VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ - TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA

HORNICKO-GEOLOGICKÁ FAKULTA

Institut ekonomiky a systémů řízení

ANALÝZA INFORMAČNÍHO SYSTÉMU REGISTRU ŽIVNOSTENSKÉHO PODNIKÁNÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: Kateřina Kuderová

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Roman Danel, Ph.D.

Ostrava 2016

VŠB - TECHNICAL UNIVERSITY OF OSTRAVA

FACULTY OF MINING AND GEOLOGY

Institute of Economics and Control Systems

ANALYSIS OF INFORMATION SYSTEM OF TRADE REGISTER

BACHELOR THESIS

Author: Kateřina Kuderová

Supervisor: Ing. Roman Danel, Ph.D.

Ostrava 2016

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Hornicko-geologická fakulta
Institut ekonomiky a systémů řízení

Zadání bakalářské práce

Student: **Kateřina Kuderová**

Studijní program: B2102 Nerostné suroviny

Studijní obor: 6209R013 Informační a systémový management

Téma: Analýza informačního systému registru živnostenského podnikání
Analysis of Information System of Trade Register

Jazyk vypracování: čeština

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
2. Legislativní změny živnostenského zákona v návaznosti na IS
3. Funkce a účel informačního systému registru živnostenského podnikání (RŽP)
4. Analýza aktuálního stavu IS RŽP a návrh na zlepšení systému
5. Závěr

Rozsah závěrečné práce 35-50 normostran.

Seznam doporučené odborné literatury:

BASL, Josef a Roman BLAŽÍČEK. *Podnikové informační systémy.* 3. vyd. Praha: Grada, 2012. 328 s. ISBN 978-80-247-4307-3.
GÁLA, Libor, Jan POUR a Zuzana ŠEDIVÁ. *Podniková informatika.* 2. vyd. Praha: Grada, 2009. 496 s. ISBN 978-80-247-2615-1.
SODOMKA, Petr a Hana KLČOVÁ. *Informační systémy v podnikové praxi.* 2. vyd. Brno: Computer Press, 2011. 501 s. ISBN: 978-80-251-2878-7.

Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Roman Danel, Ph.D.**

Datum zadání: 30.10.2015

Datum odevzdání: 29.04.2016

doc. Ing. Šárka Vilamová, Ph.D.
vedoucí institutu

prof. Ing. Vojtech Dirner, CSc.
děkan fakulty

Prohlášení

- *Celou bakalářskou práci včetně příloh, jsem vypracovala samostatně a uvedla jsem všechny použité podklady a literaturu.*
- *Byla jsem seznámena s tím, že na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č.121/2000 Sb. - autorský zákon, zejména § 35 – využití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a využití díla školního a § 60 – školní dílo.*
- *Beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3).*
- *Souhlasím s tím, že jeden výtisk bakalářské práce bude uložen v Ústřední knihovně VŠB-TUO k prezenčnímu nahlédnutí a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že údaje o bakalářské práci, obsažené v Záznamu o závěrečné práci, umístěném v příloze mé bakalářské práce, budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO.*
- *Souhlasím s tím, že bakalářská práce je licencována pod Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 3.0 Unported licencí. Pro zobrazení kopie této licence, je možno navštívit http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/*
- *Bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu o komerční využití z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona.*
- *Bylo sjednáno, že užít své dílo – bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu komerčnímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše).*

……..

V Ostravě dne 11. 4. 2016 *Kateřina Kuderová*

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu bakalářské práce Ing. Romanovi Danelovi, Ph.D. za odborné vedení a cenné rady, které mi při zpracování bakalářské práce poskytoval.

Dále patří mé poděkování spolupracovníkům, kteří mi pomohli v realizaci dotazníkového šetření a také paní Šárce Eichlerové, DiS. za poskytnutí potřebných informací.

V neposlední řadě také děkuji své rodině a blízkým, kteří mě morálně podporovali po celou dobu studia.

ANOTACE

Tato bakalářská práce se zabývá Informačním systémem Registr živnostenského podnikání. Teoretická část popíše, jaké změny v legislativě vedly ke sjednocení informačních systémů pro živnostenský rejstřík v ČR, co jsou to informační systémy veřejné správy a kdo zajišťuje jejich rozvoj, výstavbu a metodické řízení a stručně popíše zajištění původního stavu agendy. Dále je popsán samotný Informační systém Registr živnostenského podnikání a práce v něm. Praktická část obsahuje analýzu aktuálního stavu Informačního systému Registr živnostenského podnikání, a to formou dotazníkového šetření na Živnostenském úřadě Magistrátu města Ostravy. Na závěr praktické části jsou uvedeny návrhy na zlepšení systému.

Klíčová slova: Informační systém (IS), IS veřejné správy, Informační systém Registr živnostenského podnikání (IS RŽP), protokol HTTPS, LDAP, XML

ABSTRACT

This bachelor thesis puts mind into Information System of Trade Register. Theoretical part describes what legislative changes led to unification of trade register information systems in the Czech Republic, purpose of public administration information systems and support of their development and methodical management. The part also briefly describes the former state of agenda. Then the Information System of Trade Register itself and work with it are described. Practical part includes analysis of actual Information System of Trade Register state, based on questionnaire responses from the Trades Licensing Office of the Ostrava City Council employees. Proposed system enhancements are specified at the end of practical part.

Keywords: Information system (IS), public administrativ IS, Information System of Trade Register, HTTPS protocol, LDAP, XML

Obsah

ÚVOD **1**

1 LEGISLATIVNÍ ZMĚNY ŽIVNOSTENSKÉHO ZÁKONA V NÁVAZNOSTI NA INFORMAČNÍ SYSTÉM **2**

1.1 Popis původního stavu zajištění agendy 3

1.2 IS veřejné správy 3

2 FUNKCE A ÚČEL IS RŽP **4**

2.1 Hlavní cíle projektu IS RŽP 4

2.2 Komunikace IS RŽP 6

2.3 Architektura IS RŽP 7

2.3.1 Databázové servery 7

2.3.2 Aplikační servery 8

2.3.3 LDAP servery 8

2.3.4 Služební servery 8

2.4 Charakteristika IS RŽP 8

2.5 Centrum IS RŽP 9

2.6 Bezpečnostní zóny IS RŽP 9

2.6.1 Bezpečnostní zóna A 10

2.6.2 Bezpečnostní zóna B 11

2.6.3 Bezpečnostní zóna C 11

3 IS RŽP **12**

3.1 Úvodní obrazovka IS RŽP 12

3.1.1 Aplikace METODIKY 13

3.1.2 Aplikace INFOWEB RŽP 13

3.1.3 Aplikace DIAGRAMY 14

3.1.4 Aplikace VSTUP DO RŽP 14

3.2 Práce v IS RŽP 16

3.2.1 Rozvržení základního okna 17

3.2.2 Práce v aplikaci Živnostenská kontrola 18

3.3 Odhlášení z IS RŽP 23

3.4 Školící instance IS RŽP 24

4 ANALÝZA AKTUÁLNÍHO STAVU IS RŽP A NÁVRH NA ZLEPŠENÍ SYSTÉMU 25

4.1 Charakteristika dotazníkového šetření 25
4.2 Cíl dotazníkového šetření 25
4.3 Otázky dotazníkového šetření 26
4.4 Hypotézy 28
4.5 Interpretace výsledků 29
4.6 Vyhodnocení získaných dat 29
4.7 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření 42
4.8 Vyhodnocení hypotéz 43
4.9 Vlastní návrhy na zlepšení IS RŽP 43

5 ZÁVĚR 45

Seznam použité literatury

Seznam použitých zkratek

Seznam obrázků

Seznam grafů

Seznam příloh

ÚVOD

V dnešní době informačních technologií každodenně dochází k velkému nárůstu různých dat. S rostoucím množstvím dat však vyvstává problém a to, jak s takovým objemem dat pracovat. V tomto momentě přicházejí na řadu informační systémy.

Typický informační systém je softwarová aplikace určená pro ukládání, správu, analýzu a prezentaci různých typů dat. K informačním systémům má běžně přístup mnoho uživatelů, tím spíš jde-li o informační systémy veřejné správy. Ve veřejné správě je velmi důležité klást důraz především na to, aby byla data aktuální a validovaná, ale také na bezpečné uložení těchto dat a zabránění neoprávněnému přístupu k citlivým informacím. Jedním z informačních systémů veřejné správy je Informační systém Registr živnostenského podnikání.

Cílem této bakalářské práce je popsat a zhodnotit tento systém, případně navrhnout náměty na jeho zlepšení či změnu. Celý text je členěn do dvou hlavních částí, které obsahují jednotlivé kapitoly.

Teoretická část objasní, jaké legislativní změny vedly ke sjednocení informačních systémů pro živnostenský rejstřík v rámci celé ČR, stručně popíše původní stav zajištění agendy a vysvětlí, co jsou to informační systémy veřejné správy a kdo zajišťuje jejich rozvoj, výstavbu a metodické řízení. Dále je popsán samotný Informační systém Registr živnostenského podnikání, jeho funkce a účel a s jakými dalšími informačními systémy veřejné správy aktivně komunikuje. V poslední kapitole teoretické části je pak velice jednoduše popsána práce v Informačním systému Registr živnostenského podnikání.

V praktické části bude formou dotazníkového šetření na Živnostenském úřadě Magistrátu města Ostravy pomocí dotazníku zjišťováno a následně vyhodnoceno, jak jsou uživatelé s Informačním systémem Registr živnostenského podnikání spokojeni a co by případně navrhovali zlepšit či změnit. Na závěr praktické části budou také uvedeny mé vlastní návrhy na zlepšení.

1 LEGISLATIVNÍ ZMĚNY ŽIVNOSTENSKÉHO ZÁKONA V NÁVAZNOSTI NA INFORMAČNÍ SYSTÉM

Zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání (živnostenský zákon) prošel během své existence celou řadou novel, ať už menšími úpravami jednotlivých ustanovení zákona, či změnami zvláštních právních předpisů souvisejících se živnostenským podnikáním, tak novelami pro živnostenské podnikání zásadními.

Z hlediska informačního systému (IS) bylo jednou ze zásadních věcí schválení projektu zjednodušení administrativních postupů (ZAP) vládou České republiky v roce 2004. Projekt ZAP měl zjednodušit zejména vstup do podnikání a jeho průběh. V první etapě projektu ZAP bylo zahájeno pilotní ověřování projektu ZAP na šesti živnostenských úřadech (České Budějovice, Havířov, Jihlava, Kutná Hora, Praha 10 a Žďár nad Sázavou). Živnostenské úřady začaly spolupracovat s finančními úřady, správou sociálního zabezpečení a úřady práce, prostřednictvím tištěných formulářů vydaných Ministerstvem průmyslu a obchodu. Ve druhé etapě projektu ZAP proběhly legislativní návrhy změn, které souvisely se zrodem centrálních registračních míst (CRM). Ve třetí etapě projektu ZAP proběhla analýza možnosti propojit živnostenský rejstřík s ostatními registry veřejné správy. Role CRM do živnostenského zákona byla začleněna zákonem č. 214/2006 Sb., účinného ode dne 1. 8. 2006. CRM umožnila podnikatelům spolu s ohlášením živnosti, žádostí o koncesi a oznámením změn také možnost registrace na příslušném finančním úřadě, příslušné správě sociálního zabezpečení, příslušné zdravotní pojišťovně a úřadu práce.

Druhou zásadní věcí bylo zrušení místní příslušnosti živnostenských úřadů pro případy úkonů směřujících od podnikatele k živnostenskému úřadu, kterou přinesla novela zákona č. 130/2008 Sb., účinná od 1. 7. 2008. Podnikatel od tohoto data není vázán na jeden jediný místně příslušný živnostenský úřad dle místa bydliště, či sídla a může činit veškerá podání u jakéhokoliv živnostenského úřadu v České republice. Tato změna by při původním stavu zajištění agendy nebyla realizovatelná.

1.1 Popis původního stavu zajištění agendy

Do konce roku 2005 pracovaly živnostenské úřady zcela odděleně. Používaly se tři různé IS (dva různé IS na živnostenských úřadech a třetí IS na Ministerstvu průmyslu a obchodu) a informace o podnikatelských subjektech se nesdílely. Údaje zapisované na jednotlivých živnostenských úřadech nebyly mezi referenty sdíleny, což způsobovalo řadu komplikací, časové prodlevy a v několika případech také duplicity dat. Do centrální evidence se data z jednotlivých lokálních aplikací periodicky sehrávaly a informace tak v rámci České republiky nebyly konzistentní. Podnikatelé ani nepodnikatelé neměli přístup k aktuálním a ověřeným informacím o podnikatelských subjektech ČR. Nebylo možné předávat aktuální a validní informace z IS dalším registrům veřejné správy na základě zákonné povinnosti dané živnostenským zákonem a taktéž nebylo možné z dalších IS veřejné správy data získat.

1.2 IS veřejné správy

„Informační systémy veřejné správy jsou souborem informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné správy.“ [1]

Rozvoj, výstavbu a metodické řízení IS veřejné správy zajišťuje Ministerstvo vnitra. „Prostřednictvím atestace dlouhodobého řízení IS veřejné správy, atestace způsobilosti k realizaci vazeb IS veřejné správy prostřednictvím referenčního rozhraní a kontrolní činnosti realizuje zpětnou vazbu na metodiky a vyhlášky k zákonu č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů a jejich dodržování v praxi. Projektovým přístupem omezuje vznik duplicit při provozování IS veřejné správy. Zabezpečuje reálné požadavky na čerpání financí z veřejných rozpočtů v oblasti ICT. Připravuje technologické podmínky pro efektivnější výkon veřejné moci.“ [1]

Soustava živnostenských úřadů, které zabezpečují výkon státní správy na úseku živnostenského podnikání, je významnou součástí veřejné správy. Do kompetence živnostenských úřadů spadá zabezpečení všech procedurálních záležitostí na úseku živnostenského podnikání (registrace a evidence podnikatelských subjektů, vydávání výpisů z živnostenského rejstříku, vedení správních řízení, kontrolní činnost, apod.).

2 FUNKCE A ÚČEL IS RŽP

„Informační systém Registru živnostenského podnikání vznikl jako pilotní projekt bývalého Ministerstva informatiky ČR za metodické spolupráce Ministerstva průmyslu a obchodu ČR. Projekt navazuje na výsledky projektu okresní datové sítě v Třebíči. Informační systém Registru živnostenského podnikání vytváří podmínky pro zabezpečení jednotného výkonu státní správy na úseku živnostenského podnikání a vedení živnostenského rejstříku na všech úrovních živnostenských úřadů. Informační systém Registru živnostenského podnikání zároveň podporuje rozvoj eGovernmentu v České republice realizací propojení s mnoha dalšími informačními systémy veřejné správy České republiky včetně možnosti propojení na obdobné registry v zemích EU.“ [2]

Uživateli projektu Informační systém Registru živnostenského podnikání jsou jednotlivé živnostenské úřady (205 obecních živnostenských úřadů, 14 krajských živnostenských úřadů, 22 pověřených úřadů městských částí hlavního města Prahy a živnostenský úřad ČR, jehož působnost vykonává Ministerstvo průmyslu a obchodu ČR). „V rámci soustavy živnostenských úřadů je Ministerstvu průmyslu a obchodu uloženo zákonem č. 570/1991 Sb., o živnostenských úřadech, vést Ústřední evidenci podnikatelů, kteří podnikají v režimu živnostenského zákona. Tato evidence je vedena formou Informačního systému Registru živnostenského podnikání (IS RŽP).“ [2]

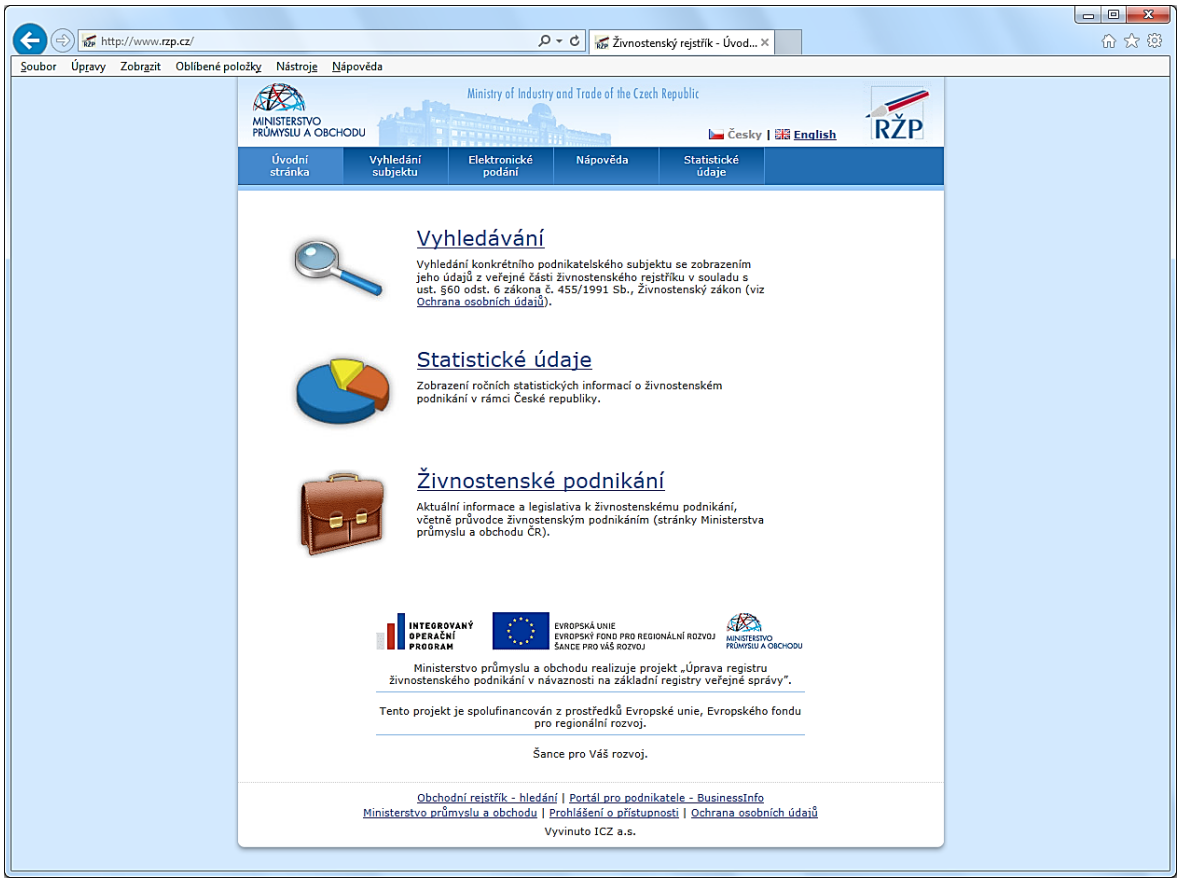
2.1 Hlavní cíle projektu IS RŽP

Jedním z nejdůležitějších úkolů bylo sjednocení a konsolidace datové základny, zabezpečení provozu ústřední evidence podnikatelů a registru živnostenského podnikání v souladu se zákonem o živnostenském podnikání.

