



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra řízení

Diplomová práce

Jednotná kontaktní místa a jejich přínos podnikatelům

Vypracovala: Bc. Dana Bernardová

Vedoucí práce: Ing. Dagmar Bednářová, CSc.

České Budějovice 2014

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Dana BERNARDOVÁ**
Osobní číslo: **E12661**
Studijní program: **N6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Strukturální politika EU a rozvoj venkova**
Název tématu: **Jednotná kontaktní místa a jejich přínos podnikatelům**
Zadávající katedra: **Katedra řízení**

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

Cíl práce:

Charakteristika a význam Jednotných kontaktních míst pro podnikatele. Zhodnocení přínosu zahájení činnosti kontaktních míst na jednotném vnitřním trhu EU pro vybrané podnikatele

Metodika práce:

Studium odborné literatury, charakteristika Jednotných kontaktních míst a jejich význam, dotazníkové šetření a vyhodnocení výsledků, zhodnocení přínosů JKM pro vybrané podnikatele

Rámcová osnova:

1. Úvod,
2. Literární přehled,
3. Metodika,
4. Charakteristika Jednotných kontaktních míst,
5. Dotazníkové šetření,
6. Zhodnocení výsledků dotazníkového šetření,
7. Zhodnocení přínosu Jednotných kontaktních míst pro vybrané podnikatele,
8. Závěr,
9. Přehled použité literatury,
10. Přílohy

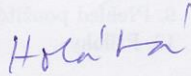
Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **50 - 60 str.**
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:

FIALA, Petr a Markéta PITROVÁ. Evropská unie. Brno. Centrum pro studium demokracie a kultury, 2010. ISBN 978-80-7325-223-6.
JOKLOVÁ, Kateřina et al. Zaměstnávání cizinců a vysílání pracovníků do zahraničí. Praha: ASPI a.s., 2009. ISBN 978-80-7357-437-6.
JOKLOVÁ, Kateřina et al. Aktualizovaná a rozšířená pravidla pro volný pohyb služeb a svobodu usazování v EU. Praha: Svaz obchodu a cestovního ruchu České republiky, 2008. ISBN 978-80-254-2806-1.
KVÁČOVÁ, Jana et al. Kvalifikovaně na kvalifikace. Praha: SMG, 2009, ISBN 978-80-254-5290-5.
KÖNIG, Petr, Lubor LACINA a Jan PŘENOSIL. Učebnice evropské integrace. Praha: Barrister & Principal, 2007. ISBN 978-80-7364-044-6.
ONDŘEJ, Jan et al. Ekonomické a právní aspekty podnikání v Evropské unii. Praha: C. H. Beck, 2007, ISBN 978-80-7179-558-2.
VOJÍK, Vladimír. Podnikání MSP na jednotném trhu EU. Praha: Wolters Kluwer, 2009. ISBN 978-80-7357-467-3.

Vedoucí diplomové práce: **Ing. Dagmar Bednářová, CSc.**
Katedra řízení
Datum zadání diplomové práce: **11. ledna 2013**
Termín odevzdání diplomové práce: **30. dubna 2014**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (26)
370 05 České Budějovice


doc. Ing. Darja Holátová, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 14. března 2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Jednotná kontaktní místa a jejich přínos podnikatelům“ vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 sb. v plném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly, v souladu s uvedeným ustanovením zákona č.111/1998 Sb., zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích, 12. dubna 2014

Dana Bernardová

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Ing. Dagmar Bednářové, CSc. za odborné vedení, cenné připomínky a rady, kterými přispěla k vypracování diplomové práce.

Zároveň velmi děkuji Ing. Lucii Zágorové Samcové, pracovníci JKM České Budějovice, která mi umožnila zorientovat se v řešené problematice, přispěla k vypracování diplomové práce důležitými informacemi a zkušenostmi, poskytla materiály a spolupracovala se mnou při regionálním dotazníkovém šetření.

Obsah

1	Úvod a cíl	7
2	Literární rešerše	10
2.1	Akt o jednotném trhu.....	10
2.1.1	Akt o jednotném trhu I.....	10
2.1.2	Akt o jednotném trhu I o službách	11
2.2	Vnitřní trh Evropské unie	11
2.2.1	Vnitřní trh.....	11
2.2.2	Význam vnitřního trhu	13
2.2.3	Překážky na vnitřním trhu	15
2.2.4	Akt o jednotném trhu II.....	15
2.3	Vnitřní trh – Česká republika a Evropská unie	16
2.3.1	Plán pro růst v Evropě	17
2.4	Montiho zpráva - Nová strategie jednotného trhu.....	17
2.4.1	Jednotný trh se službami.....	18
2.5	Směrnice o službách na vnitřním trhu Evropské unie.....	18
2.5.1	Jednotná kontaktní místa.....	20
2.6	Podnikání na vnitřním trhu	20
3	Cíl a metodika	23
3.1	Cíl.....	23
3.2	Metodika	23
3.2.1	Použité metody	23
4	Vlastní práce	26
4.1	Hodnocení naplňování Směrnice o službách	26
4.1.1	Sdělení komise „Cesta k lépe fungujícímu trhu služeb“	26
4.1.2	Sdělení komise „Partnerství pro nový růst ve službách“	27
4.1.3	Charta Jednotných kontaktních míst	29
4.1.4	Klíčové vlastnosti druhé generace Jednotných kontaktních míst.....	30
4.1.5	Priority vlády České republiky v aktuální agendě jednotného trhu	30
4.1.6	Podpora růstu Evropské unie prostřednictvím odvětví služeb	31
4.1.7	Shrnutí a zhodnocení	32
4.2	Hodnocení Jednotných kontaktních míst – studie.....	33

4.2.1	Perspektiva - plně fungující Jednotná kontaktní místa musí být realitou.....	33
4.2.2	Zjednodušují skutečně Jednotná kontaktní místa úkony pro evropské společnosti	36
4.2.3	Fungování a použitelnost Jednotných kontaktních míst – současný stav a cesta vpřed.....	37
4.2.4	Studie Evropského parlamentu.....	40
4.2.5	Shrnutí a zhodnocení	45
4.3	Jednotná kontaktní místa v České republice	45
4.3.1	BusinessInfo.cz	45
4.3.2	Rozhovor s pracovníkem Jednotného kontaktního místa.....	48
4.3.3	Fungování Jednotných kontaktních míst v roce 2012.....	52
4.3.4	Spokojenost s vyřizováním požadavků.....	53
4.3.5	Jednotné kontaktní místo České Budějovice - vývoj.....	56
4.4	Regionální průzkum	63
5	Výsledky.....	65
6	Závěr.....	72
7	Summary.....	74
8	Zdroje	76
9	Seznam grafů, tabulek, obrázků a příloh.....	82
10	Přílohy	

1 Úvod a cíl

Občané Evropské unie (dále také „EU“) mají nebývalé možnosti cestovat, žít, pracovat nebo podnikat v té zemi EU, kterou si vyberou. Mohou nakupovat tam, kde jsou zboží a služby nejlevnější, podnikat tam, kde jsou pro ně nejlepší podmínky. Práva občanů, spotřebitelů ale i podnikatelů jsou chráněna právními předpisy EU v rámci celé Unie tak, jako kdyby žili ve své vlasti. To všechno je možné díky vytvoření jednotného trhu s volným pohybem osob, zboží, služeb a kapitálu.

Výhodou podniků majících otevřený přístup na jiné vnitrostátní trhy je, že mohou více prodávat, docílit úspory z objemu a získat více finančních prostředků na investice a inovace. Tím, že jednotný trh zvyšuje konkurenceschopnost evropských společností na domácích trzích, pomáhá jim předejít své konkurenty na světových trzích.

Neodmyslitelnou součástí evropského hospodářství jsou služby. Služby jsou důležitou součástí každodenního života. Služby jsou využívány při nákupu v supermarketu, při nákupu výrobků on-line, u holiče, při podpisu smlouvy s nějakou firmou na výstavbu nebo rekonstrukci domu, při rezervaci dovolené v cestovní kanceláři, při najímání právníka a v nespočetných jiných situacích.

Ačkoliv bylo na vnitřním trhu EU dosaženo pokroku, jednotný trh pro služby dosud nefunguje tak, jak by mohl. Nabízení a nakupování služeb v jiných zemích EU a z jiných zemí EU může v současné době ještě působit spotřebitelům, stejně jako podnikům, obtíže. Podniky často odradí nebo jim brání právní nebo administrativní překážky. V důsledku toho se rozhodnou buď neprodávat služby spotřebitelům z jiných zemí, nebo jsou jejich služby dražší. Spotřebitelé proto plně nevyužívají příležitosti nabízené vnitřním trhem EU. Kromě toho mnozí spotřebitelé nejsou dostatečně informováni o podnicích v jiných zemích, a proto se mohou zdráhat využívat jejich služeb, nebo se nechtějí dostat do potíží, když se je snaží využít.

EU z toho důvodu přijala Směrnici o službách s cílem zajistit, aby jak spotřebitelé, tak i podniky, získali plné výhody vnitřního trhu tím, že budou schopni snadněji nabízet a nakupovat služby. Směrnice uložila všem členským státům Evropské unie zřídit Jednotná kontaktní místa k ulehčení přístupu k poskytování služeb v jiném státu EU. V nich mají být přístupné veškeré postupy a formality, informace a kontakty pro výkon činnosti a přístup k činnosti na území daného členského státu.

Snahou a ambicí Směrnice o službách, implementovanou do právního řádu České republiky Zákonem o volném pohybu služeb č. 222/2009 Sb., bylo vytvoření centra, které je schopno uspokojit poptávku po komplexním poradenství v oblastech přeshraničního poskytování služeb, uznávání kvalifikace, podmínek založení podniku a podnikání v ostatních členských státech. Podnikatelská veřejnost, zvláště z řad malých a středních podniků, má tak po získání informací možnost využít výhod, které vnitřní trh nabízí. Informace se stávají při využití služeb dostupné a to může vést ke zvyšování jejich prosperity a výkonnosti. Česká republika patřila při implementaci směrnice k premiantům a šla také nad rámec povinností zakotvených směrnici.

Jednotná kontaktní místa (dále také „JKM“) v České republice jsou zřízena na patnácti živnostenských úřadech magistrátních měst v sídlech krajů. Zároveň funguje jedno elektronické místo, prostřednictvím portálu BusinessInfo.cz. JKMs jsou součástí celoevropské sítě, mohou pomoci žadatelům o příslušná povolení i v případě, že chtějí podnikat v jiném členském státě Evropské unie. Především jsou schopna poskytnout informace o poskytování služeb v jiných členských státech EU, informace potřebné k získání povolení, požadavky na vyřízení žádostí a kontaktní údaje příslušných správních úřadů. Podnikatel se zde dozví nejen informace o právních předpisech v oblasti služeb ve všech členských státech EU, ale i např. informace týkající se ochrany spotřebitele, možnosti řešení případných sporů, apod. Pomocí kteréhokoliv Jednotného kontaktního místa je také možno odeslat žádost o vydání oprávnění k poskytování služeb přímo příslušnému správnímu orgánu.

Evropská unie vzhledem k tomu, že jednotný trh služeb dosud plně nevydává všechn svůj potenciál, intenzivně sleduje, monitoruje a hodnotí vývoj v této oblasti, navrhuje doporučení k dosažení cílů. Z tohoto důvodu se zaměřuje i na činnost Jednotných kontaktních míst. Stejně tak vláda České republiky v souladu s EU stanovuje své priority k dosažení plné implementace Směrnice o službách na vnitřním trhu Evropské unie.

Cílem práce je charakteristika a význam Jednotných kontaktních míst pro podnikatele, zhodnocení přínosu zahájení činnosti kontaktních míst na vnitřním trhu EU pro vybrané podnikatele. Bude zaznamenán vývoj v oblasti volného pohybu služeb, jak se postupně daří naplňovat směrnici o službách a především, jak se vyvíjí činnost Jednotných kontaktních míst. Práce přiblíží, jakým způsobem může činnost Jednotných kontaktních míst pomoci podnikatelům, jak využívají tuto službu, zda skutečně snižuje

administrativní zátěž spojenou se vstupem do podnikání resp. s podnikáním na vnitřním trhu Evropské unie a porovnání s obdobím sledovaným v bakalářské práci.

Dále by se práce měla zabývat oblastmi v činnosti JKM, kterým je potřeba věnovat pozornost a služby rozvíjet tak, aby JKM skutečně pomáhala podnikatelům.

2 Literární rešerše

2.1 Akt o jednotném trhu

Od svého vzniku v roce 1992 přinesl jednotný trh obrovský prospěch a osvědčil se i při zvyšování zaměstnanosti. Evropská komise (2012b) však upozorňuje, že volný pohyb zboží, služeb, kapitálu a osob ještě neprobíhá tak hladce, jak by mohl. V některých odvětvích nelze o skutečné integraci trhu hovořit. Chybí odpovídající právní předpisy. Plnému využití potenciálu jednotného trhu Evropské unie brání i administrativní překážky a nedostatečné prosazování pravidel.

K účinné stimulaci hospodářského růstu je třeba posílit i důvěru samotných občanů v jednotný trh. Evropa musí prokázat více odhodlání a přesvědčení a potvrdit, že jednotný trh skutečně přináší prospěch spotřebitelům, pracovníkům i firmám a také pokrok v sociální oblasti.

Evropa potřebuje účinná opatření na zvyšování prosperity a zaměstnanosti. Tato potřeba se stala ještě palčivější s nástupem finanční krize. Evropská komise proto přijala *Akt o jednotném trhu*. Jedná se o sérii opatření, která mají pomoci oživit ekonomiku Evropské unie a vytvořit pracovní místa. Akt představený Komisí v dubnu roku 2011 obsahuje dvanáct nástrojů na podnícení růstu a posílení důvěry. V říjnu 2012 Komise navrhla druhý soubor kroků (Akt o jednotném trhu II), který má jednotný trh dále rozvíjet a pomoci využít jeho zatím nevyužitý potenciál jakožto hnací prvek růstu.

2.1.1 Akt o jednotném trhu I

Evropská komise (2011a) v dokumentu *Akt o jednotném trhu I - Dvanáct nástrojů k podnícení hospodářského růstu a posílení důvěry - „Společně pro nový růst“* identifikovala dvanáct hybných pák ke stimulaci růstu a posílení důvěry občanů:

1. *Přístup k financování pro malé a střední podniky*
2. *Mobilita pracovníků v rámci jednotného trhu*
3. *Práva duševního vlastnictví*
4. *Spotřebitelé, aktéři jednotného trhu*
5. *Služby*
6. *Silnější evropské síť*

7. *Jednotný digitální trh*
8. *Podnikání s důrazem na sociální aspekt*
9. *Daně*
10. *Více sociální soudržnosti v jednotném trhu*
11. *Právní prostředí podniků*
12. *Zadávání veřejných zakázek*

Každou hybnou páku doprovází vzorová iniciativa, k níž se Komise zavázala předložit návrhy s cílem dosáhnout konečného souhlasu Evropského parlamentu a Rady před koncem roku 2012. Každá hybná páka obsahuje také další návrhy, jež jsou stejně významné a jež by měly těžit z dynamiky vytvořené vzorovou iniciativou a pokračovat – někdy souběžně, jindy zas pomaleji. Akt je vlastně akčním plánem pro odstraňování nedostatků vnitřního trhu.

2.1.2 Akt o jednotném trhu I o službách

V oblasti služeb je klíčovým opatřením *revize právních předpisů o evropském normalizačním systému, aby se jeho působnost rozšířila na služby a aby se postupy normalizace staly účinnější, výkonnější a více začleňující.*

Okamžitou prioritou proto stanovuje *plné a ničím neomezené provádění Směrnice o službách všemi členskými státy, včetně zavedení Jednotných kontaktních míst.*

2.2 Vnitřní trh Evropské unie

2.2.1 Vnitřní trh

Evropská komise (2011a) ve svém sdělení Akt o jednotném trhu I říká, že společný trh, jenž se přeměnil na vnitřní trh a je od počátku jádrem evropského projektu, již více než 50 let vytváří solidární svazky mezi evropskými ženami a muži a zároveň přes 21 milionům evropských podniků otevírá nové možnosti hospodářského růstu. Jako prostor volného pohybu zboží, osob, služeb a kapitálu se vnitřní trh od roku 1993 prohloubil konsolidací hospodářské integrace, vytvořením společné měny a rozvojem politik solidarity a soudržnosti. Dnes je více než kdykoli v minulosti součástí každodenního života občanů s kladným přínosem pro jejich život, práci a soukromí či spotřebu. Je skutečnou hybnou silou růstu evropského hospodářství a rozvoje podniků.

Smlouva o založení Evropského společenství (dále jen „SES“) definuje vnitřní trh jako „....*prostor bez vnitřních hranic, v němž jsou garantovány čtyři základní svobody: volný pohyb zboží, osob, služeb a kapitálu.....*“.

Svoboda (2010, p. 308) doplňuje, že jde tedy o prostor, který se má ekonomicky chovat jako trh jediného státu tj. fungující na základě nediskriminace z důvodu původu resp. státní příslušnosti. Vnitřní trh (pojem zavedený jednotným evropským aktem) představuje zdokonalení a prohloubení společného trhu (pojem existující od počátku), kde integrace jde nad pouhé čtyři svobody a soutěž, takže se tento trh začne chovat jako trh jediného státu.

Podle Soudního dvora Evropské unie společný trh směřuje k „*k odstranění všech překážek intrakomunitárního obchodu s cílem sloučení národních trhů do jednotného trhu za podmínek co nejbližších vnitřnímu trhu*“.

Jak uvádí Evropská komise (2010, p. 24), EU je největším vývozcem zboží a služeb na světě a jedním z největších příjemců přímých zahraničních investic. Jednotný trh by měl fungovat jako pevný základ pro evropské podniky a podporovat jejich obchodování po celém světě. Je důležité, aby obchodní partnerství na mezinárodní úrovni byla založena na vzájemných zájmech a výhodách. EU musí být i nadále ostražitá při obraně evropských zájmů a pracovních míst a využívat všechny vhodné prostředky v boji proti nekalým obchodním praktikám. Komise obecně zastává názor, že přijetí více mezinárodních pravidel by přineslo prospěch podnikům v EU i světovému hospodářskému růstu.

Georgiev, Hamul'ák, Petr, Pikna, Šišková and Vítová, (2012, p. 17) zmiňují, že záměr vytvořit jednotný vnitřní trh byl vtělen do tzv. Bílé knihy (Opatření k uskutečnění vnitřního trhu EHS), kterou zveřejnila Evropská komise 14. 6. 1985. Uvedený analytický dokument konkretizoval stávající překážky a stanovil 276 opatření, nutných pro jejich odstranění. Bílá kniha se stala základem pro modifikaci primárního práva v podobě přijetí Jednotného evropského aktu, který přinesl definici jednotného vnitřního trhu, přičemž všechny následující modifikující akty primárního práva tuto definici převzaly. Šišková dále uvádí, že jednotný vnitřní trh znamená nejen propojení a sloučení národních trhů členských států do jednoho do jednoho prostoru bez vnitřních hranic s ujednoceným režimem, ale rovněž fungování určitých zásad. Těmito zásadami jsou: zákaz diskriminace z důvodu státní příslušnosti, nový přístup, minimální harmonizace a vzájemné uznávání národních úprav.

Fakta a čísla: Jednotný trh

Evropská komise (2012a) udává několik statistických údajů týkajících se vnitřního trhu:

V roce 1992 se Jednotný trh otevřel 345 milionům lidí. Dnes k němu má přístup více než 500 milionů lidí.

Jednotný trh má největší HDP ze všech ekonomik světa, celkem 12,6 bilionů EUR.

Ke konci roku 2010 žilo asi 13 milionů občanů EU po dobu minimálně jednoho roku v zemi jiné než vlastní (téměř 3 % celkové populace EU).

Obchod mezi zeměmi EU vzrostl z 800 miliard EUR v roce 1992 na 2 540 miliard EUR v roce 2010.

Jednotný trh je největším vývozcem a dovozcem potravin na světě, když vývoz potravin a nápojových produktů dosáhl v roce 2010 65,3 miliard EUR a dovoz dosáhl 55,5 miliard EUR.

Přestože Jednotný trh spojuje pouze 7 % světové populace, jeho obchod s ostatním světem představuje asi 20 % globálního vývozu a dovozu.

Díky Jednotnému trhu byly sníženy ceny mobilního telefonování o 70 % a ceny letenek poklesly o 40 %.

V EU však existuje i nadále celá řada překážek přeshraničnímu obchodu. 9 z 10 firem z EU stále nevyváží. Většina firem, které vyvázejí – 62 % v rámci mezipodnikových transakcí a 57 % v rámci transakcí mezi podnikem a spotřebitelem tak činí do maximálně tří členských států EU.

Plné provedení Směrnice o službách by mohlo navýšit HDP EU do roku 2020 až o 2,6 %.

Maloobchodní a velkoobchodní služby představují 11 % HDP EU, zabývá se jimi 29 % evropských MSP a zaměstnávají téměř 33 milionů lidí.

2.2.2 Význam vnitřního trhu

Jak říká Hix (2012, p. 57), Evropská unie vznikla za účelem splnění specifických a početně omezených úkolů, jako je vytvoření a regulace vnitřního trhu, a v těchto oblastech si vede celkem slušně. EU nemůže a neměla být politickou unií. Potřebuje jenom více času k dokončení vnitřního trhu a nastartování skutečně funkční hospodářské a měnové unie

Občané Evropské unie mají nebývalé možnosti cestovat, žít a pracovat v té zemi EU, kterou si vyberou. Mohou nakupovat tam, kde jsou zboží a služby nejlevnější. Jejich práva občanů a spotřebitelů jsou chráněna právními předpisy EU v rámci celé Unie tak, jako kdyby žili ve své vlasti. To všechno je možné díky vytvoření jednotného trhu s volným pohybem osob, zboží, služeb a kapitálu. Jednotný trh je klíčovým úspěchem v dějinách Evropské unie (Evropská komise, 2006, p. 60).

