

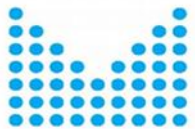


MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# Snížení administrativní zátěže jako sebereflexe veřejné správy

**Mgr. Šárka J. Kochmanová**  
odbor strategického rozvoje  
a koordinace veřejné správy  
Ministerstvo vnitra ČR





# 1

## **POZADÍ A METODIKA VÝZKUMU**

Připomenutí zadání výzkumu, kontextu studie

# 2

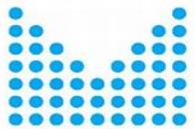
## **OČEKÁVÁNÍ OBČAN**

Oblasti determinující hodnocení řešení životních situací na úřadech, kategorizace situací

# 3

## **IDENTIFIKOVANÉ OBLASTI K ŘEŠENÍ**

Obecná doporučení a konkrétní doporučení k jednotlivým životním situacím



Předchozí analýzy ověřovaly hypotézy, závěry nebyly podložené daty



Zde bylo cílem shromáždit z různých úhlů pohledu data o byrokratické zátěži a na jejich základě navrhnout opatření, která budou mít prokazatelně restriktivní vliv na zatěžující úřední postupy a uleví občanům

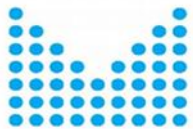
*„Ať úřad jasně řekne, co je nezbytné udělat a ať proceduru připraví co nejjednodušší“*

Výzkum realizovala společnost IPSOS v rámci projektu TAČR

**Administrativní zátěž  
Byrokratická zátěž**

**Náklady na „papírování“  
všeho druhu**

**Regulativa státu uvalená na  
občany**



**Příjemné a  
vstřícné  
chování**

## OČEKÁVÁNÍ OBČANŮ OD VEŘEJNÉ SPRÁVY

Od veřejné správy bych očekávala **méně byrokracie**. Občan by nemel běhat od jednoho úřadu ke druhému ale dostavit se pouze na jedno místo a **vše by mělo být propojené přes internet**.

**Služba lidem. Měli by lidem pomáhat a nevyhazovat je když něco špatně vyplní. Ledasco je ve formulářích nejasné a těžko pochopitelné. Vše je o lidech.**

Veřejná správa by měla **fungovat pružně**. Je třeba vytvořit zákony, které jí umožní **rozhodovat rychle, omezit papírování a razítkování**.

**Rychlost a  
jednoduchost**

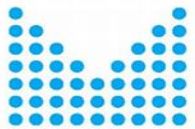
Starat se dobře o veřejný majetek, **srozumitelné informovat občany, ptát se na jejich názory a dbát na ně**. Také by měla vhodně vzdělávat občany v otázkách práv a povinností na straně státu/obcí i na straně jednotlivců.

Veřejná správa je pro občany, má mít **perfektní znalosti zákonu a vyhlášek, má občanovi poradit i nad rámec jeho požadavku**, informovat ho o jeho nárocích, právech, ale na druhou stranu ho **poučit o jeho povinnostech**, na úřadech by měli sedět úředníci, kteří nejsou agresivní, výbušní a naštvaní, když se klient na něco zeptá, mají **být vstřícní, milí**.

Měla by všechny záležitosti vyřizovat rychle. Měla by se zaměřit na **digitalizaci**.

Měla by lidem **kvalitně zprostředkovat služby**, za jejichž účelem byla správa zřízena. Myslím si, že by úředníci měli být na klienty milí a slušní.

**Usnadnit**



- Online dotazování s využitím IPSOS panelu respondentů
- **Unikátní oslovení 10 500 respondentů** s cílem vybrat občany s čerstvou zkušeností s řešením životních situací a upřesnit socio-demografickou strukturu populace dotčené sledovanou životní situací



**ověřit celkovou spokojenost s veřejnou správou**

- Následně dotázáno **3 000 občanů na detaily o 12 životních situacích** - každou z nich hodnotil jiný počet respondentů)
- Základní ukazatele měřeny shodně pro všechny životní situace, navíc každá situace měla své specifické oblasti hodnocení

Cíl:

**DEFINOVÁNÍ MÍRY  
ADMINISTRATIVNÍ ZÁTĚŽE  
OBČANŮ PŘI ŘEŠENÍ  
VYBRANÝCH ŽIVOTNÍCH  
SITUACÍ**

**A**

**NÁVRH DOPORUČENÍ K  
OPTIMALIZACI TÉTO ZÁTĚŽE**





## CO OVLIVŇUJE NÁZOR NA ŘEŠENÍ ŽIVOTNÍ SITUACE

**Finanční tíseň**

**Invalidní důchod**

**Narození dítěte**

**Odchod do důchodu**

**Přestupek za rychlost**

**Registrace osobního vozidla**

**Stavební povolení**

**Svatba**

**Úmrtí**

**Vydání nového občanského průkazu**

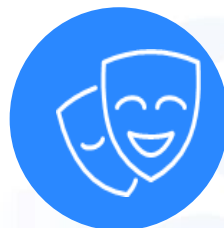
**Žádost o průkaz OZP**

**Žádost o přiznání příspěvku na péči**



### SLOŽITOST PROCESU

- Subjektivní vnímání lidí s čerstvou zkušeností



### SENTIMENT

- V jakém rozpoložení přichází občan na úřad
- hodnocení řešení příjemnějších situací je lepší



Napříč zkoumanými situacemi pozorujeme oblasti, které se v menší nebo větší míře jeví jako **problematické a dává smysl nad nimi otevřít diskuzi.**

- Digitalizace
- Komplikovanost celého administrativního procesu
- Složitosti elektronických a písemných dokumentů a snadného přístupu k nim
- Čekací doba na odpověď úřadu
- Otevírací doba úřadu
- Ochota úředníků

**Představíme konkrétní  
doporučení:**

**OBECNÉHO CHARAKTERU**

**A**

**VZTAHUJÍCÍ SE  
K JEDNOTLIVÝM ŽIVOTNÍM  
SITUACÍM**



## OBEČNÁ DOPORUČENÍ V BODECH

**PODÁVÁNÍ ŽÁDOSTÍ NA CZECH POINTU**

**KVALITNÍ VÝBĚR STÁTNÍCH  
ÚŘEDNÍKŮ A PODPORA JEJICH  
KOMUNIKAČNÍCH DOVEDNOSTÍ**

**POSÍLENÍ INSTITUCIONÁLNÍHO  
UKOTVENÍ PROBLEMATIKY  
ADMINISTRATIVNÍ ZÁTĚŽE**

**SLOUČENÍ KOMUNIKAČNÍCH MÍST  
ALESPOŇ V RÁMCI MINISTERSTVA**

**DIGITALIZACE – LÉK NA VŠECHNO?**

**ZKVALITNĚNÍ LEGISLATIVNÍHO PROCESU**

**OPTIMALIZACE KOMUNIKACE  
PRO ZNEVÝHODNĚNÉ I ROZDÍLNÉ  
VĚKOVÉ SKUPINY**

**OTEVŘENÝ A PŘÁTELSKÝ ÚŘAD**

**ZAPOJENÍ NEZISKOVÉHO SEKTORU,  
PRIVÁTNÍ A AKADEMICKÉ SFÉRY DO  
ŘEŠENÍ PROBLÉMŮ VEŘEJNÉ SPRÁVY**

**DALŠÍ ROZVOJ PORTÁLU OBČANA**

**FORMULÁŘE A MATERIÁLY  
VEŘEJNÉ SPRÁVY DOSTUPNÉ  
V JAZYCE VÝZNAMNÝCH  
JAZYKOVÝCH MENŠIN**

**AUTOMATIZACE VYPLŇOVÁNÍ ŽÁDOSTÍ**

**DECENTRALIZACE PROCESŮ**

**STÁT POMÁHÁ OBČANŮM**

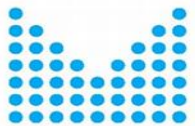
**DIGITALIZACE A CENTRALIZACE MATRIK**

**MĚŘENÍ ADMINISTRATIVNÍ ZÁTĚŽE**

**KOMUNIKAČNÍ CENTRA  
DLE KONKRÉTNÍCH ŽS**

**DIGITALIZACE A CENTRALIZACE  
POTVRZENÍ O STUDIU**





## NAROZENÍ DÍTĚTE

- **Zlepšení výpočtu rodičovské**, například pomocí přehledné kalkulačky
- **Pouze jedno místo**, kde budou občané žádat o dávky



