

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera

Analýza služeb Czech POINT v rámci České pošty, s. p.  
Bc. Blanka Nožírová

Diplomová práce  
2010

---

Univerzita Pardubice  
Dopravní fakulta Jana Pernera  
Akademický rok: 2009/2010

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Blanka NOŽÍŘOVÁ**  
Osobní číslo: **D08681**  
Studijní program: **N3708 Dopravní inženýrství a spoje**  
Studijní obor: **Dopravní management, marketing a logistika**  
Název tématu: **Analýza služeb Czech POINT v rámci České pošty, s. p.**  
Zadávací katedra: **Katedra dopravního managementu, marketingu a logistiky**

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

Úvod

1. Charakteristika služeb Czech POINT
2. Analýza současného stavu provozování služeb Czech POINT v rámci České pošty, s. p.
3. Návrh na zlepšení realizace provozu služeb Czech POINT
4. Ekonomické zhodnocení navrhovaných opatření

Závěr

Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**  
Rozsah pracovní zprávy: **50 - 60 stran**  
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**  
Seznam odborné literatury:  
**dle pokynů vedoucího práce**

Vedoucí diplomové práce: **doc. Ing. Rudolf Kampf, Ph.D.**  
Katedra dopravního managementu, marketingu  
a logistiky  
Datum zadání diplomové práce: **30. listopadu 2009**  
Termín odevzdání diplomové práce: **24. května 2010**



prof. Ing. Bohumil Culek, CSc.  
děkan

L.S.



prof. Ing. Vlastimil Melichar, CSc.  
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 30. listopadu 2009

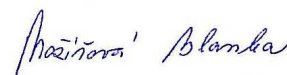
### **Prohlašuji:**

Tuto práci jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v Univerzitní knihovně.

V Pardubicích dne 24. 5. 2010



Bc. Blanka Nožířová

## **Anotace**

Práce pojednává o problematice služby Czech POINT na České poště, s. p. Nejprve je teoreticky nastíněn produkt, poté zanalyzován současný stav využití služby. Dále práce obsahuje zpracování ekonometrického výzkumu a SWOT analýzu současného stavu, ze které jsou pak navrženy řešení vedoucí ke zlepšení situace.

## **Klíčová slova**

Czech POINT, Česká pošta, s. p., otevřená přepážka, SWOT analýza

## **Title**

Analysis of services Czech POINT in frame Czech Post

## **Annotation**

Work deals with the problematic Czech POINT in the Czech Post. Is the first product in theory outlined, then analyzed the current status of the service. Further work includes the processing of econometric research and SWOT analysis of current status, of which the proposed solutions to improve the situation.

## **Keywords**

Czech POINT, Czech post, p. P., free counter, SWOT analysis

# Obsah

Úvod .....	8
1 Charakteristika služeb Czech POINT .....	9
1.1 Historie České pošty, s. p. ....	9
1.2 Vznik a vývoj služby Czech POINT .....	11
1.3 eGovernment .....	13
1.4 Produkty Czech POINT .....	15
1.4.1 Výpis z Katastru nemovitostí .....	15
1.4.2 Výpis z Obchodního rejstříku .....	16
1.4.3 Výpis z Živnostenského rejstříku .....	16
1.4.4 Výpis z Rejstříku trestů .....	17
1.4.5 Přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72) .....	19
1.4.6 Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb. ....	20
1.4.7 Výpis z bodového hodnocení řidiče .....	20
1.4.8 Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů .....	21
1.4.9 Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH .....	22
1.4.10 Výpis z insolvenčního rejstříku .....	22
1.4.11 Autorizovaná konverze dokumentů .....	24
1.4.12 Datové schránky .....	27
1.4.13 CzechPOINT@office .....	30
1.4.14 Czech POINT E-SHOP – výpisy poštou .....	31
1.5 Školící centrum .....	31
1.6 Ceny a poplatky .....	31
2 Analýza současného stavu provozování služeb Czech POINT v rámci České pošty, s.p. ....	34
2.1 Data získaná z webových stránek .....	34
2.2 Data pořízená vlastním průzkumem .....	39
2.2.1 Ekonometrické zhodnocení průzkumu .....	48
3 Návrh na zlepšení realizace provozu služeb Czech POINT .....	53
4 Ekonomické zhodnocení navrhovaných opatření .....	61
4.1 Prosklený prostor oddělený od ostatních přepážek a haly .....	62
4.2 Samostatná místnost .....	64
Závěr .....	67
Použitá literatura .....	69

Seznam tabulek.....	74
Seznam obrázků.....	75
Seznam zkratek.....	77
Seznam příloh.....	79

## Úvod

Diplomová práce je zaměřená na Českou poštu, státní podnik (dále jen ČP, s. p.). Tento podnik operuje na našem trhu již mnoho let, každý občan ho zná a někteří v něm mají důvěru. Když se řekne pojem ČP, s. p., tak si asi většina lidí představí listovní zásilky, balíkové služby a jejich přepravu. Podnik se zaměřuje na mnoho jiných aktivit jako jsou bankovní služby, ale i elektronické služby. Spolupracuje s velkým množstvím orgánů a slouží jako prostředník v poskytování některých produktů. Mezi další služby patří v přední řadě peněžní služby (poštovní poukázky A, B, C, D, SIPO, do zahraničí – poštovní poukázka Z/A, Z/C, Eurogiro, Western Union), bankovní služby (uzavírání účtů Poskonto, Postžiro, poštovní spořitelna včetně služeb aliančních partnerů v oblasti životního a neživotního pojištění – např. Sluníčko, Dynamik Pro, Dynamik Expres, úvěrové služby – např. Home Credit,...), propagační a tiskové služby (roznos informačních a propagačních materiálů, tisková zásilka), prodej cenin a doplňkový prodej (známek, kolků, dálničních známek, postshop), ... Mimo tyto služby poskytují jednotlivé provozovny ČP, s. p. služby eGovernment. Součástí eGovernmentu je i Czech POINT.

Jednou z novějších oblastí poskytovanou ČP, s. p. je služba Czech POINT, která na našem trhu operuje již dva roky. Zavedený produkt si prosadil své jméno a zákazníci ho mohou hojně využívat na většině pošt na celém území České Republiky. Pošty nejsou jedinými kontaktními místy, kde klienti mohou poskytované služby využít. Velké množství pracovišť se buduje aby naplnilo motto tohoto projektu „úřady na dlani“. Návrh byl sestaven a aplikován pro maximální užitek zákazníků. Tím je myšleno, že klient stráví co nejméně času při vyřizování formalit a bude mít ušetřenou cestu do vzdáleného krajského města.

Cílem práce je seznámit čtenáře s problematikou Czech POINTu, definovat základní služby, analyzovat současný stav a navrhnout opatření vedoucí k větší oblibě produktu u zákazníků.



# 1 Charakteristika služeb Czech POINT

První kapitola nás zavede do prvopočátků vzniku ČP, s. p., seznámíme se s důvodem vzniku myšlenky služby Czech POINT a kde všude tuto službou můžeme setkat, jak mnoho a v čem nám dokáže přiblížit úřady a jaké jsou požadavky na pracovnice a pracovníky kontaktních míst.

## 1.1 Historie České pošty, s. p.

*„Počátky výměny zpráv spadají už do starověkých zemí, např. Egypta, Persie a Indie. V českých zemích započal rozvoj poštovníctví s nástupem Habsburků. Organizované dopravy zpráv na území České republiky jsou spojeny s volbou arciknížete Ferdinanda z Habsburské dynastie, který se stal českým králem v roce 1526. V souvislosti s volbou Ferdinanda I. za českého krále vznikla vlastně v naší zemi regulérní pošta, a to dokonce dřív, než Habsburk usedl na český trůn, již v roce 1526. Další důležité období rozvoje pošt u nás nastalo za vlády Marie Terezie, kdy byl poštovní úřad převzat do státní správy.“<sup>1</sup>*

Na základě zkušeností obdržela na starost poštovní úřad rodina Taxisů. *„Antonio Taxis se zasloužil tím, že zřídil pravidelnou trasu mezi Prahou a Vídní, která vedla přes Tábor. Z Tábora tato cesta pokračovala do malé obce Košice, kde se dělila na dvě části. Východní mířila směrem na Jindřichův Hradec a Slavonie a jižní na Linec.“<sup>2</sup>* Díky tomu měl panovník včasné informace o dění v Praze (pokud byl aktuálně ve Vídni) a naopak. Významným rokem pro poštovníctví je 1527, kdy byly budovány poštovní stanice. Ty v tehdejší době sloužily pro výměnu koní při přepravě zásilek.

Rodina Taxisů vlastnila monopol až do konce vlády Ferdinanda I. Jejich moc nad poštou skončila v roce 1564. Mezitím se v čele podniku vystříдалo několik členů rodu. Prvním byl Antonio o jehož zásluhách jsem se zmínila již výše. Ten předal „žezlo“ Ambrožovi a ten poslednímu poštmistroví Kryštofovi. Bohužel Kryštof neměl cit pro úřad a nadělal velké dluhy, nepořádky a zmatky. To byl důvod jeho sesazení a pozdějšího věznění. Pošta pak putovala z jedněch šlechtických rukou do druhých a opět našla rod, který by ji dlouhodoběji vedl až v roce 1622. Byl to rod Paarů. Ti dobře vykonávali svou práci a starali se o rozvoj služeb přesně sto let. Roku 1722 člen rodu Paarů se musel vzdát dědičného léna. V té době vládl české zemi král Karel VI. Pošta byla zestátněna za vlády Marie Terezie v roce 1743.

---

<sup>1</sup> *Wikipedie : Pošta* [online]. 2001 , 9.8.2009 [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Po%C5%A1ta>>.

<sup>2</sup> *Wikipedie : Pošta* [online]. 2001 , 9.8.2009 [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Po%C5%A1ta>>.

Úřad vzkvétal díky novým nařízením, stavbou nových silnic a celkovým zlepšováním infrastruktury, které napomohlo k lepším a kvalitnějším službám.

*„Počátkem 19. století zasáhl Evropu nebyvalý hospodářský rozmach podněcený průmyslovou revolucí. Výstavba nových silnic umožnila rychlejší jízdu, což se projevilo v postupném zkvalitňování hromadné dopravy zásilek i osob státní poštou. Významný podíl na těchto změnách měl ředitel nejvyšší dvorské poštovní správy ve Vídni Maxmilián rytíř z Ottenfeldu. Roku 1823 byla podle jeho návrhu nově organizována doprava osob rychlými poštovními vozy a v roce 1837 byl vydán poštovní zákon, na jehož sestavení měl rozhodující podíl. Zákon na dlouhou dobu vymezil právní poměr státu a veřejnosti k poštovní dopravě a položil základy moderní pošty. Zásadní význam pro další kvalitativní růst poštovních služeb měly nové technické vynálezy. Zavádění železniční dopravy, stejně jako rozvoj telegrafu a telefonu, urychlilo komunikaci. Poštovní přepravu ovlivnila zejména železnice. Ve druhé polovině 30. let 19. století se začala v rakouské monarchii budovat rozsáhlá železniční síť, podél níž byla od roku 1847 zřizována telegrafní vedení. V roce 1850 na trase mezi Vídní a Bohumínem objevily vlakové pošty, které umožnily třídění zásilek během jízdy. Ve stejném roce byly vydány první rakouské poštovní známky, což vedlo k rozšíření korespondence.“<sup>3</sup>* Dalším významným pokrokem důležitým pro poštovníctví byl vynález telefonu a jeho následná implementace na našem území od roku 1881.

Roku 1918 vznikl samostatný československý stát a pošta začala spadat pod ministerstvo pošt a telegrafů. Do tohoto resortu začal spadat nejen poštovní a telegrafní provoz, ale také radiokomunikační a telefonní činnosti. Československá pošta, státní podnik se zrodila roku 1925 a dokázala obstát i při krizi, jež následovala o několik let později. Během okupace se stala závislou na protektorátní správě. V květnu 1945 bylo obnoveno ministerstvo pošt a státní podnik Československé pošty, později přejmenovaný na národní podnik. Roku 1946 byl vydán poštovní zákon č. 222/1946 Sb. Padesátá léta jsou spjata s obrovskou reorganizací a přejmenování ministerstva na ministerstvo spojů. *„Převratné změny, jež nastaly po pádu komunistického režimu koncem roku 1989, vedly k rozdělení dosud jednotného resortu pošty a telekomunikací. Od 1. ledna 1993 se stala Česká pošta státním samostatně hospodařícím podnikem.“<sup>4</sup>* Rok 1993 je významný i díky tomu, že se do poštovních služeb začal pronikat systém APOST, který je dodnes jeho neodmyslitelnou součástí. O toho roku prošla pošta několika změnami, které nejsou pro laika nijak lukrativní.

<sup>3</sup> Česká pošta : Z historie pošty v českých zemích [online]. c2009 [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.cpost.cz/cz/muzeum/z-historie-posty-v-ceskych-zemich-id346/>>.

<sup>4</sup> Česká pošta : Z historie pošty v českých zemích [online]. c2009 [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.cpost.cz/cz/muzeum/z-historie-posty-v-ceskych-zemich-id346/>>.

Poslední ráznou změnou je schválení vlády záměru České pošty přeměnit se na akciovou společnost, který byl odsouhlasen v srpnu 2007.

Již několik let se pošta honosí logem trubky. Barvy jsou modro žluté a logo je možné vidět ve dvou provedeních. První varianta je žlutá trubka v modrém poli, druhá možnost je opakem první, čili modrá trubka ve žlutém poli. Obě provedení jsou zobrazeny na obrázku č. 1 a obrázku č. 2.

**Obr. 1 Logo modro – žluté**



Zdroj: <http://aktualne.centrum.cz/ekonomika/domaci-ekonomika/clanek.phtml?id=520003>

**Obr. 2 Logo žluto – modré**



Zdroj: <http://www.itpoint.cz/profil-firmy.asp?ico=47114983&kat=1>

První provedení loga je možné vidět na dopravních prostředcích podniku (např. automobily, vlakové vagóny), na pomůckách či oblečení zaměstnanců (např. vozíky pro doručovatele, svetry). Variantu druhou lze shlédnout před každou budovou ČP, s. p.

## **1.2 Vznik a vývoj služby Czech POINT**

*„Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál, tedy Czech POINT je projektem, jehož cílem je zredukovat přílišnou byrokracii ve vztahu občan – veřejná správa. V současnosti musí občan často navštívit několik úřadů k vyřízení jednoho problému. Czech POINT slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy, umožňující komunikaci se státem prostřednictvím jednoho místa tak, aby „obíhala data ne občan“<sup>5</sup>.*

Hlavním cílem projektu Czech POINT bylo vytvoření garantované služby pro komunikaci se státem (úřady) prostřednictvím jednoho universálního místa. Na dané pobočce *„je možné získat a ověřit data z veřejných i neveřejných informačních systémů, úředně ověřit*

---

<sup>5</sup> Czech POINT : Co je Czech POINT [online]. c2009 [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/22>>.

*dokumenty a listiny, převést písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak.*<sup>6</sup> Dále lze „získat informace o průběhu správních řízení ve vztahu k občanovi a podat podání pro zahájení řízení správních orgánů. Jde tedy o maximální využití údajů ve vlastnictví státu tak, aby byly minimalizovány požadavky na občany.

*Projekt Czech POINT přináší značné ulehčení komunikace se státem. V některých situacích stačí dojít pouze na jeden úřad.*<sup>7</sup> Ve finální fázi projektu občan může své záležitosti vyřizovat i z domova prostřednictvím internetu, což mu ušetří spoustu času.

Původní myšlenka tvorby Czech POINTu vznikla již v roce 2005, konkrétně 22. června. V roce 2006 byl projekt ve fázi změny novel a zákonů, aby se později návrh mohl realizovat. V polovině roku měl na toto téma přednášku Ivan Langer, tehdejší stínový ministr vnitřních věcí. V této přednášce zmínil výchozí předpoklady:

- *„Občan má mít možnost na jednom místě - úřadě získat maximální množství informací, údajů a služeb, které zajišťuje stát*
- *Občan má mít možnost se státem komunikovat prostřednictvím jednoho místa - úřadu nebo přímo z domova*
- *Občan má mít možnost veškeré řízení, které vede se státem, kontrolovat na kterémkoli úřadu, a to nejčastěji na tom, který je pro něho nejbližší“<sup>8</sup>*

O rok později, 28. března 2007, byl spuštěn první Czech POINT ve zkušební verzi. Novinka se objevila na radnici pro Prahu 13 a později se k tomuto úřadu připojilo dalších 37 obcí. Prvopočáteční verze uměla jen výpisy z obchodního rejstříku, katastru nemovitostí a živnostenského rejstříku. Pilotní verze se objevila na České poště 1. srpna 2007. Ostrý provoz odstartoval 1. října 2007. Od 28. ledna 2008 k balíčku služeb přibyl výpis z rejstříku trestů.

Kontaktní místa se zavedenou službou Czech POINT se poznají dle symbolu, který musí být vylepen na dveřích budovy s provozovnou Czech POINT. Znakem produktu jsou dva míčky (balonky, bubliny) navzájem propojené a obsahující nápis „Czech POINT“.

---

<sup>6</sup> *Czech POINT : Co je Czech POINT* [online]. c2009 [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/22>>.

<sup>7</sup> *Czech POINT : Co je Czech POINT* [online]. c2009 [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/22>>.

<sup>8</sup> *Czech POINT* [online]. [2006] [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <[www.estat.cz/share/estat.cz/docs/CZECH\\_POINT.ppt](http://www.estat.cz/share/estat.cz/docs/CZECH_POINT.ppt)>.

Obr. 3 Logo Czech POINT



Zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/>

### 1.3 eGovernment

EGovernment je s Czech POINTem úzce spjat, protože se jedná o jeho nadstavbu či vylepšenou fázi. Došlo tak k rozšíření a zkvalitnění služeb.

Charakteristiku a hlavně cíl eGovernmentu nejlépe vystihují slova politika Ivana Langera, který je úzce spojen s tímto projektem. Na reklamních letáčích se tato slova objevují v následující formě: *„Naším cílem je efektivní veřejná správa. Nepotřebujeme více zákonů, více úřadů, více úředníků a více počítačů. Potřebujeme kvalitní zákony, funkční úřady, profesionální úředníky a užitečné informační technologie. EGovernment je dobrá cesta k našemu cíli.“*<sup>9</sup>

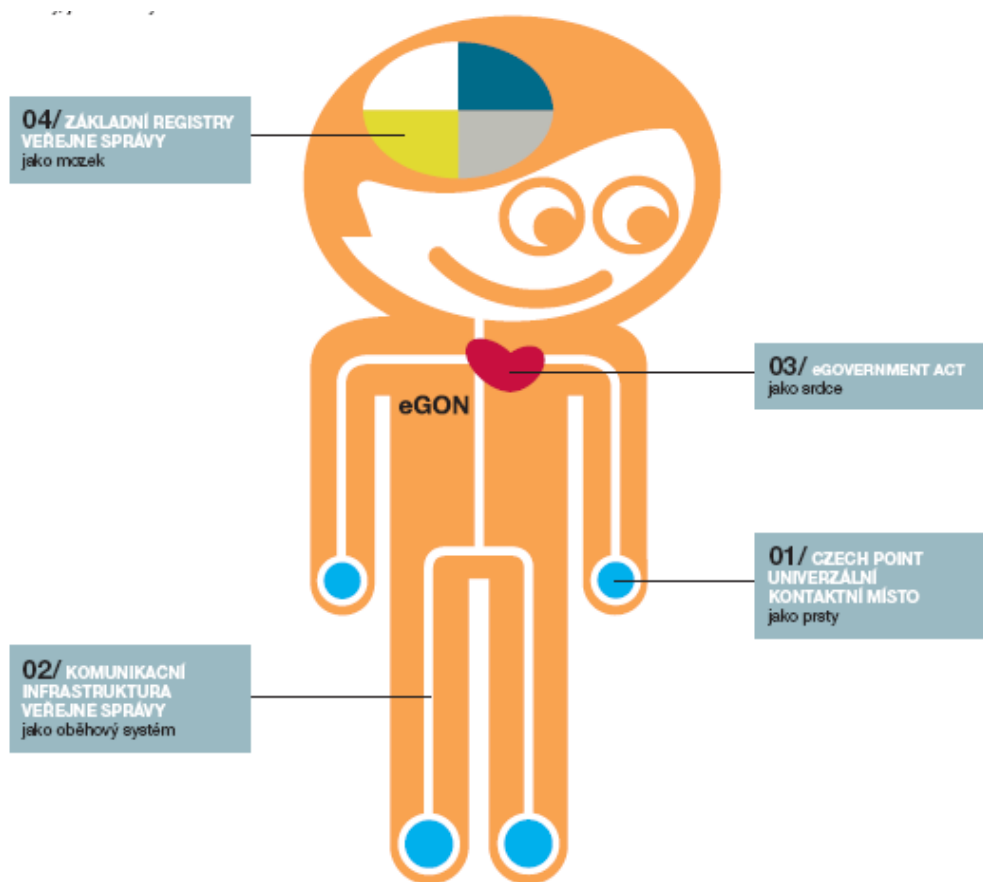
Pro lepší představivost a názornost byla vytvořena fiktivní postavička eGon. Na živém organismu je naznačena propojenost jednotlivých věcí. *„Prsty cítí podnět, vyšlou signál do mozku, ten informaci vyhodnotí, správný orgán rozhodne a zpětně informuje prsty o tom, co mají dělat. Informace letí přímo bez křížovatek, slepých cest, zbytečných průtahů.“*<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> eGon\_brozura [online]. c2010 [cit. 2010-02-17]. Dostupný z WWW: <[http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon\\_brozura.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon_brozura.pdf)>.

<sup>10</sup> eGon\_brozura [online]. c2010 [cit. 2010-02-17]. Dostupný z WWW: <[http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon\\_brozura.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon_brozura.pdf)>.

Obr. 4 eGon



Zdroj: [www.czechpoint.cz/web/docs/eGon\\_brozura.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon_brozura.pdf)

Bodem číslo jedna je označen Czech POINT, univerzální kontaktní místo. „Czech POINT je asistovaným místem výkonu veřejné správy, kde každý člověk může získat všechny informace o údajích, které o něm vede stát v centrálních registrech, kde bude moci učinit jakékoli podání ke státu. Do budoucna se předpokládá jeho rozšíření na 2000 pošt.“<sup>11</sup>

Druhým bodem je komunikační infrastruktura veřejné správy (dále jen KIVS). Jedná se o základ eGovernmentu. K tomu aby se veřejnost dorozuměla s veřejnou správou se používá Czech POINT. „KIVS si tedy lze představit jako bezpečné propojení a efektivnější přístup k informacím.“<sup>12</sup>

Srdce a bod tři označuje eGovernment act. Jedná se o pohodlnou elektronickou komunikaci a snížení objemu papírů. V rámci úřadů se bude komunikovat pouze elektronicky a v komunikaci klient versus veřejná správa si klient může volit, jaká forma mu vyhovuje lépe. Pod tímto bodem si můžeme představit automatizovanou konverzi dokumentů a datové schránky.

<sup>11</sup> eGon\_brozura [online]. c2010 [cit. 2010-02-17]. Dostupný z WWW: <[http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon\\_brozura.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon_brozura.pdf)>.

<sup>12</sup> eGon\_brozura [online]. c2010 [cit. 2010-02-17]. Dostupný z WWW: <[http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon\\_brozura.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon_brozura.pdf)>.

Posledním bodem tvořící mozek jsou základní registry veřejné správy. Stejně jako paměť slouží k uchování dat. Klientům se tak odbourá opakované poskytování stejných údajů. Mezi tyto registry patří registr obyvatel, registr osob, registr územní identifikace, adres a nemovitostí, registr práv a povinností.

## **1.4 Produkty Czech POINT**

Nyní je na čase se jednotlivě seznámit se službami, které produkt Czech POINT umí. Výčet těchto činností je bohatý a cenové relace se liší na pracovištích České pošty od jiných kontaktních míst.

### **1.4.1 Výpis z Katastru nemovitostí**

Služba zavedená do systému od jeho počátku. Lidé tento druh produktu znají a dle statistických údajů je celkem oblíbený. Ročně se výpis z Katastru nemovitostí podílí zhruba 25 % na všech službách poskytovaných projektem Czech POINT.

