

# Návrh opatření pro rozvoj eGovernmentu v rámci České republiky

Bc. Aneta Korčianová

---

Diplomová práce  
2012

 Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky

---

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta managementu a ekonomiky  
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva  
akademický rok: 2011/2012

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE (PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Bc. Aneta KORČIÁNOVÁ**  
Osobní číslo: **M10507**  
Studijní program: **N 6202 Hospodářská politika a správa**  
Studijní obor: **Veřejná správa a regionální rozvoj**

Téma práce: **Návrh opatření pro rozvoj eGovernmentu v rámci České republiky**

Zásady pro vypracování:

Úvod

### I. Teoretická část

- Provedte rozbor teoretických poznatků z oblasti eGovernmentu.
- Popište nástroje eGovernmentu na úrovni ČR a Evropské unie.

### II. Praktická část

- Porovnejte možnosti eGovernmentu u vybraných států EU.
- Provedte vlastní šetření v oblasti využívání eGovernmentu.
- Navrhněte opatření pro další rozvoj eGovernmentu v ČR.

Závěr

Rozsah diplomové práce: cca 70  
Rozsah příloh:  
Forma zpracování diplomové práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

- [1] LIDINSKÝ, V. et al. EGovernment bezpečně. Praha: Grada Publishing, 2008. 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.  
[2] MATES, P., SMEJKAL, V. E-government v českém právu. Praha: Linde Praha, 2006. 244 s. ISBN 80-7201-614-8.  
[3] REKTOŘÍK, J. et al. Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru. Praha: Ekopress, 2007. 309 s. ISBN 978-80-86929-29-3.  
[4] ŠTĚDRŮN, B. Úvod do eGovernmentu: Právní a technický průvodce. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3.

Vedoucí diplomové práce: Ing. Pavel Grebeníček  
Ústav regionálního rozvoje, veřejné správy a práva  
Datum zadání diplomové práce: 26. března 2012  
Termín odevzdání diplomové práce: 2. května 2012

Ve Zlíně dne 26. března 2012

  
prof. Dr. Ing. Drahomíra Pavelková  
děkanka



  
RNDr. Oldřich Hájek, Ph.D.  
ředitel ústavu

## PROHLÁŠENÍ AUTORA DIPLOMOVÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že:

- odevzdáním diplomové práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby<sup>1</sup>;
- diplomová práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému,
- na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3<sup>2</sup>;
- podle § 60<sup>3</sup> odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;

<sup>1</sup> zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací:

- (1) Vysoká škola nevdělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.
- (2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.
- (3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

<sup>2</sup> zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

- (3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užíje-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

<sup>3</sup> zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

- podle § 60<sup>4</sup> odst. 2 a 3 mohou užit své dílo – diplomovou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování diplomové práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že:

- jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a použité informační zdroje jsem citovala;
- odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

Ve Zlíně 25. 4. 2012

Kořičanová Aneta

<sup>4</sup> zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

- (2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.
- (3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Diplomová práce je zaměřena na problematiku eGovernmentu, tedy elektronické veřejné správy. Cílem diplomové práce je navrhnout opatření na celkový rozvoj eGovernmentu v České republice. V teoretické části se zaměřuje na popis současného stavu nejen na úrovni České republiky, ale i Evropské unie. Jsou zde popsány základní pojmy a nástroje eGovernmentu a trendy v této oblasti. Praktická část se zaměřuje jak na analýzu využívání služeb z pohledu občanů, tak i na pohled poskytovatele služeb. V návrhové části jsou uvedeny možnosti dalšího rozvoje eGovernmentu v České republice.

Klíčová slova: eGovernment, modernizace, informatizace, informační společnost, informační a komunikační technologie

## **ABSTRACT**

This thesis is focused on eGovernment. The aim of the thesis is to propose measures to the overall development of eGovernment in the Czech Republic. The theoretical part focuses on the description of the state not only on the level of the Czech Republic, but also the European Union. It describes the basic concepts and tools of e-government and trends in this area. The practical part concentrates on the use of services from the perspective of citizens and service providers to look at. The design section provides opportunities for further development of eGovernment in the Czech Republic.

