



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM  
LIDSKÉ ZDROJE  
A ZAMĚSTNANOST



Podpora

průvodce světem práce | informace zaměstnancům

PODPORUJEME  
VAŠI BUDOUCNOST

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

# Katalog

integrovaných služeb a procesů

---

**Projekt „Posilování sociálního  
dialogu prostřednictvím  
integrovaného systému  
podpory spolupráce zástupců  
zaměstnanců - iPodpora.“**



## OBSAH:

1. Úvod
2. Obsahový a technický popis stávajících informačních zdrojů pro cílovou skupinu zaměstnanci a odborové organizace
3. Navrhované nové služby a procesy pro Integrovaný informační systém iPodpora
4. Bezbariérová přístupnost a použitelnost
5. Způsob zabezpečení přístupu k informacím poskytovaným Integrovaným informačním systémem iPodpora
6. Závěr

# 1. ÚVOD

Na následujících stránkách přinášíme Katalog integrovaných služeb a procesů Integrovaného informačního systému iPodpora, který je výstupem Klíčové aktivity č. 01 projektu „Posilování sociálního dialogu prostřednictvím integrovaného systému podpory spolupráce zástupců zaměstnanců-iPodpora“.

Cílem této klíčové aktivity je vytvořit odborný podklad a předpoklady pro maximální soulad v projektu vytvářeného Integrovaného informačního systému iPodpora s potřebami cílových skupin zaměstnanci a odborové organizace.

Na počátku aktivity byl realizován průzkum informačních potřeb cílových skupin projektu a na základě toho byla vypracována Orientační osnova pro Katalog integrovaných služeb a procesů.

Stavba systému iPodpora by měla pokrýt dosud neřešené části procesů a potřeb příjemce projektu ASO a partnera ČMKOS. Základní účel systému je důstojná a profesionální prezentace a nabídka informací zaměstnancům a široké veřejnosti, jejich zapojení do legislativních, popř. dalších aktivit příjemce projektu ASO a partnera ČMKOS. Dále upoutání potencionálních partnerů a členů odborů, prostřednictvím tohoto projektu získat nové návštěvníky a pravidelné uživatele systému, rozšířit povědomí a tím posílit sociální dialog ve společnosti. Systém by měl předložit uživatelům informace prostřednictvím nových služeb a rozšířit spektrum poskytovaného servisu.

Příjemce a partner projektu iPodpora tedy hledají řešení, které bude schopno:

- hrát roli profesionálního nástroje pro informovanost zaměstnanců, členů odborů, veřejnosti a partnerů zaměstnanců a jejich zástupců
- hrát roli dalšího informačního kanálu pro komunikaci mezi odbory a zaměstnanci
- hrát roli informačního mechanismu
- zkvalitnit a zacílit informace pro konkrétní cílové skupiny portálu iPodpora.

## 2. Obsahový a technický popis stávajících informačních zdrojů pro cílovou skupinu zaměstnanci a odborové organizace

### Stávající informační zdroje pro zaměstnance na trhu práce

Cílová skupina zástupci zaměstnanců má k dispozici omezené, uzavřené, vzájemně nekomunikující informační nástroje (dílčí webové stránky, portál Socialnidialog.cz, intranet). Tyto nástroje umožňují shromažďování a distribuci informací v různé, často nedostačující kvalitě. Systémy nejsou integrovány a neumožňují pružně reagovat na měnící se situaci na trhu práce. Nemají dostatek konzistentních datových zdrojů k naplňování svého poslání. Neumožňují efektivní obousměrnou komunikaci s vlastními a potenciálními členy, neumožňují spolupráci s ostatními sociálními partnery.

Cílová skupina projektu zaměstnanci má omezený přístup ke komplexním informacím umožňujícím orientaci na trhu práce, v právech a povinnostech v pracovněprávních vztazích, možnostech profesního rozvoje, možnostech zapojení se v rámci sociálního dialogu. Nedostatečně informovaní zaměstnanci nejsou vybaveni pro aktivní ochranu svých práv, jsou zvýšeně ohroženi zneužitím či diskriminací na trhu práce. Nemají povědomí a přístup k celoživotnímu vzdělávání a profesnímu rozvoji. Chybí komplexní informační a komunikační nástroj, který umožní efektivní spolupráci sociálních partnerů na národní úrovni a informování zaměstnanců. Z průzkumu informačních potřeb cílové skupiny zaměstnanci a odborové organizace vyplývá naléhavá potřeba integrace dílčích komunikačních nástrojů zástupců zaměstnanců. Tato integrace je nezbytná pro zvýšení kapacit sociálních partnerů a další rozvoj sociálního dialogu.

**V současnosti poskytují informace cílové skupině tyto dílčí informační služby:**

- Portál Sociální dialog: [www.socialnidialog.cz](http://www.socialnidialog.cz)
- Webové stránky ASO: [www.asocr.cz](http://www.asocr.cz)
- Portál ČMKOS: [www.odbory-online.cz](http://www.odbory-online.cz) a [www.e-sondy.cz](http://www.e-sondy.cz)
- Webové stránky ČMKOS: [www.cmkos.cz](http://www.cmkos.cz)

## Přehled stávajících systémů z hlediska obsahových cílů projektu iPodpora

Podkladem pro návrh integrujících opatření s cílem zajistit komplexní informační služby zvyšující adaptabilitu zaměstnanců na trhu práce je rozbor aktuálně dostupných dílčích zdrojů. Přehled hodnotí stávající zdroje vzhledem k prioritním cílům projektu a vzhledem ke zjištěným informačním potřebám cílové skupiny zaměstnanců. Informační potřeby zaměstnanců byly zjišťovány prostřednictvím řízených rozhovorů se zaměstnanci, odborově sdružovanými i nesdružovanými, ve všech regionech ČR vyjma hlavního města Prahy. Na základě těchto dat byly sestaveny prioritní informační okruhy, které by měl nový integrovaný systém centrálně zajišťovat. V rámci šetření provedeného zadavatelem byly zjištěny tyto informační potřeby cílové skupiny projektu, vzhledem k jejich pozici a ochraně práv na trhu práce:

### Prioritní informační okruhy:

1. Možnost výpočtu mezd, daní a důchodů (kalkulátory)
2. Právní poradna
3. Možnost aktivní účasti na ochraně zaměstnaneckých práv, včetně legislativního procesu
4. Pozice zaměstnance na trhu práce
  - a. Orientace na trhu práce, práva a povinnosti subjektů trhu práce
  - b. Nabídky pracovních příležitostí
  - c. Formuláře pro uchazeče o zaměstnání
  - d. Poptávka pracovních pozic
  - e. Rekvalifikace a profesní rozvoj
  - f. Prevence vyloučení z trhu práce
  - g. Flexibilní a alternativní formy práce, sladování profesního a rodinného života
  - h. Zaměstnávání cizinců
  - i. Modelové životní situace
5. Ochrana práv v pracovněprávním vztahu
  - a. Porušování zaměstnaneckých práv, informace, příklady
  - b. Prevence a řešení
  - c. Modelové životní situace

## 6. Ochrana práv pro cizince

## 7. Ochrana práv zaměstnanců - rodičů

## 8. Ochrana zdraví při práci

## 9. Důchody

- a. *Důchodové pojištění a důchodová spoření*
- b. *Důchodová reforma a její dopady na zaměstnance*
- c. *Doporučení pro jednotlivé věkové skupiny – maximalizace zajištění ve stáří*
- d. *Příprava na stáří*
- e. *Celoživotní vzdělávání, prevence vyloučení z trhu práce z důvodu věku*
- f. *Jak zvládnout předdůchodové období, předčasný odchod do starobního důchodu*
- g. *Tréninková pracoviště, modelové tréninky*
- h. *Modelové životní situace*
- i. *Invalidní důchody*

## 10. Nezaměstnanost a jak jí čelit.

V rámci popisu stávajících informačních zdrojů je zkoumáno, v jakém rozsahu, kvalitě a v rámci jakých systémů jsou tyto informační okruhy aktuálně cílové skupině dostupné, případně které zcela chybí a je potřeba je nově vytvořit. Popis u vyjmenovaných stávajících zdrojů hodnotí:

1. Informační přínos pro cílovou skupinu zaměstnanci
2. Účast cílové skupiny zaměstnanci na sociálním dialogu prostřednictvím stávajících zdrojů.

Pro srovnatelnost a transparentnost zjištěných údajů byla pro obě oblasti stanovena hodnotící kritéria:

## 1. Informační přínos pro cílovou skupinu zaměstnanci

Hodnotící kritéria

- Komplexnost informací dle obsahových priorit cílové skupiny
- Aktuálnost informací
- Obsahová přístupnost (srozumitelnost) informací pro koncového uživatele – zaměstnance (forma)
- Dostupnost informací pro koncového uživatele – zaměstnance (vyhledání)

## 2. Účast cílové skupiny zaměstnanci na sociálním dialogu u stávajících systémů

Hodnotící kritéria

- Poradenská služba
- Podněty zaměstnanců
- Propojení zástupců zaměstnanců
- Propojení všech subjektů sociálního dialogu.



## 1. Portál Socialnidialog.cz



Portál Socialnidialog.cz vznikl v rámci projektu „Posilování sociálního dialogu s důrazem na modernizaci institucí, rozvoj lidských zdrojů a rozvoj kvality služeb sociálních partnerů“, který v letech 2008-2010 společně realizovali zástupci zaměstnavatelů a zaměstnanců:

- Svaz průmyslu a dopravy ČR
- Konfederace zaměstnavatelských a podnikatelských svazů
- Českomoravská konfederace odborových svazů
- Asociace samostatných odborů.

Provoz těchto webových stránek pokračuje díky projektu "Udržitelnost sociálního dialogu v ČR - rozvoj kvality služeb zástupců zaměstnavatelů" v gesci Svazu průmyslu a dopravy ČR.

### 1. Informační přínos pro cílovou skupinu zaměstnanci

Portál sdružuje odborné informace v oblasti sociálního dialogu v České republice a evropského sociálního dialogu. Definuje základní pojmy sociálního dialogu, zveřejňuje analýzy zpracované v rámci projektů sociálních partnerů (např. analýza Prostředí pro aplikovaný výzkum a vývoj v ČR: současná situace, trendy a náměty ke zlepšení (2012), Vývoj minimálních mezd zaměstnanců (2012), Analýza kolektivního vyjednávání na podnikové úrovni (2011)) a další odborné texty. Portál zajišťuje kalendář a databázi akcí určených pro podnikatele a exportéry. Portál zveřejňuje aktuality z oblasti zaměstnanosti formou krátkých článků. V rámci portálu funguje elektronická poradna. Zásadním přínosem a klíčovou službou portálu je rozcestník na webové prezentace subjektů sociálního dialogu: zástupců zaměstnanců (ČMKOS

a ASO) a zástupců zaměstnavatelů (SPČR, KZSP). Chybí propojení na zástupce státu.

Hodnocení dle definovaných kritérií:

- **Komplexnost informací dle obsahových priorit cílové skupiny**

Portál je primárně základním rozcestníkem v oblasti sociálního dialogu. V obsahové části zajišťuje pouze základní informace, detailnější informace z oblasti zaměstnanosti a ochrany práv zaměstnanců na trhu práce prostředkuje prostřednictvím přidružených webů. Prioritní informační okruhy definované zástupci cílové skupiny portál zpracovává pouze okrajově.

- **Aktuálnost informací**

Články na titulní stránce portálu jsou průběžně aktualizovány. Aktuální je také sekce analýz. Méně častá aktualizace je již v základní obsahové části definující pravidla a procesy sociálního dialogu a v poradně.

- **Obsahová přístupnost (srozumitelnost) informací pro koncového uživatele – zaměstnance (forma)**

Portál sdružuje především texty na vysoce odborné úrovni, využitelné uživateli orientovanými v problematice a s právním povědomím (aktivní zástupci zaměstnanců, studenti, zaměstnavatelé, zástupci státní správy a samosprávy). Zaměstnancům hledajícím základní informace mohou být publikované texty, vyjma aktualit, nesrozumitelné, stejně tak využitelnost témat pro běžný pracovní život nejasná.

- **Dostupnost informací pro koncového uživatele – zaměstnance (vyhledání)**

Prioritní témata směřující k orientaci zaměstnanců v pracovněprávní oblasti a v ochraně zaměstnaneckých práv jsou k dispozici ve více zdrojích prostřednictvím rozcestníku. Ve struktuře zprostředkovaných webů nejsou informace snadno dohledatelné, nejsou kumulovány v rámci jednoho zdroje a vyžadují po uživateli trpělivé vyhledávání.

## 2. Účast cílové skupiny zaměstnanci na sociálním dialogu u stávajících systémů

- **Poradenská služba**

V rámci portálu funguje on-line poradenská služba. Informace jsou prostředkovány dalším uživatelům formou krátkých odpovědí na konkrétní dotazy z pracovněprávní oblasti a témat sociálního dialogu. Celkový počet zobrazitelných dotazů v poradně je 11. Poradna nepokrývá komplexně problematiku. Pro dotazy poradně není integrován formulář, dotazy je možné odesílat na uvedenou e-mailovou adresu. Není uveden způsob přijímání, vyhodnocování a nakládání s dotazy.

- **Podněty zaměstnanců**

Portál disponuje konkrétní aplikací pro umísťování podnětů a aktivní účast cílové skupiny na tématech sdružovaných portálem – diskusní fórum. Zaslání podnětu v rámci fóra je podmíněno registrací účastníka do systému. Stávající počet příspěvků je jeden, fórum zcela neplní funkci dialogu. V případě velké vytiženosti fóra (počet příspěvků) hrozí nepřehlednost diskutovaných témat. Bylo by vhodné podpořit diskusi nabídkou konkrétních témat, posílit možnost filtrace příspěvků a zvýšit motivaci příspěvovatelů.

- **Propojení zástupců zaměstnanců**

Portál je funkčním rozcestníkem pro organizace zástupců zaměstnanců, umožňuje přístup na webové stránky obou odborových centrál a jejich prostřednictvím na sdružované svazy a organizace. Komplikací pro vyhledávání konkrétních organizací je rozdělení na dvě dílčí webové prezentace odborových centrál. Odkazy na jednotlivé organizace zástupců zaměstnanců by bylo optimální sdružovat přímo a centrálně.

