

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta právnická

Katedra veřejné správy

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Elektronizace veřejné správy v ČR – eGovernment

Předkládá: Bc. Eva Veverová

Vedoucí diplomové práce: JUDr. Tomáš Louda, CSc.

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta právnická

Akademický rok: 2022/2023

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Bc. Eva VEVEROVÁ**
Osobní číslo: **R21N0047P**
Studijní program: **N0421A220001 Veřejná správa**
Téma práce: **Elektronizace veřejné správy v ČR – eGovernment**
Zadávající katedra: **Katedra veřejné správy**

Zásady pro vypracování

1. Úvod do probírané problematiky
2. Objasnění základních pojmů jako je veřejná správa či eGovernment
3. Konkrétní pojetí eGovernmentu z nejrůznějších hledisek (v rámci ČR a v rámci EU)
4. Shrnutí pozitiv a negativ daného tématu
5. Závěr

Rozsah diplomové práce:
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam doporučené literatury:

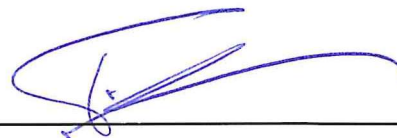
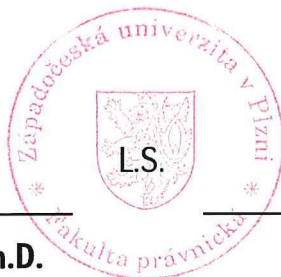
MATES, Pavel. E-government v českém právu. Praha: Linde, 2006. ISBN 80-7201-614-8.
ŠPAČEK, David. eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.
ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007. ISBN 978-80-87041-25-3.
VANÍČEK, Zdeněk a Stanislav A. MARCHAL. Právní aspekty eGovernmentu v ČR. Praha: Linde, 2011. ISBN 978-80-7201-855-0.
ZAVŘEL, Filip. Úřad 21. století: vize a současné trendy. Praha: Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy, 2020. ISBN 978-80-7616-064-4.

Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Tomáš Louda, CSc.**
Katedra veřejné správy

Datum zadání diplomové práce: **31. března 2022**
Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2023**



JUDr. et PhDr. Stanislav Balík, Ph.D.
děkan



JUDr. Tomáš Louda, CSc.
vedoucí katedry

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma: „Elektronizace veřejné správy v ČR a eGovernment“ zpracovala samostatně a že jsem vyznačila prameny, z nichž jsem čerpala pro tuto práci způsobem pro vědeckou práci obvyklým.

V Plzni dne 21. března 2023

.....

Bc. Eva Veverová

Poděkování

Velmi ráda bych poděkovala vedoucímu diplomové práce JUDr. Tomáši Loudovi, CSc. za jeho cenné rady a připomínky a taktéž všem respondentům, bez nichž by výzkum nebylo možné zpracovat.

OBSAH

Úvod	1
1 Veřejná správa	2
1.1 Základní charakteristika a dělení	2
1.2 Funkce a metody působení veřejné správy	5
1.3 Moderní veřejná správa	6
1.3.1 Vize moderního úřadu.....	7
2 eGovernment	9
2.1 Charakteristika pojmu.....	9
3 eGovernment v ČR	13
3.1 Vývoj eGovernmentu v ČR	13
3.2 Legislativní rámec	19
3.3 eGON.....	21
3.3.1 Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS).....	22
3.3.2 Kontaktní místa asistovaného výkonu veřejné správy (Czech POINT).....	23
3.3.3 Informační systém datových schránek (ISDS).....	24
3.3.4 Informační systém základních registrů (ISZR).....	28
3.4 Portál veřejné správy a Portál občana.....	30
3.6 Digitální a informační agentura (DIA) a další směřování eGovernmentu v ČR.....	32
4 eGovernment za hranicemi ČR	33
4.1 Vývoj eGovernmentu v Evropě	33
4.2 The Digital Economy and Society Index (DESI)	35
4.3 Slovensko, Německo, Nizozemsko – portály	37
5 Průzkumy přístupu k eGovernmentu	40
5.1 Představení průzkumů a stanovení hlavních a vedlejších cílů.....	40
5.2 Průzkum přístupu zaměstnanců veřejné správy k eGovernmentu.....	41
5.2.1 Charakteristika průzkumu a jeho respondentů.....	41
5.2.2 Parametry průzkumu a přehled úspěšnosti.....	41
5.2.3 Stanovení hypotéz	43
5.2.4 Výsledky uzavřených otázek	44
5.2.5 Verifikace/falzifikace stanovených hypotéz	50
5.2.6 Výsledky otevřené otázky	51
5.2.7 Shrnutí a vyhodnocení	52
5.3 Průzkum přístupu veřejnosti k eGovernmentu	53
5.3.1 Charakteristika průzkumu a jeho respondentů.....	53

5.3.2 Parametry průzkumu	54
5.3.3 Stanovení hypotéz	55
5.3.4 Výsledky uzavřených otázek	56
5.3.5 Verifikace/falzifikace stanovených hypotéz	63
5.3.6 Výsledky otevřené otázky	64
5.3.7 Shrnutí a vyhodnocení	65
5.4 Srovnání obou průzkumů	66
Závěr	67
Resumé	69
Seznam použitých zdrojů	70
Seznam použitých zkratek	75
Seznam použitých grafů, tabulek a obrázků	76
Přílohy	78
Příloha č.1 – Smart Administration	78
Příloha č. 2 – eGON	79
Příloha č. 3 – Dotazník určený zaměstnancům ve veřejné správě	80
Příloha č. 4 – Dotazník určený veřejnosti	82

Úvod

Dnešní lidé by se již v této pokrokové době bez moderních technologií sotva uměli obejít. Technologický vývoj je nezastavitelný a postupuje natolik rychle, že není pochyb o jeho vlivu takřka na každou oblast lidského života. Tento vývoj musel být samozřejmě zohledněn taktéž ve veřejné správě, a to prostřednictvím její elektronizace, kterou lze označit stále více používaným pojmem - eGovernment. Daný pojem je zároveň samotným tématem této diplomové práce a je zde proto velmi často skloňován.

Nejobecnějším a hlavním cílem této práce, která je členěna do pěti kapitol, je poskytnout co nejvíce ucelený, ale zároveň stručný přehled o tom, co obsahově lze k pojmu přiřadit. Aby bylo možné zmíněný cíl naplnit, je postupováno od nejobecnějšího ke konkrétnímu. Nejprve tedy logicky práce uvádí samotný pojem veřejné správy, jehož objasnění je z důvodu požadavku na co možná největší komplexnost v rámci rozsahu práce více než žádoucí. Mimo jiné je zde velmi stručně rozebráno její dělení, funkce či metody. Dále práce sděluje obecnou představu o moderní veřejné správě a moderním úřadu, čímž se přibližuje k hlavnímu tématu – její elektronizaci. eGovernment je zde pak rozebrán prostřednictvím nejrůznějších pojetí, jeho vývoje v České republice a legislativního rámce. Za velmi konkrétní lze pak již označit poskytnutí základního přehledu o postupně realizovaných projektech, jako jsou základní registry, datové schránky, Portál veřejné správy, Portál občana apod. Diplomová práce také mimo jiné pojímá eGovernment v kontextu EU, čímž je završená pomyslná teoretická část. Kapitola věnující se právě situaci elektronizace veřejné správy v rámci Evropské unie je důležitá zejména z důvodu možného porovnání s Českou republikou.

Aby bylo možné poskytnout ucelenou představu o rozebírané problematice, je třeba teorii propojit s praxí a získat aktuální a velmi konkrétní přístupy k tématu ze strany úředníků, zaměstnanců veřejné správy a jejich adresátů, jejichž vztah je pro fungování veřejné správy podstatný. Výzkum je tak nejkonkrétnější částí diplomové práce a také poslední díl, který naplní dříve stanovený obecný cíl. Výzkum se skládá ze dvou částí, tedy dílčích výzkumů, kdy každý z nich reflektuje názory obou uvedených skupin respondentů.

1 Veřejná správa

S přihlédnutím k celkovému předmětu diplomové práce je žádoucí nejprve zmínit a objasnit některé základní pojmy týkající se problematiky veřejné správy, a to z důvodu požadavku uceleného pohledu na rozebírané hlavní téma, jež je v následujících kapitolách rozpracováno.

1.1 Základní charakteristika a dělení

S ohledem na řadu publikací a slov mnoha autorů je nutné již v úvodních větách uvést, že definovat, charakterizovat či jistým způsobem popsat pojem veřejné správy není vůbec záležitostí snadnou, byť se o to mnozí pokoušeli a stále pokoušejí. Zdá se, že problematická je právě druhá část zmíněného pojmu, a sice správa, neboť se bezesporu jedná o jev rozsáhlý, složitý a stěží snadno uchopitelný. Správu v rovinách obecných lze dle jedné starší definice chápat jako „*činnost nesoucí se za trvalým účelem řídit ty které záležitosti*“¹ či dle definice mladší jako činnost, jež je záměrná a sleduje dosažení určitého cíle, tedy určitého účelu.²

Složitost vymezení veřejné správy dokazuje také absence přesné definice zmíněného pojmu v právních předpisech, a to dokonce i v případě, že se samotný pojem v textu právního předpisu vyskytuje, ba dokonce je obsažen přímo v jeho názvu. Příkladem je možné uvést zákon o informačních systémech veřejné správy. Přes zmíněné obtíže veřejnou správu definovat se lze nejčastěji setkat s obecným pojetím, které ji vnímá jako správu veřejných záležitostí, jež je realizovaná ve veřejném zájmu a sleduje naplňování cílů, které jsou taktéž veřejné. Veřejných zájmů je mnoho a jako příklad mohou být uvedeny následující: údržba pozemních komunikací, veřejné osvětlení, zásoby pitné vody v obcích nebo komunální odpady. Veřejnou správu je také možné vymezit negativním způsobem a to tak, že se jedná o výkon veřejné moci, který není zákonodárstvím, soudnictvím a ani vládnutím. Jako protiklad či protipól k výše definované správě veřejné je vnímána správa soukromá,

¹ HENDRYCH, Dušan a kol. *Správní právo: obecná část*. Str. 1. 9. vydání. V Praze: C. H. Beck, 2016. 599 stran. Academia iuris. ISBN 978-80-7400-624-1.

² Ministerstvo vnitra České republiky. *Vstupní vzdělávání následné*. Str. 4 [online]. 2022 [cit. 2022-09-13]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/sluzba/soubor/1-organizace-a-cinnost-vs-pdf.aspx>

pro kterou je tedy naopak charakteristický zájem soukromý a samozřejmě také naplňování cílů rovněž soukromých. Zásadní odlišností veřejné správy je o mnoho přísnější vázanost právem (zákony a jinými právními předpisy) než tomu tak je v případě soukromé správy. Nutno ovšem poukázat na fakt, že odlišnosti a rozdíly mezi správami zcela jistě nejsou a s největší pravděpodobností ani nemohou být absolutního charakteru, a to zejména s ohledem na samosprávné svazky, kde hranice značící soukromý a veřejný zájem nemusí být velmi často patrná a očividná.³

4

Veřejnou správu lze členit i dle toho, jak je možné na ni nahlížet. Pokud bude chápána jako samotná činnost a jisté druhy této činnosti, tedy jinak řečeno jako spravování a jeho formy, půjde zde jistě o materiální pojetí fungování veřejné správy. Jiné pojetí vnímá veřejnou správu jako soubor, soustavu institucí, které onu zmíněnou činnost vykonávají. Takové pojetí bývá často označované jakožto organizační, respektive funkční.⁵ Pokud bude brána veřejná správa v potaz jako činnost, je třeba uvést další její dělení na vrchnostenskou a nevrchnostenskou (fiskální), kde je hlavním kritériem dělení právní forma. V prvním případě půjde o činnost, která je autoritativní, tedy nařizovací a má proto povahu veřejné moci, jejíž podstatou je zasahování orgánu této moci do právních poměrů dalších osob, a to fyzických a právnických. Vrchnostenská nebo také výsostná veřejná správa se vyznačuje jakousi mocenskou převahou nad danou osobou, o jejíchž právech či povinnostech rozhoduje, což značí o přítomnosti vztahu podřízenosti a nadřízenosti. Tato správa je prováděna formami správního práva, tedy veřejného práva. Jako typický příklad výsledku této veřejné správy s autoritativní povahou mohou být uvedena správní rozhodnutí, která jsou vydávána ve správním řízení. Existují také případy, kdy má vztah veřejné správy a jejích adresátů rovnoprávný charakter, a právě takové pří-

³ BŘEŇ, Jan. *Základní charakteristika veřejné správy: skripta*. Str. 16. Vyd. 2. aktualiz. a rozš. z roku 2014. Praha: Institut pro veřejnou správu Praha, 2017. 104 s. (Skripta). ISBN 978-80-86976-29-7 (brož.).

⁴ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo. Obecná část*. Str. 6. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2021, 573 s. ISBN 978-80-7400-820-7 (brožováno).

⁵ HENDRYCH, Dušan a kol. *Správní právo: obecná část*. Str. 2. 9. vydání. V Praze: C. H. Beck, 2016. 599 stran. Academia iuris. ISBN 978-80-7400-624-1.

pady jednoznačně patří pod označení veřejné správy fiskální, kde její orgány vstupují do vztahů soukromoprávních (může jít například o správu obecního majetku apod.). Tato správa bude uskutečňována prostředky práva soukromého.^{6 7}

Existují další kritéria, podle kterých je možné veřejnou správu členit. Kupříkladu dle jejích nositelů (subjektů), jímž se činnost veřejné správy přičítá. Nositelem je ten, komu náleží veřejnoprávní osobnost veřejnou správu uskutečňovat a odpovídá za její výkon. Takové dělení počítá se státní správou a samosprávou, popř. ještě s tzv. ostatní veřejnou správou, kam bývá nejčastěji řazena veřejná služba, která je poskytovaná Českou televizí v souvislosti s televizním vysíláním či zajištění služby předpovědi povodní ze strany Českého hydrometeorologického ústavu apod. V případě státní správy je nositelem stát. Taková správa je vykonávána přímo, a to skrze přímé vykonavatele státní správy, kterými jsou orgány státu anebo nepřímo. Nutno podotknout, že vykonavatelem je orgán, který za nositele veřejnou správu uskutečňuje a jeho jednání jest nositeli, tedy subjektu, přičitatelné. Nepřímo pak prostřednictvím vykonavatelů, kterými jsou orgány nositelů odlišných od státu, tedy často zejména orgány územních samosprávných korporací, kterým byl tento výkon státní správy svěřen na základě přenesené působnosti.⁸ V souvislosti se samosprávou, kterou je možné definovat jako veřejnou správu, která je realizovaná jiným subjektem než je stát a je na něm relativně nezávislá a samostatná,⁹ se často skloňuje princip decentralizace, který se zakládá na přenechání části veřejné správy formou delegace působnosti a pravomoci na nositele (subjekt), který je jiný než stát. Úkoly veřejné správy pak tento subjekt koná jménem vlastním a také na vlastní odpovědnost. Lze hovořit o samosprávě územní, profesní a jiné. Nicméně v různých učebnicích je možné se setkat s mnoha dalšími rozčleňováními veřejné správy podle nejrůznorodějších kritérií, jako je například stupeň určitosti právní regulace nebo úkoly.¹⁰

⁶ BŘEŇ, Jan. *Základní charakteristika veřejné správy: skripta*. Str. 17. Vyd. 2. aktualiz. a rozš. z roku 2014. Praha: Institut pro veřejnou správu Praha, 2017. 104 s. (Skripta). ISBN 978-80-86976-29-7 (brož.).

⁷ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo. Obecná část*. Str. 6-7. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2021, 573 s. ISBN 978-80-7400-820-7 (brožováno).

⁸ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo. Obecná část*. Str. 6. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2021, 573 s. ISBN 978-80-7400-820-7 (brožováno).

⁹ LOCHMANNOVÁ, Alena. *Veřejná správa: základy veřejné správy*. Str. 30. Aktualizované 2. vydání. Prostějov: Computer Media, 2020. 116 stran. ISBN 978-80-7402-417-7.

¹⁰ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo. Obecná část*. Str. 6, 77. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2021, 573 s. ISBN 978-80-7400-820-7 (brožováno).

1.2 Funkce a metody působení veřejné správy

Aby mohla být veřejná správa realizovaná, jsou k tomu zapotřebí jisté metody, tedy prostředky. Tyto metody se rozčleňují na konkrétní a obecné. Mezi obecné metody se často řadí donucování, přesvědčování a dále určité metody řízení a regulace. Konkrétní metody pak bývají zastupovány prostředky administrativními v souvislosti s přímým působením na subjekty, které jsou spravované. Dále metodami ekonomickými (ekonomická regulace) a v neposlední řadě také organizačními ve smyslu uspořádání vztahů, a to jednak mezi subjekty vzájemně a také mezi subjekty veřejné správy a jejich adresáty. Nyní musí být hovořeno o pěti základních funkcích, které veřejná správa plní, a sice: mocenskou, organizační, ochrannou, regulační a funkci služeb veřejnosti. V případě funkce mocenské může veřejná správa leccos zakazovat, někoho donucovat, něco přikazovat, a to na základě právního řádu státu. U této funkce je tedy podstatné zmínit pojem veřejné moci, která má jistou schopnost ovlivňovat chování společnosti tak, jak je to žádoucí. Jedná se o autoritu. Organizační funkce slouží k zabezpečování záležitostí trojího typu: státu, občanů a institucí. Hlavním úkolem funkce ochranné, jak je již z názvu patrné, je zajistit ochranu a bezpečnost. Funkce služeb veřejnosti zahrnuje určité činnosti, které jsou realizovány v úzkém vztahu s veřejným zájmem. Mohou to být například služby hospodářské nebo pečovatelské. Poslední z pěti funkcí je ta, která zabezpečuje dohled nad společností s demokratickým základem, pod kterým lze chápat především politický pluralismus, solidaritu, kvalitní komunikaci, toleranci nebo možnost sdružování a shromažďování lidí jakožto občanů. Tato funkce jest funkcí regulační.¹¹

Veřejná správa je velmi obsáhlou problematikou, a právě z toho důvodu došlo pouze k základnímu vymezení, a ačkoliv je tedy téma veřejné správy v nejobecnějším smyslu oblastí, která velmi úzce souvisí a je propojená s hlavním předmětem diplomové práce, není žádoucí ji zmiňovat šířeji či více podrobněji. Naopak je nyní podstatné se hlavním předmětu, tedy elektronizaci a digitalizaci právě v souvislosti s veřejnou správou přiblížit, a to prostřednictvím jistého náhledu na to, jak by

¹¹ LOCHMANNOVÁ, Alena. *Veřejná správa: základy veřejné správy*. Str. 30. Aktualizované 2. vydání. Prostějov: Computer Media, 2020. 116 stran. ISBN 978-80-7402-417-7.

měla vypadat nejen veřejná správa v dnešní moderní době, ale také úřad, který plně odráží a reflektuje potřeby společnosti.

1.3 Moderní veřejná správa

Hlavním tématem, jádrem této diplomové práce je elektronizace veřejné správy v České republice a konkrétně přímo pojem eGovernment. Než dojde k samotnému rozebrání a definici daného pojmu a podrobnému přehledu vývoje elektronizace veřejné správy v České republice, je na začátek potřeba zmínit a uvést, že určité tendence modernizovat veřejnou správu a zejména ji přizpůsobit změnám sociálním, ekonomickým, ale především těm technologickým, se vyskytovaly již hned v počátečních dvou desetiletích 21. století. Zmíněné změny postupovaly s narůstající dynamikou a je tedy jisté, že musely a samozřejmě také měly výraznou měrou vliv na vyvíjející se veřejnou správu, jejíž postupný vývoj byl a stále je vnímán jakožto významný faktor rozvoje společnosti. Neustálé pokroky právě v oblasti moderních informačních a komunikačních technologií zapříčinily nutnost jejich odrazu a aplikace ve veřejné správě, čímž došlo k velice výrazným změnám oproti tradičním a zaběhnutým vzorcům a formám správy věcí veřejných. Byl tedy vyvíjen určitý tlak a kladeny jisté požadavky jednak na zmíněnou aplikaci moderních technologií do veřejné správy, ale současně také na zajištění její kvalitní činnosti, zvyšování životní úrovně obyvatelstva a v neposlední řadě také na zvýšení ekonomické konkurenceschopnosti některých zemí.¹²

¹² PAVLÍK, M., ŠIMKA, K., POSTRÁNECKÝ, J., POMAHAČ, R. a kol. *Moderní veřejná správa. Zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy*. Str. 9. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2020, 162 s. ISBN 978-80-7598-048-9 (brožováno).

1.3.1 Vize moderního úřadu

Konkrétní představu o tom, jakou podobu by měl úřad v 21. století mít, demonstrovalo v roce 2020 Ministerstvo vnitra, které je samo sebou za vývoj a rozvoj veřejné správy v České republice odpovědné. Odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy patřící pod zmíněné ministerstvo vydal brožuru, která stručně a přehledně shrnuje základní kameny pro fungování moderního úřadu, tedy takového, který má reflektovat onen rozvoj společnosti se všemi zejména technologickými změnami. Hovoří se zde o virtuálním úřadu a principu once-only, který je založen na ideje vzájemného sdílení dat mezi úřady. Ovšem s přechodem do online prostředí souvisí předpoklad kybernetické bezpečnosti, která je v době stále narůstajících kybernetických útoků a dalších hrozeb potřebná a je tedy žádoucí na ni klást velký důraz. Danou problematiku řeší především Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost, jenž bude opět zmíněn níže. Dále je zde zmiňován princip open data spočívající v publikaci dat na internetu v úplné či strojově čitelné formě tak, aby bylo z těchto dat dále možné sestavení nápomocných statistik a aplikací tvořených třetími stranami dle poptávky občanů, což povede k otevření veřejné správy dalším subjektům, čímž se občané zapojí a dojde tak k modernizaci veřejné správy efektivněji.

Ve zmíněné brožuře je obecně kladen důraz na nejrůznější aplikace, mapové portály, webové stránky, chytré technologie, které by fungování úřadu zjednodušily. Další podstatnou částí je komunikace, která by měla být rychlá, do jisté míry přátelská, ale hlavně profesionální. Chybět by ale neměla ani moderní výbava sčítající ony nejrůznější technologie, aby mohly být umožněny klientům například platby bezkontaktně, elektronický vyvolávací systém, který by pak zmírnil chaos v souvislosti s dlouhými frontami. Hovoří se také o bezpečné síti WI – FI nebo dětském koutku, který by pak usnadnil návštěvu úřadu rodičům s malými dětmi. Je ovšem třeba myslet také na samotné zaměstnance a pečovat o ně tak, aby měli motivaci být aktivními, loajálními a odbornými součástmi fungujícího celku. V dnešní době je zde mnoho možností nejrůznějších benefitů jako práce z domova či zkrácené úvazky. Zaměstnanec odvádějící kvalitní práci by měl být tedy motivovaný a správně ohodnocený. Dalším požadavkem na úřad 21. století je jeho dostupnost a jistota, že se kvalitních služeb dostane také osobám tělesně postiženým v podobě zajištění bezbariérového přístupu a dále osobám neslyšícím a nevidomým pro které by měl být nalezen efektivní způsob, jak dosáhnout toho, co je třeba. Kupříkladu

formou vzdělání zaměstnance úřadu ve znakovém jazyce či poskytnutí základních textů v Braillově písmě. Stručně řečeno by měl být moderní úřad transparentní, otevřený, udržitelný, digitální, přívětivý, společensky odpovědný, měl by mít moderní vybavení, měl by sledovat nejnovější trendy, zavádět různá inovativní řešení a využívat moderní technologie, komunikovat moderním způsobem, zapojovat veřejnost, měl by mít moderní řízení a profesionální a odborné zaměstnance, a hlavně ctít pravidlo, že veřejná správa je službou veřejnosti, což vypovídá o nutnosti orientaci na klienta.¹³

Tato vize zveřejněná v roce 2020 obsahuje spoustu požadavků a počítá s technologickou vyspělostí České republiky, ale zejména s moderní veřejnou správou orientovanou na klienta. V dnešní vyspělé době to rozhodně není nic nepředstavitelného, nicméně ne vždy tomu tak bylo. V následujících kapitolách bude zmíněn postupný vývoj eGovernmentu v ČR, aby došlo k ucelení představy o tom, jaké podmínky existovaly v nedávné historii k rozvoji a podpoře elektronizace veřejné správy, tedy eGovernmentu.