*„O výpis z Katastru nemovitostí České republiky může požádat anonymní žadatel. Výpis lze požadovat na základě listu vlastnictví nebo podle seznamu nemovitostí.*

- *Pokud žadatel žádá výpis podle listu vlastnictví, musí znát katastrální území a číslo listu vlastnictví. Vydání první strany výpisu je zpoplatněno částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 100,- Kč; každá další strana výpisu je zpoplatněna částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 50,- Kč.*
- *Pokud žadatel žádá o výpis podle seznamu nemovitostí, měl by znát katastrální území a dále buď parcelní číslo požadované nemovitosti, jedná-li se o pozemek, nebo stavební parcelu případně číslo popisné, jedná-li se o stavbu. I v tomto případě je poplatek za ověřený výstup stejný jako v předchozím případě.*

*O výpis lze zažádat i podle seznamu jednotek, v případě, že budova je dělena na jednotky, což je typické u větších staveb, dělících se na jednotlivé byty, garáže atd. V tomto případě pochopitelně musí žadatel znát nejen popisné číslo domu, ale i přesné číslo bytu v domě.“<sup>13</sup>*

Služba poskytuje buď úplné výpisy a nebo částečné. Ty se skýtají na základě vyplněného formuláře. Pro pracovníky je vytvořena příručka postupů a návodů, která je jim zpřístupněna po přihlášení do systému.

---

<sup>13</sup> *Czech POINT : Výpis z Katastru nemovitostí* [online]. c2009 [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/248>>.

Při neznalosti některého z požadovaných údajů je možné dohledat informaci na stránkách Českého úřadu zeměměřičského a katastrálního.

Podmínkou pro zhotovení výpisu z Katastru nemovitostí je prokázání totožnosti klienta.

#### 1.4.2 Výpis z Obchodního rejstříku

*„Obchodní rejstřík je veřejný registr (seznam), ve kterém jsou evidovány subjekty (podniky, společnosti, organizace), kterým to ukládá zákon. Zápis do obchodního rejstříku provádí rejstříkový soud, který je podřízený Ministerstvu spravedlnosti. V obchodním rejstříku jsou uvedeny základní identifikační údaje subjektu, předmět jeho činnosti, statutáři, struktura majetku a další klíčové informace související se subjektem.“<sup>14</sup>*

Služba je třetí nejvíce užívanou v rámci produktu Czech POINT a celkový její podíl se pohybuje mezi 15 – 20 %. Opět, stejně jako u předchozí služby může být i zde anonymní žadatel, který musí znát IČ obchodní organizace.

*„Pracovník kontaktního místa Czech POINT může vydat:*

- *Úplný výpis - jsou v něm obsaženy všechny informace, které byly zapsány v obchodním rejstříku po dobu existence firmy.*
- *Výpis platných - obsahuje souhrn informací o firmě k aktuálnímu datu.*

*I zde je vydání první strany výpisu zpoplatněno částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 100,- Kč, každá další strana výpisu je zpoplatněna částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 50,- Kč.“<sup>15</sup>*

Velikou konkurencí jsou i služby online. Na webové rozhraní si notáři umísťují nabídky na výpisy z Obchodního rejstříku z klidu domova. Stačí pouze vyplnit předložený formulář a zaslat finanční obnos na uvedený bankovní kontakt. Dalo by se polemizovat, na kolik je tato služba důvěryhodná. Existuje tu obava z podvodů a klamných reklam. Záleží tudíž na klientovi, jaký způsob získání rejstříku preferuje.

#### 1.4.3 Výpis z Živnostenského rejstříku

*„Živnostenský rejstřík, registr živnostníků s možností hledání podle základních parametrů, stačí IČ, jméno a příjmení, okres, ulice, číslo popisné či jejich kombinace*

---

<sup>14</sup> *Obchodní rejstřík firem* [online]. c2005-2009 [cit. 2009-10-20]. Dostupný z WWW: <<http://obchodni-rejstrik.i-online.cz/>>.

<sup>15</sup> *Czech POINT : Výpis z Obchodního rejstříku* [online]. c2009 [cit. 2009-10-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/249>>.



a najdete zda je živnostník oprávněn provozovat nabízené služby.“<sup>16</sup> Výpis ze živnostenského rejstříku v dnešní době nahrazuje živnostenské listy. Živnostenské listy stále platí, ale nedělají se nové. Živnostenský rejstřík obsahuje dvě hlavní části, veřejnou a neveřejnou. Do veřejné části má právo nahlížet každý bez jakéhokoli omezení. U neveřejné části se musí osoba prokázat dokladem totožnosti a prokázat svůj právní základ.

*„O výpis z Živnostenského rejstříku České republiky může požádat anonymní žadatel. Výpis lze požadovat na základě znalosti IČ obchodní organizace. Vydání první strany výpisu je opět zpoplatněno částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 100 Kč; každá další strana výpisu je zpoplatněna částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 50 Kč.“<sup>17</sup>*

#### 1.4.4 Výpis z Rejstříku trestů

*„Rejstřík trestů je rozpočtová organizace podřízená Ministerstvu spravedlnosti, která vede evidenci osob pravomocně odsouzených soudy v trestním řízení a dále evidenci jiných skutečností významných pro trestní řízení. Údaje z evidence slouží pro potřebu trestního, občanskoprávního nebo správního řízení a k prokazování bezúhonnosti. Rejstřík trestů má sídlo v Praze, v jeho čele je ředitel, kterého jmenuje a odvolává ministr spravedlnosti. Rejstřík trestů byl zřízen zákonem č. 269/1994 Sb., který také upravuje jeho fungování. 1.3.5 Přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72), který také upravuje jeho fungování.“<sup>18</sup>*

Tato služba je nejoblíbenější a vyhledává jí tak nejvíce klientů. Celkově se podílí na produktu Czech POINT necelými 50 %. Rejstřík trestů se chlubí svou publicitou hlavně díky tomu, že výpis z Rejstříku trestů potřebuje každý z nás při nástupu do nového zaměstnání.

*„Podle §11a odst. 1 zákona č. 269/1994 Sb. o Rejstříku trestů v platném znění, lze vydat výpis z evidence Rejstříku trestů osobě, které se výpis týká, pouze na základě písemné žádosti.“<sup>19</sup> Zákazník nemusí žádost vyplňovat ručně, jelikož ji obdrží vyplněnou. Žádost s předepsanými údaji korespondujícími s dokladem totožnosti předá pracovnice klientovi k podpisu před vydáním Rejstříku trestů. Všechny žádosti se archivují v souladu s výše uvedeným zákonem. Osoba, která na pracovišti Czech POINT o výpis žádá, musí mít platný doklad totožnosti a musí mít přiděleno rodné číslo. To znamená, že výpis lze vydat i cizincům, kteří mají například trvalé bydliště v České republice. Na pracovištích Czech POINT lze*

<sup>16</sup> Živnostenský rejstřík [online]. c2005-2009 [cit. 2009-10-20]. Dostupný z WWW: <<http://zivnostensky-rejstrik.i-online.cz/>>.

<sup>17</sup> Czech POINT : Výpis z Živnostenského rejstříku [online]. c2009 [cit. 2009-10-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/250>>.

<sup>18</sup> Wikipedie : Rejstřík trestů [online]. 2001 , 25.10.2009 [cit. 2009-10-29]. Dostupný z WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/Rejst%C5%99%C3%ADk\\_trest%C5%AF](http://cs.wikipedia.org/wiki/Rejst%C5%99%C3%ADk_trest%C5%AF)>.

<sup>19</sup> Czech POINT : Výpis z Rejstříku trestů [online]. c2009 [cit. 2009-10-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/251>>.

vydávat výpisy i zplnomocněncům, kteří žádají o výpis z Rejstříku trestů na základě úředně ověřené plné moci.

*Totožnost žádající osoby se ověřuje na základě předloženého dokladu totožnosti (občanský průkaz nebo cestovní doklad).*

- *Předložený doklad se nejprve kontroluje v databázi neplatných dokladů.*
- *Pokud je předložený doklad platný, vyplní se formulář žádosti o výpis a vytiskne se žádost o vydání výpisu. Žadatel tuto písemnou žádost podepíše. Každou žádost o výpis z evidence Rejstříku trestů ověřující úřad uchovává po dobu šesti let ode dne podání žádosti podle zákona o Rejstříku trestů §11b odst. 2.*

*Na základě podepsané písemné žádosti, odešle pracovník Czech POINT elektronickou žádost na Rejstřík trestů, který odpoví buď:*

- *Předáním výpisu (podobně jako u stávajících agend).*
- *Informací, že Žádost nemohla být vyřízena elektronicky.*

*V případě, že Rejstřík trestů odpoví předáním elektronického výpisu, se tento výpis vytiskne, doplní ověřovací doložkou a zkompletuje podobně jako u stávajících výpisů. Žadatel na výpisu svým podpisem potvrdí převzetí a zaplatí správní poplatek ve výši 50 Kč. To je v souladu se zákonem č. 634/2004 Sb. o správních poplatcích ve znění pozdějších předpisů, a to podle sazebníku položky 10 za přijetí žádosti o vydání výpisu z evidence Rejstříku trestů. Správní poplatek je příjmem ověřující obce. Na poskytnutý výpis se nevylepuje žádný kolek.*

*Existuje zde možnost vystavit výpisy z Rejstříku trestů, které spadají do manuálního zpracování sloužit pro uspokojení žadatelů, kterým doposud nebylo možné vystavit výpis z Rejstříků trestů elektronicky, hned na počkání.*

(Dle webových stránek Czech POINT) Manuální zpracování probíhá tím způsobem, že je: žádost odeslána prostřednictvím pracovníka kontaktního místa na Rejstřík trestů, kde se zhruba do 30 minut manuálně zpracuje a následně je již vyřízená žádost připravena k elektronickému odeslání zpět na kontaktní místo. Klient si může výpis vyzvednout na kterémkoliv kontaktním místě. Výpis mu bude vydán na základě čísla podání žádosti a průkazu totožnosti. Při výdeji výpisu je povinen zaplatit správní poplatek (50,- Kč). Není nutností, aby si žadatel výpis vyzvednul ve stejný den, který podal žádost. Pokud nemá žadatel zájem vyzvednout si výpis na kontaktním místě, je možné také požádat o zaslání výpisu v listinné formě přímo na adresu žadatele.<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> Czech POINT : Výpis z Rejstříku trestů [online]. c2009 [cit. 2009-10-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/251>>.

*V případě, že žádost nemohla být vyřízena elektronicky a musí být zpracována manuálně na pracovišti Rejstříku trestů, musí žadatel o výpis požádat způsobem podle §11 odst. 1 zákona č. 269/1994 Sb. o Rejstříku trestů v platném znění - tedy formou papírové žádosti. Žadateli lze z formuláře Czech POINT tuto papírovou žádost vytisknout. Ověřující úřad dále ověří totožnost žadatele a správnost údajů v žádosti, vylepí kolek v hodnotě 50 Kč a pošle žádost k vyřízení na Rejstřík trestů.<sup>21</sup>*

#### **1.4.5 Přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72)**

*„Na základě novely živnostenského zákona lze veškerá podání obecním živnostenským úřadům předat prostřednictvím kontaktního místa veřejné správy. Jde o:*

- ohlášení živnosti*
- ohlášení údajů (nebo jejich změn) vedených v živnostenském rejstříku*
- žádost o udělení koncese a žádost o změnu rozhodnutí o udělení koncese.*

*Podání lze provést jedním z následujících postupů:*

*Vyplněním elektronického formuláře - na portálu Hospodářské komory je umístěn příslušný formulář. Tento formulář je třeba vyplnit a odeslat ke kontrole údajů systémem RŽP. Po odeslání klient obdrží číslo tiketu. S tímto tiketem je nutné navštívit jakékoliv pracoviště Czech POINT. Pracovník Czech POINTu dle čísla tiketu načte údaje z klientova podání do systému Czech POINT, které elektronicky odešle na zvolený Živnostenský úřad. Zároveň pracovník Czech POINTu vyplněný formulář vytiskne a odešle ho i v papírové podobě na Živnostenský úřad. Správní poplatek vybíraný pracovištěm Czech POINT (v případě samosprávních úřadu) činí 50,- Kč za přijetí podání (na ostatních kontaktních místech Czech POINT dle ceníku), další poplatek vybírá dle druhu podání - tento poplatek je určen pro Živnostenský úřad, na který je po té místem Czech POINTem zasílán. Změna v RŽP je aktivní časem odeslání elektronicky vyplněného formuláře.“<sup>22</sup>*

*(Dle webových stránek Czech POINT) Vyplněný formulář v listinné podobě o ohlášení živnosti či změny (buď ho má nebo je možné formulář stáhnout z portálu Hospodářské komory) klient přinese na dané kontaktní místo. Listinnou formu podání pracovník Czech POINTu převezme a odešle na zvolený Živnostenský úřad. Správní poplatek vybíraný pracovištěm Czech POINT (v případě samosprávních úřadu) činí 50,- Kč za přijetí podání (na ostatních kontaktních místech Czech POINT dle ceníku – tzn. že klient ČP zaplatí*

<sup>21</sup> Czech POINT : Výpis z Rejstříku trestů [online]. c2009 [cit. 2009-10-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/251>>.

<sup>22</sup> Czech POINT : Přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72) [online]. c2009 [cit. 2009-10-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/252>>.

za první stranu výpisu 100 Kč), další poplatek vybírá dle druhu podání - tento poplatek je určen pro Živnostenský úřad, na který je po té místem Czech POINTem zasílán. Změna v RŽP je aktivní do 5 pracovních dní.<sup>23</sup>

#### **1.4.6 Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb.**

*„S účinností od 1. července 2008 získávají vybrané orgány veřejné moci podle zákona č. 124/2008 Sb., (kterým se mění zákon č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony), oprávnění požadovat výpis z rejstříku trestů nebo opis z rejstříku trestů, a to v elektronické podobě dálkovým přístupem.*

*Pracovníci orgánů veřejné moci, kteří budou mít oprávnění získávat výpisy a opisy z Rejstříku trestů podle výše uvedené novely, budou zavedeni svými správci skupin do systému Czech POINT s příslušnou novou rolí a budou mít k dispozici pouze elektronické formuláře pro získávání výpisů a opisů z Rejstříku trestů (nebudou tedy s tímto účtem moci současně poskytovat ověřené výstupy veřejnosti podle zákona č. 365/2000 Sb.).“<sup>24</sup>*

Opět cena za provedení této služby je řízena sazebníkem ČP. Podrobnější informace a konkrétní cenové relace jsou uvedeny v kapitole Ceny a poplatky.

#### **1.4.7 Výpis z bodového hodnocení řidiče**

Tato služba je poměrně nová. Pobočky Czech POINTu jí nabízejí od ledna 2009. Prostřednictvím této služby lze zjistit, kolik má účastník provozu trestných bodů. Jediné co nelze zjistit jsou body ve správním řízení. *„Výpis je poskytován z Centrálního registru řidičů vedeného Ministerstvem dopravy, jehož součástí je právě i evidence bodového hodnocení. Tento výpis má pouze informativní charakter pro občany, nenahrazuje výpis z karty řidiče pro styk s úřady. Vydávání výpisů o trestných bodech řidičů kontaktními místy veřejné správy je upraveno zákonem č. 480/2008 Sb.“<sup>25</sup>*

O tento druh výpisu může žádat samotná osoba nebo její zmocněnec. V případě, že žádá o výpis sama osoba, musí se prokázat občanským průkazem, cestovním dokladem nebo průkazem o povolení pobytu. Každá osoba musí mít přiděleno rodné číslo. Pro zrychlení průběhu služby je možno předložit nepovinný doklad – řidičský průkaz. Pokud za žadatele žádá

<sup>23</sup> Czech POINT : Přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72) [online]. c2009 [cit. 2009-10-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/252>>.

<sup>24</sup> Czech POINT : Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb. [online]. c2009 [cit. 2009-10-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/253>>.

<sup>25</sup> Czech POINT : Výpis z bodového hodnocení řidiče [online]. c2009 [cit. 2009-11-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/254>>.

o výpis zmocněnec, musí se tato osoba prokázat úředně ověřenou plnou mocí napsanou v českém jazyce a platným dokladem totožnosti zmocněnce.

*„Správní poplatek, který žadatel zaplatí na samosprávních úřadech je za první stránku max. 100,-Kč a za každou další max. 50,-Kč. U ostatních provozovatelů kontaktních míst (Česká pošta, Hospodářská komora, notářství) se poplatek řídí vnitřními sazebníky jednotlivých organizací.“<sup>26</sup>*

Výpis z bodového hodnocení řidiče je čtvrtou nejoblíbenější službou v rámci Czech POINTu. Celkový objem této služby je okolo 4 %.

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

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

*Tato služba je především určena firmám a dodavatelům, kteří mají zájem se ucházet o veřejné zakázky. Výpisem ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů tak může dodavatel v zadávacím řízení nahradit doklady prokazující splnění základních a profesních kvalifikačních kritérií. Zadavatel je povinen výpis ze seznamu uznat, není-li starší více než 3 měsíce.“<sup>27</sup>*

(Dle webových stránek Czech POINTu) Jedná se o veřejný rejstřík, a tudíž o výstup může žádat kdokoliv. Pro získání potřebných informací ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů je nutné znát pouze identifikační číslo dané organizace.<sup>28</sup>

*„Vydání první strany výpisu je opět zpoplatněno částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 100,- Kč; každá další strana výpisu je zpoplatněna částkou, jejíž maximální výše je zákonem omezena na 50,- Kč.“<sup>29</sup>*

---

<sup>26</sup> Czech POINT : Výpis z bodového hodnocení řidiče [online]. c2009 [cit. 2009-11-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/254>>.

<sup>27</sup> Czech POINT : Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů [online]. c2009 [cit. 2009-11-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/255>>.

<sup>28</sup> Czech POINT : Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů [online]. c2009 [cit. 2009-11-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/255>>.

<sup>29</sup> Czech POINT : Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů [online]. c2009 [cit. 2009-11-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/255>>.

### 1.4.9 Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH

S touto službou se běžný občan neseťká a je pro něj neznámou. Modul autovraků ISOH (dále jen MA ISOH) je relativní novinkou fungující na všech kontaktních místech od 1. ledna 2009. Služba je v souladu se zákonem č. 352/2008 Sb. o podrobnostech nakládání s autovraký.

*„Pro evidenci autovraků je nutné, aby se provozovatelé autovrakovišť zaregistrovali na MA ISOH, což je jim právě umožněno přes Czech POINT. Pro provozovatelé autovrakovišť je nutné získat přístupové údaje do systému evidence autovraků . Přístupové údaje obsahují přihlašovací jméno a heslo, které jednoznačně identifikují provozovatele a provozovnu zařízení ke sběru vybraných autovraků. Přístup do systému může získat pouze podnikatelský subjekt, který k provozování činnosti sběru vybraných autovraků získal povolení od příslušného krajského úřadu.*

*Vydání přístupových údajů do MA ISOH je na základě:*

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

*Pracovník kontaktního místa může provést:*

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

*Pracovník provádí kontrolu totožnosti pouze za účelem ověření zda je daný žadatel oprávněn jednat za příslušnou instituci.*

*Vydání první strany výpisu je opět zpoplatněno částkou, jejíž maximální výše je zákonem stanovena na 100,- Kč; každá další strana výpisu je zpoplatněna částkou, jejíž maximální výše je zákonem stanovena na 50,- Kč.<sup>30</sup>*

### 1.4.10 Výpis z insolvenčního rejstříku

*„Insolvenční rejstřík je novým informačním systémem veřejné správy. Jeho základní úlohou je zajistit maximální míru publicity o insolvenčních řízeních a umožnit sledování jejich průběhu. Prostřednictvím insolvenčního rejstříku jsou zveřejňovány veškeré relevantní*

---

<sup>30</sup> *Czech POINT : Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH [online]. c2009 [cit. 2009-12-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/256>>.*

*informace týkající se insolvenčních správců, dokumenty z insolvenčních spisů i zákonem stanovené informace týkající se dlužníků.*

*Jedná se o veřejně přístupný rejstřík, není tedy nutné ověřovat totožnost žadatele. V rejstříku je možné vyhledávat na základě dvou ukazatelů - identifikačního čísla organizace (hledání příslušné organizace) a podle osobních údajů (konkrétní osoba). Poplatek za ověřený výpis se řídí zákonem o správních poplatcích, tzn. za první stranu 100 Kč, za každou následující 50 Kč.“<sup>31</sup>*

*Insolvenční rejstřík je veřejně přístupný a lze jej i dohledat na webových stránkách. „Nový rejstřík navazuje na dosavadní registr úpadců, nenahrazuje ho však. Oba systémy tedy běžít vedle sebe s tím, že řízení zahájená do 1. 1. 2008 budou evidovaná pouze ve starém registru úpadců.*

*Účel insolvenčního rejstříku:*

- *zdroj informací*
- *nástroj doručování většiny soudních rozhodnutí a jiných písemností*
- *veřejná a snadná dostupnost*
- *uživatelská přátelskost*
- *motivace k aktivnímu zapojení účastníků insolvenčního řízení*
  - *pravidelné sledování insolvenčního řízení vyhledávání důležitých informací*

*Informace poskytované insolvenčním rejstříkem:*

- *veškerá rozhodnutí insolvenčního soudu vydaná v insolvenčním řízení*
- *veškerá podání, která se vkládají do soudního spisu vedeného insolvenčním soudem ohledně dlužníka (podání jsou s ohledem na ochranu osobních údajů v některých případech anonymizována)*
- *zákonem stanovené informace o insolvenčních správcích*
- *zákonem stanovené informace o dlužnících*
- *informace o hlavních řízeních probíhajících v členských státech EU“<sup>32</sup>*

*Jak již z výše uvedeného a samotné logiky vyplývá, insolvenční rejstřík nám nezobrazí informace podléhající utajení a řízení, která byla zahájena do 31.12.2007 (ta se naleznou v Evidenci úpadců).*

---

<sup>31</sup> *Czech POINT : Výpis z insolvenčního rejstříku [online]. c2009 [cit. 2009-12-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/333>>.*

<sup>32</sup> *Insolvenční zákon : Insolvenční řízení a insolvenční rejstřík [online]. [2009] [cit. 2009-12-21]. Dostupný z WWW: <<http://insolvencni-zakon.justice.cz/obecne-info-prevence-upadku/insolvencni-rizeni-rejstrik.html>>.*

### 1.4.11 Autorizovaná konverze dokumentů

Tato oblast se řídí zákonem č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi. V této normě můžeme nalézt definici autorizované konverze. Direktiva ukládá i dokumenty, které konvertovat nelze. Jedná se především o doklady totožnosti (občanský průkaz, cestovní doklad, zbrojní průkaz, řidičský průkaz, vojenská knížka, služební průkaz, průkaz o povolení k pobytu cizince, rybářský lístek, lovecký lístek nebo jiný průkaz, vkladní knížku, šek, směnku nebo jiný cenný papír, los, sázenku, geometrický plán, rysy a technické kresby). Důvodem, proč tyto dokumenty nelze konvertovat je fakt, že jejich unikátnost konverzí nahradit nelze.

*„Autorizovaná konverze znamená úplné převedení dokumentu v listinné podobě do elektronické podoby nebo úplné převedení elektronického dokumentu do dokumentu v listinné podobě. Dokument, který provedením konverze vznikl, má stejné právní účinky jako dosud používaná ověřená kopie. Ověřovací doložka každé provedené konverze se ukládá do centrálního úložiště ověřovacích doložek.*

*Konverze z listinné do elektronické podoby se provede tak, že zákazník přinese listinu, kterou chce konvertovat. Výstup je dle volby zákazníka předáván na CD/DVD nebo je zaslán do tzv. Úschovny, tedy úložiště konvertovaných dokumentů, kde si jej zákazník kdykoliv později vyzvedne. Úhrada nosiče CD/DVD je provedena v rámci úhrady poplatku za konverzi.“<sup>33</sup>*

Konverze opačným směrem, tedy z elektronické do listinné podoby má následující postup: *„elektronický dokument, který chce zákazník konvertovat, je možné přinést buď na CD/DVD nebo poslat z datové schránky zákazníka do Úschovny (datového úložiště). V tomto případě s sebou zákazník přinese potvrzení o vložení dokumentu do datového úložiště pro potřeby konverze, které obsahuje jeho jednoznačnou identifikaci.*

*Další možné dělení autorizované konverze se provádí podle její funkce a to na autorizovanou konverzi na žádost a autorizovanou konverzi z moci úřední.*

- *Autorizovaná konverze na žádost slouží pro širokou veřejnost ke konvertování nejrůznějších dokumentů. Autorizovanou konverzi na žádost provádějí kontaktní místa veřejné správy. Pro tyto potřeby bylo v systému Czech POINT vytvořeno formulářové rozhraní, pomocí něhož provádí obsluha kontaktního místa autorizovanou konverzi. Formulář krok po kroku vede pracovníka celým procesem konvertování a to od skenování dokumentu (konverze z listinné do elektronické podoby) kontroly, vytvoření*

---

<sup>33</sup> Czech POINT : Autorizovaná konverze [online]. c2009 [cit. 2009-12-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>>.



ověřovací doložky až po samotné uložení v Centrální evidenci ověřovací doložek provedených konverzí.

- Autorizovaná konverze z moci úřední slouží pro vnitřní potřeby úřadu. Zajišťuje převedení dokumentu z listinné podoby do elektronické a naopak, tentokrát dokumentů ve vlastnictví úřadů. Konverzi z moci úřední mohou provádět pouze orgány veřejné moci.