- **Propojení všech subjektů sociálního dialogu**

Portál umožňuje centrální přístup na webové prezentace zástupců zaměstnavatelů i zástupců zaměstnanců. V základním rozcestníku chybí třetí pilíř sociálního dialogu, vláda, respektive odpovědný orgán (MPSV) a jeho činnost v rámci tripartity. Třetí partner je dohledatelný pouze v rámci úvodních teoretických textů k problematice sociálního dialogu.

## 2. Portál ČMKOS: [www.odbory-online.cz](http://www.odbory-online.cz)



Součástí Portálu ČMKOS je poradenský portál [www.odbory-online.cz](http://www.odbory-online.cz). Cílovou skupinou portálu jsou především zaměstnanci. Informace z oblasti zaměstnanosti a ochrany zaměstnanců na trhu práce zajišťuje zejména prostřednictvím „Právní poradny on-line“ a sekce „Právní ochrana zaměstnance“. Informace z oblasti sociálního dialogu prostřednictvím sekce „Kolektivní pracovní právo“.

Hodnocení dle definovaných kritérií:

- **Komplexnost informací dle obsahových priorit cílové skupiny projektu**

Obsahová struktura webu počítá s řadou tematických okruhů definovaných cílovou skupinou zaměstnanci jako prioritní. Dělení témat je přehledné a logické, konkrétní témata jsou snadno dohledatelná. Právní poradna on-line umožňuje vyhledávat zodpovězené dotazy, právní výklady, vzory dokumentů či přímo pokládat dotazy právníkům ve věcech pracovněprávních a v oblasti poradenství pro zaměstnance. Vyhledávání je umožněno na základě tzv. "klíčových slov". V sekci Právní ochrana zaměstnance je vyhledávání na základě taxativní nabídky témat.

**Mapa:**

- Právní poradna
  - Právní poradna ON-LINE
    - Přihlášení
  - Právní ochrana zaměstnance
    - Obecné otázky
      - Závislá práce
      - Základní zásady pracovněprávních vztahů
      - Právní úkony
    - Účastníci pracovněprávních vztahů

- *Právní subjektivita a způsobilost k právním úkonům zaměstnance*
- *Pracovní poměr*
  - *Předsměšné vztahy*
  - *Vznik pracovního poměru*
  - *Pracovní poměr na dobu určitou*
  - *Změny pracovního poměru*
  - *Skončení pracovního poměru*
- *Dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr*
- *Pracovní doba*
  - *Stanovená týdenní pracovní doba*
  - *Rozvržení pracovní doby*
  - *Přestávka v práci*
  - *Doby odpočinku*
  - *Práce přesčas*
  - *Práce v noci*
  - *Pracovní pohotovost*
- *Bezpečnost a ochrana zdraví při práci*
- *Odměňování*
  - *Minimální, zaručená mzda*
  - *Sjednání, stanovení nebo určení mzdy*
  - *Odměna za práci přesčas*
  - *Příplatky ke mzdě*
  - *Určení platu, platové tarify*
  - *Příplatky k platu*
  - *Mzda nebo plat při výkonu jiné práce*
  - *Výplata a splatnost mzdy*
  - *Srážky z příjmu, dohoda o srážkách ze mzdy*
  - *Průměrný výdělek*
- *Cestovní náhrady*
- *Překážky v práci*
  - *Dočasná pracovní neschopnost a karanténa*
  - *Mateřská a rodičovská dovolená*
  - *Jiné důležité osobní překážky v práci*
  - *Překážky v práci z důvodu obecného zájmu*

- *Překážky v práci na straně zaměstnavatele*
- *Dovolená*
  - *Dovolená za kalendářní rok a za odpracované dny*
  - *Dodatková dovolená*
  - *Výměra dovolené*
  - *Čerpání dovolené*
  - *Krácení dovolené*
- *Péče o zaměstnance*
  - *Stravování*
- *Náhrada škody*
  - *Odpovědnost zaměstnance za škodu*
  - *Odpovědnost zaměstnavatele za škodu*
  - *Odškodňování pracovních úrazů a nemocí z povolání*
- *Právo zaměstnanců na informace a projednání*
- *Vnitřní předpisy zaměstnavatele*
- *Agenturní zaměstnávání*
- *Přechod práv a povinností z pracovněprávních vztahů*
- *Kolektivní pracovní právo*
  - *Založení odborové organizace*
  - *Kolektivní vyjednávání*
    - *Kolektivní smlouva*
    - *Uzavírání podnikové kolektivní smlouvy*
    - *Uzavírání a rozšiřování kolektivní smlouvy vyššího stupně*
    - *Kolektivní spory a jejich řešení*
    - *Stávka*
    - *Výluka*
  - *Práva odborové organizace*
    - *Právo na informace*
    - *Právo na projednání*
    - *Právo na spolurozhodování*
    - *Kontrolní oprávnění*
- *Bezpečnost a ochrana zdraví při práci*
  - *Základní informace*
    - *Kategorizace prací*
    - *Nebezpečí u vybraných pracovních činností*

- *Hodnocení a vyhodnocování rizik*
- *Školení*
- *Zásady bezpečné práce*
- *Krajské hygienické stanice*
- *Kontrolní činnost na úseku BOZP*
- Legislativa
- Užitečné odkazy
- Odbory v médiích.

Vzhledem k ucelenosti, přehlednosti a dostupnosti témat je optimální vycházet při integraci a tvorbě obsahu z tohoto zdroje a uvedené struktury. Z prioritních tematických okruhů definovaných v rámci šetření informačních potřeb zaměstnanců ČR zcela chybí témata:

- Možnost výpočtu mezd, daní a důchodů (kalkulátory)
- Nabídky pracovních příležitostí
- Formuláře pro uchazeče o zaměstnání
- Poptávka pracovních pozic
- Rekvalifikace a profesní rozvoj
- Celoživotní vzdělávání, prevence vyloučení z trhu práce z důvodu věku
- Modelové životní situace
- Ochrana práv pro cizince
- Důchody
- Důchodové pojištění a důchodová spoření
- Důchodová reforma a její dopady pro zaměstnance
- Příprava na stáří
- Jak zvládnout předdůchodové období, předčasný odchod do starobního důchodu
- Nezaměstnanost a jak jí čelit.

Tato témata je optimální vhodně začlenit do stávající struktury buď v rámci stávajících kategorií či kategorií nově vytvořených.

- Aktuálnost informací

- Obsahová přístupnost (srozumitelnost) informací pro koncového uživatele – zaměstnance (forma)
- Dostupnost informací pro koncového uživatele – zaměstnance (vyhledání).

## **2. Účast cílové skupiny zaměstnanci na sociálním dialogu u stávajících systémů**

Hodnocení dle hodnotících kritérií:

- Poradenská služba
- Podněty zaměstnanců
- Propojení zástupců zaměstnanců
- Propojení všech subjektů sociálního dialogu.



### 3. Portál ČMKOS: [www.e-sondy.cz](http://www.e-sondy.cz)



#### 1. Informační přínos pro cílovou skupinu zaměstnanci

Hodnocení dle hodnotících kritérií:

- Komplexnost informací dle obsahových priorit cílové skupiny
- Aktuálnost informací
- Obsahová přístupnost (srozumitelnost) informací pro koncového uživatele – zaměstnance (forma)
- Dostupnost informací pro koncového uživatele – zaměstnance (vyhledání).

#### 2. Účast cílové skupiny zaměstnanci na sociálním dialogu u stávajících systémů

Hodnocení dle hodnotících kritérií:

- Poradenská služba
- Podněty zaměstnanců
- Propojení zástupců zaměstnanců
- Propojení všech subjektů sociálního dialogu.

## 4. Webové stránky ČMKOS: [www.cmkos.cz](http://www.cmkos.cz)



### 1. Informační přínos pro cílovou skupinu zaměstnanci

Hodnocení dle hodnotících kritérií:

- Komplexnost informací dle obsahových priorit cílové skupiny
- Aktuálnost informací
- Obsahová přístupnost (srozumitelnost) informací pro koncového uživatele – zaměstnance (forma)
- Dostupnost informací pro koncového uživatele – zaměstnance (vyhledání).

### 2. Účast cílové skupiny zaměstnanci na sociálním dialogu u stávajících systémů

Hodnocení dle hodnotících kritérií:

- Help-line, Poradenská služba
- Podněty zaměstnanců
- Propojení zástupců zaměstnanců
- Propojení všech subjektů sociálního dialogu.

## 5. Webové stránky ASO: [www.asocr.cz](http://www.asocr.cz)



### 1. Informační přínos pro cílovou skupinu zaměstnanci

Hodnocení dle hodnotících kritérií:

- Komplexnost informací dle obsahových priorit cílové skupiny
- Aktuálnost informací
- Obsahová přístupnost (srozumitelnost) informací pro koncového uživatele – zaměstnance (forma)
- Dostupnost informací pro koncového uživatele – zaměstnance (vyhledání)

### 2. Účast cílové skupiny zaměstnanci na sociálním dialogu u stávajících systémů

Hodnocení dle hodnotících kritérií:

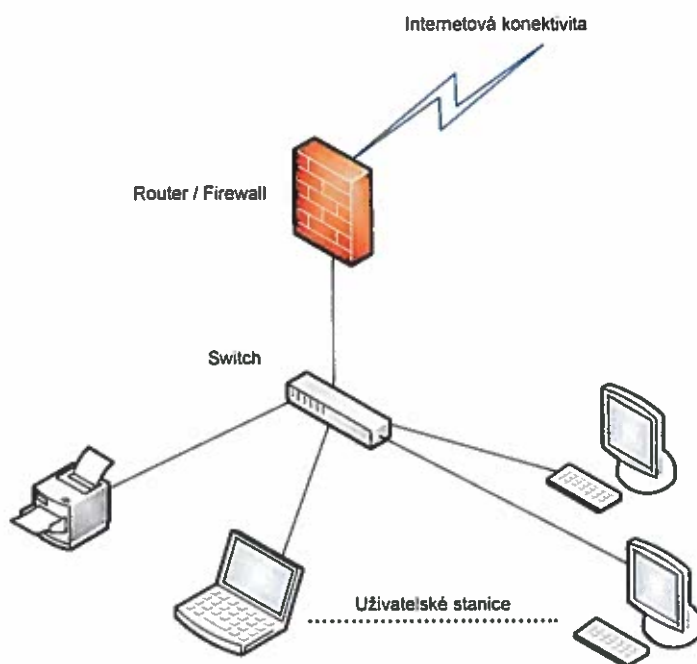
- Poradenská služba
- Podněty zaměstnanců
- Propojení zástupců zaměstnanců
- Propojení všech subjektů sociálního dialogu.

## TECHNICKÝ POPIS STRUKTURY STÁVAJÍCÍHO INFORMAČNÍHO SYSTÉMU PŘÍJEMCE A PARTNERA PROJEKTU

### Technický popis stávající struktury ASO ČR

ASO ČR v současné době nedisponuje žádným interním informačním systémem ani žádným informačním portálem pro veřejnost. Jediným veřejně dostupným systémem je tak webová prezentace ASO ČR, provozovaná na adrese <http://www.asocr.cz>.

Architektura vnitřní sítě odpovídá informační struktuře malé firmy bez centrální správy. Emailové služby poskytuje ASO ČR externí dodavatel služeb.



Obrázek 1 - Architektura vnitřní sítě ASO ČR

## Připojení ASO k systému eKLEP

Od roku 2011 je ASO připojena k Elektronické knihovně legislativního procesu Úřadu vlády ČR, která slouží k oběhu dokumentů mezi ústředními orgány státní správy, Parlamentem ČR a Kanceláří prezidenta republiky.

Umožňuje to získávání informací k připomínkovému řízení rychlejším a efektivnějším způsobem k legislativním materiálům. Přístup uživatelů k tomuto systému je limitován podle stanovených podmínek.

## Technický popis Informačního systému ČMKOS

Informační systém ČMKOS (dále jen „IS ČMKOS“) vznikl v roce 1995 s tím, že odborové svazy si zachovají svoji informační autonomii (ČMKOS nezasahuje do vnitřní struktury informačních systémů OS), s cílem postupné minimalizace oběhu papírových dokumentů, optimalizace přenosu informací obecně a uplatňování nových metod a technologií pro práci s informacemi. IS ČMKOS propojuje za pomoci moderních technologií veškeré útvary ČMKOS a OS.