Keywords: eGovernment, modernization, computerization, information society, information and communication technologies

Děkuji panu Ing. Pavlu Grebeníčkovvi za pomoc, kterou mi poskytl jako konzultant mé diplomové práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze diplomové práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

# OBSAH

<b>ÚVOD .....</b>	<b>10</b>
<b>I TEORETICKÁ ČÁST .....</b>	<b>11</b>
<b>1 CÍLE PRÁCE A METODY POUŽITÉ V PRÁCI.....</b>	<b>12</b>
1.1 CÍL PRÁCE.....	12
1.2 METODY POUŽITÉ V PRÁCI.....	12
1.2.1 Dotazníkové šetření .....	13
1.2.2 Rozhovor.....	13
1.2.3 SWOT analýza .....	14
<b>2 EGOVERNMENT.....</b>	<b>16</b>
2.1 KONCEPČNÍ DOKUMENTY EGOVERNMENTU.....	20
2.1.1 Lisabonská strategie .....	20
2.1.2 Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění Evropa 2020 .....	21
2.1.3 Evropský akční plán „E-GOVERNMENT“ NA OBDOBÍ 2011 – 2015 ....	22
2.1.4 Státní informační a komunikační politika eČesko 2006 .....	23
2.2 PRÁVNÍ RÁMEC EGOVERNMENTU V ČESKÉ REPUBLICCE .....	24
2.3 NÁSTROJE EGOVERNMENTU NA ÚROVNI EVROPSKÉ UNIE .....	27
2.3.1 Portál evropské unie EUROPA.EU .....	27
2.3.2 eVoting.....	27
2.3.3 „Vaše Evropa“ .....	28
2.3.4 Elektronické zadávání veřejných zakázek .....	29
2.4 TRENDY A BUDOUCNOST EGOVERNMENTU.....	30
<b>II PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>34</b>
<b>3 MOŽNOST EGOVERNMENTU U VYBRANÝCH STÁTŮ EU .....</b>	<b>35</b>
3.1 ČESKÁ REPUBLIKA .....	35
3.1.1 Vývoj eGovernmentu v České republice od roku 1999.....	35
3.1.2 Nástroje eGovernmentu na úrovni České republiky.....	36
3.1.3 Rozvoj služeb eGovernmentu .....	50
3.2 FRANCIE .....	51
3.2.1 Systém místní správy.....	52
3.2.2 eGovernment ve Francii.....	52
3.3 NĚMECKO .....	54
3.3.1 Systém místní správy.....	54
3.3.2 eGovernmentu v Německu.....	55
3.4 ŠVÉDSKO .....	56
3.4.1 Systém místní správy.....	56
3.4.2 eGovernmentu ve Švédsku.....	57
3.5 FINSKO .....	58
3.5.1 Systém místní správy.....	58
3.5.2 eGovernment ve Finsku .....	59
3.6 VELKÁ BRITÁNIE .....	60
3.6.1 Systém místní správy.....	60



3.6.2	eGovernment ve Velké Británii.....	61
<b>4</b>	<b>DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ .....</b>	<b>62</b>
4.1	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ MEZI OBČANY – UŽIVATELI SLUŽEB EGOVERNMENTU .....	62
4.2	ŠETŘENÍ MEZI POSKYTOVATELI SLUŽEB EGOVERNMENTU .....	73
4.3	SWOT ANALÝZA .....	80
4.3.1	Silné stránky .....	80
4.3.2	Slabé stránky .....	80
4.3.3	Příležitosti .....	81
4.3.4	Ohrožení.....	81
<b>5</b>	<b>OPATŘENÍ PRO DALŠÍ ROZVOJ EGOVERNMENTU V ČESKÉ REPUBLICCE .....</b>	<b>82</b>
5.1	ELEKTRONICKÉ VOLBY, EVOLBY .....	82
5.2	EFORMULÁŘE A TISKOVÉ VZORY.....	85
5.3	INFORMAČNÍ PROSPEKT .....	90
5.4	SJEDNOCENÍ INFORMACÍ NA WEBOVÝCH STRÁNKÁCH MĚST A OBCÍ .....	93
	<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>98</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>99</b>
	<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....</b>	<b>106</b>
	<b>SEZNAM OBRÁZKŮ .....</b>	<b>108</b>
	<b>SEZNAM TABULEK .....</b>	<b>109</b>

## ÚVOD

Za téma své diplomové práce jsem si zvolila eGovernment. Tento pojem je nejčastěji vysvětlován, jako elektronická veřejná správa. Jedná se ovšem hlavně o využívání nových informačních a komunikačních technologií, které mají zefektivnit a zlevnit činnost veřejné správy.