Pro účely konverze z moci úřední bylo vytvořeno v systému Czech POINT nové rozhraní, které se nazývá CzechPOINT@Office. CzechPOINT@Office bylo vytvořeno jako prostředí sloužící pro potřeby úřadu. Obsahuje v sobě formulářové rozhraní pro autorizovanou konverzi z moci úřední a také pro výpis nebo opis z Rejstříku trestů. Do budoucna se prostředí bude rozšiřovat o další funkcionality .

Kontaktní místa veřejné správy mají automaticky zřízen i přístup do CzechPOINT@Office, roli do tohoto prostředí jim nastaví administrátor.

Orgány veřejné moci, které neprovozují kontaktní místo veřejné správy, mají možnost získat přístup do CzechPOINT@Office po vyplnění formuláře.

Zákon požaduje prokázání odborné způsobilosti k provádění autorizované konverze dokumentů na žádost pouze po příslušných zaměstnancích Hospodářské komory České republiky a držitele poštovní licence. V případě pracovníků v ostatních kontaktních místech veřejné správy (Czech POINT), kteří budou autorizovanou konverzi dokumentů na žádost provádět zaměstnanci státu, zaměstnanci územních samosprávných celků či notářů. Zákon prokázání této způsobilosti nepožaduje a nečiní tak ani jiný právní předpis.

Při konvertování dokumentů je nutné identifikovat a zaznamenat bezpečnostní prvky, kterými se dokument před převedením vyznačoval. Sledují se následující znaky<sup>34</sup>:

- Plastický text
- Vodoznak
- Reliéfní tisk
- Embossing
- Suchá pečeť
- Reliéfní ražba
- Optický variabilní prvek

Nyní je na místě stručný a přehledný popis každého ochranného prvku k získání lepší představivosti.

---

<sup>34</sup> Czech POINT : Autorizovaná konverze [online]. c2009 [cit. 2009-12-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>>.

**Plastický text** vzniká zpracováním textu, který „je proveden jednak standardním textovým editorem, jednak u části textu zapsané v témže dokumentu pomocí funkce WordArt bylo jeho zpracování provedeno s využitím 3D operací, nebo na kterých byl text nebo jeho část zpracován mechanickým způsobem tak, že dosahuje trojrozměrné hodnoty. Grafické zpracování formou "plastického textu" se rovněž může týkat dokumentů v listinné podobě, které byly opatřeny trojrozměrným otiskem plastického razítka (mechanické prolisování nejčastěji papírového nosiče dokumentu). Z uvedených skutečností je zřejmé, že se nemusí vždy jednat o tradiční trojrozměrný text ve smyslu jeho hmatově trojrozměrně vnímatelného zobrazení, ale rovněž o trojrozměrný text ve smyslu jeho digitálního zpracování, tedy o trojrozměrnost vizuální (virtuální), který je však vnitřní součástí zpracování dokumentu jako jeho charakteristika.“<sup>35</sup>

Dalším prvkem je **vodoznak**. Tento pojem by měl být pracovním poštovních přepážek známý, protože se takto označuje i jeden z osmi ochranných prvků bankovek. Jedná se o „zajišťovací prvek dokumentu sloužícím jednak k jeho ochraně proti pozměňování (ochrana integrity dokumentu), jednak k ochraně práv jeho autora.

Jedná se o grafickou techniku vkládání dodatečných informací do dokumentů v analogové nebo v digitální podobě (obrázek, písmo, animace apod.). Rozlišujeme "viditelný vodoznak", kdy je do dokumentu, resp. jeho hmotného nosiče (listina) vložena viditelná značka tak, aby ji bylo obtížné odstranit. U digitálních dokumentů může být vložen rovněž "skrytý vodoznak" (autentizační bitový vzor), a to jako stenografická aplikace. Skrytý vodoznak je okem nevnímatelný, jeho přítomnost lze zjistit algoritmicky.“<sup>36</sup>

**Reliéfní tisk** „je grafickým zpracováním hmotného nosiče, kdy tisk (písmo, obraz, znaky apod.) vzniká vytlačováním matrice do tohoto hmotného nosiče, a to zpravidla s využitím tepla a tlaku.“<sup>37</sup>

Následující prvek, **embossing**, by měl být pracovním opět znám, jelikož v bankovním styku se rozlišují platební karty embosované a neembosované. Jedná se o „obdobnou metodu jako u reliéfního tisku ("slepý embossing"), přičemž může být rovněž spojena s použitím barvy. Technologicky může být tato metoda rovněž spojena s použitím fólie

---

<sup>35</sup> Czech POINT : Autorizovaná konverze [online]. c2009 [cit. 2009-12-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>>.

<sup>36</sup> Czech POINT : Autorizovaná konverze [online]. c2009 [cit. 2009-12-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>>.

<sup>37</sup> Czech POINT : Autorizovaná konverze [online]. c2009 [cit. 2009-12-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>>.

(lepící fólie). V praxi se může jednat rovněž o úpravu etikety, do které je speciálním nástrojem plasticky vytačen do materiálu určený motiv (např. logo).<sup>38</sup>

Další dva ochranné prvky, **suchá pečeť** a **reliéfní ražba**, jsou spolu velice úzce propojeny. „Reliéfní ražba (razítko), sloužící jako zajišťovací prvek proti padělání nebo pozměňování dokumentu, a to jako trojrozměrný prvek sloužící k nekopírovatelné identifikaci dokumentů na základě svého trojrozměrného efektu, který je zřejmý z "lícové" i "rubové" strany dokumentu.“<sup>39</sup>

Poslední ochranná pomůcka se nazývá **optický variabilní prvek**. Opět se jedná o „zajišťující prvek, zvyšující bezpečnost dokumentu proti jeho padělání nebo pozměňování, bránící jeho barevnému kopírování. Může se jednat například o průhledné holografické laminační fólie zvyšující stabilitu optických vlastností dokumentu v průběhu jeho životního cyklu.“<sup>40</sup>

Důležité je zmínit se o dvou pojmech, a to o vidimaci a legalizaci. Pod slovem vidimace chápeme ověřování listin. Nejedná se o ověření správnosti či pravdivosti dokumentu, ale pouze o shodu s originálním tiskopisem. Legalizace ověřuje podpisy, které byly zhotoveny buď před pracovníkem kontaktního místa nebo jej klient uznal za vlastní. Zákazník nemusí nosit na pobočku Czech POINT kopii, tu mu zaměstnanec za poplatek zhotoví. Cena za vidimaci a legalizaci je 30 Kč za každou stranu A4 či za každý podpis na listině.

#### 1.4.12 Datové schránky

Tato služba je novinkou na našem trhu. Zkušební verze byla spuštěna v polovině roku 2009. Nebyla dokonalá a tudíž se potýkala s mnoha chybami, které musely být odstraněny. Velký problém tvořila i samotná funkčnost programu. Od 1. listopadu 2009 je tato služba plně funkční. Povinnou jí mají všechny právnické osoby. Ty si musely zřídit datovou schránku do uvedeného data. Mnoho právnických osob se potýkalo s časovou tísň při zřizování datových schránek.

Služba se stejně jako předchozí produkt řídí dle zákona 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi.

V současné době lze s datovými schránkami provádět následující úkony:

---

<sup>38</sup> Czech POINT : Autorizovaná konverze [online]. c2009 [cit. 2009-12-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>>.

<sup>39</sup> Czech POINT : Autorizovaná konverze [online]. c2009 [cit. 2009-12-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>>.

<sup>40</sup> Czech POINT : Autorizovaná konverze [online]. c2009 [cit. 2009-12-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>>.

- Žádost o zřízení datové schránky
- Žádost o zneplatnění přístupových údajů do datové schránky a vydání nových
- Přidání pověřené osoby k přístupu do datové stránky
- Oznámení o zneplatnění přístupových údajů pověřené osoby (zrušení osoby)
- Žádost o znepřístupnění datové schránky, která byla zpřístupněna na žádost
- Žádost o opětovné zpřístupnění datové schránky, která byla zřízena na žádost
- Žádost, aby datová schránka plnila funkci orgánu veřejné moci (OVM)
- Žádost, aby datová schránka neplnila funkci orgánu veřejné moci (OVM)
- Oznámení o zneplatnění přístupových údajů statutárním orgánům nebo vedoucím orgánu veřejné moci (OVM)

Prvním krokem k datové schránce je její zřízení. To lze provést na kontaktních místech na základě dokladů totožnosti. Pracovník vyplní elektronickou žádost na základě předložených údajů, kterou posléze vytiskne a předloží klientovi k podpisu. Samotné zřízení schránky trvá 3 dny. Přístupové údaje obdrží zákazník poštovní zásilkou do vlastních rukou.

Druhý bod žádost o zneplatnění přístupových údajů do datové schránky a vydání nových souvisí se ztrátou či odcizením přístupových údajů. *„K zneplatnění stávajících přístupových údajů dojde okamžitě, poté bude automaticky odeslán e-mail s odkazem na aktivací portál, kde dojde k vygenerování nových přístupových údajů.“<sup>41</sup>*

Další oblastí je přidání pověřené osoby k přístupu do datové stránky, která bude mít práva podle nastavených oprávnění. Opětovně přístupové údaje budou pověřené osobě zaslány poštou.

Oznámení o zneplatnění přístupových údajů pověřené osoby (zrušení osoby) se týká odebrání přístupových práv pověřené osobě. O zrušení přístupových práv je informována jak osoba, která o zneplatnění požádala, tak i osoba, které jsou práva odebrána.

Podání žádosti o znepřístupnění datové schránky, která byla zpřístupněna na žádost se používá v případě dočasného zrušení schránky, jejíž platnost lze obnovit. Zrušení schránky proběhne nejpozději do tří pracovních dní od podání žádosti.

Žádost o opětovné zpřístupnění datové schránky, která byla zřízena na žádost souvisí s předchozím bodem. Opět zpřístupnění schránky proběhne do tří pracovních dní od podání žádosti. Pokud ale uživatel znepřístupnil datovou schránku dvakrát za poslední rok, lze ji obnovit nejdříve po uplynutí jednoho roku od posledního znepřístupnění.

---

<sup>41</sup> Univerzita Pardubice : Elektronické služby České pošty [online]. [2009] , 9.12.2009 11:01 [cit. 2010-01-17]. Dostupný z WWW: <<https://dokumenty.upce.cz/Univerzita/ic/escp.html>>.

Žádost, aby datová schránka plnila funkci orgánu veřejné moci (OVM). „*Vykonává-li fyzická nebo právnická osoba působnost v oblasti veřejné správy, může požádat, aby její datová schránka plnila rovněž funkci datové schránky orgánu veřejné moci. Může se pak chovat jako schránka orgánu veřejné moci a využívat možnosti tohoto typu schránek. Žadatel předkládá osvědčení, že vykonává působnost v oblasti veřejné správy. O vyřízení žádosti rozhoduje Ministerstvo vnitra ČR.*“<sup>42</sup>

Žádost, aby datová schránka neplnila funkci orgánu veřejné moci (OVM). „*Pokud právnická nebo fyzická osoba, jejíž datová schránka plní rovněž funkci datové schránky orgánu veřejné moci, pozbyla působnost v oblasti veřejné správy, je povinna o tom bezodkladně informovat Ministerstvo vnitra ČR. Na pracovištích Czech POINT může tato osoba požádat, aby její datová schránka nadále neplnila funkci datové schránky orgánu veřejné moci. O vyřízení žádosti rozhoduje Ministerstvo vnitra ČR.*“<sup>43</sup>

Oznámení o zneplatnění přístupových údajů statutárním orgánům nebo vedoucím orgánu veřejné moci (OVM). „*Prostřednictvím této služby lze k určité datové schránce zneplatnit přístupové údaje specifikovanému statutárnímu orgánu – právnické osobě nebo vedoucímu představiteli OVM.*

*Formulář řeší dvě agendy:*

- *Zneplatnění oprávněné osoby (zrušení)*
- *Zneplatnění oprávněné osoby (zrušení) a současné vytvoření nové oprávněné osoby*“<sup>44</sup>

Pracovník zkontroluje doklad totožnosti a vyplní elektronickou žádost, kterou následně vytiskne. Poté ji předloží klientovi ke zkontrolování a k podpisu.

Co se týče finančního hlediska, pak systém datových schránek je prováděn zdarma. „*Zpoplatněna je pouze autorizovaná konverze dokumentů na žádost a to 30,- Kč za stránku a opakované vydání přístupových údajů - formulář žádosti o zneplatnění automaticky doplňuje výši poplatku, které stojí 200,- Kč.*“<sup>45</sup>

Datové schránky měly velkou propagaci. Většina z nás se jistě setkala s jejich logem, které pro doplnění obohacuje práci.

---

<sup>42</sup> *Univerzita Pardubice : Elektronické služby České pošty* [online]. [2009] , 9.12.2009 11:01 [cit. 2010-01-17]. Dostupný z WWW: <<https://dokumenty.upce.cz/Univerzita/ic/escp.html>>.

<sup>43</sup> *Univerzita Pardubice : Elektronické služby České pošty* [online]. [2009] , 9.12.2009 11:01 [cit. 2010-01-17]. Dostupný z WWW: <<https://dokumenty.upce.cz/Univerzita/ic/escp.html>>.

<sup>44</sup> *Univerzita Pardubice : Elektronické služby České pošty* [online]. [2009] , 9.12.2009 11:01 [cit. 2010-01-17]. Dostupný z WWW: <<https://dokumenty.upce.cz/Univerzita/ic/escp.html>>.

<sup>45</sup> *Czech POINT : Datové schránky* [online]. c2010 [cit. 2010-01-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/389>>.

Obr. 5 Logo datové schránky



Zdroj: <http://www.datoveschranky.info/loga-a-graficke-manualy/>

#### 1.4.13 CzechPOINT@office

Jedná se o agendu vnitřního použití na úřadech v souladu se zákonem 300/2008 Sb. Tento zákon pojednává o autorizované konverzi, o které bylo v práci pojednáváno ve spojitosti s kapitolou Autorizovaná konverze dokumentů.

*„Autorizovaná konverze z moci úřední (dále KZMÚ) je agenda dostupná v prostředí CzechPOINT@office - sady formulářů a funkcí určené pro vnitřní potřeby úřadů a dalších orgánů veřejné moci. Dosud byl CzechPOINT@office představován "vnitřním CzechPOINTem", který umožňoval vystavování výpisů a opisů z Rejstříku trestů v rámci vyřizování správních agend.“<sup>46</sup>*

Jedná se o rozšíření projektu Czech POINT. Nyní jsou prostřednictvím této služby poskytovány dvě činnosti, a to:

- Výpis a opis z rejstříku trestů z úřední moci
- Konverze z moci úřední podle zákona č. 300/2008 Sb.

Do budoucna se předpokládá rozšiřování služeb a zpřístupnění pro notáře (převážně údaje z informačního systému Evidence obyvatel na základě novely zákona č. 99/1963, kterým se mění zákon o evidenci obyvatel č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech).

*„Orgány veřejné moci mají ze zákona přístup ke konkrétním agendám a v rámci identitního prostoru Czech POINT jsou reprezentovány tzv. skupinami. Nastavení přístupu konkrétní skupiny ke konkrétní agendě CzechPOINT@office musí být tedy nastaveno Správcem centrály podle pokynů Ministerstva vnitra. Zodpovědnost za nastavení oprávnění jednotlivých osob v rámci skupiny pak musí mít administrátoři skupin.“<sup>47</sup>*

<sup>46</sup> Czech POINT : CzechPOINT@office [online]. c2010 [cit. 2010-01-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/380>>.

<sup>47</sup> Czech POINT : CzechPOINT@office [online]. c2010 [cit. 2010-01-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/380>>.

Technická náročnost služby CzechPOINT@office je shodná s technickou náročností produktu Czech POINT.

Pro přístup do této sekce je nutné vyplnění formuláře, který se musí podepsat buď elektronicky a nebo po vytištění ručně. K platnosti dokumentu se musí podepsat oprávněná osoba. Formulář se posléze zasílá na Ministerstvo vnitra ČR, které určí správce skupiny oprávněného vytvářet v systému další uživatele.

#### **1.4.14 Czech POINT E-SHOP – výpisy poštou**

Jedná se o službu zřízenou ke zvýšení pohodlí klienta. Prostřednictvím jednoduchého webového formuláře si lze objednat výpis ze živnostenského rejstříku, obchodního rejstříku či katastru nemovitostí. Tento výpis pak bude doručen do tří pracovních dnů listovním doručovatelem.

### ***1.5 Školící centrum***

K zabezpečování školících center pro místní správu Praha bylo pověřeno Ministerstvo vnitra ČR. To si zvolilo Vzdělávací středisko Benešov. V tomto školícím středisku se pracovníci kontaktních míst seznámí s produktem Czech POINT nejen po teoretické stránce, ale také po praktické. Náplň kurzů se průběžně mění, s přibývajícimi „dovednostmi“ služby. Zaměstnanci kontaktních míst jsou seznámeny se zákony, z kterých vychází a v souladu s kterými jsou služby Czech POINT. Kurzy jsou rozvrženy do dopoledního a odpoledního bloku. Někdy se může vyskytnout i podvečerní výuka. Pro zaměstnance je připraveno pohoštění. Výuka probíhá v pěti moderních učebnách s kapacitou 25 – 110 míst a kongresovém sále, s kapacitou 192 míst a možností tlumočení přednášky do šesti světových jazyků.

Pro pracovníky byl zřízen i helpdesk, který pomáhá řešit různé problémy.

### ***1.6 Ceny a poplatky***

Nyní je na čase si uvést ceník ČP, s. p., který je k dispozici také na webových stránkách podniku. Uvedené ceny jsou v souladu s platnými právními předpisy a ve všech cenách je již zahrnuto DPH.

**Tab. 1 Cena za ověřený výstup (z katastru nemovitostí, z obchodního rejstříku, z živnostenského rejstříku, ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, insolvenčního rejstříku a modulu autovraků)**

Cena za ověřený výstup (z katastru nemovitostí, z obchodního rejstříku, z živnostenského rejstříku, ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, insolvenčního rejstříku a modulu autovraků)	
a) první strana	100 Kč
druhá a každá další strana	40 Kč
b) druhý a každý následný ověřený výstup stejného elektronického dokumentu bez ohledu na počet stran	40 Kč

Zdroj: <http://www.cpost.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>

Uvést dané cenové relace je velice důležité. Poplatky vybírané za jednotlivé služby jsou různé. Záleží na povaze kontaktního místa. U ČP se řídí poplatky dle ceníku a legislativy související s ČP. Cena je jedním z hlavních bodů, dle kterého se zákazník rozhoduje o vyhotovení služby.

**Tab. 2 Cena za ověřený výstup z registru řidičů**

<b>Cena za ověřený výstup z registru řidičů</b>	
první strana	69 Kč
druhá a každá další strana	40 Kč

Zdroj: <http://www.cpost.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>

Sazby za výpis z Centrálního registru řidičů jsou v souladu se sazebníkem ČP. V tomto případě jsou sazby nastaveny vstřícněji nežli například z Katastru nemovitosti, z Obchodního rejstříku, Živnostenského rejstříku,...

**Tab. 3 Cena za přijetí Rejstříku trestů**

<b>Cena za přijetí</b>	
a) žádosti o vydání výpisu z Rejstříku trestů	50 Kč
b) podání podle § 72 živnostenského zákona	50 Kč

Zdroj: <http://www.cpost.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>

Sazby za přijetí Rejstříku trestů se nejméně liší od sazeb uváděných obecními úřady. Je zde nastavena cena tak, aby vznikla co nejmenší konkurenční výhoda ostatním kontaktním pobočkám.



**Tab. 4 Cena za ověřování listin (vidimace) a podpisů (legalizace)**

<b>Cena za ověřování listin (vidimace) a podpisů (legalizace)</b>	
a) každá započatá stránka vidimované listiny ve formátu A4 a menším (má-li vidimovaná listina formát větší než A4, cena se rovná násobku podle počtu stran A4 obsažených ve formátu vidimované listiny, např. formát A3 = 2 x A4)	30 Kč
b) legalizace každého podpisu na listině	30 Kč

Zdroj: <https://dokumenty.upce.cz/Univerzita/ic/escp.html>

Vidimace a legalizace jsou nejlevnější služby poskytované v rámci Czech POINT na ČP. Je nutné si uvědomit, že klient si nejprve volí službu, kterou potřebuje a poté teprve porovnává cenové relace mezi jednotlivými poskytovateli. Dobře nastavená cenová politika je důležitá k přilákání a udržení zákazníků.

## 2 Analýza současného stavu provozování služeb Czech POINT v rámci České pošty, s.p.

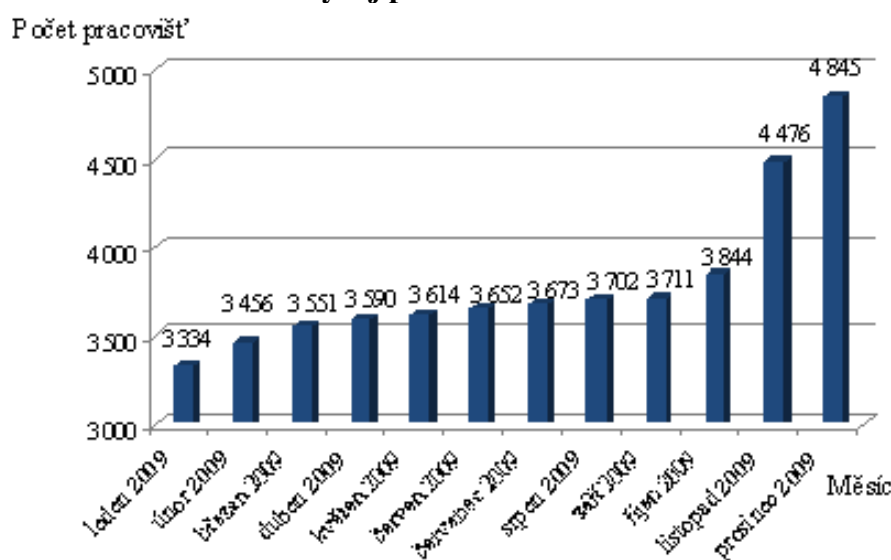
Tato kapitola bude zaměřena na to, jaký objem produktů je v dnešní době čerpán. Jelikož lze tyto údaje získávat prostřednictvím různých dat, jsou proto rozčleněny do dvou skupin. První z nich čerpá data z webových stránek. Převážně se jedná o oficiální stránky Czech POINTu. Druhá skupina je zaměřená na vlastní průzkum, prováděný na poště Pardubice 9 během tří letních měsíců.

### 2.1 Data získaná z webových stránek

Jedná se o informace dostupné každému jedinci, který má přístup k internetu. Data jsou zpracována přehledně do několika oblastí. Stránky za dobu své aktivní činnosti změnily podobu. Ne každá změna ovšem znamená obrat k lepšímu. V nové verzi chybí archivní statistiky, které tam dříve byly ke shlédnutí. Dnes jsou veškeré statistiky denně aktualizovány a starší statistiky jsou tabu.

Práce je zaměřena na statistické údaje uváděné ke konci roku tj. k 31. 12. 2009. První takovou statistikou je vývoj počtu kontaktních míst Czech POINT.

**Obr. 6 Vývoj počtu kontaktních míst**

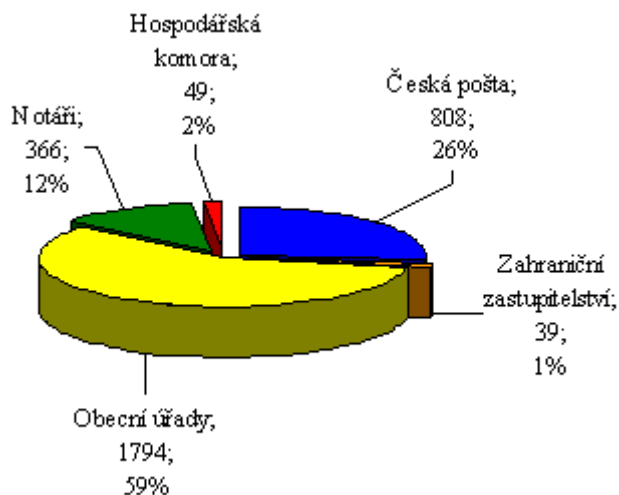


Zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>

Z grafu je zřejmé, že počet kontaktních míst má vzrůstající tendenci, což značí významnost Czech POINTu. Největší nárůst počtu míst proběhl během listopadu, kdy byla pracoviště Czech POINT obohacena o dalších 623 poboček.

Další statistikou, kterou lze sledovat je struktura a počet kontaktních míst. Zde se může porovnávat jak se struktura pracovišť změnila během dvou let.