Neméně důležité bylo sjednocení administrativních procesů a procesů souvisejících s aplikací zákona o živnostenských úřadech a zákona o živnostenském podnikání a jejich následná technologická podpora.

Dále pak poskytování informací veřejnosti prostřednictvím veřejného webového rozhraní, čímž dochází k naplnění zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy.

Podnikatelé, ale zároveň i nepodnikatelé tak mají přístup k aktuálním a ověřeným informacím o podnikatelských subjektech ČR.



Obrázek 1: Základní obrazovka veřejného webu (zdroj: http://www.rzp.cz/, ze dne 10. 3. 2016)

Poskytování informací oprávněným uživatelům mimo systém živnostenských úřadů. Oprávnění pracovníci Policie ČR nebo například České obchodní inspekce si mohou sami připravit seznamy provozoven podnikatelských subjektů na základě aktuálních a validních dat poskytnutých přímo z IS RŽP, nebo nahlížet na záznamy v živnostenském rejstříku.

Propojení s dalšími informačními systémy veřejné správy, díky němuž se snížil oběh dokumentů tam, kde jsou již existující validní data a získat aktuální a validní informace přímo ze zdrojových registrů veřejné správy použitelné přímo pro práci v systému. Cílem propojení je současně předávat aktuální a validní informace z IS RŽP dalším registrům

veřejné správy na základě zákonné povinnosti dané živnostenským zákonem nebo pro potřebu živnostenských úřadů na základě možností daných živnostenským zákonem nebo souvisejícími zákony. [2]

2.2 Komunikace IS RŽP

IS RŽP pro získávání potřebných dat a pro on-line ověřování potřebných údajů aktivně využívá spojení na další IS veřejné správy. Současně na základě povinností stanovených živnostenským zákonem aktivně poskytuje údaje z živnostenského rejstříku dalším IS veřejné správy. [2]

IS veřejné správy, se kterými IS RŽP aktivně komunikuje:

- Registr ekonomických subjektů vedený Českým statistickým úřadem (přidělování identifikačních čísel podnikatelským subjektům a také předávání dat pro účely statistiky),
- Obchodní rejstřík vedený Ministerstvem spravedlnosti (podklady pro zápis do OR a informace o provedených zápisech do OR),
- Centrální registr obyvatel (CRO) vedený Ministerstvem vnitra (ověřování správnosti údajů o osobách vedených v živnostenském rejstříku),
- Územně identifikační registr vedený Ministerstvem práce a sociálních věcí (ověřování správnosti adres a kontrola místní příslušnosti),
- Rejstřík trestů (RT) vedený Ministerstvem spravedlnosti (ověřování bezúhonnosti podnikajících fyzických osob a odpovědných zástupců),
- IS datových schránek vedený Ministerstvem vnitra (předávání dat o podnikatelských subjektech),
- Ministerstvo financí (předávání dat pro potřeby daňové správy),
- Česká správa sociálního zabezpečení (předávání dat pro potřeby správy sociálního zabezpečení),
- Všeobecná zdravotní pojišťovna (předávání dat pro potřeby centrálního registru pojištěnců),
- Ministerstvo práce a sociálních věcí (předávání dat pro potřeby Úřadů práce).

- Rejstřík podnikatelů v silniční dopravě (předávání dat z živnostenského rejstříku o podnikatelích v silniční dopravě)
- Ministerstvo pro místní rozvoj (předávání dat z živnostenského rejstříku o podnikatelích provozujících cestovní kancelář)

Všechny tyto komunikace jsou založeny na přímé vzájemné komunikaci centrálních IS. [2]

2.3 Architektura IS RŽP

„Základem IS RŽP je centrální serverová část systému, která je určena pro:

- správu datového obsahu systému,
- poskytování služeb koncovým uživatelům IS RŽP (včetně veřejnosti),
- komunikaci a výměnu dat s jinými registry - IS veřejné správy,
- poskytování dat oprávněným externím odběratelům.“ [3]

Technologie komunikace uživatelů IS RŽP s centrální serverovou částí systému stejně jako komunikace s ostatními IS veřejné správy je postavena na protokolu HTTPS (*Hypertext Transfer Protocol Secure*) s využitím předávání XML (*eXtensible Markup Language*) dat. Koncoví uživatelé a spolupracující IS veřejné správy jsou z pohledu centrální serverové části IS RŽP lehkými klienty. Stejně tak je tato centrální serverová část IS RŽP lehkým klientem vůči komunikujícím IS veřejné správy.

Centrální serverová část IS RŽP se dále člení na čtyři logické komponenty, a to databázové servery, aplikační servery, LDAP servery a služební servery. [3]

2.3.1 Databázové servery

Jde o úložiště dat systému. IS RŽP je napsán pro databázový systém Informix a nelze jej přenést na jiný databázový systém. Z hlediska bezpečnosti jde o nejkritičtější část systému, jelikož obsahuje veškerá data. [3]

2.3.2 Aplikační servery

Apache web server, který slouží jako aplikační server, poskytuje funkcionalitu koncovým uživatelům, komunikujícím IS veřejné správy a externím odběratelům dat, slouží pro provoz naplánovaných úloh nad daty IS RŽP. Je vytvořen pomocí skriptovacího jazyka Tcl a programovacího jazyka C. [3]

2.3.3 LDAP servery

Lightweight Directory Access Protocol (LDAP) je definovaný protokol pro ukládání a přístup k datům na adresářovém serveru.

Sun Java Directory Server, což je licenčně uvolněný LDAP server, slouží pro poskytování informací o uživatelích IS RŽP a jejich rolích a dále podporují procesy identifikace, autentizace a autorizace. [3]

2.3.4 Služební servery

Služební servery slouží pro informační podporu činnosti pracovníků živnostenských úřadů, pro provoz FAQ (*seznam otázek a odpovědí*), pro provoz helpdesku, provoz mailového serveru a pro zálohovací a monitorovací systém. [3]

2.4 Charakteristika IS RŽP

Databáze IS RŽP vyžaduje pro svůj provoz databázový server IBM Informix IDS (*Informix Dynamic Server*), v současné době verze 12. Použitá verze IBM Informix IDS v sobě obsahuje také textový datablade k fulltextovému prohledávání dat, čehož se využívá při běhu aplikace IS RŽP.

„Aplikace IS RŽP je napsána v aplikačním prostředí firmy ICZ pomocí jazyků Tcl a C, které je rozšířením interpretu jazyka Tcl. Toto rozšíření zajišťuje přímou komunikaci aplikace s databází pomocí produktu IBM Informix CSDK (*klient databázového serveru*

Informix). Jako vstupní rozhraní aplikačního prostředí je použit webový server Apache, který spouští jednotlivé instance aplikací IS RŽP. Tyto instance aplikací pak zajišťují vlastní provedení požadavků uživatele. Přístup instancí aplikace k databázi se děje na úrovni SQL-dotazů prostřednictvím SQL-klienta databáze Informix a nevyužívá žádné další specializované knihovny. Aplikace je napsána tak, že využívá dalších aplikačních skriptů spouštěných prostřednictvím procesů operačního systému Unixového typu (z tohoto důvodu nelze aplikaci provozovat na jiném typu operačního systému). Některé části aplikace jsou v jazyce Java.“ [3]

2.5 Centrum IS RŽP

V centru IS RŽP jsou soustředěna veškerá data i funkce jednotlivých aplikací potřebných pro jejich správu. Centrum IS RŽP je rozděleno do dvou samostatných navzájem propojených lokalit a to z důvodu zajištění vysoké bezpečnosti a dostupnosti. Obě tyto lokality poskytují kompletní rozsah služeb určených pro vnitřní potřebu soustavy živnostenských úřadů, pro propojení s ostatními IS veřejné správy a také pro poskytování informací veřejnosti. [2]

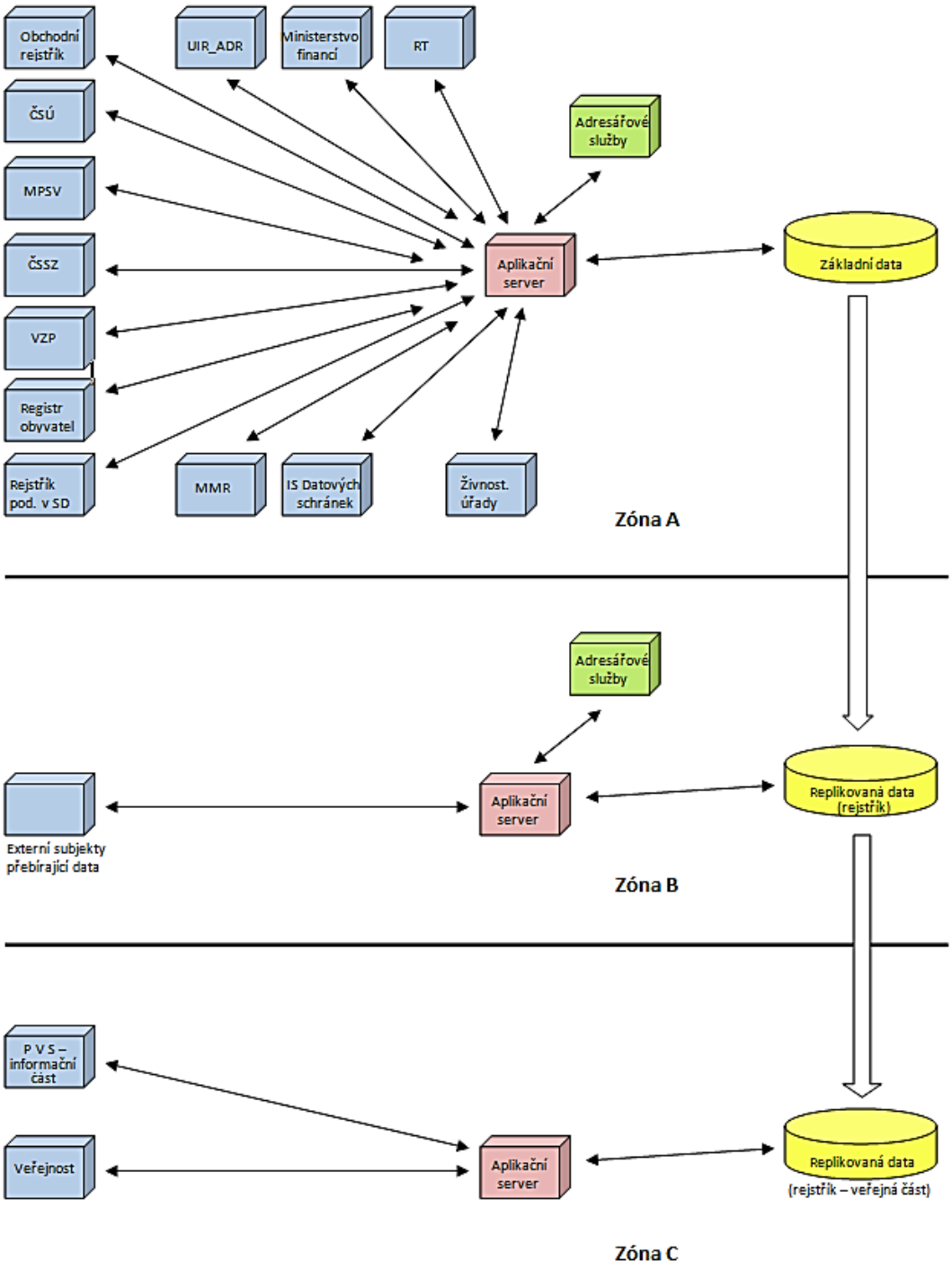
IS RŽP je provozován ve třech instancích:

- *Provozní systém* – na této instanci běží ostrý provoz IS RŽP.
- *Servisní systém* – slouží k testování nových verzí aplikačního programového vybavení IS RŽP.
- *Školicí systém* – slouží pro zajištění pravidelných školení uživatelů IS RŽP.

Provozní a servisní systém obsahuje databáze a aplikační servery pro tři bezpečnostní zóny (A, B, C). Školicí systém obsahuje databáze a aplikace pouze pro bezpečnostní zónu A. [3]

2.6 Bezpečnostní zóny IS RŽP

IS RŽP je rozčleněn do tří bezpečnostních zón (A, B, C), které se od sebe liší jednak poskytovanými funkcemi a jednak obsahem databází těchto zón.



Obrázek 2: Členění IS RŽP do bezpečnostních zón (zdroj: vlastní zpracování 10. 3. 2016)

2.6.1 Bezpečnostní zóna A

V zóně A je umístěna databáze a aplikační servery, s nimiž uživatelé IS RŽP aktivně pracují a to prostřednictvím protokolu HTTPS. Taktéž zde probíhá komunikace s externími

IS veřejné správy a to jak formou dávkového předávání dat (předávání dokumentů ve formě XML prostřednictvím protokolu HTTPS), tak formou on-line dotazů (protokolem HTTPS). Vzniká zde datový obsah IS RŽP, databáze této zóny obsahují všechna data IS RŽP.

Dojde-li v této zóně činností uživatelů IS RŽP k jakémukoliv zápisu do živnostenského rejstříku, budou ihned tato data automaticky přenesena do databáze zóny B. Ze zóny B je poté veřejná část těchto dat přenesena do databáze zóny C. Oba přenosy jsou realizovány replikačními prostředky databázového systému Informix. [3]

2.6.2 Bezpečnostní zóna B

Obsahuje databázi se všemi daty živnostenského rejstříku a slouží pro předávání těchto dat těm externím subjektům, kterým mají být podle živnostenského zákona předávány. Předávání dat probíhá dávkově ve formátu XML prostřednictvím protokolu HTTPS. [3]

2.6.3 Bezpečnostní zóna C

Zóna C obsahuje pouze veřejnou část dat živnostenského rejstříku a slouží veřejnosti pro poskytování informačních služeb. Informace jsou poskytovány buďto prostřednictvím webové aplikace IS RŽP, nebo prostřednictvím služeb Portálu veřejné správy, s nímž komunikuje pomocí dotazů a odpovědí ve formátu XML prostřednictvím protokolu HTTPS.

Zóna A a zóna B budou také obsahovat komponentu v obrázku nazvanou jako „Adresářové služby“. Jde o LDAP server, který poskytuje aplikačnímu serveru IS RŽP informace o uživatelích IS a jejich přístupových rolích.

