

Series on Advanced Economic Issues
Faculty of Economics, VŠB-TU Ostrava

Hana Doleželová

Dušan Halásek

SLUŽBY V OBECNÉM HOSPODÁŘSKÉM ZÁJMU V EU

Komparace České republiky a Německa

Ostrava, 2011

Hana Doleželová
Dušan Halásek
Department of Public Economics
Faculty of Economics
VSB-Technical University Ostrava
Sokolská 33
701 21 Ostrava, CZ
hana.dolezelova.st@vsb.cz, dusan.halasek@vsb.cz

Recenze

Jiří Marek, Unie zaměstnavatelských svazů ČR

Jan Šelešovský, Masarykova univerzita

Publikace této monografie byla finančně podpořena Ekonomickou fakultou VŠB-TU Ostrava v rámci Studenstké grantové soutěže, projektu SP/2010170 *Komparace vývoje služeb v obecném hospodářském zájmu v České republice a Německu*.

© VŠB-TU Ostrava 2011
Printed in Tiskárna Grafico, s.r.o.
Cover design by MD communications, s.r.o.

ISBN 978-80-248-2371-3

Předmluva

Problematika služeb v obecném hospodářském zájmu stojí stále v popředí zájmu politických debat na úrovni Evropské unie. Neustále se otevírají otázky, jak zajistit kvalitní a dostupné služby v obecném zájmu, zejména pak služby v obecném hospodářském zájmu, a je-li jejich liberalizace, která byla orgány Evropské unie doposud prosazována, tím nejlepším řešením.

Cílem publikace je podat přehled o evropském pojetí služeb v obecném hospodářském zájmu, objasnit význam těchto služeb a nastínit problematiku jejich poskytování. Publikace je rovněž důležitým zdrojem informací pro rozvoj znalostí týkajících se odvětví služeb v obecném hospodářském zájmu a přináší cenné poznatky (zejména z hlediska časového vývoje) vyplývající z komparace odvětví služeb v obecném hospodářském zájmu v České republice a Německu, jenž mohou přispět k lepšímu pochopení prostředí v jednotlivých službách, kde je i nadále předpokládána zvyšující se poptávka po nalezení vhodného způsobu liberalizace těchto služeb.

Text vědeckovýzkumné monografie je členěn do pěti částí:

- První kapitola je věnována postavení a regulaci služeb na vnitřním trhu Evropské unie, včetně teoretického obecného rámce oblasti služeb.
- Následuje kapitola obsahující základní vymezení služeb v obecném zájmu a objasnění jejich významu pro Evropskou unii.
- Třetí část na tuto navazuje a řeší dílčí část služeb v obecném zájmu – služby obecného hospodářského zájmu. Je zde rozebrán právní a regulační rámec EU, včetně nastínění stěžejních legislativních norem pro služby v obecném hospodářském zájmu. Obsahuje podkapitoly věnované oblasti poskytování služeb v obecném hospodářském zájmu, obsahující požadavky na poskytování těchto služeb, popisující strukturu na trzích a možnosti jejich financování. Poslední část kapitoly se zabývá otázkou hodnocení služeb v obecném hospodářském zájmu.
- Kapitola čtvrtá shrnuje poznatky z doposud provedených výzkumů v oblasti služeb v obecném hospodářském zájmu – zejména výzkum *Mapping the Public Services* organizace CEEP (Evropské centrum podniků poskytujících veřejné služby) – s důrazem na aspekt vlastnické struktury poskytovatelů a konkurenční soutěž na trzích jednotlivých odvětví služeb v obecném hospodářském zájmu. Lze namítnout, že sledovaná oblast služeb v obecném hospodářském zájmu je velmi složitou a neustále se vyvíjející problematikou, kde i v použité a citované

mezinárodní studii mohou být nedostatky. Nicméně data z výše uvedené studie zpracovaná do map mohou přispět k utvoření celkové představy o struktuře na trzích služeb v obecném hospodářském zájmu v členských zemích EU.

- Poslední kapitola obsahuje komparaci vybraných odvětví služeb v obecném hospodářském zájmu v České republice a Německu. V první části je vymezena metodika výzkumu, dále následují podkapitoly věnující se jednotlivým odvětvím služeb v obecném hospodářském zájmu.

Předkládaná publikace se snaží srozumitelnou a zřetelnou formou poskytnout základní informace o dané problematice, které by bylo možné využít ve vzdělávacím procesu magisterského či doktorského stupně vysokých škol, zejména pro obory zabývající se veřejnou ekonomikou a správou. Může být vhodnou informativní příručkou i pro širší okruh zájemců zejména z řad odborníků působících v odvětvích služeb v obecném hospodářském zájmu či pracovníků na všech úrovních veřejné správy.

Publikace je realizována jako výstup projektu Studentské grantové soutěže Ekonomické fakulty VŠB-TU Ostrava SP/2010170 *Komparace vývoje služeb v obecném hospodářském zájmu v České republice a Německu*.

Ing. Hana Doleželová, prof. Ing. et Ing. Dušan Halásek, CSc.¹

¹ Oba autoři působí na Katedře veřejné ekonomiky, Ekonomické fakulty VŠB-TUO.

Obsah

Předmluva	V
Obsah	VII
Podrobný obsah	IX
Symbole a zkratky	XI
Kapitola 1 Úvod	1
Kapitola 2 Služby v Evropské unii	5
2.1 Služby obecně	6
2.2 Směrnice o službách na vnitřním trhu	12
Kapitola 3 Služby v obecném zájmu	23
Kapitola 4 Služby v obecném hospodářském zájmu	31
4.1 Poskytování služeb v obecném hospodářském zájmu	32
4.2 Hodnocení služeb v obecném hospodářském zájmu	37
Kapitola 5 Analýza vybraných služeb v obecném hospodářském zájmu v EU z hlediska tržní struktury	43
5.1 Služby oboru vodovodů a kanalizací	44
5.2 Poštovní služby	45
5.3 Telekomunikační služby	46
5.4 Služby zásobování elektrickou energií	47
5.5 Služby zásobování plynem	50
Kapitola 6 Komparativní analýza vybraných služeb v obecném hospodářském zájmu v České republice a Německu	53
6.1 Teoretická a metodická východiska	53
6.2 Výsledky za vybraná odvětví služeb v obecném hospodářském zájmu	54

Kapitola 7 Závěr	127
Literatura	129
Seznam obrázků.....	135
Seznam tabulek.....	137
Rejstřík	139
Summary	143

Podrobný obsah

Předmluva	V
Obsah	VII
Podrobný obsah	IX
Symbole a zkratky	XI
Kapitola 1 Úvod	1
Kapitola 2 Služby v Evropské unii	5
2.1 Služby obecně	6
2.1.1 Specifika služeb	7
2.1.2 Služby tržní a netržní	10
2.2 Směrnice o službách na vnitřním trhu	12
2.2.1 Volný pohyb služeb	16
2.2.2 Kvalita poskytovaných služeb	18
2.2.3 Jednotná kontaktní místa	18
Kapitola 3 Služby v obecném zájmu	23
Kapitola 4 Služby v obecném hospodářském zájmu	31
4.1 Poskytování služeb v obecném hospodářském zájmu	32
4.1.1 Struktura na trzích	35
4.1.2 Financování služeb v obecném hospodářském zájmu	36
4.2 Hodnocení služeb v obecném hospodářském zájmu	37
Kapitola 5 Analýza vybraných služeb v obecném hospodářském zájmu v EU z hlediska tržní struktury	43
5.1 Služby oboru vodovodů a kanalizací	44
5.2 Poštovní služby	45
5.3 Telekomunikační služby	46
5.4 Služby zásobování elektrickou energií	47
5.5 Služby zásobování plynem	50
Kapitola 6 Komparativní analýza vybraných služeb v obecném hospodářském zájmu v České republice a Německu	53
6.1 Teoretická a metodická východiska	53
6.2 Výsledky za vybraná odvětví služeb v obecném hospodářském zájmu	54
6.2.1 Služby vnitrozemské vodní dopravy	61