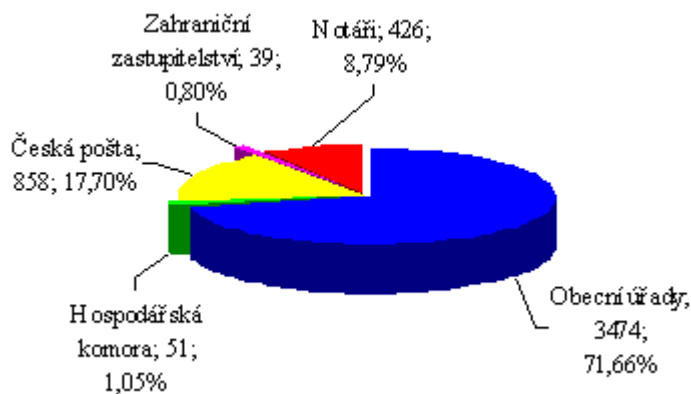
**Obr. 7 Struktura pracovišť Czech POINT k 31. 12. 2008**



Zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/243>

Jak je z grafu zřejmé, ČP byla v roce 2008 druhým největším poskytovatelem této služby. Zaujímal na 26 % z celkového trhu.

**Obr. 8 Struktura pracovišť Czech POINT k 31. 12. 2009**

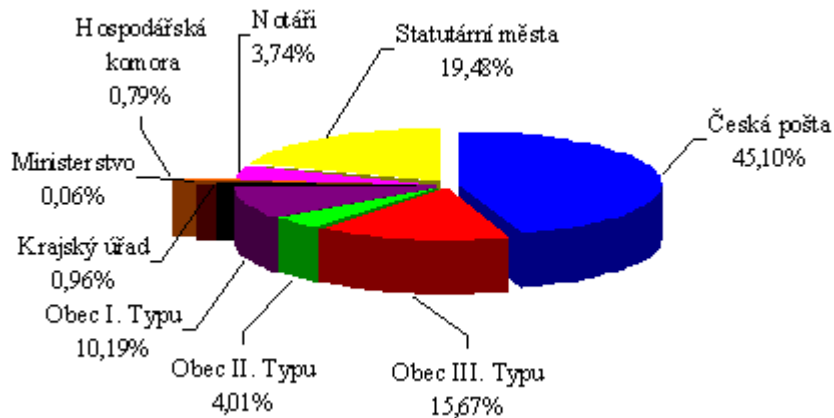


Zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>

Jak je z grafu zřejmé, tak ČP, s. p. je i v roce 2009 stále druhým největším poskytovatelem služeb Czech POINT. Na konci roku 2009 mohli klienti tuto službu vyhledat na 858 pobočkách. Dostupnost služby je tedy na 17,7 % veškerých pošt. Počet pracovišť Czech POINT se od konce roku 2008 bohužel moc nerozšířil. Navýšení v rámci ČP činí pouhých 50 kontaktních míst. Hlavní změnu lze pozorovat u počtu obecních úřadů, které přímo expandují.

Další oblast, kterou lze zkoumat je struktura výpisů podle jednotlivých pracovišť. Jak velkou částí se podílí jednotlivé instituce na celkovém počtu výstupů udává následující graf.

**Obr. 9** Struktura vydaných výpisů dle institucí



Zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>

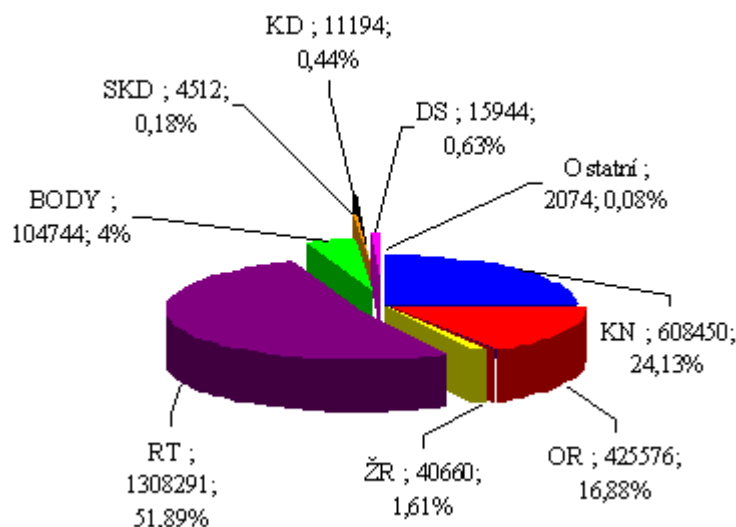
Z grafu je zřejmé, že ačkoli ČP, s. p. není majoritní institucí poskytující službu Czech POINT, tak si získává největší důvěru u klientů a nejvíce lidí volí právě Českou poštu s. p. Důvodem je to, že Česká pošta má širokou síť svých pracovišť a lidé na ní chodí často například platit složenky, vybírat si peníze, pro doporučné dopisy a podobně a když už mají cestu, tak jsou rádi, že si při jednom mohou nechat udělat i službu poskytovanou Czech POINTem.

Dalším vhodným ukazatelem se jeví struktura vydaných výpisů za rok 2009. Grafické zobrazení zachycuje následující obrázek.

Zkratky použité v grafu:

RT	Rejstřík trestů
Body	Centrální registr řidičů
SKD	Systém kvalifikovaných dodavatelů
KD	Konverze dokumentů
DS	Datová schránka
KN	Katastr nemovitostí
OR	Obchodní rejstřík
ŽR	Živnostenský rejstřík

**Obr. 10 Struktura vydaných výpisů za rok 2009**

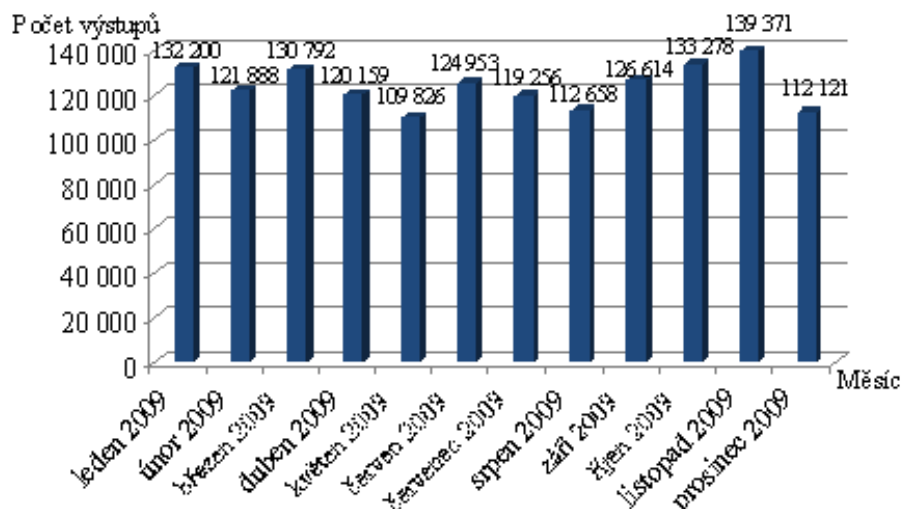


Zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>

Z grafu je zřejmé, že lidé nejvíce v loňském roce preferovali rejstřík trestů. Jeho hlavní význam spočívá v tom, že ho každý občan potřebuje při nástupu do nového zaměstnání. Rejstřík trestů se na celkovém objemu vydaných výpisů za rok 2009 podílí 51,89 %. Velkou oblibu si u obyvatelstva získal i katastr nemovitosti, který se na celkovém objemu vydaných výpisů loňského roku podílí 24,13 %. Na bronzové pozici se pak umístil obchodní rejstřík. Toto srovnání samozřejmě není zcela objektivní. Nevýhoda je ta, že jsou zde zobrazeny i služby začínající například uprostřed roku.

Strukturu vydaných výpisů lze také zobrazit ne na jednotlivé služby, ale na jednotlivé měsíce. To zachycuje následující graf.

**Obr. 11 Počty vydaných výstupů v jednotlivých měsících roku 2009**

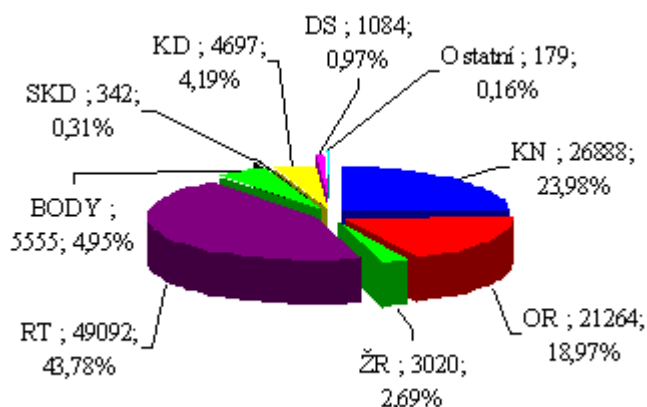


Zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>

Celkový objem vydaných výstupů za rok 2009 činil 1 483 116 výpisů. Pokud bychom tuto cifru přepočítali pouze na výstupy ČP, s. p., dostali bychom hodnotu 668 885 výpisů. Toto číslo není nijak zanedbatelné a podtrhuje význam České pošty s. p. v oblasti Czech POINT.

Podrobněji lze zkoumat každý měsíc. Dalo by se tak zjistit, jak se počty výstupů mění, které měsíce jsou „slabší“ a které naopak „silnější“. Pokud by byl za vzorkový měsíc zvolen prosinec 2009, pak by byl důvod výběru jednoduchý. V diplomové práci je vhodné zabývat statistikami tak, aby byl celý rok ukončen a další důvod preference prosince 2009 spočívá v tom, že již byly všechny služby nejen zavedeny, ale také „zaběhnuty“. Žádná služba se daný měsíc nově nespustila.

**Obr. 12 Struktura vydaných výpisů za prosinec 2009**



Zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>

Tento graf lze tedy považovat za neobjektivnější. Ačkoli opět vede Rejstřík trestů, Katastr nemovitostí a Obchodní rejstřík, lze zde pozorovat výraznou změnu u ostatních položek. Především Konverze dokumentů zde má nezanedbatelný význam. V předchozím grafu se výšeč této položky ztrácela, protože se jedná o položku platnou od července 2009.

Následující tabulka zobrazuje celkový počet výpisů od každého produktu v jednotlivých letech. Lze sledovat nejen postupné rozšiřování služeb, ale také větší oblíbenost a tedy i větší množství výstupů.

**Tab. 5 Přehled objemů jednotlivých produktů Czech POINT během let 2007 – 2009**

	Rok 2007 (počet výstupů v kusech)	Rok 2008 (počet výstupů v kusech)	Rok 2009 (počet výstupů v kusech)
Katastr nemovitostí	28 372	230 406	349 665
Obchodní rejstřík	24 144	150 791	250 641
Živnostenský rejstřík	1 338	7 656	31 666
Rejstřík trestů	0	595 615	712 676
Centrální registr řidičů	0	0	104 744
Systém kvalifikovaných dodavatelů	0	0	4 512
Konverze dokumentů	0	0	11 194
Žádost o zřízení datové schránky	0	0	15 944
Ostatní	0	0	2 074
<b>Celkový součet</b>	<b>53 861</b>	<b>984 468</b>	<b>1 483 116</b>

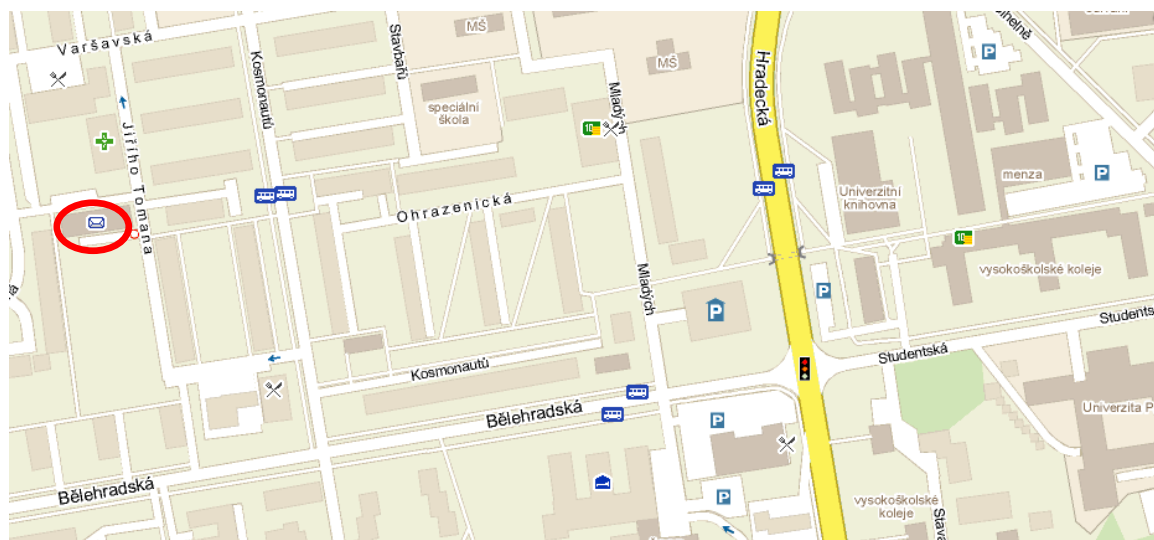
Zdroj: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>

## ***2.2 Data pořízená vlastním průzkumem***

Vlastní průzkum byl proveden na poště Pardubice 9 během letních měsíců roku 2009. Konkrétně se jednalo o období od 7. 7. 2009 do 6. 10. 2009. Celkový výstup se nalézá v příloze č. 1 na osmi stranách a 216 řádcích. Pro statistické účely byl vyplněn den v týdnu, pracovní směna, pohlaví zákazníka, jeho věk, zvolená služba a doba obsluhy zákazníka.

Důležitým předpokladem je umístění prostor pošty. Pošta se nalézá v Polabinách, ulice Jiřího Tomana 275. Pracovní doba je každý všední den od 8:00 do 18:00, v sobotu od 8:00 do 12:00 hodin. Umístění pošty je znázorněno na následujícím obrázku.

**Obr. 13** Poloha pošty Pardubice 9



Zdroj: <http://www.mapy.cz/#mm=ZP@x=136148864@y=135818368@z=15>

Pošta je označena na obrázku klasicky obálkou a zvýrazněna červeným oválem. Mapa je ponechána záměrně větší, aby byla patrná blízkost Univerzity Pardubice, Univerzitní knihovny a kolejí.

Položkou „den v týdnu“ se můžeme zabývat ke zjištění, které dny jsou teoreticky „silnější“ a které „slabší“. Výskyt jakékoli služby Czech POINT v jednotlivé dny zachycuje následující přehledná tabulka rozdělená i dle směnovosti.

**Tab. 6** Podíl služeb Czech POINT v jednotlivé dny

	R (ks)	O (ks)	Celkem (ks)
Po	13	28	41
Út	20	26	46
St	21	28	49
Čt	14	15	29
Pá	28	21	49
So	2		2
Celkem	98	118	216

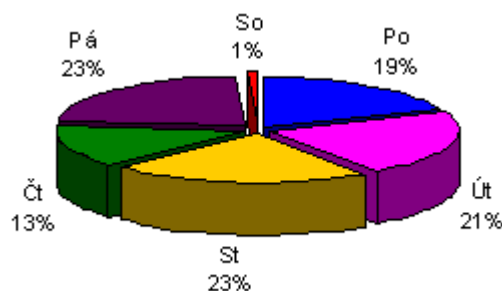
Zdroj: autor

Z tabulky je patrné, že největší počet klientů se zájmem o službu Czech POINT přichází na poštu Pardubice 9 ve středu a v pátek. Naopak nejnižší zájem je v sobotu a ve čtvrtek. Pro lepší názornost jsou minimální hodnoty v každé směně i celkově zvýrazněny zelenou barvou a maxima červenou.

Pokud bychom chtěli zjistit procentuální podíl jednotlivých dní v týdnu na celkovém počtu, je vhodné využít kruhový diagram.



**Obr. 14 Procentuální podíl zájmu o služby Czech POINT vyjádřený na jednotlivé dny v týdnu**



Zdroj: autor

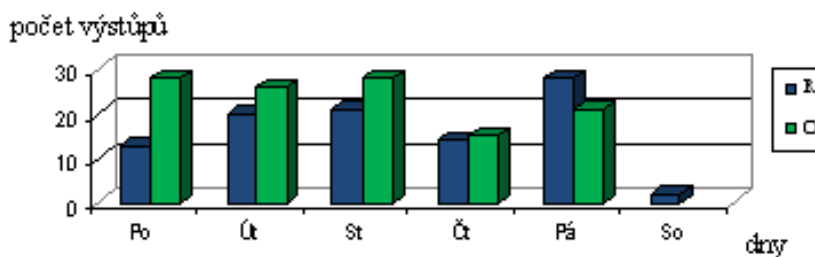
Z grafu je patrné to, o čem již bylo pojednááno výše. Největší zájem o službu je ve středu a v pátek, tj. 23 % podíl, následuje úterý s 21 %, pondělí s 19 %, čtvrtek se 13 % a sobota s 1 % výskytem. Sobotní nízký počet je způsobený převážně kratší pracovní dobou. Pokud bychom pak srovnávaly například výkony v celých Pardubicích, je nutné si uvědomit, že některé pošty mají delší pracovní doby a pracují i ve dnech volna. Takovým příkladem je pošta Pardubice 19, sídlící v Globusu.

Druhou zkoumanou oblastí je využití služby v rámci směny ranní či odpolední. Ranní směna je od 8:00 do 13:00 hod. Odpolední pak od 13:00 do 18:00. Směny odpovídají střídání pracovníků za přepážkou.

Jak je z tabulky č. 6 patrné, větší zájem o službu jeví klienti v odpoledních hodinách. Tento jev lze vysvětlit tím, že v dopoledních hodinách je většina lidí v zaměstnání a tudíž si potřebné věci zařizují až po příchodu z práce.

Následující obrázek zachycuje četnost výstupů Czech POINT v jednotlivé dny v týdnu a rozdělené dle směnovosti.

**Obr. 15 Četnost výstupů Czech POINT rozdělené na jednotlivé dny a směnovost**



Zdroj: autor

Z grafu lze pozorovat, že největší zájem o službu je v pondělí odpoledne, ve středu odpoledne a v pátek ráno. O trochu menší počet výstupů vykazuje úterní odpolední směna.

Další co lze v rozdělení na jednotlivé směny pozorovat je procentuální podíl jednotlivých výstupů na celkovém množství výstupů Czech POINT. To dokládá následující obrázek.

**Obr. 16 Procentuální podíl jednotlivých směn na celkovém výstupu Czech POINT za sledované období**

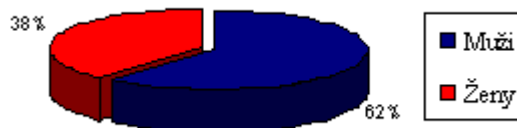


Zdroj: autor

Graf potvrzuje již výše zmíněný závěr, že lidé více vyhledávají službu Czech POINT v odpoledních hodinách. Konkrétní procentuální podíl ranní směny je 45 % na celkovém výstupu a odpolední směny 55 % na celkovém výstupu.

Další položka, kterou je možné zkoumat je pohlaví. To určí, zda o službu žádají více muži či ženy. Procentuální podíl na celkovém výstupu Czech POINT znázorňuje následující obrázek.

**Obr. 17 Procentuální podíl mužů a žen na celkovém výstupu Czech POINT**

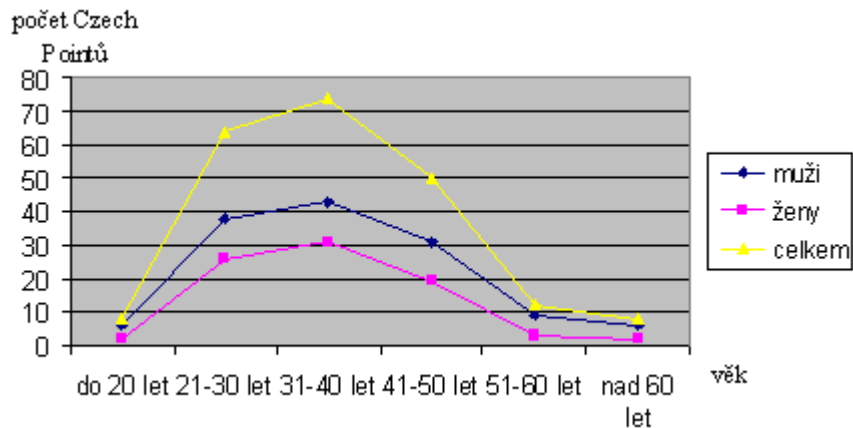


Zdroj: autor

Z grafu je zřejmé, že o službu více žádají muži. Konkrétně se počet mužů na celkovém počtu výstupů Czech POINT podílí 62 % a podíl žen je 38 %. To znamená, že necelé 2/3 lidí se zájmem o Czech POINT jsou mužského pohlaví.

Dalším údajem, kterým se lze zajímat při průzkumu je věk klienta. Podle věkové struktury lze nalézt strategickou skupinu obyvatel, která by případnou reklamní kampaní mohla být nejvíce ovlivněna.

**Obr. 18 Věková struktura dle počtu výstupů Czech POINT**



Zdroj: autor

Z grafu je zřejmé, že jak u mužů, tak i u žen je strategickou skupinou věk od 31 – 40 let. Nezanedbatelný podíl mají obě pohlaví i věku 21 – 30 let a 41 – 50 let. Obyvatelé v ostatní věkové struktuře, tvoří zanedbatelný počet výstupů. Nejvíce lze tedy ovlivnit skupiny lidí ve věku 20 – 50 let. Jedná se o lidi v produktivním věku.

Nyní je vhodné zaměřit se na věkovou strukturu důkladněji a určit průměrný věk, modus a medián.

„Aritmetický průměr je pro své vlastnosti nejpoužívanější střední hodnotou. Slouží k tomu, aby se mohly sjednotit rozdílné údaje. Je však jen určitým druhem orientační pomůcky v uspořádání veličin. Zvláštností všech matematických průměrů je, že vypočítané číslo většinou neodpovídá skutečnosti. Aritmetický průměr lze rozdělit na jednoduchý a vážený.“<sup>48</sup> Kromě aritmetického průměru se můžeme ještě setkat s harmonickým, geometrickým a chronologickým průměrem.

„Medián je prostřední hodnota znaku z uspořádané řady hodnot kvantitativních statistických znaků. Rozděluje řadu na dvě stejné části. Je to tedy hodnota znaku, před kterou leží 50 % prvků s menší, popřípadě stejnou hodnotou znaku a za kterou leží 50 % počtu prvků s vyšší, popřípadě stejnou hodnotou znaku.

Když má řada lichý počet prvků, je potom mediánem hodnota středního členu řady. Jedná se tedy konkrétní hodnotu znaku.

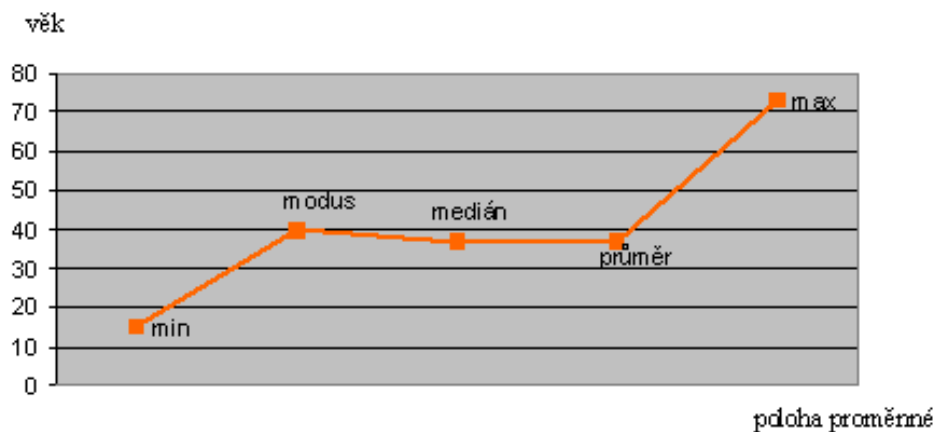
Modus je hodnota, která se nejčastěji ve zkoumaném souboru opakuje. Určujeme ho z rozdělení četnosti. Je jednoznačně definován v jednovrcholových rozdělení. Když jde o rozdělení dvouvrcholové, lze oba vrcholy křivky rozdělení četností považovat za modus – hovoříme o tzv. dvoumodálním rozdělení, i když vrcholy nejsou stejně vysoké.

<sup>48</sup> KAMPF, Rudolf. *Statistika v dopravě*. 1. vyd. [s.l.] : [s.n.], 2000. 85 s. ISBN 55-758-99.

Když křivka četnosti nemá vrchol, hovoříme o centimodálním rozdělení. Modus nezahrne všeobecnou úroveň hodnot znaku v daném souboru.