Z pohledu zajištění ochrany dat je nejkritičtější částí systému zóna A, jelikož obsahuje všechna neveřejná data. Zóna B však také obsahuje velké množství neveřejných dat o všech podnikatelských subjektech, a proto je taktéž kritická. Z tohoto důvodu musí být obě tyto zóny chráněny shodně, aby nedošlo ke kompromitaci dat. [3]

3 IS RŽP

IS RŽP je procesně orientovaný centrální informační systém, ve kterém jsou jednotlivé případy vyřizované živnostenskými úřady řízeny pomocí vnitřního WorkFlow. Díky tomu dochází ke sjednocení výkonu zákonem vymezené správní činnosti živnostenských úřadů. IS RŽP pracuje nad jednotnou datovou základnou, která obsahuje veškerá data živnostenského rejstříku, ale také veškeré informace potřebné k řízení procesů vlastní agendy IS RŽP. Je provozován v hostingovém centru, ve kterém je umístěn veškerý potřebný hardware a síťová infrastruktura. [2]

Koncová zařízení, se kterými pracují referenti živnostenských úřadů, jsou běžná PC s operačním systémem Windows nebo Linux, doplněná o čtečku čipových karet. Uživatelským rozhraním je standardní webový prohlížeč. [2]

Na Živnostenském úřadě Magistrátu města Ostravy je používán operační systém Windows, verze Windows 7 Professional. Při přístupu k IS RŽP každý z referentů prokazuje svou identitu prostřednictvím certifikátu uloženého na čipové kartě a má přístup pouze k aplikacím, které jsou pro něj určeny.

3.1 Úvodní obrazovka IS RŽP

Každý referent Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy má na své ploše ikonu zástupce IS RŽP nazvanou „RŽP“. Přes tuto ikonu se dostane na úvodní obrazovku IS RŽP (viz obr. 3). V levé části úvodní obrazovky nazvané „Důležité upozornění“ se zobrazují aktuální informace o plánovaných odstávkách IS RŽP a také o plánovaných odstávkách dalších IS veřejné správy, na které je IS RŽP napojen. Dále jsou zde umístěny ikony aplikací (VSTUP DO RŽP, METODIKY, INFOWEB RŽP a DIAGRAMY), které se spustí kliknutím na danou ikonu. Referenti se přihlásí vložením čipové karty do snímače před spuštěním aplikace a zadáním hesla po jejím spuštění. Do těchto aplikací mají přístup všichni referenti.

Obrázek 3: Úvodní obrazovka IS RŽP (zdroj: https://rzp.cz, ze dne 11. 3. 2016)

3.1.1 Aplikace METODIKY

Aplikace Evidence metodik Ministerstva průmyslu a obchodu a dokumentů RŽP (na úvodní obrazovce nazvaná jako METODIKY) je určena ke každodenní práci referentům živnostenských úřadů. Referenti zde mohou najít veškeré metodiky nebo stanoviska vydané Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR a informace týkající se IS RŽP (např. příručky, návody, pracovní postupy, číselníky, adresáře, apod.). Veškeré dokumenty v této aplikaci jsou ve formátu PDF.

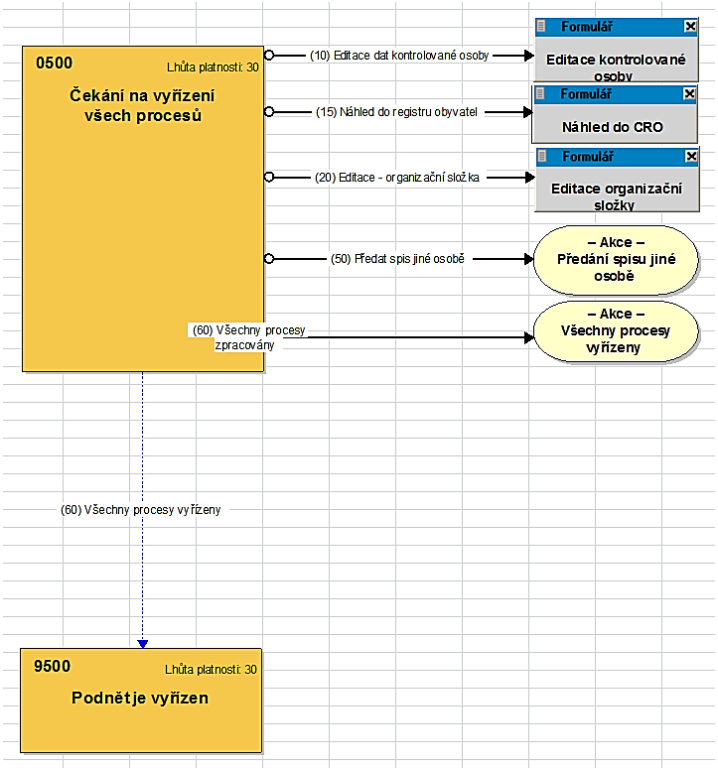
3.1.2 Aplikace INFOWEB RŽP

Tato aplikace slouží referentům jako informační zdroj. Referenti zde naleznou veškeré novinky v systému (např. seznam změn v nově uvolněné verzi systému), dokumenty k

provozu systému a jednotlivým komponentám, přehled dostupných školení pro IS RŽP, provozní technické informace, odpovědi na často kladené otázky a v neposlední řadě také kontakty na HelpDesk IS RŽP.

3.1.3 Aplikace DIAGRAMY

V této aplikaci jsou umístěny diagramy znázorňující stavy a přechody procesů. Jednotlivé diagramy jsou vytvořeny v programu Microsoft Excel. Příklad jednoduchého diagramu lze vidět na obr. 4.

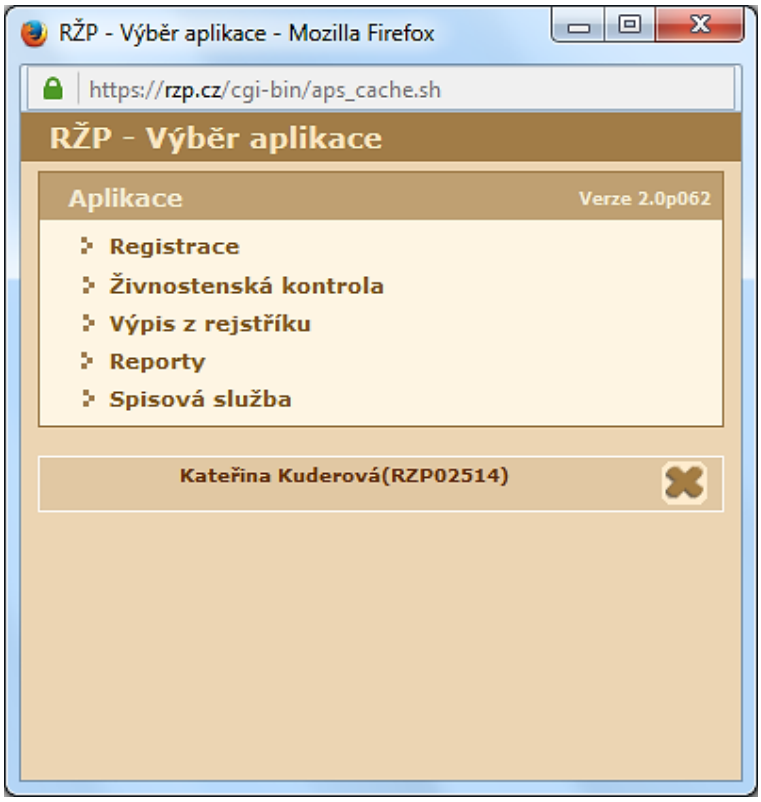


Obrázek 4: Diagram „Podnět – kontrola“ (zdroj: https://rzp.cz, ze dne 11. 3. 2016)

3.1.4 Aplikace VSTUP DO RŽP

Kliknutím na tuto ikonu aplikace se zobrazí okno RŽP - výběr aplikace (viz obr. 5). IS RŽP se skládá z osmi aplikací (Registrace, Živnostenská kontrola, Výpis z rejstříku,

Administrace, Servis podnikatele, Reporty, Konsolidace dat a Spisová služba). Rozsah nabídky aplikací se u jednotlivých referentů liší, jelikož je dán přístupovými právy.



Obrázek 5: RŽP - výběr aplikace (zdroj: https://rzp.cz/cgi-bin/aps_cache.sh, ze dne 11. 3. 2016)

Stručná charakteristika jednotlivých aplikací:

- *Registrace* – tato aplikace obsahuje procesy související se vznikem, změnou a zánikem živnostenských oprávnění
- *Živnostenská kontrola* – tato aplikace eviduje kontrolní činnosti a umožňuje zpracovávat správní, nebo přestupkové řízení v případě zjištění porušení živnostenského zákona
- *Výpis z rejstříku* – tato aplikace slouží k poskytování informací z živnostenského rejstříku
- *Administrace* – tato aplikace umožňuje předávat rozpracované případy a spisy mezi referenty daného živnostenského úřadu, dále umožňuje změnit podepisující osobu u

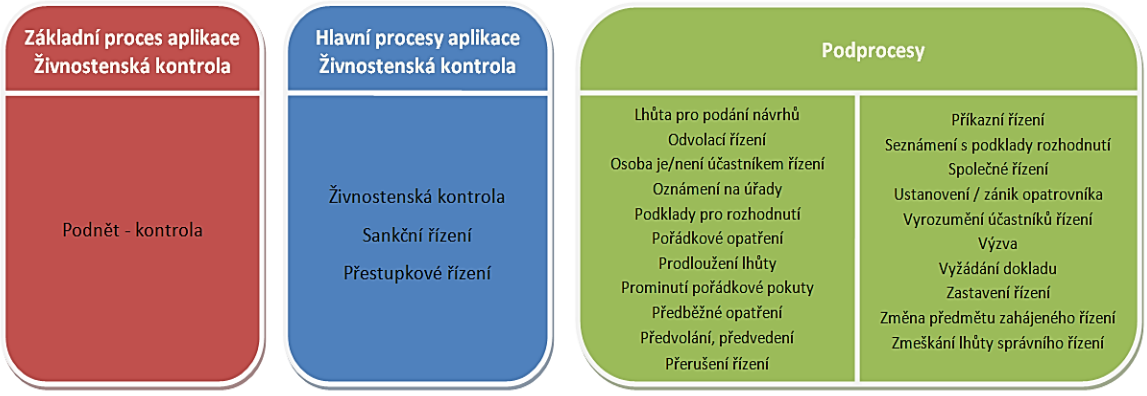
dokumentu, který čeká na podepsání a také slouží k zobrazení blokovaných spisů (spisy které byly vyřízeny a uzavřeny) a jejich odblokování

- *Servis podnikatele* – tato aplikace slouží k opravě dat, která byla do IS RŽP převedena z předešlých IS
- *Reporty* – tato aplikace umožňuje vytvářet z IS RŽP uživatelské sestavy, přehledy a statistiky (např. počet podnikatelských subjektů, počet zpracovaných ohlášení jednotlivých referentů, apod.)
- *Konsolidace* – tato aplikace byla do IS RŽP implementována proto, aby sjednotila duplicitní data, která se v IS RŽP vyskytla po migraci dat z předešlých IS
- *Spisová služba* – tato aplikace umožňuje správu přijatých a výstupních dokumentů, tedy jejich evidenci, rozdělování, oběh, vyřizování, vyhotovování, podepisování, odesílání, ukládání a vyřazování dokumentů ve skartačním řízení

Každá aplikace se spouští v novém okně, což umožňuje referentům přeskakovat mezi spuštěnými aplikacemi.

3.2 Práce v IS RŽP

Aplikace Registrace, Živnostenská kontrola a Výpis z rejstříku mají základní proces „Podnět“, ke kterému jsou navázány hlavní procesy dané aplikace. K hlavním procesům potom lze zakládat podprocesy (specifické podpůrné procesy).

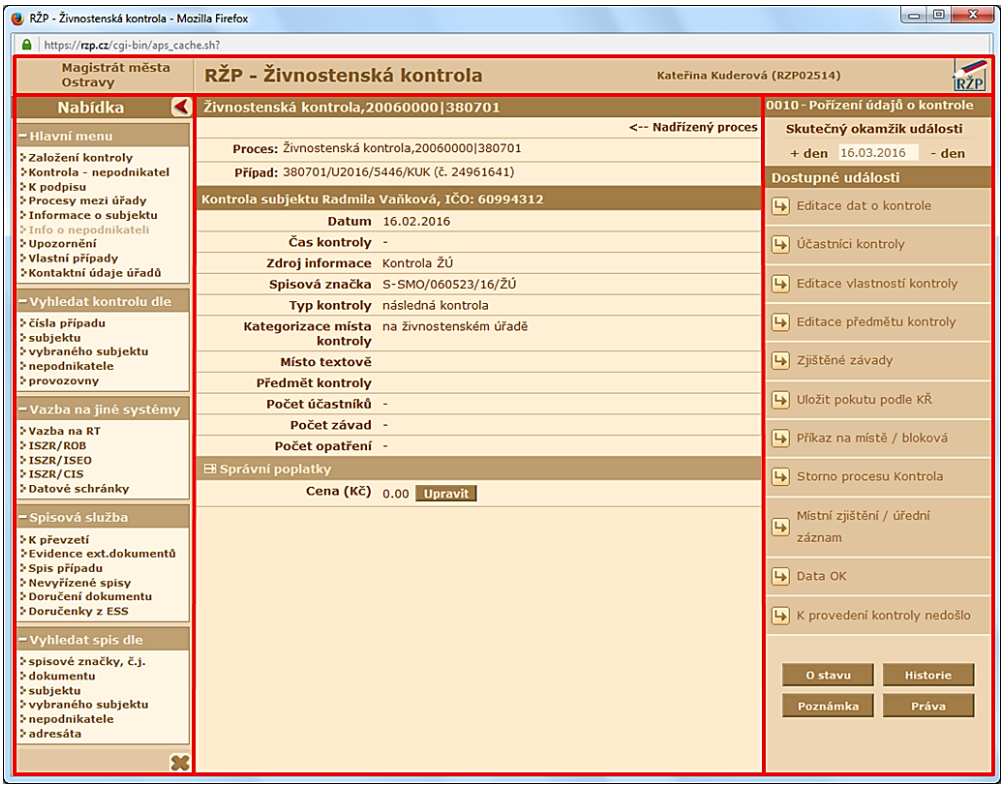


Obrázek 6: Procesy aplikace Živnostenská kontrola a podprocesy (zdroj: vlastní zpracování 16. 3. 2016)

Podprocesy jsou synchronní (hlavní proces čeká na dokončení podprocesu) a asynchronní (hlavní proces a podprocesy jsou zpracovávány nezávisle na sobě). Každý proces se vždy zakládá buďto jako synchronní nebo jako asynchronní.

3.2.1 Rozvržení základního okna

Základní okna všech aplikací se skládají ze čtyř rámců (horní, levý, pracovní a pravý).



Obrázek 7: Rozvržení základního okna (zdroj: vlastní zpracování 16. 3. 2016)

Horní rámec obsahuje informaci o lokaci referenta, název aplikace (např. RŽP – Živnostenská kontrola, RŽP – Reporty, RŽP – Spisová služba, apod.), jméno, příjmení a uživatelské jméno přihlášeného referenta a logo IS RŽP.

Levý rámec obsahuje nabídku činností, které má referent v dané aplikaci k dispozici. Názvy jednotlivých činností jsou hypertextovými odkazy. Pomocí ikony nacházející se

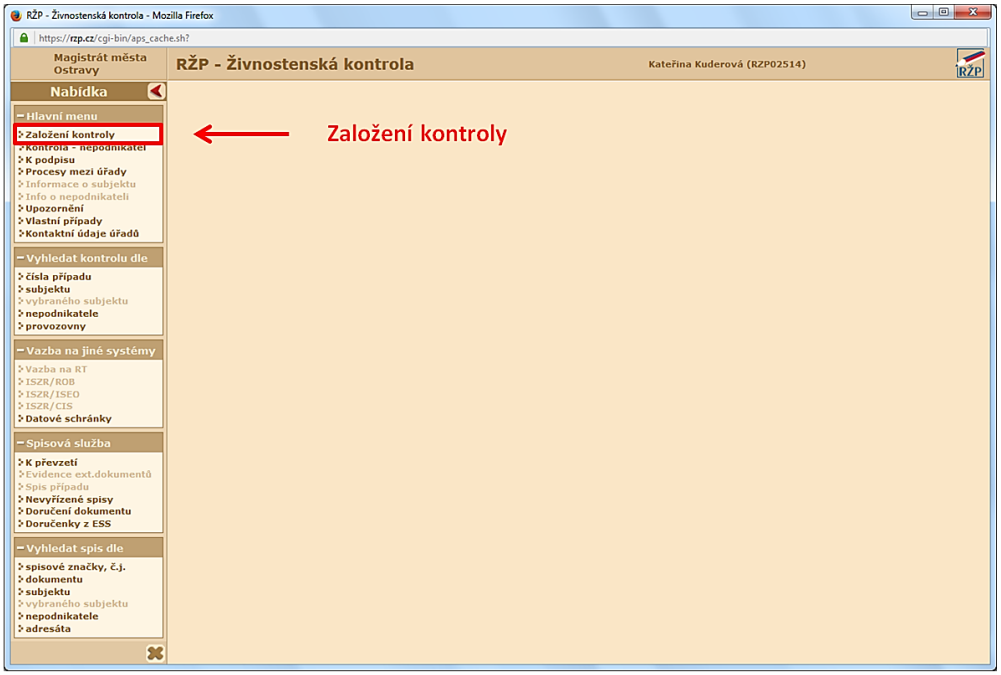
v pravém horním rohu (červená šipka) je možné nabídku činností sbalit, čímž se zvětší pracovní rámec. V pravém dolním rohu tohoto rámce se vždy nachází ikona (křížek) pro uzavření okna.