¹³ ZAVŘEL, Filip. *Úřad 21. století: vize a současné trendy*. Praha: Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy, 2020. 52 stran. ISBN 978-80-7616-064-4 (brožováno).

2 eGovernment

2.1 Charakteristika pojmu

V řadě publikací se autoři takřka jednomyslně shodují na faktu, že pojem eGovernmentu již není tak neznámým, naopak došlo k jeho přijetí, zdomácnění a častému užívání. Je možné se s ním setkat takřka kdekoliv. Ať už v nejrůznějších diskuzích různého stupně odbornosti, politických debatách či ve škole v rámci tematických seminářů.¹⁴ Pojem je využíván v běžné mluvě bez překladu, ale pokud by byly snahy o doslovné přeložení, došlo by ke zjištění, že se jedná o zkratku slovního spojení pocházejícího z anglického jazyka, a sice „electronic government“, což znamená elektronické vládnutí. Znakem stále častějšího užívání daného pojmu je zajisté množící se počet definic a pokusů o jeho charakterizování. Pro srovnání je třeba uvést alespoň několik z nich. Například Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (OECD) se pokusila o definici následnou: „*využití informačních a komunikačních technologií, především internetu, jako prostředku k dosažení dobré (lepší) správy*“. OECD ovšem přišla ještě s další definicí, která vnímá eGovernment jako úkoly, které se zabývají elektronizací výkonu činností veřejné správy (popř. orgánů veřejné moci v pojetí širším).¹⁵

Je možné se setkat i s definicí Organizace spojených národů (OSN), která tvrdí, že se jedná o povinnost veřejné správy trvalého charakteru zlepšovat vztah, který mezi sebou mají občané a veřejný sektor a k tomuto zlepšování má docházet formou poskytování levných a efektivních služeb, ale také znalostí a informací. Má jít o praktickou realizaci toho nejlepšího, co vlastně může veřejná správa nabídnout. Kolektiv autorů ve své publikaci z roku 2008 zabývající se bezpečným eGovernmentem uvádí svoji definici, která hovoří o využívání informačních technologií ze strany veřejných institucí, a to zejména za účelem zajistit výměnu informací mezi sebou navzájem, s občany nebo soukromými organizacemi z důvodu zvýšení efektivnosti interního fungování a taktéž poskytování dostupných, kvalitních, ale také rychlých služeb informačního charakteru.

¹⁴ LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. Str.7.1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

¹⁵ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu* Str.4.Vyd. 1. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014, 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

Zmíněný kolektiv autorů uvádí také definici tehdejšího Ministerstva vnitra České republiky, která zní následovně: „*eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy*“. ¹⁶ Nabízí se samozřejmě uvést podstatu eGovernmentu dle Ministerstva vnitra, která je nyní obsažena na oficiálních internetových stránkách daného ministerstva. Na této stránce lze narazit na pojetí eGovernmentu jako správy věcí veřejných, která využívá moderní, elektronické instrumenty, které mají vést k mnohem více dostupné, přátelské, efektivní, rychlé a levné veřejné správě. Je však nutné podotknout, že daná myšlenka byla zveřejněna již v roce 2015 a od té doby na oficiálních stránkách nedošlo ke změně.

17

Tím samo sebou škála definic nekončí a například profesor zabývající se digitálním rozvojem a zároveň ředitel CDI (Centre for Digital Development) v rámci univerzity v Manchesteru, Richard Heeks¹⁸ vymezil pojem eGovernmentu ve velice širokém pojetí, tedy jako veškeré využití informačních a komunikačních technologií ve veřejném sektoru. V dokumentu s názvem eGovernment – Action Plan 2011-2015 vydaného v roce 2011 přišla Evropská komise s vymezením pojmu jakožto využití různých systémů a instrumentů existujících právě díky několikrát zmiňovaným informačním a komunikačním technologiím, za účelem poskytovat podnikům a samo sebou občanům lepší veřejné služby.

Autoři Mates a Smejkal pak ve své publikaci vydané v roce 2012 zmiňují pojetí eGovernmentu očima někdejšího Ministerstva informatiky České republiky působícího v letech 2003-2007. Toto pojetí hovoří mimo jiné také o rychlejším, spolehlivějším, levnějším a otevřenějším poskytování služeb veřejné správy ve vztahu k jejím uživatelům. Zde je třeba poukázat na jistou nepřesnost v podobě eliminace pojmu pouze do oblasti veřejné správy. Je ale vhodné upozornit na fakt, že eGovernment je využíván a uplatňován také v jiných oblastech výkonu veřejné moci, jak již bylo výše uvedeno v širším pojetí OECD. Ačkoliv je veřejná správa

¹⁶ LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. Str. 7. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

¹⁷ Ministerstvo vnitra České republiky. *Co je eGovernment ?* [online]. 2015 [cit. 2022-09-30]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

¹⁸ The University of Manchester. *Centre for Digital Development – People* [online]. © 2022 [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: <https://www.cdd.manchester.ac.uk/about/people/>

službou veřejnosti a vztah veřejné správy vůči jejím adresátům, klientům je podstatný, nelze jednoduše vyloučit fungování eGovernmentu také interně, tedy uvnitř veřejné správy tak, aby došlo k zabezpečení jejích funkcí. Mates a Smejkal také přichází se svou charakteristikou, která eGovernment studuje a vnímá spíše obsahově, než by se ho snažila pojmově popsat. Má jít o komfort, který by měl být poskytovaný soukromým subjektům při styku, kontaktu se subjekty veřejné moci, tedy primárně státem. Při této zjednodušené komunikaci by mělo docházet k efektivnějšímu výkonu interních procesů orgánů moci veřejné a také ke zvýšení transparentnosti činnosti těchto orgánů směrem k veřejnosti. Nelze opomenout, že eGovernment jednoznačně přispívá k budování a tvoření tzv. Good Governance, tedy dobré správy.¹⁹

V červnovém čísle časopisu Veřejná správa z roku 2008 byla oblast dobré správy hlavním rozebíraným tématem. Pod tímto pojmem lze nalézt řadu požadavků, jejichž cílem je zajištění řádného a samo sebou také kvalitního fungování veřejné správy za předpokladu podmínek prvků modernosti a v prostředí demokratického právního státu, který by měl respektovat základní práva a svobody jednotlivce. V souvislosti s tímto pojmem je důležité ono přídatné jméno vyjadřující vlastnost čistě pozitivního charakteru – dobrý. Přesně takový by totiž výkon veřejné správy měl být.²⁰ Daná problematika byla řešena také na úrovni Rady Evropy, a to konkrétně v roce 2007, když došlo Výborem ministrů k přijetí Doporučení členským zemím CM/Rec (2007)7 týkající se právě dobré veřejné správy.²¹ Co se České republiky týče, je žádoucí ve vztahu k tématu dobré správy zmínit prvního ombudsmana Otakara Motejla, který se rozhodl v roce 2006 shrnout své znalosti a poznatky, a to zejména z důvodu velké roztržitosti a nejednotnosti dané oblasti v nejrůznějších materiálech, dokumentech či zákonech. Po zkoumání především Evropského kodexu dobré správní praxe Evropské unie, tehdy ještě připravovaného doporučení Rady Evropy o dobré správě a mnoha dalších dokumentů mezinárodního stupně, sestavil deset principů sloužících ochránci, ale i úřadům v souvislosti

¹⁹ MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., V nakl. Leges vyd. 1. Praha: Leges, 2012, 464 s. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.

²⁰ Ministerstvo vnitra České republiky. „Dobrá správa“ v dokumentech Rady Evropy [online]. © 2023 [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dobra-sprava-v-dokumentech-rady-evropy.aspx>

²¹ Deník veřejné správy. *Good governance – dobrá veřejná správa* [online]. 2008 [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: <https://www.dvs.cz/clanek.asp?id=6341679>

s jejich činností, které zmínil ve své výroční zprávě právě za rok 2006.²² Jde o tyto principy:

- Soulad s právem
- Neutrannost
- Včasnost
- Předvídatelnost
- Přesvědčivost
- Přiměřenost
- Efektivnost
- Odpovědnost
- Otevřenost
- Vstřícnost²³

Ve vztahu k pojmu eGovernment lze dále říci, že se jedná o proces elektronizace veřejné správy či o výkon veřejné správy za pomoci komunikačních a informačních technologií (ICT). Jde o postupnou implementaci, tedy zavádění těchto ICT do oblasti veřejného sektoru. V české republice je pojem velmi často spojován s heslem: „OBÍHAT MAJÍ DATA, NIKOLIV OBČANÉ“.²⁴ eGovernment by se dal charakterizovat celou řadou jiných možností, ale pokud budou výše zmíněné definice porovnány, je možné nalézt společné prvky. Více méně ve všech případech to jsou prvky využití komunikačních a informačních technologií, výkon veřejné správy, potažmo veřejné moci a účel nějakého zlepšení, zefektivnění, zrychlení daného výkonu ve vztahu k občanům. Samotný pojem elektronizace, který bývá v souvislosti s veřejnou správou často využíván jako synonymum právě pro eGovernment, lze dle IT slovníku chápat jako „*modernizaci procesů pomocí informačních a komunikačních technologií*“. Dále je možné se setkat s pojmem digitalizace, který značí „*proces převodu informací z papírové formy na formu elektronickou*“.²⁵

²² Veřejný ochránce práv. *Principy dobré správy*[online]. 2007[cit. 2022-10-01]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/dokument/principy-dobre-spravy/>

²³ ČERNÍN, Karel. *Principy dobré správy*. Str. 86-145. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2019. xiv, 224 stran. Právní monografie. ISBN978-80-7598-300-8.

²⁴ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. Str. 4. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014, 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

3 eGovernment v ČR

3.1 Vývoj eGovernmentu v ČR

Je dané, že v souvislosti s prvotním programovým prohlášením vlády po roce 1989 nelze hovořit o výslovně uváděných cílech z oblasti eGovernmentu, nicméně přesto byla v roce 1991 založena Komise vlády ČR pro SIS, tedy Státní informační systém. Daná komise měla za cíl zlikvidovat jistou roztržitost informačních systémů a snažit se řídit rozvoj státního informačního systému, který by byl jednotný. Není veřejně známo, k čemu zmíněná komise v praxi došla a čeho dosáhla, ale nakonec její kompetence převzalo Ministerstvo hospodářství, které mělo za úkol vypracovat několik návrhů a dokumentů z oblasti státní informační soustavy tak, aby mohlo dojít k přijetí jistých standardů SIS, a to do června 1993, ovšem vláda se na vytváření a budování SIS začala opětovně soustředit až v roce 1995, kdy z její strany došlo ke schválení materiálu s názvem: Výstavba státního informačního systému České republiky, který počítal s tím, že SIS bude zahrnovat registr nemovitostí, registr obyvatel a v něm pak ještě třeba registr zdravotního pojištění, sociálních dávek apod. Došlo k dalšímu přechodu kompetencí z oblasti budování a řízení SIS, tentokrát na oddělení fungujícího při Úřadu vlády, které mělo samotné řízení na starost.²⁶

V roce 1996 byl vytvořen Úřad pro státní informační systém (ÚSIS), který je některými autory považován za prvotní snahy v oblasti státní informační politiky. Tento zřízený úřad samo sebou převzal kompetence ve věci státního informačního systému po zmiňovaném zrušeném Ministerstvu hospodářství a také z Úřadu vlády ČR.²⁷ Bohužel dle jistých publikací byl úřad považován za slabý, což se ukázalo jako vhod ministerstvům, která chtěla vynakládat prostředky na informatiku dle svých představ a rozhodně nechtěla dopustit, aby je tento podceňovaný úřad jakkoliv omezoval. Realita tedy byla taková, že si silné a mocné resorty nakupovaly to, co sami uznaly za vhodné. V roce 1998 došlo ke zřízení poradního orgánu vlády

²⁵ IT slovník. *Co je to elektronizace?* [online]. © 2008-2022 [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: <https://it-slovník.cz/pojem/elektronizace>

²⁶ ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Str 53-54. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2012, 258 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.

²⁷ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. Str. 14. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014, 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

nesoucí název Rada vlády pro informační politiku, jejíž náplní byla především koordinace a sjednocování dané politiky.²⁸

Za velmi důležitý krok lze bezesporu v roce 1999 považovat přijetí dokumentu s názvem Státní informační politika – cesta k informační společnosti, který může být označen za vůbec prvotní dokument po revoluci obsahující koncepci informační politiky státu, a to uceleného charakteru.²⁹ Daná politika přijatá ze strany vlády hovoří o informační společnosti a jejích přínosech, kterými mohly dle zmíněného dokumentu být například: vznik nových příležitostí pro podnikání, vznik možností pro využití kvalifikace občanů, vytvoření podmínek pro vyšší kvalitu života. Dokument obsahoval řadu cílů, kdy tím základním bylo především budování a rozvoj informační společnosti, čímž se mělo dosáhnout vytvoření jistých předpokladů pro zkvalitnění života jedinců, tedy občanů, zvýšení efektivity státní správy a samosprávy a podpory rozvoje podnikání. Politika přišla s určitými 8 oblastmi, jejichž řešení a rozebírání měla tehdy prioritu. Pro příklad lze zmínit třeba informační gramotnost, informatizovanou demokracii nebo informační systémy veřejné správy a jejich rozvoj, který by měl zkvalitnit služby, které veřejná správa poskytuje svým adresátům, občanům, a to za využití informačních technologií apod.³⁰

V roce 2003 bylo založeno Ministerstvo informatiky (zánik 2007), čímž došlo k významnému kroku v rámci institucionálního zajištění státní informační politiky. Mimo jiné bylo dané ministerstvo označováno jako koordinátor v oblasti týkající se rozvoje eGovernmentu v rámci České republiky. Ministerstvo v rámci svého působení vypracovalo dokument Státní informační a komunikační politika – eČesko 2006³¹, který reagoval na přistoupení ČR do Evropské unie a zejména pak na právě evropskou politiku eEurope 2005, aneb informační společnost pro všechny. Politika eČesko zahrnovala určité národní cíle, které jednak korespondovaly s cíli na evropské úrovni, ale do jisté míry také zohlednily potřeby ČR. Jednou

²⁸ ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Str. 55. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2012, 258 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.

²⁹ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. Str. 14. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014, 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

³⁰ Vláda České republiky. *Státní informační politika – cesta k informační společnosti* [online]. © 2009-2023 [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/>

³¹ ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Str. 69. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2012, 258 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.

z prioritních oblastí byla například ta, která se týkala moderních veřejných služeb online.³²

V roce 2007 byl pak vládou přijat dokument s názvem Strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby“. Daná strategie si kladla za cíl zajistit a zabezpečit efektivní způsob, jak veřejnou správu a veřejné služby zlepšit v souvislosti s užitím prostředků ze strukturálních fondů a byla přijata pro léta 2007-2013 a v roce 2011 pak došlo k přijetí strategie novější, tedy aktualizované, a to pro léta 2007-2015. Součástí dokumentu byla například vize pro rok 2015, která počítala s veřejnou správou jako službou primárně pro občany, která má být uskutečňována v souladu s principy odrážející dobré vládnutí a která má fungovat výkonně a efektivně. Dále se zde hovořilo o veřejných službách, které by měly reagovat na potřeby veřejnosti, fungovat hospodárně a být orientovány na klienta, občana. V neposlední řadě lze zmínit vizi veřejné správy a služeb, které mají napomáhat zvyšovat konkurenceschopnost ekonomiky v rámci ČR apod.³³ Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby mohou být anglicky označovány jakožto: „Smart Administration“. ³⁴ Tato strategie vnímá veřejnou správu v podobě hexagonu, tedy jinak řečeno v podobě šestiúhelníku, jehož vrcholy spolu velmi úzce souvisejí a jsou propojeny (viz příloha č. 1). Jedná se o tyto vrcholy: občan, úředník, technologie, finance, legislativa a organizace.³⁵

V následujících letech docházelo postupně k realizaci významných projektů, o kterých bude v práci dále hovořeno podrobnějším způsobem. Výčtem lze ale uvést: Portál veřejné správy jakožto místo, kde lze přistupovat k informacím o veřejné správě a jejím službám, dále Czech POINT, spuštění datových schránek, základní registry atd.³⁶

³² VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. Str. 14. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014, 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

³³ Ministerstvo vnitra České republiky. *Strategie realizace Smart Administration v období 2007–2015*. Str. 1[online]. © 2023 [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/modernizace-verejne-spravy-49614.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>

³⁴ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. Str. 5. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014, 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

³⁵ TRNKA, Daniel. Ministerstvo vnitra České republiky. *Modernizace veřejné správy. Hexagon veřejné správy* [online]. 2008 [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/modernizace-verejne-spravy-49614.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

³⁶ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. Str. 15. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014, 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

Stručně je třeba také zmínit dokument „Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014–2020“, který byl schválen v roce 2014. Byly zde mimo jiné stanoveny a popsány jednotlivé cíle, důležité pro témata související s následující etapou modernizace veřejné správy, jejího rozvoje a samo sebou také rozvoje eGovernmentu. Cíle byly uvedeny následovně:

1. *„Modernizace veřejné správy*
2. *Revize a optimalizace veřejné správy v území*
3. *Zvýšení dostupnosti a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím nástrojů eGovernmentu*
4. *Profesionalizace a rozvoj lidských zdrojů ve veřejné správě“*

Pod cílem číslo 1 se jednoduše a stručně řečeno skrývala nutnost zajistit takový výkon veřejné správy, který by se dal označit za kvalitní, stabilní a na profesionální úrovni. Druhý cíl si kladl naplnit požadavek na zjednodušení výkonu veřejné správy v území, zvýšení transparentnosti a efektivity tohoto výkonu. Třetí cíl se zdá být pro téma práce nejvíce významným, a to, protože se týká zejména nutnosti zajistit vyšší užívání služeb v rámci eGovernmentu a samozřejmě také zajištění spokojenosti uživatelů s těmito poskytovanými službami při řešení nejrůznějších záležitostí. Čtvrtý cíl pak zahrnoval především rozvoj a efektivní řízení lidských zdrojů.

Je více než podstatné zmínit hlavní důvod vzniku daného dokumentu, kterým je dopad nedokončení Koncepce reformy veřejné správy (1999). Nedokončením reformy došlo k prohlubování nedostatků, které měly být právě předmětem zlepšení. Pro snahy o modernizaci veřejné správy neexistovala potřebná podpora. V strategii je tak možné nalézt seznam jiných dokumentů v minulosti zpracovaných, na které rámec navazuje, aby tak reagoval na tehdejší aktuální situaci a odrazil tehdejší stav veřejné správy.³⁷

Pokud má být hovořeno o aktuálním stavu, musí být zmíněna koncepce Klient-sky orientovaná veřejná správa 2030, která právě na dříve uvedenou strategii navazuje. Jedná se o střednědobý dokument strategického charakteru pro směřování ve-

³⁷Ministerstvo vnitra České republiky. *Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014–2020*. 2016. Str. 4–7, 12, 27,41,47 [online]. 2016 [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/vystupy-strategieho-ramce-rozvoje-verejne-spravy.aspx>

řejné správy na období 2021-2030. Dle stručného popisu má koncepce nastavit pokroky, kterých by veřejná správa měla dosáhnout v souladu s vizí týkající se veřejné správy orientované na klienty. Stejně jako předchozí dokument, i tato koncepce obsahuje základní strategické cíle, jejichž prostřednictvím by měla být vize naplňována. Stanovené cíle jsou tedy následovné:

1. *„Pro klienta dostupné a kvalitní služby veřejné správy*
2. *Efektivně fungující systém veřejné správy*
3. *Efektivně fungující instituce veřejné správy*
4. *Kompetentní lidské zdroje*
5. *Informovaní a účastníci se občané“*

Co se eGovernmentu týče, daná koncepce připouští, že obecný rozvoj veřejné správy, který je zde zachycen, velice úzce souvisí, ba dokonce tvoří jednotný celek s její digitalizací, a proto je provázána s publikací *Digitální Česko v digitální Evropě* z roku 2019.³⁸ Publikace byla vydána za účelem stanovení konkrétních možných kroků a doporučení v souvislosti s procesem digitalizace, aby se ČR přiblížila na úroveň některých států Evropské unie. Hovoří se zde zejména o digitalizaci veřejné správy a veřejných služeb či o kybernetické bezpečnosti České republiky.³⁹ Lze tedy konstatovat, že pro veřejnou správu a její digitalizaci (eGovernment) existuje samostatný dokument odlišný od koncepce týkající se veřejné správy a jejího rozvoje v té nejobecnější rovině (Government), ačkoliv musí a také jsou vzájemně propojené. To může svědčit o obsáhlé, komplikované a složité problematice, jakou elektronizace veřejné správy bezpochyby je, a proto tedy nemusí být dostačující ji zmínit pouze v rámci takto obecně koncipovaného dokumentu.

Další aktuální dění v souvislosti s eGovernmentem lze nalézt přímo na webových stránkách Ministerstva vnitra České republiky v sekci s názvem „novinky v eGovernmentu“. Na základě údajů uvedené stránky lze dále zmínit například schválení obecného přístupu u eIDAS2 v roce 2022, (návrh revize nařízení eIDAS, které se vztahuje k evropské digitální identitě a jejímu rámci). Cílem má být využí-

³⁸ Ministerstvo vnitra České republiky. *Koncepce Klienty orientovaná veřejná správa 2030*. Str. 3-5 [online]. 2019 [cit. 2023-02-21]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/koncepce-klienty-orientovana-verejna-sprava-2030.aspx>

³⁹ Ministerstvo vnitra České republiky. *Nová publikace "Digitální Česko v digitální Evropě"* [online]. 2019 [cit. 2023-02-21]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/novinky-v-egovernmentu.aspx>

vání elektronické identifikace pomocí „evropské peněženky digitální identity“. Peněženky by měly být moderním způsobem prokazování nejen totožnosti, ale i dalších informací, jako je například vzdělání či různá zmocnění.⁴⁰

Vývoj eGovernmentu v ČR je tématem velmi obsáhlým, dalo by se podrobně hovořit o jednotlivých krocích, rozhodnutích, dokumentech, strategiích, reformách, které byly v souvislosti s tématem v historii činěny, ovšem jedním z vedlejších cílů diplomové práce je poskytnout stručný přehled alespoň základních okamžiků ve vývoji elektronizace veřejné správy v ČR a nabídnout tak jistou představu také o rychlosti daného procesu. A ačkoliv je jisté, že téma je možné rozpracovat daleko podrobněji a mnohem precizněji, základní údaje zde byly uvedeny. Obecně lze shrnout, že v minulosti došlo k přijetí dokumentů nejrůznějších druhů, byly opakovaně stanovovány cíle nejrůznějších charakterů, dbalo se také na institucionální zabezpečení a přiblížení se úrovni řady evropských států. Ovšem vždy je důležité reflektovat a brát v potaz názor těch, kterých se daná problematika týká, tedy adresátů veřejné správy a jejich zaměstnanců. A proto aktuální přístupy obou skupin mapuje výzkum, který je obsažen v poslední, tedy páté kapitole diplomové práce.