Jednoduchý modus lze určit ve statistickém souboru, když známe individuální hodnoty znaku  $x$  a jejich četnosti, případně když víme, která hodnota znaku se v souboru nejčastěji vyskytuje.<sup>49</sup>

**Obr. 19** Minimum, maximum, průměr, modus a medián celkové věkové struktury

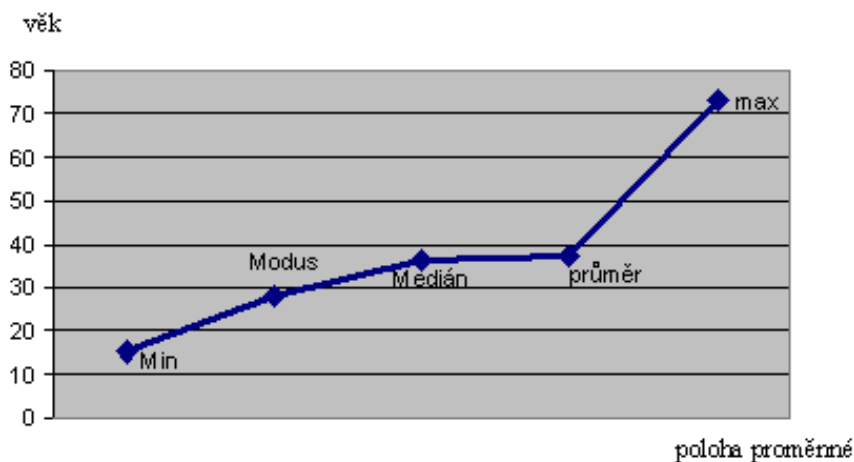


Zdroj: autor

Z grafu je patrné, že věk nejmladšího uchazeče byl roven 15 letům. Nejstarší uchazeč byl 73 let starý. Průměrný věk je roven hodnotě 37,055 let. Modus, čili nejčastěji se objevující hodnota je 40 let. Medián pak charakterizuje hodnota 37 let.

Toto grafické znázornění lze rozdělit dle pohlaví a zkoumat tak rozličenosti u mužů a u žen.

**Obr. 20** Minimální, maximální, průměrná hodnota věku mužů doplněná o modus a medián

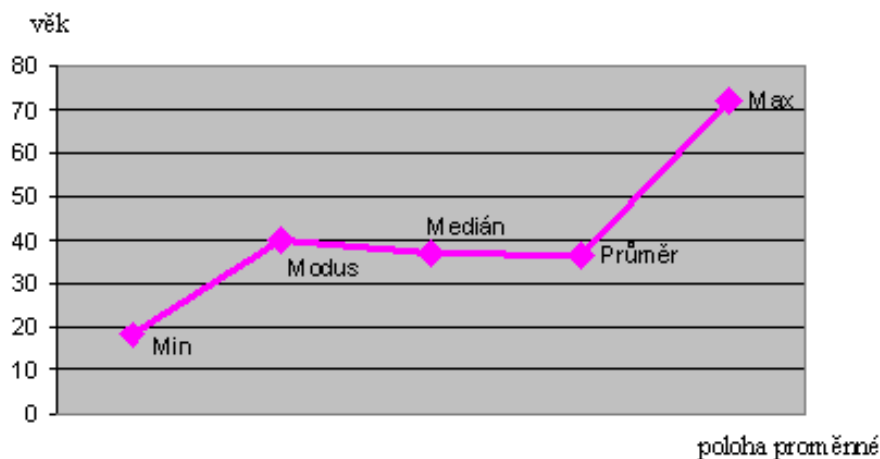


Zdroj: autor

<sup>49</sup> KAMPF, Rudolf. *Statistika v dopravě*. 1. vyd. [s.l.] : [s.n.], 2000. 85 s. ISBN 55-758-99.

U mužů je shodný minimální a maximální věk s celkovou věkovou strukturou. Tudíž nejmladší žadatel o službu Czech POINT byl 15 let starý a nejstaršímu klientovi bylo 73 let. Průměrný věk se trochu zvýšil a to na 37,42 let. Nejčastěji bylo zákazníků 28 let. Medián, tudíž prostřední hodnota je 36 let.

**Obr. 21 Minimum, maximum, modus, medián a průměr věkové struktury žen**

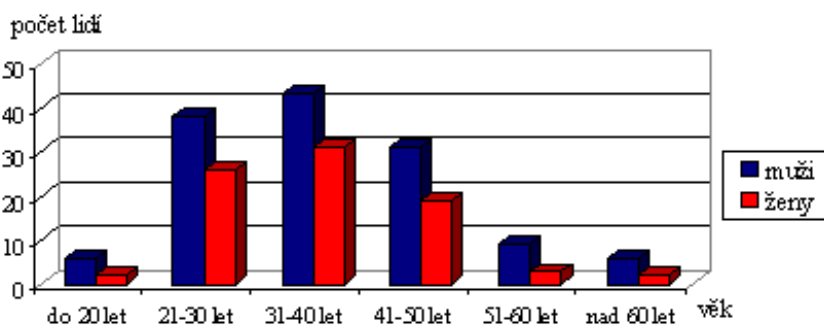


Zdroj: autor

Na první pohled je tento graf velice podobný celkové věkové struktuře. Lze tedy očekávat hodnoty shodné a nebo jen s malými výkyvy. Nejmladší ženě z průzkumu bylo 18 let. Nejstarší byla 72 let stará. Průměrný věk žen dosahuje hodnoty 36,47 let. Nejvíce se objevoval věk žen roven 40. Medián v tomto případě nabývá hodnoty 37.

Dalším zajímavým grafem připomínajícím normálové rozdělení je počet žen, či mužů v určité věkové skupině žádající o službu Czech POINT.

**Obr. 22 Využití služeb Czech POINT rozdělené dle pohlaví a věkových kategorií**

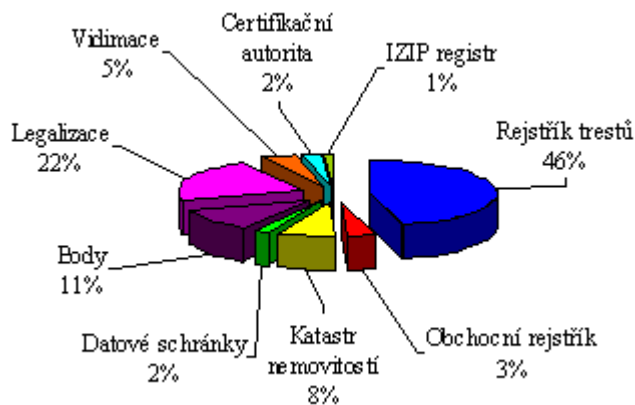


Zdroj: autor

Z obrázku číslo 22 je patrné to, co zde již bylo zmiňováno. Ve sledovaném období přicházelo na poštu Pardubice 9 žadatelů o výstup Czech POINT více mužů. Graf dokazuje vyšší počet mužů ve všech věkových kategoriích. Dále obrázek znázorňuje největší počet žadatelů ve věku 31 – 40 let.

Věkové struktuře zde bylo věnováno poměrně dost času a tak je na čase se přesunout k dalšímu zjišťovanému údaji, který se týkal zvolené služby. Ve sledovaném období od 7. 7. 2009 do 6. 10. 2009 si klienti zvolili celkem devět různých služeb. Dle následujícího grafu je možné sestavit žebříček služeb podle oblíbenosti u zákazníků.

**Obr. 23 Procentuální podíl jednotlivých služeb Czech POINT jak jej volili klienti**

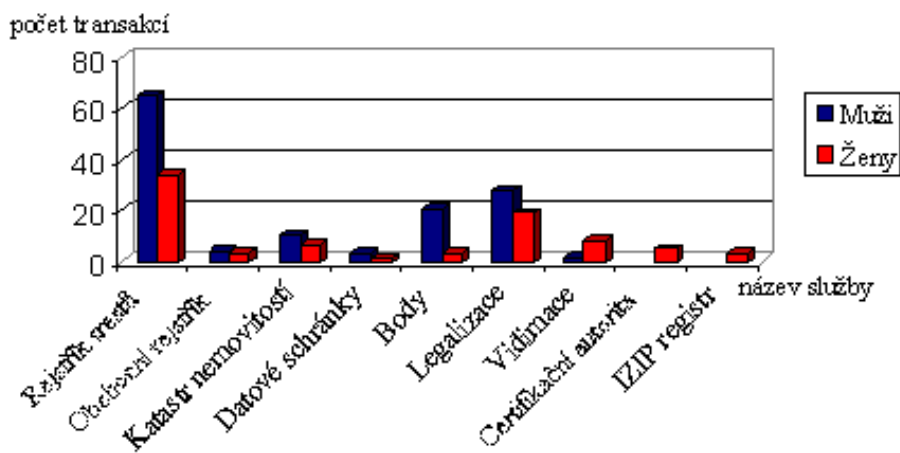


Zdroj: autor

Graf jednoznačně vypovídá, že nejvíce preferovanou službu činí Rejstřík trestů, který má podíl na celkovém objemu služeb 46 %. Druhou nejvíce oblíbenou službou se stala Legalizace s 22 %. Následuje Centrální registr řidičů s 11 %, Katastr nemovitostí s 8 %, Vidimace (5 %), Obchodní rejstřík (3 %), Datové schránky společně s Certifikační autoritou 2 % a poslední je Registr IZIP (1 %).

Pokud by nás zajímalo, jak moc kterou službu preferují muži či ženy, tak to lze zjistit jednoduše pohledem na následující graf.

**Obr. 24 Využití jednotlivých služeb Czech POINT dle pohlaví**



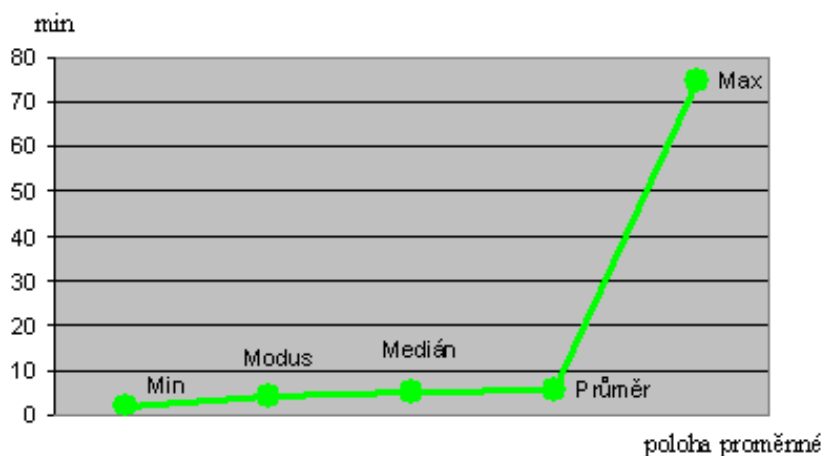
Zdroj: autor

Bedlivé oko nepřehlédne, že o Rejstřík trestů ve sledovaném období požádalo v poměru 2/3 mužů : 1/3 žen. O Centrální registr řidičů se zajímají především muži, ženy zde

mají zanedbatelný objem. Naopak je vidět, že o některé služby ve sledovaném období nepožádal žádný muž. Jedná se o Certifikační autoritu a IZIP registr.

Nyní se dostáváme k poslední zkoumané oblasti, kterou vyjadřuje doba obsluhy jednoho zákazníka. Opětovně nejvhodnější způsob k prokázání jsou jednotlivé body v grafickém znázornění. Znovu je vhodné k vyjádření použít minimální, maximální, průměrné hodnoty, modus a mediánu.

**Obr. 25 Minimum, maximum, průměr, modus a medián doby obsluhy**



Zdroj: autor

Nejkratší doba obsluhy trvala 2 minuty, ta nejdelší byla o 70 minut delší, tudíž trvala 72 minut. V průměru zákazníci strávili u přepážek 5,697 minut, nejčastěji to bylo 4 minuty. Medián je 5 minut.

Dobu obsluhy jednotlivých služeb pak můžeme porovnávat s aktuálními normami vydanými podnikem. To zachycuje následující tabulka.

**Tab. 7 Porovnání normovaných hodnot s hodnotami naměřenými během průzkumu**

	BODY (min)	KN (min)	OR (min)	OR (2) (min)	ŽR (min)	RT (min)	Legalizace (min)	Výpisy – žádost (min)
Norma	6,3664	7,7835	5,5319	5,5319	5,7788	8,2386	5,909	2,1272
Průměrná hodnota	4,3333	6,94118	14,57143	4,5	—	5,39	4,12766	—
Minimum	3	3	2	2	—	3	3	—
Maximum	6	10	75	7	—	12	8	—

Zdroj: autor, interní materiály

Z uvedených informací lze vyvozovat závěry. Centrální registr řidičů daná pobočka zvládá pod normovanou hodnotu. Průměrně je rozdíl dvou minut. Katastr nemovitostí kontaktní místo provádí téměř o minutu rychleji nežli je hodnota uváděná normou. Obchodní

rejstřík je pro lepší vypovídající hodnotu rozdělen do dvou sloupců. První sloupec obsahuje všechny naměřené hodnoty, i maximální hodnotu obsluhy 75 minut, kdy zjevně nastaly problémy s příjmem. Druhá hodnota má větší vypovídací hodnotu. Za optimálních podmínek je Obchodní rejstřík vyhotoven pobočkou Pardubice 9 o minutu rychleji než uvádí norma. Rejstřík trestů je většinou vyhotoven na kontaktním místě téměř o tři minuty rychleji v porovnání s normativem. Legalizace také vykazuje výborné výsledky pro danou pobočku. Pošta vykonává Legalizaci o necelé dvě minuty rychleji než uvádí normativ. Celkově se jedná o skvělý výsledek pro pobočku.

### 2.2.1 Ekonometrické zhodnocení průzkumu

*„Ekonometrie se zabývá vztahy mezi ekonomickými veličinami, jejím cílem přitom je kvantitativně vyjádřit, ověřit a aplikovat hypotézy na základě konkrétních statistických údajů s použitím matematicko-statistických metod.“<sup>50</sup>*

Jako ekonometrické zhodnocení byly vybrány umělé proměnné, které se používají na cokoliv, co nelze vyjádřit číselně. Prostřednictvím umělých proměnných řadíme veličiny do určitých kategorií. Jedná se pouze o x-ové vysvětlující proměnné. Proměnné pak nabývají hodnot buď 0 a nebo 1. Jiných hodnot umělé proměnné nabývat nemohou. Umělé proměnné vyjadřují závislost jedné veličiny na druhé a nebo naopak tuto závislost popírá.

Nejprve práce zkoumá, zda počet zákazníků o službu Czech POINT je závislý na dni v týdnu. Máme tedy nulovou hypotézu, která tvrdí, že mezi veličinami není závislost a hypotézu, která tvrdí, že mezi veličinami je závislost. Výchozí předpoklady byly následující:

**Tab. 8 Výchozí předpoklady umělých proměnných vyjadřující závislost na dni v týdnu**

pondělí	$x_1 = 1$					
úterý		$x_2 = 1$				
středa			$x_3 = 1$			
čtvrtek				$x_4 = 1$		
pátek					$x_5 = 1$	
sobota						$x_6 = 1$

Zdroj: autor

Z výše uvedené tabulky pak vyplývá výchozí rovnice:

$$y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 + \beta_6x_6$$

<sup>50</sup> POJKAROVÁ, Kateřina. *Ekonometrie a prognostika v dopravě*. 1. [s.l.] : [s.n.], 2006. 97 s. ISBN 80-7194-868-3.



Pro prozkoumání přílohové tabulky a důkladném spočítání se dostáváme k následujícím údajům:

**Tab. 9 Podkladová tabulka pro výpočet závislosti na dni**

počet lidí	$x_0$	$x_1$	$x_2$	$x_3$	$x_4$	$x_5$	$x_6$
1	10	1	3	2	1	1	2
2	15	4	3	3	4	1	0
3	8	4	0	0	2	2	0
4	8	0	2	2	1	3	0
5	7	1	0	2	2	2	0
6	1	1	0	0	0	0	0
7	1	0	1	0	0	0	0
9	3	1	0	0	0	2	0
10	2	0	1	1	0	0	0
12	1	0	1	0	0	0	0
13	1	0	0	1	0	0	0

Zdroj: autor

Jak již je v tabulce 8 naznačeno, následuje vypuštění proměnné  $x_1$ . Dostáváme tedy tím pádem i jednodušší rovnici:  $y = \beta_0 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 + \beta_6x_6$

Tento krok nám značně zredukuje tabulku a dostáváme přílohu č. 2.

Výše zmíněná přílohová tabulka je výchozí pro výsledkovou tabulku zobrazenou jako příloha 3. Ta obsahuje mnoho užitečných informací a hlavně požadované řešení.

Nyní dostáváme výslednou rovnici  $y = 3,42 + 0,77 x_2 + 1,04 x_3 - 0,52 x_4 + 1,04 x_5 - 2,42 x_6$

Jelikož hovoříme o zájmu lidí o službu Czech POINT, pak je na místě hovořit o celých zákaznících, ne o desetínách. Existují dvě možnosti jak se tohoto problému zbavit. Prvním je zaokrouhlení. Tato varianta není moc vhodná, protože zaokrouhlením by se setřely některé rozdíly a metoda by pak ztratila význam. Druhou možností, ke které se práce přiklání je vynásobit rovnici stem. Pak tedy dostáváme:

$$y = 342 + 77 x_2 + 104 x_3 - 52 x_4 + 104 x_5 - 242 x_6$$

Z rovnice s dosazenými čísly lze vyčíst, že v pondělí navštíví uvedenou pobočku 342 zákazníků. V úterý přichází o 77 lidí více než v pondělí, to znamená 419 klientů během úterý. Ve středu se zvýší zájem o službu Czech POINT o 104 zákazníků, to znamená na 446 lidí. Ve čtvrtek poprvé klesá zájem o službu o 52 zákazníků oproti pondělí. To znamená, že ve čtvrtek navštíví pobočku 290 klientů. Páteční průběh je shodný se středečním. Počet žádostí o Czech POINT stoupá o 104 žádostí na celkovou hodnotu 446 žádostí. Sobotu

vyznačuje největší pokles. Na pobočku přichází o 242 klientů méně než v pondělí. To znamená, že kontaktní místo navštíví 100 zákazníků.

Co se týká existence závislosti počtu klientů na dni v týdnu pak je nutno říci, že závislost mezi těmito dvěma veličinami neexistuje. Důkazem tohoto výroku je hodnota spolehlivosti, která je velice malá a dále hodnota F testu. Hodnota F testu ve výsledné tabulce uvedené v příloze 3 je rovna 0,87 a tabelovaná hodnota odpovídá číslu 6,227. Přijímáme tedy nulovou hypotézu, že mezi veličinami neexistuje závislost.

Dále práce analyzuje zdali existuje nějaká závislost mezi počtem zákazníků a zvolenou službou. Opět lze využít metodiku umělých proměnných. Nulová hypotéza tvrdí, že závislost mezi proměnnými neexistuje, hypotéza jedničková tvrdí existenci závislosti. Výchozí předpoklady byly následující:

**Tab. 10 Výchozí předpoklady pro určení závislosti na zvolené službě**

Rejstřík trestů	$x_1 = 1$								
Obchodní rejstřík		$x_2 = 1$							
Katastr nemovitosti			$x_3 = 1$						
Datové schránky				$x_4 = 1$					
Centrální registr řidičů					$x_5 = 1$				
Legalizace						$x_6 = 1$			
Vidimace							$x_7 = 1$		
Certifikační autorita								$x_8 = 1$	
IZIP registr									$x_9 = 1$

Zdroj: autor

Další postup je shodný jako při zjišťování předchozí závislosti. Počáteční rovnice:

$$y = \beta_0 + \beta_1x_1 + \beta_2x_2 + \beta_3x_3 + \beta_4x_4 + \beta_5x_5 + \beta_6x_6 + \beta_7x_7 + \beta_8x_8 + \beta_9x_9$$

Poté je nutné sestavit tabulku ze skutečných hodnot vykazovaných v přílohové tabulce.

**Tab. 11 Podkladová tabulka pro výpočet závislosti na zvolené službě**

počet lidí	$x_0$	$x_1$	$x_2$	$x_3$	$x_4$	$x_5$	$x_6$	$x_7$	$x_8$	$x_9$
1	10	8	0	0	0	1	1	0	0	0
2	30	16	0	4	0	7	2	1	0	0
3	24	15	2	1	1	2	2		1	0
4	32	18	2	2	0	3	4	2	1	0
5	35	9	2	5	0	3	12	2	2	0
6	6	5	1	0	0	0	0	0	0	0
7	7	4	0	1	0	0	2	0	0	0
9	27	11	0	2	0	3	8	0	0	3
10	20	6	0	0	2	3	6	2	1	0
12	12	5	0	0	1	0	6	0	0	0
13	13	2	0	2	0	2	4	3	0	0

Zdroj: autor

Tabulka naznačuje opětovné oproštění se od proměnné  $x_1$ . Tím se zredukovala rovnice na následující stav:

$$y = \beta_0 + \beta_2 x_2 + \beta_3 x_3 + \beta_4 x_4 + \beta_5 x_5 + \beta_6 x_6 + \beta_7 x_7 + \beta_8 x_8 + \beta_9 x_9$$

Kromě uvedené rovnice se dostáváme k zredukované tabulce uvedené v příloze 4. Opět je tato přílohová tabulka výchozím předpokladem pro výsledkovou tabulku uvedenou jako příloha 5. Jak již název tabulky „výsledková“ vypovídá, blížíme se k řešení.

Opět je již možné sestavit rovnici se skutečnými hodnotami.

$$y = 5,1 + 0,82 x_2 + 1,59 x_3 + 0,27 x_4 + 0,36 x_5 + 2,49 x_6 + 2,8 x_7 + 0,3 x_8 + 3,9 x_9$$

Jelikož opětovně zkoumáme zákazníky je na místě preference stejného postupu jako výše. Vynásobením rovnice 100 získáme rovnici:

$$y = 510 + 82 x_2 + 159 x_3 + 27 x_4 + 36 x_5 + 249 x_6 + 280 x_7 + 30 x_8 + 390 x_9$$

Z rovnice lze vyčíst, že 510 klientů zvolí službu Rejstřík trestů. O 82 kusů více se provádí Obchodních rejstříků. To znamená, že o Obchodní rejstřík má zájem 592 lidí. Katastr nemovitostí preferuje o 159 zákazníků více než rejstřík trestů. O 27 klientů více volí Datové schránky než Rejstřík trestů. Celkem 546 lidí sympatizuje s Centrálním registrem řidičů, tj. o 36 zákazníků více než u Rejstříku trestů. Legalizaci preferuje o 249 lidí více než Rejstřík trestů. O vidimaci žádá o 280 klientů více než o Rejstřík trestů, to znamená 790 žadatelů. O Certifikační autoritu má zájem o 30 zákazníků více než o Rejstřík trestů a o Registr IZIP o 390 klientů více.

Podstatnější ovšem ale opět je, zda existuje nějaká závislost mezi těmito dvěma veličinami, tj. mezi počtem klientů a zvolenou službou. F test je určen hodnotou 3,18. Tabelovaná hodnota vykazuje číslo 6,227. Docházíme opětovně ke stejnému výsledku. Přijímána je nulová hypotéza, která tvrdí, že závislost mezi počtem zákazníků a zvolenou službou neexistuje.

Jelikož obě hypotézy byly zamítnuty, nelze z nich dělat závěry, které by byly výchozím předpokladem pro návrhové řešení. Je tedy vhodnější využít i jiných metod než ekonometrických. Pro návrhová opatření lze použít marketingovou analýzu vnitřního a vnějšího prostředí – SWOT analýzu.

### 3 Návrh na zlepšení realizace provozu služeb Czech POINT

Pro lepší určení návrhu na zlepšení je vhodné nejprve provést SWOT analýzu služeb Czech POINT, která odhalí síly i úskalí vnitřních a vnějších stránek. Vnitřní stránky určí slabiny a síly dané služby a vnější prostředí odhalí příležitosti a ohrožení podniku.