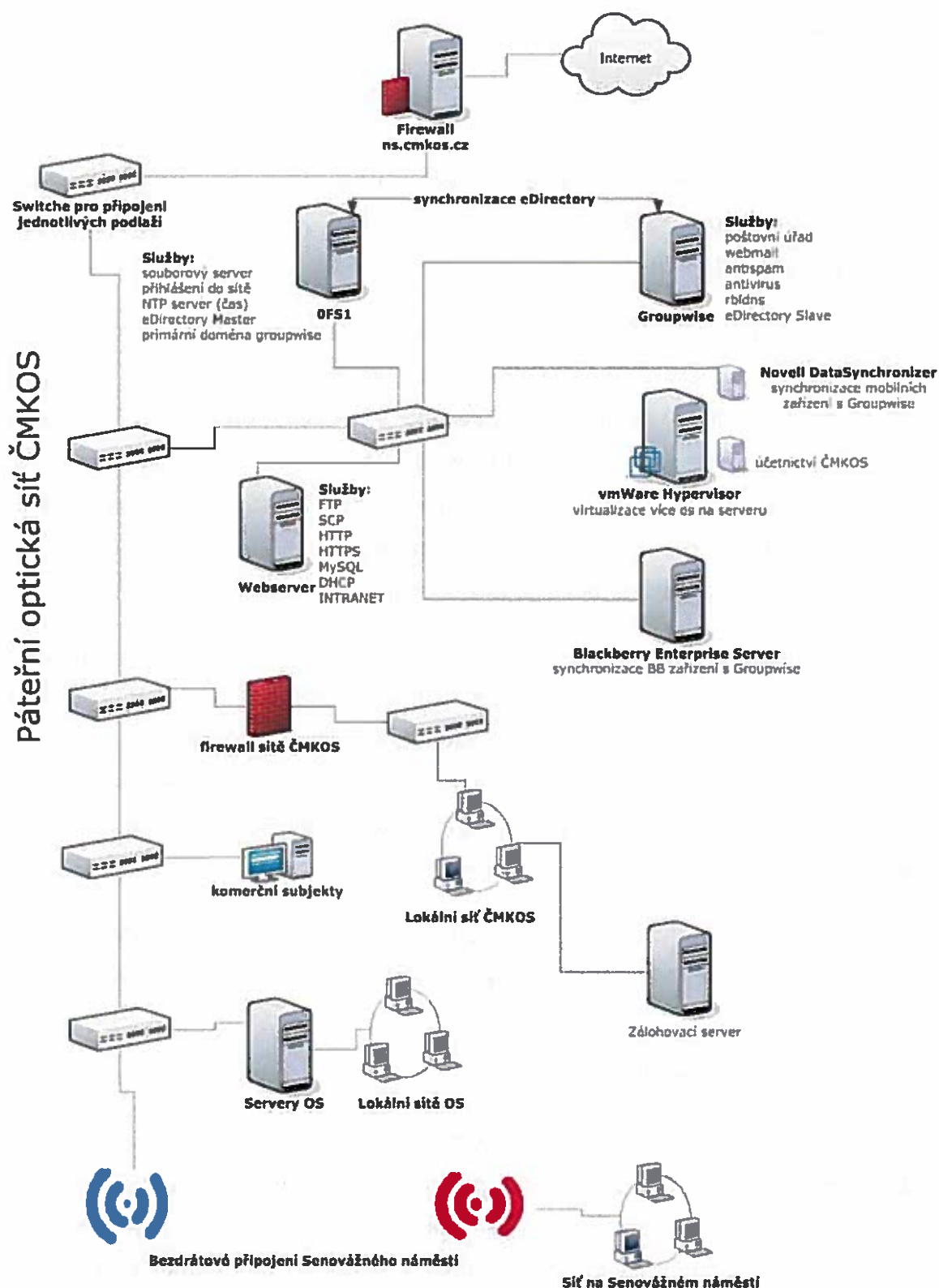
Funkčnost a provoz IS ČMKOS zabezpečuje technickoorganizační oddělení (TOO ČMKOS), které velmi úzce spolupracuje se všemi útvary ČMKOS – zabezpečuje i provozování Páteřního komunikačního systému v budově DOS.

### TOO ČMKOS zejména

- zabezpečuje provoz webserveru (stránky jednotlivých OS hostovaných na serveru ČMKOS a Intranet ČMKOS), FTP serveru (aktualizace webových stránek), DNS serveru (správa doménových jmen v doméně cmkos.cz), poštovního serveru (s možností přístupu k poště z internetu pomocí internetového prohlížeče), databázových a souborových serverů,
- vytvořilo a udržuje Intranet ČMKOS jako centrum informací, dostupné všem oprávněným uživatelům na základě přiděleného přístupového jména a hesla, elektronický archiv multimediálních dokumentů ČMKOS a OS,
- zajišťuje technicky a organizačně tiskový servis (tiskové konference ČMKOS a OS, distribuce tiskových informací atd.), tvorbu a úpravy multimediálních

prezentací, obrazové a zvukové záznamy z akcí a jejich následné zpracování a publikování na webu či jiné platformy, kompletně zajišťuje techniku, software a poradenství v regionech (RROS ČMKOS, RPC PZ),

- za pomoci neplacených technologií (Skype, vzdálená správa) zajišťuje rychlý servis a poradenství pro vzdálená pracoviště. V případě hardwarových potíží řeší oddělení opravu přímo na místě. Dále zajišťuje po technické stránce provoz evidenčního systému pro RPC PZ, který využívá osobních SSL certifikátů pro šifrovanou komunikaci mezi pracovní stanicí právníka, manažera a serveru ČMKOS.
- administrátorským, editorským i programátorským způsobem se stará o webové stránky ČMKOS a Portál ČMKOS.



Obrázek 2 - Architektura sítě ČMKOS

## Architektura sítě a IS ČMKOS

Základním páteřním prvkem vnitřní sítě ČMKOS je páteřní optická síť, která propojuje budovu, ve které ČMKOS sídlí (DOS). V této budově poskytuje ČMKOS internetovou konektivitu i jiným subjektům sídlícím v této budově. Součástí je i bezdrátový přístupový bod, který poskytuje konektivitu odborovým svazům sídlícím na Senovážném náměstí.

V demilitarizované zóně ČMKOS provozuje několik serverů. Služby doménového řadiče zajišťují 2 servery OFS1 a Groupwise. Tyto servery fungují na platformě Novell, adresářové služby fungují pod eDirectory, emailový a groupware (kalendář, kontakty) server potom pod Novell Groupwise. Server OFS1 dále slouží i jako souborový server se složkami pracovních skupin jednotlivých oddělení a jsou na něm uloženy domovské složky uživatelů. DNS služba pro domény cmkos.cz funguje na platformě rblDNS a je provozována na serveru Groupwise.

ČMKOS dále provozuje jeden hostitelský server s virtualizačním produktem vmWare. Na tomto serveru běží virtualizovaně služba Novell DataSynchronizer, sloužící pro synchronizaci dat z Groupwise serveru (kalendáře, kontakty) do mobilních zařízení. K tomuto serveru je pak instalován ještě jeden, a to BlackBerry Enterprise Server (BES), zajišťující komunikaci a synchronizaci se zařízeními BlackBerry. Na druhém virtualizovaném serveru běží účetní software.

Veřejné webové služby fungují na webovém serveru, kde jsou instalovány služby FTP, SCP, HTTP(S), MySQL, DHCP server a je zde provozovaný intranet ČMKOS.

## Připojení ČMKOS k systému eKLEP

Od roku 2005 se uskutečňuje přímé připojení IS ČMKOS k elektronickému archivu eKLEP. Umožňuje to získávání informací k připomínkovému řízení rychlejším a efektivnějším způsobem a touto cestou se uskutečňuje i zasílání stanovisek ČMKOS k legislativním materiálům. Informace z tohoto systému se ukládají manuálním procesem do Intranetu ČMKOS. Přístup uživatelů k tomuto systému je limitován podle stanovených podmínek.



## Intranet ČMKOS

Intranet ČMKOS slouží jako elektronická knihovna dokumentů. Obsahuje základní strom témat a v těchto tématech se nachází takto kategoricky zařazené dokumenty. Dokumenty jsou řazeny dle data (od nejnovějších k nejstarším).

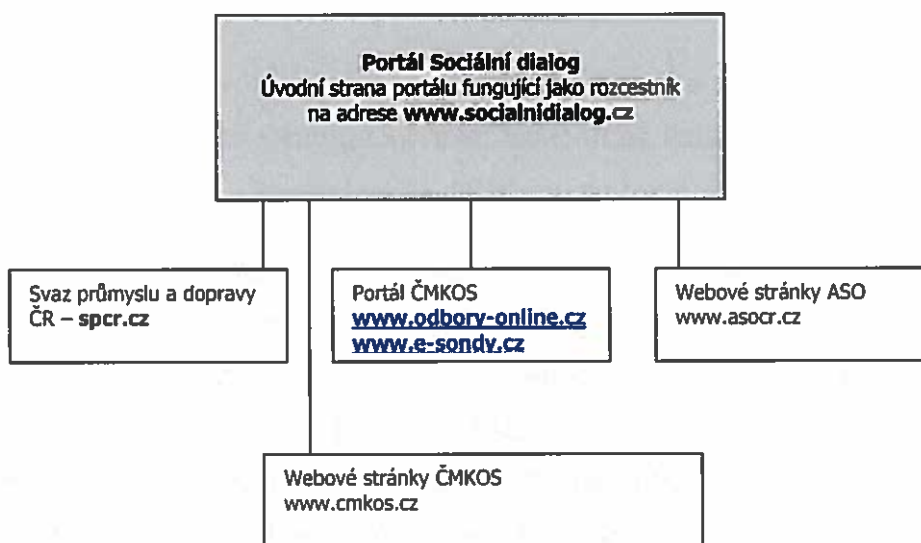
Přístup k dokumentům je zajištěn pomocí přístupových oprávnění, které lze udělit uživateli pro práci s jednotlivými tématy. Uživatelé do intranetu nahrávají dokumenty ve formátech, v nichž byly soubory vytvořeny (např. doc) a automaticky je vytvořena komprimovaná varianta souboru (zip). Každý dokument obsahuje řadu atributů (název, popis, kategorii, číslo v intranetu, datum apod.). Vedle každého dokumentu je zobrazen jeho vlastník (garant). Systém neumožňuje nahrát k již existujícímu dokumentu jeho novou verzi, je zapotřebí nahrát dokument nový (včetně zadání příslušných atributů) a neplatný dokument smazat.

V systému existuje systém notifikací, kdy je skupina osob, která má přístup do dané sekce intranetu, informována emailem o nově vloženém dokumentu.

## Portál ČMKOS

V rámci všech webových stránek ČMKOS dochází k užšímu profilování cílových skupin a k implementaci nových služeb v rámci Portálu ČMKOS.

Portál ČMKOS je formálně součástí portálu [socialnidialog.cz](http://socialnidialog.cz), který je rozdělen na dvě části: zaměstnavatelskou a zaměstnanecko-odborovou. Portál [socialnidialog.cz](http://socialnidialog.cz) byl uveden do zkušebního provozu 1. 11. 2009.

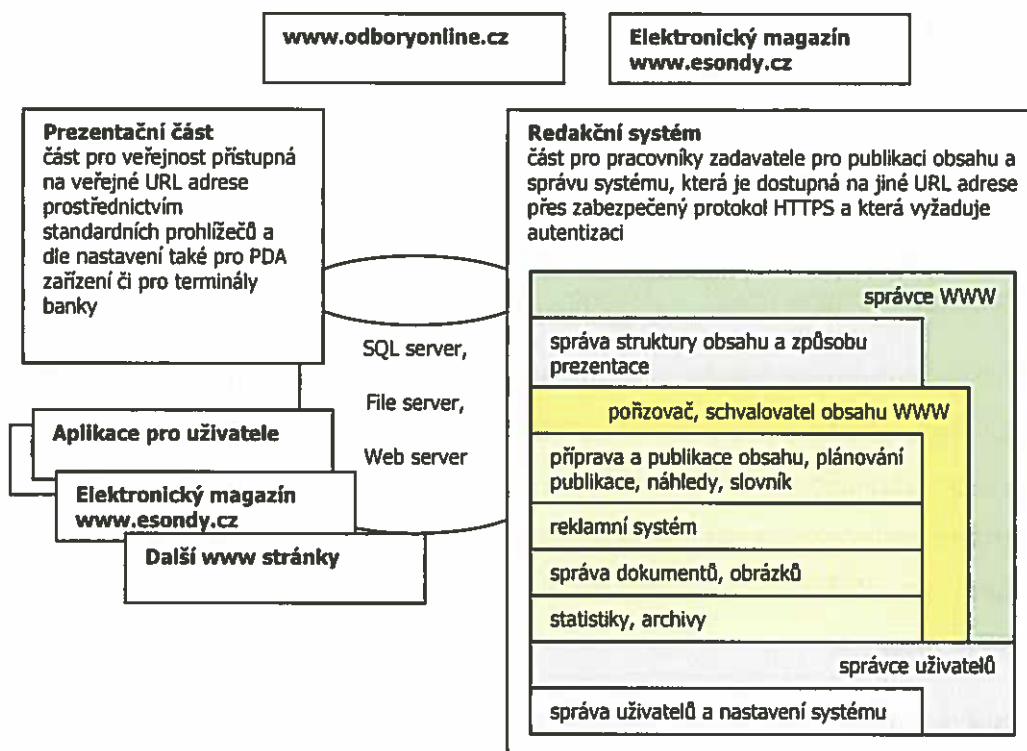


**Obrázek 3 - Schéma portálu**

Hlavním cílem je prezentace sociálních partnerů vůči široké veřejnosti a směrem k vlastní členské základně ČMKOS a k zabezpečení potřebných informací, důstojná a profesionální prezentace a nabídka informací členům odborů a široké veřejnosti. Dále má umožnit poskytování služeb pomocí internetu, usnadnit komunikaci a řešení životních situací zaměstnanců.

Pro odbory je klíčový Portál ČMKOS, který se skládá ze dvou částí: [www.odbornyonline.cz](http://www.odbornyonline.cz) (uveden do provozu 1. 10. 2009) a [www.esondy.cz](http://www.esondy.cz) (uveden do provozu 1. 11. 2008). Vytvořený v rámci projektu „Posilování sociálního dialogu s důrazem na modernizaci institucí, rozvoj lidských zdrojů a rozvoj kvality služeb sociálních partnerů“ a „Posilování sociálního dialogu-služby pro zaměstnance“.

## Architektura řešení portálu ČMKOS



Prezentační část podporuje zobrazení veškerého obsahu webu v libovolných jazykových verzích. Vyžadována je podpora kódování v západoevropských a středoevropských sadách. Jednotlivé jazykové mutace jsou na sobě obsahově nezávislé.

### Funkce multiweb

Tato funkce umožňuje z jediného redakčního systému a databáze vytvářet více webů. Jednotlivé weby mohou mít vlastní doménu i grafický design. Každý web tvořící portál je nakonfigurován dodavatelem.

Základní vlastnosti multiwebu jsou:

- Nezávislá stromová struktura kategorií jednotlivých webů
- Články vkládané i do více webů zároveň

- Registrovaný uživatel může mít přístup do všech webů (nemusí se registrovat na všech webech)
- Skupiny příjemců mohou být sdíleny v registracích na všech webech
- Fotogalerie sdílené pro všechny weby
- Administrátor může spravovat jeden nebo i více webů.

### Souborový manager

Souborový manager je komponenta správy souborů. Soubory nahrané přes tuto komponentu je poté možné použít v libovolném článku, produktu či kategorii.