⁴⁰ Ministerstvo vnitra České republiky. *Novinky v eGovernmentu* [online]. © 2023 [cit. 2023-02-22]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/schvalen-obecny-pristup-u-eidas2.aspx>

3.2 Legislativní rámec

eGovernment a jeho postupný vývoj se samozřejmě odrazil mimo jiné i v oblasti právního zakotvení. Může být uvedena celá škála nejrůznějších právních předpisů podzákoných, zákonných, ale i těch na ústavní úrovni, které nějakým způsobem s elektronizací veřejné správy souvisejí. Nicméně právě z důvodu velkého množství předpisů zde dojde pouze k uvedení několika zákonů a vyhlášek, které jsou z hlediska eGovernmentu považovány za stěžejní a které jsou v různých se publikacích týkajících se probíraného tématu uváděny téměř pokaždé. Jedná se tedy zejména o tyto zákony:

- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů
- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů
- Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů
- Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti)
- Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů
- Zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci
- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů apod.⁴¹

Z vyhlášek mohou být pro příklad uvedeny tyto:

- Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek
- Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů apod.⁴²

⁴¹ Architektura eGovernmentu ČR. *Klíčové zákony týkající se eGovernmentu* [online]. © 2023 [cit. 2023-02-22]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/znalostni_baze:klicove_zakony_eg#klicove_zakony_tykajici_se_egovernmentu

⁴² VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. Str. 10. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014, 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

Ovšem eGovernment a jeho vývoj ovlivnil další různé předpisy, které musely reagovat. Příkladem může být zákon č. 500/2004 Sb., správní řád a možnost elektronického podání apod. Dále může být uveden zmíněný zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů a povinnost vedení spisové služby nejen v podobě listinné, ale také prostřednictvím elektronických systémů.⁴³

Dle údajů obsažených na webové stránce Architektury eGovernmentu ČR je možné legislativní rámec eGovernmentu rozčlenit do určitých skupin. Nejprve na zákony, které se obecně týkají elektronizace veřejné správy a eGovernmentu, zde může být hovořeno zejména o zákonech upravující základní registry nebo třeba ISVS (Informační systémy veřejné správy). Dále procesní zákony, kterými jsou typicky správní řád nebo daňový řád. Další skupinou jsou zákony upravující jisté procesy v rámci různých agend. Zde lze zmínit např. zákon týkající se zbraní. Dále jsou zde zákony, které upravují nějakou konkrétní oblast v rámci eGovernmentu, jako například zákon o kybernetické bezpečnosti.⁴⁴

Tento zákon je vzhledem k tématu považován za podstatný, jelikož kromě jiného upravuje zejména zajišťování bezpečnosti sítí elektronických komunikací a informačních systémů⁴⁵, což je v souvislosti se stále vyšší mírou využívání moderních elektronických zařízení více než nutné, a proto je řada zabezpečení jistě na místě. Tak, jak jsou ve společnosti využívány informační a komunikační technologie, tak stejně dochází ke zvyšování se rizika, že budou tyto technologie zneužity a právě z tohoto důvodu je třeba kromě technických prostředků reagovat i legislativou.⁴⁶ Ústředním správním orgánem pro kybernetickou bezpečnost je Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB). Daný úřad je ústředním orgánem také pro oblast, která se týká utajovaných informací v souvislosti s informačními a komunikačními systémy a kryptografickou ochranou. Vznikl v roce

⁴³ ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Str. 74-75. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2012, 258 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.

⁴⁴ Architektura eGovernmentu ČR. *Klíčové zákony týkající se eGovernmentu* [online]. © 2023 [cit. 2023-02-23]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/znalostni_baze:klicove_zakony_eg#klicove_zakony_tykajici_se_egovernmentu

⁴⁵ § 1 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti)

⁴⁶ epravo.cz. *Zákon o kybernetické bezpečnosti a jeho aktuální novelizace* [online]. 2017 [cit. 2023-02-23]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/zakon-o-kyberneticke-bezpecnosti-a-jeho-aktualni-novelizace-106268.html>

2017.⁴⁷ Je nutné podotknout, že téma týkající se kybernetické bezpečnosti je obsáhlé, nicméně v této diplomové práci bylo jen třeba na danou problematiku upozornit a zmínit důležitost s jakou je třeba k tak závažným problémům jako je zneužití informačních technologií přistupovat.

3.3 eGON

Nyní diplomová práce nabere daleko konkrétnějších obrysů. Je třeba věnovat se určitým záležitostem, které k dané problematice neodmyslitelně patří, a je tedy očekávané, že dojde k jejich nikoliv jen pouhému zmínění, ale rozebrání. Pokud jde o eGovernment, je podstatné zmínit tzv. eGON. Pod tímto úderným krátkým názvem lze nalézt jisté nahlížení na eGovernment jakožto na živý organismus. A eGON, konkrétně panáček eGON jako symbol eGovernmentu (viz příloha č. 2) v sobě propojuje významné projekty, k jejichž realizaci došlo mezi lety 2006–2012. Jedná se konkrétně o Czech POINT, který má v rámci panáčka představovat prsty, KIVS – komunikační infrastrukturu veřejné správy, jež je vnímána jako oběhová soustava, základní registry pak jako mozek a v neposlední řadě je součástí postavičky také srdce, které představuje zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, někdy také nazýván jako eGovernment Act či zákon o eGovernmentu a v jeho rámci samo sebou datové schránky.⁴⁸

Zmíněná postava má být vnímána jako úřad, který je efektivní, přátelský a především moderní.⁴⁹ Tedy to klíčové a zlomové řešení, jež eGON přinesl se týká sdílení dat interně ve veřejné správě, a to efektivně a hlavně bezpečně. Je možné tvrdit, že v době bohaté na způsoby a možnosti sdílet informace, data a pracovat s internetem je pro občany zátěž administrativního charakteru, kterou na ně stát v důsledku neschopnosti interního sdílení údajů přenášel, naprosto nežádoucí.⁵⁰

Právě projekty, skrze které eGON „obživil“, důležité také pro další budoucí vývoj v oblasti elektronizace veřejné správy, budou nadále podrobněji řešeny, ale než k tomu dojde, je třeba zmínit ještě další symbol, který je s eGovernmentem

⁴⁷ Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost. *NÚKIB* [online] [cit. 2023-02-23]. Dostupné z: <https://www.nukib.cz/cs/o-nukib/>

⁴⁸ FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Str. 22. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-80-87125-28-1

⁴⁹ Ministerstvo vnitra České republiky. *eGON* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/egon-66.aspx>

⁵⁰ FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Str. 24. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-80-87125-28-1.

spojen, a to až od roku 2011. Jedná se o tzv. Klaudii, která představuje cloud computing a má zajistit, aby různé projekty v souvislosti s komunikačními a informačními technologiemi byly realizovány pokud možno co nejvíce efektivním způsobem a za co nejméně peněz. Jednoduše řečeno je podstatné, aby projekty byly realizovatelné a následně provozovatelné s přihlédnutím k jejich ekonomickým požadavkům.⁵¹

3.3.1 Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS)

Oběhová soustava či systém eGONa, tedy Komunikační infrastruktura veřejné správy byl projekt, který byl realizován vůbec jako první. Je možné se setkat se zkratkou, která se pro označení této infrastruktury používá – KIVS. Úkolem KIVS je zajištění spojování systémů a sítí jednotlivých institucí (uživatelů ISVS), a to do jednotného, stejného místa. Toto propojení tedy umožňuje přistupovat k informacím a údajům daleko efektivněji. Zmíněným místem, jež tvoří podstatnou část KIVS, je Centrální místo služeb (CMS), ve kterém právě dochází k výměně dat.⁵² Laicky je možné tento proces popsat tak, že úředník, který má potřebné oprávnění přistupuje s jistými požadavky na informace, které mu jsou po kontrolách z důvodu bezpečnosti, na kterou je zde kladen velký důraz, vydány. Ačkoliv tedy nelze říct, že by se tento postup propojování a získávání údajů přímo týkal občanů, je pro ně přínosný, neboť jim umožní řadu výhod v souvislosti se službami eGovernmentu.⁵³

Obecně může být shrnuto, že v souvislosti s dobou, v níž dochází k stále většímu užívání ICT je fungující Komunikační infrastruktura veřejné správy nutná, podstatná pro provozování celé výstavby moci veřejné, a to platilo v čase úplného počátku této infrastruktury a platí to i nyní.⁵⁴ Problematika KIVS je samozřejmě mnohem složitější a její historie a postupný vývoj je více než pestrý, zakládá se na

⁵¹ Ministerstvo vnitra České republiky. *Ministerstvo vnitra představilo Klaudii, nový symbol eGovernmentu* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01].

Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-predstavilo-klaudii-novy-symbol-egovernmentu.aspx>

⁵² FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Str. 22, 145. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-80-87125-28-1.

⁵³ *Spot k CMS 2.0*. In: YouTube [online]. 9.11.2015 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=EC5BgoiIpgY&t=97s>. Kanál Ministerstva vnitra ČR.

⁵⁴ FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Str. 145. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-80-87125-28-1.

množství uzavřených smluv a koncepcí, nicméně občanům jsou známy spíše projekty, o kterých bude řeč následovně, a proto je zde uvedeno pouze vymezení v rozsahu nejzákladnějším, přesto pro účely práce snad postačujícím.

3.3.2 Kontaktní místa asistovaného výkonu veřejné správy (Czech POINT)

Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál známý spíše jako Czech POINT je projektem poprvé spuštěným v březnu 2007 a jedná se o asistovaná místa výkonu veřejné správy. Dle oficiální webových stránek Czech POINTU je účel je prostý, a sice snížit množství byrokracie a komplikovaných postupů v rámci vztahu, kde je veřejná správa na straně jedné a občané na straně druhé. Czech POINT má sloužit zejména ke komunikaci se státem, a to právě skrze všeobecné místo, kde lze využít mnoho ze služeb, které jsou zde poskytovány.⁵⁵

Tyto zmíněné služby poskytované veřejnosti mohou mít podobu činění nejrozličnějších podání vůči státu, kdy příkladem mohou být ta podání dle živnostenského zákona (např. ohlášení živnosti či žádost o udělení koncese) nebo se může jednat třeba o žádost, kterou nejčastěji zákonný zástupce dítěte žádá o jednorázový příspěvek. Další kategorií služeb jsou výpisy z informačních systémů veřejné správy. Jedná se typicky o výpisy z katastru nemovitostí, rejstříku trestů a rejstříku trestů právnické osoby, živnostenského rejstříku, veřejných rejstříků, insolvenčního rejstříku, dále výpisy týkající se bodového hodnocení řidiče či dokonce výpis, který žadateli poskytne náhled na předepisované a vydávané léky skrze elektronické recepty, jež jsou mezi pacienty i lékaři stále více využívané. Ministerstvo pro místní rozvoj vede Seznam kvalifikovaných dodavatelů, ze kterého je za určitých podmínek také možné vydat ověřený výstup. Dále je možné požadovat veřejné i neveřejné výpisy ze základních registrů nebo zažádat o změnu některých zde uváděných údajů. V souvislosti s kontaktními místy veřejné správy je třeba také zmínit agendy týkající se datových schránek. Pro příklad může být uvedena možnost zažádat o její zřízení, znepřístupnění, znovu zpřístupnění, zneplatnění přístupových údajů apod. Další kategorie služeb jsou ty, které zahrnují konverzi na žádost nebo zprostředkovanou identifikaci osoby.⁵⁶ Je více než jasné, že činit podání nebo požadovat výpisy

⁵⁵ Czech POINT. *Co je Czech POINT?* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>

není možné bez splnění jistých podmínek, kterými se myslí předložení různých podkladů dle toho, o jakou agendu se zrovna jedná, ale obecně lze zmínit doklad totožnosti, rozhodnutí soudu, plnou moc, rodný list dítěte, dokument určený ke konverzi, doklad, který potvrzuje oprávnění zastupovat určitou organizaci a nebo třeba i peníze za poplatky. Další otázka je, kde všude je možné tyto služby požadovat. Konkrétní mapu kontaktních míst je možné nalézt přímo na oficiálních stránkách Czech POINTU, odkud jsou také veškeré podstatné informace čerpané. V mapě je zahrnuto všech 14 krajů v rámci České republiky, kde můžeme nalézt přes 7000 kontaktních míst. Kontaktní místa jsou ale také v zahraničí.⁵⁷

Pokud budou v potaz bráni úředníci, je třeba uvést také CzechPOINT@Office, což je určité místo v rámci jakéhokoliv úřadu, kde je dostupná potřebná technika v podobě počítače, připojení k internetu, prohlížeče a také konkrétního účtu pro užívání. V rámci tohoto nikoliv veřejného místa může oprávněný úředník získávat informace, předkládat a samo sebou také ověřovat různá podání.⁵⁸ Co se týče legislativního rámce Czech POINTU, zákony, které se této problematice dotýkají, byly uvedeny výše. Jedná se o celou škálu právních předpisů.

Pokud by mělo dojít k jistému srovnání například se Slovenskem, i zde lze najít jistou obdobu českých kontaktních míst. Zde by se hovořilo o tzv. IOMO, tedy Integrovaném obslužném místě občana, které nabízí „rychlejší, jednodušší přístup k elektronickým službám státu a pod jednou střechou“. Od roku 2016 se tato pracoviště postupně rozrůstají mimo jiné také na pošty a do obcí v rámci celé Slovenské republiky.⁵⁹

3.3.3 Informační systém datových schránek (ISDS)

Ve společnosti je bezesporu nejvíce diskutovaný a probíraný projekt datových schránek. Červenec roku 2009 je spojován s prvotním spuštěním tzv. ISDS,

⁵⁶ Czech POINT. *Jaké služby poskytuje Czech POINT?* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>

⁵⁷ Czech POINT. *Jak? Kde?* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>

⁵⁸ Czech POINT. *Slovník pojmů* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/slovník-pojmu/>

⁵⁹ *Integrované obslužné místo občana v DNV*. In: YouTube [online]. 4.10.2018 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=FU_wTkyfIUM. Kanál uživatele DTV.

tedy Informačního systému datových schránek.⁶⁰ V historii jsou zaznamenány neúspěšné pokusy budování systému doručování, které měly mimo jiné také nežádoucí důsledky ekonomického charakteru. Pokusy, které se stále opakovaly byly velmi nákladné. Nicméně možná právě díky předem definovaným požadavkům se nakonec podařilo zmíněný systém vytvořit. Požadavky se týkaly zejména účelovosti, komplexnosti, uživatelské dostupnosti, nízké ceny, jednoduchého užívání, garantované autentičnosti a integrity přijatého dokumentu, shodných právních účinků ověřené kopie dokumentu a mnoho dalšího. Byl zde i takový požadavek, který se týkal nutnosti doručení dokumentu původně vzniklého jako digitální, ale i toho v listinné (analogové) podobě. Tato metoda, díky níž je možné doručit dokumenty skrze datovou schránku vzniklé oběma způsoby a která umožňuje kteroukoliv formu využití onoho doručeného dokumentu, se nazývá autorizovaná konverze dokumentů.⁶¹ Jednoduše řečeno se jedná o převedení dokumentu z podoby listinné do podoby elektronické a naopak. Pokud by měl být uveden prvotní konkrétní pokus o elektronickou komunikaci mezi úřady a občany, popř. dalšími subjekty ještě před spuštěním datových schránek, musí být uveden zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu v souvislosti s nutností ze strany úřadů přijmout podání učiněná elektronickým způsobem, kde nechybí zaručený elektronický podpis. Do praxe byl tento zákon uveden teprve až skrze nařízení vlády č. 304/2001, na základě kterého došlo ke zřízení specifických podatelů, které měly dané elektronické podání přijmout.⁶²

Nyní ale musí být znovu uveden zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, neboť na jeho základě byl právě uvedený ISDS spuštěn. Také se hodí znovu zmínit vyhlášku č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve které lze najít údaje o tom, jaká je maximální velikost datové zprávy nebo jak dlouho bude datová zpráva uložena.

⁶⁰ Datové schránky. *Co jsou datové schránky* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/81.html>

⁶¹ BUDIŠ, Petr, Iva HŘEBÍKOVÁ. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2010. 287 s. Právo. ISBN 978-80-7263-617-4 (brož.).

⁶² FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Str. 85. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-80-87125-28-1.

Dle oficiálních webů mají datové schránky za úkol pozvolna nahradit dnes již možná zastaralý způsob doručování různých údajů, informací a dokumentů v podobě listinné. Oficiální zdroj slibuje rychlou, bezplatnou elektronickou komunikaci s institucemi státu a společnostmi, a to kdykoliv a kdekoliv, dále je slibována možnost odesílat a také přijímat elektronické zprávy.⁶³ Mezi další výhody jistě patří možnost vyřízení záležitostí bez nutnosti odcházet z domova nebo například z kanceláře, dále nulová limitace kapacity dané schránky, její naprostá bezpečnost a v neposlední řadě také možnost prokázání toho, co a kdy bylo rozesíláno.⁶⁴ Pokud půjde o možnosti jak datovou schránku využít, musí být zmíněny především oblasti týkajících se osobních dokladů, výpisů z informačních systémů veřejné správy, pojištění, a to konkrétně nemocenského, zdravotního, důchodového, dále záležitosti v souvislosti s katastrem nemovitostí nebo daňového přiznání. Využití je samo sebou mnohem širší a může být hovořeno také o získání informací nejrůznějšího druhu právě prostřednictvím datové schránky, a to např. informace o tom, že technická prohlídka vozidla se přibližuje ke konci své platnosti nebo informace o dopravním přestupku apod. Pokud by si chtěl někdo předem vyzkoušet jaké to je datovou schránku využívat a pracovat s ní, je přímo na oficiálních stránkách možnost požádat o vstup do prostředí určeného čistě pro testování a zkoušení. Jedná se tedy o dobrý způsob předběžného zjištění, jak taková schránka vůbec funguje.⁶⁵

Dle zákona se datovou schránkou rozumí uložení, jež je elektronické a které má konkrétní určení v podobě doručování ze strany orgánů moci veřejné, dále je možné provádět úkony směřující těmto orgánům či dodávat dokumenty právnických osob, fyzických osob a v neposlední řadě také podnikajících fyzických osob. Tím, kdo datovou schránku zřizuje je Ministerstvo vnitra, které je zároveň jejím spravovatelem.⁶⁶

Dále je nutné zmínit typy datových schránek, jejich zřizování, přihlášení atd. Existují dva typy datových schránek dle jejich zřízení, a to ze zákona, kdy dojde ke zřízení datových schránek automatickým způsobem ze strany Ministerstva vnitra

⁶³ Datové schránky. *Co jsou datové schránky?* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/81.html>

⁶⁴ Datové schránky. *Výhody datových schránek* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/83.html>

⁶⁵ Datové schránky. *Možnosti využití datové schránky* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/94.html>

⁶⁶ §2 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

a na žádost, kdy je tedy nutné o zřízení požádat. Tuto žádost je možné učinit písemně, osobně nebo online. Dalším krokem je pak přijetí přihlašovacích údajů a následné přihlášení. V případě prvního případu je schránka zřizována pro orgány moci veřejné, právnické osoby, které jsou zapsané v obchodním rejstříku, dále také podnikající osoby fyzické, kdy lze hovořit například o daňových poradcích, advokátech, tlumočnících apod. Nicméně takto onen seznam nekončí a musí být také uvedeny fyzické osoby, které podnikají a jsou uvedeny v základním registru osob a také osoby právnické rovněž uvedené ve zmíněném registru.^{67 68}

Aktuálně, tedy od roku 2023 došlo k rozšíření subjektů, kterým bude schránka zřizována taktéž automaticky. Jedná se právě o posledně zmiňované. Lze tedy pro příklad uvést OSVČ, spolky, obecně prospěšné společnosti, nadace, společenství vlastníků atd., zkrátka všechny podnikající fyzické osoby a právnické osoby, které dosud datovou schránku nepoužívaly. Jako důvod je uváděna rychlejší, jednodušší a také levnější komunikace úřadů s lidmi. Lze tedy říci, že se jedná o další a aktuální rozšiřování elektronizace veřejné správy.⁶⁹ Je tedy více než jasné, že tento proces nadále pokračuje.

Nakolik se týká metod, jak se do schránky přihlásit, je třeba vědět, že jich je hned několik. Tou vůbec nejzákladnější, ale také nejméně bezpečnou je přihlašování na základě jména a zvoleného hesla. Dalšími možnostmi je třeba přihlášení prostřednictvím zadané kombinace jména, hesla a kódu ze SMS zprávy nebo mobilním klíčem. Zde už lze hovořit o vyšší úrovni zabezpečení. Velmi bezpečným se zdá být také možnost přihlášení skrze Identitu občana. V neposlední řadě je možné zmínit také certifikát, který je dostupný ke koupi v rámci České pošty a jejích poboček s Czech POINTEM.⁷⁰

V souvislosti s eGovernmentem je žádoucí také spojovat a brát v potaz otázku jeho propagace, a to zejména pokud se má jednat o mladší generace, které velmi často nemají veřejnou správu ve středu svého zájmu. Zde je na místě zmínit

⁶⁷ Datové schránky. *Typy datových schránek* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/65.html>

⁶⁸ Datové schránky. *Zřízení datové schránky* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-06] Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/66.html>

⁶⁹ GRYGERA, Filip. Seznam zprávy. *Povinné zřizování datových schránek má trvat tři měsíce* [online]. 5.1. 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/ekonomika-finance-datova-schranka-2023-komu-ji-stat-zridi-a-proc-222365>

⁷⁰ Datové schránky. *Způsoby přihlašování* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/1005.html>

aktuální a poněkud bezprecedentní kampaň Ministerstva vnitra s názvem: „Já jsem Dana“ ve spolupráci s bavičem, youtuberem Martinem Mikyskou coby tajemným klaunem slibujícím velkolepé odhalení a internetovou senzaci. Právě internetem se na různých platformách začala šířit videa s neznámou dívkou, tzv. Danou. Nejen internetové osobnosti zveřejňovaly řadu teorií, oč se nejspíše jedná. Nikdo ale nepředpokládal, že se celá záležitost týká kampaně na datové schránky, tedy DANA se má rovnat **datová schránka**.⁷¹ Jednalo se tedy o pokus propagovat datové schránky touto velmi neformální cestou, nicméně z reakcí veřejnosti, a především mladých lidí je znát výrazné zklamání. Je tedy otázka, zda nebyla tato kampaň spíše na škodu.

3.3.4 Informační systém základních registrů (ISZR)

Základní registry jsou jedním z projektů, které byly v minulosti označeny za prioritní a jistý koncept se začal vyvíjet již od začátku let osmdesátých. V roce 1980 došlo ke Sčítání lidu, domů a bytů, a právě tato událost vedla ke vzniku registru týkajícího se obyvatel. Toto snažení bylo ovšem vyhodnoceno jako neúspěšné. Je možné hovořit o dalších nikoliv více úspěšných pokusech po roce 1990, nicméně ke konci let devadesátých již jistý úspěch v souvislosti se systémem základních registrů a jeho konceptu zaznamenat lze. Během dalších let docházelo k nejrůznějším organizačním a personálním zvrátům ve vývoji. Jedním z těchto problémů bylo například nucené posunutí termínu spuštění základních registrů. Toto odložení bylo způsobeno zejména obměnou plánu, dle kterého mělo právě k realizaci programu registrů dojít. Nakonec v roce 2012 k jejich spuštění opravdu došlo.

Pokud by došlo k jistému zamyšlení se nad tím, proč tyto registry vznikly, respektive musely vzniknout, bylo by nutné zmínit skutečnosti jako nejednotnost, rozmanitost dat nacházejících se v databázích správy státu. Nebylo vůbec možné zajistit, aby mohly být data a informace v evidencích sdíleny, nebylo možné se na údaje spoléhat, a to bylo obtížné jak pro úředníky, tak samozřejmě i pro občany.