<b>Vnitřní prostředí</b>	
<b>Silné stránky (Strengths)</b>	<b>Slabé stránky (Weaknesses)</b>
- široká síť poboček	- nedostačující diskrétní zóna
- důvěra v podnik (dlouholetá historie, tradice a stabilita)	- špatná intranetová spojení s databází ministerstva vnitra
- rozmanitější pracovní doba	- nemožnost elektronického objednání
	- nedostatečná propagace portfolia služeb
<b>Vnější prostředí</b>	
<b>Příležitosti (Opportunities)</b>	<b>Hrozby (Threats)</b>
- zpracování dat v křížovém prodeji ve prospěch klienta a dalších výnosů	- žádné vybavení internetového spojení pro potřebu klienta
- komplexní odbavení klienta	- široká síť Egovernmentu ve státní sféře
- rozšíření portfolia služeb ČP, s. p.	- dlouhé čekací doby
	- nedostatečná otevírací doba menších pošt

Prostřednictvím navrhovaných řešeních by se měly odstranit (případně pouze minimalizovat) slabé stránky a hrozby. Na uvedeném kontaktním místě je v současné době nevyhovující stav z hlediska pohodlí a diskrétnosti klienta. „Diskrétní zóna představuje vzdálenost asi 1-1,5 m od předcházejícího klienta u bankomatu, pokladny, atp. Slouží k zachování důvěrnosti sdělovaných nebo typovaných údajů.“<sup>51</sup> Provozovna je vybavena pouze klasickými přepážkami, které oddělují klienty od pracovníků bezpečnostní skla. Při obsluze zákazníka žádající o službu Czech POINT, je sklo na obtíž. Další úskalí této pobočky spočívá ve velké vzdálenosti tiskárny od přepážek. V budově je nedostatečná intranetová síť a spojení jsou často nekvalitní a „padají“. Na pobočkách ČP, s. p. se nelze dopředu elektronicky objednat na určitý den či hodinu, jako je to možné u některých úřadů. Klienti ČP si musí vystát mnohdy nemalou frontu. To může vést ke ztrátě klienta, který nemá mnoho času nazbyt. Nedostatečná propagace souvisí s tím, že u služeb Czech POINT není mnohdy

<sup>51</sup> *Finanční vzdělávání* [online]. c2007 [cit. 2010-04-26]. Slovníček. Dostupné z WWW: <<http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=390#D>>.

nijak zviditelněno logo ČP, pro snazší vytvoření spojitosti podniku se službou v podvědomí klientů. Co se týče hrozeb, tak ty jsou zaměřeny na možnost ztráty zákazníka. V budově ČP není internetové spojení pro potřeby klienta. To znamená, že pokud má mít s sebou klient nějaké podklady stažené na flash discu, či vytištěné, tak se pracovnice přepážky k těmto údajům nemá šanci jinak dostat. Poslání klienta zpět pro tyto údaje může ovlivnit jeho rozhodnutí ve volbě kontaktního místa. Každý zákazník volí ze širokého spektra míst poskytujících službu Czech POINT. Dalším ohrožením jsou malé poštovní úřady. V obcích do 10 000 obyvatel mají provozovny ČP otevírací dobu oddělenou zpravidla dvouhodinovou polední pauzou (například 8:00 – 11:00 a 13:00 – 17:00). Příkladová otevírací doba je velice nevyhovující pro klienty dojíždějící do zaměstnání do jiných měst či obcí. Z toho plynou i návrhová opatření vytvořená v práci.

Idea navrhovaných řešení tkví ve dvou představách. První z nich je vytvoření samostatné přepážky na Czech POINT a druhá spočívá ve vytvoření speciální přepážky pro bankopojišťovací služby a Czech POINT. Myslím si, že na naplnění první ideje je příliš brzy a v současné době by to znamenalo pro podnik ztrátovost kvůli nevytíženosti přepážky. Druhá představa se jeví realizovanější, s tím, že by pak šlo oddělit služby Czech POINT od bankopojišťovacích služeb a vytvořit tak již zmiňovanou samostatnou přepážku. Podkladem pro tyto návrhy slouží předchozí kapitola obsahující statistické údaje a SWOT analýza. Pokud vezmeme v úvahu, že za loňský rok byl objem výstupů služeb Czech POINT na všech pracovištích 1 483 116 a ČP zaujímá 45,1 % z tohoto množství (což je 668 885 výstupů v rámci veškerých pošt), pak při provedení aritmetického průměru na jednotlivé provozovny dostáváme výsledek 779,6 výstupů. Každá pobočka, tedy i v práci zkoumaná Pardubice 9, ročně udělá 780 výstupů Czech POINT. Jelikož na tomto pracovišti je pracovní doba od pondělí do soboty, je nutné vydělit počet průměrných výstupů (780 výstupů) počtem loňských pracovních dní. Tím se získala cifra 2,977. Znamená to tedy, že zmiňovaná provozovna by měla teoreticky udělat každý den 3 výstupy Czech POINT. Tento výsledek koresponduje i s provedeným výzkumem, kde aritmetickým průměrem zjišťovaným na jednotlivé dny dostáváme 3,789. Mezi těmito dvěma výsledky není nijak velký rozdíl. Vypovídá to o tom, že daná pobočka se řadí počtem výstupů mezi průměr a pohybuje se v jeho horní hranici. Bohužel, jak by i každý laik usoudil, 3 výstupy denně jsou velmi málo pro otevření samostatné přepážky. Pokud vezmeme v úvahu, že průměrná doba obsluhy z mého výzkumu vyšla 5,697 minut, zabral by tento počet pracovníci něco málo přes 17 minut z pracovní doby. Pracovní doba na poště Pardubice 9 je v pracovní dny od 8 do 18 hodin a v sobotu od 8 do 12 hodin. K vytížení a otevření samostatné přepážky by tudíž bylo zapotřebí aby denně přišlo

na poštu s žádostí o Czech POINT alespoň 100 až 105 zákazníků. To ovšem nevylučuje fakt, že by se samostatná přepážka pro Czech POINT dala otevřít jen na určitou část pracovní doby. Tomu by ale musel předcházet kvalitně zpracovaný výzkum, po které dny a v jakou pracovní dobu žádají klienti nejčastěji o daný produkt. Prozatím je ovšem tento návrh nerealizovatelný. Druhá idea je již realizovatelná více. Bankopojišťovací produkty na ČP, s. p. nejsou žádnou novinkou, má tudíž již nějakou tradici a věrnou klientelu. Alianční partneři přichází stále s novými inovačními nápady ohledně produktů, a pracovnice ČP nabízí tyto produkty. Mezi alianční partnery patří Poštovní spořitelna, která nabízí postžiro, postkonto a eurogiro, Česká pojišťovna a její životní pojištění Sluníčko, kombinované vkladové pojištění a kapitálové životní pojištění, Sazka, Home Credit, Western Union, ČSOB – Penzijní fond Stabilita a neposlední řadě také Českomoravská stavební spořitelna.

Jak již v úvodu této kapitoly bylo zmíněno, stav dnešních přepážek není vhodný pro služby Czech POINT. To je také příčinou toho, že lidé o trochu více preferují úřady, kde mají pohodlí a komfort. Při inovaci na poště bych v první řadě odstranila přepážkové sklo, které je příčinou toho, že lidé na sebe musí mluvit o trochu hlasitěji, než je obvyklá hladina zvuku. Opět se naskýtají dvě představy. První spočívá v tom, že se vytvořily přepážky bankozóny (předpokládám dvě přepážky), které by byly odděleny sklem od ostatních přepážek. Uvnitř prosklené zóny by pak zůstaly klasické přepážky, ovšem již bez použití oddělovacího skla. Do proskleného prostoru by se vstupovalo jednotlivě ke každé přepážce. Prostor by tak byl chráněn před hlučností čekací haly a zákazník by měl nutnou dávku soukromí při sdělování osobních údajů. Druhá varianta se zakládá na samostatné zděné místnosti, oddělené od ostatních přepážek. Místnost by měla obsahovat dva stoly s počítači a tiskárnou, nahrazujícími přepážky, a u každého stolu naproti sobě dvě židle. Po stranách místnosti by mohly být umístěny také nějaké lavice či židle, aby si mohli sednout doprovázející osoby. Pokoj by pak navodil domácí atmosféru a klienti by nemuseli u přepážek stát. Bylo by to pro ně příjemnější i v případě, že by transakce trvala dlouho. Také je velice možné, že by klienti tolik nespíchali a více by poslouchali slova pracovníka přepážky, což by pomohlo k efektivnějšímu nabízení produktů. Oba tyto návrhy by se měly snažit minimalizovat množství slabých stránek. Přepážkové sklo se v návrzích tudíž nevyskytuje. Tiskárna by měla být pro každou přepážku samostatná, v případě ušetření nákladů by se dalo operovat i s jednou tiskárnou pro tato dvě pracoviště. Přepážky by měly být vybaveny klasickým internetem s přístupem na všechny stránky a ošetřeny kontrolním systémem proti bezdůvodnému surfování zaměstnance po internetu. Docílilo by se tím i dodržování diskrétní zóny. Co se týče silných stránek, měly by být i nadále dodržovány, protože jsou důvodem,

proč klienti volí právě ČP. Firma má dlouhou tradici a historii, která v některých lidech budí pocit důvěry. Poštovní služby jsou velice rozšířené a klientům vyhovuje, když si mohou zařídit více věcí najednou (například zaplatit složenku a nechat si ověřit podpis). Pobočky ČP jsou po celé republice a ve městech je většinou více kontaktních míst. Záleží pak už jen na klientovi koho bude preferovat, ale většinou dává přednost tomu, co je mu nejbližší. Pracovní doba je především ve městech delší a rozmanitější než například na obecních či městských úřadech. To může být také kritérium, dle kterého zákazníci preferují kontaktní místo s žádostí o výstup Czech POINT.

Pro typického českého člověka je volba prostředí velice důležitá. Proto by hlavní vizí mělo být přizpůsobit klientovi prostředí k jeho maximálnímu pohodlí. To by mělo za následek, že by více lidí volilo produkt Czech POINT vytvořený na poště a firmě by se tak zvýšil finanční příjem.

V červnu 2009 byla znovuotevřena pošta v pražském Edenu, která je jako první v ČR se všemi otevřenými přepážkami. Obchodní centrum Eden v Praze odstartovalo pilotní provoz nové pošty. Tři měsíce se zkoumala pošta z komplexního hlediska, aby potom otevřené přepážky mohly být aplikované na ostatní pobočky. Expertíza měla zjistit případné nedostatky, aby při následné aplikaci na jiné pošty byly tyto nedokonalosti odstraněny. Inspiraci k použití otevřených přepážek našla ČP u Slovenské pošty, která přepážky používá již nějakou dobu a jsou s nimi velice spokojeni. Důvodem k aplikaci byl také fakt, že nejenže to zlepší image firmy, zdokonalí komunikaci ze zákazníky, ale také to nijak nezvýší kriminalitu. Společně s touto modernizací proběhla i modernizace celkové technologie. Vzhled nové pošty zachycují následující obrázky.

**Obr. 26 Pošta obchodního centra EDEN v Praze, celkový pohled**



Zdroj: <http://www.novaceskaposta.cz/ceskaposta-meni-tvar/?v=1>



První detailní obrázek zachycuje pohled na celkový prostor pošty. Je možné si všimnout maximálního využití prostoru a moderního vzhledu. Barvy jsou velice jasné a prostor působí větším dojmem.

**Obr. 27 Obchodní centrum EDEN, pohled na přepážky**



Zdroj: <http://www.novaceskaposta.cz/ceskaposta-meni-tvar/?v=1>

Zde je detailnější pohled na novou přepážku a na prostory za přepážkou. Nový vzhled vytváří ČP novu image.

**Obr. 28 Obchodní centrum EDEN, pohled od přepážek**



Zdroj: <http://www.novaceskaposta.cz/ceskaposta-meni-tvar/?v=1>

Projekt přeměny v otevřené přepážky se nazývá „Česká pošta mění tvář“. V rámci tohoto projektu byla 1. října 2009 otevřena další pošta nové vizáže, tentokrát v Liberci, v obchodním centru Nisa. Po této poště budou následovat změnu image další pobočky. Nejdříve plánované jsou Karlovy Vary a Ostrava. Změna je kompletní a tak i zaměstnanci ČP mají nové uniformy. To je patrné také z následujících obrázků, zachycujících otevřenou poštu v Liberci.

**Obr. 29 Obchodní centrum Nisa Liberec, vyvolávací systém**



Zdroj: <http://www.cpost.cz/cz/aktualne/tiskove-zpravy/2009/ceska--posta-dnes-otevrela-v-liberci-novou-pobocku--id28458/>

Obrázek 29 zachycuje vyvolávací systém s informačním stojanem. Jedná se místo, kam zamíří zákazníci jako první při příchodu na poštu.

**Obr. 30 Obchodní centrum Nisa Liberec, pohled na přepážky**



Zdroj: <http://www.cpost.cz/cz/aktualne/tiskove-zpravy/2009/ceska--posta-dnes-otevrela-v-liberci-novou-pobocku--id28458/>

Obrázek 30 zachycuje celkový pohled na přepážky a na informační tabuli. Každá přepážky je opatřena číslem a na světelné tabuli vedle modrého čísla přepážky svítí číslo vyvolaného klienta a fotografie a jméno obsluhujícího pracovníka. Informační tabule vyvolávacího systému slouží k orientaci zákazníků, ke které přepážce se mají dostavit.

**Obr. 3** Obchodní centrum Nisa Liberec, detailní pohled na přepážku č. 3



Zdroj: <http://www.cpost.cz/cz/aktualne/tiskove-zpravy/2009/ceska--posta-dnes-otevrela-v-liberci-novou-pobočku--id28458/>

Rychlost šíření nového image na ostatní pobočky záleží především na financích. Novinkou jsou LCD displeje u přepážek, kde je fotografie zaměstnance společně s jeho jménem a aktuální číslo vyvolané prostřednictvím vyvolávacího systému. Velkoplošná televize nabízí kromě poštovních informací také servis ČT 24. Pošta je vybavena vodícími lištami pro slabozraké.

Navzdory tomu, že se pomalu zavádějí otevřené přepážky, se modernizují a rekonstruují pošty s uzavřenými přepážkami. Jednou takovou je pošta v Chlumci nad Cidlinou. Tato pobočka čekala dlouhou řadu let na opravu. O celkové rekonstrukci z důvodu nevyhovujícího stavu bylo rozhodnuto již v roce 1987. Po 22 letech se pošta dočkala první etapy oprav. Modernizací prošel interiér budovy, hala pro věrnost, prostory doručovatelů a samozřejmě přepážky. Celá oprava probíhala za předvánočního provozu. Každá rekonstrukce za provozu s sebou nese velikou nervozitu. Je komplikované dorozumět se s klienty ve velkém hluku a prachu a ne vždy se v době realizace samotných prací setkají pracovníci s porozuměním na straně zákazníka. Výsledek oprav a náročného období zachycuje následující obrázek.

**Obr. 32 Pošta Chlumec nad Cidlinou po rekonstrukci**



Zdroj: Interní materiály

Nyní čeká poštu Chlumec nad Cidlinou ještě oprava vnějšího vzhledu. Pobočka nemá bankozónu a všechny čtyři její přepážky jsou uzavřené.

Celková přeměna pošt na otevřené je velice nákladná a zdlouhavá. Prioritně by se ale mělo preferovat předělání bankozón na otevřené přepážky a poté teprve ty zbylé přepážky. Klient z Pardubic jistě nepojede na poštu do Prahy, Liberce, Karlových Varů či Ostravy. Jistě by uvítal změnu i ve svém okolí. Nákladovosti a zdlouhavosti procesu si již všimlo i vedení ČP, a proto je v současné době udělen stop stav tomuto rozvoji. Já s tímto krokem souhlasím, neboť se domnívám, že otevřenost úplně všech přepážek není nejsprávnější krok. Obávám se, že by tím začaly vznikat problémy pracovníkům, kteří by ne vždy museli uhlídat jim svěřené zboží. Proto bych volila kombinaci modernizace uplatněné na poštu Chlumec nad Cidlinou s modernizací aplikovanou na pošty v obchodních centrech Prahy a Liberce. S tím, že by se otevřené přepážky objevovaly na bankozónách a přepážkách poskytujících Czech POINT. Docílilo by se tak ke zlepšení image v očích veřejnosti a lidé by si více oblíbili službu Czech POINT na poště, čímž by se zvýšily výnosy podniku. Firma by se měla chovat tak, aby v cílovém efektu získala spokojeného zákazníka, který by jí mohl přilákat další klienty. ČP je oblíbená převážně u starší generace a tudíž je nutností poskytnout kroky, které by získaly oblibu u mladší generace zákazníků.

## 4 Ekonomické zhodnocení navrhovaných opatření

Tato část diplomové práce je zaměřena na ekonomický propočet a zjištění, která z navrhovaných řešení by byla pro podnik nákladově nejpříjemnější. Výdaje jsou při realizaci jakýchkoli kroků velice důležité a na jejich základě se rozhoduje o uplatnění navrženého stanoviska či jeho „smetení ze stolu“.

V první řadě je vhodné uvést základní definice ekonomických pojmů. Jedná se o náklady, o kterých bude v této části práce asi nejvíce pojednáváno. „*Náklady jsou v penězích vyjádřená spotřeba výrobních činitelů. Rozdíl mezi výnosy a náklady tvoří zisk (ztráta). Náklady lze klasifikovat podle různých hledisek, fixní a variabilní, mzdové, materiálové, finanční apod.*“<sup>52</sup> Dalším výrazem vhodným pro definici jsou výnosy. Dle wikipedie „výnosy jsou opakem nákladů a představují peněžní částky, které podnik získal z veškerých svých činností ze určité období bez ohledu na to, zda v tomto období došlo k jejich úhradě. Lze je klasifikovat na provozní, finanční a mimořádné.“<sup>53</sup> Dále je důležité objasnit pojem zisk. Ten „*se spočítá jako rozdíl mezi výnosy a náklady. Dosahování zisku je jeden z cílů fungování podniků a firem.*“<sup>54</sup>

Jak je již v definici zisku obsaženo, cílem každého podniku by mělo být dosahování zisku. Výjimkou není ani ČP. Dosažení kladných výsledkových hodnot lze dosáhnout snížením nákladů či zvyšováním výnosů, případně kombinací těchto variant. Navrhovaná řešení diplomové práce lze nákladově snížit použitím zachovalého nábytku či stávající výpočetní techniky.

Práce rozděluje navrhovaná řešení do dvou hlavních kategorií, kde první pojednává o proskleném prostoru odděleném od ostatních přepážek a haly. Druhou kategorií je vytvoření samostatné místnosti.

Veškeré cenové údaje pochází z firem Středočeského kraje. Ceny související s výrobou dřevěného nábytku byly dotazovány u firmy pana Josefa Netolického, ostatní nábytek u firmy Exner Kutná Hora, počítačové vybavení u pana Ing. Martina Kosiny a sklo bylo oceněno panem Romanem Rychlíkem z Kolína. Všechny zmíněné firmy byly dotazovány prostřednictvím e-mailu.

---

<sup>52</sup> *Znalecký a oceňovací ústav s. r. o.* [online]. 2010 [cit. 2010-05-05]. Slovníček pojmů. Dostupné z WWW: <<http://www.znalecky.cz/slovnicek-pojmu/#N>>.

<sup>53</sup> *Wikipedie* [online]. 2001 [cit. 2010-05-05]. Výnos. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/V%C3%BDnos>>.

<sup>54</sup> *Wikipedie* [online]. 2001 [cit. 2010-05-05]. Zisk. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Zisk>>.

#### **4.1 Prosklený prostor oddělený od ostatních přepážek a haly**

Výchozím předpokladem je, že se tato stavební úprava obejde bez bouracích prací. Jak již bylo naznačeno, lze si opět tuto oblast rozdělit na dvě problematiky. První by vycházela z předpokladu zachovalosti stávajícího zařízení a druhá s pořízením nového zařízení. Náklady na pořízení otevření a zprovoznění otevřené přepážky se proto budou značně lišit.

Nákladová koncepce při zachování dosavadního zařízení vychází z možnosti použít dosavadní výpočetní techniku, stoly, skříňky, poličky, atd. Kompletní vybavení přepážky by tak bylo ve starém designu. Nákladové položky pak činí sklo oddělující ostatní přepážky od těchto specializovaných, nové boční označení přepážky, zabudování stávajícího vyvolávacího systému a práce vykonávajícího personálu.

Pro přesnější výpočet je uvažováno s místností o rozměrech 5 x 4,5 x 3 m. V daném proskleném prostoru se budou nacházet dvě přepážky specializované převážně na Czech POINT a bankopojišťovací činnosti.

<b>Materiál</b>	<b>Množství</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Cena v Kč</b>
Boční bezpečnostní sklo Conner čirý 2.2.1	40,4	m <sup>2</sup>	16 968
Planibel čirý Float (šířka 5 mm)	0,2	m <sup>2</sup>	22
Planibel čirý Float (šířka 5 mm)	0,2	m <sup>2</sup>	22
Dveře skleněné čiré včetně kování Dorma Rondo (200 x 80 cm)	1	ks	9 950
<b>Materiál celkem</b>			<b>26 962</b>
<b>Pracovní úkony:</b>			<b>Sazba v Kč</b>
Montáž bočních skel			13 500
Montáž dveří			1 990
Montáž Panidel			500
Stěhovací činnost			1 560
Instalace PC do původního stavu			340
<b>Práce celkem</b>			<b>17 890</b>
Celkové náklady bez DPH			44 852,00 Kč
DPH 20 %			8 970,40 Kč
Cena včetně DPH			53 822,40 Kč

Celkové náklady včetně DPH na zřízení přepážek oddělených od ostatních sklem vyjde podnik na 53 822,40 Kč. Vše vychází z předpokladu, že se použije stávající nábytek. Následuje druhá ekonomická analýza, která uvažuje celkovou rekonstrukci a nákup nového zařízení a technologie.

<b>Materiál</b>	<b>Množství</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Cena v Kč</b>
Boční bezpečnostní sklo Conner čirý 2.2.1	40,4	m <sup>2</sup>	16 968
Planibel čirý Float (šířka 5 mm)	0,2	m <sup>2</sup>	22
Planibel čirý Float (šířka 5 mm)	0,2	m <sup>2</sup>	22
Dveře skleněné čiré včetně kování Dorma Rondo (200 x 80 cm)	1	ks	9 950
<b>Materiál celkem</b>			<b>26 962</b>

<b>Zařízení</b>	<b>Množství</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Cena v Kč</b>
Stůl	2	ks	4 150
Židle	2	ks	2 768
Skřínky	2	ks	3 654
Počítač	2	ks	4 484
LCD monitor	2	ks	3 484
Myš	2	ks	258
Tiskárna	2	ks	1 950
<b>Zařízení celkem</b>			<b>20 748</b>

<b>Pracovní úkony:</b>	<b>Sazba v Kč</b>
Montáž bočních skel	13 500
Montáž dveří	1 990
Montáž Panidel	500
Stěhovací činnost	1 560
Instalace PC do původního stavu	340
<b>Práce celkem</b>	<b>17 890</b>

Celkové náklady bez DPH	65 600,00 Kč
DPH 20 %	13 120,00 Kč
Cena včetně DPH	78 720,00 Kč

Náklady na pořízení nově vybavených dvou přepážek oddělených od ostatních bezpečnostním sklem by společnost přišly na 78 720 Kč. Cenový rozdíl mezi novým nábytkem a technologií oproti starému není zas tak markantní. Rozdíl činí necelých 25 000 Kč, v případě použití slevových akcí.

#### **4.2 Samostatná místnost**

Opětovně tato varianta nabízí dvě alternativy a to použití stávající nábytku a technologie či zcela nové vybavení. Volba samostatné místnosti vychází z předpokladu, že se veškeré práce obejdou bez bouracích akcí a bude možné použít některou z již existujících místností v budově ČP.

Stejně jako v předchozím případě se vyskytnou dvě nákladové koncepce, které se budou značně lišit. Vše záleží na zachovalosti zařízení na dané pobočce a nutnosti modernizace jednotlivých kontaktních míst.

První nákladová koncepce tedy předpokládá zachovalost zařízení a tedy možnost použití stávajícího zařízení. Výchozím předpokladem je velikost místnosti o rozměrech 5 x 4,5 x 3 m.

<b>Materiál</b>	<b>Množství</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Cena v Kč</b>
Planibel čirý Float (šířka 5 mm)	0,2	m <sup>2</sup>	22
Planibel čirý Float (šířka 5 mm)	0,2	m <sup>2</sup>	22
<b>Materiál celkem</b>			<b>44</b>

<b>Zařízení</b>	<b>Množství</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Cena v Kč</b>
Židle pro klienty	4	ks	2 272
<b>Zařízení celkem</b>			<b>2 272</b>

<b>Pracovní úkony:</b>	<b>Sazba v Kč</b>
Malířské práce – škrábání starých stěn	1 373
Malířské práce - malování	2 136
Montáž Panidel	500
Stěhovací činnost	1 560
Instalace PC do původního stavu	340
<b>Práce celkem</b>	<b>5 909</b>



Celkové náklady bez DPH	8 225,00 Kč
DPH 20 %	1 645,00 Kč
Cena včetně DPH	9 870,00 Kč

Náklady na zařízení samostatné místnosti s použitím stávajícího zařízení by vyšly podnik na 9870 Kč. Tato suma je příliš nízká. Nebere se v úvahu výměna oken či dveří, protože stav se liší u každé pobočky. Je tudíž nutné si uvědomit, že náklady se u některých poboček mohou zvýšit a tato částka nemusí být konečná.