Téma eGovernmentu je v současné době velmi často skloňováno. Veřejná správa se snaží soukromý sektor dohnat v informatizaci a modernizaci, protože soukromá sféra se již dokázala zorientovat v nově vzniklé společnosti a plně využívá nových technologií ve své činnosti.

Veřejná správa si jen pomalu zvyká na to, že co ještě před pár lety bylo velkou novinkou, je dnes již zastaralé a nmoderní. Proto se snaží své služby co nejvíce přiblížit občanům pomocí již zavedených nebo nově zaváděných služeb, které mají přídomek elektronické. Veřejná správa má ztížené podmínky, které jsou stanoveny omezeným rozpočtem a důrazem na hospodárnost, efektivnost a účelnost jejich využití.

Hlavním cílem diplomové práce je podrobné zmapování problematiky eGovernmentu a to nejen na území České republiky, ale v rámci celé Evropské unie.

Práce je rozdělena do několika kapitol. V první části se zabývá teoretickými poznatky, které byly o této problematice sepsány. Jsou zde uvedeny koncepční dokumenty, které se ve svých částech věnují rozvoji eGovernmentu, je zde představen právní rámec eGovernmentu v České republice, možnosti eGovernmentu na evropské úrovni. V neposlední řadě jsou zde uvedeny trendy a nedaleká budoucnost v oblasti eGovernmentu.

Praktická část se zabývá možnostmi eGovernmentu v České republice a u vybraných států Evropské unie, jimiž jsou Francie, Německo, Finsko, Švédsko a Velká Británie. Dále jsou zde představeny výsledky dotazníkového šetření provedeného mezi občany, uživateli služeb a také průzkum mezi poskytovateli služeb. V práci jsou také uvedena opatření pro další rozvoj eGovernmentu v České republice.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 CÍLE PRÁCE A METODY POUŽITÉ V PRÁCI

## 1.1 Cíl práce

Za cíl své diplomové práce, jsem si zvolila navrhnout opatření pro celkový rozvoj eGovernmentu v České republice. K dosažení tohoto hlavního cíle, je nutné podrobné zmapování této problematiky, nejen v České republice, ale i možnosti eGovernmentu na úrovni Evropské unie a ve vybraných státech EU.

Důležitým dílčím cílem, který povede k naplnění hlavního cíle, je popsání základních teoretických pojmů v oblasti eGovernmentu z dostupné literatury, která se touto problematikou zabývá. Dalším dílčím cílem je rozbor současných možností eGovernmentu, které jsou v České republice již využívány. Podstatné je v této problematice zachycení i legislativního rámce, který upravuje rozsah eGovernmentu v ČR. Následujícím dílčím cílem je provedení dotazníkové šetření, které bude zaměřeno na zjištění nejen spokojenosti občanů se současným stavem, ale bude také zkoumat nejčastější komunikační kanály s orgány veřejné správy, nejčastější důvody využití eGovernmentu či důvodu, proč dosud občané služeb eGovernmentu nevyužili. V dotaznicích, které jsou určené územním jednotkám, obrátím zájem zkoumání eGovernmentu na druhou stranu, z pohledu poskytovatele. Zaměřím se na problémy, nedostatky či na sporné body, které s poskytováním služby přicházejí.

Na základě poznatků získaných srovnání možností eGovernmentu u vybraných států Evropské unie a z dotazníkových šetření se pokusím navrhnout opatření pro celkový rozvoj eGovernmentu tak, aby byla v souladu s koncepčními dokumenty a aby odpovídala požadavkům, které na kvalitní eGovernment mají nejen občané, ale i poskytovatelé.