⁷¹ MICHL, Petr. Focus. *Za maskou byl Mikýř. Záhadná kampaň ministerstva vnitra propagovala datovou schránku* [online]. 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: https://focus-age.cz/m-journal/aktuality/za-maskou-byl-mikyr--zahadna-kampan-ministerstva-vnitra-propagovala-datovou-schranku__s288x16991.html

Základní registry měly tedy za úkol tyto problémy odstranit a vylepšit komunikaci interně mezi úřady vzájemně a mezi úřady a občany.⁷²

V souvislosti s tímto projektem je nutné opět uvést zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, jako základní právní úpravu. Tímto zákonem došlo ke zřízení základních registrů a také Správy základních registrů, která bude níže zmíněna. Mimo jiné zákon upravuje také určité podmínky vztahující se ke vzájemnému sdílení údajů navzájem. V rámci tohoto zákona je možné se setkat s klíčovým pojmem, kterým je referenční údaj. Referenčním údajem je takový údaj, jenž je za referenční označen a který je v základním registru také veden.⁷³

Základní registry tedy existují celkem 4, a to:

- Registr obyvatel (ROB)
- Registr osob (ROS)
- Registr územní identifikace adres a nemovitostí (RÚIAN)
- Registr práv a povinností (RPP)

Každý z výše uvedených obsahuje určité referenční údaje, dle toho, čeho se týká a každý registr má svého správce. V případě ROB a RPP, je správcem Ministerstvo vnitra. ROS je spravován Českým statistickým úřadem a RÚIAN pak Českým úřadem zeměměřičským a katastrálním. Referenční údaje, které se v registrech nacházejí se mohou například týkat fyzických a právnických osob, nemovitostí, adres a různých prvků územního charakteru, orgánů moci veřejné, agend a také působnosti v rámci výkonu veřejné správy apod.⁷⁴

Jak již bylo výše naznačeno, ve spojitosti s otázkou základních registrů je možné uvést také Správu základních registrů. Jedná se o správní úřad, který je podřízen Ministerstvu vnitra. Ačkoliv tento úřad nemá mimo výjimku oprávnění přistupovat k obsahu referenčních údajů, které lze nalézt v základních registrech, stará se o to, aby orgány moci veřejné k těmto a jiným údajům přístup měly, a to samozřejmě za předpokladu registrace jejich agend a pouze v určitém rozsahu. Správa

⁷² FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Str. 133-137. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-80-87125-28-1.

⁷³ § 1 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech

⁷⁴ Architektura eGovernmentu ČR. *Základní registry* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:zakladni_registry

zejména díky službám informačního systému základních registrů zprostředkovává a realizuje vazby a spojitosti mezi těmito registry.⁷⁵

Vhodné by bylo podrobněji rozebrat a charakterizovat každý ze zmíněných registrů zvlášť a podrobně uvést veškeré záležitosti, které Správa základních registrů zajišťuje, nicméně je třeba se v práci věnovat i dalším problematikám patřící k tématu eGovernmentu tak, aby byl kladen důraz mimo další také na rozmanitost záležitostí vztahující se k tématu. Jednou z takových záležitostí je také Portál veřejné správy a Portál občana.

3.4 Portál veřejné správy a Portál občana

Legislativní rámec týkající se obou portálů je složen ze zákonů dříve zmíněných ve spojitosti s legislativním rámcem eGovernmentu obecně. V úvodu je třeba vysvětlit, jak se tyto portály liší. Portál veřejné správy je portálem, jenž má funkci zejména informační. Lze zde nalézt velké množství témat, která jsou aktuálně ve společnosti rozebírána, různé druhy formulářů, informace o událostech, ke kterým může v životě jedinců dojít apod. Jednoduše řečeno je možné zde získat užitečné informace, které se vztahují k veřejné správě.⁷⁶ Portál občana je ale portálem, jenž se vztahuje vždy ke konkrétnímu občanovi, a to na základě přihlášení, které je možné vícero způsoby. Je to místo velice osobní, soukromé, personalizované, kde dochází k přímému či nepřímému poskytování nejrůznějších služeb.⁷⁷

Pokud dojde k nahlédnutí přímo na oficiální webové stránky Portálu veřejné správy, zobrazí se různé kategorie. V případě kategorie vztahující se ke službám ve veřejné správě, je možné vybírat z katalogu služeb, který zahrnuje například bezpečnost a ochranu, kulturu a média, dopravu, důchody, práci a nezaměstnanost, volby, vzdělání, zemědělství, zdraví, životní prostředí a mnoho dalšího. Účelem je zde podat občanům informace o možnostech, jak leccos vyřídit a také poskytnout přehled o službách z důvodu lepší orientace. Další kategorie se týká životních událostí a účel je zde nasnadě, a sice informovat o právech a povinnostech. Pro představu mohou být zmíněny tyto události: uzavření manželství, onemocnění, úmrtí,

⁷⁵ Správa základních registrů. *O nás* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/urad/o-nas>

⁷⁶ Ministerstvo vnitra. *Portál veřejné správy* [online]. 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

⁷⁷ Ministerstvo vnitra. *Portál občana* [online]. 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx>

ztráta zaměstnání apod. Dále portál obsahuje řadu údajů o České republice a také mnoho odkazů na různí webové stránky, které by mohly být užitečné (např. Covid Portál). Nutno podotknout, že údaje na portálu nejsou určeny výhradně občanům, široké veřejnosti atd., ale také cizincům, kteří si značnou část informací mohou přečíst také v jazyce anglickém.^{78 79}

Portál občana je projektem trvalým, dlouhodobým a takovým, na němž se neustále pracuje a jehož rozvoj se doposud nezastavil. Vzhledem k rozrůstající se nabídce služeb, může být tedy řeč o projevu dále pokračujícího procesu elektronizace veřejné správy. Samotný portál je projevem elektronizace a důkazem, že i ve veřejné správě bylo třeba reagovat na stále častější užívání ICT a technologické pokroky. Jedná se o jakési spojení projektů, které s digitalizací veřejné správy souvisejí.

Přihlášení do portálu je možné buď skrze tzv. Identitu občana anebo datovou schránkou.⁸⁰ Identita občana v sobě zahrnuje určité prostředky identifikace, díky kterým je možné se do různých portálů přihlásit (Portál občana, Moje daně, ePortál ČSSZ, eRecept atd.). Identifikační prostředky je možné dělit dle toho, kdo tyto prostředky poskytuje, zda stát nebo soukromoprávní poskytovatel, který je kvalifikovaný. V případě státu se jedná o tyto: eObčanka, NIA ID, Mobilní klíč eGovernmentu. V jiných případech lze zmínit bankovní identitu, čipovou kartu Starcos, MojeID. Cizinci podnikající v ČR mohou užít také IIG, tedy mezinárodní bránu International ID Gateway, díky níž se mohou k vybraným službám takto přihlásit.

Využívání Portálu občana je zcela bezplatné, tedy pokud bude hovořeno o službě samotné, nicméně naprostou samozřejmostí, aby k užívání mohlo dojít, je nutné vlastnit potřebnou techniku (např. chytrý mobilní telefon).^{81 82}

⁷⁸ Ministerstvo vnitra. *Portál veřejné správy* [online]. 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

⁷⁹ gov.cz. *Služby veřejné správy* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/>

⁸⁰ Ministerstvo vnitra. *Portál občana* [online]. 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx>

⁸¹ gov.cz. *Identita občana* [online] © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://chcيداتovku.gov.cz/identita-obcana>

⁸² Identita občana. *Identifikační prostředky* [online]. © 2022 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://info.identitaobcana.cz/idp/>

3.6 Digitální a informační agentura (DIA) a další směřování eGovernmentu v ČR

Poslední podkapitola týkající se eGovernmentu v České republice je věnována velmi aktuální záležitosti. Je třeba se dívat dopředu a brát v potaz i další možné vývoje a další směřování elektronizace a digitalizace veřejné správy. Novinkou v této oblasti je tzv. DIA, tedy Digitální a informační agentura. DIA jakožto ústřední správní úřad vznikla zejména jako reakce na nedostatečný stupeň digitalizace ve veřejné správě a má být prvním, ale velmi zásadním krokem pro její transformaci. DIA vznikla 1.1. 2023 na základě snah týmu pod vedením Ivana Bartoše jakožto místopředsedy vlády pro digitalizaci a současně ministra pro místní rozvoj. Sám Bartoš tvrdí, že „*budoucnost je digitální*“ a digitalizace je podstatná pro potřeby společnosti.

Agentura je vnímána jako centrum, které je jednotné a sdružuje experty na informační technologie, a právě díky ní se má Česká republika v budoucnosti stát státem vysoce moderním, ale hlavně státem, jenž plně funguje. DIA má svoji činnost zahájit od 1. dubna⁸³ a dle oficiálních webových stránek se nejdříve její pozornost má upírat zejména k E-dokladům jakožto jiné variantě k dokladům fyzickým. Dále se má agentura zabírat datovým fondem, tedy informačními systémy, které jsou sdílené centrálně a mobilní aplikací, která má být prostředkem pro přístoupení k digitálním službám, které stát nabízí. Na stránkách je možné se dočíst, že DIA vznikla v podstatě na základě inspirace z jiných států, a to konkrétně z Dánska a Velké Británie. Jejím ředitelem se stal Martin Mesršmíd, který vnímá především lidi, experty jako klíč k úspěchu agentury. Co se spolupráce s Evropskou unií a členskými státy týče, je více než žádoucí, aby agentura poskytla spolupráci na určitých programech, které se teprve rozvíjejí, ale aby také nechyběla u zrodu projektů dalších⁸⁴

Co se týká dalších témat, která jsou ve společnosti často probíraná, je snadně zmínit například tzv. eMatriku. eMatrika je projektem spadajícím pod Národní plán obnovy, jenž vznikl jako odezva na krizi, kterou zapříčinila pandemie

⁸³ Digitální Česko. *DIA*. [online]. © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://digitalni-cesko.gov.cz/dia/>

⁸⁴ Digitální transformace. *Naše cíle* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://digitalizace.gov.cz/nase-cile/>

COVID-19. Tento plán má dle oficiálních zdrojů nasměrovat Českou republiku do budoucnosti, která má být digitální a také zelená.⁸⁵ O eMatrice se hovořilo již v časech minulých, ale dnes je téma opět diskutované.

Ačkoliv je projekt na samotném prvopočátku, již nyní jsou rozebírány dvě varianty, jak k projektu přistupovat. První možností je plně nahradit současné aplikace systémem eMatriky nebo, dle možnosti druhé, tyto současné aplikace na systém napojit. Dle dostupných informací by pak mělo do tohoto centrálního informačního systému dojít k přenesení veškerých dat a údajů, které byly ukládány do systémů od 1.1.2006 ze strany matričních úřadů. Zápisy nové by se pak ukládaly přímo do eMatriky a jejího úložiště. Ovšem danému projektu a jeho realizaci předchází celá škála nutných kroků a je pouze na Ministerstvu vnitra, jak se k tomu v budoucnu postaví.⁸⁶

4 eGovernment za hranicemi ČR

Předposlední kapitola práce má za úkol stručně rozebrat eGovernment z pohledu přesahujícího Českou republiku. Je třeba učinit tento krátký exkurs zejména z důvodu možného porovnání a získání představy o situaci elektronizace veřejné správy především v rámci Evropské unie.

4.1 Vývoj eGovernmentu v Evropě

Podobně jako vývoj eGovernmentu v České republice, i vývoj v širším rámci je spojován s celou řadou nejrůznějších strategií, plánů, iniciativ a dokumentů, které na sebe více či méně navazují.

Idea vytvoření společnosti informační byla jedním z několika směrů, kterými se měly vydávat změny ve spojitosti s evropskou ekonomikou. Tyto směry byly zmíněny v tzv. Lisabonské strategii z roku 2000 přijaté ze strany členských států EU. Tato strategie přišla s několika požadavky, které byly na Evropskou unii kladeny. Jednalo se například o konkurenceschopnost, dynamiku, hospodářský růst,

⁸⁵ Národní plán obnovy [online] [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.planobnovy.cz/>

⁸⁶ Vera. *Projekt eMatrika* [online]. © 2021 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.ematrika.cz/>

který by byl udržitelný, dobrá pracovní místa, sociální pospolitost, ekonomiku apod.

Akční plán eEurope 2005 byl plánem přijatým v jisté návaznosti právě na dříve zmíněnou Lisabonskou strategii. Plán byl rozplánovaný do dvou etap, a to na první, od roku 2000 do roku 2003 a následně druhou, od roku 2003 do roku 2005.⁸⁷ Jedním z cílů daného plánu byla modernizace služeb veřejných a poskytnutí možnosti připojit se k informační společnosti v globálním rozsahu. Bylo předem stanoveno, čeho by Evropa měla do roku 2005 dosáhnout, a sice mimo jiné online veřejných služeb, které by byly moderní. Konkrétně lze uvést: eGovernment, služby e-vzdělávání a služby e-zdravotnictví.⁸⁸

Za další navázání je možné považovat iniciativu i2010 a později také dokument s názvem Strategie Evropa 2020. Cíl byl prostý, a sice zvýšit digitální gramotnost, investovat do výzkumu v oblasti informačních a komunikačních technologií, a především šířit povědomí o výhodách, které digitální prostředí poskytuje na široký okruh lidí a podniků v Evropě. Důvodem této strategie a jejího přijetí byl především fakt, že Spojené státy americké a Asie Evropu v oblasti digitální ekonomiky velmi předstíhaly.⁸⁹

Pokud jde o aktuální situaci a možný vývoj do budoucna, je více než žádoucí zmínit tzv. Novou dekádu 2030, tedy novou vizi týkající se digitální přeměny Evropy, a to do roku 2030. Evropská unie si za cíl klade zesílit jednotlivce, podniky a jejich postavení v digitální budoucnosti a za konkrétní cíle je možné považovat zejména digitální přeměnu podniků, podporu dovedností a schopností ve spojitosti s oblastí digitalizace, zabezpečení digitální infrastruktury a především je dle EU potřeba soustředit se na digitalizaci služeb veřejných. Dle slov Margrethe Vestager, tedy místopředsedkyně Evropské komise je Evropa tím, kdo by měl zajistit, aby digitální přeměny odrážely potřeby společnosti, byly užitečné a přinášely výhody. Dále hovoří o tom, že podniky buď digitální již jsou a pokud ne, dojde k tomu. Není zde tedy ze strany Evropské unie vůbec počítáno s možností se digitalizaci vyhnout.

⁸⁷ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. Str. 13. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014, 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

⁸⁸ *eEurope 2005: Informační společnost pro všechny*[online]. 2002 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/documents/21802/761522/Ak%c4%8dn%c3%ad+pl%c3%a1n+Europe+2005/1d17df9c-fd9a-4114-b30b-2469370c2a94>

⁸⁹ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. Str. 14. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014, 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

Zároveň je ale dle poslance Evropského parlamentu Mikuláše Peksy potřeba v tzv. digitálním věku zajistit a myslet na ochranu práv lidí a nepřipustnost něčí diskvalifikace ve spojitosti s právě s moderním a digitálním světem.⁹⁰

4.2 The Digital Economy and Society Index (DESI)

Již od roku 2014 Evropská komise sleduje, kam se členské země ubírají v digitální sféře, zda dochází k pokroku či nikoliv, a to na základě Indexu digitální ekonomiky a společnosti, tedy The Digital Economy and Society Index, zkráceně DESI. Každým rokem je také zveřejňována zpráva, která obsahuje podrobnější rozzebrání jednotlivých států. Zmíněný index tedy seřazuje země dle úrovně ve spojitosti s digitalizací a v neposlední řadě také posuzuje, kam státy za posledních pět let pokročily, nicméně je důležité upozornit na fakt, že je vždy brána v úvahu jejich výchozí situace.

Co se týče konkrétně České republiky, oproti výsledkům za rok 2021, došlo ke zhoršení, a to o jednu pozici. Z celkového počtu 27 členských států ČR skončila na 19. místě. V rámci indexu je možné zaznamenat čtyři oblasti, a jedná se o tyto:

- Lidský kapitál
- Konektivita
- Integrace digitálních technologií
- Digitální veřejné služby

Právě v prvně zmíněné oblasti lidského kapitálu má Česká republika oproti dalším kategoriím silné výsledky. V porovnání s rokem 2021 došlo dle oficiální zprávy ke zlepšení také v oblasti konektivity a v oblasti týkající se digitálních veřejných služeb, naproti tomu v oblasti integrace digitálních technologií si ČR pohoršila. Ve zprávě je také možné se dočíst, že ČR nadále provádí strategii Digitální Česko, o které bylo stručně pojednááno v kapitole týkající se vývoje eGovernmentu v ČR. Zpráva se zmiňuje také o Národním plánu obnovy.⁹¹

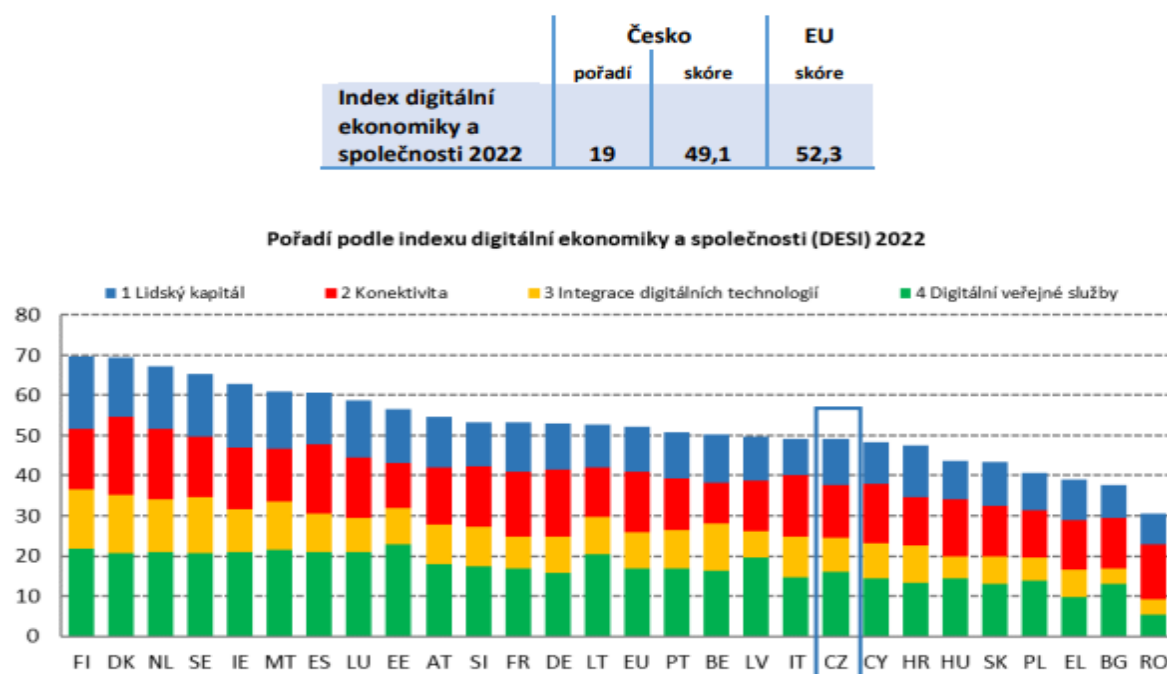
⁹⁰ Digitální Česko. *Naše místo v digitální Evropě*[online]. © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/evropa/>

⁹¹ European Commission. *Shaping Europe's digital future*. Index digitální ekonomiky a společnosti (DESI) 2022 Česko[online]. 2022 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/cs/policies/countries-digitisation-performance>

Na první příčce daného žebříčku se umístilo Finsko, které se oproti roku 2021 posunulo směrem nahoru o jednu příčku a předběhlo tak Dánsko, které bylo první právě v roce 2021. Pokud bude hovořeno o sousedních státech České republiky a výsledcích za rok 2022, lze uvést, že se Slovensko umístilo na 23. místě, Německo na 13. místě, Polsko na 24.místě a Rakousko pak na výborném 10. místě. Mezi prvních pět zemí držících se na předních příčkách patří tedy Finsko, Dánsko, dále Nizozemsko, Švédsko, Irsko.⁹²

Další pořadí je možné přehledně vidět na obrázku níže, který byl převzat z oficiální zprávy rozebírající Českou republiku.

Obrázek 1 – Česká republika v rámci DESI



93

⁹² European Commission. *Shaping Europe's digital future. The Digital Economy and Society Index — Countries' performance in digitisation* [online]. 2022 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/cs/policies/countries-digitisation-performance>

⁹³ European Commission. *Shaping Europe's digital future. Index digitální ekonomiky a společnosti (DESI) 2022 Česko* [online]. 2022 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/cs/policies/countries-digitisation-performance>

4.3 Slovensko, Německo, Nizozemsko – portály

V členských zemích Evropské unie lze najít různé obdoby českého Portálu veřejné správy, kde jsou obvykle uvedeny základní a užitečné informace. Pro představu bude v poslední podkapitole teoretické části velmi stručně nastíněno, o jaké konkrétní webové stránky, tedy portály půjde na Slovensku, v Nizozemsku a v Německu.

V případě Slovenska musí být uvedeno Slovensko.sk – ústřední portál veřejnej správy, kde je mimo další možné dostat se k informacím dvojího typu, a to jednak pro občany a jednak pro podnikatele. Informace určené občanům jsou dále rozdělovány na následující kategorie: bydlení, finance, cestování, doprava, kultura, občan a stát, zdraví, vzdělání a sport, životní prostředí, zaměstnání, obrana a bezpečnost, rodina a vztahy. Skrze daný portál jsou nabízeny služby elektronického charakteru a je zde také propagována mobilní aplikace Slovenko v mobile. Na liště po pravé straně je možné narazit na přehled aktuálně řešených témat a veřejnost si tedy může okamžitě rozkliknout informace o tom, co je zajímavá z toho, co je momentálně nejvíce řešené. Kromě obecných informací je na úvodní straně taktéž řada oznámení, která mají občany upozornit na nejrůznější povinnosti jako je například povinnost daňová anebo možnosti a příležitosti jako je třeba využití vzdělávacích kurzů plně hrazených ze strany úřadů práce. Portál působí přehledně a jednoduše, ale v porovnání s českým portálem poněkud stroze.^{94 95}

Německo má portál s názvem Bund.de., který, ačkoliv se z probíraných uvedených portálů zdá být nejméně přehledným, obsahuje obdobné rozdělení záležitostí pro občany a podnikatele jako Slovensko.sk. Podobnost se slovenským portálem může být spatřována také v poskytnutých informacích určených občanům ve spojitosti s událostmi běžného života. Navíc se zde lze setkat s kategorií týkající se ochrany spotřebitele, úmrtí, sociálních výhod, migrace, daní, důchodů a pak ještě třeba kategorie vztahující se k případům nouze, kde jsou řešeny problematiky dvojího typu, a to jednak pomoc v případě katastrof a jednak pomoc obětem násilí. V

⁹⁴ *Czech POINT: historický vývoj a současná podoba 2014*. Str. 81 1. vydání. Praha: CEVRO Institut [vysoká škola], 2015, 98 s. Učební texty a skripta. ISBN 978-80-87125-30-4.

⁹⁵ Slovensko.sk [online]. © 2013–2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.slovensko.sk/sk/titulna-stranka>

obou případech je zde pobídka ke kontaktování příslušných osob a je zde uveden přehled služeb, které mohou být lidem v takových situacích nápomocné. Portál odkazuje také na budoucí možné využití stále více a více služeb online a slibuje větší možnosti ve využívání daného online prostředí k řešení záležitostí různého charakteru, ale zároveň také uvádí, že různé služby mohou vyžadovat různé ověření identifikačních údajů v závislosti na stupni ochrany, a proto jsou vždy pečlivě označeny ty služby, na které se tato nutnost ověřování nevztahuje. Ve spodní části portálu se nacházející odpovědi na často pokládané otázky a veřejnost si tak může přečíst, jakým způsobem je možné využívat služby státu online, co je to uživatelský účet a jak ho využívat a také co přesně tento portál konkrétně zahrnuje.^{96 97}

V Nizozemsku mohou lidé vyhledat údaje o veřejné správě na portálu Overheid.nl, který je přístupovým bodem k různým státním organizacím. Může být řečeno, že tento portál je určitým rozcestníkem poskytující jednoduchý a rychlý přístup k webovým stránkám právě daných organizací či organizací souvisejících jako jsou například školy, knihovny a zdravotnické instituce. Jedním kliknutím je možné se přímo z uvedeného portálu dostat na portál osobního rázu, který obdobně jako český Portál občana sdružuje údaje o občanech a skrze něj je možné například podat daňové přiznání, obnovit si cestovní doklad, zažádat o příspěvek na dítě, mít přehled o svých příjmech apod. Daný portál se nazývá MijnOverheid, tedy volně přeloženo jako můj government, tedy moje vláda. Portál má také podobu mobilní aplikace, která umožňuje snadný přístup přímo z mobilního telefonu. Vzhled portálu je také velmi jednoduchý.^{98 99}

Shrnout údaje obsažené v této podkapitole je možné tak, že všechny uvedené země mají v porovnání s Českou republikou své portály, kde uvádějí víceméně obdobné informace týkající se veřejné správy a možností řešit své záležitosti online. U každého z nich byla tato možnost elektronické komunikace se státem dostatečně zpropagována odkazem na portály čistě osobního charakteru a dostupné mobilní aplikace skrze, které je možné nabízené služby přímo využít. Ovšem již úvodní

⁹⁶ *Czech POINT: historický vývoj a současná podoba 2014*. Str. 65. 1. vydání. Praha: CEVRO Institut [vysoká škola], 2015, 98 s. Učební texty a skripta. ISBN 978-80-87125-30-4.