6.2.2	Služby letecké dopravy.....	66
6.2.3	Služby železniční dopravy.....	72
6.2.4	Služby silniční nákladní dopravy a regionální a místní přeprava osob.....	81
6.2.5	Služby oboru vodovodů a kanalizací.....	91
6.2.6	Služby odpadového hospodářství.....	95
6.2.7	Služby zásobování energiemi.....	102
6.2.8	Poštovní služby.....	113
6.2.9	Telekomunikační služby.....	118
Kapitola 7 Závěr.....		127
Literatura.....		129
Seznam obrázků.....		135
Seznam tabulek.....		137
Rejstřík.....		139
Summary.....		143

Symbyly a zkratky

a.s.	akciová společnost
CEEP	European Centre of Employers and Enterprises providing Public Services (Evropské centrum podniků poskytujících veřejné služby)
ČOV	Čistírna odpadních vod
ČR	Česká republika
ESS	European Statistical System (Evropský statistický systém)
ETUC	European Trade Union Confederation (Evropská konfederace odborových svazů)
FTE	Full time equivalent (ekvivalent plného pracovního úvazku)
GJ	Gigajoules
GWh	Gigawatt hodiny
KWh	Kilowatt hodiny
MW	Megawatt
o.p.s.	obecně prospěšná společnost
oskm	osobokilometr
PJ	Petajoules
SOHZ	služby v obecném hospodářském zájmu
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
SRN	Spolková republika Německo
TJ	Terajoules
tkm	tunokilometr

Kapitola 1

Úvod

Již více než 5 let jsou služby v obecném zájmu předmětem intenzivních debat na úrovni Evropské unie. Služby v obecném zájmu (ať už hospodářské, či nehospodářské povahy) stojí bezesporu v centru evropského modelu společnosti. Poskytování vysoce kvalitních, udržitelných a cenově dostupných služeb v obecném zájmu se považuje za základní prvek ve snaze o dosažení sociální a teritoriální soudržnosti napříč EU27, stejně jako při úsilí o dosažení konkurenceschopného evropského hospodářství.

Pojem služby v obecném hospodářském zájmu je zakotven v primárním právu Evropské unie, v praxi neustále používán a legislativa na úrovni Evropské unie v této oblasti prochází neustálým vývojem. Přesto kompetentní orgány v jednotlivých členských zemích, zástupci z řad politických špiček, odborníci a další neustále vyjadřují potřebu větší osvěty v oblasti služeb v obecném hospodářském zájmu.

Služby v obecném hospodářském zájmu lze definovat jako služby, které jsou vytvořeny za účelem tvorby zisku, tzn. jsou poskytovány tržně za úplatu, ale zároveň plní specifické úkoly v obecném zájmu. Pojem služba v obecném hospodářském zájmu se vztahuje i na každou ekonomickou činnost, která spadá pod závazek veřejné služby, tzn. závazek poskytovatele, který jej přijal ve veřejném zájmu a který by jej jinak pro jeho ekonomickou nevýhodnost nepřijal či jej přijal pouze zčásti. Služby v obecném hospodářském zájmu tak zahrnují širokou škálu aktivit od velkých síťových odvětví, jako jsou energetika, telekomunikace, doprava a poštovní služby, až po zásobování vodou, odpadové hospodářství, veřejnoprávní vysílání či sociální bydlení.

Stav služeb v obecném zájmu v Evropské unii je výsledkem vzájemného působení řady technologických, ekonomických, sociálních, politických a kulturních faktorů. Služby v obecném zájmu prošly po druhé světové válce obdobím stability ve způsobu jejich organizace a regulace. Od počátku 80. let 20. stol. začal proces jejich hluboké transformace, která se neustále vyvíjí a je obtížné odhadovat její výsledek. Za dobu jejího trvání lze za klíčové události považovat zejména:

- zapojení služeb v obecném zájmu do procesu privatizace, liberalizace a reformem (tzv. New Public Management) na konci 70. let 20. století ve Velké Británii,
- přijetí Jednotného evropského aktu v roce 1986, jenž spustil europeizaci služeb v obecném hospodářském zájmu, zvláště v síťových odvětvích komunikací, energetiky a dopravy, které jsou nezbytné pro realizaci čtyř svobod volného pohybu,
- zhroucení systému, který byl nastolen po 2. světové válce ve střední a východní Evropě a následně probíhající razantní reformy, zejména v oblasti veřejné správy.

V důsledku těchto změn postupně docházelo k europeizaci služeb v obecném hospodářském zájmu, jež se projevila zejména rozšířením a prohloubením chápání těchto služeb – postupně se rozšiřoval okruh odvětví a oborů považovaných za služby v obecném hospodářském zájmu, na které se tak mohly vztahovat pravidla hospodářské soutěže a vnitřního trhu EU, samozřejmě s ohledem na specifika obecného zájmu jednotlivých odvětví služeb obecného zájmu, tak, aby byly splněny cíle EU. To se projevilo zejména v celoevropském trendu liberalizace trhů, tzn. jejich otevírání tržně-konkurenčnímu prostředí – s různou intenzitou a formou v jednotlivých členských státech a odvětvích služeb v obecném hospodářském zájmu. Dochází k odstátnění poskytovatelů částí služeb v obecném zájmu, některá odvětví těchto služeb prochází liberalizací a postupným otevíráním konkurenčnímu tržnímu prostředí. Řada služeb v obecném hospodářském zájmu i nadále zůstává doménou veřejného sektoru. Na trzích těchto služeb často existuje dominantní poskytovatel, jenž ovládá většinu celého trhu, či dokonce tzv. přirozený monopol (zejména ve velkých síťových odvětvích).

Je zřejmé, že tato různorodá situace na trzích jednotlivých služeb v obecném hospodářském zájmu si vyžádá vytvoření jednotného koncepčního rámce pro zabezpečování a poskytování těchto služeb. Také z legislativy Evropské unie vyplývá povinnost orgánů EU a členských států dbát na správné fungování služeb v obecném hospodářském zájmu. Z těchto důvodů je nutné zvolit (mimo jiné) strategii dlouhodobého rozvoje těchto služeb. Již od 80. let 20. století existuje na úrovni Evropské unie tlak na liberalizaci služeb v obecném hospodářském zájmu, zejména síťových odvětví (energetika, doprava, poštovní služby, telekomunikace). Evropská komise považuje pro tyto sektory za blahodárné, otevrou-li se hospodářské soutěži, a předpokládá, že zavedení konkurence se automaticky pozitivně projeví v ceně a kvalitě služeb. Zároveň se rozvíjí debata, zda je tato strategie rozvoje služeb v obecném hospodářském zájmu optimální, resp. v jakém rozsahu a jakou formou jednotlivé služby v obecném hospodářském zájmu liberalizovat, a tudíž otevřít tržně konkurenčnímu prostředí a zároveň zajistit ochranu obecného zájmu na liberalizovaných trzích.