## 1.2 Metody použité v práci

Důležitým krokem pro zpracování celé diplomové práce je zanalyzování celé problematiky týkající se eGovernmentu. To je možné prostřednictvím stanovených metod. Jedná se zpravidla o metody rozhovoru, dotazníkového šetření a metody pozorování či SWOT analýhy. Ve své diplomové práci budu využívat jak data primární, která zjistím pomocí dotazníkových šetření, tak data sekundární, která zjistím ve všech dostupných materiálech, problematikou se zabývajících.

### 1.2.1 Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření je jedna z klasických metod, která slouží pro sběr velkého množství dat a jejich standardizaci.

Dotazník musí obsahovat strukturovaný souhrn otázek, které jsou stanoveny za účelem získání názorů a faktů, jež jsou následně vyhodnocovány. (Hague, 2003, s. 84 - 85)

Výhoda dotazníkového šetření je především v tom, že odpovědi jsou zaznamenány na daných místech ve formuláři a je tedy velice jednoduché spočítat, kolik respondentů co řeklo. Bez dotazníků by po sobě výzkum názorů 100 lidí zanechal 100 poznámek z absolutně neohraňčeného dotazování, které by bylo nemožné zpracovat. (Hague, 2003, s. 91)

Naopak mezi nevýhody dotazníkového šetření patří například poskytnutí nepravdivých informací, ovlivnitelnost respondentů jejich okolím, nepochopení smyslu otázky a také to, že nelze odhadnout, jak byla odpověď zkreslena

Dotazníkový průzkum týkající se problematiky eGovernemntu proběhl na dvou úrovních a to v elektronické podobě, která byla volně dostupná na internetové stránce [www.vyplnto.cz](http://www.vyplnto.cz), kde byl dotazník zveřejněn a také v klasické formě pomocí tištěných dotazníků.

Dotazník byl složen jak z otázek otevřených tak uzavřených. Respondenti budou mít možnost vybírat z více variant a u vybraných otázek budou moci své odpovědi rozepsat.

### 1.2.2 Rozhovor

Cílem rozhovoru je získání odpovědí respondenta na předem zpracované otázky. Rozhovor představuje určitou podobu vzájemného sociálně psychologického působení tazatele na respondenta. Specifičnost tohoto působení je daná usměrňováním rozhovoru tazatelem, který informace sbírá a dotazovaným, který informace poskytuje. (Hague, 2003, s. 136)

Osobní rozhovory jsou stále metodou nejčastější a nejvyužívanější při sběru primárních informací, a to z několika důvodů:

- lepší vysvětlení otázky, kdy během rozhovorů mají respondenti delší čas na rozmyšlenou,
- hloubka poskytované informace, neboť při osobním rozhovoru si tazatel lépe získá pozornost respondenta na delší dobu,

- vyšší přesnost informace, protože při osobní rozhovoru může respondent další informace vyhledat,
- možnost ukázání produktů, kdy během rozhovoru můžeme předkládat další materiály a ty prodiskutovat s dotazovaným. (Hague, 2003, s. 137 – 138)

Mezi nevýhody použití této metody sběru dat patří například obtížnost organizace rozhovoru, ekonomické náklady či velká časová náročnost. (Hague, 2003, s. 138)

Rozhovory byly vedeny s osobami, které poskytují služby eGovernmentu a které s touto problematikou denně přicházejí do styku.

Tato metoda byla zvolena jako nejlepší způsob zjištění potřebných informací a možnost okamžité reakce dotazovatele na odpovědi respondentů.

### 1.2.3 SWOT analýza

SWOT analýza je založená na rozboru dostupných a shromážděných aktuálních dat, údajů, názorů apod., získaných na základě zpracovaných předchozích analýz.

Tato metoda je často využívána v oblastech státní správy a územní samosprávy v regionálním rozvoji a plánování, protože jednoduše sleduje trendy v politickém, ekonomickém, demografickém a sociálním vývoj okolí. (Wokoun, 2008, s. 176).