⁹⁷ Bund.de [online]. © 2023 [cit. 2023-03-13]. Dostupné z: <https://verwaltung.bund.de/portal/DE/>

⁹⁸ *Czech POINT: historický vývoj a současná podoba 2014*. Str. 71. 1. vydání. Praha: CEVRO Institut [vysoká škola], 2015, 98 s. Učební texty a skripta. ISBN 978-80-87125-30-4.

⁹⁹ Overheid.nl [online] [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.overheid.nl/>

stránky vypovídají, že portály jsou pojaty daleko skromněji nežli ten český. Z porovnávaných zemí je nejpřehlednější ten slovenský a v těsném závěsu pak ten nizozemský. Co se německého portálu týče, jeho úvodní stránka je velmi prostá a je tedy nutné se k požadovaným informacím dostat klikáním na další a další hesla.

5 Průzkumy přístupu k eGovernmentu

5.1 Představení průzkumů a stanovení hlavních a vedlejších cílů

Hlavním cílem dané diplomové práce, jak již bylo v úvodu vymezeno, je poskytnutí uceleného a co možná nejkompexnějšího pohledu v rovinách obecných, základních na problematiku elektronizace veřejné správy v ČR, jejího postupného vývoje, aktuálního stavu a samozřejmě také objasnění samotného pojmu eGovernmentu, ale nyní je třeba propojit získané údaje a informace teoretického charakteru s praktickým prostředím, a to skrze dva méně obsáhlé průzkumy realizovanými na základě dotazníkových šetření. V případě obou průzkumů lze hovořit o totožném hlavním, obecném cíli, kterým je zjistit, jak vymezený a předem stanovený okruh respondentů k elektronizaci veřejné správy v České republice přistupuje. Stupeň technologického rozvoje, modernizace a stále častější využívání elektronických zařízení v souvislosti s veřejnou správou je specifickou problematikou, ale tou další je, jakým způsobem člověk, lidé k této problematice přistupují, jaké jsou jejich názory, a to je předmětem obou zmíněných výzkumů. Veřejná správa je službou veřejnosti a vztah mezi ní, reprezentovanou řadou osob, úředníků, zaměstnanců a jejími adresáty je více než podstatný a je základem pro její správné fungování. Prováděný výzkum proto reflektoval obě tyto skupiny. První průzkum, který bude níže představený, je cílen na zaměstnance ve veřejné správě, na úředníky, kteří se v daném oboru pohybují, zaměřují se na různé dílčí okruhy problémů a mohou tedy zadané otázky posoudit s různým, přesto jistým stupněm odbornosti. Druhý z provedených průzkumů cílí na ty, vůči nimž je působnost veřejné správy realizovaná, tedy na adresáty, kteří otázky posuzují spíše laicky, přesto se zájmem, protože není pochyb, že se jich rozebírané téma přímo dotýká, některých méně, některých více.

Ovšem vedle výše obecně vymezeného cíle průzkumů byly stanoveny cíle daleko konkrétnější, jejichž celkový souhrn naplní daný cíl hlavní. Jedná se například o zjištění toho, jak respondenti vnímají aktuální stupeň elektronizace veřejné správy v ČR, jak je v této oblasti třeba dále postupovat nebo jaká konkrétní pozitiva a negativa s probíraným tématem spojují. Ačkoliv jsou dotazníky přizpůsobené definovaným okruhům respondentů a otázky se tedy v každém z nich liší, lze se setkat i s otázkami společnými, aby mohlo závěrem dojít k porovnání a celkovému vyhodnocení. Pro oba výzkumy byly využity anonymní dotazníky vytvořené skrze

webovou službu Survio, které byly respondentům zasílány v různých časových horizontech.

5.2 Průzkum přístupu zaměstnanců veřejné správy k eGovernmentu

5.2.1 Charakteristika průzkumu a jeho respondentů

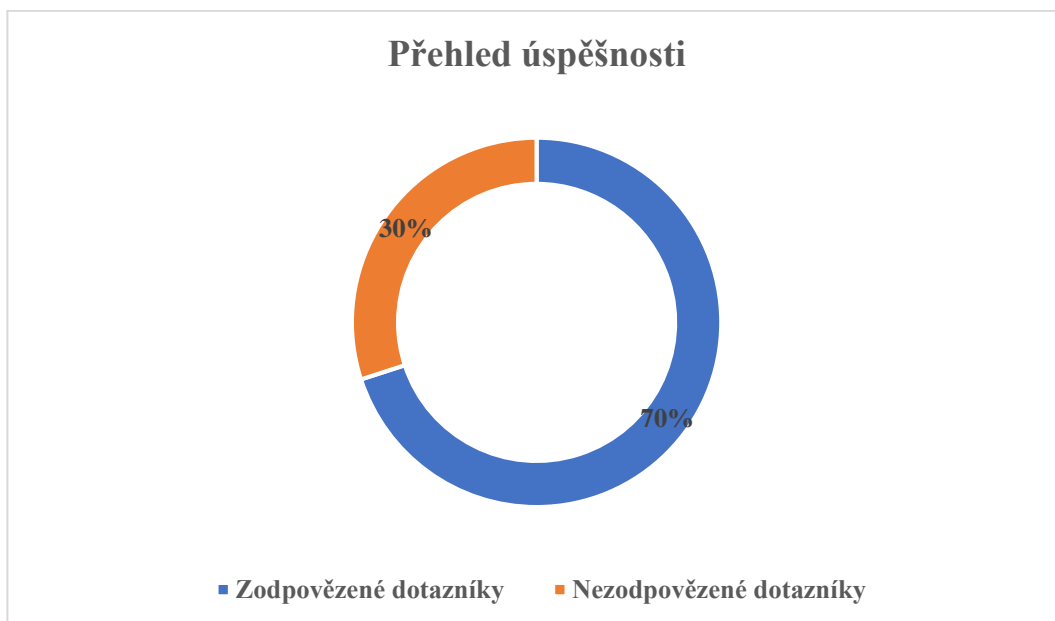
První z prováděných výzkumů byl směřován na zaměstnance ve veřejné správě prostřednictvím anonymního dotazníku. Průzkum probíhal v prosinci 2022 v rámci České republiky. Dotazník je složen celkem ze 7 otázek. Lze zde nalézt 6 povinných uzavřených otázek a pouze jednu otevřenou, která je otázkou doplňující, a tedy nebyla povinná. Odkaz na vytvořený dotazník byl zaslán emailovou schránkou do vybraných obecních, městských úřadů, magistrátů tak, aby došlo k zastoupení všech krajů. Byla oslovena řada obcí/měst/statutárních měst v celkovém počtu 26. Jedná se o tyto: Blovice, Brno, České Budějovice, Český Krumlov, Hradec Králové, Cheb, Jablonec nad Nisou, Jičín, Jihlava, Karlovy Vary, Karviná, Kroměříž, Kutná Hora, Liberec, Litoměřice, Litomyšl, Olomouc, Ostrava, Pardubice, Plzeň, Praha, Šumperk, Telč, Ústí nad Labem, Zlín, Znojmo. Oficiální emailové adresy byly zjištěny na základě elektronického portálu územních samospráv s názvem ePUSA.¹⁰⁰

5.2.2 Parametry průzkumu a přehled úspěšnosti

Celkem daný dotazník navštívilo 135 lidí. Počet nevyplněných dotazníků z uvedeného celkového počtu činil 40 a počet vyplněných dotazníků tedy činil 95. Lze tedy jasně říci, že případ, kdy respondenti dotazník otevřeli a vyplnili, jasně převažuje nad tím případem, kdy byl dotazník sice otevřen, ale zůstal prázdný. V případě prováděných výzkumů je samozřejmě žádoucí získat od respondentů co nejvíce odpovědí, aby mohly být výsledky vyhodnocovány v širokém kontextu, nicméně i s počtem 95 vyplněných dotazníků lze provést určité vyhodnocení a získat tak obecnou představu o přístupu respondentů k tématu.

¹⁰⁰ ePUSA: *elektronický portál územních samospráv*[online]. Asociace krajů ČR, Marbes consulting, 2003 [cit. 2023-02-02]. Dostupné z: https://www.epusa.cz/index.php?sessID=0&platnost_k=0&jazyk=cz

Graf 1 – Přehled úspěšnosti



Tabulka 1 – Přehled úspěšnosti

Celkový počet návštěv	135	100 %
Zodpovězené dotazníky	95	70 %
Nezodpovězené dotazníky	40	30 %

Graf 1 a tabulka 1 – vlastní zpracování

5.2.3 Stanovení hypotéz

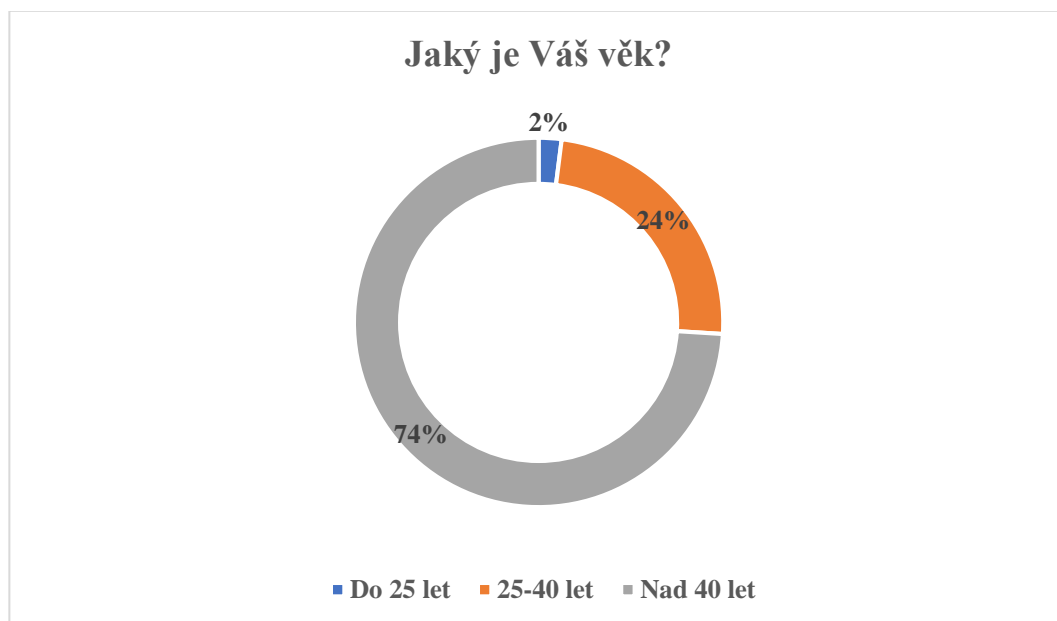
Aby bylo možné provést vyhodnocení dotazníku, je nejprve žádoucí stanovit hypotézy, které budou na základě zjištěných výsledků posléze verifikovány, nebo naopak falzifikovány. Právě zejména díky stanovení hypotéz je možné přehledně uvést, co je třeba z odpovědí zaměstnanců ve veřejné správě (dále jen „respondenti“) zjistit za výstupy. Hypotézy jsou následující:

- 1. Většina respondentů se domnívá, že proces elektronizace veřejné správy v ČR je dostatečně rychlý.**
- 2. Většina respondentů se domnívá, že elektronizace veřejné správy je přínosná jak pro adresáty, tak i pro zaměstnance ve veřejné správě.**
- 3. Většina respondentů se domnívá, že možnost adresátů komunikovat s úřady online je značným urychlením v souvislosti s vyřizováním záležitostí.**
- 4. Většina respondentů se domnívá, že není aktuálně třeba poskytované elektronické služby ve veřejné správě neustále rozšiřovat a zlepšovat.**

5.2.4 Výsledky uzavřených otázek

Přehledný způsob uvedení získaných výsledků je formou grafů a tabulek.

Graf 2 – Jaký je Váš věk?



Tabulka 2 – Jaký je Váš věk?

Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Do 25 let	2	2 %
25-40 let	23	24 %
Nad 40 let	70	74 %

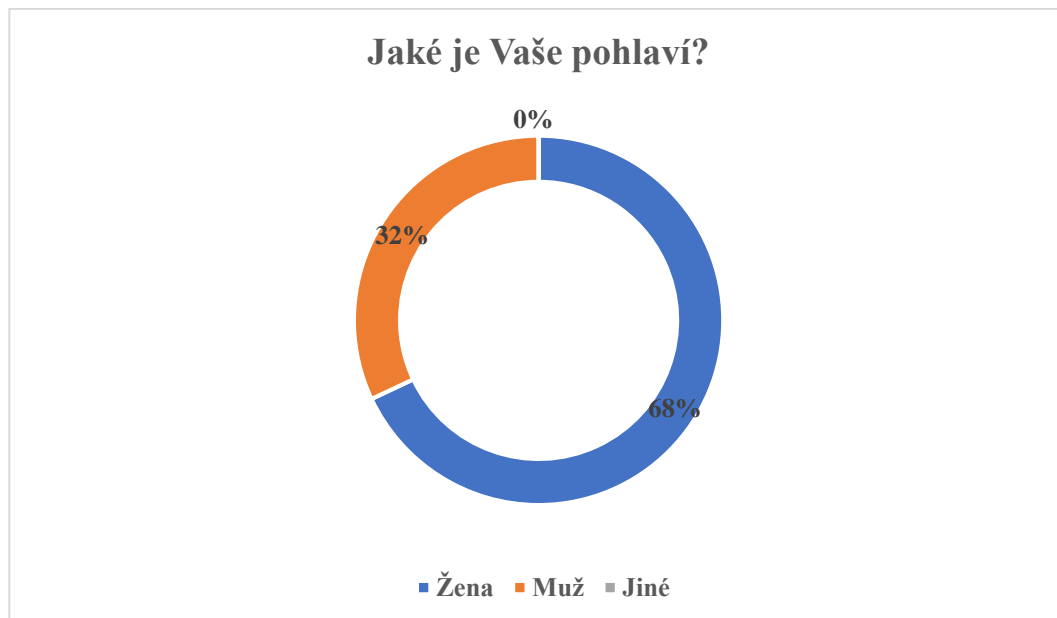
Graf 2 a tabulka 2 – vlastní zpracování

Ačkoliv daná otázka věku přímo nesouvisí s problematikou elektronizace veřejné správy, napomůže v souvislosti s vytvářením představ o respondentech. V rámci nejrůznějších průzkumů je možné se s ní setkat téměř pokaždé, což z ní činí otázku obligatorní. Pro konkrétní dotazník byly zvoleny 3 věkové kategorie. Kategorie nad 40 let je zcela jasně kategorií s nejvíce respondenty, a to s celkovým počtem 70 osob. Prostřední kategorie pak zahrnuje počet 23 respondentů. Ovšem jistě překvapivé je, že dotazník vyplňovaly pouze dvě osoby s věkem do 25 let, což může být dáno působením spíše starších zaměstnanců ve veřejné správě, a to zejména kvůli poměrně dlouhé době studia na vysoké škole.¹⁰¹

¹⁰¹ VEVEROVÁ, Eva. *Etický kodex zaměstnanců ve veřejné správě a jeho vliv na firemní kulturu*. Plzeň, 2021. Bakalářská práce. Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta právnická. Vedoucí práce Mgr. Helena Sequensová.

Další otázkou podobného charakteru, která poskytuje určitý pohled na respondenty, je otázka týkající se pohlaví-taktéž ve výzkumech relevantní a často užívaná otázka.

Graf 3 – Jaké je Vaše pohlaví?



Tabulka 3 – Jaké je Vaše pohlaví?

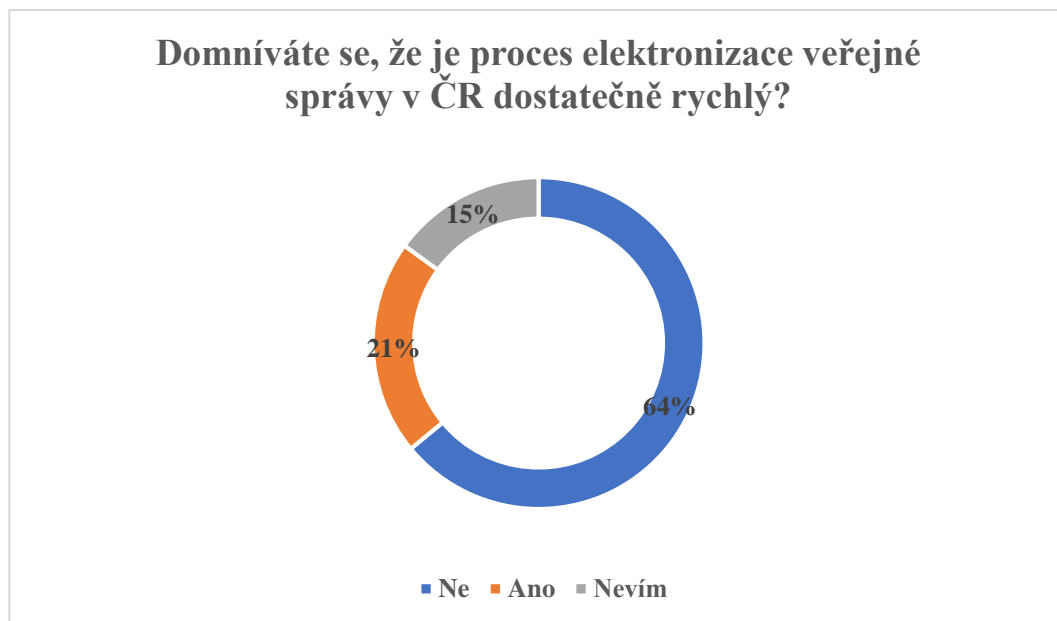
Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Žena	65	68 %
Muž	30	32 %
Jiné	0	0 %

Graf 3 a tabulka 3 – vlastní zpracování

Na základě uvedené tabulky a grafu lze zcela jasně říci, že v daném dotazníku odpovídalo mnohem více žen nežli mužů, a to v počtu 65. Mužů pak odpovídalo přesně 30. Vedle základních dvou kategorií je v dnešní neustále se rozvíjející době ještě nutné uvést možnost/ kategorii s názvem „jiné“, přesto že v ní neodpovídal nikdo.

Nyní následují výsledky otázek, které již úzce souvisí s předmětem diplomové práce. První z této sady otázek je taková, která zkoumá názor respondentů na rychlost elektronizace veřejné správy v ČR, tedy jinak řečeno, zdali se domnívají, že daný proces postupuje natolik rychle, aby reflektoval potřeby společnosti a odrážel nejaktuálnější stupeň vývoje moderních technologií.

Graf 4 - Domníváte se, že je proces elektronizace veřejné správy v ČR dostatečně rychlý?



Tabulka 4 - Domníváte se, že je proces elektronizace veřejné správy v ČR dostatečně rychlý?

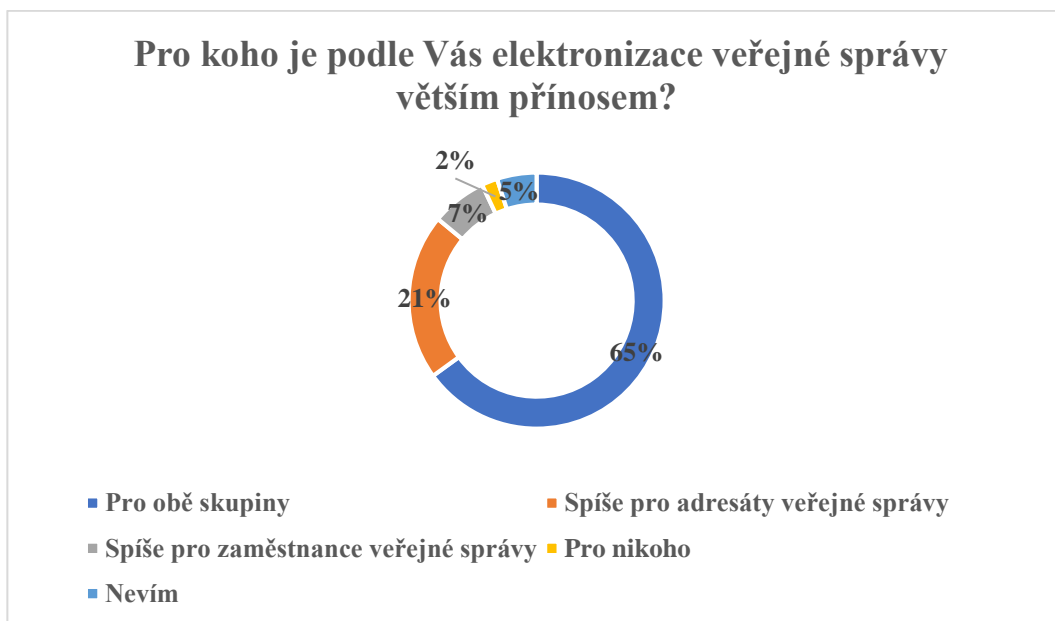
Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Ne	61	64 %
Ano	20	21 %
Nevím	14	15 %

Graf 4 a tabulka 4 – vlastní zpracování

Celkem překvapující je poznání, že celkem 61 respondentů z oblasti veřejné správy se domnívá, že proces elektronizace veřejné správy není dostatečně rychlý, a tedy by bylo zapotřebí jeho zrychlení. Pouze 20 respondentů pak věří, že proces dostatečně rychlý je. Pro případ, že si adresovaní nebudou jistí, či se nad touto otázkou odmítají více zamýšlet, zde byla také včleněna možnost „nevím“, kterou využilo celkem 14 osob.

Zapojení technologií a elektronických zařízení do veřejné správy může přinášet, tedy respektive by mělo přinášet řadu ulehčení, ale otázkou je, kdo tím může nejvíce získat. Zda spíše úředníci, či adresáti.

Graf 5 - Pro koho je podle Vás elektronizace veřejné správy větším přínosem?



Tabulka 5 - Pro koho je podle Vás elektronizace veřejné správy větším přínosem?