Václav Klaus (2011, p. 151) se vyjadřuje, že vytváření ekonomického prostoru neboli rozšiřování trhu je mimo jakoukoli pochybnost ekonomickým pozitivem (ale jako vždycky všechno v lidském životě, jen do určité míry). Otevírání se, liberalizace, rušení „hraničních bariér nejrůznějšího typu, volný pohyb zboží a služeb, lidí i peněz (ale i myšlenek a kulturních vzorců) umožňuje (a trochu i nutí) prohloubit dělbu práce a specializace výroby, přináší úspory z rozsahu, vytváří pozitivní externality – ve své podstatě, ale opět jen do určité míry, jde ve všech těchto případech o jevy s kladným znaménkem.

O postavení a významu vnitřního trhu v programu evropské integrace se celkem nevedou velké spory, píše Urban (2010). Téměř všeobecně se přijímá názor, že v ekonomické oblasti vnitřní trh je a zůstane její *hlavní součástí a jejím hlavním přínosem*. Pomohl odstranit tradiční, většinou staleté bariéry mezi trhy zúčastněných zemí: celní, obchodní, daňové, technické, administrativní a jiné. Vznikla tak „oblast bez vnitřních hranic, v níž byly propojeny trhy zboží, pracovníků, služeb a kapitálu“. Společným úsilím členských zemí byl vytvořen hospodářský prostor umožňující uplatňovat čtyři svobody: volný pohyb zboží, služeb, osob a kapitálu. Jestliže byl v případě celní unie výsledným stavem procesu integrace volný pohyb zboží, v případě společného trhu je konečným cílem dosažení volného pohybu kapitálu, služeb a osob. V případě volného pohybu zboží pak jde společný trh dále než celní unie. Cílem není jen odstranění kvantitativních a tarifních překážek, ale i odstranění skrytých forem podpory domácích, resp. diskriminace zahraničních výrobců a dodavatelů, včetně státních podpor.

Fiala and Pitrová (2009, p. 437 – 442) říkají, že projekt dokončování jednotného trhu se celkově projevil růstem produktivity práce, vyšším podílem investic, mírným nárůstem HDP a snížením cen. Podle obecně předpokládajícího mínění tak dokončováním jednotného trhu skončilo období eurosklerózy a naopak se začalo hovořit o vlně určitého „eurooptimismu“.

Baldwin and Wyplosz (2012, p. 209) zmiňují i vliv jednotného vnitřního trhu na trhy práce. Evropská integrace postupně prohloubila integraci trhů zboží, služeb kapitálu a práce. Každá ze čtyř svobod na sebe s institucemi vzájemně působí a tím určuje vliv na trh práce.

2.2.3 Překážky na vnitřním trhu

Kváčová, Pavlů, Ryšavá, Šever and Šourek (2009) říkají, že přestože byl jednotný trh Evropské unie spuštěn již v osmdesátých letech minulého století, jeho fungování není bezproblémové a stále existuje řada bariér, se kterými se musí občané potýkat. Jedná se především o překážky legislativní povahy, kdy stále ještě existuje řada národních schémat, specifických požadavků a byrokratických postupů. Mezi další překážky lze zahrnovat především problémy s nedostatkem hodnověrných informací a nedostatek vzájemné důvěry.

Barnard (2007, p. 14) potvrzuje, že ačkoli lhůta pro dokončení jednotného trhu byla do konce roku 1992, jednotný trh v podstatě ještě není kompletní. Vytváření skutečně integrovaného trhu není konečný úkol, ale probíhající proces, který vyžaduje trvalé úsilí, bdělost a aktualizace. Fungování jednotného trhu se neustále mění s technologickým a politickým vývojem. Ačkoli mnoho překážek bylo odstraněno, jiné přicházejí na světlo a bude tomu tak i nadále. Z tohoto důvodu je realizace jednotného trhu dlouhodobý projekt, nikoli historický výtvor.

Stejně tak Kučerová (2006, p. 142) uvádí, že realizace vnitřního trhu je dlouhodobým procesem, jehož urychlení je do značné míry blokováno rozšiřováním členské základny. Tím se zvyšuje nejen počet jednajících, ale také počet zájmů, které je nutno obhájit. Koncept vnitřního trhu se dle Kučerové nevyčerpává jen čtyřmi základními svobodami, má řadu styčných oblastí s jinými politikami, např. sociální, ochranu životního prostředí, ochranu spotřebitele a další. Přesah trhu je výrazně větší a dotýká se celé řady aktivit EU. Pozitivní působení vnitřního trhu i na sociální podmínky a sociální situaci v jednotlivých členských státech vnímá i Peltrám (2009, p. 121). Za základní cíl integračního úsilí si zakládající státy kladly zlepšování sociálních a pracovních podmínek svých národů a posílení jednoty jejich ekonomik.

2.2.4 Akt o jednotném trhu II

Přestože nebylo přijato prvních dvanáct návrhů na posílení jednotného trhu, komisař pro vnitřní trh a služby Michel Barnier přišel s novou sadou dvanácti legislativních

i nelegislativních priorit na podporu růstu Akt o jednotném trhu II (Evropská komise, 2012c). Tento dokument byl předložen k 20. výročí jednotného trhu EU. Jde ve stopách prvního souboru opatření předloženého Komisí a představuje novou kapitolu v procesu směřujícím k dosažení hlouběji a lépe integrovaného jednotného trhu.

Obsahuje tato opatření:

1. *Dopravní a energetické sítě*
2. *Mobilita občanů a podnik*
3. *Digitální hospodářství*
4. *Sociální podnikání, soudržnost a důvěra spotřebitelů:*

Konkrétní legislativní návrhy s aktem spojené mají být předloženy do poloviny roku 2013 tak, aby Rada ministrů dosáhla dohody na jarním summitu 2014.

Klíčovou prioritou zůstává i nadále *rozvoj digitální ekonomiky, podpora on-line služeb a využití růstového potenciálu Směrnice o službách*. Komise nezapomíná ani na spotřebitele s cílem zajistit větší koherenci a vymahatelnost pravidel pro bezpečnost výroků.

2.3 Vnitřní trh – Česká republika a Evropská unie

Vnitřní trh a jeho vytváření historicky náleží mezi stěžejní oblasti agendy Evropské unie a zahrnuje území všech členských států. Cílem vytvoření tohoto trhu byla realizace celní unie s volným pohybem zboží a vznik společného trhu, který je prostorem tzv. čtyř svobod (volný pohyb zboží, osob, služeb a kapitálu). Od roku 2004, kdy se ČR stala členem EU, došlo k přijetí stovek norem, které mají k dosažení těchto svobod přispívat. ČR se dlouhodobě zasazuje o překonání překážek vedoucí k dobudování jednotného evropského trhu. V roce 2012 vláda ČR konkretizovala priority k aktuální agendě jednotného trhu EU, přičemž uvádí, že za nejdůležitější považuje dokončení jednotného trhu v klíčových oblastech. V oblasti volného pohybu osob prosazuje zejména výraznější snižování počtu regulovaných profesí (a to i na národní úrovni) a významné zjednodušení uznávání odborných kvalifikací. V sektoru služeb ČR považuje za nejdůležitější implementovat směrnici o službách, aby došlo k jeho liberalizaci. ČR se také zasazuje o vytvoření digitálního vnitřního trhu a jednotného energetického trhu. (Úřad vlády ČR, 2005 – 2013)

2.3.1 Plán pro růst v Evropě

Jak uvádí vláda České republiky (2012a), Česká republika dlouhodobě poukazuje na skutečnost, že řada oblastí vnitřního trhu zůstává nevyužita a vyzývá k jeho dobudování. Spolu s jedenácti podobně smýšlejícími státy Evropské unie vyzvala k intenzivnější práci směřující k dokončení vnitřního trhu. Společným dopisem „**Plán pro růst v Evropě**“ se obrátily na předsedu Evropské rady Hermana van Rompuye a předsedu Evropské komise José Manuela Barrosa v předvečer jednání Evropské rady (1. – 2. března 2012) s apelem na vyvinutí většího úsilí pro přijetí a provádění opatření nezbytných pro úspěšné dotvoření vnitřního trhu.

Jak říká k dopisu státní tajemník ČR pro EU Vojtěch Belling, je právě vnitřní trh, coby základní stavební kámen unijní integrace, klíčovým nástrojem pro překonání ekonomické krize. Dobře fungující vnitřní trh nabízí potenciál pro obnovení hospodářského růstu, posílení konkurenceschopnosti a tvorbu pracovních míst. Evropská unie musí být daleko aktivnější v oblasti vnitřního trhu a růstové agendy, tedy tam, kde lze plně využít její potenciál určený jejím právním rámcem.

Dopis identifikoval osm hlavních oblastí, na které je potřeba se zaměřit. Jednou z těchto oblastí je odstranění bariér v rámci jednotného trhu služeb. K tomu je mj. zapotřebí zvýšit úroveň implementace Směrnice o službách. Jako nepřijatelné vnímá, že při klíčovém významu sektoru služeb pro hospodářství EU podléhá nadále jeho významná část národním bariérám, která omezují soutěž a jednotný trh EU.

2.4 Montiho zpráva - Nová strategie jednotného trhu

Ačkoliv dovršení vnitřního trhu konstatovala již Maastrichtská smlouva v roce 1992, určité slabiny v jeho fungování odhalila zpráva Maria Montiho¹ (2010) s názvem **Nová strategie jednotného trhu** prezentovaná dne 9. května 2010.

Zpráva se zabývá výzvami k podpoře a znovuoživení jednotného trhu a nastiňuje strategii k takovému oživení. Upozorňuje, že se jednotný trh nachází na rozhodující křižovatce, jelikož čelí třem výzvám. První vyplývá z narušení politické a sociální podpory pro integraci trhu v Evropě – jednotný trh je vnímán s podezřením, strachem a uplatňuje se zde „únava z integrace a trhu“ Druhá vyplývá z nestejněměrné politické pozornosti

¹ Mario Monti - italský ekonom a politik, od listopadu 2011 předseda vlády Itálie, v letech 1995–2004 evropský komisař.

věnované rozvoji jednotlivých složek účinného a udržitelného trhu a třetí z pocitu uspokojení, který zesílil, jako by byl trh skutečně dokončen. Jednotný trh byl vnímán jako „včerejší záležitost, která nepotřebuje aktivní podporu.

Zpráva navrhuje novou strategii pro růst v Evropě, která se skládá ze tří širokých souborů iniciativ 1) *k vybudování silnějšího jednotného trhu*, 2) *k vybudování konsensu ohledně silnějšího trhu* a 3) *k praktické realizaci silnějšího trhu*.

2.4.1 Jednotný trh se službami

Nová strategie jednotného trhu konstatuje, že trhy se službami, jako hnací silou evropského hospodářství zůstávají silně roztržštěné, přičemž pouze 20 % služeb v EU má přeshraniční charakter. Rozdíl v produktivitě mezi USA a eurozónou proto zůstává mnohem větší, než je přijatelné (30 %).

Významná zlepšení pro fungování jednotného trhu přináší **Směrnice o službách²**, která vyžaduje nebývalé úsilí ze strany členských států. Měly by vynaložit veškeré úsilí na provedení směrnice v plném rozsahu, měly by urychleně přijmout nezbytná opatření ke zřízení dostatečných Jednotných kontaktních míst. Komise by měla přijmout nezbytná donucovací opatření a udržovat tlak na státy, které dosud zaostávají v provedení směrnice. Z Jednotných kontaktních míst by se nakonec měla vyvinout komplexní centra elektronické správy, která by se mohla rozšířit i na oblasti a postupy, na něž se směrnice nevztahuje, například na oblast daní.

2.5 Směrnice o službách na vnitřním trhu Evropské unie

Směrnice 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu (dále jen „Směrnice o službách“) s ohledem na Smlouvu o založení Evropského společenství čl. 47 – 55 usiluje o vytvoření obecného právního rámce pro volný pohyb služeb a o odstranění překážek pro liberalizaci trhu služeb. Do českého právního řádu ji transponuje **zákon č. 222/2009 Sb., o volném pohybu služeb**.

Směrnice o službách se vztahuje na služby poskytované fyzickou osobou, která je státním příslušníkem členského státu, nebo je právnickou osobou ve smyslu Smlouvy o ES usazenou v členském státě. Pojem služba je v souladu se Smlouvou o ES a související

² Směrnice Evropského parlamentu a rady 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu ze dne 12. prosince 2006

judikaturou vymezen široce. Zahrnuje jakoukoliv samostatnou výdělečnou činnost poskytovanou zpravidla za úplatu (Bernardová, 2012).

Dle Generálního ředitelství Evropské komise pro vnitřní trh (2007) je cílem Směrnice o službách uvolnit nevyužitý potenciál růstu trhů se službami v Evropě, odstraněním právních a administrativních překážek obchodu v sektoru služeb. Chce dosáhnout pokroku na cestě ke skutečnému trhu se službami, aby v největším odvětví evropského hospodářství mohli podniky i spotřebitelé plně využívat příležitosti, které nabízí. Směrnice o službách podporuje rozvoj skutečně integrovaného vnitřního trhu se službami, pomáhá realizovat značný potenciál pro hospodářský růst a tvorbu pracovních příležitostí v odvětví služeb v Evropě.

Pro malé a střední podniky a spotřebitele, pokud chtějí poskytovat nebo využívat služeb v rámci jednotného trhu, jak dále uvádí Generální ředitelství Evropské komise pro vnitřní trh, by Směrnice o službách měla výrazně usnadnit život a zvýšit transparentnost. Požaduje po členských státech, aby zjednodušily postupy a formality, které poskytovatelé služeb musí dodržovat. Zejména by měly odstranit neodůvodněnou a nepřiměřenou zátěž a podstatně usnadnit usazení se v jiném členském státě resp. zřídit stálou provozovnu v členském státě. Stejně tak usnadnit přeshraniční poskytování služeb, tj. případy, ve kterých podnik chce poskytovat služby přes hranice v jiném členském státě, aniž by zřídil provozovnu.

Generální ředitelství Evropské komise pro vnitřní trh zároveň doplňuje, že směrnice zavádí náročný program správního zjednodušení a modernizace. Zjednodušení správních postupů, vytvoření Jednotných kontaktních míst pro poskytovatele služeb, umožňujících splnit administrativní postupy na dálku nebo pomocí elektronických prostředků, a zajišťujících, aby informace o vnitrostátních požadavcích a postupech byly pro poskytovatele a příjemce služeb snadno dostupné, jsou požadavky stanovené Směrnicí o službách. Jednotná kontaktní místa, prostřednictvím kterých mohou poskytovatelé služeb získat všechny důležité informace a řešit všechny administrativní formality bez nutnosti kontaktovat několik orgánů musí být dostupná na dálku a pomocí elektronických prostředků.

Jak uvádí Evropská komise (200) zavedení elektronických postupů, je nedílnou součástí cíle Evropské unie v oblasti elektronické veřejné správy pro mnoho let. Ve směrnici o službách vstoupily členské státy poprvé do právního závazku zavést takové

elektronické veřejné správy služeb pro podniky, které mohou být použity nejen v rámci členského státu, ale i přes hranice. Tyto služby musí být dostupné na dálku a pomocí elektronických prostředků prostřednictvím JKM.

2.5.1 Jednotná kontaktní místa

Jednotná kontaktní místa jsou jistě tím nejviditelnějším přínosem směrnice o službách pro podniky, pomáhají fyzickým a právnickým osobám, které provozují podnikání v sektoru služeb. Mají šanci stát se plnoprávními eGovernment portály umožňujícími budoucím podnikatelům a stávajícím podnikům snadno získat on-line všechny relevantní informace týkající se jejich činností (platné předpisy, postupy, které mají být dokončeny, termíny apod.) a dále umožňujícími dokončení příslušných administrativních postupů elektronicky. Služby nabízené kontaktními místy musí být k dispozici nejen v zemi správy, ale musí být také přístupné pro podniky z jiných zemí, bez ohledu na hranice. Každý členský stát EU mohl rozhodnout, jak JKM zorganizuje na svém území. Musí však zajistit, aby byla dostupná pro všechny poskytovatele služeb, kteří využívají směrnici, ke splnění veškerých postupů a formalit týkajících se služeb a záležitostí spadajících do oblasti působnosti směrnice o službách. Na všechna JKM v Evropské unii lze přistupovat přes evropský portál Jednotných kontaktních míst, který byl zřízen Evropskou komisí (Generální ředitelství Evropské komise pro vnitřní trh, 2007).

2.6 Podnikání na vnitřním trhu

Výhodou podniků majících otevřený přístup na jiné vnitrostátní trhy je, že mohou více prodávat, docílit úspory z objemu a získat více finančních prostředků na investice a inovace. Tím, že jednotný trh zvyšuje konkurenceschopnost evropských společností na domácích trzích, pomáhá jim předejnat své konkurenty na světových trzích (Evropská komise, 2006).

Každá firma v EU má přístup k 27 vnitrostátním trhům a 500 milionům potenciálních zákazníků. Evropská komise (2012d) zdůrazňuje, že větší podniky díky tomu mohou těžit z úspor z rozsahu a malým a středním podnikům se zase otevírají nové trhy. Kromě poskytování zboží a služeb mohou podniky také zahájit provoz v jiných zemích EU nebo do nich svůj provoz přestěhovat. Dále zmiňuje, že od roku 2007 zákony zaměřené na jednotný trh snížily administrativní zátěž firem v EU o 25 %. Nyní je také snazší podnik

založit. V roce 2002 by to trvalo v průměru dvacet čtyři dní a stálo 813 eur. V roce 2010 bylo možné dosáhnout stejného výsledku za sedm dní a za 399 eur.

Jak ale uvádí Frková (2006, p. 15), vstup na jednotný vnitřní trh EU klade zejména na malé české podnikatele rozšířené nároky. S novým trhem přichází nové hrozby pro malé podnikatele. Mezi těmi nejvýznamnějšími hrozbami zmiňuje zahraniční konkurenci disponující profesionálními schopnostmi, které českým podnikům chybí.

Vojík (2010, p. 44 – 53) se zabývá otázkou, co čeká podnikatele na jednotném vnitřním trhu Evropské unie. Podnikatelé mohou zakládat firmy nebo pobočky v jakémkoli místě prostoru evropské unie, a to de facto bez překážek, avšak samozřejmě za předpokladu, že jejich aktivity budou splňovat evropské právní normy. Na oplátku získají kromě jiného daleko větší právní jistoty. Na podnikatele jistě čeká dost výzev a problémů, protože budou vystavováni permanentně velmi dobře organizované a nelítostné konkurenci, která je připravena o svůj podíl na trhu svést „boj“. Zároveň se musí seznámit a přizpůsobit řadě norem a předpisů, a to nejen těch současných, ale i dalších, které jsou pro působení konkrétní firmy v EU relevantní. Je nepopiratelné, že podnikatel, který chce obstát v konkurenčním prostředí jednotného trhu, musí znát bariéry a také limity své a své firmy. Je jen na samotných podnikatelích, jak se budou umět adaptovat na nové podmínky, a to nejen v ekonomickém, ale i právním prostředí, kterému odpovídají unijní zákony a předpisy.

Vojík dále upozorňuje, že řada podnikatelů má leckdy zkreslenou představu, posílenou falešnou nebo mylnou kalkulací podnikatelského záměru o tom, jak své podnikání započít, a až se objeví problém, může být ke korekcím pozdě. Nejedná se jen o problémy spojené s konkurenčním bojem, ale i s tím, že může velmi snadno dojít k porušení evropských norem. Definitivní slovo v takových sporech nemají české instituce, ale orgány EU.

Toto potvrzuje ředitelka České podnikatelské reprezentace při EU v Bruselu CEBRE Alena Vláčilová (2012), když uvádí, že za oblast, která podnikatele v očekávání při podnikání na vnitřním trhu nejvíce zklamala, lze bezpochyby označit stále rostoucí regulaci. Nové regulační překážky brání využití plného potenciálu jednotného trhu. Transpozice směrnic EU, které na rozdíl od nařízení nemají přímý účinek, má za následek aplikaci různých pravidel napříč EU, které musí podnikatelská veřejnost respektovat.

Dalším problémem je nedostatečná či nekvalitní implementace směrnic ze strany členských států, což zbytečně přináší administrativní zátěž.

Zároveň říká, že jednotný trh není statický. Je úzce spjat s ekonomickým, sociálním a technologickým vývojem. Tento iniciuje vznik nových bariér a přináší potřebu nových legislativních i nelegislativních úprav. Jako příklad uvádí implementaci Směrnice o službách, která bez jednotné úpravy uznávání odborných kvalifikací, ale také elektronického obchodování nemůže dosáhnout svého plného potenciálu pro otevření jednotného trhu služeb.

Podle Michala Mejstříka (2012), ekonoma a člena Národní ekonomické rady vlády není současný stav ani blízký tomu, co si členské země EU od jednotného trhu slibovaly, tj. zvýšení konkurenceschopnosti Evropy, vznik nových pracovních míst a další rozvoj obchodu, který by znamenal vyšší ekonomický růst. Považuje sice za velký úspěch, že se dokázalo volně obchodovat se zbožím, v oblasti služeb je však vnitřní trh velmi omezený, pohyb živnostníků je stále kriticky komplikovaný a co se týče vnitřních předpisů pro trh finančních služeb, tak to označuje za tristní.

Telička (2012) zase vidí ve volném pohybu zboží, služeb, osob a kapitálu výrazné přispění k dynamickému rozvoji ekonomických sil v ČR. Otevřely se například nové příležitosti pro exportéry, mladí lidé mají možnosti absolvovat studium v zahraničí nebo tam najít pracovní příležitosti. Upozorňuje ale, že existuje vysoká míra administrativní zátěže. Ta sice přichází s evropskými normami, ale podstatně více je nabalována při transpozici těchto norem v rámci českých institucí. Je potřeba zvýšit vymahatelnost práva, zkvalitnit státní správu a snížit administrativní zátěž. Souhlasí také s tím, že celá řada výtek na adresu norem EU je legitimní, skutečně se objevuje snaha Komise regulovat i oblasti, kterými by se neměla zabývat.

3 Cíl a metodika

3.1 Cíl

Cílem práce je charakteristika a význam Jednotných kontaktních míst pro podnikatele, zhodnocení přínosu zahájení činnosti kontaktních míst na vnitřním trhu EU pro podnikatele.

3.2 Metodika

Práce přibližuje, jakým způsobem může činnost Jednotných kontaktních míst pomoci podnikatelům, jak využívají tuto službu, zda skutečně snižuje administrativní zátěž spojenou se vstupem do podnikání resp. s podnikáním na vnitřním trhu Evropské unie a porovnává činnost kontaktních míst s obdobím sledovaným v bakalářské práci. Diplomová práce také sleduje vývoj v oblasti volného pohybu služeb, zaznamenává, jak se postupně daří naplňovat Směrnici o službách a především, jak se vyvíjí činnost Jednotných kontaktních míst.