SWOT analýza je zkratkou anglických slov Strengths (síla) – Weakness (slabost) - Opportunities (příležitost) – Threats (ohrožení). (Wokoun, 2008, s. 176)

SWOT analýza je třídící systém vnějších a vnitřních vlivů, které získáme z primárních nebo sekundárních dat. Jedná se o „spojovací můstek“ mezi syntetickou a analytickou částí.

Podstatou metody je odhalení a vzájemná provázanost vnitřních slabých a silných stránek, které jsou subjektem zkoumání přímo ovlivnitelné (například styl řízení, tradice, zdroje materiální či lidské, cíle, know-how,...), a možností a hrozeb, které na subjekt zkoumání přicházejí zvnějšku (legislativní rámec, politické změny a vlivy, ekonomické a finanční změny a vliv, sociální a demografické změny a vlivy, technologické změny a vlivy, konkurence, stav na trhu,...). Ty ovlivnit nelze. Celý smysl SWOT analýzy spočívá v akceptování silných stránek a omezování slabých stránek. Dále je zde snaha o co největší využití příležitostí a o největší eliminaci hrozeb. (Wokoun, 2008, s. 176)

Silné stránky a příležitosti bychom mohli zařadit do pozitivních dopadů, ze kterých lze sestavit matici příležitostí. Slabé stránky a ohrožení spadají do negativních dopadů, které jsou podkladem matice ohrožení.

## 2 EGOVERNMENT

eGovernment reprezentuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy. Cílem je rychlejší, úspornější a levnější poskytování služeb veřejné správy co nejširší veřejnosti a zajištění větší otevřenosti veřejné správy všem uživatelům. (Aplikace MVCR, 2008)

Hlavním cílem elektronické veřejné správy je zvýšení výkonnosti státní správy, což by mělo přispět především ke zjednodušení přístupu veřejnosti ke styku s veřejnou správou. Tohoto cíle je dosahováno podpoou činností správních úřadů při plnění úkolů státní správy a samosprávy, vytvořením pravidel komunikačního prostředí odpovídajících charakteru a obsahu úloh plněnými státními orgány. To má podpořit žádanou výměnu informací a zároveň slouží jako podmínka pro spolupráci jednotlivých informačních systémů ve veřejné správě. (Aplikace MVCR, 2008)

Pro náležitou funkci eGovernmentu je klíčová účelná elektronizace vnitřních agend ve veřejné správě, protože pouze to v konečném důsledku umožní veřejnosti volbu lokality a volbu způsobu komunikace s veřejnou správou. Nejsložitějším úkolem současného eGovernmentu je právě elektronizace vnitřních agend veřejné správy. Tento úkol je stále předmětem hledání správného a efektivního řešení v České republice. (Aplikace MVCR, 2008)

Vzhledem k rozmanitosti pojmu eGovernment je vytvoření funkční definice velmi složité. Obecně platí, že eGovernment využívá technologie, a to zejména internet, pro zlepšení přístupu a poskytování vládních informací a služeb pro občany, podniky, státní zaměstnance a jiné úřady. Z technického hlediska iniciativy v oblasti eGovernmentu obvykle zahrnují několik typů elektronických a informačních systémů, včetně databází, sítí, diskuzí, multi-mediálních podpor a automatizací. V závislosti na národu může eGovernment zahrnovat místní samosprávy, státní nebo provinční vlády a rovněž vnitrostátní vládu. Na nadnárodní úrovni EU se pracuje na vytvoření jednotné úrovně služeb eGovernmentu poskytované jednotlivými státy unie. (Jaeger, 2003, s. 323)

### **Definice OSN**

*Trvalá povinnost veřejné správy zlepšovat vztah mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout. (Lidinský a et al., 2008, s. 7)*



### **Definice OECD**

Pojem eGovernment se zaměřuje na využívání nových informačních a komunikačních technologií vlády, která plní celou řadu vládních funkcí. Zejména propojení potenciálu, který nabízí internet a související technologie a má potenciál změnit strukturu fungování vlády. (OECD, 2002)

### **Definice Světové banky**

EGovernment ze strany státních orgánů odkazuje na použití informačních technologií, jako jsou rozlehlé sítě, internet či mobilní technika, které mají schopnost transformovat vztahy s občany, podniky a ostatními možnostmi vlády. (Adala, 2008, s. 17)