## VYDÁNÍ NOVÉHO OBČANSKÉHO PRŮKAZU

- **Zlepšení onboardingu** (nejen) mladé generace pomocí přehledného manuálu
- **Možnost administrace a verifikace údajů pomocí telefonické linky**
- **Doručení dokladů občanům** (dovážka, výdejní boxy)
- **Možnost administrace dokumentů na Czech POINTech**
- **E-občanka**, možnost nenosit u sebe fyzickou kartu či jiný nosič
- **Automatická notifikace** k prodloužení občanského průkazu



## ODCHOD DO DŮCHODU

- **Plná digitalizace evidence**
- **Automatizace dokladů pro žádost**
- **Optimalizace tištěných materiálů** a virtuální prostředí pro omezení spojená s vyšším věkem
- **Automatizace potvrzení bankovního účtu**



## REGISTRACE VOZIDLA

- **Digitalizace velkého technického průkazu**
- **Zrušení dokládání Protokolu o evidenční kontrole silničního vozidla**
- **Rozšíření míst**, kde je možné řešit agendu spojenou s přepisem vozidel
- **Možnost zasílání registračních značek**



## SVATBA

- **Zrušení povinnosti přítomnosti osob oddávajícího a matrikáře při obřadu**



## ÚMRTÍ BLÍZKÉ OSOBY

- Prodloužení lhůt při podání daňového přiznání
- Zrušení nutnosti nárokovat vdovský důchod
- Zrušení místní působnosti při odevzdání řidičského průkazu zemřelého
- Možnost outsourcovat celý proces na pohřební služby (včetně administrace)

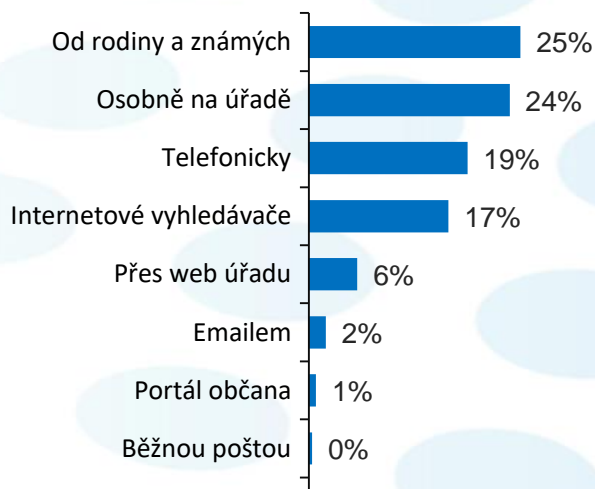


## PŘESTUPEK ZA RYCHLOST

- Zlepšení informovanosti a přístupu pracovníka na telefonu
- Digitalizace správního řízení (včetně digitalizace spisu)