Dále se práce zabývá oblastmi v činnosti JKM, kterým je potřeba věnovat pozornost a služby rozvíjet tak, aby JKM skutečně pomáhala podnikatelům.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části je použita metoda sběru dat a studium literatury, v praktické části jsou použity metody analýzy a syntézy, komparace a analogie, polo řízený rozhovor a dvě dotazníková šetření.

3.2.1 Použité metody

Při vypracování byly použity následující metody:

Sběr dat, studium literatury

Při zpracování teoretické části byl proveden sběr dat a studium literatury zaměřené na téma vnitřního trhu Evropské unie a jeho vývoje, především fungování volného pohybu služeb a implementace Směrnice o službách na vnitřním trhu ze strany členských států EU. Část informací byla získána ze zdrojů na internetu. Všechny zdroje čerpaných informací jsou uvedeny v přehledu použitých zdrojů.

Analýza a syntéza

V praktické části byla nejdříve provedena analýza sdělení Evropské komise Cesta k lépe fungujícímu trhu služeb z 27. ledna 2011 a Partnerství pro nový růst ve službách na

období 2012–2015 z 8. června 2012, která se v časové souslednosti zabývá vývojem volného pohybu služeb na vnitřním trhu, naplňováním cílů Směrnice o službách a fungováním Jednotných kontaktních míst. Analyzován byl dokument Vlády České republiky, který reaguje na aktivity Evropské unie v rámci agendy vnitřního trhu. Dále byly zpracovány metodou analýzy a syntézy studie nezávislých podnikatelských organizací EUROCHAMBRES, BusinessEurope a Deloitte a studie Evropského parlamentu hodnotící implementaci Směrnice o službách, především činnost Jednotných kontaktních míst, zřízených na základě Směrnice o službách ve všech členských státech Evropské unie. Studie byly provedeny z podnětu Evropské komise v různých časových intervalech a nezávisle na sobě.

Komparace a analogie

Druhá polovina praktické části se snaží přiblížit, jakým způsobem může činnost Jednotných kontaktních míst pomoci podnikatelům, jak využívají tuto službu, jak se JKM vyvíjí. Pro zaznamenání vývoje v činnosti JKM v České republice resp. v Českých Budějovicích byla použita metoda komparace a analogie. Porovnány byly údaje zjištěné v bakalářské práci za období od vzniku JKM tj. 28. 12 2009 do 31. 8. 2011 a data sledující aktuální vývoj tj. za období od 1. 9. 2011 do 31. 8. 2013. Některé výstupy byly znázorněny pomocí grafů. Jedná se o údaje zaznamenávající počty klientů, oblasti činnosti, o které se klienti zajímají, státy, kde by potenciálně chtěli služby poskytovat a údaje týkající se doby, ve které je schopno pracoviště JKM zajistit kvalifikovanou odpověď.

Rozhovor

Informace o stávající činnosti JKM byly zjištěny prostřednictvím polo řízeného rozhovoru s pracovníkem JKM České Budějovice a z poskytnutých interních záznamů pracoviště JKM. Rozhovor byl zaměřen na workshop pracovníků JKM konaný v Praze v září 2013 z podnětu Ministerstva průmyslu a obchodu pro řešení aktuálních otázek a problémů při činnosti JKM v České republice. Týkal se úpravy webových stránek elektronické verze JKM v anglickém jazyce na Businessinfo.cz, propagace služeb JKM, jejich nástrojů a obtíží při propagaci, vykazování vyřízených požadavků klientů JKM v systému IS SINPRO a nedostatků při vykazování statistik.

Dotazníkové šetření

Statisticky a graficky byly zpracovány odpovědi z automatického dotazníkového šetření probíhajícího v rámci odesílání odpovědí tazatelům a klientům JKM prostřednictvím IS SINPRO. Z celkového počtu 11 458 vyřízených požadavků za období od spuštění IS SINPRO do konce září 2013 odpovědělo na dotazník 809 respondentů, jejichž odpovědi byly vyhodnoceny. Dotazník se týkal celkové spokojenosti se službami JKM, zjišťoval, zda byly předány požadované informace, zda byly srozumitelné a zda byly poskytnuty přijatelně rychle. Dále bylo požadováno hodnocení spolupráce s pracovníky JKM a uvedení návrhů na zlepšení. Záznamy s odpověďmi na dotazník byly poskytnuty pracovníky Ministerstva průmyslu a obchodu (dále také MPO“).

Vlastní dotazníkové šetření bylo provedeno ve spolupráci s JKM České Budějovice, kdy bylo osloveno 250 klientů pouze tohoto JKM, ale vrátilo se jen 24 odpovědí. Byly zjišťovány především informace týkající se spokojenosti s poskytnutými službami, informace o získání požadovaných dat a skutečnosti, zda bylo služeb JKM využito se skutečným zájmem poskytování služeb v jiném členském státě EU, jak a v čem JKM pomohlo, zda k zahájení činnosti došlo a zda se tím zlepšila ekonomická situace subjektu. Poslední otázky se týkaly možnosti opětovného využití služeb a doporučení ostatním.

Závěrem celé práce je vyhodnocení činnosti JKM, shrnutí, jakým způsobem může činnost Jednotných kontaktních míst pomoci podnikatelům a jak tuto službu podnikatelé využívají.

4 Vlastní práce

4.1 Hodnocení naplňování Směrnice o službách

4.1.1 Sdělení komise „Cesta k lépe fungujícímu trhu služeb“

Evropská komise (2011b) ve svém sdělení vycházejícím z výsledků postupu vzájemného hodnocení podle Směrnice o službách „*Cesta k lépe fungujícímu trhu služeb*“ z 27. ledna 2011 představuje hlavní výsledky postupu vzájemného hodnocení a vychází z nich při přechodu k další fázi budování jednotného trhu služeb, v níž budou přínosy Směrnice o službách posíleny a doplněny souborem dalších opatření. K tomuto sdělení je připojen pracovní dokument útvarů Komise, v němž jsou podrobněji popsány činnosti vykonané v průběhu vzájemného hodnocení a první výsledky legislativních reforem přijatých členskými státy za účelem provedení směrnice.

Ve sdělení se konstatuje, že jednotný trh služeb zatím nevydává všechny svůj potenciál. Služby stále představují pouze pětinu celkového obchodu uvnitř EU, což je malý podíl ve srovnání s jejich přítomností v hospodářství. Je patrná chybějící dynamika obchodu se službami uvnitř EU. V jiném členském státě podniká pouze asi 8 % evropských malých a středních podniků. Stručně řečeno hospodářství EU naléhavě potřebuje integrovanější a prohloubenější trh služeb.

Posouzení postupu vzájemného hodnocení je velmi pozitivní. Legislativní změny spočívající ve zrušení stovek diskriminačních, neodůvodněných či nepřiměřených požadavků, představují pouze jednu část úspěchů z provádění směrnice. Bylo vynaloženo velké úsilí na modernizaci veřejných správ, které stále pokračuje – zejména zřízením Jednotných kontaktních míst. Ve většině států fungují portály elektronické správy pro podniky.

Postup se zároveň ukázal být cenným nástrojem pro identifikaci zbývajících překážek a k položení základu pro budoucí politická opatření. Z klíčových závěrů vyplynulo, že Komise musí podniknout další kroky, aby umožnila hospodářství EU plně těžit z potenciálu vnitřního trhu a aby dosáhla úplné a správné transpozice a provádění Směrnice o službách ve všech členských státech.

Závěrem sdělení zhodnotilo provádění Směrnice o službách jako důležitý krok k lépe fungujícímu jednotnému trhu služeb. Sdělení navrhlo soubor opatření, jejichž hlavním cílem je prohloubit trh služeb a přiblížit ho potřebám podniků a občanů. Mezi tato

opatření patří např. odstraňování zbývajících překážek bránících fungování jednotného trhu služeb, zajištění správně fungujících právních předpisů EU vztahujících se na služby, nebo zajištění úplného a správného provádění Směrnice o službách tak, aby účinně přispívalo k využití plného potenciálu trhu služeb.

4.1.2 Sdělení komise „Partnerství pro nový růst ve službách“

Sdělení Evropské komise (2012f) o provádění Směrnice o službách – „*Partnerství pro nový růst ve službách na období 2012–2015*“ z 8. června 2012 zopakovalo, že provádění směrnice vedlo k důležitému kroku vpřed v odstraňování překážek a úsilí o plně integrovaný vnitřní trh se službami, modernizují se stovky vnitrostátních předpisů a odstraňují se tisíce diskriminačních, neopodstatněných nebo neúměrných požadavků. Nástroje, které se vytvořily – „*Jednotná kontaktní místa*“ na podporu provádění uvedené směrnice, fungují ve většině členských států a pomáhají s odstraňováním administrativní zátěže v této oblasti.

Sdělení vysvětluje, jak lze dosáhnout cílů a navrhuje doporučení, která by měla komise a členské státy zajistit k zajištění, co největšího dopadu směrnice. Upozorňuje, že problémy vznikají v některých případech nesprávným a nejednotným uplatňováním jiných nástrojů EU (směrnice o uznávání odborných kvalifikací nebo o elektronickém obchodu). Opatření, které navrhuje, se např. týkají:

- Politiky nulové tolerance v případě neplnění povinností
- Modernizace regulačního rámce odborných služeb
- Uplatňování vzájemného uznávání
- Právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele
- Zajištění funkčnosti směrnice pro spotřebitele nebo
- Druhé generace Jednotných kontaktních míst

Jednotná kontaktní místa

Jedno z nejdůležitějších opatření se zaměřuje na činnost Jednotných kontaktních míst. Jak uvádí sdělení, jejich cílem je usnadnit život poskytovatelům služeb tím, že nabízejí podstatné informace, umožňují on-line vyřízení administrativních postupů nebo přístup k veškerým nezbytným informacím.

Jak ale sdělení konstatuje, existují velké rozdíly v praktické použitelnosti informací poskytovaných jednotnými kontaktními místy ohledně pravidel pro hlavní odvětví služeb. Mnoho Jednotných kontaktních míst poskytuje informace nejméně v jednom cizím jazyce, což je pro poskytovatele služeb významný přínos. Avšak mnoho správních postupů dosud není přístupných on-line a jsou-li k dispozici na vnitrostátní úrovni, často jsou nepřístupné pro uživatele ze zahraničí.

Je důležité, aby se tyto nedostatky odstranily a aby Jednotná kontaktní místa fungovala ku prospěchu uživatelů. To znamená, že členské státy stále musí překonat velké problémy, pokud jde o další zjednodušení a racionalizaci postupů, větší integraci logistických administrativních služeb a nezbytné technické úpravy, zejména s cílem zajistit přeshraniční přístup. Je také důležité podniky uvědomit o existenci Jednotných kontaktních míst a o jejich užitečnosti.

Komise navrhuje, že členské státy musí co nejrychleji uvést svá Jednotná kontaktní místa plně do souladu s požadavky Směrnice o službách. Do konce roku 2014 by členské státy s pomocí Komise měly vyvinout *druhou generaci Jednotných kontaktních míst*, která by měla být

- 1) nápomocna při všech postupech v průběhu obchodního cyklu,
- 2) vícejazyčná a
- 3) uživatelsky vstřícnější.

Komise s členskými státy dohodne kritéria pro druhou generaci Jednotných kontaktních míst ve formě „**Charty Jednotných kontaktních míst**“. Zároveň zahájí komunikační kampaň o Jednotných kontaktních místech v roce 2013, s členskými státy bude koordinovat zlepšení přítomnosti Jednotných kontaktních míst na internetu a bude spolupracovat s obchodními organizacemi na tom, aby podniky více uvědomovaly o Jednotných kontaktních místech a dále podporovaly jejich využívání.

Závěrem shrnuje, že členské státy by měly zřídit Jednotná kontaktní místa a učinit z nich plně elektronické nástroje, jež budou náležitě odpovídat požadavkům poskytovatelů služeb i jejich příjemců

4.1.3 Charta Jednotných kontaktních míst

JKM přináší výhody elektronizace veřejné správy pro podnikatele. Poskytují komplexní informace o momentálních požadavcích a umožňují provádění administrativních postupů online v jakékoli členské zemi EU. Ulehčují založení a rozšíření podniků na jednotném trhu. JKM jsou součástí úsilí členských států o snížení byrokracie a modernizaci státní administrativy. Jsou to hlavní kroky k efektivnějším veřejným online službám a také součástí vládní agendy členských států. Členské státy investovaly čas, úsilí a výzkum pro spuštění JKM. Ta jsou nyní funkční a využívána ve všech zemích EU.

Přesto JKM zatím nevyužívají svůj plný potenciál. K uspokojení potřeb podnikatelů by JKM měla nejen plnit povinnosti Směrnice o službách ale směřovat ještě dál, co se rozsahu a funkčnosti týče. Větší pozornost by měla být věnována aktuálním skutečným potřebám podniků. Některé členské státy si dobrovolně vybrali tento komplexnější a ambicióznější přístup, aby usnadnili podnikatelům život.

Navrhovaná Charta stanoví klíčové vlastnosti úspěšných JKM a kritéria pro jejich hodnocení. Klíčové vlastnosti zahrnou hlavní aspekty JKM, jako je kvalita či dostupnost nejnovějších informací, dostupnost online služeb, přeshraniční dostupnost a snadnost využívání JKM. Díky postupnému přetváření ve skutečně business-friendly vládní nástroje, JKM přinese další výsledky. Ideální JKM by měly výrazně snížit náklady na dodržování předpisů a přinést další ekonomické přínosy, jak pro podnikatele, tak pro vládu.

Evropská komise bude v průběhu roku 2014 posuzovat vývoj JKM v jednotlivých členských státech. Hodnocení bude rozlišovat právní povinnosti vycházející ze Směrnice o službách a aspekty, které jdou nad rámec Směrnice. Zaměří se na elektronická JKM, která byla zřízena ve všech členských státech, ale vyzdvihne také příklady dobré praxe států, které zřídili dobře fungující fyzická JKM. Rok 2014 by neměl být viděn jako konečný termín, ale raději jako cílové datum pro další pokrok směrem k úplnějším, více komplexním a uživatelsky přívětivým JKM. Komise bude pokračovat v posuzování JKM pravidelně v dostatečně dlouhých intervalech, aby umožnila zahrnutí dalších vylepšení.

Kromě monitorování, která mají být prováděna Komisí, se členské státy vyzývají, aby pozorně sledovaly výkon svých elektronických JKM a testovaly skutečné potřeby firem jak jen to je možné. Členským státům se doporučuje, aby podpořily přístup a kritéria uvedená v tomto dokumentu, aby uznaly význam nadále zlepšovat a aktualizovat JKM

a aby nakonec lépe poskytovaly veřejné služby pro podnikání. Komise je připravena podpořit členské státy v propagaci služeb JKМ s cílem pomoci jim získat lepší návratnost jejich investic.

Komise je odhodlána hrát aktivní roli v doprovodu členských států v tomto procesu v souladu s partnerským přístupem stanoveným ve sdělení. Charta je cesta jak řídit tuto práci.

4.1.4 Klíčové vlastnosti druhé generace Jednotných kontaktních míst

Komise s členskými státy nastavila klíčové vlastnosti úspěšných a business-friendly JKМ. Ty budou v příštích letech základem pro pravidelné hodnocení jejich pokroku. Podrobnější popis hodnotících kritérií lze nalézt v příloze Charty JKМ.

Mezi klíčové vlastnosti patří:

- kvalita a dostupnost poskytovaných informací o JKМ
- schopnost dokončení elektronických procedur
- dostupnost JKМ pro přeshraniční uživatele
- použitelnost JKМ

Hodnotící kritéria rozlišují mezi povinnými a dobrovolnými vlastnostmi JKМ v rámci jejich klíčových vlastností, aby odrážela právní povinnosti vyplývající ze Směrnice a zvýraznila snahy členských států poskytovat rozsáhlejší a více uživatelsky vhodné služby pro podnikání. Jednotlivým hodnotícím kritériím je přiřazen určitý počet bodů. Maximální počet bodů spadající pod povinnosti vyplývající ze Směrnice je 100, maximální počet bonusových bodů pro dobrovolné funkce druhé generace (mimo rozsah Směrnice) je také 100, ale bonusové body jsou uchovávány odděleně od povinné části.

4.1.5 Priority vlády České republiky v aktuální agendě jednotného trhu

Smyslem předkládaného dokumentu vlády ČR (2012b) *Priority vlády ČR v aktuální agendě jednotného trhu* z 19. července 2012 bylo především souhrnně reagovat na současné aktivity Evropské unie v rámci agendy vnitřního trhu (především na prioritní legislativní návrhy Aktu o jednotném trhu), a formulovat tak hlavní priority a základní postoje vlády k jednotlivým unijním iniciativám v této sféře.

V oblasti jednotného trhu se službami představuje pro vládu priority prosazení řádné implementace Směrnice o službách ve všech členských státech, což by zásadně přispělo k liberalizaci tohoto odvětví, v němž působí většina malých a středních podniků. Dalším souvisejícím opatřením je např. zlepšení fungování a digitalizace Jednotných kontaktních míst.

Jednotná kontaktní místa

Dle uvedeného dokumentu mají JKM fungovat v každém členském státě. Jejich cílem v ČR je poskytovat informace v češtině a angličtině vztahující se k zahájení podnikání v ČR a v jiných členských státech a v neposlední řadě také informace o přeshraničním poskytování služeb v ČR i ostatních členských státech. V souvislosti s dokončením digitálního jednotného trhu vláda podporuje **plnou digitalizaci JKM**. Fungování JKM je spojené též s navrženou novou úpravou uznávání kvalifikací, kteréžto propojení vláda ČR podporuje. Směrnice o službách musí být aplikována ve všech členských státech tak, aby došlo k odstraňování neospravedlnitelných nebo nepřiměřených požadavků členských států kladených na (zejména přeshraniční) poskytovatele služeb. V tomto směru je třeba požadovat aktivní jednání Evropské komise. Vláda podporovala tzv. **performance check**, který proběhl v oblastech služeb cestovního ruchu, služeb v oblasti podnikání a ve stavebnictví. EK v jeho rámci ve spolupráci s členskými státy identifikovala přetrvávající problémy pro volný pohyb služeb, vzniklé ať už špatnou implementací Směrnice o službách či její nesoudržnost s ostatními evropskými, respektive národními právními předpisy. Na základě výsledků tohoto šetření ČR, za podpory dalších podobně smýšlejících spojenců ve skupině, **po EK požadovala vydání regulatorních doporučení**, tedy konkrétních opatření směřujících k odstranění nalezených překážek, a současně i snížení nadstandardních požadavků.

4.1.6 Podpora růstu Evropské unie prostřednictvím odvětví služeb

Počátkem června 2013 se uskutečnil seminář na téma *"Podpora růstu EU prostřednictvím odvětví služeb: Jak prolomit patovou politickou situaci?"* organizovaný think-tankem OpenEurope³. Vystoupili zde řečníci z OpenEurope, Evropského parlamentu, švédského národního parlamentu a německého stálého zastoupení.

³ Open Europe je nezávislý think-tank, se sídlem v Londýně a Bruselu, zřízený předními britskými podnikateli, který přispívá pozitivním novým myšlením k diskusi o budoucím směřování Evropské unie

Výstupem semináře bylo, že EU má potenciál stát se jednou z nejkonkurenceschopnějších oblastí světa, ovšem za předpokladu, že dokáže liberalizovat svůj trh služeb a zajistit ekonomickou svobodu. K tomu má dopomoci právě plná implementace Směrnice o službách či ideálně její revize (CEBRE, 2013).

Hlavním problémem nedostatečné realizace svobody pohybu služeb, jak ze semináře vyplynulo, není tolik samotná Směrnice o službách, ale restrikce v oblasti vzájemného uznávání kvalifikací, legislativa ohledně minimálních mezd, sociální zabezpečení, daňový systém či vysílání pracovníků. Z publika bylo také upozorněno na to, že EU přichází o svůj průmysl, který se stěhuje do jiných částí světa, a právě tento průmysl je hlavním zákazníkem sektoru služeb a bylo tak poukázáno na to, že celá situace musí být řešena komplexně i s průmyslem a pouze samotná lepší implementace Směrnice o službách nebude dostatečným řešením. Upozorněno bylo také na problémy, kterým EU musí čelit v oblasti imigrace, a fakt, že politická vyjednávání obvykle obětují určité sektory, aby získali vliv v jiných oblastech, a zrovna sektor služeb na tuto skutečnost často doplácí.

4.1.7 Shrnutí a zhodnocení

Jak vyplývá z provedené analýzy uvedených dokumentů, jednotný trh služeb se neustále vyvíjí. Nástroje, které se vytvořily na základě Směrnice o službách – „Jednotná kontaktní místa“ na podporu provádění uvedené směrnice, fungují ve většině členských států a pomáhají s odstraňováním administrativní zátěže v této oblasti. Jsou důležitým krokem k lépe fungujícímu jednotnému trhu služeb. JKM nabízejí podstatné informace nebo přístup k veškerým nezbytným informacím. Nicméně existují velké rozdíly v nastavení JKM v jednotlivých členských státech a především dosud není zcela nastaven proces on-line vyřízení administrativních postupů.

Provedená analýza ukázala, že Evropská komise, stejně jako Česká republika vnímá úspěchy, kterých již bylo dosaženo, ale zároveň vidí úkoly, které před nimi v této oblasti stojí. Měl by být pozorně sledován výkon JKM a testovány skutečné potřeby firem. Podniky je třeba uvědomit o existenci Jednotných kontaktních míst a o jejich užitečnosti. Je potřeba vyvinout druhou generaci JKM, zaměřit se na plnou digitalizaci projektu, kontaktní místa musí být vícejazyčná, musí mít schopnost dokončení elektronických procedur.

4.2 Hodnocení Jednotných kontaktních míst – studie

Po uplynutí lhůty stanovené k provedení implementace směrnice do právních řádů členských států EU bylo provedeno několik nezávislých hodnocení implementace ze strany evropských podnikatelských organizací. Studie byly provedeny v různých časových intervalech nezávisle na sobě. Je v nich zaznamenán postupný vývoj v činnosti JKM.