### **Definice Evropské komise**

EGovernment je využití informačních a komunikačních technologií ve veřejné správě v kombinaci s organizačními změnami a novými dovednostmi, za účelem zlepšení veřejných služeb a posílení podpory veřejných politik. (Adala, 2008, s. 17)

### **Definice Ministerstva vnitra České republiky**

*eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy.* (Lidinský a et al., 2008, s. 7)

### **Výhody a nevýhody eGovernmentu**

Výhody plynoucí ze zavedení a využívání eGovernmentu převyšují nevýhody, které jsou většinou jednorázové a krátkodobé. (Kratochvílová, 2007, s. 42)

Výhody z pohledu občanů jsou především v úspoře času, kdy se omezuje čekání na úřadech, čas nutný k vyřízení záležitosti, čas pro získání informací, odstraní se nutnost docházky do úřadu pro informace či formuláře. Pro instituci veřejné správy jsou nejen úspory na straně času, ale především v ekonomické a personální sféře. (Kratochvílová, 2007, s. 42)

K výhodám eGovernmentu můžeme dále přičítat i transparentnost, odstranění duplicit, snadnou kontrolu, efektivní veřejnou správu, rychlost, provázanost, posílení důvěry ve veřejné instituce a další. (Kratochvílová, 2007, s. 42)

EGovernment také umožňuje vládám nabízet nové služby, které vytváří nové způsoby komunikace s vládou, prostřednictvím e-mailů, on-line setkání, fór, on-line transakcí či on-line hlasování. (Jaeger, 2003, s. 323)

Po vytvoření životaschopné internetu se i vládám podařilo vzbudit zájem o politické procesy mezi mladými občany, uživateli internetu. EGovernment je dokonce v některých místech využíván jako metoda vedoucí ke snížení korupce ve vládních funkcích. (Jaeger, 2003, s. 324)

Z výzkumů vyplývá, že jakmile občané začnou služeb eGovernmentu využívat, mají tendence pokračovat v jejich využívání i v budoucnosti. (Jaeger, 2003, s. 324)

Nevýhodou jsou na druhé straně vysoké vstupní investice. Pro občany jsou to náklady na počítač a provoz internetu. V případě organizace přidávají i investice nejen do informačních technologií, ale i do personální oblasti, kdy musí proběhnout například školení pracovníků.

Dalším důležitým požadavkem eGovernmentu je i počítačová gramotnost. Pod pojem počítačová gramotnost spadají schopnosti a dovednosti obsluhovat počítač a jeho programové vybavení a schopnost efektivně vyhledat a využívat informace. (Kratohvílová, 2007, s. 43)

Důležitou oblastí, ve které mohou vzniknout potencionální problémy, je otázka zabezpečení a ochrany informací a systémů. Tyto problémy ohrožují nejen integritu a dostupnost služeb, ale i důvěru uživatelů. eGovernment by měl myslet na ochranu proti hackerům, virům, měla by být zajištěna integrita elektronických záznamů, zabránění poskytování informací či sdílení a mělo by být zaraženo padělání informací. (Jaeger, 2003, s. 325)

Další nedostatky se mohou objevit v souvislosti s „digitálními propastmi“, což jsou rozdíly v přístupu k eGovernmentu. Tyto propasti jsou spojeny s řadou charakteristik, včetně věku, geografie, úrovně příjmů, úrovně dosaženého vzdělání, jazyku či zdravotního stavu. Proces odstranění těchto propastí nazvala Evropská unie jako „e-INCLUSION“.