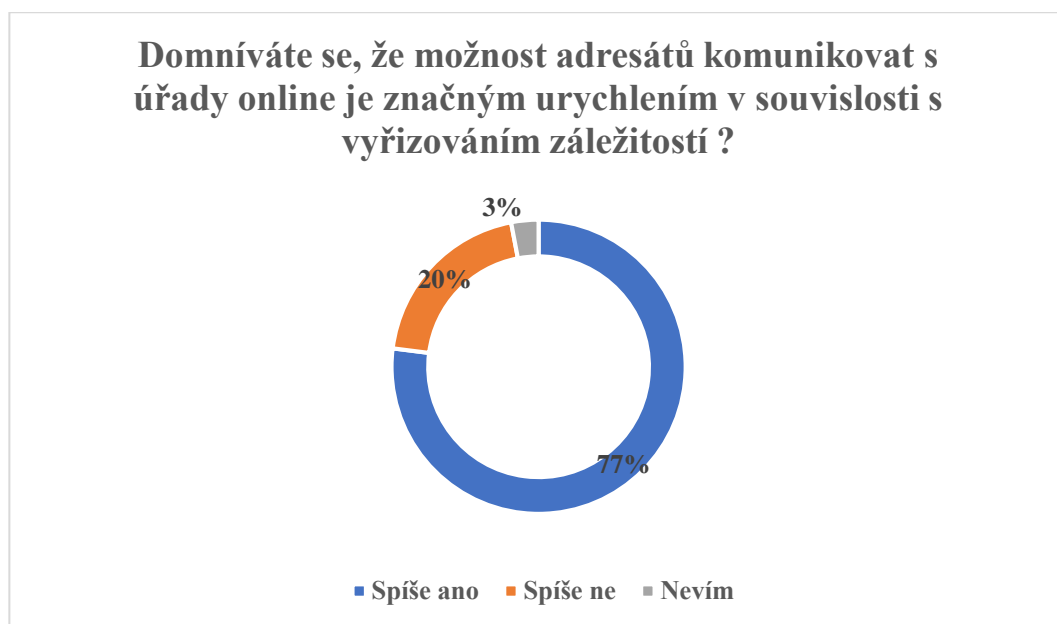
Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Pro obě skupiny	62	65 %
Spíše pro adresáty VS	20	21 %
Spíše pro zaměstnance VS	6	7 %
Nevím	5	5 %
Pro nikoho	2	2 %

Graf 5 a tabulka 5 – vlastní zpracování

U této otázky bylo třeba nabídnout vícero možných odpovědí. Nejvíce, a to celkem 62 respondentů se domnívá, že elektronizace veřejné správy je přínosem stejně jak pro adresáty, tak pro zaměstnance z oblasti veřejné správy. 20 responzí bylo zaznamenáno u možnosti většího přínosu pro adresáty a pak pouze 6 odpovědí u možnosti, která se týkala pouze zaměstnanců. 5 osob nevědělo, jakou možnost zvolit, či se opět nezamýšlelo nad významem této otázky. Ovšem našli se i dva respondenti z řad úředníků, kteří přínos elektronizace nezaznamenali na žádné z možných stran.

V souvislosti s elektronizací veřejné správy se velice často skloňuje urychlení či zjednodušení. I názor na tuto problematiku byl v rámci výzkumu zjišťován. Cílem bylo zjistit, zda úředníci možnost adresátů komunikovat s úřady online spojují právě s urychlením vyřizování záležitostí nejrůznějšího druhu.

Graf 6 - Domníváte se, že možnost adresátů komunikovat s úřady online je značným urychlením v souvislosti s vyřizováním záležitostí?



Tabulka 6 - Domníváte se, že možnost adresátů komunikovat s úřady online je značným urychlením v souvislosti s vyřizováním záležitostí?

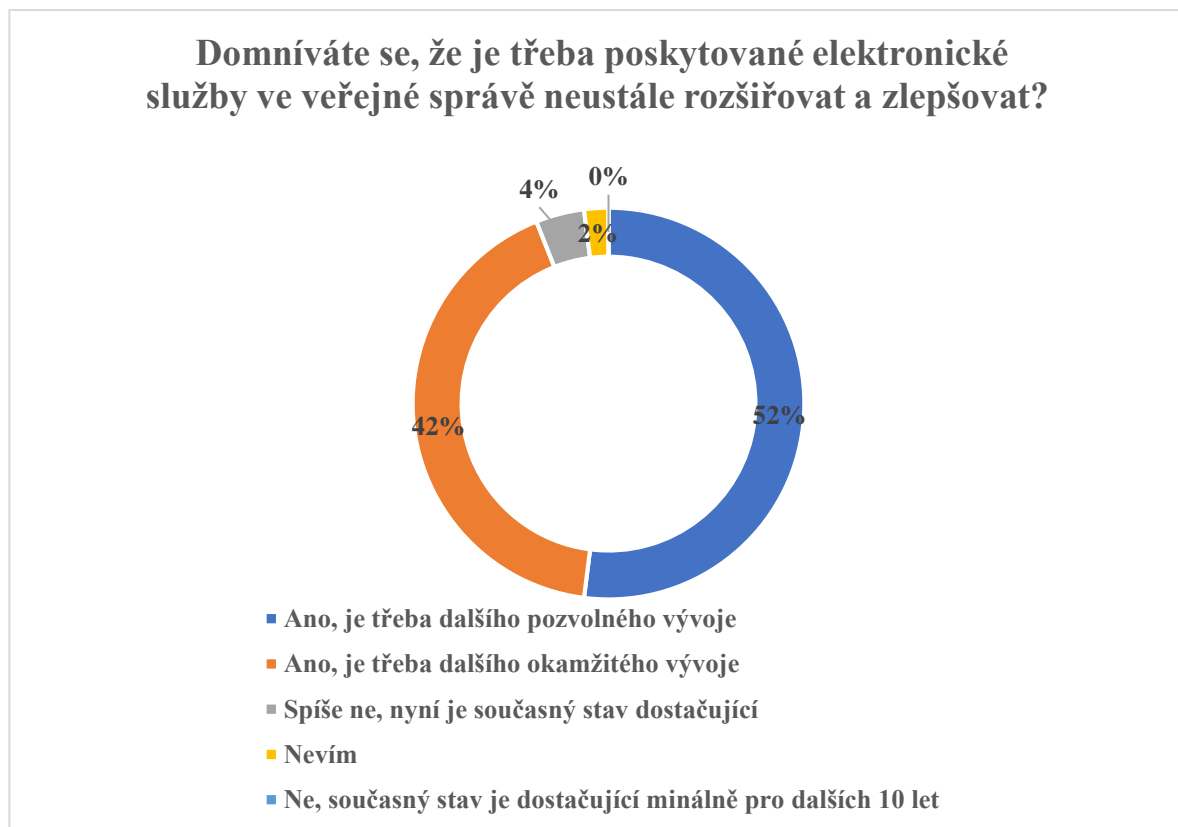
Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Spíše ano	73	77 %
Spíše ne	19	20 %
Nevím	3	3 %

Graf 6 a tabulka 6 – vlastní zpracování

Více než polovina respondentů, konkrétně 73 se domnívá, že možnost veřejnosti, tedy adresátů komunikovat s úřady na elektronické bázi znamená i urychlení v souvislosti s vyřízením různých záležitostí, které je vyřídit třeba. Přesně 19 osob se domnívá o naprostém opaku a 3 responze se objevily u možnosti „nevím“.

Poslední z uzavřených otázek se týká dalšího budoucího vývoje a tedy toho, zda je dle názoru úředníků třeba aktuálně poskytované elektronické služby ve veřejné správě vylepšovat a rozšiřovat a když ano, tak s jakou intenzitou.

Graf 7- Domníváte se, že je třeba poskytované elektronické služby ve veřejné správě neustále rozšiřovat a zlepšovat?



Tabulka 7 - Domníváte se, že je třeba poskytované elektronické služby ve veřejné správě neustále rozšiřovat a zlepšovat?

Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Ano, je třeba dalšího pozvolného vývoje	49	52 %
Ano, je třeba dalšího okamžitého vývoje	40	42 %
Spíše ne, nyní je současný stav dostačující	4	4 %
Nevím	2	2 %
Ne, současný stav je dostačující minimálně pro dalších 10 let	0	0 %

Graf 7 a tabulka 7 – vlastní zpracování

Zde bylo nabídnuto větší množství možných odpovědí, a to z důvodu požadavku obsáhnout co nejvíce možných variant názorů. 49 úředníků se domnívá, že je potřeba dalšího vývoje, a to pozvolným způsobem. 40 respondentů pak navrhuje okamžitý další vývoj. Pouze 4 osoby věří, že aktuální stav je nyní dostačující, ale vůbec nikdo se nedomnívá, že tento stav je dostačující minimálně pro dalších 10 let. 2 osoby zvolily možnost „nevím“.

5.2.5 Verifikace/falzifikace stanovených hypotéz

Nyní je na základě výše uvedených výsledků prezentovaných v podobě tabulek a grafů verifikovat či falzifikovat předem stanovené hypotézy:

- 1. Většina respondentů se domnívá, že proces elektronizace veřejné správy v ČR je dostatečně rychlý.**
 - ➔ Na základě výsledků obsažených v grafu 4 a tabulce 4 je tato hypotéza **falzifikována**.
- 2. Většina respondentů se domnívá, že elektronizace veřejné správy je přínosná jak pro adresáty, tak i pro zaměstnance ve veřejné správě.**
 - ➔ Na základě výsledků obsažených v grafu 5 a tabulce 5 je tato hypotéza **verifikována**.
- 3. Většina respondentů se domnívá, že možnost adresátů komunikovat s úřady online je značným urychlením v souvislosti s vyřizováním záležitostí.**
 - ➔ Na základě výsledků obsažených v grafu 6 a tabulce 6 je tato hypotéza **verifikována**.
- 4. Většina respondentů se domnívá, že není aktuálně třeba poskytované elektronické služby ve veřejné správě neustále rozšiřovat a zlepšovat.**
 - ➔ Na základě výsledků obsažených v grafu 7 a tabulce 7 je tato hypotéza **falzifikována**.

5.2.6 Výsledky otevřené otázky

Součástí dotazníku byla i otevřená otázka s doplňkovým charakterem založená čistě na dobrovolnosti vyplnění, a to z důvodu vyhnutí se situaci, kdy respondenti raději nevyplní celý dotazník, než aby se věnovali časově náročnější otázce. Daná otázka zní následovně: **Převažují podle Vás spíše pozitiva elektronizace veřejné správy, či negativa? Prosím, uveďte příklady.** Ovšem je nutné konstatovat, že i přes dobrovolnost otázku vyplnilo 78 osob, což je více než polovina. Pouze 17 respondentů nechalo kolonku prázdnou. Lze tedy hovořit o 82% úspěšnosti. Celkem 44 úředníků se přiklání k pozitivům, 24 k negativům a našli se i tací, kteří s elektronizací veřejné správy spojují jak negativa, tak i pozitiva. Většina odpovědí byla podložena řadou, někdy překvapujících argumentů a konkrétních příkladů. Například v případě pozitivního přístupu lze uvést zejména: zrychlení celého procesu, úsporu času a finančních prostředků, pohodlnost vyřizování záležitostí, efektivní nakládání s informacemi, zjednodušení, rychlost získání některých informací, hospodárnost, jednodušší skartace, méně využívání služeb České pošty apod. Naopak v případě negativních přístupů lze uvést následující: ne všichni občané vlastní adekvátní techniku, stále mnoho zejména starších lidí není zdatných v rámci techniky, neprovázanost, složitost a neintuitivnost systémů, nelze zavádět stejné postupy pro všechny odbory, zastaralé a neaktualizované systémy (CzechPOINT, datové schránky) → o zlepšování se jen hovoří, ale v realitě k němu nedochází, negativum pro zaměstnance veřejné správy → nárůst složitých agend, mnoho práce navíc, nepřehlednost, zmatečnost, nefunkčnost systémů, zkosnatělé přístupy veřejné správy a konzervativnost některých právních předpisů, málo se koná a hodně se hovoří, žalostný stav digitalizace, nedostatek peněz na software, nedostatek lidí, kteří budou elektronizovat archivy, nedostatek peněz na nákup přístrojů na skenování, nesprávné zavedení elektronizace, složitost pro adresáty, nedochází k náhradě písemných dokumentů, ale povinnost se tímto zdvojí apod. Závěrem dojde k uvedení obsáhlejšího a konkrétního názoru ze strany anonymního úředníka podporujícího spíše osobní kontakt: *„Ze své pracovní pozice je pro většinu populace elektronizace veřejné správy problém, který následně přinese mnohem více práce i pro mě – úředníka. Vysvětlím na příkladu: podnikatel může ohlásit našemu úřadu zrušení provozovny, pokud ale neudá adresu pro vypořádání případných závazků – bude pokutován, že tak neučinil. Přinese to další administrativní úkony úředníka, zatíží*

to peněženku podnikatele. Kdyby náš úřad navštívil osobně, bylo by mu určitě vysvětleno, že musí adresu uvést.

5.2.7 Shrnutí a vyhodnocení

Nyní je třeba veškeré zjištěné poznatky uvést komplexně a přehledně prezentovat dané výsledky. Lze tedy říci, že dotazník nejvíce vyplňovaly osoby s věkem nad 40 let a převážně ženy. Na základě falzifikace prvotně stanovené hypotézy může být konstatováno, že většina respondentů nepovažuje proces elektronizace veřejné správy za dostatečně rychlý, což může být projevem kladení vysokých nároků na daný proces ze strany těch, kteří se ve veřejné správě přímo pohybují. S tím souvisí falzifikace hypotézy, která předpokládá, že dle většiny úředníků není aktuálně třeba poskytované elektronické služby ve veřejné správě neustále rozšiřovat a zlepšovat. Pozitivní je ovšem vnímání elektronizace ze strany většiny respondentů jako přínosné jak pro zaměstnance, tak i pro adresáty, což je samozřejmě z obecného pohledu tou nejlepší možností. Jistě jako pozitivní může být vnímána také verifikace hypotézy, dle které se většina dotazovaných domnívá, že možnost adresátů komunikovat s úřady online značně urychluje vyřizování záležitostí, což může být vnímáno jako naplnění základního cíle a účelu elektronizace.

Ve výsledku může být tedy shrnuto, že úředníci, resp. zaměstnanci ve veřejné správě vnímají elektronizaci za přínosnou pro obě strany vztahu VS (úředník)/adresát a většina s ní spojuje pozitiva, zároveň ale velice přísně dbají na její správné začlenění, fungování, neustálou aktualizaci a zlepšování, aby zmíněná pozitiva mohla být stále platná i v souvislosti s dalším budoucím vývojem. Takto formulované výsledky výzkumu představují naplnění jeho předem stanoveného hlavního cíle, takto formulované výsledky totiž představují onen přístup zaměstnanců veřejné správy k předmětu této diplomové práce.

5.3 Průzkum přístupu veřejnosti k eGovernmentu

Po zjištění a uvedení přístupu zaměstnanců veřejné správy k elektronizaci je nyní žádoucí uvést také přístup veřejnosti, tedy adresátů veřejné správy k danému tématu, tak, aby došlo prostřednictvím obou průzkumů k vytvoření komplexního náhledu na problematiku z obou zmíněných stran.

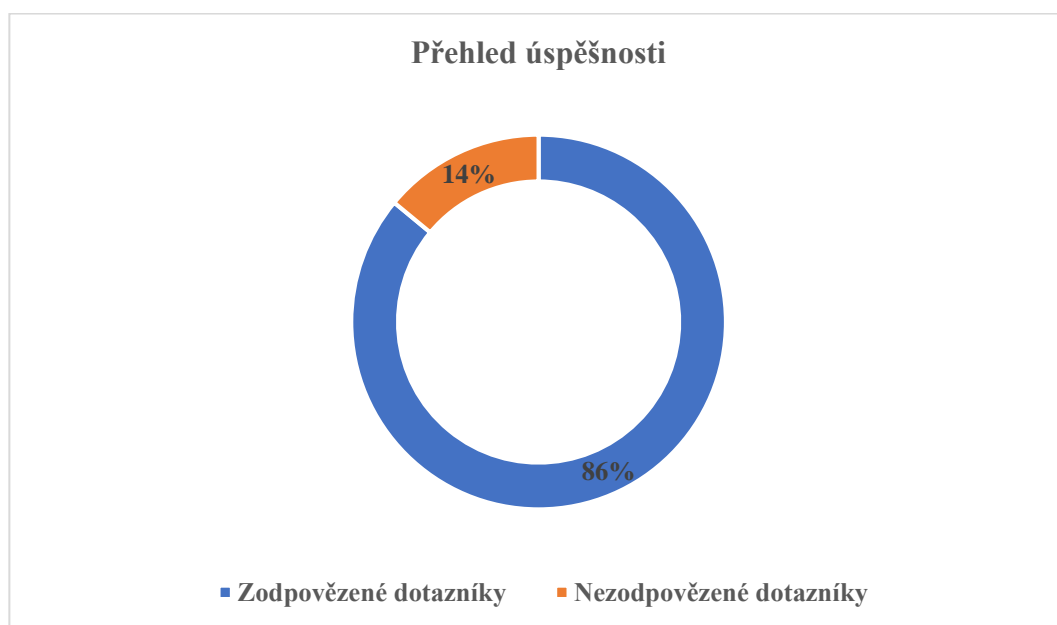
5.3.1 Charakteristika průzkumu a jeho respondentů

I v rámci tohoto výzkumu byl využit anonymní dotazník skládající se z 8 otázek. I zde lze nalézt 7 otázek uzavřených, na které je třeba odpovědět vždy a jednu otevřenou, která má i v tomto dotazníku doplňkovou funkci a je dobrovolná. Výzkum probíhal během ledna 2023 a tentokrát byl cílen na prostou veřejnost, adresáty veřejné správy blíže nespecifikované. Dotazník byl šířen napříč internetem formou nejrůznějších platforem a pouze z otázky týkající se věku lze určit, že byl dotazník vyplňován respondenty různého věku, díky čemuž také došlo k protnutí názorů osob patřících do nejrůznějších věkových kategorií, a tím lze tedy dosáhnout výsledků v širokém kontextu.

5.3.2 Parametry průzkumu

Celkový počet návštěv dotazníku činí 106. Počet zodpovězených dotazníků činí 91 a počet nezodpovězených tedy pak 15. Lze tedy hovořit o 86% úspěšnosti, což je dostatek na to, aby došlo k získání určité představy o přístupu veřejnosti k elektronizace veřejné správy a pojmu eGovernmentu jako takovému, a to v rovinách obecných.

Graf 8 – Přehled úspěšnosti



Tabulka 8 – Přehled úspěšnosti

Celkový počet návštěv	106	100 %
Zodpovězené dotazníky	91	86 %
Nezodpovězené dotazníky	15	14 %

Graf 8 a tabulka 8 – vlastní zpracování

5.3.3 Stanovení hypotéz

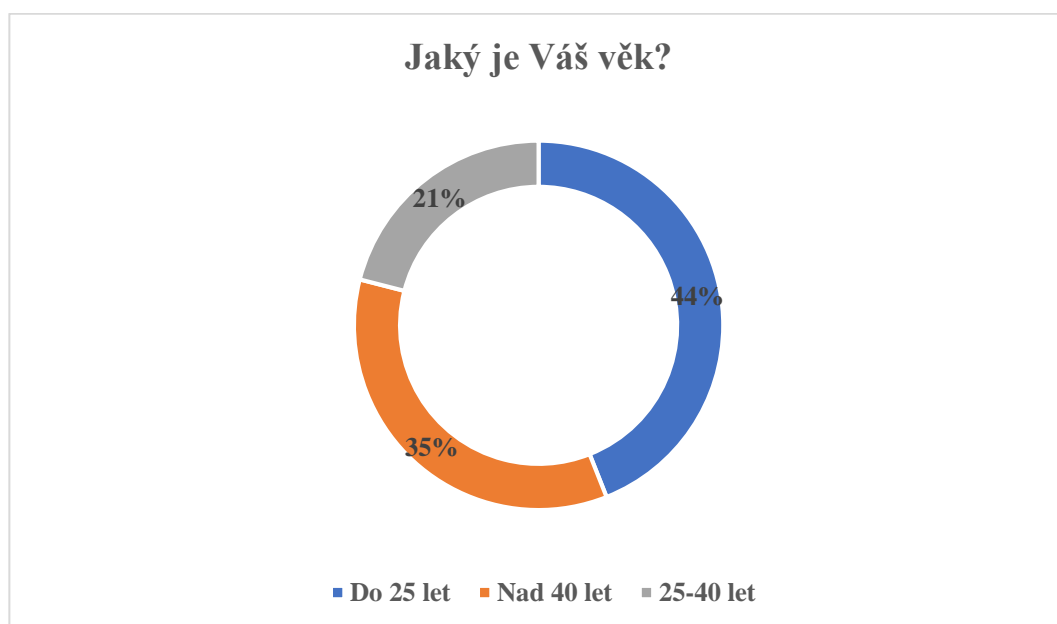
I v tomto případě je třeba pro představu požadovaných výstupů z výzkumu nejprve stanovit jisté hypotézy, které jsou následující:

- 1. Většina respondentů se s pojmem eGovernment již v minulosti setkal/a.**
- 2. Většina respondentů se domnívá, že proces elektronizace veřejné správy v ČR není dostatečně rychlý.**
- 3. Většina respondentů se ztotožňuje s heslem: "Obíhat mají data, nikoliv občané "**
- 4. Většina respondentů preferuje spíše elektronický kontakt s úřady.**
- 5. Většina respondentů nevyužívá Portál občana.**

5.3.4 Výsledky uzavřených otázek

Stejně jako u předchozího dotazníku i zde dojde k demonstraci zjištěných výsledků formou tabulek a grafů, na základě kterých posléze dojde k verifikaci či falzifikaci výše uvedených hypotéz. První z otázek je opět ona obligatorní otázka věku, která je v tomto případě poněkud důležitější než v případě předchozím, a to z toho důvodu, že poskytuje jistou, a kromě otázky týkající se pohlaví zároveň jedinou specifikaci dotazovaných.

Graf 9 – Jaký je Váš věk?



Tabulka 9 – Jaký je Váš věk?

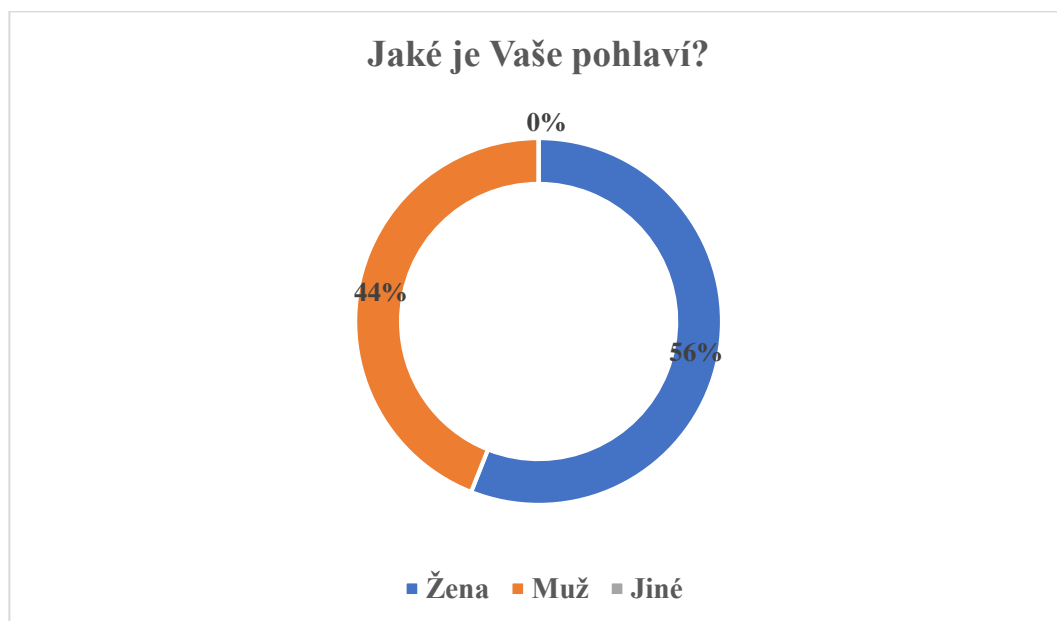
Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Do 25 let	40	44 %
25-40 let	19	21 %
Nad 40 let	32	35 %

Graf 9 a tabulka 9 – vlastní zpracování

U této otázky došlo ke zvolení stejných 3 věkových kategorií, jako v případě prvního dotazníku, kde odpovídalo nejvíce osob s věkem nad 40 let. Zde je to přesně naopak a nejvíce responzí, konkrétně 40 jich bylo zaznamenáno u kategorie do 25 let. Většina respondentů je tedy spíše nižšího věku. Druhou nejčastěji volenou kategorií byla s věkem nad 40 let, kde odpovědělo 32 osob a konečně poslední možnou variantou byla kategorie věku s rozmezím 25-40 let, kde bylo nasbíráno pouze 19 odpovědí.

Další nutnou otázkou je ta, která souvisí s pohlavím respondentů.