Jak již bylo zdůrazněno Evropskou komisí v roce 2011 při každoroční vládní kontrole jednotného trhu, JKM jsou jedním z vládních nástrojů, které byly navrženy k odstranění překážek, se kterými se občané a firmy setkávají na jednotném trhu.

Při vyhodnocování vývoje JKM je z výsledků jednotlivých studií patrné, že neustále dochází k vývoji, ke zlepšování služeb, odstraňují se jednotlivé nedostatky. Portály jsou stále více uživatelsky přívětivé, odstraňují se jazykové bariéry. Postup je však velmi pomalý a optimální stav dle vizí daných směrnicí dosud nebyl naplněn. Stále je potřeba věnovat pozornost propagaci a především dokončení možnosti vyřízení administrativních formalit online.

4.2.1 Perspektiva - plně fungující Jednotná kontaktní místa musí být realitou

Rok po ukončení lhůty k provedení Směrnice o službách do vnitrostátních právních předpisů, uspořádalo EUROCHAMBRES⁴ (2011) průzkum *Perspektiva JKM*, který byl zveřejněn v lednu 2011 a byl zaměřený na konkrétní aspekt implementace směrnice, který má velký význam jak pro podniky, tak i pro Jednotná kontaktní místa. Průzkum, provedený na konci roku 2010, poskytuje klíčový ukazatel, zda byla směrnice implementována z obchodního hlediska včas, kompletním a správným způsobem.

Jak EUROCHAMBRES uvádí, ve srovnání s lednovým výsledkem průzkumu, který prováděla, byl pokrok zaznamenán v několika provozních aspektech, jako je například využití cizích jazyků, poskytování relevantních informací, vytváření elektronických JKM portálů atd. Nicméně, nový průzkum dále zdůrazňuje, že zatímco služby JKM v některých zemích pokročily v průběhu posledních čtyř let velmi výrazně, několik

⁴ EUROCHAMBRES je Evropská asociace obchodních komor průmyslu a tvoří jeden z hlavních pilířů obchodního zastoupení na evropských institucích

dalších výrazně zaostává, a to zejména z provozního hlediska. Studie odhalila pokračující rozdíly v poskytování služeb, které ohrožují dosažení cílů dané směrnice. To také omezuje úsilí o oživení ekonomiky v době, kdy Evropa potřebuje dynamický a liberální sektor služeb více než kdy jindy, a staví některé země do ekonomické nevýhody oproti jejich protějšům v EU.

EUROCHAMBRES ve zprávě o průzkumu připomíná všem zemím význam zajištění toho, aby se JKM stala plně funkčním nástrojem, a tím naléhavě žádá všechny členské státy, aby prokázaly pevné odhodlání k dosažení tohoto cíle. Je nutné nabídnout podnikům nejen příslušné informace, ale také jim poskytnout prostředky na dokončení všech nezbytných formalit i elektronicky na dálku. Správný vývoj a integrace elektronických nástrojů je rozhodující pro efektivitu a vzájemnou součinnost systému v celé EU.

Klíčová zjištění a doporučení

• Ujištění se, že Jednotná kontaktní místa jsou opravdovými pomocníky v průběhu kompletního procesu

- JKM v jednotlivých zemích poskytují veškeré příslušné informace, nicméně ve více než polovině členských států dosud není schopné nabídnout kompletní služby v případě řešení požadavků elektronickou cestou.

• Zvýšení uživatelské přívětivosti JKM

- Většina JKM vyžaduje registraci, popř. heslo pro přístup k plné verzi, v polovině členských států funguje tak, že přesměruje uživatele na další portály či internetové stránky, kde může najít další informace či teprve zde původní požadavky dokončit. Téměř polovina JKM neumožňuje sledování stavu vyřízení požadavků. → přestože JKM nabízí dostatečné informace, není snadné je najít.

• Poskytování služeb v cizích jazycích

- Ve více než polovině členských států nabízejí informace alespoň v jednom cizím jazyce, nejčastěji v angličtině, popř. v jazyce sousedních zemí, avšak pouze čtvrtina kontaktních míst umožňuje jednání či zařizování formalit (formuláře, dokumenty, postupy, atd.) v cizím jazyce. Nejednotná situace charakterizována jazykovými bariérami bude bránit správnému fungování systému a odrazovat firmy od využití služeb JKM a tím potenciálně narušovat trh.

• **Odstranění elektronických bariér**

- Elektronické použití je v současné době plně zajištěno jednotnými kontaktními místy v méně než polovině členských států. Tam kde jsou e-funkce k dispozici, se nevyskytuje tendence diskriminovat uživatele na základě jejich státní příslušnosti. Riziko zachování nebo dokonce vytvoření e-překážek je rovněž vysoké, protože v některých zemích vyžadují zejména elektronické podpisy nebo e-certifikáty.

• **Jistota, že ustanovení směrnice a její praktická realizace jsou "vstřebávány a zpracovávány" na všech správních úrovních**

- V některých členských státech je problém se zaváděním směrnice na regionální a místní úrovni, což je způsobeno nedostatečnou komunikací mezi centrální vládou a decentralizovanou správou.

• **Využití JKМ k omezení byrokracie**

- Je ještě příliš brzy na to správně posoudit potenciální vliv, nicméně je zdůrazněna pozitivní role JKМ při omezování byrokracie a usnadnění přístupu k veřejné správě.

• **Zviditelnění směrnice na vnitrostátní úrovni**

- Firmy v mnoha zemích si nejsou vědomy existence JKМ, ve více než polovině členských států nebyly k dispozici žádné propagační materiály, informace nebo sdělení, ani kampaně.

EUROCHAMBRES závěrem vyzval členské státy k potřebě rozšířit služby JKМ, věnovat zvláštní pozornost uživatelské přívětivosti, nabízet informace, ale také umožnit splnění formalit v jednom nebo více cizích jazycích, odstraňovat elektronické bariéry, zajistit plné přijetí zásad směrnice a implementaci praktických prvků na všech úrovních správy, národní i regionální, zajistit plnou dostupnost informací, digitalizovat postupy a organizovat informační kampaně ke zvýšení povědomí podniků o příležitostech, která JKМ nabízí.

Česká republika byla hodnocena pozitivně. JKМ fungují, existují jak fyzicky, tak elektronická verze, informace jsou dostupné v angličtině. Nicméně dokončení procesu vyřizování formalit elektronicky stále není možné. Je potřeba věnovat se propagaci, povědomí veřejnosti o službách je velmi nízké.

4.2.2 Zjednodušují skutečně Jednotná kontaktní místa úkony pro evropské společnosti

Zpráva organizace BusinessEurope⁵ (2011) o provádění Směrnice o službách *Zjednodušují skutečně JKM úkony pro evropské společnosti*, která byla prezentovaná v listopadu 2011, obsahuje názory evropských společností o fungování Jednotných kontaktních míst získané prostřednictvím komplexního dotazníku. Poskytuje přehled o zbývajících úkolech a o pokroku dosaženého od posledního vyhodnocení před rokem. Nabízí také 10 konkrétních doporučení od evropských podniků s cílem zlepšit JKM.

BusinessEurope důrazně vyzval Evropskou komisi, národní vlády, manažery JKM a další příslušné orgány, aby:

- Provedli další postupy a formality pro on-line dokončení administrativních postupů, a to i v cizích jazycích.
- Rozvíjeli jazykové nabídky z hlediska množství a jakosti.
- Překlenuli propast mezi kvalitou informací poskytovaných v národním jazyce a cizích jazycích.
- Rozšířili rozsah praktických informací (informace o DPH, sociálním pojištění apod.)
- Vytvořili JKM více uživatelsky přívětivé.
- Zlepšili spolupráci různých národních kontaktních míst tím, že zajistí, že elektronický podpis bude fungovat napříč EU.
- Ujistili se, že odpoví na každou žádost v nejkratším možném termínu.
- Více investovali do Jednotných kontaktních míst.
- Lépe propagovali Jednotná kontaktní místa.
- Vytvořili portály JKM jako mezinárodní značky.

Mezi hlavní zjištění patří, že je potřeba dokončit on-line postupy, 8 z 22 testovaných mají nedostatek finančních nebo lidských zdrojů, drtivá většina uživatelů jsou domácí firmy, stále je nízká nabídka služeb v cizích jazycích, v několika státech je vývoj JKM omezen

⁵ BUSINESSEUROPE hraje klíčovou roli v Evropě jako hlavní horizontální obchodní organizace na úrovni EU. Prostřednictvím svých 41 členských federací, představuje více než 20 milionů společností z 35 zemí.

rozpočtovými opatřeními. V 11 státech EU (mezi nimi i ČR) většina podnikatelské veřejnosti na základě dotazníku věří, že JKМ jsou přínosem, šetří čas a náklady.

Celkové pohledy evropských firem lze shrnout takto:

Nabídka informací se postupně zlepšuje a jejich kvalita je dostatečná

Jazyková nabídka se zlepšuje, ale detail a kvalita jsou často neuspokojivé.

Administrativní postupy a formality on-line nebyly dosud plně zprovozněny (zde např. ČR patří mezi 9 nejvíce vyhovujících států).

Pokrok lze vykázat vzhledem k uživatelsky přívětivějším portálům.

Pro zahraniční poskytovatele přetrvávají problémy (jazykové bariéry, nedostatečné propojení možnosti použití elektronických podpisů a nemožnost zaregistrovat se jako zahraniční společnost).

Obecné povědomí o JKМ je nedostatečné.

Podpora JKМ na národních úrovních je zklamáním.

4.2.3 Fungování a použitelnost Jednotných kontaktních míst – současný stav a cesta vpřed

Zpráva poradenské společnosti Deloitte ⁶ (2012) o rozvoji JKМ *Fungování a použitelnosti Jednotných kontaktních míst podle Směrnice o službách - současný stav a cesta vpřed* z ledna 2012 je první komplexní studie posouzení úrovně rozvoje Jednotných kontaktních míst vytvořená podle Směrnice o službách. Testování proběhlo v červnu a červenci 2011 a jak studie zdůrazňuje, některá JKМ již realizovala změny. Zaměřuje se na klíčové aspekty fungování Jednotných kontaktních míst, uvádí osvědčené postupy, zdůrazňuje mezery a formuluje politická doporučení pro následný rozvoj, kde lze dosáhnout zlepšení. Vznikla z pověření Evropské komise, Generálního ředitelství pro vnitřní trh.

JKМ byla posouzena na základě modelu, který se skládal ze tří odlišných „domén“ dostupnost a kvalita služeb poskytovaná na portálech, využití a použitelnost portálu,

⁶ Deloitte - společnost poskytující poradenské služby v oblastech strategického podnikového managementu, auditu, daňového, právního a finančního poradenství řadě velkých společností, rychle se rozvíjejícím firmám a veřejným institucím

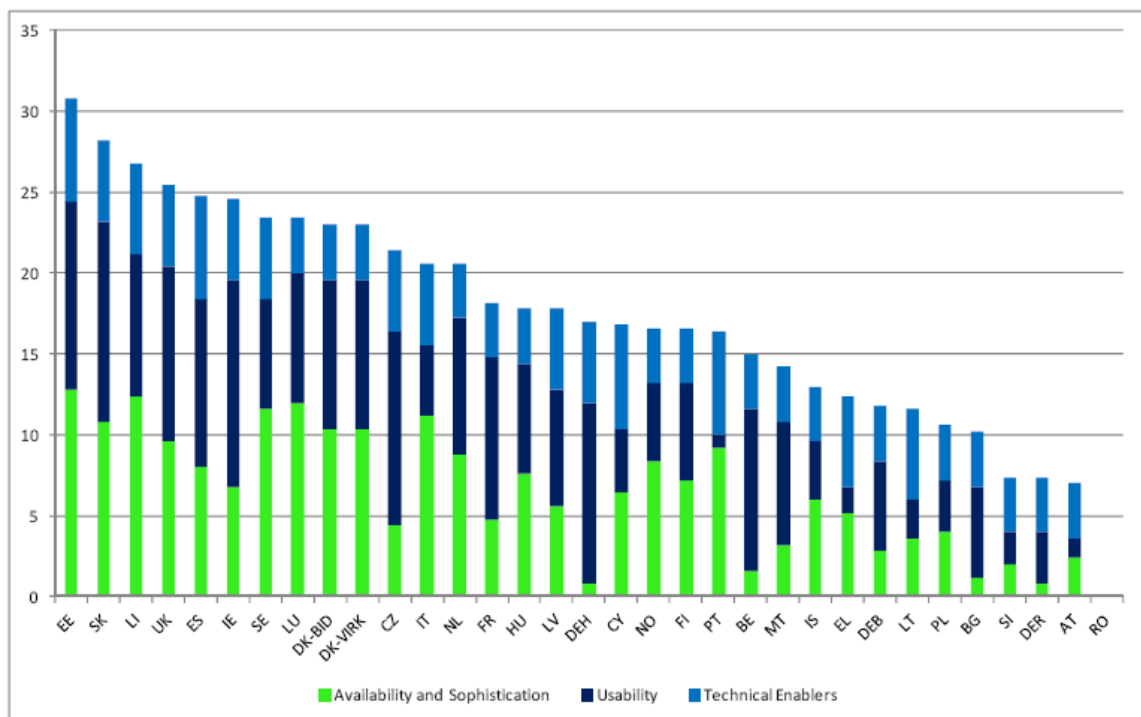
a předpoklady back officu. Obrázek 1 ukazuje celkové pořadí portálů členských států po vyhodnocení.

Tato klasifikace jak již bylo uvedeno, je založena na třech složených ukazatelích:

- Kompozitní dostupnost a sofistikovanost (40)
- Celková použitelnost (40)
- Technické umožnění (20).

Tyto tři kompozitní indikátory byly spojeny s váhou (v závorce u každého indikátoru). Vážení bere v úvahu význam ukazatelů.

Obrázek 1 - Hodnocení JKM Deloitte 2012



Zdroj: Final report Deloitte

Obrázek jasně ukazuje pořadí členských států, kdy existují velké rozdíly mezi jednotlivými portály s ohledem na silné a slabé stránky každého portálu. Estonsko je zařazeno nejvýše, následuje Slovensko, Spojené království, Lichtenštejnsko, Španělsko, Irsko, Švédsko, Lucembursko, Dánsko (dva portály) a Česká republika. Například země Hesensko - Německo, má velmi nízkou dostupnost a sofistikovanost, ale má velmi

vysokou použitelnost a relativně vysokou úroveň technického zabezpečení. Na druhé straně jsou portály jako Portugalsko, které mají velmi nízkou použitelnost, ale relativně vysoká dostupnost a propracovanost, stejně jako technické umožnění. Za zmínku stojí i Rumunsko, které nemělo v době testování elektronické JKМ a k dispozici nebyl ani pilotní portál.

Česká republika je celkově 11. v pořadí s velmi vysokou úrovní použitelnosti, ale nízkou mírou dostupnosti a sofistikovanosti a průměrným technickým zabezpečením.

Studie se dopracovala k závěru, že přestože byl vykázán solidní pokrok v oblastech zjednodušení postupu a schvalovacích schémat odstraněním obtížných a neoprávněných požadavků z domácích a zahraničních poskytování služeb, zřízení JKМ v mnoha případech, ještě nevedlo k zjednodušení, pokud jde o organizaci. Celkově, posun z „papírového světa“ do „elektronického světa“ není dokončen, JKМ neposkytují konkrétní zjednodušené řešení v několika oblastech. Jsou značné rozdíly mezi členskými státy s ohledem na náročnost elektronických postupů.

Dále studie potvrdila, že nedostatek podpory v přeshraničním akceptování elektronické identifikace a elektronických podpisů, je důležitá bariéra pro poskytování služeb pomocí JKМ mezi sebou.

Je velmi důležité mít plně funkční transakční eGovernment portály, jelikož podniky očekávají „plný servis“ jak pro najíždějící tak i přeshraniční poskytování služeb. Podnikatelé chtějí najít informace o všem, co potřebují k zahájení podnikání přímo na samotném portálu.

Stále pokračují jazykové bariéry: i když 73% JKМ poskytují nějaké procento vícejazyčnosti (toto je většinou jenom v angličtině), ve většině případů jsou to jenom všeobecné informace, které jsou přeloženy. Jenom 27% JKМ poskytuje přeložené administrativní doklady/formuláře. V mnoha státech jsou dokumenty a žádosti akceptovány jenom v národním jazyce.

Pokud jde o uživatelskou podporu a pomoc, statické pomocné nástroje jsou k dispozici na většině JKМ, telefonní asistence také, zatímco více interaktivní komunikační nástroje jako chat, se používají jenom v několika případech.

Všeobecné povědomí o existenci kontaktních míst zůstává nízké. Je nutné označit JKМ jako bránu k národnímu a speciálně k přeshraničnímu rozvoji trhu služeb.

Studie ukazuje, že tím, že nabízí společnostem on-line informace a on-line postupy, mají JKM velký potenciál pro zvýšení přeshraničního poskytování služeb na jednotném trhu, potenciál podpořit růst a vytvořit nová pracovní místa. Nicméně, potenciál může být plně rozpoután tehdy, když se bude vyvíjet směrem k plnohodnotným on-line obchodním platformám, které reagují na potřeby svých uživatelů.

Navržena byla doporučení pro efektivitu:

- **Zjednodušení administrativy** (koncept moderní eGovernment).
- **Nové uživatelsky orientované modely služeb** (koncept uživatelsky orientovaného designu, spolupráce v rozvoji služeb a dodávek, sociálních sítí a shromažďování zdrojů).
- **Přístup k životním událostem.**
- **Rozdílné informace pro rozdílné uživatele a různé cesty pro různé uživatele** (uživatelská přívětivost, jazykové mutace informací).
- **Zjednodušený přístup a využití pro podnikatele z ostatních členských států** (implementace řešení pro přeshraniční elektronickou identifikaci a elektronický podpis)
- **Uživatelské testování.**
- **Lepší back office postupy prostřednictvím zjednodušení a standardizace, prostřednictvím integrace příslušných orgánů** (uznávání odborné kvalifikace) a **prostřednictvím formálních a právních ujednání** (standardizovaný přístup k řešení podpůrných dokumentů – ověřování a překládání dokumentů).
- **Větší publicita a zvyšování povědomí.**

4.2.4 Studie Evropského parlamentu

Poslední ze studií zaměřených na činnost a fungování JKM *Evropská Jednotná kontaktní místa* byla provedena Evropským parlamentem (2013) a zveřejněna byla v červenci 2013. Výzkumná studie pro Komisy pro mezinárodní trhy a ochranu

spotřebitele (IMCO Committee) poskytuje základní informace a poradenství pro členy o prioritních opatřeních a krocích, které mají být přijaty v oblasti „Evropského JKM“. Kontaktní místa obsahu této studie jsou chápána v širším rozměru, jde o online portály a webové stránky s primárním cílem umožnit občanům a firmám přístup k výhodám jednotného trhu, a využít jejich práva v dennodenních činnostech a minimalizovat vzniklé překážky.

Tyto nástroje byly vyvinuty jak na úrovni EU, tak i u členských států k tomu, aby pomohly informovat občany o jejich právech v legislativě EU a umožnily jim vyžít svoje práva zjednodušením a zrychlením administrativních postupů a k vyřešení problémů, v případě, že práva EU byla porušena. Tyto online služby jsou důležitým zdrojem rad, informací a podpory v jednotlivých zemích s jazykovou různorodostí, právní a administrativní rozdílností. Online kontaktní místa usnadňují interakci mezi občany a úřady, podniky a úřady a spotřebiteli a úřady.

Studie hodnotí efektivitu současných online míst kontaktu pro občany a podniky v EU, identifikuje možná řešení k zlepšení současného online systému kontaktních míst, a určuje přidanou hodnotu vytvořením společné Evropské platformy jak pro spotřebitele tak i podniky.

Studie nejprve poskytuje celkovou úvahu o kontaktech mezi spotřebiteli, podniky a orgány mapováním současného stavu kontaktních míst v EU a členských státech. Součástí mapování je deset členských států - Francie, Portugalsko, Švédsko, Itálie, Maďarsko, Velká Británie, Bulharsko, Slovinsko, Německo, a Holandsko. Tyto státy byly vybrány na základě zeměpisné polohy, velikosti, roku vstupu do EU a procenta obyvatelstva, které se účastní přeshraničního obchodu (online i tváří v tvář).

Po mapování, studie posuzuje znalost a porozumění současné úrovně EU v on-line kontaktních místech pro podniky i občany v pěti členských státech: Velká Británie, Maďarsko, Itálie, Bulharsko a Portugalsko. Průzkum občanů a podniků zjišťuje, která kontaktní místa podniky a občané znají na EU úrovni, zda znají funkce kontaktních míst, použití kontaktních míst v minulosti, spokojenost a důvody pro spokojenost nebo nespokojenost. Průzkum také zkoumá názory respondentů na prvky jednotného kontaktního místa pro všechny podnikové a spotřebitelské potřeby v EU.

Podnikatelský a spotřebitelský průzkum je doplněn konzultacemi se zainteresovanými subjekty na EU úrovni a v rámci deseti členských států. Hlavní účel této konzultace je

posoudit možné řešení k zlepšení přístupu k informacím a výkonu práv pro občany, spotřebitele a podniky přes online služby a prozkoumat názory zainteresovaných stran na hodnotu společných online kontaktních míst.

Následně jsou předložena možná řešení na zlepšení systému online služby a je posouzena přidaná hodnota z případného společného kontaktního místa z hlediska zlepšování znalostí, porozumění, přístupnosti, efektivity a komplexnosti online struktury.

Závěry z mapování online služeb

Na úrovni EU bylo identifikováno čtyřicet čtyři různých online služeb. Je zde skupina služeb, které jsou zaměřeny na právní otázky. Tato skupina obsahuje Your Europe Advice, SOLVIT, Evropský e-justice portál a e-CODEX. Sada online služeb, které poskytují informace (včetně právní informace) o životě, práci a studiu v zemích EU, zahrnuje The Evropa website, YOUR Europa Portal, Europe Direct and EURES. FIN-NET a ECC-NET poskytnou informaci, radu a podporu spotřebitelům, když se objeví problémy s dodávkou zboží a služeb. Největší počet online služeb se nachází v oblasti vzdělání, zaměstnání a kultuře.