U nahrávaného souboru se napíše jeho název a popis, podle přípony se automaticky přiřadí odpovídající ikona a spočítá se velikost souboru. Každý soubor lze zařadit do jedné nebo více administrátorem definovaných složek (např. složka obrázky, výkresy, apod.). Nahrané soubory je možno přejmenovat, upravit popisek, přiřazovat do jiných složek, mazat ze složek, nebo smazat soubor. U složky je zobrazeno počet podadresářů a souborů.

Nahrané soubory nebo celé složky se poté připojí ke kategorii. Soubory a složky je možné připojit i k více kategoriím. V souborovém manažeru je poté vypsáno u příslušné položky její propojení a není možné ji smazat bez zrušení propojení s kategorií.

Součástí souborového manageru je správa ikon, která umožní nahrávat ikony a přiřazovat je podle typu souboru.

### Regionální právní poradna on-line

Tato služba umožňuje přes internet položit právnickům RPC PZ právní dotaz – a to jak odborářů, tak odborově neorganizovanému uživateli. Tato služba funguje na adrese <http://www.odbory-online.cz/pravni-poradna/pravni-poradna-on-line>. Systém po položení dotazu automaticky vybírá nejbližšího právníka dle regionu, který tazatel dotazu zadal. Ve chvíli, kdy právník potvrdí požadavek, má 48 hodin na odpověď. V případě, že právník nereaguje na dotaz, tento dotaz se přesune dále na nejbližšího právníka.

## Vyhledávání článků a dotazů

Již zodpovězené dotazy se vyhledávají přes zadané klíčové pojmy. K dispozici je našeptávač, který se aktivuje po třetím zadaném znaku do vyhledávacího pole. V našeptávači se zobrazí klíčové pojmy začínající stejnými písmeny jako psaný výraz. Seznam klíčových pojmů se zadává v administraci systému, ke každému klíčovému pojmu je možné zadávat i neomezeně podobných výrazů, které se sice nenabízí v našeptávači, ale v případě, že je uživatel zadá, je přesměrován na odpovídající výraz a je upozorněn na přesměrování jeho dotazu.

Každému článku (dotazu) se ve vlastnostech nastaví množina pojmů vystihující podstatu a určení článku. Tyto články se řadí do různých kategorií – např.: často kladené dotazy a vyřešené dotazy. Tyto kategorie jsou přístupné jednak přes standardní rozhraní v menu a také ve vyhledávání, kdy se v těchto kategoriích zobrazí články, jejichž klíčové pojmy odpovídají zadanému výrazu. Pořadí zobrazení těchto článků po vyhledávání je dáno počtem čtenářů za určité, nastavitelné období. Dále je zobrazeno tlačítko „vložit nový požadavek“, pod nímž se po kliknutí zobrazí formulář pro nový požadavek.

Po odeslání dotazu se uživateli zašle e-mail se zprávou, že jeho požadavek byl přijat ke zpracování a bude mu v nejbližší době odpovězeno. Dotaz je nyní přidělen příslušnému právníkovi.

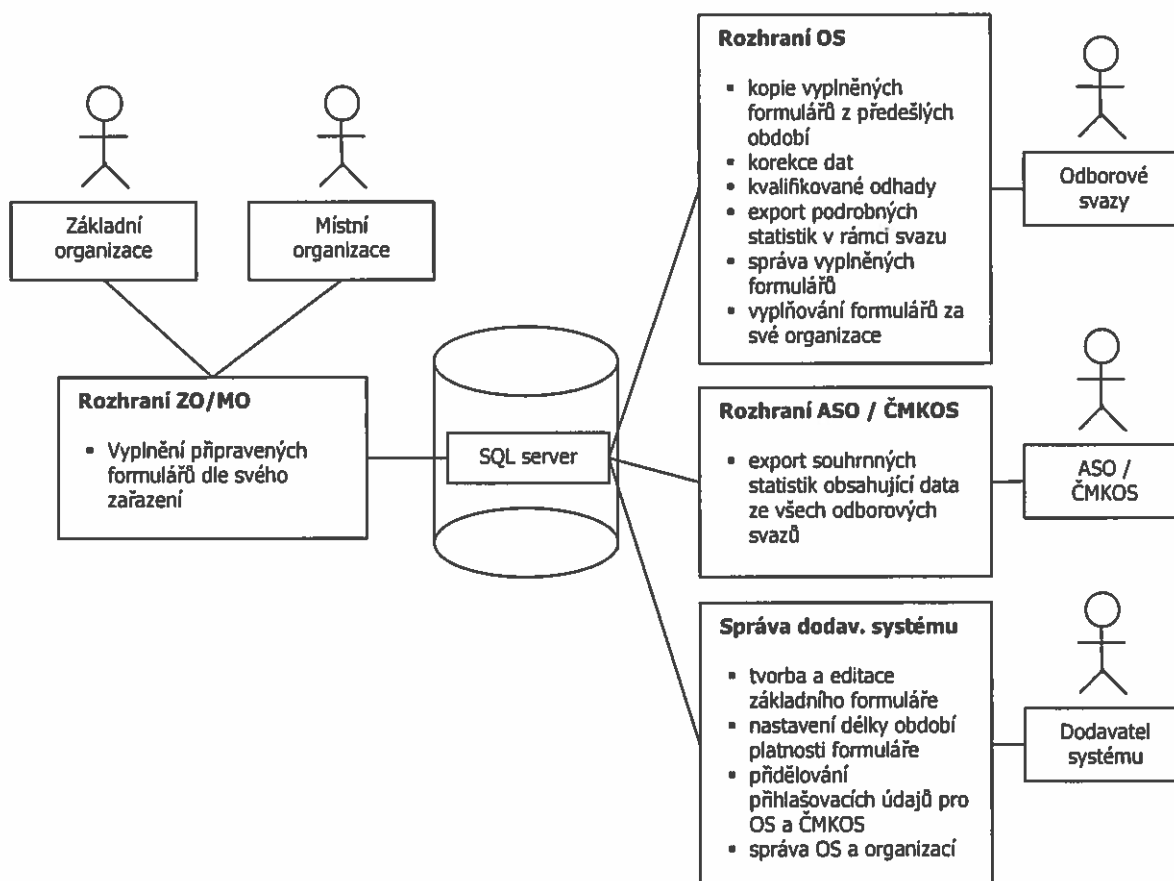
## Přístup právníků

U každé odpovědi si může právník zaznamenat i interní poznámku, kterou zadávající uživatel neuvidí. Každému právníkovi je administrátorem přiděleno místo (kraj), podle kterého jsou přidělovány požadavky. Pokud počet požadavků na jednoho právníka dosáhne určitý počet nebo je právník nedostupný, dotaz se automaticky předá na právníka z nejbližšího kraje. Pokud právník nestihne odpovědět do určité doby (např. 48 hodin), dojde k přesunu dotazu na nejbližšího právníka a celý proces se opakuje.

## On-line systém o rozsahu kolektivního vyjednávání

Systém navazuje na každoroční sběr a vyhodnocování dat o kolektivním vyjednávání. On-line systém o rozsahu kolektivního vyjednávání se uskutečňuje za pomoci vyplnění jednoduchého formuláře, po jehož vyplnění se ukládají data přímo na server. Formuláře vyplňují přímo základní organizace, které se jednoznačně identifikují podle čísla ZO. Data jednotlivých OS jsou chráněna přístupovým jménem a heslem, které vlastní konkrétní pracovník daného svazu.

Obrázek 4 - Architektura systému



## Závěr – současné služby a procesy

V ASO ČR není zavedena centrální správa informací, takže zde chybí kvalitní komunikační nástroj mezi členy ASO. Komunikace s odborovými organizacemi probíhá základním způsobem za pomoci emailových zpráv, což vede k velké administrativní zátěži.

V ČMKOS je vybudována doménová a komunikační infrastruktura, která umožňuje vzájemnou komunikaci mezi zaměstnanci ČMKOS. Tato komunikace však končí na úrovni ČMKOS a již není nijak podporována v jednotlivých odborových organizacích, kde existují samostatné, většinou velmi jednoduché, autonomní systémy. ČMKOS tak komunikuje s odborovými organizacemi pouze pomocí emailových zpráv, což není z hlediska organizačního ani procesního příliš vhodné a vytváří to opět spoustu rutinních činností, které příliš administrativně zaměstnávají pracovníky ČMKOS i odborových svazů.

Napojení na externí systémy, jako je např. eKLEP není automatizováno, díky čemuž se zde objevuje velké množství opakující se rutinní práce. Intranet ČMKOS je jednoduchá aplikace k uskladnění dokumentů a prakticky nepodporuje základní procesy, které v organizaci fungují.



### 3. Navrhované nové služby a procesy pro Integrovaný informační systém iPodpora

Nové služby se skládají z integrační platformy, které jsou výstupem projektu. Je potřeba zcela nová implementace vnitřního jádra platformy, jenž bude řešit technologické a sociální procesy se zaměstnanci, firmami a odborovými organizacemi. Vazby mezi nimi musí mít jasný a přehledný řád.

Vnitřní komunikační systém řeší archivaci dokumentů, kdy je potřeba legislativně uspořádat záznamy a výstupy z různých organizací, které se podílejí na rozhodovacím procesu daných dokumentů. Je potřeba jasně zaznamenat historii daných dokumentů, od vytvoření přes rozhodovací proces, námitkové řízení, až po rozhodnutí a výstupem je řešení daného dokumentu za různých podmínek a různých situací.

Zaznamenávané jsou také všechny osoby, které se na daném procesu dokumentu v odborech angažují, a nejen na centrální úrovni, ale také na regionálních pobočkách.

Novým úkolem služby vnitřního komunikačního systému je zavedení digitálního systému dokumentů. Odborové organizace disponují širokou škálou různých listin a dokumentů v papírové podobě, jenž je potřeba převést danými postupy do digitálního systému. Je potřeba taktéž veškeré osoby a procesy označené v papírových dokumentech zaindexovat do databázového systému přehlednými postupy pro pozdější efektivní vyhledávání při řešení novějšího procesu stejné situace, zákonů, vládního nařízení nebo směrnice. Je potřeba uchovat i časový postup indexace daných dokumentů pro zajištění řešení dokumentačního harmonogramu pro kalendář daných postupů a akcí jako výstup do různých platforem řídicího procesu pro možnost veřejného šíření v informačních materiálech, kioscích, případnou tvorbu reklamních kampaní a začlenění dialogu mezi zaměstnanci a odborovými organizacemi. Přispěje to k lepší provázanosti a informovanosti o daných sociálních procesech a rozhodování. Digitální systém je potřeba řešit nejen na centrální úrovni, ale i na regionálních a místních úrovních spolupracujících organizací.



## Rozhodovací procesy

### Připomínkový a rozhodovací systém

Vnitřní komunikační systém by měl zajišťovat dialog mezi podáváním návrhů, připomínkovým řízením a rozhodovacím procesem. Cílem je systém pro řešení a koordinaci připomínek k vládním, ale i jiným dokumentům, zajištění kompletního procesu od získání dokumentů z daného zdroje až po finální rozhodnutí, kdy je potřeba zaznamenat všechny osoby, jenž se daného procesu zúčastnily a také jejich veškerých návrhů, námitek, připomínek nebo poznámek k daným dokumentům i s časovým razítkem těchto úkonů v dané oblasti projednávání.

Cílem je také modernizace postupů schvalovacího orgánu a jeho efektivního fungování. Řešení má zabezpečit přehlednější fungování legislativní rady, které je svoláváno nad různými dokumenty a jeho připomínkami jednou týdně. Rada musí mít jasný přehled o kompletním procesu získávání a připomínkování dané listiny a to nejen na centrální úrovni, ale i v různých regionálních organizacích. Čili je potřeba pod daným systémem umět sjednotit veškeré dokumenty i ostatních organizací, resp. získat z jejich systémů potřebné údaje, kdo, co, proč a kdy a vložil je do jasné podoby, resp. šablony pro schvalovací radu na centrální úrovni. Je potřeba vylepšit dialog a vazby mezi centrálními a regionálními organizacemi s ohledem na všechny možné aspekty jejich připomínek a rozhodovacího procesu. Nejedná se o sjednocení postupu, ale o získání potřebných informací k optimalizaci připomínkového a rozhodovacího systému na všech úrovních dané struktury odborových organizací. Problémem je nejednotnost systému a odlišné vazby a komunikace v jiných strukturách odborových organizací, není možné ji ale centralizovat. Toto je složitý komplexní úkol, jenž bude potřebovat velmi širokou analýzu řešení a využívání různých vazeb na různé odborové organizace a jejich integrace do procesu dialogu mezi členy a případnými zaměstnanci.

## Záznamové a kontrolní procesy

### Služba řešení dokumentů

Problémem procesů tvorby dokumentů je uchovávání jejich konceptů, který je potřeba k přehlednějšímu získávání informací ohledně vývoje daného dokumentu, jeho změn a úprav. Jeden dokument může tvořit více lidí současně na různých místech, důležitá je synchronizace ukládání konceptů daného dokumentu v čase a vytvoření záznamu o tom, kdo a jak daný dokument vytvořil, upravil, případně pouze otevřel, přečetl. K tomu je potřeba vytvořit koncepty a výsledkem bude finální synchronizace informací v těchto dílčích částech a záznamy o změnách jednotlivých osob v barevném provedení. Koncepty musí sledovat časové změny, jelikož je možné kdykoliv uložit, vznikají tak koncepty konceptů v hloubkové úrovni a jejich cílem je synchronizace a automatické převedení do finálního dokumentu.