Pracovní rámec představuje pracovní plochu. Slouží k vlastní práci s daty (vkládání, editaci, rušení, apod.) a k editaci a tisku dokumentů.

Pravý rámec obsahuje číslo a název stavu, ve kterém se proces nebo podproces nachází, skutečný okamžik události, dostupné události pro změnu stavu a tlačítka „O stavu“, „Historie“, „Poznámka“ a „Práva“. Tento rámec se zobrazuje jen při práci se změnou stavů uvnitř daného procesu.

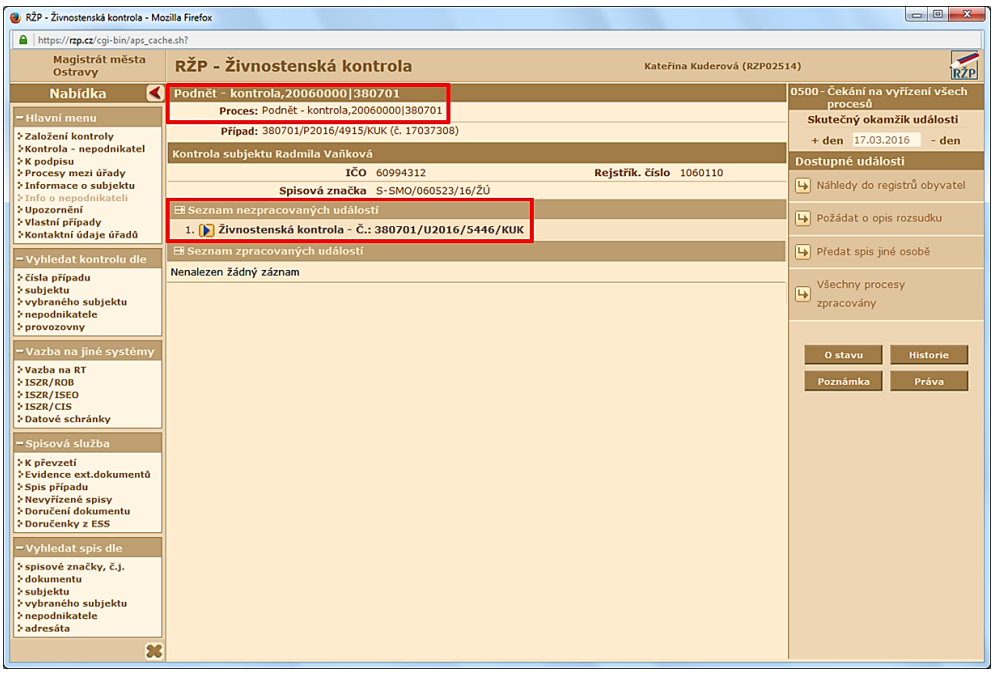
3.2.2 Práce v aplikaci Živnostenská kontrola

Na bezproblémové kontrole podnikatelského subjektu nyní velice jednoduše popíši práci v aplikaci Živnostenská kontrola.



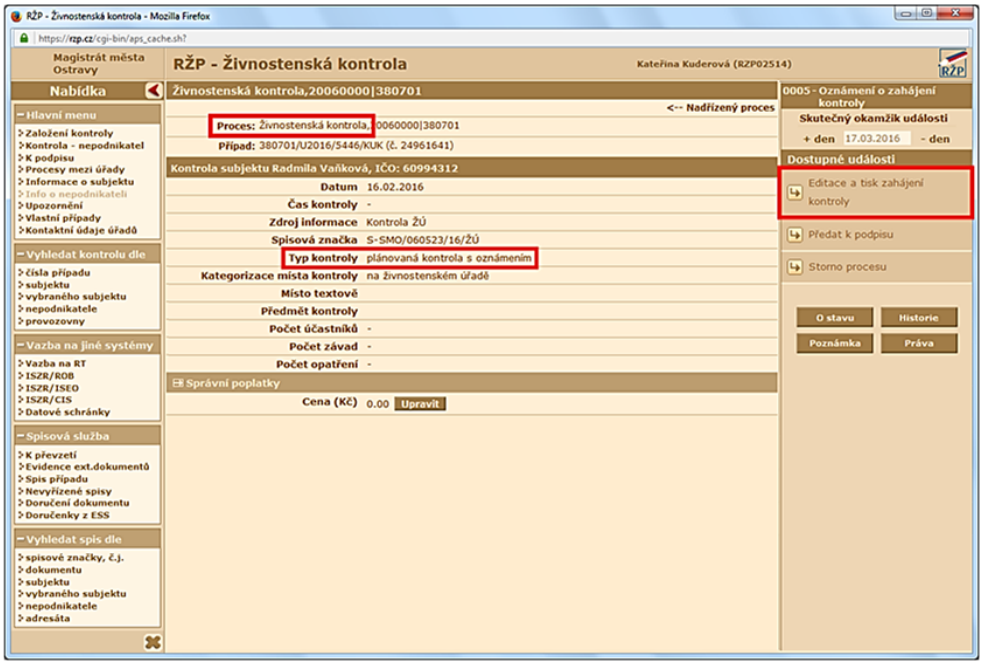
Obrázek 8: Úvodní okno aplikace Živnostenská kontrola (zdroj: vlastní zpracování 17. 3. 2016)

Kliknutím na odkaz Založení kontroly v nabídce Hlavní menu (viz obr. 8) se zobrazí formulář pro zadání vyhledávacích kritérií hledaného subjektu. Vyhledávacím kritériem je identifikační číslo, rodné číslo, podnikatel (název obchodní firmy), jméno a příjmení, nebo datum narození. Po vyhledání podnikatelského subjektu se zobrazí formulář pro zadání vstupních údajů o kontrole, kterými jsou datum podnětu, datum kontroly, zdroj informace, typ kontroly (v tomto případě půjde o plánovanou kontrolu s oznámením), kategorizace místa kontroly, místo kontroly textově. Po vyplnění všech údajů v tomto formuláři se musí kliknout na tlačítko „Uložit“. Uložením formuláře je založen základní proces „Podnět – kontrola“ s hlavním procesem „Živnostenská kontrola“ (viz obr. 9).



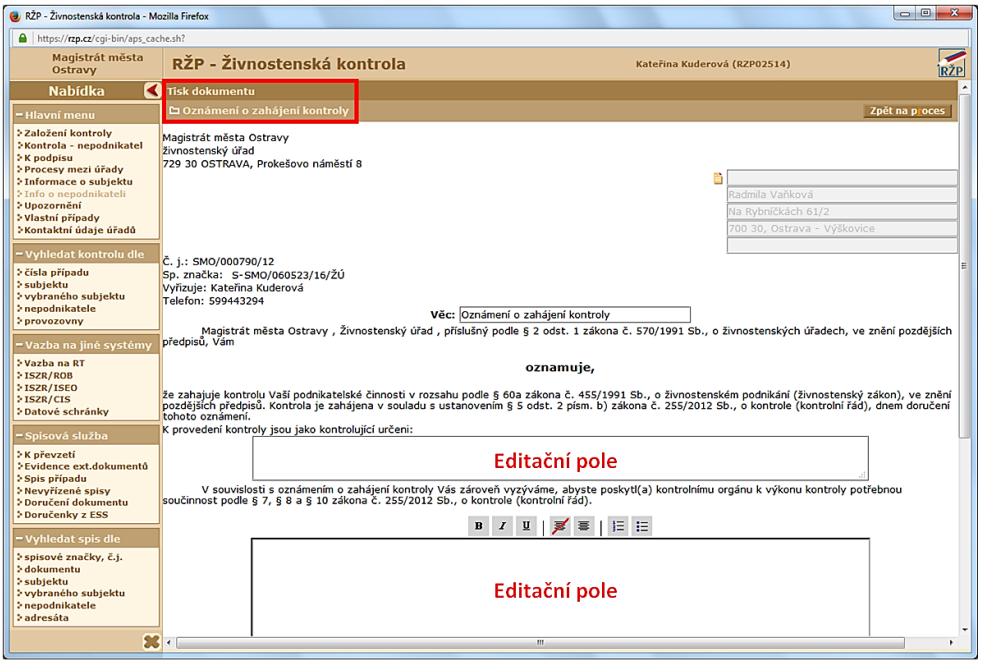
Obrázek 9: Založení základního procesu s hlavním procesem (zdroj: vlastní zpracování 17. 3. 2016)

Kliknutím na ikonu s modrou šipkou se spustí hlavní proces „Živnostenská kontrola“. Při zakládání údajů o kontrole byl v tomto případě nastaven typ kontroly „plánovaná kontrola s oznámením“ a proto bude nejprve vyhotoveno oznámení o zahájení kontroly (viz obr. 10). Proces „Živnostenská kontrola“ se nachází ve stavu 0005 – Oznámení o zahájení kontroly.



Obrázek 10: Proces „Živnostenská kontrola“ ve stavu 0005 (zdroj: vlastní zpracování 17. 3. 2016)

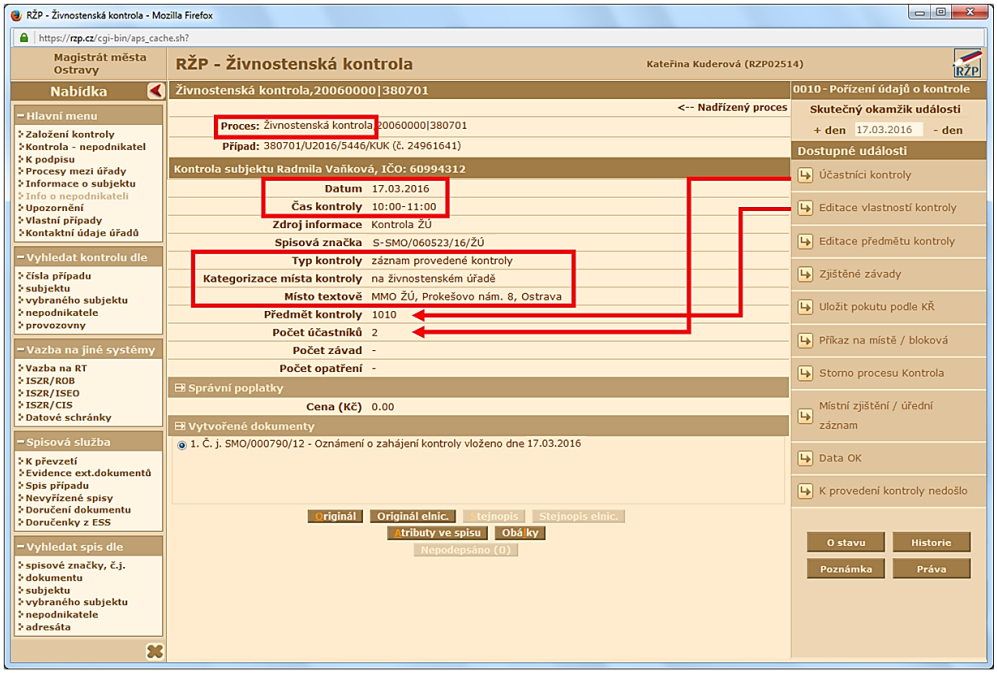
Kliknutím na událost „Editace a tisk zahájení kontroly“ se zobrazí okno se šablonou pro editaci a tisk dokumentu (viz obr. 11).



Obrázek 11: Okno se šablonou pro editaci a tisk dokumentu (zdroj: vlastní zpracování 17. 3. 2016)

V této šabloně se do editačních polí napíše požadovaný text a poté se kliknutím na tlačítko „Tisk“ (umístěné v pravém dolním rohu šablony) dokument uloží ve formátu PDF, ze kterého se následně vytiskne. Po vytištění dokumentu následuje návrat zpět na proces (viz obr. 10). V tomto stavu pokračujeme v dostupných událostech „Předat k podpisu“, „Oznámení podepsáno“, „Předáno k doručení“ a po odeslání a faktickém doručení oznámení o zahájení kontroly podnikatelskému subjektu nakonec na událost „Doručeno“.

Doručením oznámení o zahájení kontroly se proces „Živnostenská kontrola“ dostává do stavu 0010 – Pořízení údajů o kontrole. První událostí v tomto stavu je „Editace dat o kontrole“. Umožňuje otevření formuláře pro založení údajů o kontrole v případech, kdy po písemném oznámení kontroly bylo změněno datum kontroly, čas kontroly, kategorizace místa kontroly, nebo místo provedení kontroly. Po zadání těchto údajů a uložení, se změna údajů promítne v pracovní ploše (viz obr. 12).

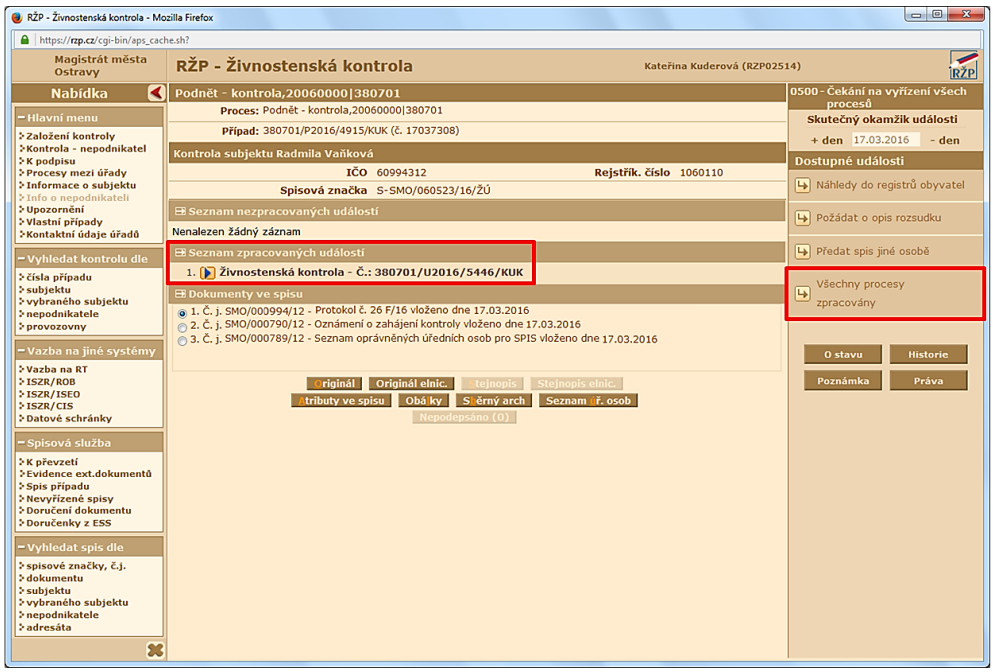


Obrázek 12: Proces „Živnostenská kontrola“ ve stavu 0010 (zdroj: vlastní zpracování 17. 3. 2016)

Dalšími událostmi jsou „Účastníci kontroly“ (zobrazí se formulář pro vložení údajů účastníka kontroly), "Editace vlastností kontroly" (otevře se formulář se seznamem

vlastností, u kterých se musí nastavit hodnota Ano/Ne a uloží se kliknutím na tlačítko „Uložit“) a "Editace předmětu kontroly" (zobrazí se seznam předmětů kontroly dle okruhu povinností uložených podnikatelskému subjektu živnostenským zákonem a zvláštními právními předpisy, kde se příslušné předměty kontroly zaškrtnou a uloží se kliknutím na tlačítko „Uložit“). Zadání těchto tří událostí je povinné, v případě nevložení je při pokusu o posunutí procesu do dalšího stavu zobrazeno chybové hlášení a proces nelze posunout. Zadání účastníků kontroly a předmětů kontroly se promítne v pracovní ploše (viz obr. 12).