Složitost nastane pro uživatele při identifikaci a přístupu k nejvhodnější službě, kterou potřebují. To znamená, že může vzniknout nejistota, kterou službu oslovit, kam směřovat dotaz nebo případ v první instanci, servisní funkce se značně překrývají.

Mezery v systému online služby se nacházejí při jazykovém pokrytí, rozsahu poskytovaných informací, funkčnosti různých webových stránek a spoje mezi souvisejícími stránkami. Pouze 23% úrovně EU online služeb je k dispozici ve všech EU oficiálních jazycích. Stránky se liší v počtu online postupů, které mohou být dokončeny online.

Velký počet evropských úrovní online služeb vytváří složitá identifikace a přístup k důležitým službám pro uživatele. Velký počet míst také vyvolává obtíže při zvyšování povědomí o jednotlivých službách. Nízké povědomí zůstává jednou z největších bariér k účinnému fungování těchto služeb při podpoře občanů, podniků a spotřebitelů při užívání těchto stránek, k získání výhod vnitřního trhu.

Závěry s posouzením znalostí spotřebitelů a podniků

Průzkum spotřebitelů a podniků potvrzuje předchozí část studie, že podvědomí o Evropské úrovni online služeb zůstává nízké. 91,6% občanů/spotřebitelů a podniků

hlásili, že neví o online službě, na kterou by se mohli obrátit pro radu nebo podporu. To zdůrazňuje potřebu prosazování informovanosti a spolupráce na národní úrovni s veřejností i soukromými subjekty.

Klíčová cesta, která zajistila informace o online službách jak pro podnikatele, tak pro spotřebitele, bylo použití online vyhledávače. Tato cesta byla nejobvyklejší ve většině případů, než skrz média a reklamu.

40% spotřebitelů, kteří si byli vědomi alespoň jednoho on-line kontaktního místa nevěděli, kdo byla jeho cílová skupina. Nízká úroveň porozumění přispívá k obtížím uživatele při identifikaci a přístupu k nevhodnější službě i v případě, kdy si mohou být vědomi dané služby.

Závěry z vyhodnocení

Hodnocení proběhlo na základě tří hlavních kritérií: efektivita, účinnost a komplexnost. Obecně hodnocení dospěla k následujícím zjištěním:

Většina uživatelů je s webovými stránkami spokojena.

Přístupnost k dokumentům, údajům, oznámení a reportům je vysoká, uživatelé se dostanou na relativní informace, které potřebují bez velkých problémů. Pokud jde o obtíže při hledání informací, byla navigace uváděna jako hlavní důvod, proč vyhledávání trvalo dlouhou dobu. Vylepšené směrování dotazů na ostatní související online služby by minimalizovalo zátěž.

Další problémy byly evidovány například s jazykem a složitostí informací, technické problémy, struktura informací a problémy s vyhledáváním. Jazyk zůstává velkou překážkou účinného využívání. Dostupnost služeb jazykového překladu se mezi členy liší.

Rozsah informací, které byly k dispozici na webových stránkách, se liší v jednotlivých zemích. Některé země nezahrnovaly veškeré informace napříč vnitrostátní úrovní.

Je rozdíl v kvalitě odpovědí jednotlivých portálů. Spokojenost napříč typy informací se liší. Vysoce kvalitní a snadno dostupné informace jsou důležité. Internetové stránky musí poskytnout aktuální informace, které jsou snadno pochopitelné pro uživatele a poskytnou jasné pokyny, které poté mohou podpořit uživatele.

Doporučení

Celkově hodnocení doporučilo propagaci a aktivity, které zvýší podvědomí o službách.

Informační mezery by měli být minimalizovány a způsoby, jak zajistit příslušné národní informace by měly být aktualizovány na Evropské úrovni webových stránek. Tyto skutečnosti byly identifikovány jako prioritní.

K prioritnímu opatření dále patří zajišťování všech požadovaných postupů, které lze provést on-line. Zvýšené jazykové pokrytí a přijímání e-podpisů z jiných členských států by se mělo zlepšit.

Společná platforma

Jedním z nástrojů, které mohou pomoci realizovat potenciální přínosy zlepšení úrovně služeb online, je webová dostupnost v rámci Evropy, vytvoření společné platformy, která funguje jako jediný vstupní bod do evropské a národní úrovně.

Společná platforma, která snižuje složitost on-line služeb, zlepšuje informovanost a porozumění, efektivitu a účinnost služeb pro občany, spotřebitele a podniky, by mohla pomoci snížit ztracený čas a náklady pro občany EU. Posouzení dopadů přístupnosti webových stránek orgánů veřejného sektoru uvádí, že ekonomický dopad pro občany z lepší elektronické dostupnosti je v rozmezí 300 milionů EUR ročně úspor. Jde o možnost porovnat služby na vnitřním trhu, o přístup k více konkurenčním nabídkám, a následně i k nižším cenám.

Celkově lze říci, že společná platforma, která poskytuje jediné místo vstupu do evropské a národní úrovně on-line služby, zlepšuje povědomí uživatelů, porozumění a přístup k online službám, by zvýšila počet uživatelů těchto služeb. Větší využívání služeb pomůže uživatelům využívat svá práva a naopak, může přispět ke zlepšení situace občanů a vnímání podniku a chápání hodnoty vnitřního trhu EU.

Společná platforma, která pracuje jako jediný vstupní bod do evropské a národní úrovně služeb, obsahuje přesné a aktuální informace, poskytuje jasné přihlášení příspěvku do jednotlivých služeb na základě potřeb uživatelů a poskytuje informace jasně a transparentním způsobem, může pomoci uživatelům řešit problémy, kterým čelí v přeshraničních transakcích a také na vnitrostátní úrovni. Je to nástroj, který může

pomoci uživatelům získat výhody jednotného trhu, a naopak vyšší porozumění a povědomí o výhodách a přidané hodnotě EU.

4.2.5 Shrnutí a zhodnocení

Při vyhodnocování vývoje JKМ analyzováním jednotlivých studií je z jejich výsledků patrné, že neustále dochází k vývoji, ke zlepšování služeb, odstraňují se dílčí nedostatky, obtížné a neoprávněné požadavky. Portály jsou stále více uživatelsky přívětivé, odstraňují se jazykové bariéry. Postup je však velmi pomalý a optimální stav dle vizí daných směrnicí dosud nebyl naplněn. Stále je potřeba věnovat pozornost propagaci, nastavení jazykových mutací poskytovaných informací, odkazů a žádostí. Je potřeba nastavit lepší propojení služeb jednotlivých JKМ napříč členskými státy. Především je pak důležité dokončení možnosti vyřízení administrativních formalit online, tzn. řešení přeshraniční elektronické identifikace a elektronického podpisu a zajištění účelnějších back office postupů jejich zjednodušením a standardizací, integrací příslušných orgánů tzn. uznávání odborné kvalifikace a nastavení formálních a právních ujednání tzn. standardizovaný přístup k řešení podpůrných dokumentů – ověřování a překládání dokumentů.

Všechny studie zdůrazňují, že JKМ mají velký potenciál pro pomoc podnikatelům, pro zvýšení přeshraničního poskytování služeb na jednotném trhu, potenciál podpořit ekonomický růst a vytvořit nová pracovní místa.

4.3 Jednotná kontaktní místa v České republice

4.3.1 BusinessInfo.cz

BusinessInfo.cz je oficiální portál pro podnikání a export, jehož gestorem je Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky. Funguje jako on-line JKМ, respektive on-line kontaktní místo propojující jednotnou síť služeb **JKМ, ProCoP a SOLVIT**. SOLVIT tvoří síť center, která navzájem spolupracují při řešení problémů způsobených nesprávnou aplikací evropského práva ze strany správních orgánů. Do kompetence ProCoP - kontaktní místa pro výrobky, spadá problematika volného pohybu zboží v neharmonizované sféře.

Na portálu lze položit dotaz týkající se podnikání v ČR, pokud subjekty chtějí podnikat a neví, jak na to, ale i dotaz na podnikání v EU, pokud chtějí subjekty začít podnikat nebo rozšířit svoje stávající podnikání v rámci Evropy. Odborný tým Ministerstva průmyslu a

obchodu ČR poradí i za jakých podmínek lze dovážet výrobky z Evropské unie a pomohou odstranit komplikace s úřady členských států EU. Dotaz lze položit nejen v českém jazyce, ale i německy a anglicky.

Na těchto stránkách lze také získat informace o činnosti JKM v jiných členských státech EU a o možnosti jejich kontaktování on-line. Jednotná kontaktní místa jsou portály elektronické správy v EU pro podnikatele působící v odvětví služeb. Umožňují nacházet informace o pravidlech, předpisech a formalitách, jež se na poskytování služeb vztahují a vyřídit administrativní postupy on-line.

Ministerstvo průmyslu a obchodu vyhotovilo statistiku návštěvnosti JKM na portálu BusinessInfo.cz za období od ledna 2010 do června 2012, která byla pro zpracování diplomové práce poskytnuta (jedná se o interní statistiky MPO vyhotovované zpětně, proto nejsou údaje za další měsíce roku 2012 k dispozici). Zjištěné údaje jsou uvedeny v tabulce 1.

Tabulka 1 - Návštěvnost "JKM" na BusinessInfo.cz

Návštěvy "JKM"								
2010	Leden	4094	2011	leden	7374	2012	leden	10559
	Únor	4771		únor	6900		únor	9764
	Březen	5717		březen	8022		březen	9777
	Duben	4754		duben	6565		duben	7991
	Květen	5076		květen	6712		květen	7633
	Červen	4702		červen	6009		červen	6100
	Červenec	4095		červenec	4781		červenec	
	Srpen	5058		srpen	5285		srpen	
	Září	4942		září	5908		září	
	Říjen	5215		říjen	6659		říjen	
	Listopad	5957		listopad	7500		listopad	
	Prosinec	4381		prosinec	6209		prosinec	
celkem	2010	58762	Celkem	2011	77924	celkem	2012	51824
	průměr za měsíc	4897		průměr za měsíc	6494		průměr za měsíc	8637

Zdroj: MPO

Z tabulky vyplývá, že služby jsou využívány ve stále větší míře. Nejzřetelněji toto potvrzují údaje průměrné měsíční návštěvnosti, kdy v roce 2010 činila pouze 4897 vstupů a za sledovanou část roku 2012 již 8637 vstupů.

Tabulka 2 obsahuje zpracovaná data návštěvnosti JKM - odkaz podnikání v EU na stránkách BusinessInfo.cz.

Tabulka 2 - Návštěvnost JKM "podnikání v EU" na BusinessInfo.cz

Návštěvy "podnikání v EU"								
2010	leden	3853	2011	leden	4733	2012	leden	6342
	Únor	3073		únor	3920		únor	5682
	březen	4343		březen	5097		březen	5864
	Duben	4079		duben	4487		duben	4904
	květen	3944		květen	4685		květen	4550
	červen	2990		červen	3608		červen	3314
	červenec	2401		červenec	2473		červenec	
	Srpen	2590		srpen	2368		srpen	
	Září	3388		září	3340		září	
	Říjen	4261		říjen	4321		říjen	
	listopad	5049		listopad	5588		listopad	
	prosinec	3705		prosinec	4668		prosinec	
celkem	2010	43676	Celkem	2011	49288	celkem	2012	30656
	průměr za měsíc	3640		průměr za měsíc	4107		průměr za měsíc	5109

Zdroj: MPO

Ze statistik návštěvnosti opět vyplývá zvýšený zájem o poskytované služby. Subjekty vyhledávají informace o podnikání v EU, informace o podmínkách pro zahájení činnosti, registračních náležitostech, pravidlech a předpisech souvisejících a přeshraničním poskytováním služeb, s kvalifikačními podmínkami jednotlivých činností, pravidly pro usazování v jiném členském státě nebo podmínkami pro vysílání pracovníků. Měsíční průměr návštěvnosti vykazuje za sledované období stoupající tendenci.

4.3.2 Rozhovor s pracovníkem Jednotného kontaktního místa

Pro informace o stávající činnosti JKМ byl uskutečněn rozhovor s pracovníkem Jednotného kontaktního místa České Budějovice. Při rozhovoru s tímto pracovníkem byly získány informace o workshopu pracovníků JKМ konaném v září 2013 v Praze a o závěrech, které v jednotlivých oblastech z jednání vyplynuly. Workshop byl zaměřen na aktuální otázky a problémy, které se v souvislosti s provozem JKМ vyskytují.

Položené dotazy:

- *Jaká byla hlavní témata konaného workshopu?*
- *Z jakého důvodu byly upraveny webové stránky elektronické verze JKМ v anglickém jazyce a jaké jsou další náměty na zlepšování.*
- *Jakým způsobem a na jaké úrovni probíhá propagace služeb poskytovaných JKМ, jaké nástroje propagace jsou používány, s jakými obtížemi se při propagaci lze setkat.*
- *Jak jsou statisticky zaznamenávány vyřízené požadavky klientů JKМ, jaké problémy se vyskytují při vykazování statistik.*

Workshop pracovníků JKМ

Workshop byl zaměřen na téma anglické verze elektronického JKМ na BusinessInfo.cz, téma nedostatků při zařazování požadavků do kategorií v návaznosti na statistická hodnocení Evropské komise a dále na téma propagace služeb JKМ.

Revize anglické verze JKМ

V průběhu léta 2013 proběhla revize nově upravené webové stránky elektronické verze JKМ v anglickém jazyce. Snahou tvůrců bylo vytvořit přehlednou strukturu, podat srozumitelným a jasným způsobem základní informace a prostřednictvím vhodně umístěných odkazů nasměrovat uživatele na další relevantní a užitečné informace.

Tato revize byla podniknuta v návaznosti na vzájemné testování elektronických JKМ organizovaných Evropskou komisí, a jako součást prací na implementaci informační koncepce služeb odboru Evropských záležitostí a vnitřního trhu MPO. Regionálním JKМ bylo v předstihu zasláno pět dotazů, na které se měly JKМ při svém testování

zrevidovaného anglického elektronického JKМ zaměřit. Následně k tomuto proběhla diskuze v rámci workshopu, který se konal v září 2013.

Obecně se všechna JKМ shodla na tom, že revize elektronickému JKМ velmi prospěla a JKМ je nyní víceméně vyvážené jak po obsahové stránce, tak z pohledu jeho struktury, která je jasná, logická a srozumitelná. Zároveň byla získána ze strany regionálních JKМ zpětná vazba týkající se možnosti dalšího zlepšení obsahu revidované verze JKМ.

Mezi náměty, které ze strany JKМ zazněly, jsou například:

- potřeba zaměřit se na překlad těch nejdůležitějších formulářů pro podnikatele, které jsou dosud dostupné pouze v českém jazyce, a zjednodušit jejich přístupnost,
- postřeh, aby součástí „FAQ“ – frequently asked questions byly nejčastější obecné dotazy v důsledku čehož by klient následně pracovníkům JKМ pokládal již konkrétnější dotazy,
- možnost uvádět konkrétní příklady pro oblast přeshraničního poskytování služeb a usazení,
- nezbytnost aktualizovat některé informace (platí i pro Businessinfo.cz obecně) např. poplatek za zápis do obchodního rejstříku, výše minimální mzdy, některé formuláře, atd.
- doporučení rozšířit informování o sankcích, např. nikoli pouze dle zákoníku práce, ale i podle živnostenského zákona za nesplnění kvalifikace, atd.

Propagace JKМ v regionech

Část workshopu pracovníků JKМ se týkala propagace. Bylo zdůrazněno, že roli MPO je třeba při propagaci vnímat jako koordinační, přičemž smyslem je ze strany MPO koordinaci regionální propagace JKМ posílit, ve spolupráci s regionálními JKМ lépe zacílit partikulární nástroje na konkrétní cílové skupiny. Propagace na regionální úrovni je blíže občanům – centrálně vedená propagační kampaň se v této době neplánuje.

MPO v této oblasti bude klást větší důraz na svoji koordinační a metodickou roli např. předběžnými konzultacemi v oblasti propagace či koordinací některých aktivit. V rámci Odboru evropských záležitostí a vnitřního trhu, který má JKМ na starosti, v minulých měsících vznikla nová koncepce informování o službách na vnitřním trhu EU, mezi které

JKM patří. Při implementaci této koncepce bude MPO komunikovat také otázku JKM ovšem spolu s dalšími nástroji / službami pro podnikatele a občany.

Při propagačních aktivitách se JKM nesetkávají se zásadnějšími obtížemi. Jako částečná obtíž byla některými identifikována velikost finanční dotace na propagaci případně nedostatek propagačních letáků, které lze tisknout či nepřítomnost dalších propagačních materiálů, které by šlo distribuovat klientům.

Mezi nejčastější nástroje propagace patří jednak umístováním článků a letáků v tištěných placených i neplacených mediích na škále od regionálních mutací celostátních deníků po radniční noviny, umístování letáků jako reklamy v MHD. U těchto nástrojů jednotlivá JKM spatřují poměrně malou efektivitu ve smyslu přínosu nových klientů. Pozitivní reakce byly v tomto ohledu zaznamenány především po publikaci inzerátu v regionální mutaci MF DNES a při umístování článku do neplacených periodik. Mezi instituce, které řada JKM využívá k distribuci svých letáků, patří ostatní obecní živnostenské úřady, krajské živnostenské úřady, univerzity či regionální kanceláře Hospodářské komory a Eurocentra. Některá JKM také rozesílají informace přímo obcím.

Další důležitou činností je informování skrze své vlastní weby a jejich aktualizace. Možným nástrojem je také přímá komunikace s podnikatelskými asociacemi a komorami, osobní informování, které může přinášet dobré výsledky.

Možné nedostatky ve vykazování statistik:

Veškeré vyřešené dotazy jsou zaznamenávány do **IS SINPRO** - jedná se o sdílenou znalostní databázi. Jednou řešený problém se tak stane dostupným všem řešitelům k jejich budoucímu využití. V případě, že by se nepodařilo požadavek vyřešit, zaznamená se jako potencionální překážka na vnitřním trhu a slouží jako podnět pro přijetí opatření k jejímu odstranění (Bernardová, 2012).

Systém umožňuje:

- zadávání dotazů
- evidování zodpovězených dotazů
- předávání dotazů jinému řešiteli
- vytváření databáze znalostí v problematice vnitřního trhu EU

- identifikaci problémů bez odpovědi, kterými se posléze zabývá MPO.

Dotazy jsou v systému tříděny do následujících oblastí:

- Dotaz na mimosoudní řešení sporů a opravné prostředky
- Dotaz na povolovací režim v ČR (mimo živnosti) - usazení
- Dotaz na přeshraniční poskytování služeb
- Dotaz na výrobek (ProCop)
- Dotaz ohledně kontaktů na další sdružení a subjekty
- Dotaz ohledně ochrany spotřebitele
- DPH
- Jiné
- Problém s úřadem (SOLVIT)
- Uznávání kvalifikace
- Vysílání pracovníků
- Zakládání společností
- Usazení občanů EU (mimo občanů ČR) v ČR v režimu živnostenského podnikání

Do kategorie „jiné“ patří dotazy českých občanů týkajících se živnostenského podnikání v ČR, které jsou běžnou agendou ŽÚ, dále veškeré dotazy, které nelze zařadit do žádné z ostatních kategorií a které se netýkají agendy JKM. Dotazy z kategorie „jiné“ se nezapočítávají do vytíženosti JKM.

Dotazy občanů ostatních členských států EU (tedy mimo ČR) na živnostenské podnikání v ČR patří do nové kategorie „Usazení občanů EU (mimo občanů ČR) v ČR v režimu živnostenského podnikání“, která byla do IS SINPRO přidána a dotazy z této kategorie se do vytíženosti JKM budou započítávat, jelikož je zde přeshraniční prvek a tudíž se jedná o agendu JKM.

Režim podnikání občanů EU na území ČR je upraven živnostenským zákonem⁷. Ze zákona vyplývá, že pokud se jedná o fyzické osoby, které se chtějí na území ČR usadit, přestože zde nemají bydliště ani sídlo, podnikají tzv. v režimu „českých osob“. Zákon jim nemůže a ani neukládá jiné povinnosti, přiznává jim právo provozovat živnost za stejných podmínek a ve stejném rozsahu jako českým osobám. Také je živnostenským zákonem

⁷ Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, v platném znění

upraveno dočasné poskytování služeb občany států EU na území ČR. Tyto osoby zde mohou dočasně poskytovat služby v rozsahu svého podnikatelského oprávnění z členského státu dle původu.

Protože jde o běžnou agendu živnostenských úřadů, ne vždy jsou dotazy na toto podnikání zařazeny do IS SINPRO. Standardně je musí být schopen vyřídit každý pracovník živnostenského úřadu, nejen pracovník, do jehož pracovní náplně patří činnost JKM. Z důvodu vykazování statistik byla proto JKM vyzvána o striktní dodržování kategorizace dotazů. Do evidence jsou zařazovány pouze ty dotazy, které byly učiněny přímo u pracovníka JKM.

Pro přiblížení možného zkreslení dat v IS SINPRO byla zjištěna dle údajů vedených v živnostenském rejstříku skutečnost, že za období 2 let, od 1. 9. 2011 do 31. 8. 2013, vzniklo živnostenské oprávnění cca 30 fyzickým osobám, občanům EU, se sídlem v územním obvodu České Budějovice. Před samotným vznikem oprávnění musely tyto osoby kontaktovat živnostenský úřad a využít poradenství ohledně podnikání na území ČR, přesto nemusí být ve statistikách zohledněny.

4.3.3 Fungování Jednotných kontaktních míst v roce 2012

Díky evidenci všech vyřízených dotazů jak fyzickými, tak elektronickými JKM v IS SINPRO, který je funkční od 1. prosince 2010, je možno sledovat činnost jednotlivých center služeb zapojených do této sítě. Ministerstvo průmyslu a obchodu monitoruje a vyhodnocuje jejich činnost. Prostřednictvím SINPRO byla zjištěna např. činnost JKM za rok 2012.

Počty zpracovaných dotazů

Celkem za rok 2012 (do 14. prosince) bylo zodpovězeno **3707 dotazů**, průměrně jedno JKM vyřídlilo 247 dotazů. MPO zjistilo, že existuje odlišná míra vytíženosti mezi jednotlivými fyzickými JKM. Nejméně vytížené JKM zpracovalo jen 27 dotazů a nejvíce vytížené 416. Podle údajů uváděných v bakalářské práci vyřídlila JKM **za rok 2011 celkem 2122** požadavků, jde tak o nárůst téměř 75%.