### Zasílání dokumentů

Nová služba jádra komunikačního systému by měla umožnit zasílání dokumentů přes různá komunikační prostředí. Komunikační prostředí je zabezpečené a také otevřené. Zabezpečenými kanály se rozumí přenos utajovaných a privátních dokumentů, které jsou možné mezi pověřenými pracovníky na různých místech a v různých úrovních odborových organizací, stejně jako komunikace mezi předsedy, místopředsedy a šéfy odborových organizací. V případě nutnosti je potřeba vytvořit zabezpečený kanál i mezi odborovou organizací a zaměstnancem, jenž se na danou odborovou organizaci obrátí s problémem, připomínkou nebo návrhem, jenž nesmí být odhalena nepovolanými, resp. neprověřenými osobami a tento kanál musí jít vytvořit nejen mezi dvěma osobami, ale vazby by mohli být řešené také mezi více lidmi najednou, kdy je potřeba o veškeré zabezpečené komunikaci vést záznamy a historii, aby bylo v případě potřeby zřejmé, jak daní lidé s tímto dokumentem, resp. informací nakládali a bylo zpětně dohledatelné, kde mohlo vzniknout bezpečnostní riziko v zabezpečeném kanálu a kdo je zodpovědný za snížení důvěryhodnosti této informace vůči tomu, kdo ji zaslal. Je potřeba nakládat s bezpečnostní otázkou a důvěryhodností mezi zaměstnanci a předáky odborových organizací velmi obezřetně. Je potřeba mít přehled, jaké informace se dostávají na veřejnost a k novinářům a

jaké dokumenty jsou schvalovány a o kterých je rozhodováno, aby nedošlo k nepříjemnostem způsobeným vypuštěním špatné informace na veřejnost, která může vyburcovat stávku, která se nezakládá na pravém podkladě informace a zbytečně tak vyvolá obavy veřejnosti o daném problému nebo situaci. Problém je přitom malicherný nebo se vůbec nezakládá na pravdě a co je horší, je možné vyvolat lživé představy o dané problematice, které nikdo nevypustil na veřejnost a dostaly se do problematických procesů rozhodovacího cyklu mezi různými odborovými organizacemi. Dalším kanálem je otevřený, resp. nezabezpečený kanál, přes který putují dokumenty směrem k veřejnosti, příp. novinářům, příp. dalším činitelům, jenž se daná listina týká.

### **Distribuce dokumentů**

Důležitou součástí administrativního úkonu připomínkového řízení je způsob doručování a odesílání dokumentů. Příjem dokumentů do připomínkového řízení se děje několika způsoby. Prvním je příjem dokumentů přes vládní aplikaci E-klep, ke kterému mají přístup jen ověřené a autorizované osoby, protože dokumenty jsou označené stupněm utajení VYHRAZENO.

Dalším způsobem doručování dokumentů je elektronická pošta. Tento způsob v dnešní době bývá nejčastější hlavně pro širokou veřejnost a zaměstnance. Předávají se tak i dokumenty mezi různými odborovými svazy a regionálními organizacemi. Nejzdlouhavější kanál pro doručování materiálu je pozemní pošta, přes kterou se posílají dokumenty, které není možné z nějakých důvodů digitalizovat nebo osoba, která takto posílá dokument má ráda starou dobrou standardní cestu přes poštu a adresu. Dokumenty takto mohou být zasílané i na různé odborové organizace a stanoviště lze takto posílat i zaměstnancům. Je potřeba tyto dokumenty ale opatřit jasnou značkou a číslem a evidovat v systému, aby byla známa cesta daného dokumentu. Pro zasílání dokumentu poštou by bylo potřeba propojit vnitřní komunikační systém i se službou sledování pošty a poštovních balíků, aby bylo zřejmé, kudy daná pošta nebo balík putuje i v našem systému a při převzetí pošty adresátovi mohl být dokument označený jako převzatý. Je tedy potřeba vytvořit evidenci distribuce dokumentů.

V případě převzetí dokumentu jako papírové listiny je potřeba digitalizace tohoto dokumentu a to ve vhodném formátu, nejlépe přes OCR metody, pro možnost textového zasahování do dokumentů a hlavně k plně fulltextovému vyhledávání a indexování do systému archivace dokumentu. Z takovýchto listin je potřeba získat údaje jako, kdo daný dokument vytvořil, kdy ho vytvořil, co je na tomto dokumentu důležité, resp. systém by měl umět vytvořit automatický abstrakt obsahu dané listiny, samozřejmě až poté, co bude listina plně digitalizována, indexována a zaevidována do vnitřního komunikačního systému. Pro plně automatickou digitalizaci je důležité se také postarat o získávání avíza o stavu daného procesu digitalizace. Digitalizace neznamená jen oskenování dokumentu ve formátu PDF, ale jsou tam procesy jako získání textu z dokumentu, následné evidování, indexace pro rychlejší vyhledání, uložení dokumentu.

### **Evidence distribuce dokumentů**

U vnitřního komunikačního systému je potřeba vytváření záznamů o tom, jakými kanály daný dokument byl zveřejněný, dále, kým byl zveřejněný, kdy byl zveřejněný a poté jsou důležité záznamy, kdo si daný dokument přečetl, kolikrát si jej přečetl, jestli a kolikrát si danou listinu stáhnul, kdy si daný dokument stáhnul, a nejlépe vědět i proč si danou listinu stáhnul a jakým informačním kanálem tuto listinu získal. Důležité je vytváření statistik o pohybech dokumentů směrem k veřejnosti, novinářům, ale i o pohybech privátních dokumentů mezi různými odborovými organizacemi, příp. členy.

### **Schvalovací proces**

Systém bude podporovat „schvalování“ následujícím způsobem:

- Uživatel, který nemá publikační práva, ale má práva editační, může články tvořit a posléze editovat.
- Nově vytvořený, ale nepublikovaný článek se nezobrazí, dokud jej neodsouhlasí uživatel s právem publikovat v dané sekci/kategorii.
- Pokud uživatel bez práva publikovat pozmění již publikovaný článek, bude zobrazena stále původní verze článku – dokud uživatel s právem publikovat změny neodsouhlasí.

- Uživatelům s právem publikovat budou žádosti o odsouhlasení a publikování nových nebo změněných článků automaticky zaslány emailem, nebo zobrazeny po přihlášení do systému

## Archivační procesy

### Služba - Elektronický archiv

Jádro integrační platformy na vnitřním komunikačním systému by mělo obsahovat elektronický archiv, který indexuje a eviduje veškeré dokumenty uvnitř i vně organizace, jenž se dané listiny týkají. Archiv by měl být koncipován tak, aby přístup k němu nebyl jen centralizovaný, ale mohl k němu po správné autorizaci přistupovat i členové odborových organizací a v některých případech by mělo být umožněno otevřít některou část archivu pro širokou veřejnost a to i v rámci nasazených kiosků.

V archivu dokumentů se nejen ukládají dokumenty, ale vytváří se tam i tzv. rodný list dokumentu. Je potřeba evidovat veškeré změny týkající se vytvářeného dokumentu a také zaznamenávat přístupy. Evidovat by se měl čas přístupu, jméno a příjmení čtenáře, případně editora, čas změny dokumentu, počet přečtení dokumentu. V případě stahování daného dokumentu je potřeba záznamy o tom, kdo, kdy a přes jaký systém dokument získal. Přístup na dokumenty by měl být přes portál, ale také přes multimediální informační kiosky.

## Komunikační a informační procesy

### Aplikační provider

Jádro vnitřního komunikačního systému by mělo představovat tzv. aplikačního providera. Na tomto systému by měly běžet veškeré současné aplikace, služby a procesy týkající se fungování systému příjemce a partnera projektu a dalších odborových organizací. Mezi tyto aplikace patří mimo jiné také řešení legislativního procesu, připomínkový a schvalovací systém dokumentů, elektronický archiv, distribuce dokumentů, kalendář akcí, emailový systém, adresářový systém.

## Emailové řešení

Emailový server reprezentuje základní jádro celého vnitřního komunikačního systému. Je striktně založeno na internetových a intranetových standardech, podporuje možnost napojení na libovolný databázový systém, a taktéž by měl podporovat integraci s Active Directory serverem. Potřebná je i komunikace přes SSL rozhraní pro lepší zabezpečení přenosu emailových zpráv, řešení by mělo akceptovat víceprocesorové sestavy, systém load balancing a ostatní funkce vyžadující vysokou dostupnost a spolehlivost služeb. Emaily jsou základem rychlejší komunikace a je potřeba, aby tato komunikace byla dostupná prioritně, pokud jiné aplikace selžou.

Vhodný by byl i modul umožňující uživatelům sdílet a ukládat jejich kontakty, či plánovat pomocí kalendáře. Všechna data jsou uložena v různých databázích a mohou být synchronizována s MS Outlook, PIM zařízeními založenými na platformě Symbian (Nokia, Sony Ericsson, Motorola.), Windows Mobile nebo obecně podporujícími standard SyncML.

Pro řešení procesu nevyžádané pošty a antivirového systému je potřeba implementovat antispamové filtry pro jedinečné filtrace nevyžádané pošty, dosahující nejen téměř 100 % přesnosti, ale především nízkého procenta tzv. neprávem označených zpráv. Jádro antispamového modulu musí být možné modifikovat a vylepšovat, protože odesílatelé nevyžádané pošty téměř každý den mění metodiky odesílání zpráv.

Důležitým modulem je i webové rozhraní poštovního klienta tak, aby měli uživatelé odborových organizací uživatelsky přívětivý přístup k emailové schránce odkudkoliv. Nejlépe, aby tento modul zcela vyřešil rozdíly mezi instalovanou na pc a webovou aplikací. Je potřeba rychlý přístup k poště, kalendáři, kontaktům, ale i např. sdíleným souborům a datům, dokonce i k elektronickému archivu, a různým dokumentům, vzájemně propojených se službami integračního providera. Standardem je přístup k webovému rozhraní z jakéhokoliv počítače s internetovým připojením bez složité konfigurace.



Důležité je, aby bylo umožněno jednoduše zřizovat poštovní schránky na aplikační platformě, tvořit omezení a podmínky pro všechny složky uživatelů systému, které budou moci řešit komunikaci mezi sebou na jedné platformě.

## **Řešení získávání vládních dokumentů**

Příjemce a partner projektu získávají vládní dokumenty z aplikace e-klep, jejich získávání a evidování však není nijak automatizované a je potřeba je zintegrovat do vnitřního komunikačního systému se všemi účelnými vazbami a výstupy, jak na schvalovací a rozhodovací proces, tak do archivu a podobně.

## **Redakční systém**

Vnitřní komunikační systém obsahuje redakční systém, jehož cílem je kompletní CMS jako informační integrační platforma pro veškeré služby a procesy uvnitř odborové organizace. Z CMS by měl být přístup jak do archivů, tak do připomínkového a rozhodovacího systému. Vazby by měly být provázány s tvorbou dokumentů, jejich indexací, tvorbou jejich komponent. Dále by zde měly být přehledy a veškeré statistiky o pohybu, tvorbě, změnách, čtení dokumentů. Výstup by měl být napojený i na multimediální informační kiosky, ke kterým budou mít přístupy regionální odborové organizace, členové a široká veřejnost.

Přes redakční systém je možné se dostat do adresáře kontaktů, k obsahu textů pro interní potřebu, jejichž výstup je na intranet, stejně jako přístup k záznamům veškeré činnosti uvnitř komunikačního systému.

Standardem redakčního systému je tvorba a modifikace obsahu pro vysvětlení služeb a procesu vnitřního komunikačního systému, dále to mohou být interní vyhlášky a předpisy, ale také interní postupy formou wiki databáze pro odborové organizace, členy odborových svazů, ale některé části i pro širokou veřejnost jako výstupem na internet, multimediální informační kiosky a případně i pomocí newsletteru.

## Chráněná sekce (např. v rámci odborů, pro novináře, VIP)

Vnitřní komunikační systém by měl obsahovat službu, jenž napojí určený obsah pro výstup do internetu jen daným osobám. Dejme tomu, že přes redakční systém vložíme nějaké materiály, nebo v archivu či rozhodovacím procesu označíme tyto dokumenty příznakem ke zveřejnění pro danou osobu nebo určitou skupinu lidí. Tyto dokumenty se tak dostanou na výstup do chráněné sekce, kam budou mít přístup jen určité autorizované osoby s pověřením uživatelského jména a hesla. Příznaky u určitých materiálů může být také časové, že umožní těmto pověřeným osobám získat tento dokument od prvního přihlášení po dobu např. 3 hod. nebo 2 dnů. Parametry časové dostupnosti je potřeba nastavovat v administračním rozhraní. Druhou variantou by mohl být časový přístup do chráněné sekce, kdy se v administraci vloží požadovaná osoba s možností přístupu k určitým materiálům v časovém intervalu, např. od prvního přihlášení dva dny nebo 3 hodiny atd.

Mezi dokumenty do chráněné sekce můžeme řadit interní dokumenty pro vybrané skupiny zástupců odborových organizací nebo tiskové zprávy a fotografie v tiskové kvalitě pro média. V chráněné sekci mohou být proto, aby byl přehled o tom, kdo, kdy je stáhnul, která média, a záznamy o tom pro případné další statistické využití.

## Vyhrazený komunikační systém

Tento systém bude sloužit k rychlému svolání a řízení jednání na dálku. Účastníci jednání budou vybaveni přenosnými počítači vybavenými webkamerou, případně mobilním internetem, pokud nebudou v dosahu pevného internetového připojení. Svolání účastníků jednání bude zajištěno pomocí SMS a emailových zpráv, které budou obsahovat datum, čas a předmět jednání. V uvedenou dobu se účastníci přihlásí do systému a osoba, která svolává jednání, bude ihned informována o počtu připojených účastníků. Samotné jednání bude probíhat pomocí systému videokonference. Pořadatel videokonference zahájí jednání a ostatní připojení budou takzvanými posluchači. Budou mít možnost si mezi sebou posílat textové zprávy a hlásit se o slovo, čímž budou moci hovořit k ostatním účastníkům videokonference. Pořadatel bude moci vstoupit do jednání a přerušit mluvícího účastníka nebo se účastnit a komentovat výstup mluvícího v online režimu. Účastníci videokonference,



kteří nebudou mít k dispozici odpovídající vybavení nebo nebudou mít dostatečně kvalitní připojení k internetu, se mohou účastnit videokonference pasivně, tj. poslouchat ostatní, případně se účastnit v textové variantě psaním svých názorů a komentářů. Veškerá komunikace bude probíhat zabezpečeným šifrovaným kanálem, takže bude nemožné, aby někdo cizí komunikaci odposlouchával nebo do ní vstupoval.