Ekonomická analýza uvažující koupi nového vybavení místnosti a technologie vychází z předpokladu pořízení skoro stejného zařízení jaké bylo zmíněno v předchozí kapitole.

<b>Materiál</b>	<b>Množství</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Cena v Kč</b>
Planibel čirý Float (šířka 5 mm)	0,2	m <sup>2</sup>	22
Planibel čirý Float (šířka 5 mm)	0,2	m <sup>2</sup>	22
<b>Materiál celkem</b>			<b>44</b>

<b>Zařízení</b>	<b>Množství</b>	<b>Jednotka</b>	<b>Cena v Kč</b>
Stůl	2	ks	4 150
Židle	2	ks	2 768
Skřínky	2	ks	3 654
Počítač	2	ks	4 484
LCD monitor	2	ks	3 484
Myš	2	ks	258
Tiskárna	2	ks	1 950
Židle pro klienty	4	ks	2 272
<b>Zařízení celkem</b>			<b>23 020</b>

<b>Pracovní úkony:</b>	<b>Sazba v Kč</b>
Malířské práce – škrábání starých stěn	1 373
Malířské práce - malování	2 136
Montáž Panidel	500
Stěhovací činnost	1 560
Instalace PC do původního stavu	340
<b>Práce celkem</b>	<b>5 909</b>

Celkové náklady bez DPH	28 973,00 Kč
DPH 20 %	5 794,60 Kč
Cena včetně DPH	34 767,60 Kč

Nákladová koncepce otevřených přepážek v samostatné místnosti bez využití bouracích prací či výměny oken by podnik vyšla na 34 767,60 Kč. Tato ekonomická analýza vychází pro ČP příznivěji než prosklený prostor. Ovšem ne každá pobočka disponuje volnou místností, kde by mohla mít otevřené přepážky. Proto by podnik aplikoval různou koncepci, či kombinaci koncepcí na zvolenou pobočku, aby rekonstrukce a modernizace byla co nejefektivnější.

Samozřejmě, že pro podnik by byla nejlepší varianta samostatné místnosti a použití stávajícího zařízení. To je spojeno s nejnižšími náklady a tudíž pro firmu nejvýhodnější. Jak již bylo zmíněno, je nutné si uvědomit, že nejlevnější varianta nemusí být všude ta nejefektivnější.

## Závěr

Hlavním úkolem práce byla analýza služeb Czech POINT v rámci České pošty. Na základě analýzy byl zhodnocen současný stav služby na poštách a navržena řešení vedoucí k větší atraktivitě služby pro klienty. Nastolené varianty byly i nákladově zhodnoceny a vzájemně porovnány.

První část diplomové práce popisuje dlouholetou historii ČP. Vize vzniku služby se objevila již v roce 2005. Zkušební verze Czech POINT se na trhu vyskytla o dva roky později. Od 1. srpna 2007 mohou klienti využít danou službu i na pobočkách ČP. Služba začínala se základním balíčkem obsahujícím pouhé tři služby (Obchodní rejstřík, Katastr nemovitostí, Živnostenský rejstřík). První rozšíření proběhlo v lednu 2008, kdy se k těmto službám přidal rejstřík trestů. Czech POINT se vylepšoval a proces vylepšování neustále probíhá. V dnešní době zahrnuje Czech POINT čtrnáct služeb. Po dobu existence Czech POINT se rozšířilo i portfolio poskytovatelů a stále ještě přibývají noví.

Druhá část této práce se zabývá současným stavem a zájmem klientů o jednotlivé služby. Dokládá souhrnné statistické údaje vykazované veřejným portálem, který dokládá nezanedbatelný podíl ČP na sumarizovaných hodnotách. Dále byl do této části zařazen vlastní průzkum, který probíhal od 7. července 2009 do 6. října 2009 na vzorkové pobočce pošty Pardubice 9. Výzkum prokázal, že nejvíce lidí žádá o službu ve středu a v pátek. Bylo zjištěno, že odpoledne je větší zájem o službu nežli ráno a více klientů bylo mužského pohlaví. Strategická skupina zákazníků je ve věku od 31 let do 40 let. Nejmladšímu klientovi bylo 15 let a nejstaršímu 73 let. Průzkum vypovídá o tom, že nejoblíbenější službou je Rejstřík trestů. V diplomové práci byla vypočtena průměrná doba obsluhy klienta a porovnána s normativem. V závěru této části byl proveden ekonometrický výzkum, kterým bylo zjištěno, že počet klientů není závislý ani na dni v týdnu ani na zvolené službě.

V předposlední části byla provedena SWOT analýza, ze které následně vzešla i navrhovaná opatření. Řešení by měla minimalizovat slabé stránky a hrozby a měla by zvýšit prestiž ČP, posílit konkurenceschopnost a především prostřednictvím kvality zvýšit spokojenost zákazníků. Vzhledem k současnému stavu přepážek ČP, byly navrženy otevřené přepážky. Otevřenost přepážek by zvýšila pohodlí klientů a zajistila jim dostatečnou diskrétnost svěřovaných citlivých údajů.

Poslední část práce se zabývá kalkulací nákladů dvou nových otevřených přepážek. Kalkulace bere v úvahu možnost použití stávajícího zařízení, ale také možnost pořízení nového zařízení. Nelze všeobecně určit, která koncepce je nejlepší. Velice záleží na

prostorové možnosti jednotlivých poboček. Přikláním se k volbě otevřených přepážek jako samostatné místnosti.

Tím, že byla provedena analýza současného stavu, vytvořeny návrhová opatření, která byla posléze ekonomicky zhodnocena byl cíl diplomové práce naplněn.

## Použitá literatura

- [1] KAMPF, Rudolf. *Statistika v dopravě*. 1. vyd. [s.l.] : [s.n.], 2000. 85 s. ISBN 55-758-99.
- [2] POJKAROVÁ, Kateřina. *Ekonometrie a prognostika v dopravě*. 1. [s.l.] : [s.n.], 2006. 97 s. ISBN 80-7194-868-3.
- [3] JELÍNKOVÁ, Iveta. *Analýza služby Czech POINT a její využití v praxi*. Pardubice, 2009. 57 s. Bakalářská práce. Univerzita Pardubice. Dostupné z WWW: <[http://dspace.upce.cz/bitstream/10195/34410/1/JelinkovaI\\_Analyza%20sluzby\\_JM\\_2009.pdf](http://dspace.upce.cz/bitstream/10195/34410/1/JelinkovaI_Analyza%20sluzby_JM_2009.pdf)>.
- [4] VÁCLAVKOVÁ, Miluše. *Analýza bankopojišťovacích přepážek na provozovnách České pošty, s. p.*. Pardubice, 2009. 77 s. Diplomová práce. Univerzita Pardubice. Dostupné z WWW: <[http://dspace.upce.cz/bitstream/10195/33522/1/VaclavkovaM\\_Analyza%20bankopojistovaci\\_LS\\_2009.pdf](http://dspace.upce.cz/bitstream/10195/33522/1/VaclavkovaM_Analyza%20bankopojistovaci_LS_2009.pdf)>.
- [5] ČTVRTNÍK, Pavel a kolektiv. *Dějiny pošty v českých zemích*. Praha: T – Studio, s.r.o., 2000. s. 120 ISBN 80-86437-02-7.

### Elektronické dokumenty

- [6] *Wikipedie : Pošta* [online]. 2001 , 9.8.2009 [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Po%C5%A1ta>>.
- [7] *Česká pošta : Z historie pošty v českých zemích* [online]. c2009 [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.cpost.cz/cz/muzeum/z-historie-posty-v-ceskych-zemich-id346/>>.
- [8] *Czech POINT : Co je Czech POINT* [online]. c2009 [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/22>>.
- [9] *Czech POINT* [online]. [2006] [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <[www.estat.cz/share/estat.cz/docs/CZECH\\_POINT.ppt](http://www.estat.cz/share/estat.cz/docs/CZECH_POINT.ppt)>.
- [10] *eGon\_brozura* [online]. c2010 [cit. 2010-02-17]. Dostupný z WWW: <[http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon\\_brozura.pdf](http://www.czechpoint.cz/web/docs/eGon_brozura.pdf)>.
- [11] *Czech POINT : Výpis z Katastru nemovitostí* [online]. c2009 [cit. 2009-10-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/248>>.
- [12] *Obchodní rejstřík firem* [online]. c2005-2009 [cit. 2009-10-20]. Dostupný z WWW: <<http://obchodni-rejstrik.i-online.cz/>>.

- [13] *Czech POINT : Výpis z Obchodního rejstříku* [online]. c2009 [cit. 2009-10-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/249>>.
- [14] *Živnostenský rejstřík* [online]. c2005-2009 [cit. 2009-10-20]. Dostupný z WWW: <<http://zivnostensky-rejstrik.i-online.cz/>>.
- [15] *Czech POINT : Výpis z Živnostenského rejstříku* [online]. c2009 [cit. 2009-10-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/250>>.
- [16] *Wikipedie : Rejstřík trestů* [online]. 2001 , 25.10.2009 [cit. 2009-10-29]. Dostupný z WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/Rejst%C5%99%C3%ADk\\_trest%C5%AF](http://cs.wikipedia.org/wiki/Rejst%C5%99%C3%ADk_trest%C5%AF)>.
- [17] *Czech POINT : Výpis z Rejstříku trestů* [online]. c2009 [cit. 2009-10-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/251>>.
- [18] *Czech POINT : Přijetí podání podle živnostenského zákona (§ 72)* [online]. c2009 [cit. 2009-10-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/252>>.
- [19] *Czech POINT : Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb.* [online]. c2009 [cit. 2009-10-29]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/253>>.
- [20] *Czech POINT : Výpis z bodového hodnocení řidiče* [online]. c2009 [cit. 2009-11-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/254>>.
- [21] *Czech POINT : Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů* [online]. c2009 [cit. 2009-11-20]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/255>>.
- [22] *Czech POINT : Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH* [online]. c2009 [cit. 2009-12-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/256>>.
- [23] *Czech POINT : Výpis z insolvenčního rejstříku* [online]. c2009 [cit. 2009-12-21]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/333>>.
- [24] *Insolvenční zákon : Insolvenční řízení a insolvenční rejstřík* [online]. [2009] [cit. 2009-12-21]. Dostupný z WWW: <<http://insolvencni-zakon.justice.cz/obecne-info-prevence-upadku/insolvencni-rizeni-rejstrik.html>>.
- [25] *Czech POINT : Autorizovaná konverze* [online]. c2009 [cit. 2009-12-22]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>>.
- [26] *Univerzita Pardubice : Elektronické služby České pošty* [online]. [2009] , 9.12.2009 11:01 [cit. 2010-01-17]. Dostupný z WWW:

- <<https://dokumenty.upce.cz/Univerzita/ic/escp.html>>.
- [27] *Czech POINT : Datové schránky* [online]. c2010 [cit. 2010-01-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/389>>.
- [28] *Czech POINT : CzechPOINT@office* [online]. c2010 [cit. 2010-01-17]. Dostupný z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/380>>.
- [29] *Finanční vzdělávání* [online]. c2007 [cit. 2010-04-26]. Slovníček. Dostupné z WWW: <<http://www.financnivzdelavani.cz/webmagazine/page.asp?idk=390#D>>.
- [30] *Znalecký a oceňovací ústav s. r. o.* [online]. 2010 [cit. 2010-05-05]. Slovníček pojmů. Dostupné z WWW: <<http://www.znalecky.cz/slovnicek-pojmu/#N>>.
- [31] *Wikipedie* [online]. 2001 [cit. 2010-05-05]. Výnos. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/V%C3%BDnos>>.
- [32] *Wikipedie* [online]. 2001 [cit. 2010-05-05]. Zisk. Dostupné z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/wiki/Zisk>>.
- [33] *Aktuálně.cz* [online]. c1999 - 2010 [cit. 2010-05-11]. Česká pošta ztratí své výsady nejpozději za pět let. Dostupné z WWW: <<http://aktualne.centrum.cz/ekonomika/domaci-ekonomika/clanek.phtml?id=520003>>.
- [34] *Czech POINT* [online]. c2010 [cit. 2010-05-11]. Úřady na dlani. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/>>.
- [35] *Datové schránky* [online]. c2008 - 2009 [cit. 2010-05-11]. Loga a grafické manuály. Dostupné z WWW: <<http://www.datoveschranky.info/loga-a-graficke-manualy/>>.
- [36] *Česká pošta* [online]. c2010 [cit. 2010-05-11]. Služby Czech POINT. Dostupné z WWW: <<http://www.cpost.cz/cz/sluzby/czech-point/sluzby-czech-point-id28396/>>.
- [37] *Univerzita Pardubice* [online]. 2009 [cit. 2010-05-11]. Elektronické služby České pošty. Dostupné z WWW: <<https://dokumenty.upce.cz/Univerzita/ic/escp.html>>.
- [38] *Czech POINT* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. Aktuální statistiky. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/424>>.
- [39] *Czech POINT* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. 31.12.2008. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/243>>.
- [40] *Mapy.cz* [online]. c2005 - 2009 [cit. 2010-05-12]. Mapy.cz. Dostupné z WWW: <<http://www.mapy.cz/#mm=ZP@x=136148864@y=135818368@z=15>>.
- [41] *Česká pošta* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. Česká pošta otevřela v Liberci novou pobočku. Dostupné z WWW: <<http://www.cpost.cz/cz/aktualne/tiskove-zpravy/2009/ceska--posta-dnes-otevrela-v-liberci-novou-pobočku--id28458/>>.

- [42] *Czech POINT* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. Co poskytuje Czech POINT. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/23>>.
- [43] *Czech POINT* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. Czech POINT E-SHOP - výpisy poštou. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/257>>.
- [44] *Czech POINT* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. Czech POINT a E-SHOP České pošty. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/eshop/>>.
- [45] *Czech POINT* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. Czech POINT - Objednávka výpisů z rejstříků. Dostupné z WWW: <[http://eshop.czechpoint.cz/eep\\_isvs/](http://eshop.czechpoint.cz/eep_isvs/)>.
- [46] *Czech POINT* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. Czech POINT je už i podacím terminálem. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/160>>.
- [47] *Wikipedie* [online]. 2001, 13.4.2010 [cit. 2010-05-12]. Czech POINT. Dostupné z WWW: <[http://cs.wikipedia.org/wiki/Czech\\_POINT](http://cs.wikipedia.org/wiki/Czech_POINT)>.
- [48] *Czech POINT* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. Školení pracovníků. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/29>>.
- [49] *Institut pro místní správu Praha* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. EG Czech POINT. Dostupné z WWW: <<http://www.institutpraha.cz/nabidka-kurzu/kurz-191>>.
- [50] *Institut pro místní správu Praha* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. Vzdělávací středisko Benešov. Dostupné z WWW: <<http://www.institutpraha.cz/vzdelavaci-stredisko-benesov>>.
- [51] *Czech POINT* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. Pro obce. Dostupné z WWW: <<http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/21>>.
- [52] *Počítačová služba* [online]. 2010 [cit. 2010-05-12]. Czech POINT. Dostupné z WWW: <<http://www.poc-sluzba.cz/cs/czechpoint>>.
- [53] *Alza.cz* [online]. c2000 - 2010 [cit. 2010-05-12]. Drátové myši. Dostupné z WWW: <<http://www.alza.cz/klavesnice-a-mysi/mysi/dratove/18849201.htm>>.
- [54] *ZONA Plus a.s.* [online]. 2010 [cit. 2010-05-12]. Bezpečnostní sklo. Dostupné z WWW: <<http://www.zonaplus.cz/index.php?ZONA=3&iD=3&CAT=2>>.
- [55] *ZONA Plus a.s.* [online]. 2010 [cit. 2010-05-12]. Planibel čirý - Float. Dostupné z WWW: <<http://www.zonaplus.cz/index.php?ZONA=3&iD=1&CAT=2>>.
- [56] *MANUTAN* [online]. 2010 [cit. 2010-05-12]. Kancelářská židle Dalí. Dostupné z WWW: <[http://www.manutan.cz/kancelarska-zidle-dali\\_M844006.html](http://www.manutan.cz/kancelarska-zidle-dali_M844006.html)>.
- [57] *LCD* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. LCD monitory. Dostupné z WWW: <<http://www.monitory-lcd.cz/>>.



- [58] *GIGACOMPUTER.cz* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. Repasované počítače. Dostupné z WWW: <<http://www.gigacomputer.cz/>>.
- [59] *Malířské práce Pardubice* [online]. c2009 [cit. 2010-05-12]. Ceník. Dostupné z WWW: <<http://www.maliripardubice.cz/cenik/>>.
- [60] *Miloslav Vozáb* [online]. c2009 [cit. 2010-05-12]. Ceník. Dostupné z WWW: <<http://www.malir-sten.cz/cenik.html>>.
- [61] *HLEDEJCENY.cz* [online]. c2010 [cit. 2010-05-12]. Levné tiskárny - nejlevnější tiskárny. Dostupné z WWW: <<http://tiskarny.hledej ceny.cz/>>.

## Seznam tabulek

Tab. 1 Cena za ověřený výstup (z katastru nemovitostí, z obchodního rejstříku, z živnostenského rejstříku, ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, insolvenčního rejstříku a modulu autovraků).....	32
Tab. 2 Cena za ověřený výstup z registru řidičů .....	32
Tab. 3 Cena za přijetí Rejstříku trestů .....	32
Tab. 4 Cena za ověřování listin (vidimace) a podpisů (legalizace).....	33
Tab. 5 Přehled objemů jednotlivých produktů Czech POINT během let 2007 – 2009.....	39
Tab. 6 Podíl služeb Czech POINT v jednotlivé dny.....	40
Tab. 7 Porovnání normovaných hodnot s hodnotami naměřenými během průzkumu.....	47
Tab. 8 Výchozí předpoklady umělých proměnných vyjadřující závislost na dni v týdnu .....	48
Tab. 9 Podkladová tabulka pro výpočet závislosti na dni .....	49
Tab. 10 Výchozí předpoklady pro určení závislosti na zvolené službě.....	50
Tab. 11 Podkladová tabulka pro výpočet závislosti na zvolené službě.....	51

## Seznam obrázků

Obr. 1 Logo modro – žluté .....	11
Obr. 2 Logo žluto – modré .....	11
Obr. 3 Logo Czech POINT.....	13
Obr. 4 eGon .....	14
Obr. 5 Logo datové schránky .....	30
Obr. 6 Vývoj počtu kontaktních míst .....	34
Obr. 7 Struktura pracovišť Czech POINT k 31. 12. 2008.....	35
Obr. 8 Struktura pracovišť Czech POINT k 31. 12. 2009.....	35
Obr. 9 Struktura vydaných výpisů dle institucí.....	36
Obr. 10 Struktura vydaných výpisů za rok 2009.....	37
Obr. 11 Počty vydaných výstupů v jednotlivých měsících roku 2009 .....	37
Obr. 12 Struktura vydaných výpisů za prosinec 2009.....	38
Obr. 13 Poloha pošty Pardubice 9 .....	40
Obr. 14 Procentuální podíl zájmu o služby Czech POINT vyjádřený na jednotlivé dny v týdnu .....	41
Obr. 15 Četnost výstupů Czech POINT rozdělené na jednotlivé dny a směnovost.....	41
Obr. 16 Procentuální podíl jednotlivých směn na celkovém výstupu Czech POINT za sledované období.....	42
Obr. 17 Procentuální podíl mužů a žen na celkovém výstupu Czech POINT.....	42
Obr. 18 Věková struktura dle počtu výstupů Czech POINT .....	43
Obr. 19 Minimum, maximum, průměr, modus a medián celkové věkové struktury.....	44
Obr. 20 Minimální, maximální, průměrná hodnota věku mužů doplněná o modus a medián .	44
Obr. 21 Minimum, maximum, modus, medián a průměr věkové struktury žen .....	45
Obr. 22 Využití služeb Czech POINT rozdělené dle pohlaví a věkových kategorií.....	45
Obr. 23 Procentuální podíl jednotlivých služeb Czech POINT jak jej volili klienti.....	46
Obr. 24 Využití jednotlivých služeb Czech POINT dle pohlaví.....	46
Obr. 25 Minimum, maximum, průměr, modus a medián doby obsluhy .....	47
Obr. 26 Pošta obchodního centra EDEN v Praze, celkový pohled.....	56
Obr. 27 Obchodní centrum EDEN, pohled na přepážky .....	57
Obr. 28 Obchodní centrum EDEN, pohled od přepážek .....	57
Obr. 29 Obchodní centrum Nisa Liberec, vyvolávací systém.....	58
Obr. 30 Obchodní centrum Nisa Liberec, pohled na přepážky .....	58

Obr. 31 Obchodní centrum Nisa Liberec, detailní pohled na přepážku č. 3 .....	59
Obr. 32 Pošta Chlumeck nad Cidlinou po rekonstrukci .....	60

## Seznam zkratek

APOST	Softwarový systém ČP „automatizovaná pošta“
Body	Centrální registr řidičů
Ca	Certifikační autorita
CD	Compact disk – optický disk pro zálohování dat
Czech POINT	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
ČP, s. p.	Česká pošta, státní podnik
ČR	Česká republika
ČSOB	Československá obchodní banka
Čt	Den v týdnu čtvrtek
DS	Datová schránka
DPH	Daň z přidané hodnoty
DVD	Digital Versatile Disc či Digital Video Disc – digitální optický datový nosič
E – SHOP	Elektronický obchod
EU	Evropská unie
ISOH	Informační systém odpadového hospodářství
IZIP	Elektronická zdravotní knížka
Kč	Druh měny – Koruna česká
KD	Konverze dokumentů
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
KN	Katastr nemovitostí
Ks	Jednotka – kusy
KZMÚ	Konverze z moci úřední
LCD	Liquid crystal display – display z tekutých krystalů
M	označení pohlaví (muž)
m	Jednotka délky – metr
MA ISOH	Modul autovraků informačního systému odpadového hospodářství
Max	Maximum
Min	Minimum
Mm	Jednotka délky - milimetr
O	Druh směny - odpolední
OMV	Orgán veřejné moci

OR	Obchodní rejstřík
Pá	Den v týdnu – pátek
PC	Personal computer – osobní počítač
Po	Den v týdnu – pondělí
R	Druh směny – ranní
RT	Rejstřík trestů
RŽP	Rejstřík živnostenského podání
SIPO	Soustředěné inkaso plateb obyvatelstva
SKD	System kvalifikovaných dodavatelů
So	Den v týdnu – sobota
St	Den v týdnu - středa
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats – Silné stránky, slabé stránky, příležitosti, hrozby
Út	Den v týdnu – úterý
Ž	Označení pohlaví (žena)
ŽR	Živnostenský rejstřík
3D	Trojrozměrný či trojdimenzionální

## **Seznam příloh**

Příloha 1/1 Vlastní průzkum

Příloha 1/2 Vlastní průzkum

Příloha 1/3 Vlastní průzkum

Příloha 1/4 Vlastní průzkum

Příloha 1/5 Vlastní průzkum

Příloha 1/6 Vlastní průzkum

Příloha 1/7 Vlastní průzkum

Příloha 1/8 Vlastní průzkum

Příloha 2/1 Zredukovaná tabulka vyjadřující závislost na dni

Příloha 2/2 Zredukovaná tabulka vyjadřující závislost na dni

Příloha 3 Výsledky závislosti na dni

Příloha 4/1 Zredukovaná tabulka vyjadřující závislost na zvolené službě

Příloha 4/2 Zredukovaná tabulka vyjadřující závislost na zvolené službě

Příloha 4/3 Zredukovaná tabulka vyjadřující závislost na zvolené službě

Příloha 4/4 Zredukovaná tabulka vyjadřující závislost na zvolené službě

Příloha 4/5 Zredukovaná tabulka vyjadřující závislost na zvolené službě

Příloha 4/6 Zredukovaná tabulka vyjadřující závislost na zvolené službě

Příloha 4/7 Zredukovaná tabulka vyjadřující závislost na zvolené službě

Příloha 5 Výsledky závislosti na zvolené službě





**Příloha 1/1 Vlastní průzkum**

<i>Datum</i>	<i>Den v týdnu (Po-So)</i>	<i>Směna (R,O)</i>	<i>Pohlaví (M,Ž)</i>	<i>Věk</i>	<i>Služba Czech POINTu</i>	<i>Doba obsluhy</i>
8.7.09	St	R	M	41	Rejstřík trestů	12 min
13.7.09	Po	O	M	48	Rejstřík trestů	12 min
13.7.09	Po	O	M	48	Rejstřík trestů	12 min
13.7.09	Po	R	M	40	Centrální registr řidičů	4 min
14.7.09	Út	O	M	24	Centrální registr řidičů	5 min
15.7.09	St	R	M	25	Rejstřík trestů	Nešel
15.7.09	St	O	M	25	Rejstřík trestů	10 min
16.7.09	Čt	O	M	28	Centrální registr řidičů	4 min
16.7.09	Čt	O	M	35	Katastr nemovitostí	6 min
17.7.08	Pá	R	Ž	36	Rejstřík trestů	4 min
17.7.08	Pá	R	M	39	Rejstřík trestů	4 min
17.7.08	Pá	O	M	35	Katastr nemovitostí	6 min
20.7.09	Po	O	Ž	40	Rejstřík trestů	3 min
20.7.09	Po	O	Ž	55	Rejstřík trestů	6 min
20.7.09	Po	O	M	50	Rejstřík trestů	3,5 min
22.7.09	St	R	M	61	Rejstřík trestů	10 min
22.7.09	St	R	Ž	30	Obchodní registr	6 min
22.7.09	St	O	M	28	Rejstřík trestů	7 min
22.7.09	St	O	M	28	Centrální registr řidičů	5 min
23.7.09	Čt	R	Ž	41	Katastr nemovitostí	10 min
23.7.09	Čt	R	M	33	Rejstřík trestů	6 min
24.7.09	Pá	R	M	49	Datová schránka	2 min
24.7.09	Pá	O	Ž	39	Registr trestů	6 min
24.7.09	Pá	O	M	29	Centrální registr řidičů	4 min
25.7.09	So	R	M	31	Registr trestů	4 min
27.7.09	Po	R	M	28	Registr trestů	5 min
27.7.09	Po	R	Ž	22	Registr trestů	4 min