Řešení této otázky zvyšuje tlak na poznání situace v oblasti služeb v obecném hospodářském zájmu v členských státech Evropské unie, zejména v aspektech poskytování či financování těchto služeb. Jako jedinou výzkumnou aktivitu zaměřenou na zmapování struktury poskytovatelů, konkurenční prostředí, způsob

financování či roli veřejných autorit lze označit výzkum *Mapping the Public Services*, realizovaný organizací CEEP (CEEP, 2010b) (Evropské centrum zaměstnavatelů a podniků ve veřejných službách) na požadavek Evropské komise v 27 členských zemích EU. Tento výzkum měl za cíl poskytnout klíčová data o podnicích poskytujících služby v obecném zájmu v Evropě – zejména o vlastnické struktuře, situaci na trzích atd. na vnitrostátních úrovních jednotlivých států. Nelze jej ale považovat za hodnocení výkonu služeb v obecném zájmu, posouzení vlivu liberalizace trhů těchto služeb či europeizace veřejných politik, neboť nebyl postaven na kvantitativních datech. Poslední hodnocení služeb v obecném hospodářském zájmu ze strany EU bylo provedeno v roce 2007 v publikaci Eurostatu *Consumers in Europe – Facts and figures on services of general interest* (Eurostat, 2007). Byla zaměřena na spotřebitele vybraných služeb v obecném hospodářském zájmu v EU – odvětví infrastruktury poskytujících služby obecného zájmu, jako je voda, doprava, elektřina, telekomunikace a poštovní služby. Spíše než objektivní hodnocení služeb v obecném hospodářském zájmu však obsahovala zejména údaje pro posouzení liberalizace trhů v Evropě a toho, jaké důsledky to má pro spotřebitele – tzn. spíše hodnocení politiky ochrany spotřebitele EU v této oblasti.

Proto se autoři rozhodli v rámci Studentské grantové soutěže VŠB-TUO realizovat projekt zaměřený na tuto problematiku – SP/2010170 *Komparace vývoje služeb v obecném hospodářském zájmu v České republice a Německu*. Jako cíl projektu bylo stanoveno provést výzkum jednotlivých odvětví služeb v obecném hospodářském zájmu v České republice, se zaměřením na strukturu právních forem poskytovatelů jednotlivých služeb v obecném hospodářském zájmu, situaci v jednotlivých odvětvích s ohledem na konkurenční soutěž a roli veřejných autorit v regulaci těchto služeb a v neposlední řadě způsob financování služeb v obecném hospodářském zájmu. Výzkum byl proveden pro odvětví: doprava (vnitrozemská vodní, železniční, silniční, letecká, městská hromadná doprava), obor vodovodů a kanalizací, odpadové hospodářství, energetika (plynárství, elektrárství, teplárství), poštovní služby, telekomunikace.

Následně byla provedena komparace situace v České republice s výsledky dosaženými ve zvoleném členské státě EU. Z dostupných pramenů Evropské unie (zejména Eurostatu a dalších) bylo porovnáno poskytování a organizace služeb v obecném hospodářském zájmu ve vzorku členských zemí Evropské unie (Rakousko, Francie, Itálie, Německo) – zemí, u kterých je všeobecně oceňována vysoká kvalita a dostupnost služeb v obecném hospodářském zájmu. Výsledky dosažené ve Spolkové republice Německo se jeví jako nejkvalitnější a systém služeb v obecném hospodářském zájmu nejpropracovanější. Z tohoto důvodu byla za členský stát EU ke komparaci se stavem v České republice zvolena Spolková republika Německo. Výsledky projektu jsou obsaženy v předkládané publikaci.

Cílem publikace je přinést první hlubší analýzu problematiky do české odborné literatury, přičemž není v lidských silách jednoho či dvou autorů pokrýt všechna odvětví v obecném hospodářském zájmu, byť ve dvou zvolených státech, do detailu, nutně musí čerpat z omezené dostupné literatury. To samo-

zřejmě značí riziko nepodchycení někdy i podstatných vývojových změn. I proto je nutné upozornit na omezenou faktografickou platnost.

Publikace přináší kvantifikovatelné údaje, resp. kvalitativní poznatky z jednotlivých odvětví služeb v obecném hospodářském zájmu, zejména z hlediska časového vývoje, a měla by přispět k lepšímu pochopení stavu jednotlivých služeb a vést tak k nalezení vhodného způsobu liberalizace těchto služeb v ČR.

Kapitola 2

Služby v Evropské unii

Služby představují nepostradatelné a dynamicky se rozvíjející odvětví hospodářství všech zemí a již od počátků evropské integrace patří jejich volné poskytování, jakož i svoboda usazování mezi základní principy vnitřního trhu. Oblast služeb představuje téměř 70% podíl na HDP a zaměstnanosti ve většině členských států (viz tabulka 2–1) a z tohoto pohledu ji lze označit za motor hospodářského růstu.

Tabulka 2–1 Podíl obyvatel zaměstnaných ve službách, průmyslu a zemědělství v zemích EU

Obyvatel (v %) zaměstnaných:			
	ve službách	v průmyslu	v zemědělství
Belgie	73	23	2
Dánsko	79	17	4
Estonsko	69	20	11
Finsko	64	27	9
Francie	71	25	4
Irsko	64	28	8
Itálie	62	32,5	6,5
Kypr	73	22	5
Německo	64	33	3
Nizozemsko	73	23	4
Portugalsko	60	30	10
Rakousko	68	29	3
Řecko	59	21	20
Slovinsko	50	40	10
Španělsko	64	28	8
Švédsko	74	24	2
Velká Británie	80	19	1

Zdroj: Rýznar (2006)

2.1 Služby obecně

V minulosti se význam služeb pro národní hospodářství velmi podceňoval. Tento přístup ke službám měl hluboké kořeny, pocházel od Adama Smithe, který v roce 1776 popsal služby jako statky, které *neprodukují žádnou hodnotu*. Stejně se k sektoru služeb stavěl Karel Marx, který rozděloval ekonomické sektory na produktivní a neproduktivní. Toto pojetí v praxi převzala centrálně plánovaná ekonomika a výsledkem bylo podcenění celého sektoru a jeho zaostávání za vývojem běžným ve vyspělých ekonomikách o několik desítek let, viz Vašítková (2008).

V současné době vysvětlují podstatu služeb např. američtí autoři Kotler a Armstrong takto (Vašítková, 2008): *Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.*

Funkční rozdíly vycházejí z vlastností služeb a zdůvodňují charakteristické rozdílné faktory služeb:

- služby nelze skladovat,
- pokud existují distribuční kanály, jsou krátké,
- neexistuje patentová ochrana,
- v sektoru služeb neexistuje masová produkce, proto je obtížné je standardizovat,
- služby nelze balit,
- nelze poskytovat vzorky,
- vzhledem k nehmotné povaze služeb je obtížné využít v oblasti služeb ekonomické teorie nabídky, poptávky a nákladů,
- sektor služeb nabízí jen omezené možnosti koncentrace,
- monetární hodnota se vyjadřuje také v jiných termínech než v cenách (kvalita, ochota, záruka),
- symbolismus vyplývá v případě služeb spíše z jejich výkonů než z vlastnictví.

Zdá se však, že vzhledem k heterogenitě služeb nelze zobecňovat jak vlastnosti služeb, tak funkční rozdíly z nich vyplývající u veškerých služeb. Takové pokusy zobecnit určité rysy společné všem službám v minulosti ztroskotaly nebo se v důsledku vývoje ukázaly nepravdivé (např. nízká náročnost na kapitál, možnosti zaměstnávání méně kvalifikovaných osob, nízká koncentrace apod.).

K překotnému rozvoji sektoru služeb v ČR došlo pak během transformace počátkem 90. let. Vývoj se v druhé polovině 90. let zmínil, nyní činí cca 50 % HDP. Zároveň se zvýšil počet osob zaměstnaných v tomto sektoru.

Organizace poskytující služby jsou však velmi zranitelné. Zákazník, který kupuje službu, má často určitá očekávání, která však díky zvláštnímu charakteru

služby (nehmotnosti) nedokáže přesně sdělit prodávajícímu. V průběhu poskytování služby se zákazník přímo stýká s *dodavatelem* služby, což klade na zaměstnance těchto organizací zvýšené nároky.