### **Odborová televize**

Systém bude umožňovat publikaci videí i moderovaných televizních vstupů určených veřejnosti. Dále bude umožněn i online přenos z webových kamer v rámci konání různých akcí. Součástí bude i možnost veřejnosti se k přenosům vyjadřovat psaním komentářů a diskusí.

### **Rezervační systém**

Jako nová služba je možné využít rezervační systém, ale nejen na centrální úrovni, ale i v základních odborových organizacích. Rezervační aplikace by měla umět nastavovat parametry pro možnost rezervování různých místností. Po vložení dané místnosti do rezervačního systému se zobrazí v aplikaci pro autorizované osoby. Po přihlášení do aplikace je možné tuto místnost rezervovat na určitý den a čas.

Zadavatel termínu bude moci poté v adresáři kontaktů vybrat osoby, kterých se to týká a pozvat je na dané jednání do této budovy přímo do rezervované místnosti.

Rezervační systém místnosti může být velmi efektivní nástroj pro rychlé a snadné svolání různých jednání, tiskových konferencí, setkávání s členy odborových svazů. Ale také pro možnosti pronájmů různých místností a jejich efektivního využití i pro zcela externí řešení a podmínky pro různé firmy, novináře, veřejnost a efektivního využití dané nemovitosti, resp. místnosti.

Obdobou rezervačního systému místností může být rezervační systém automobilů.

### **Hlasovací a volební systém**

Mezi další modulovou aplikaci postavenou na vazbách a procesech integrační platformy pro rozvoj efektivního řízení odborových organizací a rozhodovacího

procesu uvnitř například některé rozhodovací rady by měl být hlasovací systém.

Hlasovací systém lze využít na podporu hlasování svolané rady pro projednávání různých bodů programu a jeho efektivnějšího schvalování. U tohoto je potřeba automaticky získat nebo vytvořit program rady automatickou komunikací s další aplikací, která z různých zdrojů a listin, které se během určitého období nashromáždily, získává body pro schvalování a vytváří automaticky soupis bodů pro schválení radou jako program daného jednání, např. legislativní rady.

Hlasovací systém lze dále využít pro řešení rozhodovacího procesu na různá témata, ale i listiny a nejenom na centrální úrovni. Lze využít online hlasovací systém, kdy se dané zainteresované osoby nemusí shromažďovat na jednom místě, ale mohou z pohodlí kanceláře v jiném městě nebo státě se připojit k hlasovacímu systému a volit podle daných pokynů. Hlasovací systém by měl umožnit záznamové hlasování. To znamená, že k některým událostem, záležitostem není potřeba svolávat zainteresované lidi v daný časový úsek pro jejich volbu v jednom okamžiku, ale je možné volební proces zaznamenávat postupně do určitého data, kdy je potřeba o dané záležitosti mít konečné výsledky hlasování. Zaznamenávat se musí přístup, čas čtení o události, o které se rozhoduje, čas volby. V tomto případě je potřeba opět autorizovaný přístup jen zainteresovaným lidem. Z adresářů kontaktů pro hlasovací systém se vygenerují údaje jako přihlašovací jméno a heslo a zašlou se zabezpečeným přenosovým kanálem k daným osobám, jenž budou moci přistoupit do této aplikace a hlasovat. Musí se vzít v potaz i různé alternativy a výjimky v hlasování a také procesy, kdy je možné hlasovat jen jednou a nemít možnost změnit hlas, ale i možnost hlasovat vícekrát pro jednu událost v jiných časových obdobích nebo mít možnost volbu změnit. Metody vyřešení různých alternativ a výjimek musí jít nastavit v administračním rozhraní hlasovacího systému přístupné jen autorizovaným osobám jako editorům, správcům hlasovacího jednání a podobně. Řešení by mělo umožnit zvolit např. jako v případě volby zainteresované osoby zamezit přístup do části volebního systému pro jeho volbu nebo jen statisticky zamezit vytvořit další hlas jedné osoby. Výstupem volebního systému by měla být jasná a předem strukturovaná data, ale i záznamy o hlasovacím procesu. To vše

musí jít dále statisticky vyhodnocovat a vytvářet informační struktury ve formě grafů, tabulek pro interní nebo externí potřeby.

Struktura výstupu se ale může lišit pro různé hlasovací procesy, takže není možné vytvořit jednotný výstup a jednotné hlasovací procesy. Variabilita parametrů je důležitá pro nasazení hlasovacího systému do různých oblastí pro efektivní řešení a rozhodování v dialogu mezi vládou, odborovými organizacemi nebo členy a zaměstnanci a jiné. Efektivní a rychlejší zveřejnění výsledků je také cílem a informační hodnota těchto procesů je důležitá pro veřejnost, média. Je možné také automatické zasílání výsledků hlasovacího systému do chráněné sekce, příp. posílat avíza médiím k rychlejšímu zpracování a zveřejňování v novinách, časopisech.

### Znalostní báze

Nejcennějším kapitálem každé organizace jsou lidé a znalosti, které mají. Aktuálním trendem, jak se bránit negativním vlivům a jak posilovat pozitivní vlivy toho, že v lidech a jejich znalostech má společnost největší hodnoty, je tvorba znalostní báze.

Proces vytváření znalostní báze se nazývá znalostní inženýrství. Znalostní inženýr za účelem získání znalostí v určitém oboru využívá pohovorů s experty. Tomuto procesu se říká znalostní akvizice. Ta část, která se zabývá obecnými způsoby reprezentace času, změn, událostí, akcí apod. se nazývá ontologické inženýrství. Znalosti jsou ukládány do znalostní báze ve formě sentencí, tj. formulí zvoleného reprezentačního jazyka.

Význam znalostní báze je jednak v tom, že pomáhá stanovovat a navyšovat existující standard procesů v odborových organizacích. Jestliže například odchází z organizace zkušený zaměstnanec, typicky jediný odborník na určitou problematiku, jeho znalosti odcházejí s ním, a jestliže organizace není proti těmto odchodům zajištěna, dochází k mírnému propadu existujícího standardu práce, který člověk poskytoval. Role znalostní báze zde je umožnit, aby práce byla plynule přebrána náhradníkem, aniž by organizace trpěla následky této změny. Znalostní bázi je možné použít k urychlenému zaškolení a jako praktická podpora nových zaměstnanců nebo stávajících zaměstnanců na nových úkolech.

Znalostní báze také umožňuje plynule zvyšovat standard práce celé organizace tím, že standardem je díky zaškolení a řízení změn vše, co bylo do báze začleněno. Rozšiřováním báze znalostí se tedy rozšiřuje standard procesů a činností ve firmě.

Řešení:

- Identifikace částí procesů, kde je možno dosáhnout pomocí pokrytí znalostmi rychlých zlepšení („quick-wins“).
- Spolupráce a podpora pro klíčové uživatele procesů a systému, aby mohli začít aktivně vytvářet znalostní bázi.

Výsledkem jsou vytvořené školící, adaptační nebo jiné dokumentační materiály do báze znalostí a mohou být na základě poptávky také předloženy konkrétní návrhy na úpravu procesů nebo informačního systému tak, aby dle zkušeností osob probíhaly efektivněji.

Jazyk pro reprezentaci znalostí by měl být expresivní, jednoznačný, kontext-senzitivní, přitom stručný a efektivní. Znalostní báze navíc musí být jasná a korektní. Obsah je třeba modelově zjednodušovat při zachování jeho korektnosti. V případě znalostního inženýrství, stejně jako programování, je nejdříve popsán problém, resp. stav věci a k tomu je dodán způsob, jak odvodit důsledky. Způsob, jakým se to děje, je v prvním případě deklarativní, ve druhém procedurální. Rozhodování, který ze způsobů je pro modelování problému vhodnější, je v podstatě určeno charakterem znalostí o problému, které mohou být procedurální nebo deklarativní. Pro efektivní řešení informační hodnoty organizací ASO, ČMKOS a regionálních poboček je potřeba vytvořit systém informací - znalostní bázi, přístupnou autorizovaným osobám (práva přístupů: čtenář, editor, administrátor). Členění na hloubkové úrovně databázových systému, synchronizování dat z různých databázových serverů na regionálních úrovních. Měla by být možnost zpřístupňovat jen určitá část znalostní báze atd. Formátem např. wiki.

## Komunikační rozhraní

Pro efektivní komunikaci mezi odborovými organizacemi, vnitřně mezi zaměstnanci daných organizací, příp. mezi členy, je potřeba ve vnitřním komunikačním systému vytvořit komunikační rozhraní.

Mezi možné komunikační kanály patří textové komunikační nástroje, tzv. instant messengery, jejichž cílem je okamžité zaslání zprávy požadovaným lidem přes zabezpečený kanál a to buď formou webové nebo desktopové aplikace. Je nutné, aby při odeslání zprávy byl adresát okamžitě informovaný, že zpráva dorazila. Přes textové komunikační rozhraní by mělo jít posílat i různé dokumenty k okamžitému vyřízení od jednoho člověka k druhému.

Dalším komunikačním rozhraním pro efektivní komunikace jsou video hovory. Osoby, jenž by tuto komunikaci potřebovaly, by byly vybavené potřebným hardwarovým vybavením, tím se nemusí myslet jen notebook s kamerou, ale i chytrý mobilní telefon. Takže aplikace umožňující videohovory by měla fungovat jak na počítačových platformách, tak na mobilních zařízeních. Videohovory je možné uskutečňovat i v terénu a ve více lidech. Svolávání k videohovoru by mělo být vyřešené formou avíza, aplikace, kdy výstupem bude např. textová zpráva na mobilní telefon, pro všechny potřebné osoby, jenž se k videohovoru potřebují svolat. Videohovory jsou velmi důležitý nástroj pro okamžitý dialog mezi odborovými organizacemi i s vizuálním kontaktem, kdy je možné se připojovat i s právě probíhající akcí, např. do televizního vysílání.

Třetím komunikačním rozhraním jsou informační textové zprávy, které by mohly získávat přihlášení uživatelé pro odběr tohoto kanálu. Jde o velmi rychlý způsob komunikace a předávání prioritních zpráv mezi zaměstnanci nebo odborovými organizacemi, ale také pro okamžité informování veřejnosti nebo médií.

## Adresář kontaktů

Důležitým základem vnitřního informačního systému je adresář kontaktů. Informace z adresáře kontaktů jsou provázané ve všech aplikacích vnitřního komunikačního systému.

Také ukládat údaje do adresáře kontaktů lze automaticky ze všech aplikací vnitřního komunikačního systému, které využívají kontaktní údaje ke své potřebě. Kontakty z adresáře umožňují posílat emaily daným osobám, posílat textové zprávy na mobilní telefony, posílat informace poštou, evidovat veškeré personální údaje, které může využívat personální oddělení. Na adresář kontaktů může být také navázána personální agenda všech odborových organizací a výstupem budou seznamy všech zaměstnanců, všech členů odborových svazů řazených také podle krajů a míst.

Evidovat a spravovat kontakty je možné nejen členů a zaměstnanců, ale i médií, novinářů, kontakty pro zasilání dokumentů pro VIP osoby jako např. představitelé státu. Adresář kontaktů umožňuje vytvořit z kontaktů aplikaci telefonního seznamu pro všechny odborové organizace a také mailing list, kdy je možné všechny informovat pravidelně pomocí emailů. Samozřejmost je fulltextové a podrobné vyhledávání k adresáři kontaktů, v telefonním seznamu a výstupem můžou být seznamy do intranetu.

## Newsletter

Newsletter umožňuje automatické a hromadné zasilání informací registrovaným uživatelům. Registrovaní uživatelé si sami budou volit, o jaké informace mají zájem. E-maily budou obsahovat vedle textu celé články s obrázky. Adresáty bude možné členit do skupin a odesílat tak různé typy informací konkrétním skupinám.

## Implementace mapových služeb

Interaktivní mapový systém, který má usnadnit a zpříjemnit návštěvníkům pobyt na stránkách, bude plně napojen na seznamy objektů upravovatelných přes administraci systému. Umožní plně interaktivní a plynulé přecházení mezi jednotlivými oblastmi či



vrstvami, zvětšování a zmenšování mapy (zoom), zobrazování objektů v mapě ikonami, možnost vyvolání kompletních informací o objektu, po kliku na ikonu možnost vyhledávání objektů i určování souřadnic objektů. V rámci řešení budou propojeny konkrétní objekty s příslušným mapovým podkladem.

## Překladačské procesy

### Jazykové mutace pro zahraniční využití

Vnitřní komunikační systém zvlášť dokumenty přístupné pro dané osoby, ať už jsou to pro širokou veřejnost nebo pro autorizovaný přístup, by měly jít v případě potřeby přeložit do jiných jazyků, např. hlavně do angličtiny, zvlášť pro osoby používající jiný jazyk nebo pro zahraniční média. Některé důležité dokumenty bude potřeba zpřístupnit např. osobám v EU, Evropskému parlamentu, který jej mohou používat jako rozhodný dokument odborového svazu pro rozhodující parlamentní zasedání v Bruselu, příp. využití překladu do cizího jazyka pro zahraniční média, které listiny mohou využívat a informovat o dění v ČR a mohou tak využívat různá stanoviska českých odborů.

## Sociální procesy

### Trh práce – online služba

Jako efektivní nástroj pro řešení nezaměstnanosti v ČR je vytvoření aplikace, resp. služby, která umožní zaměstnavatelům zveřejňovat nabídky volných pracovních míst v jejich firmách tak, aby lidé hledající práci mohli na tyto nabídky reagovat. Zároveň je potřeba umožnit lidem, kteří hledají pracovní uplatnění, zveřejnit jejich životopis a informace, o jakou práci mají zájem tak, aby potencionální zaměstnavatelé mohli jednoduše tyto zájemce nalézt a domluvit se s nimi na případném pohovoru.

Online služba „Trh práce“ se skládá z administračního rozhraní, které se liší v závislosti na tom, přistupuje-li do něho zaměstnavatel nebo zájemce o práci. Sekce administračního rozhraní je přístupná pouze autorizovaným, resp. registrovaným osobám po vložení uživatelského jména a hesla. Registrace do služby „Trh práce“ probíhá online. Při registraci jsou vloženy veškeré potřebné kontaktní údaje o zaměstnavateli a také o zájemci hledající pracovní uplatnění.