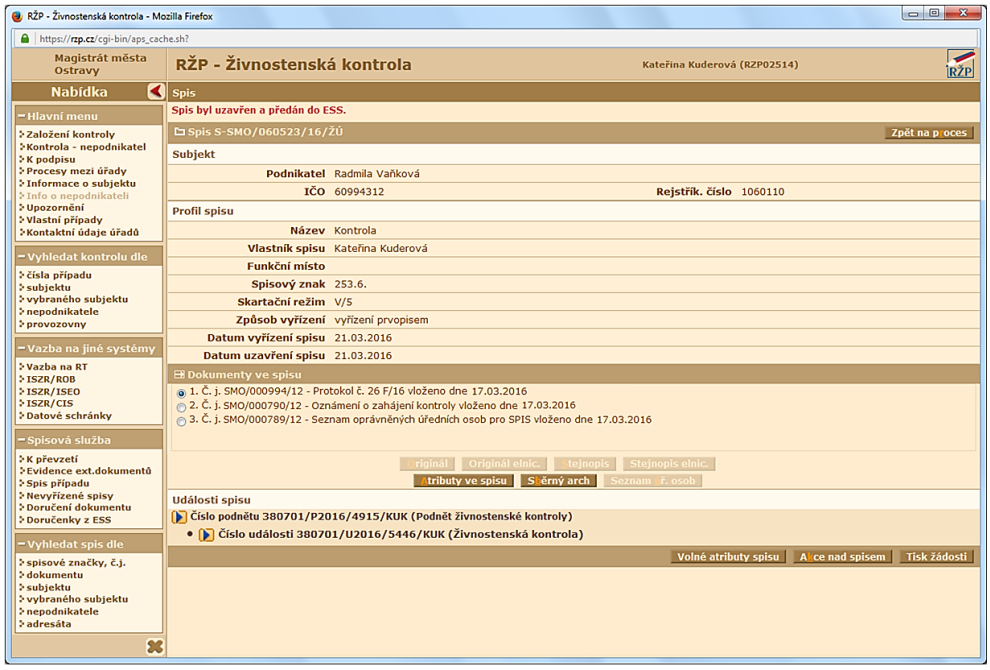
Jelikož se v tomto případě jedná o kontrolu, která proběhla bez závad, pokračujeme kliknutím na událost "Data OK". Proces je posunut do stavu 0018 - Doručování protokolu. Po faktickém doručení protokolu o kontrole podnikatelskému subjektu klikneme na událost "Protokol převzat / doručen" a tím proces posouváme do stavu 0020 - Běh lhůty pro podání námitek. Námitky proti kontrolnímu protokolu podány nejsou a tak se kliknutím na událost „Námitky nepodány“ proces posouvá do stavu 0030 – Zpracování výsledků kontroly. Proces ukončíme kliknutím na událost „Bez závad / ukončit proces“, proces je ve stavu 8020 – Zpracování kontroly dokončeno. Poslední dostupnou událostí „Zpět na nadřízený proces“ se dostáváme na náhled základního procesu „Podnět – kontrola“ (viz obr. 13).



Obrázek 13: Náhled základního procesu „Podnět – kontrola“ (zdroj: vlastní zpracování 17. 3. 2016)

Po zpracování hlavního procesu „Živnostenská kontrola“ je třeba ukončit základní proces „Podnět – kontrola“ a to kliknutím na událost „Všechny procesy zpracovány“ (viz obr. 13). Tímto se posouváme do koncového stavu 9500 – Podnět je vyřízen.

Posledním úkonem po vyřízení podnětu je uzavření spisu a předání do ESS (elektronická spisová služba). Kliknutím na odkaz Spis případu v nabídce Spisová služba se zobrazí náhled na spis. V náhledu je dostupné tlačítko „Uzavřít spis“. Uzavření spisu je nevratné, spis již nelze otevřít a provádět v něm jakékoliv úkony, proto se po kliknutí na tlačítko zobrazí dialogové okno s ověřovacím dotazem: *„Spis bude uzavřen a předán do ESS. Tato akce je definitivní a nelze ji vzít zpět. Opravdu chcete uzavřít spis?“*. Tlačítkem „OK“ se zvolená akce potvrdí a spis uzavře (viz obr. 14), tlačítkem „Storno“ bychom uzavírání spisu zrušili.



Obrázek 14: Spis uzavřen (zdroj: https://rzp.cz/cgi-bin/aps_cache.sh?, ze dne 21. 3. 2016)

3.3 Odhlášení z IS RŽP

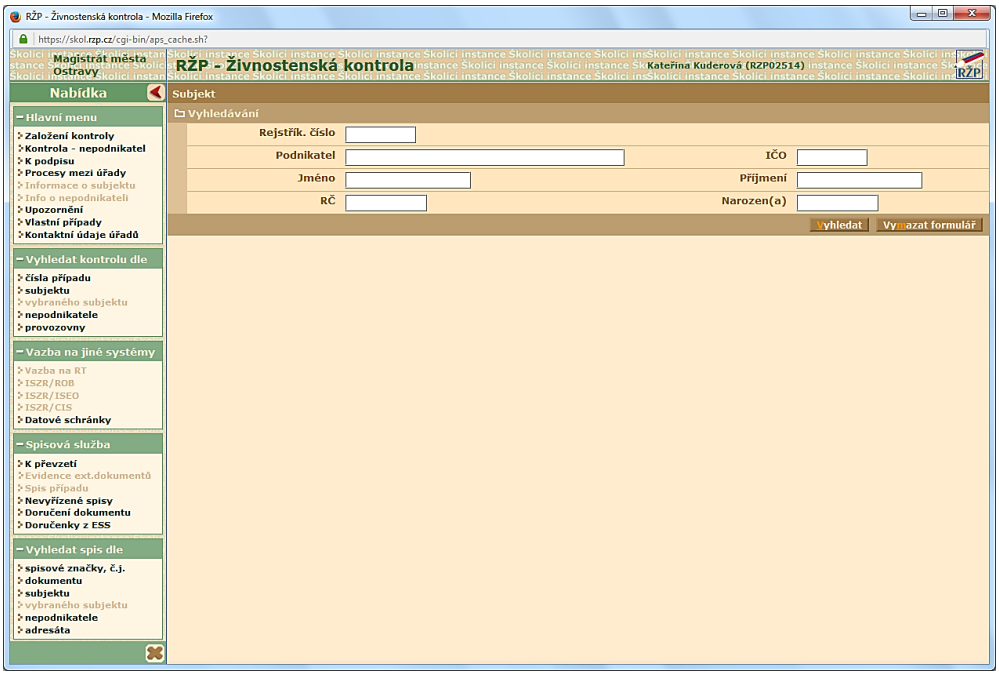
Ukončení práce s aplikací je možné prostřednictvím ikony (křížek) umístěné v pravém dolním rohu levého rámce. Ukončení práce s aplikací je také možné prostřednictvím ikony

(křížek) v okně RŽP – výběr aplikace. Kliknutím na ikonu (křížek) v okně RŽP – výběr aplikace dojde k uzavření všech aplikací najednou.

Odhlášení z IS RŽP se provede uzavřením okna RŽP – výběr aplikace a uzavřením úvodní obrazovky IS RŽP nebo uzavřením okna RŽP – výběr aplikace a vytažením čipové karty ze snímače.

3.4 Školící instance IS RŽP

Školící instance IS RŽP obsahuje pracovní data podnikatelských subjektů pro cvičné účely. Referenti si v ní mohou na zkoušku zpracovávat komplikované nebo méně časté případy, u kterých si nejsou jisti, jak správně postupovat. Školící instance je také určena pro potřeby školení nových referentů. Od ostré instance se školící instance odlišuje zbarvením a podtextem „Školící instance“ v horním rámci (viz obr. 15).



Obrázek 15: Školící instance IS RŽP (zdroj: https://skol.rzp.cz, ze dne 21. 3. 2016)

4 ANALÝZA AKTUÁLNÍHO STAVU IS RŽP A NÁVRH NA ZLEPŠENÍ SYSTÉMU

V teoretické části této práce jsem IS RŽP popsala a na jednoduchém případě ukázala, jak se v systému pracuje. Praktická část je věnována průzkumu, který byl zaměřen na to, jak jsou referenti Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy s IS RŽP spokojeni a co by eventuálně navrhovali zlepšit, zjednodušit či změnit. V závěru praktické části budou uvedeny také vlastní návrhy na zlepšení, které vycházejí z mých praktických zkušeností.

4.1 Charakteristika dotazníkového šetření

Pro získání informací jsem využila formu dotazování se jednotlivých referentů pomocí dotazníku. Dotazník obsahuje celkem 18 stručných, ale výstižných otázek, nabízející polozavřené a uzavřené možnosti odpovědi. Prostřednictvím dotazníku byli osloveni všichni zaměstnanci Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy, celkem 43 zaměstnanců. Dotazník jsem jednotlivým respondentům poskytla písemnou formou a na jeho vyplnění měli respondenti 10 dní. Návratnost všech dotazníků činila 100 %, všichni respondenti tedy dotazník vyplnili a odevzdali. Tento vzorek reprezentuje pouze jeden z živnostenských úřadů (druhý největší v ČR) a z toho hlediska nelze výsledky výzkumu zobecnit na celou ČR.

4.2 Cíl dotazníkového šetření

Hlavním cílem dotazníku bylo zjistit míru spokojenosti s prací v IS RŽP na Živnostenském úřadě Magistrátu města Ostravy a zjistit, co by referenti navrhovali v IS RŽP zlepšit, zjednodušit či změnit. Dílčím cílem pak bylo zjistit, jak často referenti využívají při své práci aplikace IS RŽP (METODIKY, INFOWEB RŽP a DIAGRAMY), které jim slouží jako zdroj informací a také jak často využívají školící instanci IS RŽP, ve které si mohou vyzkoušet postupy méně častých případů.

4.3 Otázky dotazníkového šetření

První dvě otázky dotazníku byly zaměřeny na zjištění pohlaví a věku respondentů, přejdeme tedy rovnou k otázce třetí, která zní: *Jak byste ohodnotil/a svou práci s počítačem?* Otázka má čtyři možnosti odpovědi, kde každá odpověď znamená jiný stupeň schopností práce s počítačem, od výborné až ke špatné. Vzhledem k tomu, že dotazník byl určen referentům Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy, kteří pracují s počítačem denně a měli by alespoň základní úkony zvládat naprosto samostatně a bez pomoci předpokládám, že se nikdo z respondentů neohodnotí špatně.

Ve čtvrté otázce jsem se respondentů dotazovala, jak dlouho s IS RŽP pracují. Provoz IS RŽP byl na Živnostenském úřadě Magistrátu města Ostravy zahájen dne 20. 2. 2016, nemůže tedy nikdo z dotazovaných s tímto systémem pracovat déle než deset let.

Pátá otázka zní: *Jak se Vám líbí grafický vzhled IS RŽP?* Tato otázka má pouze dvě možnosti odpovědi a to buďto *Příjemný* nebo *Nepříjemný*. U možnosti *Nepříjemný* měli respondenti možnost uvést důvod tohoto záporného hodnocení. Zde vycházím z předpokladu, že větší část respondentů hodnotí grafický vhled IS RŽP jako příjemný. Respondenti, kterým se jeví vzhled IS RŽP jako nepříjemný, dle mého názoru uvedou jako jeden z hlavních důvodů barevné provedení, které se ani mně osobně příliš nelíbí.

V šesté otázce jsem se dotazovala, v jaké aplikaci IS RŽP jednotliví respondenti pracují. Referenti jsou v rámci Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy zařazeni na různých pracovních pozicích, od čehož se také odvíjí, v jaké aplikaci (aplikacích) pracují.

V následujících otázkách měli respondenti uvést, jak jsou spokojeni s využitím IS RŽP, pokud jde o následující aspekty – uživatelská příjemnost (intuitivnost ovládání), jednoduchost, rychlost, vyhledávání dokumentů, opravitelnost chyb způsobených prací uživatele a jednoduchost osvojení si práce se systémem (z hlediska nových uživatelů). Otázky mají čtyři možnosti odpovědi, a to *spokojen/a*, *spíše spokojen/a*, *spíše nespokojen/a* a *nespokojen/a*. Pokud jde o uživatelskou příjemnost a jednoduchost předpokládám, že většina respondentů je spíše spokojena. IS RŽP referenty informuje, v jakém stavu se řešení případu dle procesu nachází a jakým způsobem se má v dokončení řešení daného případu pokračovat, systém tedy slouží jako interaktivní nápověda při řešení daného případu.

Co se týče rychlosti systému, z vlastní zkušenosti předpokládám, že je většina respondentů spíše nespokojena. S IS RŽP denně pracuje přibližně 2 100 aktivních uživatelů, je v něm evidováno přibližně 2,2 miliónů podnikatelských subjektů a 3 milióny živnostenských oprávnění a denně (v pracovní dny) je v něm vytvořeno v rámci zpracovávaných podnětů cca 11 000 dokumentů různých úrovní. Z mého pohledu je tedy systém přetížený množstvím požadavků a především to se negativně odráží na rychlosti odezev systému.

U vyhledávání dokumentů se domnívám, že respondenti budou spokojeni. IS RŽP umožňuje referentům vyhledávat dokumenty podle různých kritérií (např. podle jména a příjmení či názvu podnikatelského subjektu, identifikačního čísla, rodného čísla, rejstříkového čísla, spisové značky, čísla jednacího, adresy, apod.) a dle mého názoru je vyhledání jakéhokoliv dokumentu v systému velmi snadné.

Dalším z aspektů je opravitelnost chyb způsobených prací uživatele. Zde předpokládám, že jsou respondenti spíše nespokojeni až nespokojeni. Jsem toho názoru, že toto je jeden z největších nedostatků IS RŽP. Každému z referentů se sem tam podaří udělat nějakou chybu, a byť se nejedná o chybu zásadní, referent ji nemá možnost sám opravit. Jako příklad uvedu chybně vložené datum při doručování písemnosti. Jedná se pouze o údaj informativní, který se nezapisuje do živnostenského rejstříku, ale i přesto v případě zadání chybného data doručení a následného uložení v systému, nelze tento údaj změnit (opravit). Referent je v tomto případě nucen napsat požadavek o opravu dat a přes určenou kontaktní osobu na úřadě ho zaslat na e-mailovou adresu rzp-pomoc@i.cz. Oprava může trvat i několik hodin a referenta to zbytečně zdržuje od práce.

Posledním z aspektů je jednoduchost osvojení si práce se systémem (z hlediska nových uživatelů). Tady si myslím, že jsou respondenti spíše spokojeni. Noví uživatelé mají možnost vyzkoušet si jednotlivé postupy práce ve školící instanci IS RŽP, což jim usnadní osvojit si práci se systémem před vstupem do ostré instance.

V dalších otázkách měli respondenti uvést, jak často při své práci využívají – INFOWEB RŽP, METODIKY, DIAGRAMY a školící instanci IS RŽP. Otázky mají tři možnosti odpovědi, a to *méně než 1x za měsíc*, *2x – 5x za měsíc*, *6x a více za měsíc*. INFOWEB RŽP slouží referentům, jako informační zdroj, proto předpokládám, že jej respondenti využívají alespoň jednou týdně.

V aplikaci METODIKY jsou umístěny veškeré metodiky a stanoviska vydané Ministerstvem průmyslu a obchodu ČR, které referenti pro výkon své práce potřebují, ale jelikož jim jsou tyto dokumenty zasílány elektronicky prostřednictvím e-mailu, předpokládám, že většina respondentů tuto aplikaci využívá méně než 1x za měsíc.

Aplikaci DIAGRAMY dle mého předpokladu respondenti vůbec nevyužívají. V této aplikaci jsou umístěny pouze diagramy znázorňující stavy a přechody procesů. Nejenže referenti tyto diagramy ke své práci nepotřebují, ale u mnohých z nich se domnívám, že ani netuší, k čemu vlastně slouží.

Pokud jde o školící instanci IS RŽP, jsem přesvědčena, že je využívána především novými referenty a proto si myslím, že ji většina respondentů využívá minimálně, tedy méně než 1x za měsíc.

V pořadí sedmnáctá otázka zní: *Jak jste celkově spokojen/a s fungováním IS RŽP?* Tato otázka má opět čtyři možnosti odpovědi, a to *spokojen/a*, *spíše spokojen/a*, *spíše nespokojen/a* a *nespokojen/a*. Systém má nedostatky a slabá místa, ale i přesto se domnívám, že celkově jsou s fungováním IS RŽP respondenti spíše spokojeni.

V poslední otázce jsem se respondentů dotazovala, zdali je něco, co by navrhovali v IS RŽP zlepšit (zjednodušit, změnit). Otázka má pouze dvě možné odpovědi, a to buďto *Ano* nebo *Ne*, přičemž u odpovědi *Ano* měli respondenti možnost uvést, co by zlepšili, změnili či zjednodušili. Předpokládám, že přibližně polovina respondentů zvolí odpověď *Ano*, přičemž nejčastěji navrhovanou změnou či zlepšením bude dle mého názoru změna způsobu oprav chyb a zvýšení průměrné rychlosti odezev systému. Druhá polovina dotazovaných pak žádný návrh na zlepšení neuvede, zvolí tedy odpověď *Ne*.

4.4 Hypotézy

1. Referenti Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy jsou celkově s fungováním IS RŽP spíše spokojeni.
2. Referenti Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy příliš nevyužívají při své práci aplikace METODIKY, INFOWEB RŽP, DIAGRAMY a školící instanci IS RŽP.

4.5 Interpretace výsledků

Jednotlivé otázky budou zpracovány a pro přehlednost graficky znázorněny. Pro interpretaci výsledků byla zvolena forma procentuálního vyjádření odpovědí a absolutního vyjádření hodnot.

4.6 Vyhodnocení získaných dat

Pro zpracování získaných dat bylo zpracováno 43 dotazníků. Dotazník obsahoval celkem 3 otázky přibližující osobnost jednotlivých respondentů, a to pohlaví, věk a počítačovou gramotnost. Další otázky se již týkaly samotného IS RŽP.

1) Jaké je Vaše pohlaví?

Ženy tvoří většinu dotazovaných, a to 39, což činí 91 %, muži byli 4, což je 9 % ze všech dotazovaných respondentů.

Graf 1: Znázorňující pohlaví respondentů (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

2) Kolik je Vám let?