Struktura dotazů

Dotazy zadané prostřednictvím **BusinessInfo.cz** tvoří cca **10%**, dotazy zadané přímo **fyzickým JKM** cca **90%**.

Z dotazů na fyzická JKM je položeno:

- 30% e-mailem
- 40% telefonem
- 30% při návštěvě na živnostenském úřadě

Nejvíce dotazů se týká **podmínek podnikání** v ČR. Časté jsou rovněž dotazy týkající se podnikání ve státech:

1. SRN
2. Rakousko
3. Slovensko

Slabá místa

Jako slabá místa v činnosti JKM vyhodnotilo MPO především velké rozdíly vytiženosti mezi JKM. Stále přetrvává nízké povědomí o JKM mezi podnikateli, tzn., že efektivita propagace služeb je stále nedostatečná.

4.3.4 Spokojenost s vyřizováním požadavků

Po vyřízení požadavků klienta v IS SINPRO je automaticky s odpovědí odeslán dotazník spokojenosti s těmito otázkami a žádostí o vyplnění:

1. *Jak jste byl celkově spokojen se službami?*
2. *Získal jste Vámi požadované informace?*
3. *Byly pro Vás tyto informace dostatečně srozumitelné?*
4. *Byl jste spokojen s tím, jak rychle Vám byly informace poskytnuty?*
5. *Jak hodnotíte spolupráci s pracovníky?*
6. *Uveďte své návrhy, jak zlepšit poskytované služby.*

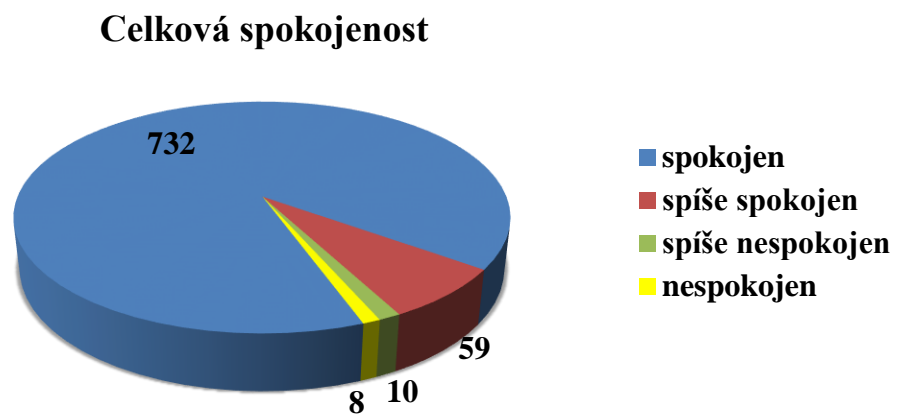
Na dotaz 1, 4 a 5 lze odpovědět *spokojen, spíše spokojen, spíše nespokojen a nespokojen*, u dotazů 2 a 3 *ano, spíše ano, spíše ne a ne*. Odpovědi jsou evidovány správcem systému. Prostřednictvím MPO byla získána evidence odpovědí. Tato data jsou statisticky zpracována a graficky zaznamenána.

Z celkového počtu **11 458 vyřízených požadavků** za období od spuštění IS SINPRO do konce září 2013 (dotazy na JKM tvoří přibližně 2/3 z celkového počtu a 1/3 SOLVIT

a ProCop), odpovědělo na dotazník **809 respondentů**, kteří učinili dotaz přímo na JKM. tj. více než 10% z nich.

1. Na první dotaz vyjádřilo **celkovou spokojenost** se službami JKM více než 90% respondentů tj. 732 a pouze necelé 1% tj. 8 jich bylo nespokojeno. V grafu 1 jsou zaznamenány vyhodnocené odpovědi.

Graf 1 - Jak jste byl celkově spokojen se službami



Zdroj: vlastní zpracování

2. U dotazu 2, viz graf 2, se odpovídající vyjádřili, zda obdrželi **požadované informace**. 653 klientů, tj. více než 80% odpovědělo ano a jen 13, tj. 1,6% ne.

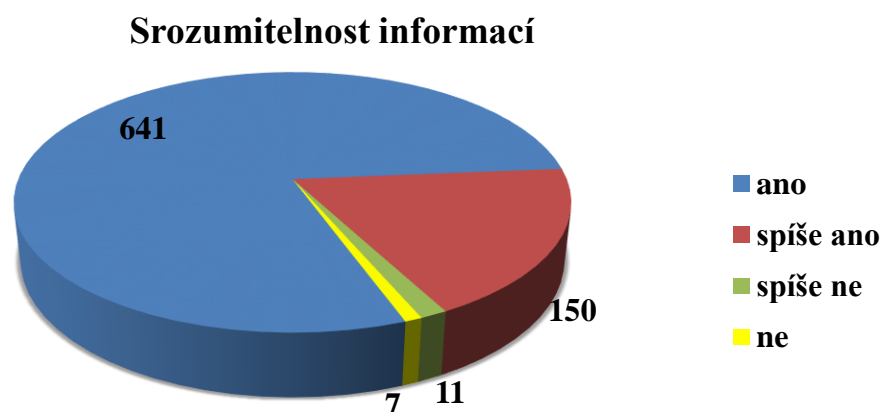
Graf 2 - Získal(a) jste požadované informace?



Zdroj: vlastní zpracování

3. Další dotaz týkající se **srozumitelnosti dat** je vyhodnocen v grafu 3. Z grafu 3 je patrné, že 641, tj. 79,2% odpovědí bylo kladných, pouze 7, tj. 0,87 bylo záporných.

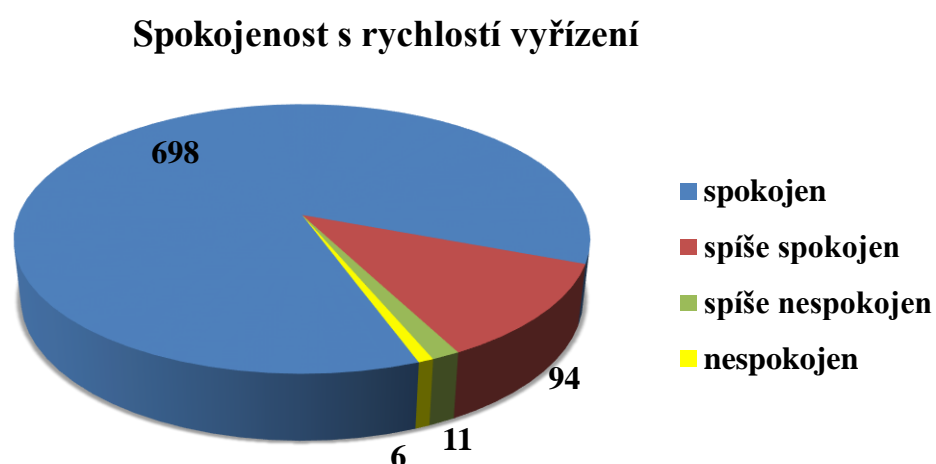
Graf 3 - Byly pro Vás odpovědi dostatečně srozumitelné?



Zdroj: vlastní zpracování

4. S **rychlostí vyřízení** bylo spokojeno 698, tj. více než 86% odpovídajících a nespokojeno pouze 6, tj. 0,75%. Data jsou uvedena v grafu 4.

Graf 4 - Byl(a) jste spokojen(a) s tím, jak rychle Vám byly informace poskytnuty?

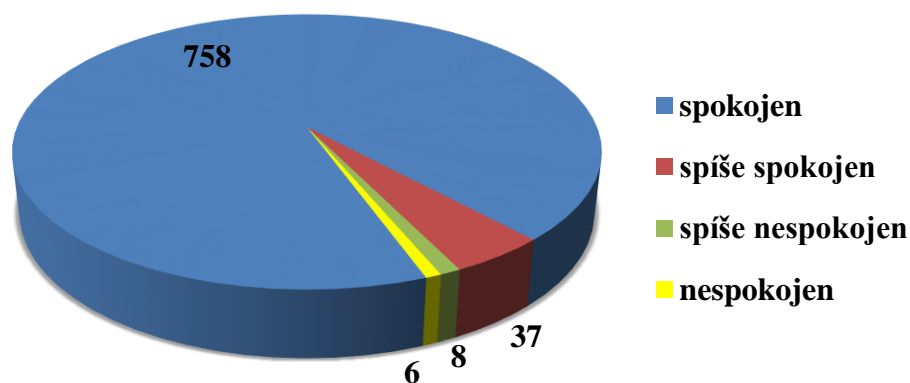


Zdroj: vlastní zpracování

5. U posledního dotazu, viz graf 5, se spokojeně vyjádřilo 758 subjektů tj. téměř 94%, a opět pouze 6, tj. 0,75% vyhodnotilo **spolupráci s pracovníky JKM** negativně.

Graf 5 - Jak hodnotíte spolupráci s pracovníky?

Spolupráce s pracovníky JKM



Zdroj: vlastní zpracování

6. V posledním z dotazů se respondenti vyjadřují k možným **zlepšením poskytovaných služeb**. Ve většině případů však vyjadřují pouze poděkování, pochvalu, překvapení nad kvalitou služeb a spokojenost. V ojedinělých případech doporučují zvýšení propagace a povědomí o službách, případně navrhuji **rozšíření informací o oblast daňovou a sociální**.

Celkově lze na základě dotazníku vyhodnotit služby JKM pro podnikatele velice pozitivně, převažuje spokojenost s poskytnutými informacemi, rychlostí vyřízení i prací pracovníků JKM. Přestože množství získaných odpovědí není vysoké, získané reakce od cca 10% žadatelů o informaci má určitou vypovídající schopnost.

4.3.5 Jednotné kontaktní místo České Budějovice - vývoj

Vzhledem k faktu, že diplomová práce navazuje na bakalářskou práci (Bernardová, 2012), byl sledován trend, kterým se JKM ubírají, zda se delší doba od zahájení jejich činnosti projevila v zájmu o tyto služby. Zjišťovány byly především počty žadatelů o informaci, způsob podání a rychlost vyřízení. Dále byly vybrány státy, kde by potenciálně chtěli klienti JKM podnikat a v jakých činnostech. Informace byly poskytnuty Jednotným kontaktním místem České Budějovice z vlastních statistických evidencí.

Zjištěná data byla graficky zaznamenána. Práce navazuje na údaje uváděné v bakalářské práci, tzn. za období od 1. 12. 2010 do 31. 8. 2011 a sestaveny byly grafy zaznamenávající roky 2011, 2012 a část roku 2013 (do 31. 8. 2013).

Počty dotazů

Za rok 2011 bylo JKM České Budějovice podáno **383 dotazů**, **za rok 2012 373** a **za sledované období roku 2013 242 dotazů**. V průměru tak odpovídá 32 dotazů za měsíc v roce 2011, 31 v roce 2012 a 30 v roce 2013.

Nelze tak u JKM České Budějovice sledovat vzrůstající tendenci zájmu o služby, jak vyplynulo z porovnání vykazovaných dat činnosti JKM České republiky. JKM České Budějovice má téměř vyrovnaný počet klientů. Odůvodnění lze spatřovat především ve skutečnosti, že toto JKM patřilo v počátku (tj. v roce 2010 a 2011) k nevytíženějším kontaktním místům v ČR, tzn. k JKM s nejvyšším počtem podání.

Způsob podání žádosti a rychlost vyřízení

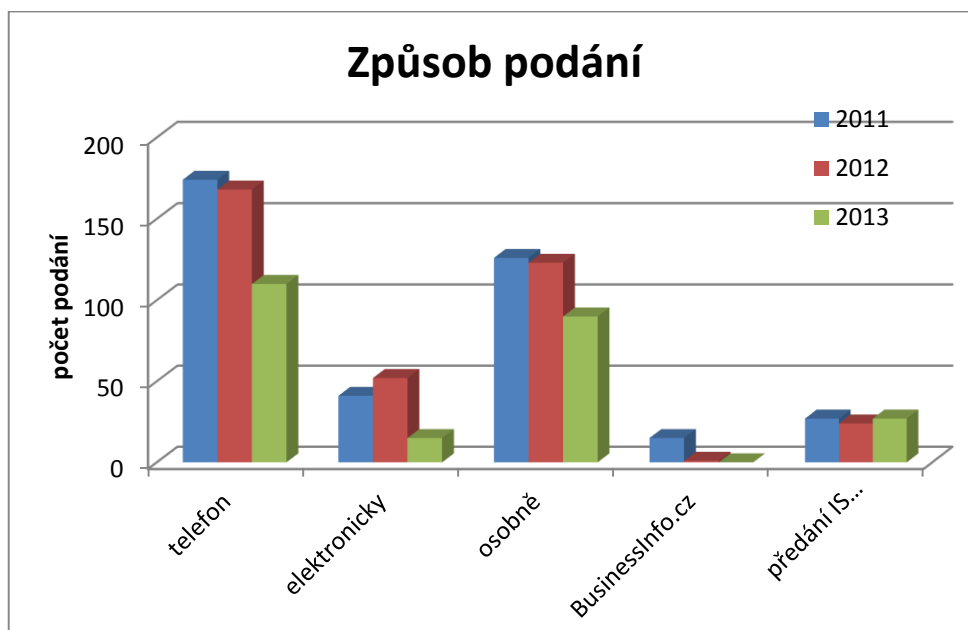
Následující tabulka 3 a graf 6 zaznamenávají, jakým způsobem je JKM s požadavkem klientů osloveno. Ve sledovaném období roku 2011, 2012 a 2013 je nejčastěji využíváno **telefonické kontaktování** JKM (ve více než 45% v každém roce) a dále je preferováno **osobní dostavení** se na úřad (ve 32% v roce 2011, 33% v roce 2012 a dokonce ve 37% v roce 2013) Tyto údaje jsou shodné s daty uvedenými v bakalářské práci, kdy telefonicky bylo podáno více než 48% telefonicky a osobně více než 28%.

Tabulka 3 - Způsob podání požadavku v jednotlivých letech 2011 - 2013

Způsob podání	2011	2012	2013
Telefon	174	168	110
Elektronicky	41	52	15
Osobně	126	123	90
BusinessInfo.cz	15	1	0
Předání IS SINPRO	27	24	27
Celkem	383	368	242

Zdroj: vlastní zpracování

Graf 6 - Způsob podání požadavku v jednotlivých letech 2011 - 2013



Zdroj: vlastní zpracování

Doba vyřízení

Tabulka 4 uvádí rychlost vyřízení žádostí podaných na JKM České Budějovice. Z tabulky vyplývá, že služby jsou poskytovány velmi promptně, průměrně 90% případů je vyřízeno v den podání. Bakalářská práce uvádí, že nejčastěji (v 78%) jsou odpovědi zaslány či předány žadateli ve stejný den, kdy byly JKM položeny.

Tabulka 4 - Rychlost vyřízení požadavku v letech 2011 - 2013

vyřízení	2011	2012	2013
stejný den	334	346	228
1 den	24	12	5
2 dny	11	1	0
3 dny	6	0	1
4 dny	4	0	0
5 dní	3	1	6
6 dní	1	3	2
týden	0	4	0
více než týden	0	0	0
více než měsíc	0	1	0
celkem	383	368	242

Zdroj: vlastní zpracování

Oblasti dotazů

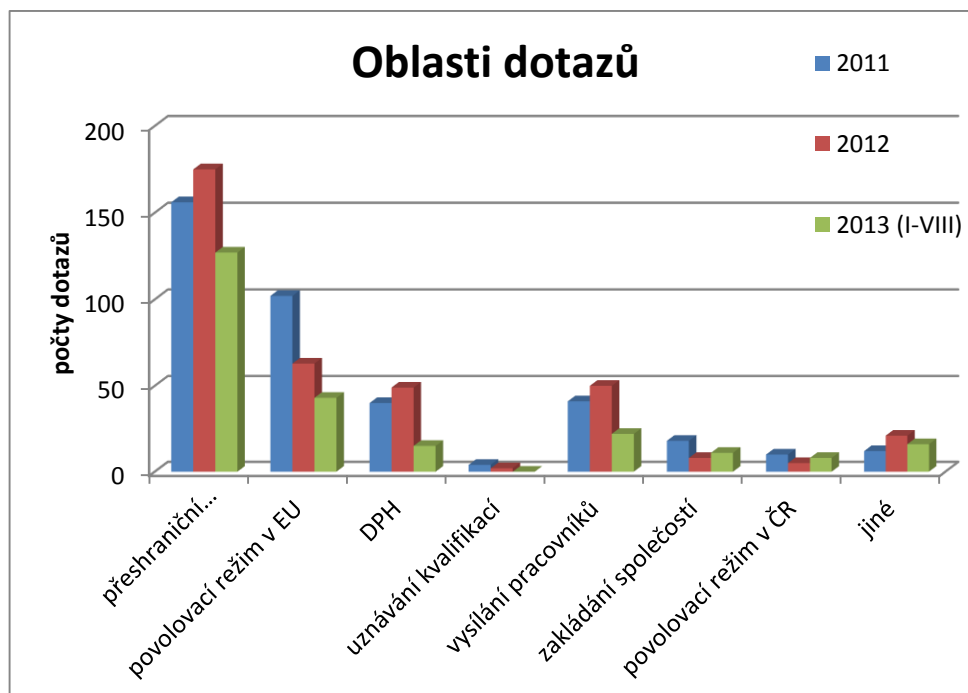
Tabulka 5 a graf 7 přibližují, o které oblasti poskytování služeb na jednotném trhu EU se klienti JKM zajímají. Z poskytnutých statistických údajů vyplývá, že nejvíce informací požadují o přeshraničním poskytování služeb, dále o povolovacích režimech v rámci EU, o daňové problematice a o vysílání svých pracovníků.

Tabulka 5 - Oblasti požadovaných informací v letech 2011 - 2013

	2011	2012	2013 (I-VIII)
přeshraniční poskytování služeb	156	175	127
povolovací režim v EU	102	63	43
DPH	40	49	15
uznávání kvalifikací	4	2	0
vysílání pracovníků	41	50	22
zakládání společností	18	8	11
povolovací režim v ČR	10	5	8
jiné	12	21	16
celkem	383	373	242

Zdroj: vlastní zpracování

Graf 7 - Oblasti požadovaných informací v letech 2011 - 2013



Zdroj: vlastní zpracování

Zájemců o informace o povolovacím režimu v ČR je velmi málo (pouze 10 v roce 2011, 5 v roce 2012 a 8 ve sledovaném období roku 2013). Dá se tak předpokládat, že klienti JKM jsou nejvíce občané České republiky, kteří chtějí expandovat za hranice, nikoli občané jiných členských států EU, kteří by chtěli podnikat v ČR a využili by služeb českého JKM.

Státy, kde je zájem poskytovat služby

Tabulka 6 a graf 8 uvádí, v kterých státech EU by chtěli podnikatelé poskytovat služby.

Tabulka 6 - Státy, kde měli klienti JKM zájem poskytovat služby

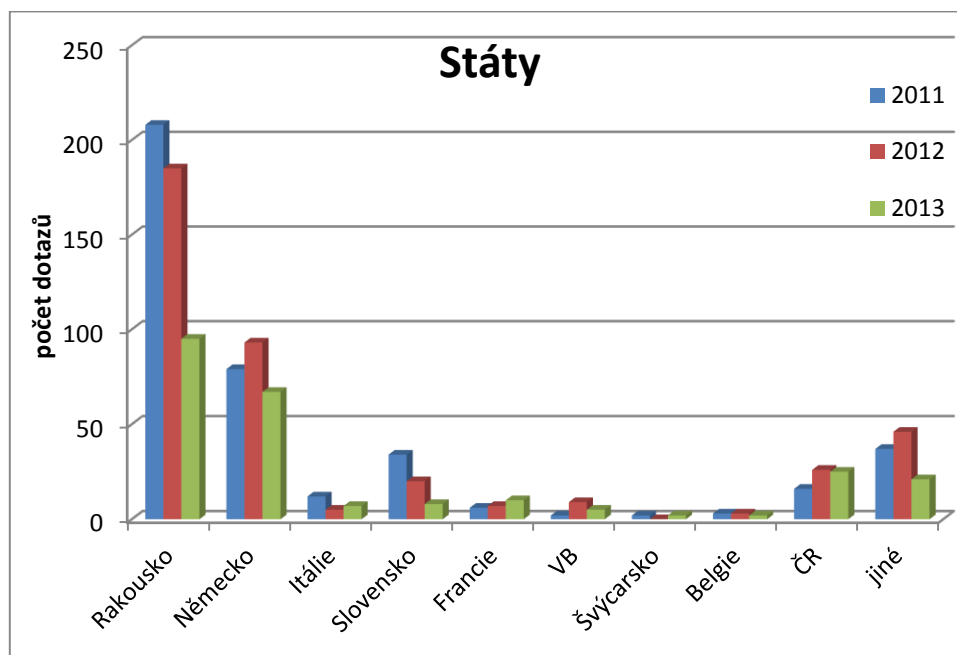
stát	2011	2012	2013
Rakousko	208	185	95
Německo	79	93	67
Itálie	12	5	7
Slovensko	34	20	8
Francie	6	7	10
VB	2	9	5
Švýcarsko	2	0	2
Belgie	3	3	2
ČR	16	26	25
jiné	37	46	21
celkem	399	394	242

Zdroj: vlastní zpracování

Mezi státy, na které JKM poskytlo nejčastěji odpověď, patří státy, se kterými Česká republika sousedí, Rakousko, Německo a Slovensko. Stejně informace vyplynuly také z bakalářské práce. Z dalších opakujících se států EU se jednalo např. o Itálii, Belgii, Francii nebo Velkou Británii. Určitá část dotazů se týkala také ČR. Dá se předpokládat, že se jedná v těchto případech o občany jiných států EU, kteří hodlají rozšířit svou činnost v ČR.

Celkově zjištění v této oblasti opět odpovídají údajům z bakalářské práce.

Graf 8 - Státy, kde měli klienti JKM zájem poskytovat služby



Zdroj: vlastní zpracování

Obory činnosti

Činnosti, které mají zájem poskytovat klienti JKM, ukazuje tabulka 7 a graf 9.