V důsledku různorodosti je vhodné roztrždit služby podle jejich charakteristických vlastností do několika kategorií. Takový přístup umožňuje lepší analýzu služeb a pochopení příslušné kategorie služeb.

2.1.1 Specifika služeb

Mezi nejvýznamnější vlastnosti služeb patří:

- nehmotnost,
- neoddělitelnost,
- heterogenita,
- zničitelnost,
- nemožnost vlastnictví.

Nehmotnost je nejcharakterističtější vlastností služeb a od ní se odvíjejí další vlastnosti.

Čistou službu nelze zhodnotit žádným fyzickým smyslem – nelze si ji před koupí prohlédnout a jen v málo případech ji lze vyzkoušet. Mnohé vlastnosti, na které se při podpoře prodeje zboží odvolává reklama a které zákazník může pouhým pohledem ověřit, zůstávají tak při prodeji služeb zákazníkovi skryté. Některé prvky, které představují kvalitu nabízené služby, jako například spolehlivost, osobní přístup poskytovatele služby, důvěryhodnost, jistota apod., lze ověřit až při nákupu a spotřebě služby. Výsledkem je větší míra nejistoty zákazníků při poskytování služby bez ohledu na to, zda se jedná o službu tržní nebo veřejnou či neziskovou. Zákazník má tak ztížený výběr mezi konkurujícími si poskytovateli podobných služeb.

Důsledkem nehmotnosti služeb je, že zákazník:

- obtížně hodnotí konkurující služby,
- obává se rizika při nákupu služby,
- klade důraz na osobní zdroje informací,
- jako základ pro hodnocení kvality služby používá cenu.

Management musí reagovat:

- omezením složitosti poskytování služby,
- zdůrazněním hmotných podnětů,
- usnadněním tzv. ústní reklamy (osobní doporučení),
- zaměřením se na kvalitu služeb.

Neoddělitelnost

Produkcí a spotřebu zboží lze od sebe oddělit. Plavky jsou ušity v zimě, dodány do velkoobchodu, maloobchodu a posléze před letní sezonou zakoupeny zákazníkem. Zákazník, který si plavky vezme s sebou na dovolenou s cestovní kanceláří k moři, získává službu spočívající v zásadě v poskytnutí dopravy na místo, ubytovacích služeb a stravy. Služba je produkována v jeho přítomnosti, to znamená, že zákazník se zúčastní poskytování služby, je tedy neoddělitelnou součástí její produkce. Jedná se o další charakteristickou vlastnost služby, její neoddělitelnost od nástrojů její produkce. Producent služby a zákazník se musejí setkat v místě a v čase tak, aby výhoda, kterou zákazník získává poskytnutím služby, mohla být realizována. Zákazník zpravidla nemusí být přítomen po celou dobu poskytování služby – jídlo v hotelu je uvařeno bez jeho osobní přítomnosti. Dokonce i v případě některých tzv. profesionálních služeb – například advokátů – nemusí být nutně zákazník přítomen. Přítomnost zákazníka zpravidla vyžadují zdravotnické služby – lékař nemůže pacienta ošetřit bez jeho účasti.

K vzájemnému spojení zákazníka s producentem služby (jejich interakci) přispívá marketing služeb. Producenta služby lze v některých případech nahradit strojem (například bankomatem). I v tomto případě však dochází k interakci zákazník – producent.

Neoddělitelnost služeb je příčinou, že zákazník:

- je spoluproducentem služby,
- často se podílí na vytváření služby spolu s ostatními zákazníky,
- někdy musí cestovat na místo produkce služby.

Management musí reagovat:

- snahou o oddělení produkce a spotřeby,
- řízením vztahů zákazník – producent,
- zdokonalováním systémů dodávky služby.

Neoddělitelnost služby je i příčinou častějšího vzniku lokálních monopolů poskytovatelů některých služeb, a to především tehdy, je-li osoba nebo firma poskytující službu něčím jedinečná. Nelze-li oddělit službu od poskytovatele, a poskytovatel služby má pouze omezenou produkční kapacitu, vzniká místní monopol poskytovatele. Poskytovatel této jedinečnosti svého postavení využívá k stanovení vyšší ziskové marže v ceně. Tento typ lokálního monopolu využívá například místní opravář praček v malé vesnici. Stejně tak může, a jsme toho denně svědky, využít své výjimečnosti vynikající soukromý lékař, advokát, umělec.

Heterogenita

Variabilita služeb souvisí především se standardem kvality služby. V procesu poskytování služby jsou přítomni lidé, zákazníci a poskytovatelé služby. Jejich chování nelze vždy předvídat, v případě zákazníků je dokonce obtížné stanovit určité normy chování. (Přesto jsou u mnoha typů služeb tyto normy stanoveny,

například pravidla chování cestujících hromadnou dopravou). Nelze provádět výstupní kontroly kvality před dodáním služby tak, jako tomu bývá u zboží. Proto je možné, že způsob poskytnutí jedné a téže služby se liší, a to dokonce i v jedné firmě (každá kadeřnice může nabídnout jinou kvalitu obsluhy a i konečný výsledek – kvalita účesu – se může lišit). Může dojít i k tomu, že jeden a týž člověk může tentýž den poskytnout jinou kvalitu jím nabízené služby. Svěží a odpočatý lektor dopoledne přednese živou a zajímavou přednášku, zatímco večer je unavený a nezabývá se příliš vysvětlováním obtížných míst a příklady z praxe.

Nehmotnost a heterogenita služeb vedou též k tomu, že služby lze jen obtížně patentovat. V některých případech se setkáváme s franchisingem některých služeb, např. poskytování rychlého občerstvení (Kentucky Fried Chickens), hotelových služeb, poradenských služeb, kdy je do jisté míry chráněn způsob, tj. proces poskytování služby. Heterogenita služeb a větší účast lidí při procesu poskytování služby vedou k tomu, že vstup na trh služeb je snadnější a je zde více konkurentů. Je to důsledek nižší možnosti patentové ochrany výstupů a nižší potřeby vstupního kapitálu.

Heterogenita služby je příčinou, že zákazník:

- nemusí vždy obdržet totožnou kvalitu služby,
- obtížně si vybírá mezi konkurujícími si produkty,
- musí se často podrobit pravidlům pro poskytování služby tak, aby byla zachována konzistence její kvality.

Management musí reagovat:

- stanovením norem kvality chování zaměstnanců,
- výchovou, motivací zaměstnanců,
- výběrem a plánováním procesů poskytování služeb.

Zničitelnost

Nehmotnost služeb vede k tomu, že služby nelze skladovat, uchovávat, znovu prodávat nebo vracet. Sedadlo v divadle, místo na zájezdu, schopnosti marketingového poradce či znalosti jazykového lektora, které nejsou využity, tedy prodány v čase, kdy jsou nabízeny, nelze skladovat a prodat později. Pro daný okamžik jsou ztracené, zničené.

Prohraný soudní spor vinou špatného advokáta nelze nahradit, zatímco dojem ze špatné přednášky v soukromé jazykové škole lze po reklamaci zlepšit poskytnutím náhradní lekce. Většinou lze náhradou vrátit zaplacenou cenu služby, případně poskytnout slevu z ceny. Je možné, že reklamaci špatně stržženého účesu dosáhnete slevy z ceny, nelze bohužel vrátit špatně ostříhanou hlavu.

Je snaha sladit nabídku s poptávkou, tj. kapacity producentů s reálným kupním potenciálem předpokládaného trhu služby. To vede ke značné flexibilitě cen služeb.

Zničitelnost služby je příčinou, že zákazník:

- obtížně reklamuje službu,
- může být konfrontován jak s nadbytečnou, tak nenaplněnou kapacitou.

Management musí reagovat:

- stanovením pravidel pro vyřizování stížností,
- plánováním poptávky a využitím kapacit.