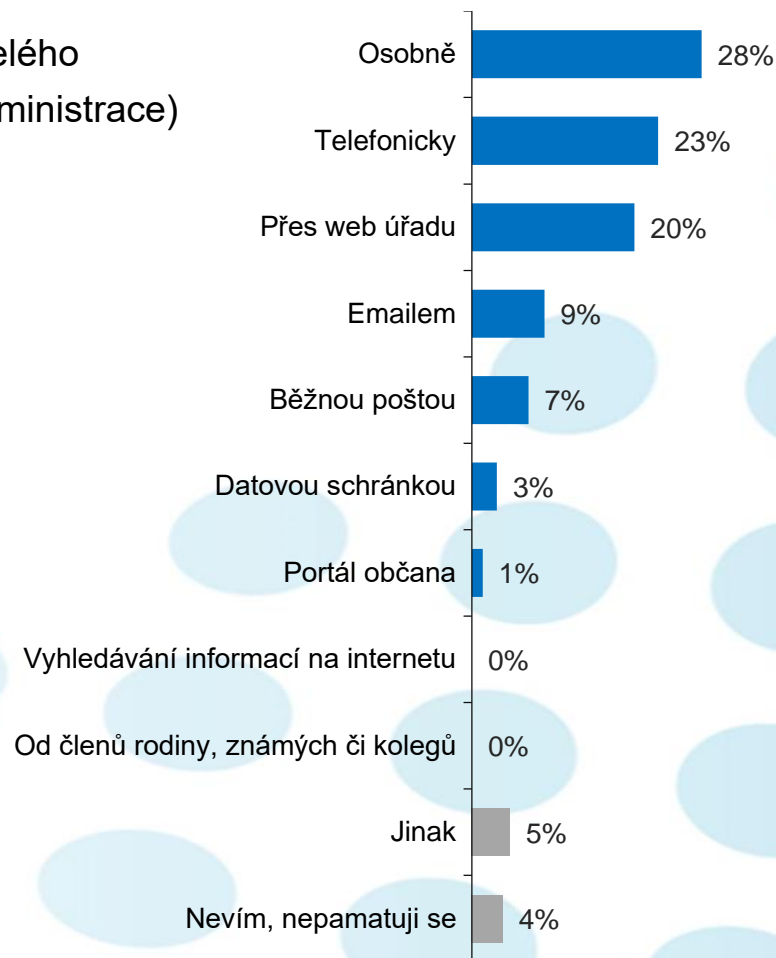
### Úmrtí

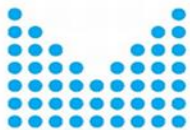
*První způsob hledání  
informací ohledně ŽS*



### Přestupek za rychlost

*Jakým způsobem proběhl Váš první  
kontakt s úřady? Báze: N=241*





### ŽÁDOST O PŘÍSPĚVEK NA PÉČI

- **Digitalizace** dokládané zdravotní dokumentace
- **Sloučení komunikace** ÚP a OSSZ/ČSSZ



### ŽÁDOST O INVALIDNÍ DŮCHOD

- **Nastavení adekvátního očekávání** žadatelů
- **Digitalizace** dokládané zdravotní dokumentace
- **Sdílení zdravotního posudku**



### PŘÍSPĚVEK SPOJENÝ S DLOUHODOBOU NEZAMĚSTNANOSTÍ

- **Zmenšení počtu žadatelem dokládaných skutečností**
- **Sloučení podávaných žádostí**
- **Nastavení lepšího očekávání** od pomoci



## ŽÁDOST O PRŮKAZ OZP

- Automatické přiznání průkazu OZP v případě invalidity
- Sdílení zdravotní dokumentace mezi úřady
- Zvýšení dostupnosti online prostředí a tištěných materiálů pro lidi s tělesným či duševním omezením



## ŽÁDOST O VYDÁNÍ STAVEBNÍHO POVOLENÍ

Digitalizace stavebního řízení a digitalizace spisu

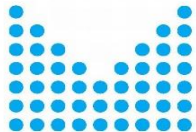
- Seznam konkrétních dotčených úřadů veřejných i soukromých subjektů
- Manuál s příklady z praxe
- Informace z veřejných rejstříků dokládají úřady
- Pouze jedna žádost na celý Odbor životního prostředí

## Stavební povolení (Podání a vyřízení žádosti o stavební povolení)

Model nákladů

*Kalkulace dílčích časových a fixních nákladů pro životní situaci Stavební povolení*

Náročnost časová	Vážený průměr kategorie bez 5 % extrémů v maximu
Vyhledávání informací (Q8a) Jednotková nákladovost	330 minut * 133,30 Kč/hodinu 733,150 Kč
Cestování (Q8b) Jednotková nákladovost	160 minut * 133,30 Kč/hodinu 355,467 Kč
Na úřadě (Q8c) Jednotková nákladovost	125 minut * 133,30 Kč/hodinu 277,708 Kč
Komunikace s úřadem (Q8c1) Jednotková nákladovost	210 minut * 133,30 Kč/hodinu 466,550 Kč
Časová náročnost na respondenta: 825 minut = 13,750 hodin (1832,875 Kč)	
Náročnost finanční	Modus horní meze kategorie
Náklady na informace (Q8d) Jednotková nákladovost	100 až 500 Kč a 5000-10000 Kč 5 250,- Kč
Náklady na cestování (Q8e) Jednotková nákladovost	Méně než 100 Kč 100,- Kč
Náklady na jednání (Q81a) Jednotková nákladovost	1000 až 3000 Kč 3000,- Kč
Finanční náročnost na respondenta: 8350,- Kč	
Celková náročnost je 10182,875 Kč na životní situaci, obsahuje 13:45 minut časové náročnosti.	



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY

# DĚKUJI ZA POZORNOST

**Mgr. Šárka J. Kochmanová**

odbor strategického rozvoje

a koordinace veřejné správy

Ministerstvo vnitra ČR

Email: [sarka.kochmanova@mvcz.cz](mailto:sarka.kochmanova@mvcz.cz)

[www.mvcz.cz/verejna-sprava](http://www.mvcz.cz/verejna-sprava)

[www.kvalitavs.cz](http://www.kvalitavs.cz)