V případě zaměstnavatele je potřeba se zabývat službami vyhledávání a vkládání nabídek volných pracovních míst a daných požadavků na toto pracovní místo.

V případě zájemce o pracovní pozici je potřeba se zabývat službami vyhledávání vhodného pracovního místa podle daných kritérií a zároveň fulltextového vyhledávání a taktéž službou pro vkládání vlastních životopisů a informací o tom, jakou práci zájemce hledá formou např. vyplnění dotazníku.

Obě tyto skupiny uživatelů by měli mít možnost si nastavit podle daných kritérií automatického vyhledávacího robota, který jim bude zasílat avíza, ať už formou emailů, SMS, případně jiného komunikačního kanálu, o poptávkách, resp. nabídkách daných pracovních pozic, resp. zájemců.

V případě možnosti pracovního uplatnění cizinců, příp. nabídky pracovního místa v zahraničí, je žádoucí překlad služby a veškerých jejích procesů do cizího jazyka, hlavně anglického jazyka. To znamená, že například při vkládání životopisu je



potřeba automatického překladu do cizího jazyka nebo možnost vložit životopis ručně i v cizím jazyce. Stejně tak, vložit nabídku pracovního místa zaměstnavatelem v cizím jazyce a to možnosti volby. Celé uživatelské prostředí je vhodné přeložit také do jiných jazyků, ať už pro zaměstnavatele ze zahraničí nebo pro zájemce o práci ze zahraničí.

Vyhledávání pracovních míst je možné i neregistrovaným uživatelům s tím, že si kritéria výběru vyplní sami. Mezi vyhledávací kritéria patří obor zájmu, profese, lokalita, minimální požadovaný plat, zda se jedná o práci na plný úvazek, zkrácený úvazek nebo o brigádu, o práci na živnostenský list nebo o práci na dohodu o provedení práce. Služba může rozlišovat základní vyhledávání a rozšířené vyhledávání, kde lze vyplnit více kritérií a také jejich možné kombinace.

Služba „Trh práce“ by měla být přístupná na internetovém portálu iPodpora a také přes multimediální informační kiosky.

Služba „Trh práce“ je efektivní nástroj pro rychlejší vyhledávání volných pracovních míst a vylepšování zaměstnanosti v ČR. Pro odborové organizace, které se starají o své zaměstnance, by tato služba byla vítána jak na centrální, tak na regionální úrovni.

## Kontrolní, výukové a vyhodnocovací procesy

### Doplňující služby – ankety, formuláře, školení

Pro interní průzkum veřejného mínění mezi zaměstnanci odborových organizací nebo členy odborů je možné využít tvorbu anket a jejich statistické zpracování, obsahující sběr dat, zpracování dat a vyhlášení výsledku. Výstupem budou informace zveřejněné na internetu.

Interní formuláře a přihlášky např. na školení, seminář je důležitou součástí efektivního řízení v rámci odborové organizace a je třeba s tím počítat do integrace ve vnitřním komunikačním systému.

Pro budoucí využití je potřeba se zaměřit i na řešení vazeb v rámci datových schránek a vytváření dokumentů pro datové schránky, tyto procesy by měly být taktéž integrované.

Nástroj vnitřního komunikačního systému by mohl v nové aplikaci také zjednodušit inventarizaci majetku nejen pro centrálu, ale i pro regionální odborové organizace.

V některých odborových organizacích je potřeba využít docházkový systém, kdy jsou automaticky evidovány příchody a odchody zaměstnanců. Tato služba by mohla být využita pro efektivní řízení odborových organizací.

## Závěr – nové služby a procesy

Tvorba jádra integrační platformy pro efektivní využití času a přehlednější zautomatizovaná řešení je stěžejním požadavkem pro řešení dialogu mezi veřejností, odborovými organizacemi, médii a podpoří efektivní součinnost a informovanost vnitřně i externě. Implementace všech nových služeb je důležitá pro lepší plánování a řízení odborových organizací ASO a ČMKOS jak na centrální, tak na regionální úrovni a je potřeba její důkladné řešení. V následující tabulce je přehled všech služeb a procesů vnitřního komunikačního systému:

Služby	Procesy
Připomínkový a rozhodovací systém	Rozhodovací procesy
Elektronický archiv	Připomínkové procesy
Tvorba a řešení konceptů dokumentů	Schvalovací proces
Zasílání dokumentů	Komunikační procesy
Distribuce dokumentů	Informační procesy
Evidence distribuce dokumentů	Kontrolní a záznamové procesy
Emailové řešení	Archivační procesy
Redakční systém	Autorizované procesy
Chráněná sekce pro média, VIP	Výukové procesy
Získávání vládních dokumentů	Vyhodnocovací procesy
Rezervační systém	Sociální procesy
Vyhrazený komunikační systém	
Odborová televize	
Hlasovací a volební systém	
Znalostní báze	
Adresář kontaktů	
Newsletter	
Trh práce	
Ankety	
Formuláře	

Mapové služby Školení, výuka Statistiky Překladatelské služby Docházkový systém Systém inventarizace	
---	--

## INFORMAČNÍ KANÁL PRO ZAMĚSTNANCE, ČLENY A PARTNERY VČETNĚ ROZVOJE EXTRANETOVÝCH SLUŽEB

Projekt bude klást důraz na rozšíření možností služeb na webu a zapojení partnerů a členů do celého systému služeb.

Extranetová část systému má především umožnit:

- komunikaci s členy a partnery
- poskytování služeb registrovaným a neregistrovaným uživatelům, včetně sledování jejich stavu
- prezentovat služby a distribuovat cílené informace
- získávání informací od členů
- případně nějakou formu benefit programu

Tato část je velmi rozsáhlá, její konkrétní náplň bude vycházet přesně z potřeb zadavatele.

### Důležité komunikační služby systému

- rozsáhlý poradenský servis k pracovněprávní problematice
- nabídku rekvalifikací, vzdělání, kursy
- rady a tipy pro kolektivní vyjednávání
- přehled mínění k danému problému – pravidelné ankety
- archivní servis klíčových dokumentů
- blogy osobností odborů a byznysu
- TOP žebříčky zaměstnavatelů, kde jsou nejlepší pracovní podmínky
- monitoring zajímavých mediálních výstupů k danému tématu z českých i zahraničních médií.

### Základní požadavky na služby

#### Klasifikace druhů informací a způsobu jejich prezentace

Obecně identifikujeme pro portál několik základních druhů informací, a to zejména podle jejich struktury a četnosti aktualizace:

- **aktuality** – informace, u nichž se předpokládá většinou krátkodobá platnost a vysoká periodičita aktualizace (několikrát týdně)

- **dokumenty** – informace v externích souborech, které mají většinou delší dobu platnosti a vyžadují střední periodicitu aktualizace (cca 1x za měsíc)
- **texty** – informace v HTML podobě, které mají všeobecnou platnost a jejich periodicitu aktualizací je velmi malá (1x za čtvrtletí)
- **strukturované informace** (databázové údaje) – se vyznačují delší dobou platnosti a periodicitu aktualizací je zde závislá na spravovaných datech.

Zatímco první dva typy se vyznačují nízkou náročností zpracování, neboť jsou zde minimální nároky na graficky vyprecizovanou podobu, třetí typ je naopak velmi náročný na grafické zpracování a sazbu. U dlouhých informací jde o to, jak informaci podat, doplnit obrázky, rozvrhnout do odstavců, apod.

### Další komunikační kanály

V současné době dochází k bouřlivému rozvoji alternativních komunikačních prostředků, pro které je možné připravovat informace. Z hlediska technologií je možné alternativní komunikační kanály rozdělit takto:

- **email** (SMTP protokol)
- **HTML** pro přenosná zařízení (PDA, Smartphone)
- **RSS** (Rich Site Summary)
- **SMS** (Short Message Service), **MMS** (Multimedia Messaging Service)
- **Audio, video stream** (např. protokol MMS – Microsoft Media Server)

### E-mail

V dnešní době částečně zavrhován způsob distribuce informací, zejména z důvodu existence velkého množství spamů, nutnosti registrace a odsouhlasení zaslání informací. Nicméně, pokud je tento komunikační kanál použit s rozmyslem, dá se i nadále efektivně využívat.

### HTML pro přenosná zařízení

Tento kanál je ideální zejména z důvodu minimálního úsilí o jeho implementaci, zvláště, pokud webové stránky dodržují základní pravidla přístupnosti a použitelnosti.

## **RSS**

Svým způsobem nahrazuje aktivní kanály či rozesílání informací e-mailem. Jeho výhodou je distribuce informací až na vyžádání od návštěvníka a především univerzální formát společně s existencí velkého počtu prohlížečů (tzv. čteček) umožňující v jednom prostředí sledovat aktuální informace z různých oblastí internetu. Pro distribuci prostřednictvím tohoto kanálu jsou vhodné především textové informace typu aktualita.

## **SMS, MMS**

Tento kanál vyžaduje registraci a souhlas návštěvníka se zasíláním informací.

## **Audio, video**

Tento kanál je vhodný pouze pro video přenosy z různých akcí. Vzhledem k náročnosti jeho implementace a nízké hodnotě přenášených informací je možné tento kanál používat pouze v odůvodněných případech.

## 4. Bezbariérová přístupnost a použitelnost

Tato kapitola se zabývá důležitou částí technologie komunikačního systému zejména z hlediska dostupnosti informací pro handicapované uživatele. Definice handicapovaného uživatele zahrnuje mnohem více než tělesně či duševně postižené.

Existuje několik metodik pro přístupnost a použitelnost. Všechny mají většinu rysů společných a mezi nejdůležitější lze zařadit tyto:

- WCAG (aktuálně ve verzi 2.0) – Web Content Accessibility Guidelines
- Blind Friendly Web – metodika zaměřená na zrakově postižené

Povinnost dodržovat ty nejdůležitější zásady přístupnosti i použitelnosti definuje i oficiální vyhláška Ministerstva informatiky, která by se měla uplatňovat i na systémy, které sice nejsou určeny široké veřejnosti, ale i v odborových svazech mohou pracovat handicapovaní lidé, kteří by měli být schopni systém plně ovládat.

### Přístupnost a použitelnost obsahu

Je třeba pamatovat na to, že pravidla přístupnosti a použitelnosti je nutné respektovat i v obsahové části, tedy nejen při návrhu systému, ale i při práci se systémem. Systém bude navržen tak, aby nekladl žádné nároky redaktora obsahových částí na znalost XHTML.

Velká úskalí skýtá využití zdrojů informací z dokumentů sady Microsoft Office. Je to zejména z důvodu velmi agresivního formátování, které se přenáší schránkou a které lze jen velmi obtížně eliminovat.

Proto je důležité dbát na poučení uživatelů systému alespoň o základních pravidlech publikace na internetu.



## Zobrazení v různých internetových prohlížečích při různých rozlišeních obrazovky

Dostupnost a použitelnost informací je závislá na zobrazovacím zařízení, kterým je ve většině případů internetový prohlížeč. Vzhledem k rozmanitosti operačních systémů (MS Windows, Linux, Unix, Solaris, Apple Macintosh) a různých prohlížečů (MS Internet Explorer, Netscape, Mozilla a její implementace, Opera) nelze jednoduše použít všechny grafické a interaktivní prvky. Z tohoto pohledu jsou problematické zejména tyto prvky:

- jakékoli použití Javascriptu (resp. vždy musí existovat možnost dosáhnout na informace i v případě, že není možné Javascript použít)
- použití objektových dynamických prvků (ActiveX DLL, Java Applet, Macromedia Flash, apod.)
- frames (rámce) a to i v tzv. inline podobě
- cookies – uchování dat na klientovi

I přesto, že žádný z těchto prvků není použit, není jednoduché dosáhnout stejného zobrazení obsahu v různých prohlížečích na různých operačních systémech. To paradoxně především, pokud jsou dodrženy zásady přístupnosti a použitelnosti a je použita jedna z technologií oddělující obsah od designu (XHTML + CSS). Proto je třeba už ve fázi grafického návrhu pamatovat na úskalí implementace takového grafického návrhu.

Mezi problematické grafické prvky v kontextu výše uvedeného patří zejména:

- dynamické menu
- středově zarovnaný layout stránek
- dynamicky přizpůsobivý web
- grafická tlačítka
- grafické pozadí
- přílišná členitost stránek v kombinaci se zarovnáváním a obtékáním.

Dalším aspektem, který ovlivňuje použitelnost stránek je volba rozlišení. V dnešní době je možné bez problémů implementovat grafické návrhy v šíři 1024 bodů (resp. 1004 bodů při respektování existence pravého scrollbaru – rolovací tlačítka v některých prohlížečích). Ovšem díky dodržení zásad přístupnosti a použitelnosti, zejména v oblasti existence textové verze, je vlastně pamatováno na jakékoli rozlišení, což je důležité při prohlížení obsahu přes různá mobilní zařízení, jako mobilní telefony, tablety apod.

Grafický design stránek, který automaticky upravuje šířku zobrazovaných informací, nelze doporučit. Maximálně je ještě přípustná automatická změna šířky v nějakém rozsahu (např. od 800 do 1024, nebo od 1024 do 1280 bodů). Problém je v především v měnící se podobě zobrazovaných informací a z praktického hlediska je např. čtení jednoho dlouhého řádku daleko méně použitelné, než čtení krátkého. Alternativně lze doporučit v případě nevyhnutelnosti použití více sloupců (podobně jako je tomu např. v novinách).

### Doporučení v rámci metodiky WCAG

Přístupnost a použitelnost – to jsou dva základní principy moderní prezentace na internetu, které zaručují ideální dosažitelnost pro všechny obvykle používané prohlížeče a všemi uživateli, byť jsou jakkoli handicapováni.