Nemožnost vlastnictví

Nemožnost vlastnit službu souvisí s její nehmotností a zničitelností. Při nákupu zboží přechází na zákazníka právo zboží vlastnit. Při poskytování služby nezískává směnou za své peníze zákazník žádné vlastnictví. Kupuje si pouze právo na poskytnutí služby, například čas soukromého lékaře spolu s časově omezeným využitím jeho vybavení nebo právo použít veřejný dopravní prostředek, případně zaparkovat na určeném místě. V případě veřejných služeb je mu toto právo využívat služby produkované státem nabízeno směnou za jím placené daně nebo sociální či zdravotní pojištění.

Na zprostředkovatele nemůže přecházet vlastnické právo, jako tomu zpravidla bývá u výrobků. Namísto toho mohou nabízet práva k poskytnutí služby.

Nemožnost vlastnictví služby je příčinou, že zákazník:

- vlastní pouze právo na poskytnutí služby,
- službu mu přinášejí krátké (přímé) distribuční kanály.

Management musí reagovat:

- zdůrazněním výhod nevlastnění a možností substituce služeb za zboží,
- pečlivým výběrem zprostředkovatelů.

2.1.2 Služby tržní a netržní

Toto členění (kategorizace) rozlišuje služby, viz Vašítková (2008), které lze směnit na trhu za peníze a služby, které v důsledku určitého sociálního a ekonomického prostředí představují výhody, které je nutno rozdělovat pomocí netržních mechanismů. Patří sem veřejné služby, tj. služby produkované veřejnou správou, popřípadě neziskovými organizacemi. Za tyto služby se neplatí žádné poplatky, popřípadě platí uživatelé těchto služeb ceny, které jsou dotované z veřejných zdrojů (státní rozpočet, rozpočet obcí a krajů). Charakteristické pro veřejné služby je nemožnost vyloučit osoby nebo skupiny osob z možnosti využívat službu a jejich spotřeba je nedělitelná. V celostátním měřítku patří k nedělitelným službám státní správa, bezpečnost, obrana, justiční služby apod. Množství některých služeb se jejich spotřebou nemění, ale jejich kvalita se zvyšujícím se množstvím spotřebitelů klesá. V takovém případě dochází k jevu zvanému přehustění a pak se zavádí určité typy poplatků, aby se toto přehustění omezilo. Příkladem mohou být dálniční poplatky, vstupné do muzeí a galerií, ale i poplatky za léky.

Zařazení služeb do kategorie tržních nebo netržních služeb nemusí být vždy jednoznačné. Závisí na ekonomickém, sociálním, technologickém a politickém prostředí. Změn netržních služeb v tržní jsme byli svědky v procesu transformace české ekonomiky v posledním desetiletí. V jednom odvětví, například ve zdravotnictví, mohou vedle sebe existovat stejné typy služeb tržních i netržních – soukromé i veřejné nemocnice, soukromé i veřejné univerzity, soukromá i veřejná pečovatelská služba apod.

Během let 2007–2010 také v EU došlo k vymezení služeb tržních (liberalizovaných) a *národně* spravovaných (neliberalizovaných). Harmonizace vnitřního trhu služeb uvnitř EU vyžaduje postupné kroky zabezpečující tento proces legislativně i věcně ve všech členských zemích EU, viz Směrnice Evropského parlamentu a Rady (2006). Od roku 2010 se *uvolňuje trh služeb* pro:

- manažerské poradenské služby,
- certifikace a testování,
- správa budov včetně údržby kanceláří,
- reklama,
- služby nábory pracovníků,
- služby obchodních zástupců,
- právní nebo daňové poradenství,
- služby v oblasti nemovitostí, např. realitní kanceláře,
- stavebnictví včetně služeb architektů,
- distribuční odvětví,
- organizace veletrhů,
- pronájem vozidel,
- cestovní kanceláře,
- služby v oblasti cestovního ruchu vč. služeb turistických průvodců,
- služby pro volný čas,
- sportovní střediska,
- zábavní parky,
- podpůrné služby pro domácnost, např. péče o starší občany.

U dalších služeb zatím EU neliberalizovala trh služeb. Jde zejména o tyto *národně* zabezpečované (neliberalizované) služby:

- služby obecného zájmu nehuspodářské povahy (speciální oblast, kterou si vymohly některé členské státy EU, patří tam např. péče o děti, sociální bydlení či služby pro rodiny a lidi v nesnázích),
- finanční služby (bankovníctví, úvěry, pojištění a zajištění, zaměstnanecké nebo osobní důchody, cenné papíry, investiční fondy, platby a investiční poradenství),

- služby a sítě elektronických komunikací a s nimi spojená zařízení a služby,
- služby v oblasti dopravy, včetně přístavních služeb,
- služby agentur na zprostředkování dočasné práce,
- zdravotní služby,
- audiovizuální služby,
- hazardní hry,
- činnosti spojené s výkonem veřejné moci,
- sociální služby,
- soukromé bezpečnostní služby,
- služby poskytované notáři a soudními vykonavateli.

2.2 Směrnice o službách na vnitřním trhu

Budování vnitřního trhu Evropské unie je dlouholetý proces, který započal v roce 1951 podepsáním Římských smluv a dále je zachycen v dokumentech, které jednak hodnotí stav vnitřního trhu k určitému datu, jednak doplňují stávající smlouvy, jedná se zejména o Bílou knihu o dokončení vnitřního trhu (KOM, 1985), Cecchinovu zprávu (Cecchini, 1988), Jednotný evropský akt (1986), hodnotící zprávu Evropské komise o skutečných přínosech částečně dokončeného vnitřního trhu (KOM, 1996) a naposledy zprávu Evropské komise o stavu vnitřního trhu služeb (KOM, 2002).

Na základě hodnocení Evropské komise se jeví oblast služeb jako nejslabší článek vnitřního trhu a tato skutečnost staví závěry Lisabonského summitu, kde bylo deklarováno, že EU bude do roku 2010 nejkonzurenceschopnější a nejdynamičtější ekonomikou světa založenou na znalostech, do zcela jiného světla a z pohledu aktuálního stavu lze uvedený Lisabonský cíl označit za odvážný a nereálný. Téhož názoru je Evropská komise, která ve zprávě pod názvem *Stav vnitřního trhu služeb* označila Lisabonské cíle z pohledu reality do roku 2010 za nedosažitelné. Přičemž sestavila soupis velkého počtu překážek, které brání rozvoji služeb mezi členskými státy nebo jejich rozvoj zpomalují. Evropská komise rovněž ve své zprávě detekovala původce překážek, které spatřuje v administrativní zátěži, právní nejistotě a nedostatku vzájemné důvěry mezi členskými zeměmi.

V návaznosti na závěry jmenované zprávy nabídla Evropská komise řešení v podobě *směrnice o službách na vnitřním trhu*, jejíž návrh se zavázala zpracovat do konce roku 2003. Návrh byl Evropskou komisí předložen v lednu 2004, a pak

započal klasický proces projednávání v Evropské radě a Evropském parlamentu, kde byl návrh upravován až do dnešní podoby.²

Je to reakce na to, že dvě ze základních svobod EU nejsou dosud plně realizovány. Rada členských zemí omezuje volný pohyb pracovníků z jiných zemí a častá regulace brání volnému pohybu služeb.

Směrnice si klade za cíl dosažení snadného poskytování služeb mezi členskými státy stanovením obecného právního rámce předmětných služeb, přičemž způsob dosažení ponechává na každém členském státě. Předpokladem úspěšné liberalizace služeb v prostoru EU spatřuje ve svobodě usazování a volného pohybu služeb, která se týká činností otevřených volné hospodářské soutěži. V tomto smyslu směrnice definuje rozsah konkrétních služeb, na které se ustanovení směrnice vztahuje, a zároveň označuje ty služby, které vylučuje ze své působnosti.

