10]. Česká verze. Dostupný na Internetu: ⟨<http://cs.wikipedia.org/wiki/Management>⟩.

## Evidence výpůjček

Prohlášení:

Dávám svolení k půjčování této rigorózní práce. Uživatel potvrzuje svým podpisem, že bude tuto práci řádně citovat v seznamu použité literatury.

V Praze, 10. 3. 2010

Lenka Kotásková

Jméno	Katedra / Pracoviště	Datum	Podpis