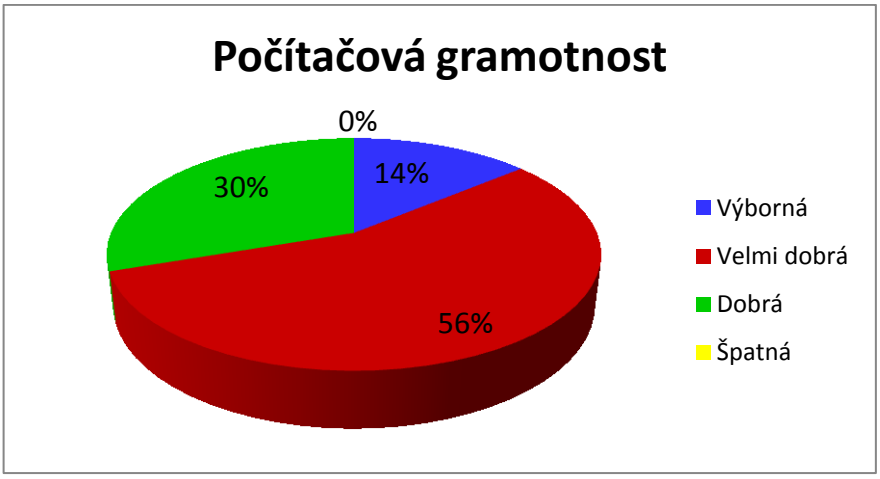
Největší počet respondentů, a to 20, se pohyboval v rozmezí 41-55 let, což činí 46 %. Věková kategorie 56 a více let byla zastoupena 12 respondenty, což činí 28 %. Věková kategorie 26-40 let byla zastoupena 11 respondenty, což je 26 %. Ani jednomu z respondentů pak není do 25 let.

Graf 2: Znázorňující věkové rozpětí respondentů (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

3) Jak byste ohodnotil/a svou práci s počítačem?

24 respondentů, tedy 56 %, svou práci s počítačem ohodnotilo velmi dobře. Dobře svou práci s počítačem ohodnotilo 13 respondentů, což je 30 %. Nejlépe, tedy možností *Výborná*, se hodnotilo 6 respondentů, což činí 14 %. Žádný z respondentů neohodnotil svou práci na počítači jako špatnou, což jsem vzhledem k druhu vykonávané práce dotazovaných předpokládala.

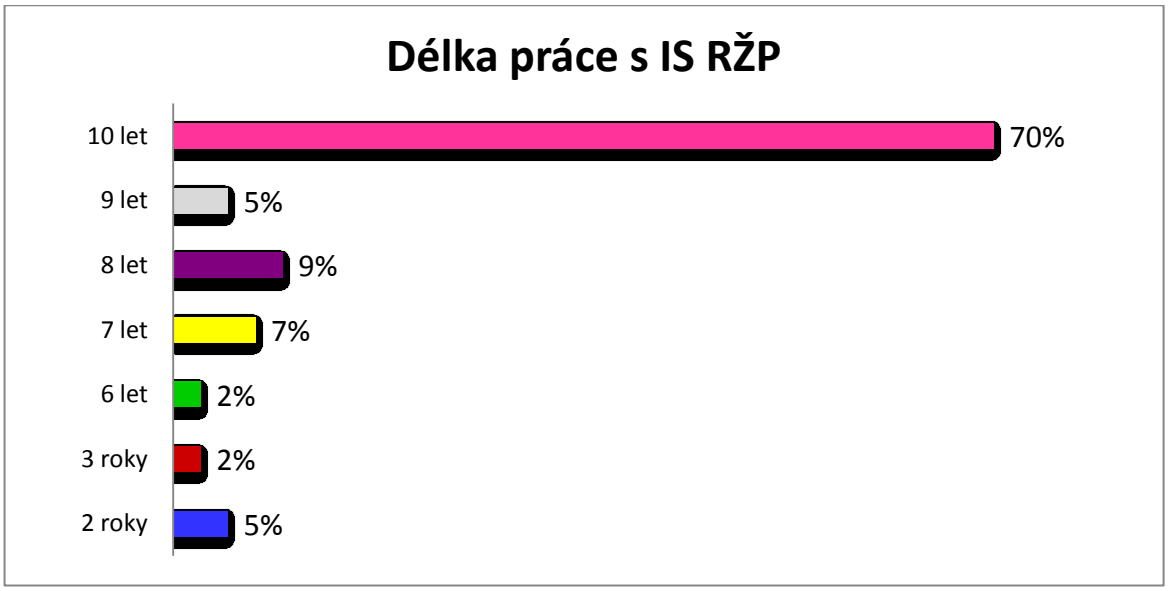
Většina respondentů (70 %) tedy nemá s prací na počítači problémy a ti zbývající sice potřebují více času na seznámení se s novými programy a funkcemi a potřebují občas poradit, nicméně práce v programech, které využívají ke své práci, jim nečiní větší problémy.



Graf 3: Znázorňující počítačovou gramotnost respondentů (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

4) Jak dlouho pracujete s IS RŽP?

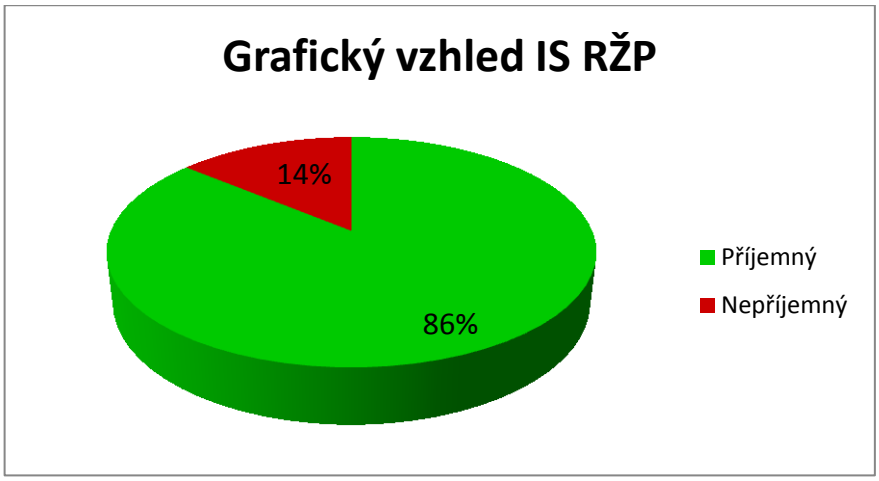
Ze získaných dat vyplývá, že 30 respondentů, což činí 70 %, pracuje s IS RŽP 10 let. Většina dotazovaných tedy pracuje s tímto systémem od jeho zavedení do provozu. Dále pak s IS RŽP pracují 4 respondenti (9 %) 8 let, 3 respondenti (7 %) 7 let, 2 respondenti (5 %) 9 let, 2 respondenti (5 %) 2 roky, 1 respondent (2 %) 6 let a nakonec 1 respondent (2 %) roky 3.



Graf 4: Znázorňující délku práce v IS RŽP jednotlivých respondentů (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

5) Jak se Vám líbí grafický vzhled IS RŽP?

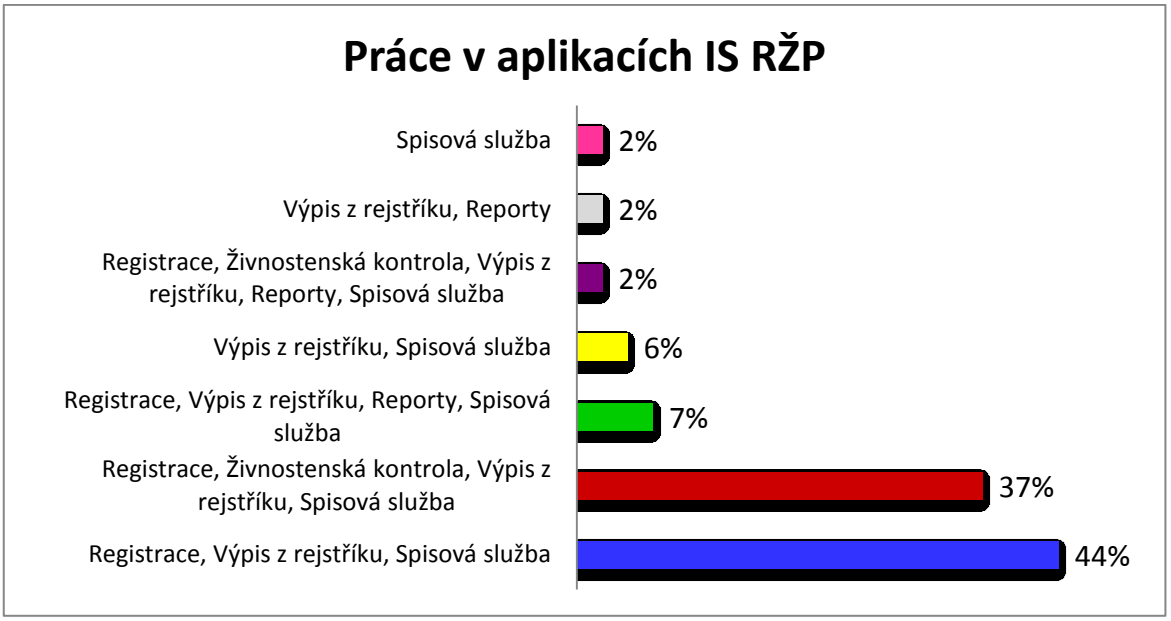
Dle předpokladu se většině dotazovaným, konkrétně 37, což je 86 %, grafický vzhled IS RŽP zdá příjemný. Zbylým 6 respondentům, tedy 14 %, přijde grafický vzhled nepříjemný. Jako důvod tito respondenti uvedli nepěkné zbarvení, že je systém nepřehledný a jednomu z dotazovaných se zdá být vzhled systému nudný.



Graf 5: Znázorňující grafický vzhled IS RŽP (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

6) V jaké aplikaci IS RŽP pracujete?

Jak již bylo uvedeno v kapitole 4.3, jednotliví referenti Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy jsou zařazeni na různých pracovních pozicích, od čehož se odvíjí, v jakých aplikacích pracují. 19 respondentů, což činí 44 %, pracuje v aplikacích Registrace, Výpis z rejstříku a Spisová služba. O tři respondenty méně, tedy 16 (37 %), pracuje v aplikacích Registrace, Živnostenská kontrola, Výpis z rejstříku a Spisová služba. Dále pak 3 respondenti (7 %) pracují v aplikacích Registrace, Výpis z rejstříku, Reporty a Spisová služba, 2 respondenti (6 %) pracují v aplikacích Výpis z rejstříku a Spisová služba, 1 respondent (2 %) pracuje v aplikacích Registrace, Živnostenská kontrola, Výpis z rejstříku, Reporty a Spisová služba, 1 respondent (2 %) pracuje v aplikacích Výpis z rejstříku a Reporty a 1 respondent (2 %) pracuje pouze v aplikaci Spisová služba.

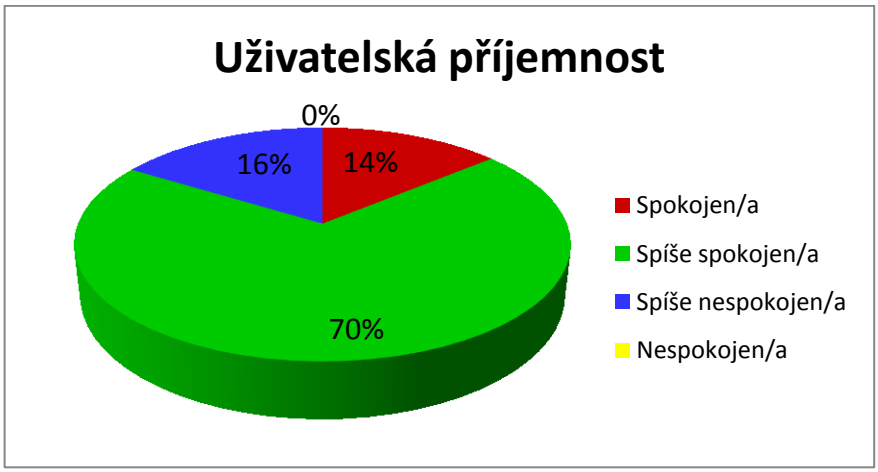


Graf 6: Znázorňující v jakých aplikacích IS RŽP referenti pracují (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

Uveďte, jak jste spokojen/a s využitím IS RŽP, pokud jde o následující aspekty?

7) Uživatelská příjemnost (intuitivnost ovládání)

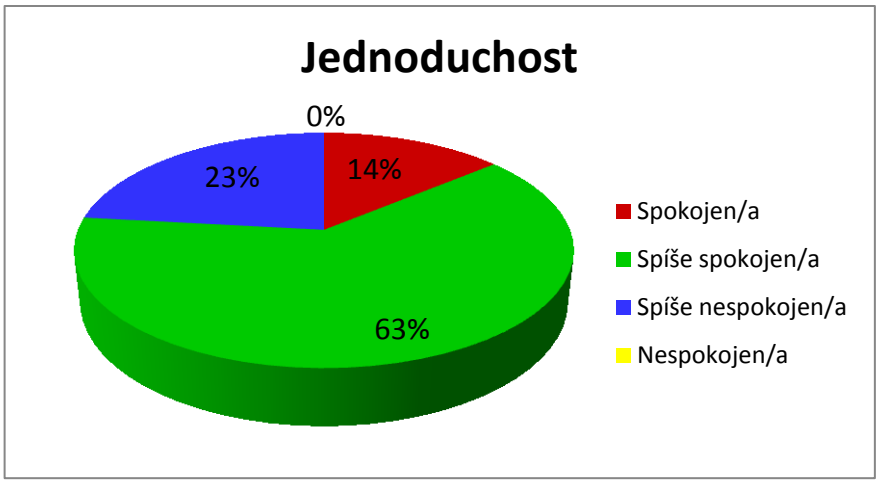
Spíše spokojeno, co se týče uživatelské příjemnosti systému, je 30 respondentů (70 %), což potvrdilo můj předpoklad. Spíše nespokojeno je potom 7 dotazovaných, což je 16 % a spokojených je 6 dotazovaných (14 %). Nespokojen není nikdo, což jsem očekávala.



Graf 7: Znázorňující spokojenost s uživatelskou příjemností IS RŽP (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

8) Jednoduchost

Stejně jako s uživatelskou příjemností je i s jednoduchostí IS RŽP spíše spokojeno nejvíc respondentů, a to 27, tedy 63 %. 10 respondentů (23 %) je pak spíše nespokojeno a 6 respondentů (14 %) je spokojeno. Nespokojen není opět žádný z dotazovaných.

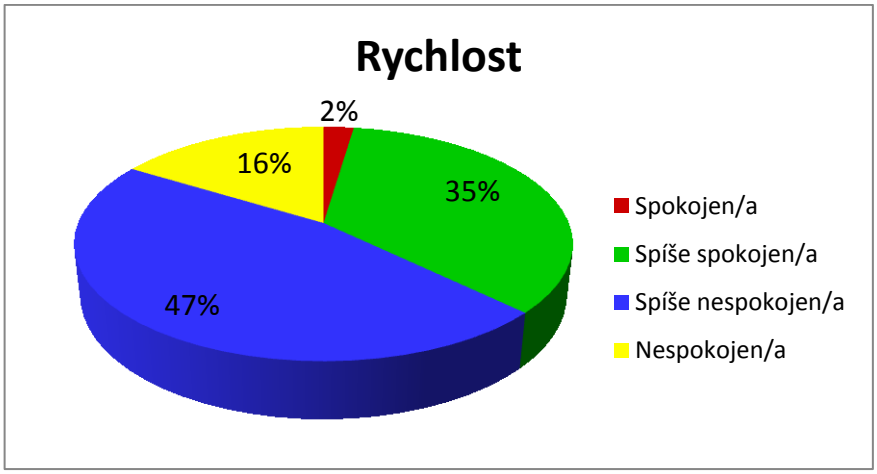


Graf 8: Znázorňující spokojenost s jednoduchostí IS RŽP (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

9) Rychlost

S rychlostí systému je téměř polovina respondentů, konkrétně 20, což činí 47 %, spíše nespokojena. Toto jsem vzhledem k mé vlastní zkušenosti s IS RŽP očekávala. 15 dotazovaných, tedy 35 %, je potom s rychlostí systému spíše spokojeno, 7 dotazovaných (16 %) je s rychlostí systému nespokojeno a pouze 1 respondent (2 %) je s rychlostí systému spokojen.