Směrnice je postavena na následujících pilířích:

- usnadnění usazování,
- usnadnění přeshraničního poskytování služeb,
- zvýšení kvality služeb,
- vytvoření systému administrativní spolupráce mezi členskými státy a posílení práv příjemců služeb.

Struktura směrnice o službách na vnitřním trhu je členěná do dvou částí. První část, tzv. důvodová preambule, v rozsahu 118 odstavců vysvětluje, odůvodňuje a upřesňuje jednotlivá ustanovení směrnice včetně souvislostí vztahujících se jak k základní, tak již platné legislativě společnosti. Druhá část je samotná směrnice – tedy právní předpis, který je členěn do 8 kapitol a ty následně do 46 článků a odstavců (viz obrázek 2–1).

Základní pojmy

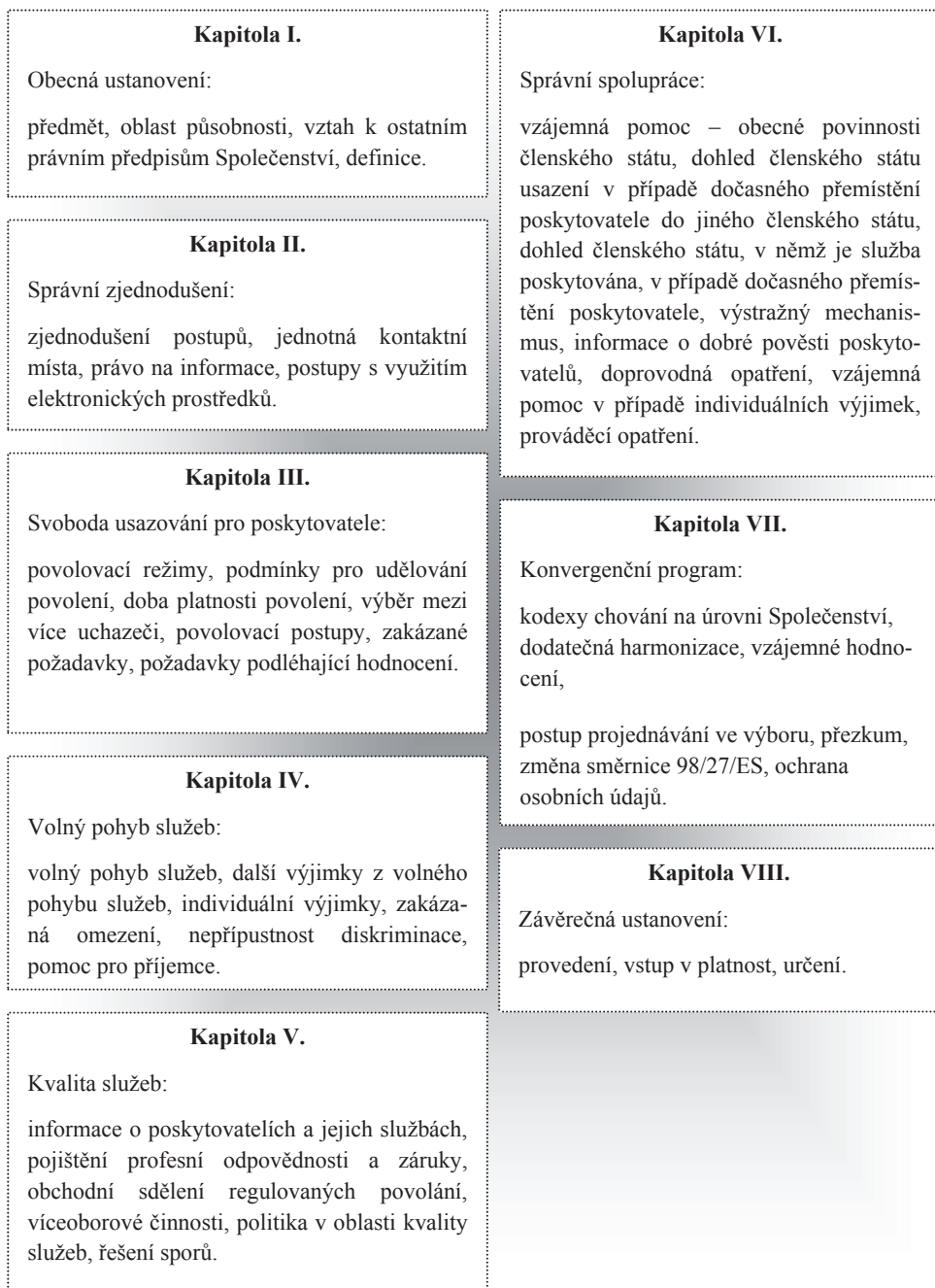
Služba – tento pojem definuje Smlouva ES jako výkony poskytované za úplatu, pokud nejsou upraveny ustanoveními o volném pohybu zboží, kapitálu a osob.

Služby v obecném hospodářském zájmu – služby, se kterými je spjat určitý veřejný zájem a jsou poskytovány za úplatu (např. poštovní služby, zásobování elektřinou, telekomunikace).

Služby v obecném zájmu nehopodářské povahy – služby, které podobně jako služby obecného hospodářského zájmu plní určité veřejné poslání a jsou poskytovány zpravidla bezúplatně (např. oblast vzdělávání).

Předmět směrnice vyjadřuje hlavní poslání směrnice, tedy *usnadnění* výkonu svobody usazování pro poskytovatele služeb a volného pohybu služeb při zachování vysoké kvality služeb.

² Po druhém čtení návrhu v Evropském parlamentu dne 15. listopadu 2006 byla směrnice definitivně přijata Radou EU dne 11. prosince 2006 a publikována v Úředním věstníku EU dne 27. prosince 2006 jako směrnice Evropského parlamentu a Rady 2006/123/ES.



Obrázek 2–1 Schéma směrnice o službách na vnitřním trhu EU

Zdroj: Směrnice Evropského parlamentu a Rady (2006), vlastní zpracování

Oblast působnosti směrnice zahrnuje v obecném slova smyslu jednotlivé typy služeb a činností, na které se tento legislativní akt vztahuje. Přičemž služby musí být otevřeny hospodářské soutěži a poskytovány za protiplnění (úplatu).

Služby podléhající směrnici

Jedná se zejména o následující služby:

- manažerské a poradenské,
- certifikace a testování,
- správy budov včetně údržby kanceláří,
- v oblasti reklamy,
- náborem pracovníků,
- obchodních zástupců,
- právního a daňového poradenství,
- v oblasti nemovitostí, např. realitní kanceláře a stavebnictví,
- architektů,
- distribučních odvětví,
- organizace veletrhů,
- pronájmu vozidel,
- cestovních kanceláří,
- v oblasti cestovního ruchu včetně služeb turistických průvodců,
- pro volný čas – sportovní střediska a zábavní parky,

a nejsou-li směrnici vyloučeny, pak také služby:

- podpůrné pro domácnosti, např. péče o starší občany.

Uvedené služby mohou zahrnovat:

- činnosti vyžadující přímý kontakt mezi poskytovatelem a příjemcem,
- činnosti vyžadující přesun příjemce nebo poskytovatele,
- činnosti, které mohou být poskytovány na dálku, včetně služeb poskytovaných přes internet.

Služby nepodléhající směrnici

Směrnice však ze své působnosti určité služby výslovně vylučuje. Jedná se o následující:

- služby obecného zájmu nehospodářské povahy,³
- finanční služby (bankovníctví, úvěry, pojištění a zajištění, zaměstnanecké a osobní důchody, cenné papíry, investiční fondy, platby a investiční poradenství),⁴

³ Ve smyslu čl. 50 Smlouvy, který se nevztahuje na služby obecného zájmu.