Tabulka 7 - Nejčastější činnosti, na které byly poskytnuty JKM informace

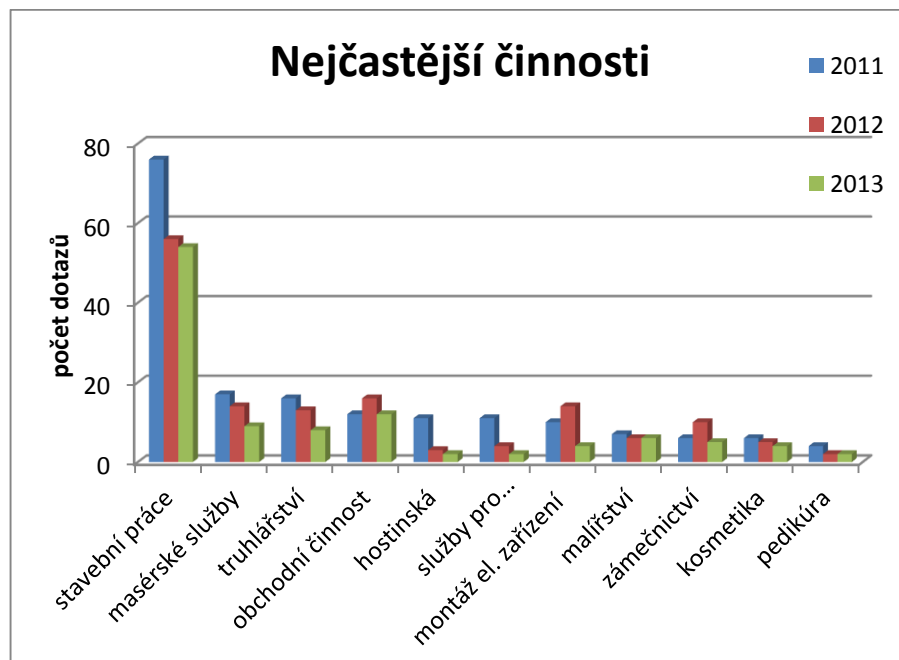
nejčastější činnosti	2011	2012	2013
stavební práce	76	56	54
masérské služby	17	14	9
truhlářství	16	13	8
obchodní činnost	12	16	12
Hostinská činnost	11	3	2
služby pro rodinu, pečovatelské služby	11	4	2
montáž elektrických zařízení	10	14	4
malířství	7	6	6
zámečnictví	6	10	5
kosmetika	6	5	4
pedikúra	4	2	2

Zdroj: vlastní zpracování

Patří sem především stavební práce, masérské služby, řemeslné práce jako je truhlářství, malířství, zámečnictví, kosmetika, kadeřnictví, pedikúra nebo hostinská činnost. Také

sem lze zařadit obchodní činnost či poskytování služeb pro domácnost. Ani v této oblasti se údaje neliší od bakalářské práce, i v období sledovaném bakalářskou prací byly nejčastěji zodpovězeny dotazy na stavební činnosti a jiné řemeslné práce.

Graf 9- Nejčastější činnosti, na které byly poskytnuty JKМ informace



Zdroj: vlastní zpracování

Výsledky porovnání

Po provedené analýze a komparaci je patrné, že se nemění požadavky klientů JKМ, zajímají se nejvíce o poskytování služeb v sousedních státech tj. v Rakousku, Německu a na Slovensku, především se dotazují na přeshraniční poskytování služeb (tedy dočasné bez usazení) a na povolovací režimy pro podnikání v regulovaných činnostech, nejfrekventovanější jsou dotazy na práci ve stavebnictví či na řemeslné práce a na masérské služby.

Pracovníci JKМ České Budějovice pracují velmi rychle, nejčastěji vyřizují žádosti o informaci v den podání.

4.4 Regionální průzkum

Ve spolupráci s JKM České Budějovice byl proveden regionální průzkum týkající se spokojenosti se službami JKM, využití informací poskytnutých JKM ke skutečnému zahájení činnosti na vnitřním trhu EU a zjištění, zda se zahájení projevilo na ekonomické situaci subjektu. Byl vytvořen vlastní dotazník (viz příloha 1), který byl z důvodu ochrany dat žadatelů o informaci odeslán pracovníkem JKM na poskytnuté emailové adresy.

Dotazník obsahoval tyto otázky:

1. *Byli jste spokojeni s poskytnutými službami JKM?*
2. *Proč jste JKM oslovili?*
3. *Využili jste získané informace?*
4. *Došlo ke skutečnému zahájení Vaší podnikatelské činnosti v jiném státě EU?*
5. *Jak Vám služby JKM pomohly?*
6. *Zahájení přeshraničního poskytování služeb zlepšilo Vaši ekonomickou situaci?*
7. *V případě, že budete potřebovat další resp. jiné informace, obrátíte se opět na JKM?*
8. *Doporučíte služby ostatním?*

Bylo osloveno 164 subjektů, kteří využili služeb JKM v roce 2012 a 86 subjektů, kteří služeb využili v roce 2013. Bohužel odpovědi byly získány pouze od 24 respondentů.

Výsledek dotazníkového šetření

Všech 24 respondentů bylo se službami JKM **spokojeno** a **všichni** oslovili JKM se **skutečným zájmem** podnikat v zahraničí.

Získané **informace využilo 18** z nich, **3 ne** a **3 částečně**.

Ke **skutečnému zahájení** podnikatelské činnosti v zahraničí došlo u **21 respondentů**, **3** činnost **nezahájili**.

Z 21 podnikatelů, kteří činnost v zahraničí zahájili, jich **jako pomoc služeb JKM** uvedli:

- *úsporu času v 18 případech,*
- *zjednodušení administrativní zátěže spojené se zahájením ve 12 případech*
- *orientace v problematice ve všech 21 případech*

- *nepomohly či jinak neuvedl žádný z respondentů*

Zda zahájení podnikání v zahraničí **zlepšilo ekonomickou situaci** respondentů, uvedlo **18** z nich ano a **3 zatím ne, ale mohlo by**.

Všichni by se v případě potřeby na JKM **opět** obrátili.

Služby JKM by **doporučilo 18** subjektů, **3** odpověděli **nevím**.

Získaný počet odpovědí respondentů tvoří jen necelých 10 procent všech oslovených a jedná se pouze o nepatrnou část těch, kterým JKM poskytlo své služby. Neochotu reagovat na dotazník lze zdůvodnit již zodpovězením dotazů na automatický dotazník zasílaný spolu s vyřízením požadavku prostřednictvím IS SINPRO.

Nicméně z odpovědí respondentů, kteří dotazník vyplnili, vyplývá spokojenost s činností a fungováním JKM. Získané informace klienti využili. JKM jim pomohlo především zorientovat se v problematice, uspořilo čas a zjednodušilo administrativní zátěž spojenou se zahájením činnosti na vnitřním trhu EU.

75% oslovených dokonce uvedlo, že po zahájení poskytování služeb v jiném členském státě EU se zlepšila jejich ekonomická situace, další část předpokládá, že by se jejich ekonomická situace změnit mohla.

Vzhledem k faktu, že odpověď poskytlo skutečně jen málo klientů JKM, nelze objektivně provést hodnocení činnosti a služeb JKM, určitou vypovídající schopnost zjištění mají.

5 Výsledky

Již dvacet let mohou občané EU využívat výhod vnitřního trhu, který je považován za jeden z největších úspěchů evropské integrace. Jednotný trh, který byl vytvořen v roce 1993, se stále vyvíjí, rozšiřuje, vylepšuje a modernizuje. Trhy se službami, jako hnací silou evropského hospodářství, však zůstávají silně roztržité, přičemž pouze část služeb v EU má přeshraniční charakter. Významná zlepšení pro fungování jednotného trhu přinesla **Směrnice o službách**. Nástroje, které se vytvořily na podporu provádění uvedené směrnice, jsou **Jednotná kontaktní místa**.

Jednotná kontaktní místa byla zřízena pro ulehčení a zjednodušení zahájení podnikání, ale i expanzi podnikatelské činnosti na vnitřním trhu EU, pro snazší orientaci podnikatelů v prostředí, kde vykonávají nebo kde chtějí vykonávat podnikatelskou činnost. Jsou schopna poskytnout informace o poskytování služeb v jiných členských státech EU, informace potřebné k získání povolení, požadavky na vyřízení žádostí a kontaktní údaje příslušných správních úřadů. Budoucí podnikatel se zde dozví nejen informace o právních předpisech v oblasti služeb ve všech členských státech EU, ale i např. informace týkající se ochrany spotřebitele, možnosti řešení případných sporů, apod. Pomocí kteréhokoliv Jednotného kontaktního místa by mělo být možné odeslat žádost o vydání oprávnění k poskytování služeb přímo příslušnému správnímu orgánu. Jak již bylo zdůrazněno Evropskou komisí v roce 2011 při každoroční vládní kontrole jednotného trhu, JKM jsou jedním z vládních nástrojů, které byly navrženy k odstranění překážek, se kterými se občané a firmy setkávají na jednotném trhu.

Sdělení Evropské komise

Ve sděleních **Cesta k lépe fungujícímu trhu služeb** z 27. ledna 2011 a **Partnerství pro nový růst ve službách na období 2012–2015** z 8. června 2012 představuje Evropská komise, jakých výsledků v budování jednotného trhu služeb již bylo dosaženo, navrhuje doporučení, která by měla komise a členské státy zajistit k zajištění, co největšího dopadu směrnice.

Analýza uvedených sdělení ukázala, že Evropská komise bedlivě sleduje a hodnotí, jak se daří naplňovat uvedenou Směrnice o službách, především proto, že jednotný trh služeb zatím nevydává všechnen svůj potenciál. Služby stále představují pouze pětinu celkového obchodu uvnitř EU, což je malý podíl ve srovnání s jejich přítomností v hospodářství. Je patrná chybějící dynamika obchodu se službami uvnitř EU. V jiném členském státě

podniká pouze asi 8 % evropských malých a středních podniků. Hospodářství EU naléhavě potřebuje integrovanější a prohloubenější trh služeb.

Jednu část úspěchů z provádění směrnice představují legislativní změny spočívající ve zrušení stovek diskriminačních, neodůvodněných či nepřiměřených požadavků, další jsou založeny na modernizaci veřejných správ, která stále pokračuje – zejména zřízením Jednotných kontaktních míst.

Sdělení navrhuje opatření, která se týkají především politiky nulové tolerance v případě neplnění povinností ze strany členských států, modernizace regulačního rámce odborných služeb, uplatňování vzájemného uznávání (restrikce v oblasti vzájemného uznávání kvalifikací zůstávají jedním z hlavních problémů nedostatečné realizace svobody pohybu služeb), zavedení právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele, zajištění funkčnosti směrnice pro spotřebitele a v neposlední řadě vytvoření druhé generace Jednotných kontaktních míst.

Druhá generace JKM spočívá především v jejich plné digitalizaci. JKM by měla být nápomocna při všech postupech v průběhu obchodního cyklu, vícejazyčná a uživatelsky vstřícnější. Kritéria pro druhou generaci JKM stanoví Charta JKM. Jsou to klíčové vlastnosti úspěšných JKM a kritéria pro jejich hodnocení jako je kvalita či dostupnost nejnovějších informací, dostupnost online služeb, přeshraniční dostupnost a snadnost využívání JKM. Díky postupnému přetváření ve skutečně business-friendly vládní nástroje, JKM přinese další výsledky. Ideální JKM by měly výrazně snížit náklady na dodržování předpisů a přinést další ekonomické přínosy, jak pro podnikatele, tak pro vládu.

Česká republika a jednotný trh se službami

Na aktivity Evropské unie v rámci agendy vnitřního trhu reaguje Česká republika v dokumentu **Priority vlády ČR v aktuální agendě jednotného trhu** z 19. července 2012. V oblasti jednotného trhu se službami představuje pro vládu priority prosazení řádné implementace Směrnice o službách ve všech členských státech, což by zásadně přispělo k liberalizaci tohoto odvětví, v němž působí většina malých a středních podniků. Dalším souvisejícím opatřením je zlepšení fungování a digitalizace Jednotných kontaktních míst.

Evropská komise, stejně jako Česká republika vnímá úspěchy, kterých již bylo dosaženo, ale zároveň vidí úkoly, které před nimi v této oblasti stojí. Měl by být pozorně sledován

výkon JKM a testovány skutečné potřeby firem. Podniky je třeba uvědomit o existenci Jednotných kontaktních míst a o jejich užitečnosti. Je potřeba vyvinout druhou generaci JKM, zaměřit se na plnou digitalizaci projektu, kontaktní místa musí být vícejazyčná, musí mít schopnost dokončení elektronických procedur.

Hodnocení nezávislých podnikatelských organizací

Ze strany evropských podnikatelských organizací z pověření Evropské komise bylo provedeno, po uplynutí lhůty stanovené k provedení implementace směrnice do právních řádů členských států EU, několik nezávislých hodnocení implementace, ve kterých je zaznamenán postupný vývoj v činnosti JKM. Studie byly provedeny v různých časových intervalech nezávisle na sobě.

Průzkum **Perspektiva JKM** uspořádaný EUROCHAMBRES rok po ukončení lhůty k provedení Směrnice o službách do vnitrostátních právních předpisů, zveřejněný v lednu 2011, byl zaměřený na konkrétní aspekt implementace směrnice. Zpráva organizace BusinessEurope **Zjednodušují skutečně JKM úkony pro evropské společnosti**, která byla prezentovaná v listopadu 2011, obsahuje názory evropských společností o fungování Jednotných kontaktních míst získané prostřednictvím komplexního dotazníku. Zpráva poradenské společnosti Deloitte o rozvoji JKM **Fungování a použitelnosti Jednotných kontaktních míst podle Směrnice o službách - současný stav a cesta vpřed** z ledna 2012 je první komplexní studie posouzení úrovně rozvoje JKM. Testování proběhlo v červnu a červenci 2011. Poslední ze studií **Evropská Jednotná kontaktní místa** byla provedena Evropským parlamentem a zveřejněna byla v červenci 2013. Kontaktní místa obsahu této studie jsou chápána v širším rozměru, jde o online portály a webové stránky s primárním cílem umožnit občanům a firmám přístup k výhodám jednotného trhu.

Při vyhodnocování vývoje JKM analyzováním jednotlivých studií je z jejich výsledků patrné, že JKM se stala plně funkčním nástrojem, neustále dochází k vývoji, ke zlepšování služeb, odstraňují se dílčí nedostatky, obtížné a neoprávněné požadavky. Portály jsou stále více uživatelsky přívětivé, odstraňují se jazykové bariéry. Postup je však velmi pomalý a optimální stav dle vizí daných směrnicí dosud nebyl naplněn. Stále je potřeba věnovat pozornost propagaci, nastavení jazykových mutací poskytovaných informací, odkazů a žádostí. Je potřeba nastavit lepší propojení služeb jednotlivých JKM napříč členskými státy. Především je pak důležité dokončení možnosti vyřízení administrativních formalit online, tzn. řešení přeshraniční elektronické identifikace

a elektronického podpisu. Jednou z hlavních otázek, které je třeba řešit, aby byl zaveden funkční elektronických postupů v celé EU, je interoperabilita vnitrostátních řešení. Tato řešení by měla zajistit identifikaci a autentizaci poskytovatelů služby (včetně jejich elektronických podpisů), a elektronickou výměnu podkladů prostřednictvím JKM.

Všechny studie zdůrazňují, že JKM mají velký potenciál pro pomoc podnikatelům, pro zvýšení přeshraničního poskytování služeb na jednotném trhu, potenciál podpořit ekonomický růst a vytvořit nová pracovní místa.

Česká republika byla hodnocena pozitivně. JKM fungují, existují jak fyzicky, tak elektronická verze, informace jsou dostupné v angličtině. Nicméně proces vyřizování formalit elektronicky stále není úplně možný. Je potřeba věnovat se propagaci, povědomí veřejnosti o službách je velmi nízké. Organizací BusinessEurope byla ČR zařazena mezi 9 nejvíce vyhovujících států. Dle poradenské společnosti Deloitte je v hodnocení portálů JKM celkově 11. v pořadí s velmi vysokou úrovní použitelnosti, ale nízkou mírou dostupnosti a sofistikovanosti a průměrným technickým zabezpečením.

BusinessInfo.cz

Jako on-line JKM, respektive on-line kontaktní místo propojující jednotnou síť služeb JKM, ProCoP a SOLVIT funguje v České republice BusinessInfo.cz. Na těchto stránkách lze také získat informace o činnosti JKM v jiných členských státech EU a o možnosti jejich kontaktování on-line. Umožňují nahlížet informace o pravidlech, předpisech a formalitách, jež se na poskytování služeb vztahují a vyřídit administrativní postupy on-line.

Dle statistik návštěvnosti evidovaných portálem za období leden 2010 až červen 2012 jsou služby stále více využívány. Průměrná měsíční návštěvnost „JKM“ se v roce 2012 proti roku 2010 téměř zdvojnásobila, v roce 2010 činila 4897 vstupů a v roce 2012 již 8637. Stejně tak ze statistik vyplývá zvýšený zájem o informace o podnikání v EU. Měsíční průměrná návštěvnost odkazu na „podnikání v EU“ má za stejné sledované období také vzrůstající tendenci. V roce 2010 byla průměrná měsíční návštěvnost 3640, v roce 2012 již 5109.

V průběhu léta 2013 proběhla, v návaznosti na vzájemné testování elektronických JKM organizovaných Evropskou komisí, revize nově upravené webové stránky elektronické verze JKM v anglickém jazyce. Snahou tvůrců bylo vytvořit přehlednou strukturu, podat srozumitelným a jasným způsobem základní informace a prostřednictvím vhodně

umístěných odkazů nasměrovat uživatele na další relevantní a užitečné informace. Zpětná vazba ze strany regionálních JKM ukázala, že revize elektronickému JKM velmi prospěla a JKM je nyní víceméně vyvážené jak po obsahové stránce, tak z pohledu jeho struktury, která je jasná, logická a srozumitelná.

V rámci workshopu pracovníků se jako přetrvávající otázka řešila propagace. Jak vyplynulo i z hodnocení činnosti JKM v EU (viz výše), je potřeba se propagaci věnovat aktivně. Možným nástrojem je také přímá komunikace s podnikatelskými asociacemi a komorami, osobní informování, které může přinášet dobré výsledky. Propagace v ČR musí být vedena na regionální úrovni, tedy blíže občanům – centrálně vedená propagační kampaň se neplánuje. Ministerstvo průmyslu a obchodu bude klást větší důraz na svoji koordinační a metodickou roli, ve spolupráci s regionálními JKM je potřeba lépe zacílit partikulární nástroje na konkrétní cílové skupiny.

Dotazníkové šetření

Veškeré požadavky a dotazy na JKM, ať jsou podány telefonicky, elektronicky nebo osobně pracovníkovi JKM, jsou zaznamenávány do sdílené znalostní databáze **IS SINPRO**. Jednou řešený problém se tak stane dostupným všem řešitelům k jejich budoucímu využití. V případě, že by se nepodařilo požadavek vyřešit, zaznamená se jako potencionální překážka na vnitřním trhu a slouží jako podnět pro přijetí opatření k jejímu odstranění. Po vyřízení požadavků klienta v IS SINPRO je automaticky s odpovědí odeslán dotazník spokojenosti s žádostí o vyplnění. Za celé období od spuštění IS SINPRO (tj. od prosince 2010) do konce září 2013 bylo zaevidováno celkem 11458 vyřízených požadavků. Zájem o služby má rostoucí tendenci, v roce 2011 se na JKM obrátilo 2122 klientů, v roce 2012 jich bylo 3707. Na dotazník odpovědělo celkem 809 respondentů.

Z těchto osob jich více než 90% vyjádřilo celkovou spokojenost se službami JKM a jen necelé 1% nebylo spokojeno. Více než 80% respondentů obdrželo požadované informace. Odpovědi jako srozumitelné vyhodnotilo 79,2% dotázaných, jako nesrozumitelné jen necelé 1%. S rychlostí vyřízení bylo spokojeno 86 % ze všech odpovědí. Téměř 94% vyhodnotilo pozitivně celkovou spolupráci s pracovníky JKM. Na požadavek vyjádřit se k možným zlepšením poskytování těchto služeb byla vyjádřeno jen poděkování, pochvala, překvapení nad službami, v ojedinělých případech bylo doporučováno zvýšení propagace a povědomí o službách.

Celkově lze takto zhodnotit služby JKM jako přínosné pro podnikatele, neboť většina z odpovědí ohodnotila činnost JKM pozitivně a se službami byli respondenti spokojeni. Nelze, však opomenout skutečnost, že se vyjádřilo jen necelých 10% dotázaných.

Zájem o služby JKM

Část práce týkající se činnosti JKM České Budějovice navázala na bakalářskou práci, kde byly zaznamenány statistické údaje za období od 1. 12. 2010 do 31. 8. 2011. Diplomová práce navázala až do 31. 8. 2013. Za rok 2011 bylo JKM České Budějovice podáno 383 dotazů, za rok 2012 373 a za sledované období roku 2013 242 dotazů. V průměru tak odpovídá na 32 dotazů za měsíc v roce 2011, 31 v roce 2012 a 30 v roce 2013. Nelze tak u JKM České Budějovice sledovat vzrůstající tendenci zájmu o služby, jak vyplynulo z porovnání vykazovaných dat činnosti JKM České republiky. JKM České Budějovice má téměř vyrovnaný počet klientů. Odůvodnění lze spatřovat především ve skutečnosti, že toto JKM patřilo v počátku (tj. v roce 2010 a 2011) k nejvytíženějším kontaktním místům v ČR, tzn. k JKM s nejvyšším počtem podání.

Celkově se požadavky klientů tohoto JKM nemění. Nejvíce se zajímají o poskytování služeb v sousedních státech tj. na Slovensku, v Rakousku nebo Německu, především o přeshraniční poskytování služeb (tedy dočasné bez usazení) a nejfrekventovanější jsou dotazy na práci ve stavebnictví či na řemeslné práce a na masérské služby. Pracovníci JKM pracují velmi rychle, nejčastěji vyřizují žádosti o informaci v den podání.

Regionální průzkum spokojenosti

Ve spolupráci s JKM České Budějovice byl proveden regionální průzkum spokojenosti se službami JKM. Dotazník byl z důvodu ochrany dat žadatelů o informaci odeslán pracovníkem JKM na poskytnuté emailové adresy. Bylo osloveno 164 subjektů, které využily služeb JKM v roce 2012 a 86 subjektů, které služeb využily v roce 2013. Vrátily se odpovědi od 24 respondentů.