**Handicapovaní uživatelé je možné rozdělit do následujících skupin:**

- zrakově postižení
- zcela nevidomí a jinak těžce zrakově postižení
- slabozrací
- barvoslepí
- uživatelé s dočasně zhoršenou možností vidět
- sluchově postižení
- pohybově postižení
- uživatelé se zobrazovacími problémy
- uživatelé alternativních browserů
- uživatelé jiných zobrazovacích zařízení

- uživatelé s poruchami učení a soustředění
- roboti
- zrakově postižení

### **Obsah webových stránek je dostupný a čitelný**

- Každý netextový prvek nesoucí významové sdělení má svou textovou alternativu.
- Informace sdělované prostřednictvím skriptů, objektů, appletů, kaskádových stylů, obrázků a jiných doplňků na straně uživatele jsou dostupné i bez kteréhokoli z těchto doplňků.
- Informace sdělované barvou jsou dostupné i bez barevného rozlišení.
- Barvy popředí a pozadí jsou dostatečně kontrastní. Na pozadí není vzorek, který snižuje čitelnost.
- Předpisy určující velikost písma nepoužívají absolutní jednotky.
- Předpisy určující typ písma obsahují obecnou rodinu písem.

### **Práci s webovou stránkou řídí uživatel**

- Obsah WWW stránky se mění, jen když uživatel aktivuje nějaký prvek.
- Webová stránka bez přímého příkazu uživatele nemanipuluje uživatelským prostředím.
- Nová okna se otevírají jen v odůvodněných případech a uživatel je na to předem upozorněn.
- Na webové stránce nic nebliká rychleji než jednou za sekundu.
- Webová stránka nebrání uživateli posouvat obsahem rámců.
- Obsah ani kód webové stránky nepředpokládá ani nevyžaduje konkrétní způsob použití ani konkrétní výstupní či ovládací zařízení.

### **Informace jsou srozumitelné a přehledné**

- Webové stránky sdělují informace jednoduchým jazykem a srozumitelnou formou.
- Úvodní webová stránka jasně popisuje smysl a účel webu. Název webu či jeho provozovatele je zřetelný.

- Webová stránka i jednotlivé prvky textového obsahu uvádějí své hlavní sdělení na svém začátku.
- Rozsáhlé obsahové bloky jsou rozděleny do menších, výstižně nadepsaných celků.
- Informace zveřejňované na základě zákona jsou dostupné jako textový obsah webové stránky.
- Na samostatné webové stránce je uveden kontakt na technického správce a prohlášení jasně vymezující míru přístupnosti webu a jeho částí. Na tuto webovou stránku odkazuje každá stránka webu.

### Ovládání webu je jasné a pochopitelné

- Každá webová stránka má smysluplný název, vystihující její obsah.
- Navigační a obsahové informace jsou na webové stránce zřetelně odděleny.
- Navigace je srozumitelná a je konzistentní na všech webových stránkách.
- Každá webová stránka (kromě úvodní webové stránky) obsahuje odkaz na vyšší úroveň v hierarchii webu a odkaz na úvodní webovou stránku.
- Všechny webové stránky rozsáhlejšího webu obsahují odkaz na přehlednou mapu webu.
- Obsah ani kód webové stránky nepředpokládá, že uživatel již navštívil jinou stránku.
- Každý formulářový prvek má přiřazen výstižný nadpis.
- Každý rám má vhodné jméno či popis vyjadřující jeho smysl a funkčnost.

### Odkazy jsou zřetelné a návodné

- Označení každého odkazu výstižně popisuje jeho cíl i bez okolního kontextu.
- Stejně označené odkazy mají stejný cíl.
- Odkazy jsou odlišeny od ostatního textu, a to nikoli pouze barvou.
- Obrázková mapa na straně serveru je použita jen v případě, že nebylo možné pomocí dostupného geometrického tvaru definovat oblasti v obrázkové mapě. V ostatních případech je použita obrázková mapa na straně uživatele. Obrázková mapa na straně serveru je vždy doprovázena alternativními textovými odkazy.

- Uživatel je předem jasně upozorněn, když odkaz vede na obsah jiného typu, než je webová stránka. Takový odkaz je doplněn sdělením o typu a velikosti cílového souboru.

### Kód je technicky způsobilý a strukturovaný

- Kód webových stránek odpovídá nějaké zveřejněné finální specifikaci jazyka HTML či XHTML. Neobsahuje syntaktické chyby, které je správce webových stránek schopen odstranit.
- V meta-značkách je uvedena použitá znaková sada dokumentu.
- Prvky tvořící nadpisy a seznamy jsou korektně vyznačeny ve zdrojovém kódu. Prvky, které netvoří nadpisy či seznamy, naopak ve zdrojovém kódu takto vyznačeny nejsou.
- Pro popis vzhledu webové stránky jsou upřednostněny stylové předpisy.
- Je-li tabulka použita pro rozvržení obsahu webové stránky, neobsahuje záhlaví řádků ani sloupců. Všechny tabulky zobrazující tabulková data, naopak záhlaví řádků a/nebo sloupců obsahují.
- Všechny tabulky dávají smysl čtené po řádcích zleva doprava.

### Doporučení v rámci metodiky BFW – Blind Friendly Web

Tuto metodiku zpracovalo Metodické centrum informatiky Sjednocené organizace nevidomých a slabozrakých (SONS). Tato metodika rozděluje pravidla do 3 částí dle míry nutnosti či vhodnosti jejich implementace (první skupina se dá označit jako povinná, druhá skupina jako vhodná, třetí je pouze pro inspiraci):

### Pravidla s nejvyšší prioritou

- grafické objekty, které slouží k ovládání stránky, mají definovanou textovou alternativu
- informace, sdělované prostřednictvím skriptů, objektů, appletů, kaskádových stylů, obrázků a jiných doplňků na straně uživatele jsou dostupné i bez kteréhokoli z těchto doplňků
- všechny tabulky dávají smysl čtené po řádcích

- interaktivní mapy jsou vytvořeny tak, že jsou přístupné pro uživatele se zrakovým postižením
- obsah webové stránky se mění, jen když uživatel aktivuje nějaký prvek
- rámy jsou vytvořeny tak, že jsou přístupné pro uživatele se zrakovým postižením
- označení každého odkazu výstižně popisuje jeho cíl i bez okolního kontextu
- informace sdělované barvou jsou dostupné i bez barevného rozlišení
- barvy popředí a pozadí jsou dostatečně kontrastní, na pozadí není použit vzorek, který snižuje čitelnost
- předpisy určující velikost písma nepoužívají absolutní jednotky
- kód webových stránek odpovídá nějaké zveřejněné finální specifikaci jazyka html či xhtml, neobsahuje syntaktické chyby, které je správce webové stránky schopen odstranit
- na webové stránce nebliká nic rychleji než jednou za sekundu
- prvky tvořící nadpisy a seznamy jsou korektně vyznačeny ve zdrojovém kódu, prvky, které netvoří nadpisy či seznamy, naopak ve zdrojovém kódu takto vyznačeny nejsou
- každý formulářový prvek má přiřazen výstižný nadpis

#### **Pravidla se střední prioritou**

- všechny netextové prvky nesoucí významové sdělení mají textovou alternativu
- webová stránka uvádí své hlavní sdělení na svém začátku
- každá webová stránka má smysluplný název, vystihující její obsah
- uživatel je předem jasně upozorněn, když odkaz vede na obsah jiného typu, než je webová stránka. takový odkaz je doplněn sdělením o typu a velikosti cílového souboru
- nová okna se otevírají jen v odůvodněných případech a uživatel je na to předem upozorněn

#### **Pravidla s nejnižší prioritou**

- důležité navigační prvky mají přiřazenu horkou klávesu

- dokumenty, které jsou v jiných formátech než html, jsou dostupné i v tomto formátu
- tabulky jsou zrakově postiženým lépe zpřístupněny
- ascii art, zkratky a smajlíky jsou zrakově postiženým zpřístupněny
- na samostatné webové stránce je uveden kontakt na technického správce a prohlášení jasně vymezující míru přístupnosti webu a jeho částí. Na tuto webovou stránku odkazuje každá stránka webu
- v textu je vyznačena změna použitého jazyka.

### Optimalizace pro vyhledávače

Technické řešení bude zvoleno tak, aby byla zajištěna bezproblémová indexace webu roboty vyhledavačů.

Je nutné vyvarovat se zejména následujícím problémům:

- Duplicitní obsah. Obsahově totožné stránky musí být odkazovány vždy stejným URL.
- Podobný obsah. I v případě, že dvě stránky nemají zcela stejný obsah, může je vyhledavač považovat za podobné a zacházet s nimi obdobným způsobem, jako se stránkami zcela totožnými. Zvláště je třeba dbát na unikátní metadata na stránce (titulek, description).
- Nepřístupnost navigace. Navigaci webu je nutné zajistit (X)HTML odkazy, nikoli JavaScriptem nebo Flashem.
- Dynamicky generovaný obsah. Vyhledavače neindexují např. Javascriptem (na straně klienta) generovaný obsah.
- Klientské přesměrování. Přesměrování (pokud je nutné) je třeba zajistit jinými způsoby, než Javascriptem nebo pomocí meta refresh.
- Parametry v URL. URL s více parametry roboty indexují méně ochotně.

### URL (Uniform Resource Locator)

Z hlediska budování zpětných odkazů a všeobecné použitelnosti webu by URL důležitých stránek měla být co nejkratší. Zároveň je ideální, pokud URL obsahují



klíčová slova. URL by mělo být v administraci stránek citovatelné. V administraci musí být zajištěna automatická kontrola jedinečnosti URL (zda URL přidávané stránky nekoliduje s již existující stránkou).

### Chybová stránka 404

URL bez platného obsahu musí vracet stavový kód (http header) 404. Platí to nejen o URL, které ukazují na neexistující soubor, ale také pro URL existujícího souboru s neexistujícími parametry. Nesmí docházet k situaci, kdy URL s neplatným parametrem zobrazí prázdný výpis z databáze.

### Přesunutí nebo zrušení stránky

Administrace systému bude umožňovat změnu URL stránky se zajištěním vhodného přesměrování z původního URL (301, 302).

### Meta tagy

Administrace webu bude umožňovat editaci základních metadat.

- **Title.** V kódu stránky je povinný a vždy by měl být unikátní pro každou stránku.
- **Meta description.** Meta tag description by měl být unikátní pro každou stránku webu a měl by obsahovat krátký popis stránky. Bude citovatelný v administraci systému a podřízené stránky přebírají hodnoty od jeho nadřazeného prvku.

## 5. Způsob zabezpečení přístupu k informacím poskytovaným Integrovaným informačním systémem iPodpora

Projekt vytváří zcela nové řešení distribucí informací vzhledem k zaměstnanecké veřejnosti. Systém iPodpora se od stávajícího portálu [www.socialnidialog.cz](http://www.socialnidialog.cz) liší důrazem na obsahové přínosy pro zaměstnance, dostupností informací a služeb širokým skupinám zaměstnanců (multimediální informační kiosky, webové stránky projektu, aplikace pro mobilní telefony a tablety) a komplexním technickým řešením řídicích, organizačních a komunikačních procesů v organizacích sociálních partnerů. V systému budou členěny informace podle typu uživatelů.

Typy uživatelů, kterým budou filtrovány informace ze systému:

- Neregistrovaný uživatel (nemá k dispozici žádné informace ze systému)
- Registrovaný uživatel (cílová skupina zaměstnanci mimo hl. m. Prahy)
- Registrovaný uživatel (zaměstnanec příjemce)
- Registrovaný uživatel (vedoucí zaměstnanec příjemce)
- Registrovaný uživatel (člen odborové organizace)
- Registrovaný uživatel (další odborová organizace nesdružovaná příjemcem a partnerem)
- Registrovaný uživatel (další odborový svaz)

V rámci registrace vyplní uživatel (zájemce o registraci) formulář s těmito údaji:

- jméno a příjmení
- e-mail
- uživatelské jméno vytvořeného účtu
- heslo k účtu
- adresu svého bydliště,
- místo výkonu práce
- jméno zaměstnavatele.

Zaškrtnutím políčka také vyplní čestné prohlášení, že uvedená data jsou správná a že místo pracoviště, kde vykonává práci, je mimo hl. m. Prahy. Také zaškrtnutím bude souhlasit s podmínkami užívání systému, který je určen pouze zaměstnancům mimo Prahu.

Pokud projde celý proces registrace, dostane od systému automatický potvrzující e-mail. Teprve prokliknutím odkazu v těle zprávy tohoto potvrzení bude ukončen proces registrace a účet bude pro uživatele zpřístupněn.

Všechny údaje uživatelů z formuláře budou v systému bezpečně archivovány a spravovány v souladu se Zákonem o ochraně osobních údajů.

Registrovaným uživatelům budou filtrovány a poskytovány informace dle jejich potřeb a poslání. Forma informací je v projektu velmi důležitá, informace budou distribuovány ve formě přístupné řadovým zaměstnancům, v podobě návodných řešení, modelových situací a krizových scénářů. Každý uživatel bude mít k dispozici prostředí, které potřebuje pro svoji činnost a ochranu svých práv a zájmů. Systém bude obsahovat více úrovní informací, zpracovaných na míru pro jednotlivé skupiny uživatelů. Databáze a systémy partnerů projektu budou integrovány do jedné platformy a dále data distribuovány a využívány uživateli dle jejich potřeb.

## 6. ZÁVĚR

Cílem projektu je zvýšení adaptability zaměstnanců a konkurenceschopnosti partnerů sociálního dialogu v České republice zvýšením informovanosti a znalosti zaměstnanců a zvýšením kapacity zástupců zaměstnanců.

Projekt vytváří nový informační, komunikační a vzdělávací nástroj sociálního dialogu: Integrovaný informační systém iPodpora. Systém zvýší informovanost zaměstnanců ČR v oblastech, které mají zásadní význam pro jejich pozici a konkurenceschopnost na trhu práce.

Systém zvýší kapacity a spolupráci sociálních partnerů na národní úrovni prostřednictvím přímé komunikace a plné informovanosti. Sjednotí a propojí roztržštěné komunikační nástroje dílčích subjektů sociálního dialogu, zajistí efektivní distribuci informací a umožní rychle a účinně reagovat na měnící se situaci na trhu práce.

Systém zvýší znalosti a dovednosti zaměstnanců v oblastech, které mají zásadní význam pro jejich pozici a konkurenceschopnost na trhu práce.