- služby a síť elektronických komunikací a s nimi spojená zařízení a služby,⁵
- služby v oblasti dopravy, včetně přístavních služeb,⁶
- služby agentur na zprostředkování dočasné práce,
- zdravotní služby,⁷
- audiovizuální služby, včetně kinematografických služeb,
- hazardní hry, které vyžadují peněžité vklady, včetně loterií, hazardních her v kasinech a sázkových her,
- činnosti spojené s výkonem veřejné moci,⁸
- sociální služby v oblasti sociálního bydlení, péče o děti a podpory rodin,
- soukromé bezpečnostní služby,
- služby poskytované notáři a soudními vykonavateli, kteří jsou jmenováni úředním aktem vlády,
- služby v oblasti daní.⁹

2.2.1 Volný pohyb služeb

Členské státy EU jsou povinny respektovat právo poskytovatelů poskytovat služby v jiném členském státě, než je stát, v němž jsou usazeni. Dále musí členské země zajistit *volný přístup* k činnosti poskytování služeb a volný výkon této činnosti na svém území. Přičemž nesmějí podmiňovat přístup k činnosti či výkonu služeb požadavky, které nedodržují zásady nepřípustnosti diskriminace, nezbytnosti, přiměřenosti.

K usnadnění volného pohybu služeb má rovněž pomoci ustanovení směrnice, které členským zemím nedovoluje aplikovat vyjmenované požadavky vůči poskytovateli služeb usazeném v jiném státě.

Jedná se o tyto požadavky:

- povinnost poskytovatele být na jejich území usazen,
- povinnost poskytovatele získat od jejich příslušných orgánů povolení, včetně zápisu rejstříků,
- zákaz, aby si poskytovatel na jejich území zřídil určitou formu nebo druh infrastruktury, včetně kanceláří,

⁴ Tyto činnosti jsou předmětem zvláštních právních předpisů Společenství, které jsou rovněž zaměřeny na dosažení skutečného vnitřního trhu služeb.

⁵ V rozsahu dříve schválených směrnic 2002/19/ES, 2002/20/ES, 2002/21/ES, 2002/22/ES A 2002/58/ES – tzv. regulační balíček.

⁶ Působnost hlavy V Smlouvy ...

⁷ Jsou-li tyto služby v jednotlivých členských státech vyhrazeny pro regulovaná zdravotnická povolání.

⁸ Ve smyslu článku 45 Smlouvy.

⁹ Smlouva stanoví zvláštní právní základy pro otázky zdanění.

- použití zvláštních smluvních ujednání bránících nebo omezujících podnikání,
- povinnost poskytovatele být držitelem dokladu totožnosti vydaného jejich příslušnými orgány konkrétně pro daný výkon činnosti poskytování služeb,
- požadavky, které ovlivňují používání zařízení a materiálu, jež jsou nedílnou součástí poskytované služby,
- požadavky omezující využívání služby jejími příjemci.

Směrnice pamatuje také na příjemce služeb, kterým garantuje jak pomoc ve smyslu zajištění informací, poradenství, tak nepřipustnost diskriminace.

Volný pohyb služeb zahrnuje případy, kdy:

- poskytovatel vycestuje do členského státu příjemce služby;
- jsou služby poskytované v zemi původu poskytovatele, kam přicestuje příjemce služby, např. turista;
- jsou služby poskytované v jiném státě, kam přijeli poskytovatel i příjemce služby;
- jsou služby poskytované na dálku, jako je tomu např. u televizního vysílání nebo elektronického obchodování, kdy jak poskytovatel, tak příjemce služby zůstávají ve svých členských státech.

Základní pojmy

Svoboda poskytování služeb – potvrzuje a zpřesňuje svobodu zakotvenou ve Smlouvě ES, tj. svobodu poskytovatelů z jednoho členského státu poskytovat svoje služby v jiném, hostitelském členském státě. Hostitelský členský stát může cizím poskytovatelům dle svého práva ukládat jen takové požadavky, které jsou vůči nim nediskriminační, nezbytné, tj. opodstatněné důvody veřejného zájmu (jedná se o důvody veřejného pořádku, veřejné bezpečnosti, ochrany veřejného zdraví a ochrany životního prostředí) a proporcionální.

Svoboda usazování –vztahuje se na případy, kdy se poskytovatel služby z jednoho členského státu usadí v jiném členském státě, tj. založí zde pobočku, popř. organizační složku, a podřídí se právnímu režimu hostitelského státu.

Poskytovatel služby – jedná se o fyzickou osobu, která je příslušníkem členského státu, nebo právnickou osobu v členském státě usazenou, která nabízí nebo poskytuje službu.

Příjemce služby – může být jednak fyzická osoba, která je příslušníkem členského státu nebo která požívá práv, jež jí přiznávají právní předpisy Společenství. Dále se může jednat o právnickou osobu usazenou v členském státě, která službu přijímá ať už pro profesní, nebo neprofesní účely.

2.2.2 Kvalita poskytovaných služeb

Kvalita služeb a její zlepšování je nezbytným předpokladem efektivní konkurenceschopnosti nejen na vnitřním trhu, ale zejména trhu světovém. Z tohoto důvodu je věnován kvalitě služeb zasloužený prostor rovněž v rámci směrnice o službách na vnitřním trhu.

Předpis v první řadě vyjmenovává rozsáhlou škálu informačních povinností, které musí poskytovatelé služeb vůči příjemcům služby splnit, a dále se zabývá otázkami souvisejícími s:

- pojištěním odpovědnosti za škodu s cílem zajistit vzájemné uznávání tohoto pojištění členskými státy,
- úpravou víceoborových činností a reklamní činnosti příslušníků regulovaných povolání,
- zlepšováním kvality služeb poskytovateli na dobrovolné bázi, které vyústily v samostatné ustanovení s názvem *Politika v oblasti kvality služeb*.

Zmíněná politika v oblasti kvality služeb má být uplatňována prostřednictvím doprovodných opatření, která členské země ve spolupráci s Evropskou komisí přijmou.

Doprovodná opatření mají za úkol podnítit poskytovatele k činnostem, které vedou k:

- certifikaci nebo posouzení jeho činnosti nezávislými nebo akreditovanými subjekty,
- sestavení vlastní charty kvality nebo podílení se na chartách nebo značkách kvality vypracovaných profesními subjekty na úrovni Společenství.

Doprovodná opatření jsou rovněž zaměřena na profesní subjekty či obchodní komory, od nichž se očekává spolupráce na úrovni Společenství s cílem podpořit kvalitu poskytovaných služeb, zejména tím, že usnadní posouzení způsobilosti poskytovatele.

2.2.3 Jednotná kontaktní místa

Zřízení jednotných kontaktních míst je jedním z požadavků, které ukládá Směrnice o službách na vnitřním trhu 2006/123/ES, jejíž cílem je přispět ke zjednodušení podmínek podnikání v zemích Evropské unie. V zájmu zjednodušení správních postupů je vhodné zajistit, aby měl každý poskytovatel služeb k dispozici místo, prostřednictvím jehož splní veškeré potřebné postupy a formality. K tomuto mají sloužit tzv. Jednotná kontaktní místa, která znamenají zjednodušení správního prostředí pro podniky. Je prokázáno, že vhodné prostředí, odpovídající informace a rady mohou přispět k úspěšnému rozjezdu podniku a k jeho přežití. Jednotná kontaktní místa jsou místa, kde si podnikatelé vyřídí všechny potřebné formalities potřebné pro vstup na trh, aby nemuseli jednat s řadou různých úřadů.