Graf 10 – Jaké je Vaše pohlaví?



Tabulka 10 – Jaké je Vaše pohlaví?

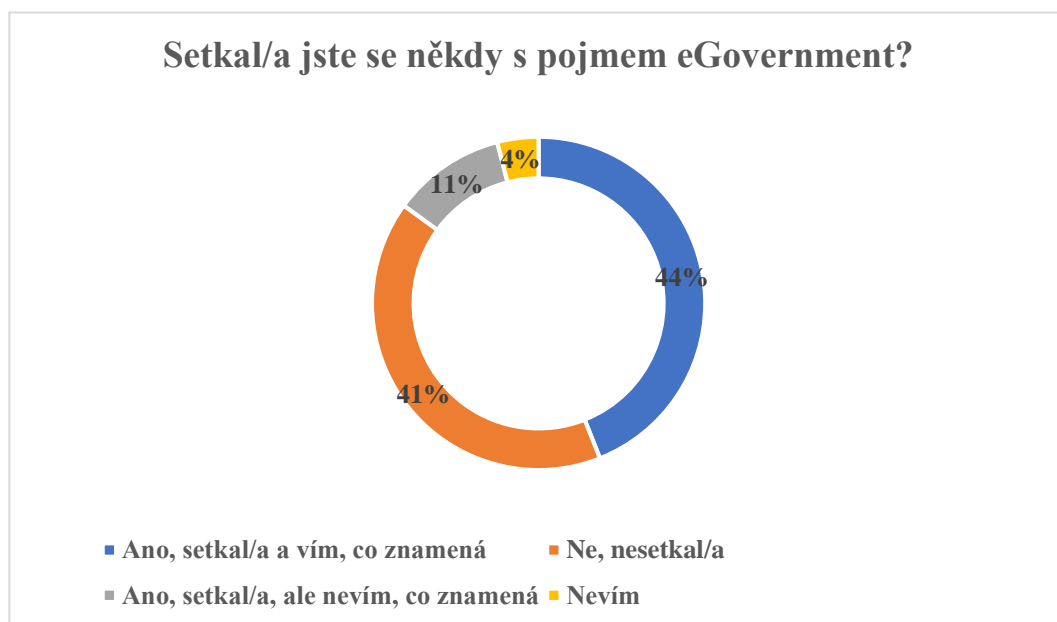
Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Žena	51	56 %
Muž	40	44 %
Jiné	0	0 %

Graf 10 a tabulka 10 – vlastní zpracování

Stejně jako u předchozího dotazníku i zde odpovídaly převážně ženy, a to v celkovém počtu 51. Mužů odpovídalo celkem 40 a v kategorii s názvem „jiné“ neodpovídal vůbec nikdo.

Další otázka se již konkrétně pojí k předmětu práce a týká se přímo rozebraného pojmu s názvem eGovernment. Cíle dané otázky jsou dva. Za prvé je třeba zjistit, zda má široká veřejnost o daném pojmu povědomí, tedy zda se již v minulosti s pojmem setkala a pokud ano, je zapotřebí se dozvědět, zda veřejnost také ví, co přesně tento pojem znamená, tedy co označuje. Důvod zařazení této otázky do dotazníku je nasnadě, a sice zjistit do jaké míry je pojem v rámci laické veřejnosti rozšířen, popř. užíván.

Graf11 – Setkal/a jste se někdy s pojmem eGovernment?



Tabulka 11 - Setkal/a jste se někdy s pojmem eGovernment?

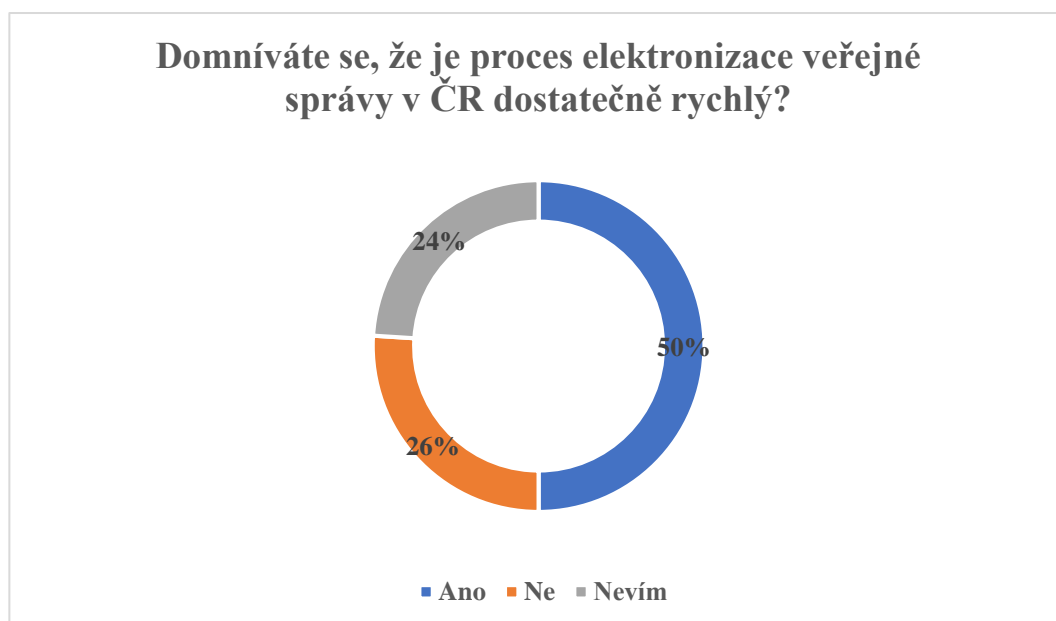
Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Ano, setkal/a a vím, co znamená	40	44 %
Ne, nesetkal/a	38	41 %
Ano, setkal/a, ale nevím, co znamená	10	11 %
Nevím	3	4 %

Graf 11 a tabulka 11 – vlastní zpracování

V případě této otázky bylo více než nutné nabídnout několik variant možných odpovědí. První možnost byla taková, že se osoba s pojmem setkala a také ví, co daný pojem znamená. Tuto variantu si vybrala většina respondentů, konkrétně 40, což může být vnímáno pozitivně zejména z důvodu, který se týká propagace a dostatečného rozšíření problematiky mezi veřejnost. Ovšem pozitivní už tolik není fakt, že celkem 38 osob, tedy pouze o dva méně, zvolilo variantu, ve které se doznává k absolutní neznalosti. S pojmem se sice setkalo 10 respondentů, ale jeho význam jim uniká. 3 osoby pak vůbec nevědí či si nedokáží vzpomenout, zda už o eGovernmentu slyšeli, či nikoliv. Je zde také možnost, že se nad tím zamýšlet prostě nechtěly.

Další částí dotazníku je podtéma týkající se procesu elektronizace veřejné správy a zejména jeho rychlosti. Bylo třeba ověřit také u adresátů, zda jim tento proces v České republice připadá dostatečně rychlý, či nikoliv.

Graf 12 - Domníváte se, že je proces elektronizace veřejné správy v ČR dostatečně rychlý?



Tabulka 12 - Domníváte se, že je proces elektronizace veřejné správy v ČR dostatečně rychlý?

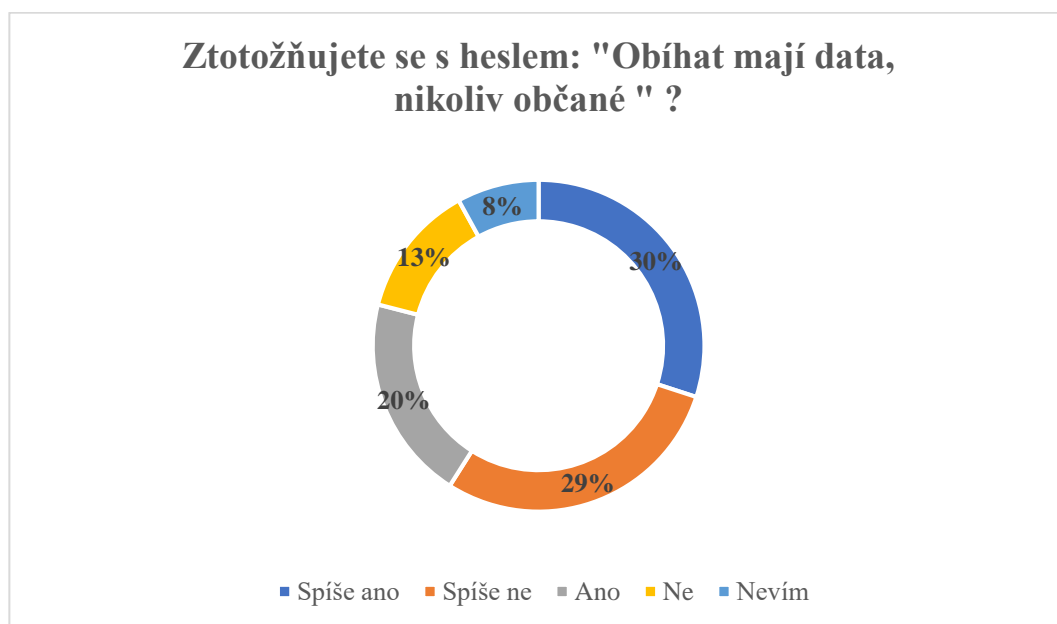
Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Ano	45	50 %
Ne	24	26 %
Nevím	22	24 %

Graf 12 a tabulka 12 -vlastní zpracování

Zde celkem zřetelně skoro polovina dotázaných zvolila možnost, která počítá s dostatečně rychlým procesem elektronizace, a to konkrétně v celkovém počtu 45. 24 osob si myslí přesný opak a 22 respondentů se opět nad otázkou odmítlo více zamyslet a zvolit některou z jasných variant či opravdu daný problém nedokázalo posoudit. Tato otázka je zároveň otázkou, která se vyskytla již v prvním dotazníku, u výzkumu směřovaného na úředníky ve veřejné správě a posléze tedy dojde ke konkrétnímu srovnání a vyhodnocení v kontextu obou těchto dotazníků.

S eGovernmentem je velice často spojované heslo: „Obíhat mají data, nikoliv občané“, jež je již skoro v této oblasti heslem notorickým. Dané heslo v podstatě signalizuje či spíše snad upozorňuje na nutnost elektronizace veřejné správy, a to z důvodu ulehčení řešení záležitostí občanům. S heslem si lze například spojit konec dlouhého čekání na úřadech. Ovšem je důležité získat určitý názor veřejnosti. Pro výzkum je podstatné vědět, zda se občané s tímto heslem ztotožňují, či nikoliv, aby mohlo dojít k obecné představě o přístupu respondentů k danému problému.

Graf 13 - Ztotožňujete se s heslem: "Obíhat mají data, nikoliv občané" ?



Tabulka 13 - Ztotožňujete se s heslem: "Obíhat mají data, nikoliv občané" ?

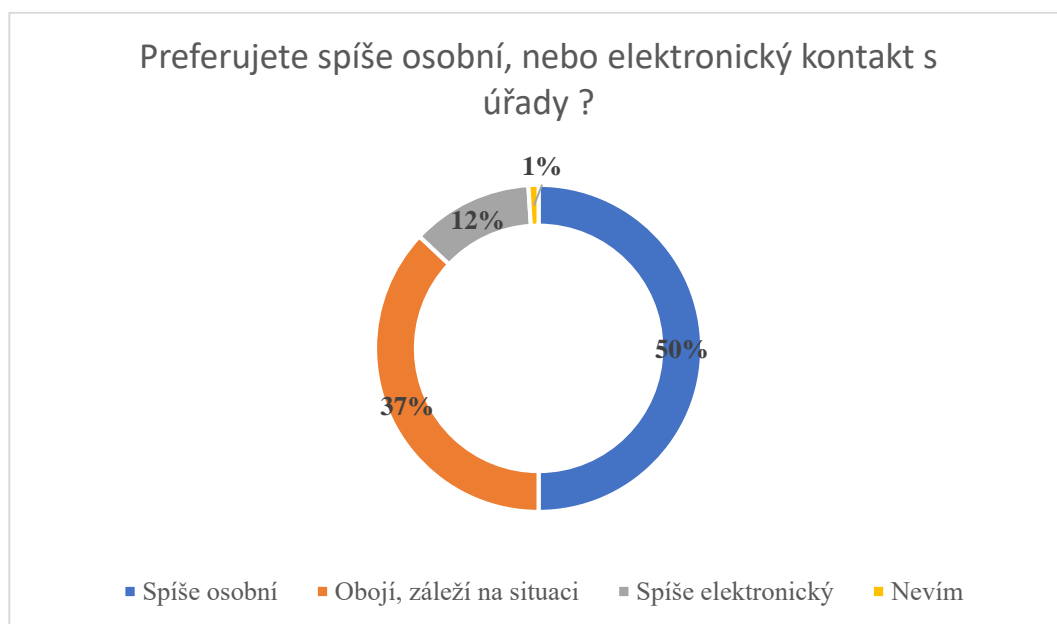
Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Spíše ano	27	30 %
Spíše ne	26	29 %
Ano	18	20 %
Ne	12	13 %
Nevím	8	8 %

Graf 13 a tabulka 13 – vlastní zpracování

Vzhledem k nutnosti většího zamyšlení nad danou otázkou zde bylo nabídnuto celkem 5 možností výběru. Za zajímavý lze označit fakt, že respondenti většinou volili možnosti, které názor nevyjadřují až tak explicitně, tedy s jistotou. Nejvíce respondentů se přiklonilo ke „spíše ano“. Bylo jich celkem 27. O jednoho odpovídajícího méně pak bylo u možnosti „spíše ne“. S heslem se s jistotou ztotožňuje 18 osob a 12 osob nikoliv. Pro 8 dotazovaných pak zvítězila neutrální možnost „nevím“.

Nyní následuje jedna z ústředních a nejpodstatnějších otázek dotazníku, a to ta, jež má reflektovat názor občanů na komunikaci, respektive kontakt s úřady. V dnešní vyspělé době existují dva způsoby, jak s úřadem komunikovat, a to buď osobně či elektronicky. Doba technologií postupuje stále vpřed, a proto výše stanovená hypotéza předpokládá vysoký zájem o elektronické spojení s vykonavateli veřejné správy ze strany jejich adresátů, ale pouze na základě konkrétních výsledků lze provést následnou verifikaci, či falzifikaci.

Graf 14 - Preferujete spíše osobní, nebo elektronický kontakt s úřady?



Tabulka 14 - Preferujete spíše osobní, nebo elektronický kontakt s úřady?

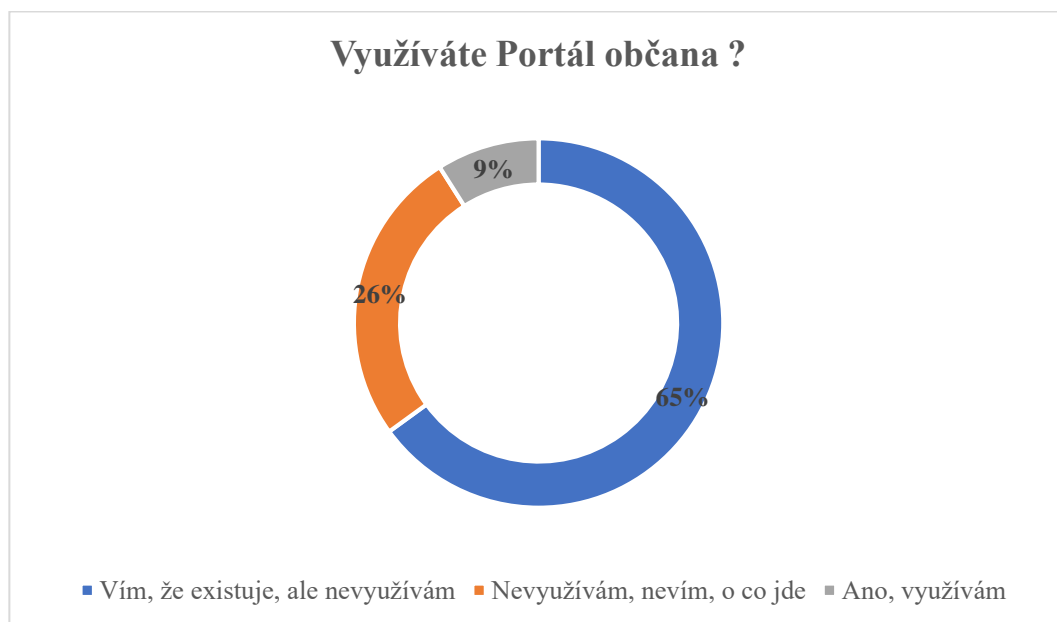
Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Spíše osobní	45	50 %
Obojí, záleží na situaci	34	37 %
Spíše elektronický	11	12 %
Nevím	1	1 %

Graf 14 a tabulka 14 – vlastní zpracování

Překvapivě nejvíce responzí se objevilo u možnosti, jež předpokládá preferenci osobního kontaktu s úřady, a to celkem 45. 34 osob pak volí obě formy komunikace v závislosti na konkrétní situaci a pouze 11 respondentů preferuje elektronický způsob spojení. I zde bylo možné vybrat možnost „nevím“, ale tentokrát ji vybral pouze jeden respondent, což znamená, že většina se nad touto jim blízkou problematikou opravdu zamyslela.

Poslední uzavřená otázka se zabývá využíváním Portálu občana, tedy konkrétním užíváním služeb v rámci elektronizace veřejné správy, které, jak bylo již řečeno v teoretické části, obsahují řadu možností a výhod. U této otázky lze sledovat přímé propojení teoreticky nabytých znalostí s praxí. Je třeba si klást otázku, zda občané vůbec tento portál znají a pokud ano, zdali ho také využívají. Následuje tedy poslední graf a tabulka obou výzkumů.

Graf 15 - Využíváte Portál občana?



Tabulka 15 - Využíváte Portál občana?

Možnosti odpovědí	Počet odpovědí	Podíl
Vím, že existuje, ale nevyužívám	59	65 %
Nevyužívám, nevím, o co jde	24	26 %
Ano, využívám	8	9 %

Graf 15 a tabulka 15 – vlastní zpracování

59 osob sice portál nevyužívá, ale pozitivní je, že alespoň vědí, o co jde. Naproti tomu 24 občanů daný portál nevyužívá, ale ani netuší, o co se jedná. Pouze 8 respondentů uvedlo, že Portál občana užívá, což je vzhledem k relativně velkému množství responzí poměrně málo. Důvodem může být malá propagace portálu ze strany státu a taktéž obecně nízké povědomí široké veřejnosti o tématu elektronizace veřejné správy a jejích možnostech, což je samozřejmě nežádoucí, pokud je veřejná správa službou veřejnosti, orientovanou na klienta.

5.3.5 Verifikace/falzifikace stanovených hypotéz

Stejně jako u předchozího výzkumu je i zde třeba verifikovat, či falzifikovat stanovené hypotézy, aby mohlo dojít k jistým závěrům.

1. Většina respondentů se s pojmem eGovernment již v minulosti setkal/a.

→ Na základě výsledků obsažených v grafu 11 a tabulce 11 je tato hypotéza **verifikována**.

2. Většina respondentů se domnívá, že proces elektronizace veřejné správy v ČR není dostatečně rychlý.

→ Na základě výsledků obsažených v grafu 12 a tabulce 12 je tato hypotéza **falzifikována**.

3. Většina respondentů se ztotožňuje s heslem: "Obíhat mají data, nikoliv občané "

→ Na základě výsledků obsažených v grafu 13 a tabulce 13 je tato hypotéza **verifikována**.

4. Většina respondentů preferuje spíše elektronický kontakt s úřady.

→ Na základě výsledků obsažených v grafu 14 a tabulce 14 je tato hypotéza **falzifikována**.

5. Většina respondentů nevyužívá Portál občana.

→ Na základě výsledků obsažených v grafu 15 a tabulce 15 je tato hypotéza **verifikována**.

5.3.6 Výsledky otevřené otázky

Otevřená otázka, která byla položena v tomto dotazníku, je stejná jako u předešlého, a sice: **Převažují podle Vás spíše pozitiva elektronizace veřejné správy, či negativa? Prosím, uveďte příklady.** Z celkového počtu 91 vyplněných dotazníků tuto otázku přeskočilo 30 osob, a tedy 61 respondentů odpověď uvedlo. Někteří odpovídali prostě, jednoslovně, jiní svá tvrzení různě odůvodňovali a podkládali řadou argumentů. Výsledky této otázky přinesly velice nepředvídané zjištění, a to takové, že pozitiva s elektronizací veřejné správy spojuje pouze 15 respondentů. 3 adresáti uvedli, že na otázku neumějí odpovědět a nechápou, co je jejím obsahem o a konečně celkem 43 dotazovaných spojuje s tématem pouze negativa. Jako pozitiva elektronizace veřejné správy adresáti nejvíce uváděli tyto: ušetření cesty na úřad, reakce na společenský vývoj, přizpůsobování se pokrokům v oblasti techniky, ušetření nervů. Výčet je ale mnohem pestřejší co do argumentů v případě negativ. Nejčastěji opakované negativum byla nevhodnost pro starší lidi, kteří se v technologiích mnoho neorientují. Dále lze uvést například tyto: nelze se spolehnout na elektroniku, v dnešní technologické době je vše příliš složité, možné selhání elektroniky, není 100 % zaručena bezpečnost dat, elektronizace je příliš rychlá – nelze se ve všem dobře orientovat, nelze si osobně ověřit, že je vše v pořádku, nedostatečné propojení systémů. Dále se objevily také tyto kritické reakce: *„Já si raději vše oběhnu osobně, abych měla jistotu, že vše dorazí/vyřeší se v pořádku. Jsem mladá, ne tak zkušená, z úřadů mám stále strach. Když přijdu osobně a něco mi bude chybět, tak mě na to někdo upozorní hned na místě. Ne, v emailu po týdnu. Navíc když bude vše jen elektronicky a najednou spadne systém, přijde kolaps a chaos. Nebo když se někdo nabourá do systému a vymaže data – není to lehké, ale ani nemožné.“* *„Technika je nepředvídatelná. Pozitivem je usnadnění pro občany, ale až omylem daná data zmizí právě kvůli té nepředvídatelnosti, bude to poměrně velký problém.“*

5.3.7 Shrnutí a vyhodnocení

Tento dotazník byl ve většině případů vyplňován ženami ve věkové kategorii do 25 let. Na základě verifikace jedné z prvotně stanovených hypotéz lze zcela jasně tvrdit, že většina respondentů z řad prosté veřejnosti se s pojmem eGovernmentu již v minulosti setkala, což může být vnímáno pozitivně, jak již bylo výše uvedeno. Většina respondentů se domnívá, že proces elektronizace veřejné správy je dostatečně rychlý. Pod tímto tvrzením lze ovšem nalézt mimo jiné fakt, že mnoho dotazovaných danou možnost zvolili také proto, že jim daný proces připadá rychlý až příliš, tedy nestíhají se v něm dostatečně orientovat a vyznat, což lze říci na základě odpovědí získaných z otevřené otázky. Většina dotazovaných vnímá heslo: „Obíhat mají data, nikoliv občané“ jako něco s čímž se ztotožňují a souhlasí, což lze vykládat také jako souhlas občanů s elektronizací veřejné správy. Velmi překvapující je zjištění, že v dnešní moderní a technologicky vyspělé a pokrokové době stále ještě většina respondentů preferuje osobní kontakt s úřady a jsou si tak v řešených záležitostech jistější, když dané problémy mohou vyřešit na úradě tzv. „face to face“. S daným tvrzením může souviset také fakt, že většina dotazovaných nevyužívá Portál občana.

Obecně je tedy možné shrnout, že dotazovaní respondenti tedy s elektronizací veřejné správy vesměs souhlasí, pokud není příliš rychlá a příliš složitá. Přes daný souhlas ale raději na moderní techniku moc nespolehají a upřednostňují osobní možnost vyřízení svých záležitostí.