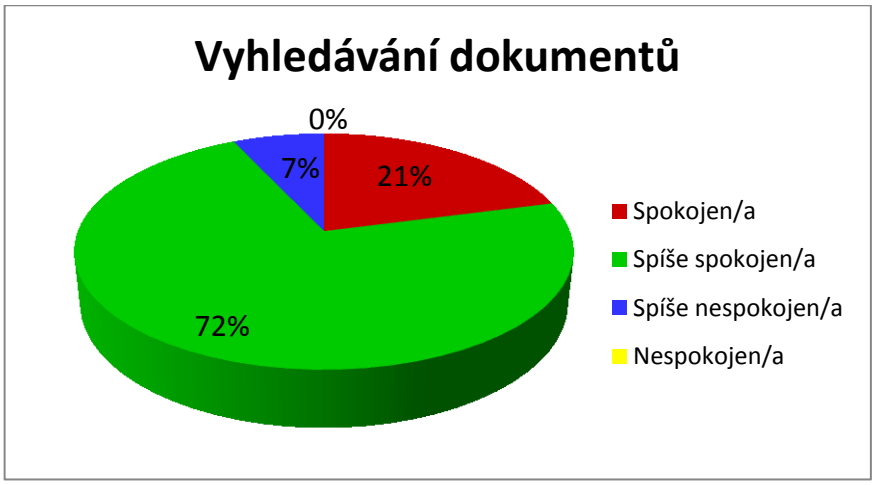
Na základě náhodného telefonického průzkumu (Živnostenský úřad města Brna, Živnostenský úřad Pardubice a Živnostenský úřad Plzeň) bylo zjištěno, že průměrná rychlost odezev systému je zhruba stejná jako na Živnostenském úřadě Magistrátu města Ostravy.



Graf 9: Znázorňující spokojenost s rychlostí IS RŽP (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

10) Vyhledávání dokumentů

Největší počet respondentů, a to 31 (72 %), je s vyhledáváním dokumentů v IS RŽP spíše spokojeno. Tady jsem vzhledem k jednoduchosti vyhledávání dokumentů v systému předpokládala, že budou respondenti spokojeni, spokojených však bylo jen 9 dotazovaných, což je 21 %. Spíše nespokojeni jsou pak 3 respondenti (7 %) a nespokojen není ani jeden z dotazovaných.

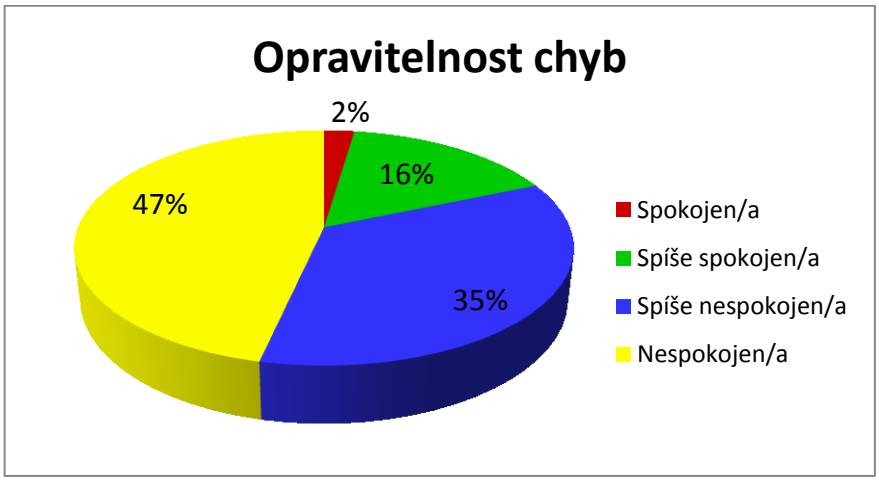


Graf 10: Znázorňující spokojenost s vyhledáváním dokumentů (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

11) Opravitelnost chyb způsobených prací uživatele

Jak je patrné z grafu, s opravitelností chyb způsobených prací uživatele, je celých 47 % dotazovaných, tedy 20 respondentů, nespokojeno. Spíše nespokojeno je 35 %, což je 15 respondentů. Jen 16 % dotazovaných, tedy 7 respondentů je s opravitelností chyb spíše spokojeno a pouhá 2 %, což je jen 1 respondent, je spokojen.

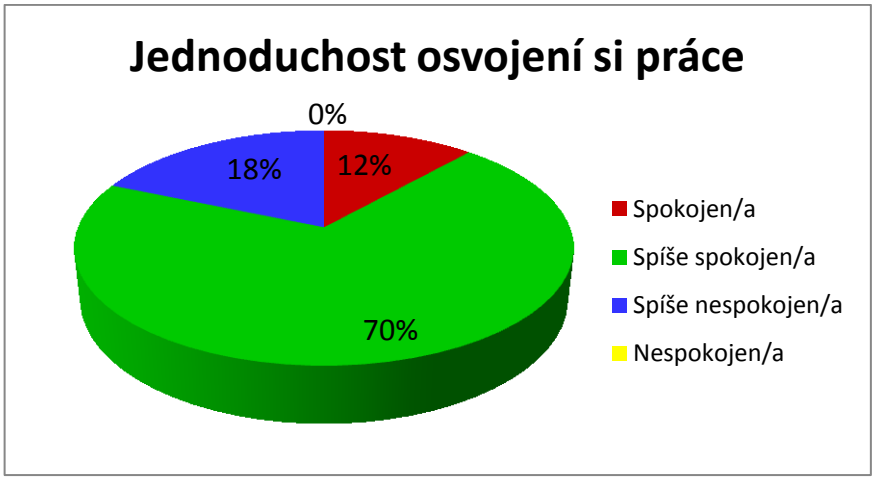
Z výsledků je tedy zřejmé, že toto je opravdu velký nedostatek IS RŽP. Dle mého názoru by měl mít každý z referentů možnost opravit si sám špatně zapsaný údaj, jestliže nebyl zapsán do živnostenského rejstříku. Systém to neumožňuje, což způsobuje referentům značné potíže.



Graf 11: Znázorňující spokojenost s opravitelností chyb v IS RŽP (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

12) Jednoduchost osvojení si práce se systémem (z hlediska nových uživatelů)

Převážná část respondentů, a to 30 (70 %), je spíše spokojena pokud jde o jednoduchost osvojení si práce se systémem. Z celkového počtu je pak 8 dotazovaných (18 %) s tímto aspektem spíše nespokojeno a 5 dotazovaných (12 %) je spokojeno. Ani jeden z respondentů pak není nespokojen.

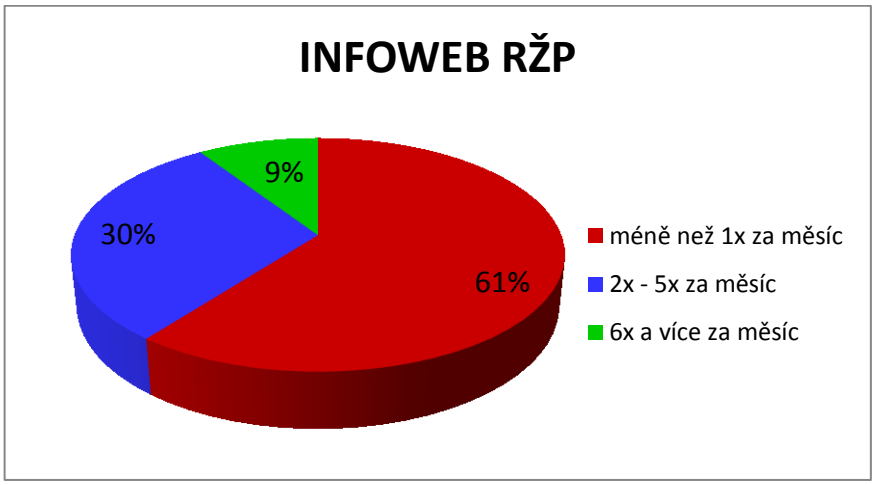


Graf 12: Znázorňující spokojenost s jednoduchostí osvojení si práce (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

Uveďte, jak často v IS RŽP při své práci využíváte?

13) INFOWEB RŽP (Informační web RŽP)

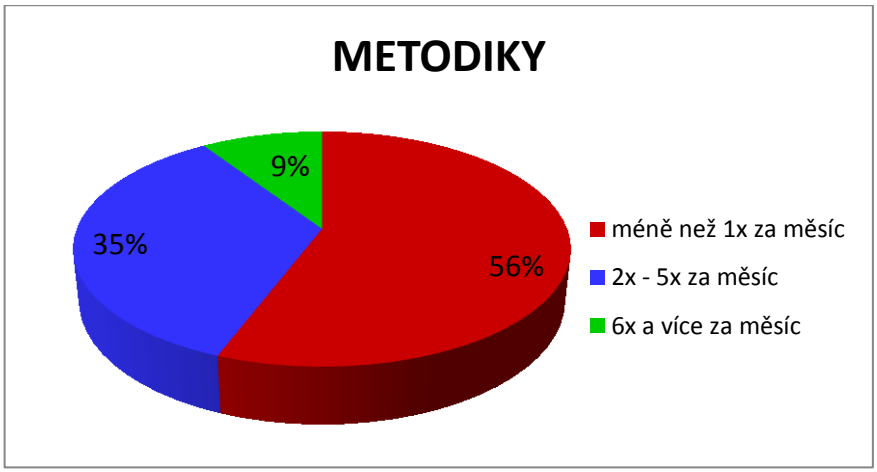
Aplikaci INFOWEB RŽP 26 respondentů, což činí 61 %, navštěvuje méně než 1x za měsíc. 2x – 5x za měsíc ji pak navštěvuje 13 respondentů, tedy 30 % dotazovaných a 4 respondenti (9 %) navštěvují tuto aplikaci 6x a více za měsíc.



Graf 13: Znázorňující využití INFOWEBU RŽP (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

14) METODIKY (Evidence metodik MPO a dokumentů RŽP)

Z grafu je patrné, že aplikaci METODIKY využívají referenti velmi podobně jako předešlou aplikaci. 24 respondentů (56 %) tedy tuto aplikaci navštěvuje méně než 1x za měsíc, 15 respondentů (35 %) pak 2x – 5x za měsíc a zbylí 4 respondenti (9 %) 6x a více za měsíc.

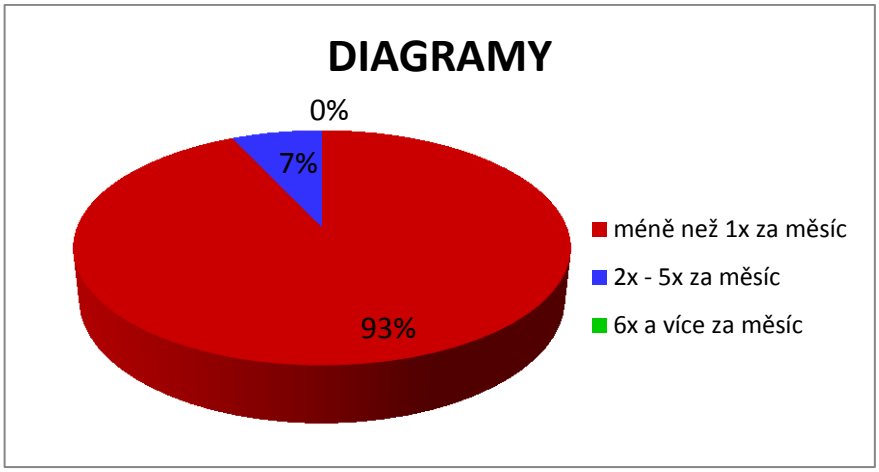


Graf 14: Znázorňující využití METODIK (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

15) DIAGRAMY

Celých 93 % dotazovaných, tedy 40 respondentů, aplikaci DIAGRAMY navštěvuje méně než 1x za měsíc a 3 respondenti, což činí 7 %, ji navštíví 2x – 5x za měsíc. 6x a více za měsíc tuto aplikaci nenavštěvuje žádný z respondentů.

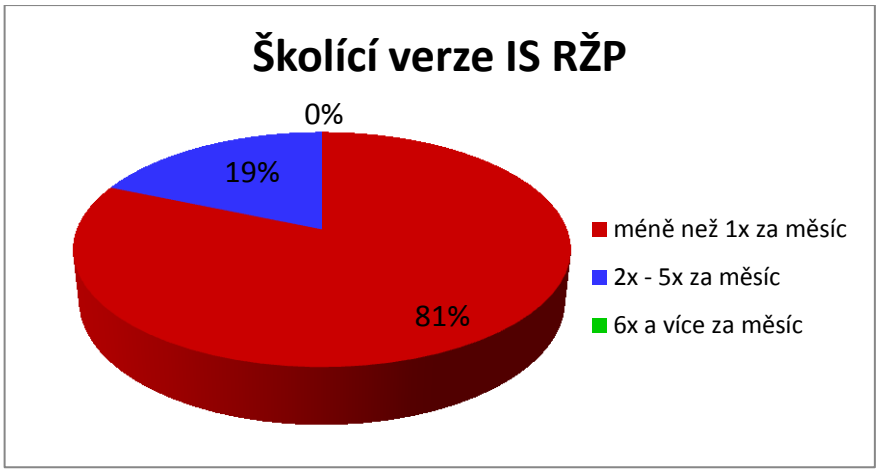
Tato aplikace je tedy referenty využívaná nejmíň, což jsem vzhledem k tomu, že referenti diagramy ke své práci nepotřebují, předpokládala.



Graf 15: Znázorňující využití DIAGRAMŮ (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

16) Školící verze IS RŽP

I přes mé očekávání, že většina referentů využívá školící instanci minimálně, byl překvapující vysoký počet dotazovaných, a to 35 (81 %), kteří ji navštěvují méně než 1x za měsíc. 8 respondentů (19 %) navštěvuje školící instanci IS RŽP 2x – 5x za měsíc. Žádný z dotazovaných ji pak nenavštěvuje 6x a více za měsíc.

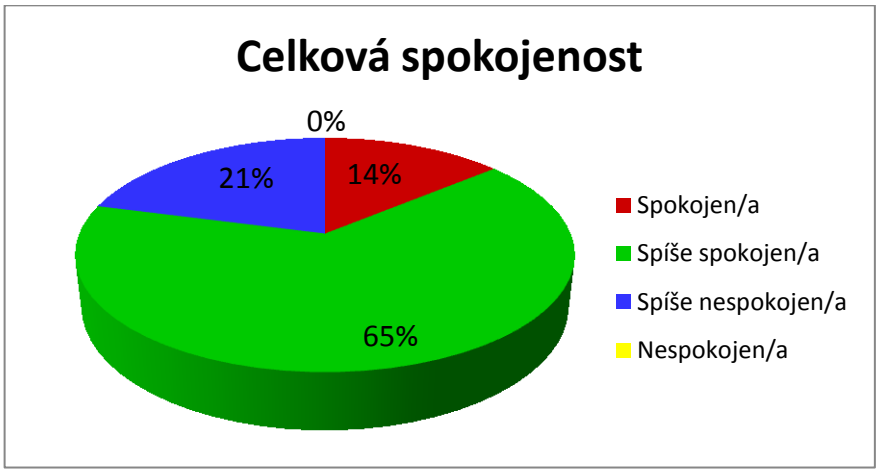


Graf 16: Znázorňující využití školící instance IS RŽP (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

17) Jak jste celkově spokojen/a s fungováním IS RŽP?

Z grafu jednoznačně vyplývá, že většina dotazovaných, a to 28 respondentů ze 43, což je 65 %, je celkově s fungováním systému spíše spokojeno. 9 respondentů, tedy 21 % z dotazovaných je spíše nespokojeno a 6 respondentů (14 %) je spokojeno. Nespokojen není žádný z respondentů.

Tyto výsledky potvrzují mou domněnku, že i přes nedostatky, které systém má, jsou celkově s fungováním systému referenti spíše spokojeni.



Graf 17: Znázorňující celkovou spokojenost s fungováním IS RŽP (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

18) Je něco, co byste navrhovali v IS RŽP zlepšit (zjednodušit, změnit)?

Celých 74 %, tedy 32 respondentů odpovědělo, že by navrhovali v systému něco zlepšit, což je víc, než jsem předpokládala. Zbylých 11 respondentů (26 %) potom nic zlepšit nenavrhovalo.

Graf 18: Znázorňující zda respondenti navrhují něco v IS RŽP zlepšit (zdroj: vlastní zpracování 24. 3. 2016)

U této otázky měli respondenti možnost uvést, co by v systému navrhovali zlepšit, zjednodušit či změnit. Mnohé dopovědi se formulací lišily, ale významem zůstaly stejné. Dle mého předpokladu nejvíc respondentů, a to celých 18, navrhovalo změnu způsobu oprav vlastních chyb, kdy by měl mít každý z referentů možnost v systému opravit chybně zapsaný údaj v případě, že ještě neproběhl zápis do živnostenského rejstříku. 11 respondentů by navrhovalo zvýšit rychlost systému, jelikož má značně pomalé reakce. Dále pak 9 respondentů navrhovalo mít v systému možnost vrátit se o krok zpět. Dalším návrhem bylo eliminovat počet „kliků“, např. u elektronického podpisu, kde referent musí učinit 9 kroků vedoucích k úspěšnému dokončení elektronického podepsání vytvořeného dokumentu. Tento návrh na zlepšení uvedlo 5 respondentů. 3 respondenti pak navrhovali zjednodušit vyhledávání metodik a stanovisek v aplikaci METODIKY. Změnit barevné provedení IS RŽP by navrhovali 2 z respondentů. Další návrhy pak zněly takto:

„Při pokusu o uložení adresy sídla podnikatelského subjektu, zobrazit upozornění v případě, že se jedná o adresu sídla ohlašovny nebo o adresu sídla správního orgánu.“

„V okně se šablonou pro editaci a tisk dokumentů mít možnost vkládat do editačních polí také text napsaný v Microsoft Office Word.“

„Možnost zvolit si velikost a styl písma v editačních polích v okně se šablonou pro editaci a tisk dokumentů.“

„Přidat do nabídky v levém rámci odkaz Oznámení na úřady a odkaz Adresa pro vyrovnání závazků, aby byly k dispozici kdykoli bez ohledu na to, v jakém procesu se právě uživatel nachází.“

„Možnost vrátit smazaný dokument zpět do vytvořených dokumentů.“

„U dokumentů předávaných k doručení podnikatelskému subjektu přidat do seznamu adres, krom adresy bydliště a sídla, také adresu datové schránky v případě, že ji podnikatelský subjekt vlastní.“

„U zobrazeného upozornění, že nelze ukončit základní proces Podnět, protože není podepsán některý z vytvořených dokumentů, uvést o který z dokumentů se jedná.“

„Aktualizovat IS RŽP v době kdy uživatelé nepracují se systémem (např. ve večerních hodinách a o víkendech), protože aktualizací dochází k citelnému zpomalení systému, či jeho výpadkům.“

4.7 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Cílem dotazníku bylo zjistit, jak jsou referenti Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy spokojeni s fungováním IS RŽP, je-li něco, co by se dalo v systému zlepšit či změnit a do jaké míry referenti využívají aplikace sloužící jako zdroj informací a také školící instanci IS RŽP.