Jednotné kontaktní místo (dále jen JKM) představuje místo, kde si bude moci podnikatel vstupující na trh se službami daného státu vyřídit veškeré postupy a formality, které daný stát vyžaduje. JKM napomáhají poskytovatelům služeb ke snadnějšímu přístupu na trhy dalších členských států prostřednictvím možnosti splnit na těchto místech veškeré postupy a formality potřebné pro přístup k jejich činnosti v oblasti poskytování služeb. Jedná se o:

- prohlášení,
- ohlášení,
- žádosti o zápisy do registrů,
- žádosti o povolení od příslušných orgánů,
- žádosti o registraci u profesního orgánu nebo sdružení,
- žádosti o povolení, které jsou nutné k výkonu činnosti v oblasti poskytování služeb.

JKM by měla zpřístupnit a poskytnout podnikatelům relevantní informace k požadavkům vztahujícím se na poskytovatele usazené na území daného členského státu, kontaktním údajům příslušných orgánů, způsobům a podmínkám přístupu k veřejným registrům a dalším.

Členské státy by měly zajistit, aby JKM poskytovatelům a příjemcům služeb snadno zpřístupnily informace o:

- požadavcích vztahujících se na poskytovatele služeb;
- kontaktních údajích příslušných orgánů;
- prostředcích a podmínkách pro přístup k veřejným registrům a databázím poskytovatelů a služeb;
- opravných prostředcích, které jsou obecně dostupné v případě sporu;
- kontaktních údajích sdružení, organizací nebo jiných orgánů, od kterých mohou poskytovatelé nebo příjemci získat praktickou pomoc.

Veškerá administrativní agenda, která souvisí s pohybem služeb, by měla být soustředěna do jednotných kontaktních míst. Existence JKM ulehčí podnikatelům komunikaci se všemi relevantními orgány státní správy v cizím státě. JKM budou podávat informace o požadavcích na přístup k výkonu služby, o možných opravných prostředcích proti rozhodnutí státních orgánů nebo také o veřejných databázích souvisejících s poskytováním služeb. Záměrem je nejpozději do tří let od účinnosti směrnice umožnit vést komunikaci s jednotnými kontaktními místy, a tedy i vyřizovat veškeré formality i elektronickou formou.

Původní návrh směrnice obsahoval *princip země původu*, který znamenal, že by se na poskytovatele služby vztahovaly kontrolní pravomoci státu, v němž byl usazen. Tento princip se u mnoha členských států ani u Evropského parlamentu nenesetkal s úspěchem, proto byl poté *nahrazen principem přeshraničního poskytování služeb*. Princip přeshraničního poskytování služeb je založen na tom, že se poskytovatel řídí právem státu, ve kterém službu poskytuje, za předpokladu, že tento právní řád splňuje podmínky nediskriminace, nezbytnosti a přiměřenosti.

Stát poskytování služby a stát usazení si vzájemně pomáhají, o pravomoc se dělí a dohled nad poskytovatelem služeb leží na bedrech jich obou. Stát usazení informuje např. o nezákonném podnikání, uvědomuje Komisi o možném poškozování zdraví nebo ohrožování bezpečnosti, zajišťuje dohled, popř. přijímá nejruznější donucovací opatření v místě usazení poskytovatele služeb. Faktickou kontrolu, dohled, inspekci a šetření však, ruku v ruce s principem přeshraničního poskytování služeb, vykonává stát, ve kterém je služba poskytována, a to z vlastního podnětu nebo na požádání státu usazení. Stát poskytování služby si stanovuje podmínky v souladu se směrnicí, které poskytovatel musí dodržovat, a tento stát je také oprávněn jejich dodržování prověřovat. Jinou kontrolu potom stát země poskytování služby provádí, je-li o to požádán státem usazení.

Implementace kontrolních pravomocí by měla být zajištěna vytvořením elektronického informačního systému (IMI systém), který by měl propojit příslušné úřady členských států, které se zabývají správou a implementací volného pohybu na vnitřním trhu EU. Systém má mnoho předpokladů, aby umožnil snadnou komunikaci orgánů členských států a také zjednodušil administrativní spolupráci jednotlivých států, která je považována za významnou součást celého procesu poskytování služeb.

JKM mohou za své služby vybírat přiměřené poplatky, tzn., že musí být úměrné nákladům na postupy a formality, kterými se JKM zabývají.

Počet jednotlivých kontaktních míst na členský stát se může lišit v závislosti na regionálních nebo místních pravomocích nebo také v závislosti na dotčených činnostech. Vytvoření jednotných kontaktních míst by nemělo zasahovat do rozdělení funkcí mezi jednotlivé příslušné orgány v rámci každého vnitrostátního systému. Tam, kde je na regionální nebo místní úrovni několik příslušných orgánů, může jeden z nich převzít roli jednotného kontaktního místa a koordinátora. Jednotná kontaktní místa mohou být zřizována nejen správními orgány, ale také obchodními nebo profesními komorami nebo profesními organizacemi či soukromými subjekty, kterým se členský stát rozhodne tuto funkci svěřit.

Obecně lze tedy říci, že aplikace směrnice v praxi nepřinese takové zjednodušení přeshraničního poskytování služeb, jaké se od původního návrhu Komise očekávalo. Přesto ve směrnici zůstala *ustanovení, která jsou určitým přínosem pro poskytovatele služeb*; lze je shrnout do následujících bodů:

- dojde k podstatnému zjednodušení administrativy,
- bude omezena nutnost předkládat originály a ověřené či přeložené kopie dokumentů, osvědčujících nabytí oprávnění k poskytování služby v cizím státě,
- veškeré administrativní agendy související s volným pohybem služeb budou soustředěny do jednotných kontaktních míst,
- budou zjednodušena povolovací řízení, která souvisí se vstupem poskytovatelů na trh se službami, a ta řízení, která budou i přes to ponechána v platnosti, budou muset splňovat řadu kritérií, jež dále povedou k liberalizaci trhu se službami, a to opět i na národní rovině,

- bude zavedena procedura tichého souhlasu, tj. bude-li podnikatel žádat např. o povolení k zahájení činnosti a úřad mu ve stanovené lhůtě neodpoví, bude se povolení považovat za udělené,
- usazování fyzických a právnických osob bude zbaveno diskriminačních požadavků, a to jak přímých, založených na národnosti, tak nepřímých,
- do oblasti svobody poskytování služeb byla včleněna metoda screeningu a notifikace,
- dojde k elektronickému propojení mezi úřady členských států,
- dojde k odstranění překážek nejen pro příjemce služeb, ale také samozřejmě pro poskytovatele služeb. Mělo by dojít také k posílení kvality služeb a práv spotřebitele, kteří by v důsledku toho neměli mít tolik obav z přijímání zahraničních služeb.

Kromě určitého úspěchu, který byl dosažen všemi 27 zeměmi EU v oblasti *liberalizovaných služeb* za období v letech 2007–2010, kdy z legislativního hlediska došlo ve všech státech k vydání speciálního zákona o službách (v ČR např. zákon č. 222/2009 Sb.) a určení jednotlivých kontaktních míst (v ČR např. JK M na úrovni 13 krajských živnostenských úřadů a 4 JK M v Praze), zůstává ještě stále většina služeb v podobě tzv. národně spravovaných (neliberalizovaných). Tyto služby se nazývají *služby v obecném zájmu* (Services of general interest) a jsou i nadále ponechány ve správě jednotlivých zemích EU dle jejich legislativy. Podle toho, zda jsou poskytovány převážně tržně, hovoří se o službách v obecném hospodářském zájmu, jsou-li poskytovány převážně netržně, z prostředků veřejných rozpočtů, hovoří se o službách v obecném nehopodářském zájmu. Každá země EU přistupuje k tomuto členění dle vlastního uvážení, tradic a ekonomické úrovně či možností, viz zákon č. 222/2009 Sb.