Zdroj: autor

**Příloha 1/2 Vlastní průzkum**

<i>Datum</i>	<i>Den v týdnu (Po-So)</i>	<i>Směna (R,O)</i>	<i>Pohlaví (M,Ž)</i>	<i>Věk</i>	<i>Služba Czech POINTu</i>	<i>Doba obsluhy</i>
27.7.09	Po	R	M	39	Registr trestů	4 min
27.7.09	Po	O	M	30	Registr trestů	4 min
27.7.09	Po	O	Ž	40	Registr trestů	5 min
27.7.09	Po	O	M	32	Obchodní rejstřík	75 min
28.7.09	Út	O	Ž	40	Legalizace	3 min
28.7.09	Út	O	Ž	40	Legalizace	3 min
30.7.09	Čt	O	M	30	Registr trestů	4 min
31.7.09	Pá	R	M	25	Registr trestů	4 min
31.7.09	Pá	R	Ž	36	Registr trestů	4 min
31.7.09	Pá	R	M	26	Registr trestů	4 min
31.7.09	Pá	R	Ž	50	Vidimace	2 min
3.8.09	Po	R	M	53	Centrální registr řidičů	6 min
3.8.09	Po	O	Ž	25	Rejstřík trestů	5 min
5.8.09	St	R	M	38	Rejstřík trestů	7 min
5.8.09	St	R	M	38	Centrální registr řidičů	3 min
7.8.09	Pá	R	M	52	Centrální registr řidičů	4 min
7.8.09	Pá	R	Ž	44	Rejstřík trestů	5 min
10.8.09	Po	O	M	46	Rejstřík trestů	5 min
11.8.09	Út	R	M	35	Rejstřík trestů	5 min
12.8.09	St	R	M	40	Rejstřík trestů	5 min
12.8.09	St	O	Ž	28	Rejstřík trestů	4 min
12.8.09	St	O	Ž	33	Rejstřík trestů	5 min
12.8.09	St	O	M	22	Rejstřík trestů	4 min
14.8.09	Pá	R	Ž	46	Rejstřík trestů	5 min
14.8.09	Pá	R	M	35	Katastr nemovitostí	5 min
14.8.09	Pá	O	Ž	72	Legalizace	4 min
14.8.09	Pá	O	M	73	Legalizace	4 min

Zdroj: autor

**Příloha 1/3 Vlastní průzkum**

<i>Datum</i>	<i>Den v týdnu (Po-So)</i>	<i>Směna (R,O)</i>	<i>Pohlaví (M,Ž)</i>	<i>Věk</i>	<i>Služba Czech POINTu</i>	<i>Doba obsluhy</i>
17.8.09	Po	R	M	30	Registr trestů	5 min
17.8.09	Po	O	Ž	50	Vidimace	4 min
18.8.09	Út	R	Ž	24	Rejstřík trestů	5 min
18.8.09	Út	R	Ž	50	Rejstřík trestů	5 min
18.8.09	Út	R	M	50	Obchodní rejstřík	2 min
18.8.09	Út	O	M	25	Rejstřík trestů	5 min
19.8.09	St	R	M	28	Rejstřík trestů	5 min
19.8.09	St	R	M	42	Rejstřík trestů	4 min
19.8.09	St	R	M	42	Obchodní rejstřík	6 min
19.8.09	St	R	Ž	40	Katastr nemovitostí	7 min
19.8.09	St	O	M	56	Centrální registr řidičů	4 min
20.8.09	Čt	R	M	29	Rejstřík trestů	5 min
20.8.09	Čt	O	M	47	Rejstřík trestů	6 min
21.8.09	Pá	R	Ž	52	Rejstřík trestů	5 min
21.8.09	Pá	R	Ž	50	Katastr nemovitostí	3 min
21.8.09	Pá	R	M	42	Katastr nemovitostí	5 min
21.8.09	Pá	R	Ž	28	Katastr nemovitostí	6 min
21.8.09	Pá	R	Ž	34	Rejstřík trestů	5 min
24.8.09	Po	O	M	47	Legalizace	8 min
24.8.09	Po	O	M	46	Rejstřík trestů	5 min
24.8.09	Po	O	Ž	42	Obchodní rejstřík	3 min
25.8.09	Út	R	Ž	30	Rejstřík trestů	7 min
25.8.09	Út	R	M	25	Legalizace	6 min
25.8.09	Út	R	M	25	Rejstřík trestů	5 min
25.8.09	Út	R	M	30	Katastr nemovitostí	6 min
25.8.09	Út	O	M	23	Rejstřík trestů	6 min
25.8.09	Út	O	M	27	Legalizace	8 min

Zdroj: autor

**Příloha 1/4 Vlastní průzkum**

<i>Datum</i>	<i>Den v týdnu (Po-So)</i>	<i>Směna (R,O)</i>	<i>Pohlaví (M,Ž)</i>	<i>Věk</i>	<i>Služba Czech POINTu</i>	<i>Doba obsluhy</i>
25.8.09	Út	O	M	70	Rejstřík trestů	8 min
26.8.09	St	R	M	35	Rejstřík trestů	6 min
26.8.09	St	R	Ž	33	Rejstřík trestů	5 min
26.8.09	St	O	Ž	32	Rejstřík trestů	5 min
26.8.09	St	O	Ž	32	Vidimace	8 min
26.8.09	St	O	M	32	Legalizace	6 min
27.8.09	Čt	R	M	55	Rejstřík trestů	8 min
27.8.09	Čt	O	M	30	Rejstřík trestů	6 min
27.8.09	Čt	O	Ž	34	Obchodní rejstřík	7 min
31.8.09	Po	O	M	30	Rejstřík trestů	4 min
31.8.09	Po	O	Ž	22	Rejstřík trestů	4 min
31.8.09	Po	O	M	46	Rejstřík trestů	4 min
1.9.09	Út	O	M	15	Rejstřík trestů	4 min
1.9.09	Út	O	M	64	Rejstřík trestů	4 min
2.9.09	St	O	M	26	Rejstřík trestů	11 min
3.9.09	Čt	R	Ž	45	Vidimace	4 min
3.9.09	Čt	O	Ž	30	Legalizace	4 min
3.9.09	Čt	O	Ž	30	Legalizace	4 min
3.9.09	Čt	O	M	35	Legalizace	4 min
3.9.09	Čt	O	M	35	Legalizace	4 min
4.9.09	Pá	R	Ž	46	Rejstřík trestů	4 min
8.9.09	Út	R	Ž	28	Rejstřík trestů	8 min
9.9.09	St	R	M	36	Rejstřík trestů	6 min
9.9.09	St	R	M	36	Centrální registr řidičů	6 min
9.9.09	St	R	Ž	28	Rejstřík trestů	6 min
9.9.09	St	O	M	52	Rejstřík trestů	4 min
9.9.09	St	O	M	38	Legalizace	5 min

Zdroj: autor

**Příloha 1/5 Vlastní průzkum**

<i>Datum</i>	<i>Den v týdnu (Po-So)</i>	<i>Směna (R,O)</i>	<i>Pohlaví (M,Ž)</i>	<i>Věk</i>	<i>Služba Czech POINTu</i>	<i>Doba obsluhy</i>
9.9.09	St	O	M	43	Datová schránka - FO	15 min
9.9.09	St	O	M	43	Datová schránka – FO podnikající	10 min
9.9.09	St	O	M	21	Centrální registr řidičů	3 min
9.9.09	St	O	M	40	Rejstřík trestů	5 min
9.9.09	St	O	M	40	Centrální registr řidičů	3 min
10.9.09	Čt	R	M	25	Rejstřík trestů	5 min
10.9.09	Čt	R	Ž	28	Rejstřík trestů	7 min
10.9.09	Čt	O	Ž	45	Rejstřík trestů	5 min
10.9.09	Čt	O	M	32	Rejstřík trestů	5 min
11.9.09	Pá	R	M	32	Rejstřík trestů	5 min
11.9.09	Pá	R	M	43	Centrální registr řidičů	5 min
11.9.09	Pá	O	Ž	37	IZIP - registr	5 min
11.9.09	Pá	O	Ž	25	IZIP - registr	4 min
11.9.09	Pá	O	Ž	30	IZIP - registr	4 min
11.9.09	Pá	O	Ž	18	Rejstřík trestů	7 min
11.9.09	Pá	O	Ž	18	Rejstřík trestů	7 min
11.9.09	Pá	O	M	20	Rejstřík trestů	8 min
11.9.09	Pá	O	M	20	Rejstřík trestů	8 min
14.9.09	Po	O	M	25	Centrální registr řidičů	4 min
14.9.09	Po	O	Ž	50	Rejstřík trestů	5 min
15.9.09	Út	O	M	40	Centrální registr řidičů	3 min
15.9.09	Út	O	Ž	28	Katastr nemovitostí	6 min
15.9.09	Út	O	Ž	41	Certifikát OCA	20 min
15.9.09	Út	O	M	41	Legalizace	5 min
17.9.09	Čt	R	M	38	Centrální registr řidičů	4 min
17.9.09	Čt	O	M	19	Rejstřík trestů	5 min

Zdroj: autor

**Příloha 1/6 Vlastní průzkum**

<i>Datum</i>	<i>Den v týdnu (Po-So)</i>	<i>Směna (R,O)</i>	<i>Pohlaví (M,Ž)</i>	<i>Věk</i>	<i>Služba Czech POINTu</i>	<i>Doba obsluhy</i>
18.9.09	Pá	R	M	25	Vidimace	5 min
18.9.09	Pá	R	M	38	Legalizace	4 min
18.9.09	Pá	R	M	40	Centrální registr řidičů	3 min
18.9.09	Pá	O	M	57	Rejstřík trestů	4 min
21.9.09	Po	O	Ž	48	Rejstřík trestů	7 min
21.9.09	Po	O	Ž	21	Centrální registr řidičů	4 min
22.9.09	Út	R	M	33	Katastr nemovitostí	9 min
22.9.09	Út	O	Ž	25	Rejstřík trestů	7 min
23.9.09	St	R	Ž	40	Vidimace	8 min
23.9.09	St	R	Ž	40	Vidimace	8 min
23.9.09	St	R	M	71	Legalizace	6 min
23.9.09	St	R	Ž	65	Legalizace	5 min
23.9.09	St	O	M	43	Rejstřík trestů	5 min
23.9.09	St	O	Ž	40	Legalizace	5 min
23.9.09	St	O	M	41	Legalizace	5 min
23.9.09	St	O	M	41	Centrální registr řidičů	6 min
23.9.09	St	O	M	45	Centrální registr řidičů	5 min
23.9.09	St	O	M	28	Katastr nemovitostí	8 min
23.9.09	St	O	M	28	Katastr nemovitostí	8 min
23.9.09	St	O	M	28	Vidimace	5 min
23.9.09	St	O	M	28	Rejstřík trestů	6 min
24.9.09	Čt	R	M	37	Katastr nemovitostí	8 min
24.9.09	Čt	R	M	51	Centrální registr řidičů	5 min
24.9.09	Čt	R	Ž	45	Centrální registr řidičů	4 min
24.9.09	Čt	R	M	44	Legalizace	6 min
24.9.09	Čt	O	M	28	Legalizace	5 min
25.9.09	Pá	R	Ž	31	Rejstřík trestů	6 min

Zdroj: autor

**Příloha 1/7 Vlastní průzkum**

<i>Datum</i>	<i>Den v týdnu (Po-So)</i>	<i>Směna (R,O)</i>	<i>Pohlaví (M,Ž)</i>	<i>Věk</i>	<i>Služba Czech POINTu</i>	<i>Doba obsluhy</i>
25.9.09	Pá	R	Ž	37	Rejstřík trestů	4 min
25.9.09	Pá	R	M	44	Legalizace	5 min
25.9.09	Pá	R	M	36	Rejstřík trestů	4 min
25.9.09	Pá	R	Ž	43	Legalizace	3 min
25.9.09	Pá	R	Ž	29	Legalizace	3 min
25.9.09	Pá	O	Ž	54	Katastr nemovitostí	8 min
25.9.09	Pá	O	M	33	Legalizace	3 min
25.9.09	Pá	O	M	35	Legalizace	3 min
28.9.09	Po	R	M	28	Centrální registr řidičů	6 min
28.9.09	Po	R	M	45	Katastr nemovitostí	7 min
28.9.09	Po	R	M	44	Rejstřík trestů	5 min
28.9.09	Po	R	Ž	35	Legalizace	4 min
28.9.09	Po	R	M	33	Legalizace	3 min
28.9.09	Po	O	Ž	25	Legalizace	4 min
28.9.09	Po	O	M	48	Rejstřík trestů	5 min
28.9.09	Po	O	M	37	Rejstřík trestů	3 min
28.9.09	Po	O	Ž	32	Centrální registr řidičů	4 min
29.9.09	Út	R	M	29	Rejstřík trestů	6 min
29.9.09	Út	R	M	30	Rejstřík trestů	6 min
29.9.09	Út	R	Ž	27	CA	20 min
29.9.09	Út	R	M	39	Legalizace	5 min
29.9.09	Út	R	M	39	Legalizace	5 min
29.9.09	Út	R	Ž	42	Vidimace	4 min
29.9.09	Út	R	Ž	38	Legalizace	4 min
29.9.09	Út	R	Ž	37	Vidimace	5 min
29.9.09	Út	O	M	67	Legalizace	4 min
29.9.09	Út	O	M	42	Legalizace	4 min

Zdroj: autor

**Příloha 1/8 Vlastní průzkum**

<i>Datum</i>	<i>Den v týdnu (Po-So)</i>	<i>Směna (R,O)</i>	<i>Pohlaví (M,Ž)</i>	<i>Věk</i>	<i>Služba Czech POINTu</i>	<i>Doba obsluhy</i>
30.9.09	St	R	M	40	Rejstřík trestů	4 min
30.9.09	St	O	Ž	39	Katastr nemovitostí	10 min
1.10.09	Čt	R	Ž	30	CA	15 min
1.10.09	Čt	R	M	36	Rejstřík trestů	4 min
1.10.09	Čt	O	M	52	Legalizace	3 min
2.10.09	Pá	O	Ž	40	Ca	10 min
2.10.09	Pá	O	Ž	36	Ca	10 min
2.10.09	Pá	O	Ž	36	Legalizace	3 min
2.10.09	Pá	O	M	38	Legalizace	3 min
2.10.09	Pá	O	M	52	Legalizace	3 min
3.10.09	So	R	Ž	40	Legalizace	4 min
5.10.09	Po	R	M	20	Rejstřík trestů	4 min
5.10.09	Po	R	M	31	Rejstřík trestů	5 min
5.10.09	Po	O	M	50	Obchodní rejstřík	3 min
5.10.09	Po	O	Ž	21	Legalizace	3 min
5.10.09	Po	O	M	43	Legalizace	3 min
6.10.09	Út	R	M	40	Rejstřík trestů	4 min
6.10.09	Út	R	Ž	30	Rejstřík trestů	4 min
6.10.09	Út	O	M	40	Legalizace	3 min
6.10.09	Út	O	M	18	Legalizace	3 min
6.10.09	Út	O	Ž	21	Legalizace	3 min
6.10.09	Út	O	Ž	37	Legalizace	3 min
6.10.09	Út	O	Ž	42	Legalizace	3 min
6.10.09	Út	O	Ž	43	Legalizace	3 min
6.10.09	Út	O	M	30	Rejstřík trestů	4 min
6.10.09	Út	O	M	42	Rejstřík trestů	4 min
6.10.09	Út	O	Ž	21	Rejstřík trestů	4 min
6.10.09	Út	O	Ž	40	ORA	10 min

Zdroj: autor



**Příloha 2/1 Zredukováná tabulka vyjadřující závislost na dni**

počet lidí	x <sub>2</sub>	x <sub>3</sub>	x <sub>4</sub>	x <sub>5</sub>	x <sub>6</sub>
1	1	0	0	0	0
1	1	0	0	0	0
1	1	0	0	0	0
1	0	1	0	0	0
1	0	1	0	0	0
1	0	0	1	0	0
1	0	0	0	1	0
1	0	0	0	0	1
1	0	0	0	0	1
1	0	0	0	0	0
2	1	0	0	0	0
2	1	0	0	0	0
2	1	0	0	0	0
2	0	1	0	0	0
2	0	1	0	0	0
2	0	1	0	0	0
2	0	0	1	0	0
2	0	0	1	0	0
2	0	0	1	0	0
2	0	0	0	1	0
2	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0
3	0	0	1	0	0
3	0	0	1	0	0
3	0	0	0	1	0
3	0	0	0	1	0
3	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0
4	1	0	0	0	0

Zdroj: autor

## Příloha 2/2 Zredukováná tabulka vyjadřující závislost na dni

počet lidí	$x_2$	$x_3$	$x_4$	$x_5$	$x_6$
4	1	0	0	0	0
4	0	1	0	0	0
4	0	1	0	0	0
4	0	0	1	0	0
4	0	0	0	1	0
4	0	0	0	1	0
4	0	0	0	1	0
5	0	1	0	0	0
5	0	1	0	0	0
5	0	0	1	0	0
5	0	0	1	0	0
5	0	0	0	1	0
5	0	0	0	1	0
5	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0
7	1	0	0	0	0
9	0	0	0	1	0
9	0	0	0	1	0
9	0	0	0	0	0
10	1	0	0	0	0
10	0	1	0	0	0
12	1	0	0	0	0
13	0	1	0	0	0

Zdroj: autor

### Příloha 3 Výsledky závislosti na dni

#### VÝSLEDEK

<i>Regresní statistika</i>	
Násobné R	0,279679599
Hodnota spolehlivosti R	0,078220678
Nastavená hodnota spolehlivosti R	-0,012149844
Chyba stř. hodnoty	2,906745285
Pozorování	57

#### ANOVA

	<i>Rozdíl</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Významnost F</i>
Regrese	5	36,56610845	7,3132217	0,865555	0,510690779
Rezidua	51	430,9075758	8,449168		
Celkem	56	467,4736842			

	<i>Koeficienty</i>	<i>Chyba stř.</i>						
		<i>hodnoty</i>	<i>t stat</i>	<i>Hodnota P</i>	<i>Dolní 95%</i>	<i>Horní 95%</i>	<i>Dolní 95,0%</i>	<i>Horní 95,0%</i>
Hranice	3,416666667	0,839105086	4,071798	0,000162	1,732092949	5,101240	1,732093	5,101240
Soubor X 2	0,765151515	1,21334395	0,630614	0,531109	-1,670738056	3,201041	-1,670738	3,201041
Soubor X 3	1,037878788	1,21334395	0,855387	0,396338	-1,398011	3,473768	-1,398011	3,473768
Soubor X 4	-0,516666667	1,244593974	-0,41512869	0,679789	-3,015293278	1,98196	-3,015293	1,98196
Soubor X 5	1,037878788	1,21334395	0,855387	0,396338	-1,398010783	3,473768	-1,398011	3,473768
Soubor X 6	-2,416666667	2,220063382	-1,08855751	0,281466	-6,873629789	2,040296	-6,87363	2,040296

Zdroj: autor



**Příloha 4/2 Zredukováná tabulka vyjadřující závislost na zvolené službě**

počet lidí	x <sub>2</sub>	x <sub>3</sub>	x <sub>4</sub>	x <sub>5</sub>	x <sub>6</sub>	x <sub>7</sub>	x <sub>8</sub>	x <sub>9</sub>
2	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
2	0	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	0	0	0	0	0	0
3	1	0	0	0	0	0	0	0
3	0	1	0	0	0	0	0	0
3	0	0	1	0	0	0	0	0
3	0	0	0	1	0	0	0	0
3	0	0	0	1	0	0	0	0
3	0	0	0	0	1	0	0	0
3	0	0	0	0	1	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	1	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	0	0	0	0	0	0	0
4	1	0	0	0	0	0	0	0
4	0	1	0	0	0	0	0	0
4	0	1	0	0	0	0	0	0

Zdroj: autor



**Příloha 4/4 Zredukováná tabulka vyjadřující závislost na zvolené službě**

počet lidí	x <sub>2</sub>	x <sub>3</sub>	x <sub>4</sub>	x <sub>5</sub>	x <sub>6</sub>	x <sub>7</sub>	x <sub>8</sub>	x <sub>9</sub>
5	0	1	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	1	0	0	0	0
5	0	0	0	1	0	0	0	0
5	0	0	0	1	0	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	0	0
5	0	0	0	0	0	1	0	0
5	0	0	0	0	0	1	0	0
5	0	0	0	0	0	0	1	0
5	0	0	0	0	0	0	1	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0	0
6	1	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0
6	0	0	0	0	0	0	0	0

Zdroj: autor







**Příloha 4/7 Zredukováná tabulka vyjadřující závislost na zvolené službě**

počet lidí	x <sub>2</sub>	x <sub>3</sub>	x <sub>4</sub>	x <sub>5</sub>	x <sub>6</sub>	x <sub>7</sub>	x <sub>8</sub>	x <sub>9</sub>
13	0	1	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	1	0	0	0	0
13	0	0	0	1	0	0	0	0
13	0	0	0	0	1	0	0	0
13	0	0	0	0	1	0	0	0
13	0	0	0	0	1	0	0	0
13	0	0	0	0	1	0	0	0
13	0	0	0	0	0	1	0	0
13	0	0	0	0	0	1	0	0
13	0	0	0	0	0	1	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0

Zdroj: autor

## Příloha 5 Výsledky závislosti na zvolené službě

### VÝSLEDEK

<i>Regresní statistika</i>	
Násobné R	0,331040654
Hodnota spolehlivosti R	0,109587914
Nastavená hodnota spolehlivosti R	0,075175853
Chyba stř. hodnoty	3,437812038
Pozorování	216

### ANOVA

	<i>Rozdíl</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Významnost F</i>
Regrese	8	301,0968536	37,6371067	3,184578613	0,00198605
Rezidua	207	2446,440183	11,81855161		
Celkem	215	2747,537037			

	<i>Koeficienty</i>	<i>Chyba stř. hodnoty</i>	<i>t stat</i>	<i>Hodnota P</i>	<i>Dolní 95%</i>	<i>Horní 95%</i>	<i>Dolní 95,0%</i>	<i>Horní 95,0%</i>
Hranice	5,101010101	0,34551311	14,76357902	3,58942E-34	4,419834341	5,782185861	4,419834341	5,782185861
Soubor X 2	-0,81529582	1,344523642	-0,60638265	0,544925101	-3,466011194	1,835419563	-3,46601119	1,835419563
Soubor X 3	1,591297591	1,014149232	1,569096087	0,118152884	-0,408087826	3,590683009	-0,40808783	3,590683009
Soubor X 4	0,273989899	1,263605263	0,216831875	0,828552922	-2,217195676	2,765175474	-2,21719568	2,765175474
Soubor X 5	0,357323232	0,78218857	0,456824922	0,648275901	-1,184753982	1,899400446	-1,18475398	1,899400446
Soubor X 6	2,49473458	0,608964575	4,0966826	6,0133E-05	1,294166799	3,69530236	1,294166799	3,69530236
Soubor X 7	2,798989899	1,140716648	2,4537118	0,014965524	0,550078043	5,047901755	0,550078043	5,047901755
Soubor X 8	0,298989899	1,575782228	0,189740621	0,849698315	-2,807649549	3,405629347	-2,80764955	3,405629347
Soubor X 9	3,898989899	2,014670324	1,935299217	0,054315996	-0,072913191	7,870892989	-0,07291319	7,870892989

Zdroj: autor