Z dotazníků vyplývá, že většina respondentů je celkově s fungováním IS RŽP spíše spokojena. Značnou nespokojenost však respondenti projevili u opravitelnosti chyb způsobených prací uživatele. Systém neumožňuje referentům opravit chybně zapsaný údaj, což jim působí při práci značné problémy, proto nejčastěji navrhovali změnu způsobu oprav vlastních chyb, tedy mít možnost sami si před zápisem do živnostenského rejstříku chybně zapsaný údaj opravit. Nespokojeni jsou respondenti také s průměrnou rychlostí odezev systému, což bylo zároveň dalším nečastějším návrhem na zlepšení. Téměř čtvrtina respondentů pak navrhovala mít v IS RŽP možnost vrátit se o krok zpět.

Z dotazníku dále vyplývá, že respondenti aplikace INFOWEB RŽP, METODIKY a DIAGRAMY, které referentům slouží jako zdroj informací, příliš nevyužívají, přičemž

nejméně navštěvovaná je aplikace DIAGRAMY. V malé míře je respondenty využívaná také školící instance IS RŽP.

4.8 Vyhodnocení hypotéz

Hypotéza č. 1

Referenti Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy jsou celkově s fungováním IS RŽP spíše spokojeni.

Hypotéza byla průzkumem potvrzena. Výsledky průzkumu ukázaly, že většina referentů Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy je s fungováním IS RŽP celkově spíše spokojena.

Hypotéza č. 2

Referenti Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy příliš nevyužívají při své práci aplikace METODIKY, INFOWEB RŽP, DIAGRAMY a školící instanci IS RŽP.

Tato hypotéza se průzkumem také potvrdila. Většina referentů Živnostenského úřadu Magistrátu města Ostravy navštěvuje aplikace METODIKY, INFOWEB RŽP, DIAGRAMY a školící instanci IS RŽP méně než 1x za měsíc.

4.9 Vlastní návrhy na zlepšení IS RŽP

Výsledky dotazníkového šetření ukázaly, že IS RŽP je na dobré úrovni. Referenti jsou celkově s fungováním systému spíše spokojeni, avšak během šetření bylo zjištěno pár nedostatků, které referentům komplikují práci. V závislosti na tom, v jakých aplikacích jednotliví referenti pracují, pak uváděli návrhy na zlepšení či změnu v systému. Až na dva případy jsou všechny tyto návrhy uvedeny v kapitole 4.6. Prvním neuvedeným návrhem bylo, mít v systému možnost opravit si sám chybně zapsaný údaj po zápisu do

živnostenského rejstříku. Tento návrh však není z mého pohledu realizovatelný, a to z toho důvodu, že by nebyla zajištěna aktuálnost a validnost dat v živnostenském rejstříku. Druhým návrhem pak bylo oddělit událost „Storno“ od ostatních událostí a přidat ho mezi odkazy v levém rámci, aby bylo kdykoliv k dispozici. Jelikož je však událost „Storno“ vždy vázána na stav, ve kterém se proces právě nachází a v každém stavu procesu není možné storno provést, není ani tento návrh dle mého názoru realizovatelný.

S ostatními návrhy referentů, uvedenými v kapitole 4.6, se shoduji a určitě by byly přínosem pro zefektivnění práce v systému.

Z mého pohledu se jako nejproblematičtější jeví způsob oprav chyb způsobených prací uživatele. Referenti nemají možnost sami si opravit chybně zadaný údaj před zápisem do živnostenského rejstříku. Tyto opravy nyní zabezpečuje HelpDesk IS RŽP na základě písemného požadavku. Nejen že oprava může trvat i několik hodin, ale také dochází k chybným opravám. Proto navrhuji, aby systém umožnil referentům opravit chybně zapsaný údaj před zápisem do živnostenského rejstříku.

Dalším návrhem na zlepšení systému je mít možnost vrátit se o krok zpět. Stejně jako systém neumožňuje referentům opravit chybně vložený údaj, neumožňuje ani návrat o krok zpět. Dojde-li v daném procesu k chybné volbě dostupné události, je referent opět nucen přes určenou kontaktní osobu na úřadě zaslat na e-mailovou adresu rzp-pomoc@i.cz požadavek o návrat do předchozího stavu procesu.

Pominu-li průměrnou rychlost odezev systému, kterou bych taktéž navrhovala zlepšit, je dalším návrhem na zlepšení IS RŽP aktualizace údajů v rozpracovaném procesu aplikace Živnostenská kontrola. V případě, že je založen základní proces „Podnět - kontrola“ a během vedeného řízení s podnikatelským subjektem dojde ke změně jeho osobních údajů, tyto údaje se v tomto procesu nezaktualizují. Na vytištěných dokumentech pak zůstává starý údaj, jelikož v šabloně pro editaci a tisk dokumentu, která obsahuje již předvyplněné údaje o podnikatelském subjektu, nelze tento údaj editovat.

5 ZÁVĚR

Informační systém má v dnešní době nezastupitelnou roli v chodu organizace, ať už se jedná o soukromé firmy, neziskové organizace, či orgány státní správy a samosprávy. Cílem této bakalářské práce bylo popsat jeden z informačních systémů veřejné správy, a to Informační systém Registr živnostenského podnikání, zhodnotit ho a případně navrhnout náměty na jeho zlepšení či změnu.

V teoretické části práce bylo vysvětleno, co jsou to informační systémy veřejné správy, bylo popsáno, jaké změny v legislativě vedly ke sjednocení informačních systémů pro živnostenský rejstřík v rámci celé ČR a jak byl zajištěn původní stav agendy. Dále bylo popsáno, co bylo hlavním cílem projektu IS RŽP, s jakými dalšími informačními systémy veřejné správy systém aktivně komunikuje a co vyžaduje pro svůj provoz. V poslední kapitole teoretické části byl samotný systém představen a na jednoduchém příkladě byla popsána práce v jedné z aplikací IS RŽP.

Podstatnou část praktické části tvoří dotazníkové šetření. Prostřednictvím dotazníku bylo na Živnostenském úřadě Magistrátu města Ostravy zjišťováno, jak jsou uživatelé IS RŽP s prací v systému spokojeni, do jaké míry využívají aplikace sloužící jako zdroj informací a školící instanci IS RŽP a zdali by navrhovali v systému něco zlepšit či změnit. Z výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že největším nedostatkem systému, z hlediska uživatelů, je opravitelnost chyb způsobených prací uživatele. Celkově jsou však uživatelé s fungováním IS RŽP spíše spokojeni. Z dotazníku dále vyplynulo, že uživatelé příliš nevyužívají aplikace, které jim slouží jako zdroj informací. V malé míře je uživateli využívána také školící instance IS RŽP. Uživatelé také využili možnosti uvést, co by v systému zlepšili či změnili. Nejčastěji navrhovali změnu způsobu oprav vlastních chyb, tedy mít možnost sami si před zápisem do živnostenského rejstříku chybně zapsaný údaj opravit.

V závěrečné kapitole byly uvedeny také mé vlastní návrhy na zlepšení. Tyto návrhy vycházejí z mých praktických zkušeností, které jsem získala během používání IS RŽP.

Seznam použité literatury

[1] Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 10. 3. 2016 [cit. 2016-03-10]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx

[2] ICZ [online]. 10. 3. 2015 [cit. 2016-03-10]. Dostupné z: http://www.i.cz/successstory/ustredni-evidence-podnikatelu-registr-zivnostenskeho-podnikani/

[3] ICZ a.s. *Ústřední evidence podnikatelů Registr živnostenského podnikání.* Září 2004. Interní materiál RŽP.

[4] Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy.

[5] Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání.

[6] Zákon č. 570/1991 Sb., o živnostenských úřadech.

[7] BASL, Josef a Roman BLAŽÍČEK. *Podnikové informační systémy.* 3. vyd. Praha: Grada, 2012. 328 s. ISBN: 978-80-247-4307-3.

[8] GÁLA, Libor, Jan POUR a Zuzana Šedivá. *Podniková informatika.* 2. vyd. Praha: Grada, 2009. 496 s. ISBN 978-80-247-2615-1.

[9] SODOMKA, Petr a Hana KLČOVÁ. *Informační systémy v podnikové praxi.* 2. vyd. Brno: Computer Press, 2011. 501 s. ISBN: 978-80-251-2878-7.

Seznam použitých zkratek

České zkratky

CRM	Centrální registrační místo
CRO	Centrální registr obyvatel
IS	Informační systém
IS RŽP	Informační systém Registr živnostenského podnikání
OR	Obchodní rejstřík
RT	Rejstřík trestů
ZAP	Zjednodušení administrativních postupů

Cizojazyčné zkratky

CSDK	Client Software Developers Kit
FAQ	Frequently Asked Questions
HTTPS	Hypertext Transfer Protocol Secure
IBM	International Business Machines Corporation
ICT	Information and Communication Technologies
IDS	Informix Dynamic Server
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
SQL	Structured Query Language
Tcl	Tool Command Language
XML	eXtensible Markup Language

Seznam obrázků

Obrázek 1: Základní obrazovka veřejného webu 5
Obrázek 2: Členění IS RŽP do bezpečnostních zón 10
Obrázek 3: Úvodní obrazovka IS RŽP 13
Obrázek 4: Diagram „Podnět – kontrola“ 14
Obrázek 5: RŽP - výběr aplikace 15
Obrázek 6: Procesy aplikace Živnostenská kontrola a podprocesy 16
Obrázek 7: Rozvržení základního okna 17
Obrázek 8: Úvodní okno aplikace Živnostenská kontrola 18
Obrázek 9: Založení základního procesu s hlavním procesem 19
Obrázek 10: Proces „Živnostenská kontrola“ ve stavu 0005 20
Obrázek 11: Okno se šablonou pro editaci a tisk dokumentu 20
Obrázek 12: Proces „Živnostenská kontrola“ ve stavu 0010 21
Obrázek 13: Náhled základního procesu „Podnět – kontrola“ 22
Obrázek 14: Spis uzavřen 23
Obrázek 15: Školící instance IS RŽP 24

Seznam grafů

Graf 1: Znázorňující pohlaví respondentů 29
Graf 2: Znázorňující věkové rozpětí respondentů 30
Graf 3: Znázorňující počítačovou gramotnost respondentů 31
Graf 4: Znázorňující délku práce v IS RŽP jednotlivých respondentů 31
Graf 5: Znázorňující grafický vzhled IS RŽP 32
Graf 6: Znázorňující v jakých aplikacích IS RŽP referenti pracují 33
Graf 7: Znázorňující spokojenost s uživatelskou příjemností IS RŽP 33
Graf 8: Znázorňující spokojenost s jednoduchostí IS RŽP 34
Graf 9: Znázorňující spokojenost s rychlostí IS RŽP 35
Graf 10: Znázorňující spokojenost s vyhledáváním dokumentů 35
Graf 11: Znázorňující spokojenost s opravitelností chyb v IS RŽP 36
Graf 12: Znázorňující spokojenost s jednoduchostí osvojení si práce 37
Graf 13: Znázorňující využití INFOWEBU RŽP 37
Graf 14: Znázorňující využití METODIK 38
Graf 15: Znázorňující využití DIAGRAMŮ 39
Graf 16: Znázorňující využití školící instance IS RŽP 39
Graf 17: Znázorňující celkovou spokojenost s fungováním IS RŽP 40
Graf 18: Znázorňující zda respondenti navrhují něco v IS RŽP zlepšit 41

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Dotazník

Příloha č. 1

Dobrý den, jmenuji se Kateřina Kuderová a jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studijního programu Nerostné suroviny, oboru Informační a systémový management, na Hornicko-geologické fakultě Vysoké školy Báňské – Technické univerzity Ostrava. Tímto bych Vás chtěla požádat o vyplnění tohoto dotazníku, který bude součástí mé bakalářské práce na téma „Analýza informačního systému registru živnostenského podnikání“. Veškeré informace, které mi v tomto dotazníku poskytnete, budou zcela anonymní a budou sloužit výhradně k vypracování mé bakalářské práce. Za Vaši ochotu moc děkuji.

1. **Jaké je Vaše pohlaví?**

□ Muž

□ Žena

2. **Kolik je Vám let?**

□ do 25 let

□ 26 – 40 let

□ 41 – 55 let

□ 56 a více

3. **Jak byste ohodnotil/a svou práci s počítačem?**

□ **Výborná** *(Zvládám veškeré problémy spojené s počítačem bez asistence odborníků. Ovládání nových programů si osvojím velice rychle, aniž by mi musel někdo radit.)*

□ **Velmi dobrá** *(Občas potřebuji poradit, ale jinak nemám s prací na počítači problémy. Ovládání nových programů mi ve většině případů nečiní problémy.)*

□ **Dobrá** *(Potřebuji více času na seznámení s novými programy a funkcemi, popřípadě potřebuji poradit. Nicméně zvládám práci v programech, které využívám ke své práci.)*

□ **Špatná** *(Zvládám jen základní úkony, jako například napsat jednoduchý text ve Wordu, prohlížení internetových stránek, atd. Práci v programech, které využívám ke své práci, zvládám, když se však vyskytne sebemenší problém, nedokáži jej vyřešit bez pomoci.)*

4. **Jak dlouho pracujete s Informačním systémem Registr živnostenského podnikání (IS RŽP)?**

□ ……. (počet let)

5. **Jak se Vám líbí grafický vzhled IS RŽP?**

□ Příjemný

□ Nepříjemný (uveďte důvod) …….

6. **V jaké aplikaci IS RŽP pracujete?**

□ Registrace

□ Živnostenská kontrola

□ Výpis z rejstříku

□ Reporty

□ Spisová služba

Uveďte, jak jste spokojen/a s využitím IS RŽP, pokud jde o následující aspekty?

7. **Uživatelská příjemnost (intuitivnost ovládání)**

□ Spokojen/a □ Spíše spokojen/a □ Spíše nespokojen/a □ Nespokojen/a

8. **Jednoduchost**

□ Spokojen/a □ Spíše spokojen/a □ Spíše nespokojen/a □ Nespokojen/a

9. **Rychlost**

□ Spokojen/a □ Spíše spokojen/a □ Spíše nespokojen/a □ Nespokojen/a

10. **Vyhledávání dokumentů**

□ Spokojen/a □ Spíše spokojen/a □ Spíše nespokojen/a □ Nespokojen/a

11. **Opravitelnost chyb způsobených prací uživatele**

□ Spokojen/a □ Spíše spokojen/a □ Spíše nespokojen/a □ Nespokojen/a

12. **Jednoduchost osvojení si práce se systémem (z hlediska nových uživatelů)**

□ Spokojen/a □ Spíše spokojen/a □ Spíše nespokojen/a □ Nespokojen/a

Uveďte, jak často v IS RŽP při své práci využíváte?

13. INFOWEB RŽP (Informační web RŽP)

☐ méně než 1x za měsíc ☐ 2x – 5x za měsíc ☐ 6x a více za měsíc

14. METODIKY (Evidence metodik MPO a dokumentů RŽP)

☐ méně než 1x za měsíc ☐ 2x – 5x za měsíc ☐ 6x a více za měsíc

15. DIAGRAMY

☐ méně než 1x za měsíc ☐ 2x – 5x za měsíc ☐ 6x a více za měsíc

16. Školící verze IS RŽP?

☐ méně než 1x za měsíc ☐ 2x – 5x za měsíc ☐ 6x a více za měsíc

17. Jak jste celkově spokojen/a s fungováním IS RŽP?

- ☐ Spokojen/a
- ☐ Spíše spokojen/a
- ☐ Spíše nespokojen/a
- ☐ Nespokojen/a

18. Je něco, co byste navrhovali v IS RŽP zlepšit (zjednodušit, změnit)?

- ☐ Ne
- ☐ Ano (uveďte co) ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……
  ……