5.4 Srovnání obou průzkumů

V obou rozebraných dotaznících byly použity 2 identické otázky, jejichž výsledky je nyní nutné porovnat a explicitně demonstrovat ony dva názory, pohledy na totožnou problematiku. Jeden ze strany adresátů veřejné správy a jeden ze strany úředníků. Jedná se o tyto otázky:

1. Domníváte se, že je proces elektronizace veřejné správy v ČR dostatečně rychlý?

2. Převažují podle Vás spíše pozitiva elektronizace veřejné správy, či negativa? Prosím, uveďte příklady.

V obou dvou případech jsou přístupy zcela odlišné. Výsledky první otázky uvádějí, že úředníci požadují proces elektronizace VS zrychlit, zatímco adresáti uvedli, že rychlost, s jakou proces postupuje, je dostačující, někdy dokonce tak rychlý, že vede k nemožnosti se v něm zorientovat. Zatímco úředníci s tímto procesem spojují ve většině případů spíše pozitiva, veřejnost takřka jednomyslně vyslovila kritiku a projevila tak nedůvěru v moderní přístupy. Totožná problematika, dva naprosto odlišné názory stran působících ve vzájemném vztahu, který by měl být z důvodu správného fungování veřejné správy souladný, vyvážený. Cílem výzkumu bylo tyto pohledy přinést a demonstrovat, což se také stalo. Ačkoliv by jistě bylo třeba hlubšího zamyšlení se nad možnostmi změn rozebíraného procesu a přinášení kompromisů, to ovšem cílem výzkumů není a nebylo.

Závěr

Ústřední téma diplomové práce, tedy eGovernment, je tématem velmi obsáhlým a i pokud by zde byly snahy v této práci obsáhnout naprosto všechno, co zahrnuje, nikdy by to právě z důvodu četnosti podtémat nebylo možné. Proto si práce kladla za cíl uvést jistý přehled o tom, co zejména si lze v souvislosti s elektronizací veřejné správy v České republice představit. Nesmí zde chybět pár stručných stránek o pojmu veřejné správy a dalších souvisejících záležitostech v obecné rovině tvořící pouhý zlomek práce, které musely být uvedeny z důvodu postupování od nejobecnějšího ke konkrétnímu, jak bylo uvedeno v úvodu.

Práce také přináší pohled na pojem eGovernment z různých hledisek a očima několika autorů, čímž mělo dojít, a snad také došlo k zachycení podstaty pojmu. Pokud se práce měla věnovat elektronizaci správy veřejné konkrétně v České republice, tak bylo nasnadě zabývat se zde také vývojem eGovernmentu a jeho aktuálnímu legislativnímu rámci. Byly zde zmíněny plány, strategie, cíle, dle kterých bylo v minulosti postupováno. Došlo také k rozebrání velmi konkrétních projektů, jako jsou Komunikační infrastruktura veřejné správy, datové schránky, základní registry, Czech POINT, Portál veřejné správy, Portál občana. Nebyla opomenuta ani aktuální situace a další možný vývoj do budoucna. Došlo tedy ke zmínění Digitální a informační agentury a dalších možných směrů, kterými by se elektronizace veřejné správy mohla v České republice dále ubírat, a to skrze nejruznější projekty, jejichž realizace je prozatím na samém prvopočátku.

Ačkoliv předmětem zájmu práce byla především Česká republika, bylo podstatné zmínit elektronizaci a digitalizaci v rámci Evropy a učinit tak jisté srovnání jak ve vývoji, v souvislosti s Indexem digitální ekonomiky a společnosti, tak i z hlediska dostupných portálů poskytující informace o veřejné správě.

Napříč prací je opakovaně upozorňováno na potřebu získání názoru ze strany veřejnosti i ze strany zaměstnanců ve veřejné správě právě na problematiku eGovernmentu, k čemuž došlo prostřednictvím výzkumu. Teorie byla tedy propojena s praxí. Výzkum prokázal, že ačkoliv většina zaměstnanců veřejné správy požaduje zrychlení procesu elektronizace, veřejnost nestihá již aktuální tempo a nezvládá se dobře v daném online prostředí orientovat a upřednostňuje stále ještě osobní návštěvy úřadů. Řada respondentů právě z řad veřejnosti v rámci výzkumu vyjádřila explicitní nesouhlas s tímto tempem, s jakým elektronizace veřejné

správy postupuje a s eGovernmentem a nabízenými online službami spojuje spíše negativa. Ale vzhledem k ambicím, které Evropská unie v oblasti digitalizace má, rozhodně ke zpomalování procesu nedojde, ba právě naopak je velmi pravděpodobná relativně brzká transformace do digitálního světa, a to absolutně. Závěrem je třeba jen dodat, že cíl předem stanovený byl naplněn, ačkoliv požadavek na jistou komplexnost byl splněn pouze s ohledem na povinný rozsah diplomové práce.

Resumé

The theme of this thesis is the electronization of public administration in the Czech Republic. Electronization of public administration is also called as eGovernment. This term is being used more and more often. This thesis is divided into five chapters and also into two main parts, which are the theoretical part and the practical part. The basic term of public administration was explained in the first chapter, which is very important for understanding the main theme as whole. The second chapter is closely related to the main topic, because the term of eGovernment was explained from the point of view of many authors there. The third chapter includes eGovernment in the Czech Republic and its symbol, historical elements, legislation and also specific projects as Data Boxes, Basic registers, Citizen's portal and more. In the thesis the current situation of electronicization of public administration and its potential future was also mentioned.

Despite the main theme of this thesis is eGovernment in the Czech republic it was very important to write a chapter about electronization and digitization of public administration in the European Union because of comparation. So, there was analyzed Member states' digital progress through the Digital Economy and Society Index (DESI) in the fourth chapter and it were also analyzed official portals of public administartion of Slovakia, Netherlands and Germany there. The aim of the last chapter and also of the practical part was to find what is the real opinon of citizens and public administration employees on the degree of digitalization and electronization of public administration in the Czech Republic. The research proved that despite the public administration employees want the process of the electronization be faster, the citizens are confused and they don't believe in modern technologies much because they can't keep up with it.

Seznam použitých zdrojů

Literatura

BŘEŇ, Jan. *Základní charakteristika veřejné správy: skripta*. Str. 16. Vyd. 2. aktualiz. a rozš. z roku 2014. Praha: Institut pro veřejnou správu Praha, 2017. 104 s. (Skripta). ISBN 978-80-86976-29-7 (brož.).

BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. 1. vyd. Olomouc: ANAG, 2010. 287 s. Právo. ISBN 978-80-7263-617-4 (brož.).

Czech POINT: historický vývoj a současná podoba 2014. 1. vydání. Praha: CEVRO Institut [vysoká škola], 2015, 98 s. Učební texty a skripta. ISBN 978-80-87125-30-4.

ČERNÍN, Karel. *Principy dobré správy*. Vydání první. Praha: Wolters Kluwer, 2019. xiv, 224 stran. Právní monografie. ISBN 978-80-7598-300-8.

HENDRYCH, Dušan a kol. *Správní právo: obecná část*. 9. vydání. V Praze: C. H. Beck, 2016. 599 stran. Academia iuris. ISBN 978-80-7400-624-1.

FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-80-87125-28-1.

KOPECKÝ, Martin. *Správní právo. Obecná část*. 2. vydání. Praha: C. H. Beck, 2021, 573 s. ISBN 978-80-7400-820-7 (brožováno).

LOCHMANNOVÁ, Alena. *Veřejná správa: základy veřejné správy*. Str. 30. Aktualizované 2. vydání. Prostějov: Computer Media, 2020. 116 stran. ISBN 978-80-7402-417-7.

LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., V nakl. Leges vyd. 1. Praha: Leges, 2012, 464 s. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.

PAVLÍK, M., ŠIMKA, K., POSTRÁNECKÝ, J., POMAHAČ, R. a kol. *Moderní veřejná správa. Zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy*. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2020, 162 s. ISBN 978-80-7598-048-9 (brožováno).

ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Vyd. 1. V Praze: C. H. Beck, 2012, 258 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.

VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. Vyd. 1. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014, 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

ZAVŘEL, Filip. *Úřad 21. století: vize a současné trendy*. Praha: Ministerstvo vnitra, odbor strategického rozvoje a koordinace veřejné správy, 2020. 52 stran. ISBN 978-80-7616-064-4 (brožováno).

Právní předpisy

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech

Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti)

Internetové zdroje

Architektura eGovernmentu ČR. *Klíčové zákony týkající se eGovernmentu* [online]. © 2023 [cit. 2023-02-22]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/znalostni_baze:klicove_zakony_eg#klicove_zakony_tykajici_se_egovernmentu

Architektura eGovernmentu ČR. *Základní registry* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:zakladni_registry

Bund.de [online]. © 2023 [cit. 2023-03-13]. Dostupné z: <https://verwaltung.bund.de/portal/DE/>

Czech POINT. *Co je Czech POINT?* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>

Czech POINT. *Jaké služby poskytuje Czech POINT?* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>

Czech POINT. *Jak? Kde?* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>

Czech POINT. *Slovník pojmů* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/slovník-pojmu/>

Datové schránky. *Co jsou datové schránky* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/81.html>

Datové schránky. *Možnosti využití datové schránky* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/94.html>

Datové schránky. *Typy datových schránek* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/65.html>

Datové schránky. *Výhody datových schránek* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/83.html>

Datové schránky. *Způsoby přihlašování* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/1005.html>

Datové schránky. *Zřízení datové schránky* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/66.html>

Deník veřejné správy. *Good governance – dobrá veřejná správa* [online]. 2008 [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: <https://www.dvs.cz/clanek.asp?id=6341679>

Digitální Česko. *DIA* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://digitalni-cesko.gov.cz/dia/>

Digitální transformace. *Naše cíle* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://digitalizace.gov.cz/nase-cile/>

eEurope 2005: Informační společnost pro všechny [online]. 2002 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/documents/21802/761522/Ak%20%28dn%20%20ad+pl%20%20a1n+Europe+2005/1d17df9c-fd9a-4114-b30b-2469370c2a94>

pravo.cz. Zákon o kybernetické bezpečnosti a jeho aktuální novelizace [online]. 2017 [cit. 2023-02-23]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/zakon-o-kyberneticke-bezpecnosti-a-jeho-aktualni-novelizace-106268.html>

ePUSA: elektronický portál územních samospráv [online]. Asociace krajů ČR, Marbes consulting, 2003 [cit. 2023-02-02]. Dostupné z: https://www.epusa.cz/index.php?sessionId=0&platnost_k=0&jazyk=cz

European Commission. *Shaping Europe's digital future. Index digitální ekonomiky a společnosti (DESI) 2022 Česko* [online]. 2022 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/cs/policies/countries-digitisation-performance>

European Commission. *Shaping Europe's digital future. The Digital Economy and Society Index — Countries' performance in digitisation* [online]. 2022 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/cs/policies/countries-digitisation-performance>

gov.cz. Identita občana [online] © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://chcidatovku.gov.cz/identita-obcana>

gov.cz. Služby veřejné správy [online]. © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/>

GRYGERA, Filip. Seznam zprávy. *Povinné zřizování datových schránek má trvat tři měsíce* [online]. 5.1. 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: <https://www.seznamzpravy.cz/clanek/ekonomika-finance-datova-schranka-2023-komu-ji-stat-zridi-a-proc-222365>

Identita občana. *Identifikační prostředky* [online]. © 2022 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://info.identitaobcana.cz/idp/>

Integrované obslužné místo občana v DNV. In: YouTube [online]. 4.10.2018 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: https://www.youtube.com/watch?v=FU_wTkyfIUUM. Kanál uživatele DTV.

IT slovník. *Co je to elektronizace?* [online]. © 2008-2022 [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: <https://it-slovník.cz/pojem/elektronizace>

MICHL, Petr. Focus. *Za maskou byl Mikýř. Záhadná kampaň ministerstva vnitra propagovala datovou schránku* [online]. 2023 [cit. 2023-03-06]. Dostupné z: https://focus-age.cz/m-journal/aktuality/za-maskou-byl-mikyř--zahadna-kampan-ministerstva-vnitro-propagovala-datovou-schranku__s288x16991.html

Ministerstvo vnitra České republiky. *Co je eGovernment?* [online]. 2015 [cit. 2022-09-30]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *„Dobrá správa“ v dokumentech Rady Evropy* [online]. © 2023 [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dobra-sprava-v-dokumentech-rady-evropy.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *eGON* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/egon-66.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Koncepce Klientsky orientovaná veřejná správa 2030* [online]. 2019 [cit. 2023-02-21]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/koncepce-klientsky-orientovana-verejna-sprava-2030.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Ministerstvo vnitra představilo Klaudii, nový symbol eGovernmentu* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-predstavilo-klaudii-novy-symbol-egovernmentu.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Nová publikace "Digitální Česko v digitální Evropě"* [online]. 2019 [cit. 2023-02-21]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/novinky-v-egovernmentu.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Novinky v eGovernmentu* [online]. © 2023 [cit. 2023-02-22]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/schvalen-obecny-pristup-u-ei-das2.aspx>

Ministerstvo vnitra. *Portál občana* [online]. 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx>

Ministerstvo vnitra. *Portál veřejné správy* [online]. 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014–2020* [online]. 2016 [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/vystupy-strategickeho-ramce-rozvoje-verejne-spravy.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Strategie realizace Smart Administration v období 2007–2015* [online]. © 2023 [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/modernizace-verejne-spravy-49614.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Vstupní vzdělávání následné* [online]. 2022 [cit. 2022-09-13]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/sluzba/soubor/1-organizace-a-cinnost-vs-pdf.aspx>

Národní plán obnovy [online] [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.planobnovy.cz/>

Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost. *NÚKIB* [online] [cit. 2023-02-23]. Dostupné z: <https://www.nukib.cz/cs/o-nukib/>

Overheid.nl [online] [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.overheid.nl/>

Slovensko.sk [online]. © 2013–2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.slovensko.sk/sk/titulna-stranka>

Spot k CMS 2.0. In: YouTube [online]. 9.11.2015 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=EC5BgoiIpgY&t=97s>. Kanál Ministerstva vnitra ČR

Správa základních registrů. *O nás* [online]. © 2023 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/urad/o-nas>

The University of Manchester. *Centre for Digital Development – People* [online]. © 2022 [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: <https://www.cdd.manchester.ac.uk/about/people/>

TRNKA, Daniel. Ministerstvo vnitra České republiky. *Modernizace veřejné správy. Hexagon veřejné správy* [online]. 2008 [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/modernizace-verejne-spravy-49614.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

Vera. *Projekt eMatrika* [online]. © 2021 [cit. 2023-03-08]. Dostupné z: <https://www.ematrika.cz/>

Verejný ochránce práv. *Principy dobré správy* [online]. 2007 [cit. 2022-10-01]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/dokument/principy-dobre-spravy/>

Vláda České republiky. *Státní informační politika – cesta k informační společnosti* [online]. © 2009-2023 [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti--dokument-2089/>

Vláda České republiky. *Na cestě ke zjednodušení služeb veřejné správy* [online]. 2009 [cit. 2023-03-01]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/naceste-ke-zjednoduseni-sluzeb-verejne-spravy-61018/>

Ostatní:

VEVEROVÁ, Eva. *Etický kodex zaměstnanců ve veřejné správě a jeho vliv na firemní kulturu*. Plzeň, 2021. Bakalářská práce. Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta právnická. Vedoucí práce Mgr. Helena Sequensová.

Seznam použitých zkratk

OECD	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
OSN	Organizace spojených národů
CDI	Centre for Digital Development
SIS	Státní informační systém
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
ISDS	Informační systém datových schránek
ISZR	Informační systém základních registrů
ISVS	Infromační systémy veřejné správy
IT	Infromační technologie
ICT	Infromační a komunikační technologie
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob
RPP	Registr práv a povinností
RÚIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
DIA	Digitální a informační agentura
DESI	The Digital Economy and Society Index
EU	Evropská unie

Seznam použitých grafů, tabulek a obrázků

Graf 1 – Přehled úspěšnosti

Graf 2 – Jaký je Váš věk?

Graf 3 – Jaké je Vaše pohlaví?

Graf 4 - Domníváte se, že je proces elektronizace veřejné správy v ČR dostatečně rychlý?

Graf 5 - Pro koho je podle Vás elektronizace veřejné správy větším přínosem?

Graf 6 - Domníváte se, že možnost adresátů komunikovat s úřady online je značným urychlením v souvislosti s vyřizováním záležitostí?

Graf 7- Domníváte se, že je třeba poskytované elektronické služby ve veřejné správě neustále rozšiřovat a zlepšovat?

Graf 8 – Přehled úspěšnosti

Graf 9 – Jaký je Váš věk?

Graf 10 – Jaké je Vaše pohlaví?

Graf 11 – Setkal/a jste se někdy s pojmem eGovernment?

Graf 12 - Domníváte se, že je proces elektronizace veřejné správy v ČR dostatečně rychlý?

Graf 13 - Ztotožňujete se s heslem: "Obíhat mají data, nikoliv občané"?

Graf 14 - Preferujete spíše osobní, nebo elektronický kontakt s úřady?

Graf 15 - Využíváte Portál občana?

Tabulka 1 – Přehled úspěšnosti

Tabulka 2 – Jaký je Váš věk?

Tabulka 3 – Jaké je Vaše pohlaví?

Tabulka 4 - Domníváte se, že je proces elektronizace veřejné správy v ČR dostatečně rychlý?

Tabulka 5 - Pro koho je podle Vás elektronizace veřejné správy větším přínosem?

Tabulka 6 - Domníváte se, že možnost adresátů komunikovat s úřady online je značným urychlením v souvislosti s vyřizováním záležitostí?

Tabulka 7- Domníváte se, že je třeba poskytované elektronické služby ve veřejné správě neustále rozšiřovat a zlepšovat?

Tabulka 8 – Přehled úspěšnosti

Tabulka 9 – Jaký je Váš věk?

Tabulka 10 – Jaké je Vaše pohlaví?

Tabulka 11 – Setkal/a jste se někdy s pojmem eGovernment?

Tabulka 12 - Domníváte se, že je proces elektronizace veřejné správy v ČR dostatečně rychlý?

Tabulka 13 - Ztotožňujete se s heslem: "Obíhat mají data, nikoliv občané"?

Tabulka 14 - Preferujete spíše osobní, nebo elektronický kontakt s úřady?

Tabulka 15 - Využíváte Portál občana?

Obrázek 1 - Česká republika v rámci DESI

Přílohy

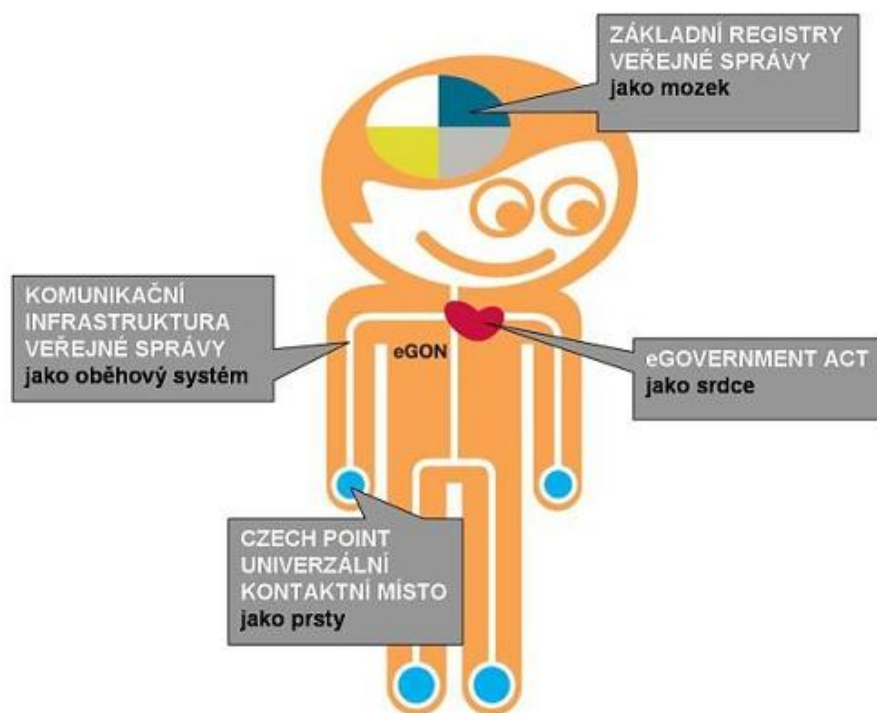
Příloha č.1 – Smart Administration



102

¹⁰²Ministerstvo vnitra České republiky. *Strategie realizace Smart Administration v období 2007–2015*. 2007. Str. 1 [online]. © 2023 [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/modernizace-verejne-spravy-49614.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>

Příloha č. 2 – eGON



103

¹⁰³ Vláda České republiky. *Na cestě ke zjednodušení služeb veřejné správy*[online]. 2009 [cit. 2 023-03-01]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/na-cestech-ke-zjednoduseni-sluzeb-verejne-spravy-61018/>

Příloha č. 3 – Dotazník určený zaměstnancům ve veřejné správě

Dobrý den,

jsem studentka 5. ročníku oboru Veřejná správa Právnické fakulty v Plzni a ráda bych Vás touto cestou požádala o vyplnění krátkého dotazníku k mé diplomové práci na téma: Elektronizace veřejné správy v ČR a eGovernment. Dotazník je anonymní a je určen pro zaměstnance, úředníky ve veřejné správě. Pokud si v předvánočním shonu najdete pár minut na vyplnění, velice mi to pomůže.

1. Jaký je Váš věk?
 - Do 25 let
 - 25-40 let
 - Nad 40 let

2. Jaké je Vaše pohlaví?
 - Muž
 - Žena
 - Jiné

3. Domníváte se, že je proces elektronizace veřejné správy v ČR dostatečně rychlý?
 - Ano
 - Ne
 - Nevím

4. Pro koho je podle Vás elektronizace veřejné správy větším přínosem?
 - Pro obě skupiny
 - Pro nikoho
 - Spíše pro adresáty veřejné správy
 - Spíše pro zaměstnance ve veřejné správě
 - Nevím

5. Domníváte se, že možnost adresátů komunikovat s úřady online je značným urychlením v souvislosti s vyřizováním záležitostí?
 - Spíše ano
 - Spíše ne
 - Nevím

6. Domníváte se, že je třeba poskytované elektronické služby ve veřejné správě neustále rozšiřovat a zlepšovat?
- Spíše ano, je třeba dalšího pozvolného vývoje
 - Spíše ano, je třeba dalšího okamžitého vývoje
 - Spíše ne, nyní je současný stav dostačující
 - Ne, současný stav je dostačující minimálně pro dalších 10 let
 - Nevím
7. Převažují podle Vás spíše pozitiva elektronizace veřejné správy, či negativa? Prosím, uveďte příklady.

Příloha č. 4 – Dotazník určený veřejnosti

Věnujte, prosím pár minut vyplnění dotazníku.

1. Jaký je Váš věk?
 - Do 25 let
 - 25-40 let
 - Nad 40 let

2. Jaké je Vaše pohlaví?
 - Muž
 - Žena
 - Jiné

3. Setkal/a jste se někdy s pojmem eGovernment?
 - Ano setkal/a a vím, co znamená.
 - Ne, nesetkal/a
 - Ano, setkal/a ale nevím, co znamená
 - Nevím

4. Domníváte se, že je proces elektronizace veřejné správy v ČR dostatečně rychlý?
 - Ano
 - Ne
 - Nevím

5. Ztotožňujete se s heslem: "Obíhat mají data, nikoliv občané „,“?
 - Spíše ano
 - Ano
 - Spíše ne
 - Ne
 - Nevím

6. Preferujete spíše osobní, nebo elektronický kontakt s úřady?
 - Spíše osobní
 - Obojí, záleží na situaci
 - Spíše elektronický
 - Nevím

7. Využíváte Portál občana?
 - Víím, že existuje, ale nevyužívám
 - Nevyužívám, nevím, o co jde
 - Ano, využívám

8. Převažují podle Vás spíše pozitiva elektronizace veřejné správy, či negativa? Prosím, uveďte příklady.