Všech 24 respondentů bylo se službami JKM spokojeno a všichni oslovili JKM se skutečným zájmem podnikat v zahraničí. Získané informace využilo 18 z nich, 3 ne a 3 částečně. 21 respondentů skutečně začalo v zahraničí podnikat a využití služeb JKM jim všem pomohlo se zorientovat v problematice, v 18 případech uspořilo čas a ve 12 zjednodušilo administrativní zátěž spojenou se zahájením. 18 z nich uvedlo, že podnikání

v zahraničí zlepšilo jejich ekonomickou situaci a 3 předpokládali, že by se zlepšit mohla. Služby JKM by doporučilo také 18 subjektů.

Získaný počet odpovědí respondentů tvoří jen necelých 10 procent všech oslovených a jedná se pouze o nepatrnou část těch, kterým JKM poskytlo své služby. Neochotu reagovat na dotazník lze zdůvodnit již zodpovězením dotazů na automatický dotazník zasílaný spolu s vyřízením požadavku prostřednictvím IS SINPRO.

Nicméně z odpovědí respondentů, kteří dotazník vyplnili, vyplývá, že JKM přináší podnikatelům užitek. Jsou jim před zahájením podnikání v jiném členském státě nápomocna nacházet informace o pravidlech, předpisech a formalitách s tím spojených, šetří jim čas a zjednodušují administrativní zátěž.

6 Závěr

Cílem diplomové práce bylo zhodnocení přínosu zahájení činnosti kontaktních míst na jednotném vnitřním trhu EU pro podnikatele. Jednotná kontaktní místa vznikla na základě Směrnice o službách pro ulehčení a zjednodušení zahájení podnikání, ale i expanzi podnikatelské činnosti na vnitřním trhu EU. Jsou jedním z nástrojů k odstranění překážek, se kterými se občané a firmy setkávají na jednotném trhu.

Práce sledovala, jakých úspěchů bylo v oblasti implementace Směrnice o službách dosaženo, jakým způsobem se vyvíjí činnost JKМ.

Jednu část úspěchů z provádění směrnice představují legislativní změny spočívající ve zrušení stovek diskriminačních, neodůvodněných či nepřiměřených požadavků, další jsou založeny na modernizaci veřejných správ, která stále pokračuje – zejména zřízením Jednotných kontaktních míst.

Sdělení Evropské komise navrhuje opatření k dokončení implementace, která se týkají především politiky nulové tolerance v případě neplnění povinností ze strany členských států, modernizace regulačního rámce odborných služeb, uplatňování vzájemného uznávání, zavedení právních předpisů v oblasti ochrany spotřebitele, zajištění funkčnosti směrnice pro spotřebitele a v neposlední řadě vytvoření druhé generace Jednotných kontaktních míst.

Při vyhodnocování vývoje JKМ analyzováním jednotlivých studií nezávislých organizací zaměřených na funkčnost JKМ, je z jejich výsledků patrné, že JKМ se stala plně funkčním nástrojem, neustále dochází k vývoji, ke zlepšování služeb, odstraňují se dílčí nedostatky, obtížné a neoprávněné požadavky. Portály jsou stále více uživatelsky přívětivé, odstraňují se jazykové bariéry. Postup je však velmi pomalý a optimální stav dle vizí daných směrnicí dosud nebyl naplněn. Stále je potřeba věnovat pozornost propagaci, nastavení jazykových mutací poskytovaných informací, odkazů a žádostí. Je potřeba nastavit lepší propojení služeb jednotlivých JKМ napříč členskými státy. Především je pak důležité dokončení možnosti vyřízení administrativních formalit online, tzn. řešení přeshraniční elektronické identifikace a elektronického podpisu. Všechny studie zdůrazňují, že JKМ mají velký potenciál pro pomoc podnikatelům, pro zvýšení přeshraničního poskytování služeb na jednotném trhu, potenciál podpořit ekonomický růst a vytvořit nová pracovní místa.

Automatické dotazníkové šetření mezi klienty JKM stejně jako regionální dotazníkový průzkum spokojenosti se službami JKM ukázal, že klienti vidí činnost kontaktních míst velmi pozitivně, jako přínosné pro podnikatele. Z odpovědí respondentů, kteří dotazník vyplnili, vyplývá, že JKM přináší podnikatelům užitek. Jsou jim před zahájením podnikání v jiném členském státě nápomocna nacházet informace o pravidlech, předpisech a formalitách s tím spojených, šetří jim čas a zjednodušují administrativní zátěž. Regionální průzkum dokonce ukázal, že se může zlepšit ekonomická situace subjektů, které využijí možnosti vnitřního trhu EU a začnou podnikat v jiném členském státě.

Pouze na základě tohoto regionálního průzkumu by však nešlo objektivně provést hodnocení činnosti a služeb JKM. S odkazem na předcházející analýzy dokumentů, průzkumů a zpráv je ale přínos JKM pro podnikatele jednoznačný. Proces nastavení činnosti JKM by měl být dokončen tak, jak navrhla Směrnice o službách, aby byla pomoc pro podnikatele před zahájením podnikání v jiném členském státě maximální. Je potřeba využít potenciálu, který přinesl vznik těchto kontaktních míst a vytvořit JKM, která budou schopna nejen rychle a ochotně poskytnout komplexní informace o podnikání v jiném členském státě EU a pomoc v orientaci také v jazykových mutacích, ale umožní současně a především on-line vyřízení administrativních formalit souvisejících s možností podnikání na vnitřním trhu EU, tzn. registrace, ohlášení či zapsání do evidence na příslušných úřadech a orgánech.

7 Summary

Subject of diploma theses „Point of single contact and their benefits to entrepreneurs“ is to evaluate the contribution of Point of single contact activities for businesses, imposed by the Directive on services to help entrepreneurs doing business in the single market of the European Union

The main aim of this thesis is to analyse the benefits of initiation of Points of Single contact working in the single market of the EU for entrepreneurs. The Points of single contact were formed on the base of the Services Directive to simplify the start of business and also to enable the expansion of business activities in the European internal market. These are some of the tools to eliminate barriers that citizens and businesses are confronted to in the single market.

First part describes what has already been achieved in the internal market, which circumstances limit full use of internal market, which barriers have not been eliminated yet. It describes how successfully the Services Directive is complied and how the Points of Single Contact have been developing.

It handles the questions of internal market of services, monitors the development in the free services movement area, and moreover introduces the aim of Services Directive which is to release the untapped growth potential of services markets in Europe by removing legal and administrative barriers of trade in services area. It explains the importance of Points of Single Contact existence.

In practical part the EC Communications are analysed, these monitor how successfully the Services Directive is complied, propose procedures to complete its implementation and procedures to improve the services of Point of Single contact and to create the second generation of PSC.

Moreover this part analyse the evaluation of PSC activities according to researches of independent business organizations in the EU - EUROCHAMBRES, BusinessEurope and Deloitte. Evaluations were carried out on the initiative of the European Commission, independently and chronologically. All studies emphasize the potential of PSCs to be great help for entrepreneurs, to increase cross-border services providing in the single market, the potential to support economic growth and to create new employment offers.

The main objective of the practical section evaluates automatic survey among clients

of PSC as well as regional questionnaire survey of satisfaction with the PSC services. Surveys have shown that clients perceive activity of Points of Single contact very positively, as a great benefit for entrepreneurs. PSCs assist them before starting a business in another Member State to find information on rules, regulations and formalities involved, save their time and simplify the administrative burden.

Key words

The single internal market, the free movement of services, the Services Directive, Points of single contact, cross-border service providing

8 Zdroje

Literatura a elektronické zdroje

1. Baldwin, R., & Wyplosz, Ch. (4th ed.). (2012). *The economics of European integration*. London: McGraw-Hill Higher Education.
2. Barnard, C. (2007). *The Substantive Law of the EU: The Four Freedoms*. Oxford: University Press.
3. Bernardová, D. (2012). *Analýza činnosti Jednotného kontaktního místa* (Bakalářská práce). Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích.
4. Breuss, F., Fink, G., & Griller, S. (2008). Services liberalisation in the internal market. *European community studies association of Austria (ECSA Austria)*, publication series (p. 244). Wien: Springer.
5. Břicháček, T., & Josková, L. (2012). Volný pohyb služeb a svoboda usazování v českém právu. *Právní rozhledy, časopis pro všechna právní odvětví*, 10/2012. 352 – 360. Praha: C. H. Beck.
6. BusinessEvropa. (November 2011). *Are the Points of Single Contact truly making things easier for European companies?* (Services Directive Implementation report).
7. CEBRE. (July 6, 2013). *Podpora růstu prostřednictvím odvětví služeb: jak prolomit patovou politickou situaci?* (zápis ze semináře). Retrieved November 11, 2013, from <http://www.cebrecz.cz/archiv-zprav/zprava-6234/>.
8. DELOITTE. (January 2012). *The functioning and usability of the Points of Single Contact under the Services Directive – State of Play and Way Forward* (Final report).
9. EUROCHAMBRES. (January 2011). *The Chambers' perspective on the Points of Single Contact* (Services Directive Implementation Survey).
10. European Commission, Directorate-General for Press and Communication. (2006). *Better off in Europe: How the EU's single market benefits you*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
11. European Commission, Directorate-General for the Internal Market and Services. (2012d). *20 years of the European single market, Together for new growth: key*

- points*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
12. European Commission, Directorate-General for the Internal Market and Services. (2012e). *Your Europe, your Rights, A practical guide for citizens and businesses on their rights and opportunities in the EU's single market*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.
 13. European Commission. (2010) *Your Single Market?*, Luxembourg: Publications Office of the European Union.
 14. European Parliament's Committee on Internal Market and Consumer Protection. (July 2013). *A European Single Point of Contact*, (Study by the EP). Brussels: Directorate-General for Internal policies.
 15. Evropská komise, Generální ředitelství Evropské komise pro vnitřní trh. (2007) *Příručka k provedení Směrnice o službách*. Lucemburg: Úřad pro úřední tisky Evropských společenství
 16. Evropská komise. (2008). *Zelenou malým a středním podnikům.* „*Small Business Act*“ pro Evropu. Sdělení COM (2008) 394 final.
 17. Evropská komise. (2011a). *Akt o jednotném trhu I - Dvanáct nástrojů k podnícení hospodářského růstu a posílení důvěry - „Společně pro nový růst“*. Sdělení COM (2011) 206 final.
 18. Evropská komise. (2011b). *Cesta k lépe fungujícímu jednotnému trhu vycházející z výsledků postupu vzájemného hodnocení podle Směrnice o službách*. Sdělení COM (2011) 0020 final.
 19. Evropská komise. (2012a). *Vaše nápady mohou změnit Evropu*. Retrieved October 11, 2013, from http://www.yourideasforeurope.eu/sites/default/files/Single%20Market_web%20ofacts_About%20the%20campaign_CS.pdf
 20. Evropská komise. (2012b). *Akt o jednotném trhu*. Retrieved November 12, 2013, from http://ec.europa.eu/internal_market/smact/index_cs.htm
 21. Evropská komise. (2012c). *Akt o jednotném trhu II - Společně pro nový růst*. Sdělení COM (2012) 573 final.

22. Evropská komise. (2012f). *Sdělení o provádění Směrnice o službách – Partnerství pro nový růst ve službách na období 2012 – 2015*. COM (2012) 261 final.
23. Evropská komise. (2013). *Jednotný trh se službami*. Retrieved Oktober 28, 2013, from http://europa.eu/legislation_summaries/internal_market/single_market_services/index_en.htm
24. Fiala, P., & Pitrová, M. (2nd ed.). (2009). *Evropská unie*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury.
25. Frková, J. (2006). *Malé a střední podnikání (MSP) v ČR po vstupu do EU - hrozby a příležitosti: Small and medium-sized enterprising (SMEs) in the Czech Republic after accession to the EU - threats and opportunities*. Praha: České vysoké učení technické.
26. Generální ředitelství pro podnikání a průmysl Evropské komise a Výkonná agentura pro konkurenceschopnost a inovace. (September 2012). *Průvodce podnikáním v EU*. Retrieved September 11, 2013, from http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/service-providers/index_cs.htm#czech-republic_cs_providing-services.
27. Gustavsson, S., Oxelheim, L., & Pehrson, L. (2009). *How unified is the European Union?: European integration between visions and popular legitimacy*. New York: Springer.
28. Hix, S. (Ed.). (2013). *Evropská unie: Hospodářský prostor s politickou vizí*. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury.
29. Joklová, K., & Ryšavá, J. (2008). *Volný pohyb služeb v otázkách a odpovědích, aktualizovaná verze*. Praha: Centrum pro regionální rozvoj ČR.
30. Joklová, K., (2010). *Harmonizace podnikatelského prostředí v EU: přeshraniční poskytování služeb* (Disertační práce). VŠE Praha.
31. Joklová, K., Boušková, P., Hrubešová, E., Kolmerová, V., Pikorová, G., Ryšavá, J., & Štefko, M. (Ed.). (2009). *Zaměstnávání cizinců a vysílání pracovníků do zahraničí*. Praha: ASPI a.s.

32. Joklová, K., Ryšavá, J., Kváčová, J., Kváča, V., & Šourek, J. (Ed.). (2008). *Aktualizovaná a rozšířená pravidla pro volný pohyb služeb a svobodu usazování v EU*. Praha: Svaz obchodu a cestovního ruchu České republiky.
33. KLAUS, V. (Ed.). (2011). *Evropská integrace bez iluzí*. Praha: Knižní klub.
34. Krutílek, O., & Kroupová, E. (November 19, 2012). *Proč implementace Směrnice o službách tak bolela?*. Retrieved August 27, 2013, from <https://www.euroskop.cz/9047/21433/clanek/proc-implementace-smernice-o-sluzbach-tak-bolela/>
35. Kučerová, I. (2006). *Evropská unie: Hospodářské politiky*. Praha: Karolinum Univerzita Karlova.
36. KVÁČOVÁ, J., Pavlů, M., Ryšavá, J., Šever, M., & Šourek, J. (Ed.). (2009). *Kvalifikovaně na kvalifikace – Evropa bez bariér*. Praha: SMG, spol s r.o.
37. Mejstřík, M. (2012). *20 let vnitřního trhu: Češi si pod vnitřním trhem EU vybaví hlavně volný pohyb zboží a euro* (Speciální report). Retrieved August 27, 2013, from <http://www.euractiv.cz/cr-v-evropske-unii/link-dossier/special-report-20-let-vnitriho-trhu-1992-2012-000088>.
38. Monti, M. (May 5, 2010). *Nová strategie pro jednotný trh* (zpráva předsedovi Evropské komise Jose Manuelu Barosovi). Retrieved December 28, 2013, from http://ec.europa.eu/bepa/pdf/monti_report_final_10_05_2010_cs.pdf.
39. Peltrám, A. (Ed.). (2009). *Evropská integrace a Česká republika*. Praha: Grada Publishing, a.s.
40. Podnikatel.cz. (January 2013). *Jednotná kontaktní místa. Nezapomínejte na Jednotná kontaktní místa, jsou tu pro všechny.: Mají usnadnit vstup do podnikání. Fungují tak? A co se na nich nejčastěji řeší?* Retrieved from: <http://www.podnikatel.cz/clanky/nezapominejte-na-jednotna-kontaktni-mista-jsou-tu-pro-vsechny>.
41. Rytířová, L., & Tepperová, J. (Ed.). (2012). *Mezinárodní zaměstnávání, vysílání a pronájem pracovníků*. Praha: nakladatelství ANAG.
42. Svoboda, P. (3rd). (2010). *Úvod do evropského práva*. Praha: C. H. Beck.

43. Šišková, N., Petr, M., Pikna, B., Georgiev, J., Vítová, B., & Hamulák, O. (2012). *Evropské právo 2 – Jednotný vnitřní trh*. Praha: Wolters Kluwer ČR.
44. Šlosarčík, I. (3rd). (2010). *Politický a právní rámec evropské integrace*. Praha: Wolters Kluwer ČR.
45. Šonková, Z., & Skuhrová, Š. (2008). *Co je třeba vědět o systému vzájemného uznávání: odborné kvalifikace ve státech EU, smluvních státech EHP a Švýcarsku*. Praha: MŠMT, Centrum uznávání odborných kvalifikací.
46. Telička, P. (2012). *20 let vnitřního trhu: Češi si pod vnitřním trhem EU vybaví hlavně volný pohyb zboží a euro* (Speciální report). Retrieved August 27, 2013, from <http://www.euractiv.cz/cr-v-evropske-unii/interview/pavel-telicka-cr-by-mela-byt-v-unii-prurazna-a-konstruktivni-010325>.
47. Týč, V. (6th). (2010). *Základy práva Evropské unie pro ekonomy*. Praha: Leges.
48. Urban, L. (2010). *Stručná historie vnitřního trhu*. Retrieved August 27, 2013, from Euroskop.cz: Fakta o EU, <https://www.euroskop.cz/8732/sekce/strucna-historie-vnitriho-trhu/>.
49. Úřad vlády České republiky. (2010). *ČR a EU - vnitřní trh*. Retrieved September 11, 2013, from <https://www.euroskop.cz/9098/sekce/cr-a-vnitri-trh>.
50. Vavřečka, J., & Štěpánek, P. (2012). Problematika harmonizace práva EU v oblasti regulace reklamy. *Současná Evropa XVII/02*. Praha: Oeconomica.
51. Vláčilová, A. (2012). *20 let vnitřního trhu: Jednotný trh musí stále reagovat na vývoj* (Speciální report). Retrieved August 27, 2013, from <http://www.euractiv.cz/cr-v-evropske-unii/link-dossier/special-report-20-let-vnitriho-trhu-1992-2012-000088>.
52. Vláda ČR. (February 2, 2012). *ČR náleží k iniciátorům Plánu pro růst v Evropě*. Retrieved September 11, 2013, from <http://www.vlada.cz/cz/evropske-zalezitosti/aktualne/cr-nalezi-k-iniciatorum-planu-pro-rust-v-evrope-93163/>.
53. Vojík, V. (2010). *Specifikace podnikání malých a středních podniků v tuzemsku a zahraničí*. Praha: Wolters Kluwer ČR.

Legislativa:

1. Metodický pokyn Vlády ČR k doplnění implementace směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu do českého právního řádu.
2. Směrnice Evropského parlamentu a rady 2005/36/ES o uznávání odborných kvalifikací
3. Směrnice Evropského parlamentu a rady 2006/123/ES ze dne 12. prosince 2006 o službách na vnitřním trhu
4. Směrnice Evropského parlamentu a rady 96/71/ES o vysílání pracovníků.
5. Smlouva o založení Evropského společenství
6. Zákon č. 18/2004 Sb., o uznávání odborné kvalifikace
7. Zákon č. 222/2009 Sb., o volném pohybu služeb

9 Seznam grafů, tabulek, obrázků a příloh

Seznam grafů:

Graf 1 - Jak jste byl celkově spokojen se službami.....	54
Graf 2 - Získal(a) jste požadované informace?	54
Graf 3 - Byly pro Vás odpovědi dostatečně srozumitelné?	55
Graf 4 - Byl(a) jste spokojen(a) s tím, jak rychle Vám byly informace poskytnuty?	55
Graf 5 - Jak hodnotíte spolupráci s pracovníky?.....	56
Graf 6 - Způsob podání požadavku v jednotlivých letech 2011 - 2013	58
Graf 7 - Oblasti požadovaných informací v letech 2011 - 2013	59
Graf 8 - Státy, kde měli klienti JKM zájem poskytovat služby	61
Graf 9- Nejčastější činnosti, na které byly poskytnuty JKM informace	62

Seznam tabulek:

Tabulka 1 - Návštěvnost "JKM" na BusinessInfo.cz	46
Tabulka 2 - Návštěvnost JKM "podnikání v EU" na BusinessInfo.cz	47
Tabulka 3 - Způsob podání požadavku v jednotlivých letech 2011 - 2013	57
Tabulka 4 - Rychlost vyřízení požadavku v letech 2011 - 2013	58
Tabulka 5 - Oblasti požadovaných informací v letech 2011 - 2013	59
Tabulka 6 - Státy, kde měli klienti JKM zájem poskytovat služby.....	60
Tabulka 7 - Nejčastější činnosti, na které byly poskytnuty JKM informace	61

Seznam obrázků:

Obrázek 1 - Hodnocení JKM Deloitte 2012	38
---	----

Seznam příloh:

Příloha 1 - vlastní dotazník	
Příloha 2 - automatický dotazník IS SINPRO	

10 Přílohy

Příloha 1 - vlastní dotazník

1) **Byli jste spokojeni s poskytnutými službami JKM?**

- ano ne částečně

2) **JKM jste oslovili**

- jen informativně
- se skutečným zájmem podnikat v zahraničí

Pokud se skutečným zájmem:

3) **Využili jste získané informace?**

- ano ne částečně

4) **Došlo ke skutečnému zahájení Vaší podnikatelské činnosti v jiném státě EU?**

- ano ne

Pokud ano:

5) **Jak Vám služby JKM pomohly?**

- ušetřily čas
- zjednodušily administrativní zátěž spojenou se zahájením činnosti
- pomohly se zorientovat v problematice
- nepomohly
- jinak

(uvést jak).....

6) **Zahájení přeshraničního poskytování služeb zlepšilo Vaši ekonomickou situaci?**

ano zatím ne, ale mohlo by ne

7) V případě, že budete potřebovat další resp. jiné informace, obrátíte se opět na JKM?

ano ne nevím

8) Doporučíte služby ostatním?

ano ne nevím

Příloha 2 - automatický dotazník IS SINPRO

1. *Jak jste byl celkově spokojen se službami*

- spokojen
- spíše spokojen
- spíše nespokojen
- nespokojen

2. *Získal jste Vámi požadované informace?*

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

3. *Byly pro Vás tyto informace dostatečně srozumitelné?*

- ano
- spíše ano
- spíše ne
- ne

4. *Byl jste spokojen s tím, jak rychle Vám byly informace poskytnuty?*

- spokojen
- spíše spokojen
- spíše nespokojen
- nespokojen

5. *Jak hodnotíte spolupráci s pracovníky*

- spokojen
- spíše spokojen
- spíše nespokojen
- nespokojen

6. *Uveďte své návrhy, jak zlepšit poskytované služby.*