Nejvýznamnější ovšem je, zda je problematika eGovernmentu zařazena mezi priority vlád, či se nachází na jejich okraji. (Jaeger, 2003, s. 325)

Výhod eGovernmentu by mohlo být využito například při sčítání lidu, domů a bytů. Dle pracovní platformy Restart, která provedla studii týkající se českého sčítání lidu, domů a bytů, ve srovnání s praxí států, které svůj eGovernment již rozvinuly, by mohlo další sčítání v roce 2021 být až o 1,5 miliardy korun levnější a každý občan by ušetřil až půl hodiny svého času. To ovšem pouze za předpokladu, že Česko bude efektivněji postupovat v elektronizaci dat a zahájí nutné legislativní změny. (Hrubá, 2012)

### Účastníci návrhového rámce eGovernmentu

Koncept eGovernmentu se skládá ze tří hlavní domén, a to e- správa, e-občané a e- společnost, eGovernment tedy znamená souhru mezi jednotlivými účastníky eGovernmentu (politické organizace, správní orgány, veřejný sektor, podnikatelské organizace, sdružení, výzkumné organizace, občané, občanská sdružení, a další).

V ohledu na všechny účastníky jsou návrhové rámce přizpůsobeny jejich aktivitám a činnostem. (Adala, 2008, s. 20)

Následující schéma (obr. 1. Návrhový rámec eGovernmentu) představuje provázanost jednotlivých účastníků, kteří se podílejí na vytváření eGovernmentu.

Mezi nejvýznamnější účastníky můžeme zařadit:

- Politické organizace (Political Organisations) – jsou velmi rozhodující při vytváření vhodných politik pro elektronickou správu ve spolupráci se správními orgány veřejného sektoru.
- Správní orgány (Administrative Bodies) - jsou agentury k provádění elektronické vládní politiky, které využívají různé elektronické technologie navržené soukromým sektorem. Slouží jako silný základ pro úspěšné založení a fungování služeb eGovernmentu.
- Obchodní organizace (Business Organisations) – hrají klíčovou roli při zvyšování tlaku na vlády a politické organizace, aby přijali nejnovější technologie zvyšující účinnost vlády. Soukromý sektor v tomto případě strukturuje příslušné programy budoucích kapacit, ve spolupráci se vzdělávacími a výzkumnými organizacemi, pro zlepšení elektronické správy na všech úrovních.
- Vzdělávací a výzkumné organizace (Training Organisations) – akademické, vzdělávací a výzkumné organizace významně přispívají k zvyšování znalostí v bázi elektronické veřejné správy, což vede ke zlepšení a k inovacím. Tyto organizace se často spojují s občany a občanskými společnostmi k pochopení jejich potřeb a požadků a z toho poté vychází při návrzích vhodných programů řízení změny s cílem usnadnit vládní transformace.
- Občané a občanská společnost (Citizens, Civil Societies) – jsou důležité subjekty společnosti, které vyvíjejí tlaky na vlády. Významnou aktivitou, která posiluje vztah mezi občany a občanskou společností a vládou je jejich účast. (Adala, 2008, s. 21)



Obr. 1. Návrhový rámeček eGovernmentu (Adala, 2008, s. 21)

## 2.1 Konceptní dokumenty eGovernmentu

### 2.1.1 Lisabonská strategie

V ekonomickém pilíři lisabonské strategie z roku 2000 je řečeno, že internet změnil svět, ve kterém žijeme. V posledních desetiletích se informační technologie a internet radikálně přeměnily. Změnily se postupy používané v řízení podniků, způsoby studia, podmínky, v nichž se provádí výzkum a také způsoby, které používá veřejná správa při poskytování služeb občanům. Nové technologie se také projeví jako mocný nástroj pro urychlení růstu, zaměstnanosti a konkurenceschopnosti. (Urban, 2010)

V Lisabonu bylo schváleno připravení komplexního akčního plánu e-Europe, který byl předložen a schválen na dalším summitu v létě 2000 ve Feiře. Tento program měl zajistit, že všichni občané, školy a vzdělávací zařízení, každý podnik, každý článek veřejné správy bude mít přístup k novým informačním a telekomunikačním technologiím a bude mít možnost je také plně využívat. Plán nesměřoval jen k tomu, aby Evropa byla vysoce konkurenceschopná, ale usiloval o to, aby všichni občané EU mohli prostřednictvím moderních technologií zvýšit kvalitu svého života. (Urban, 2010)

V červnu 2002 proběhl summit Evropské rady v Seville, který rozhodl o dalším kroku, a to přijetí Akčního plánu e-Europe 2005, ten rozšiřoval předchozí program o nové cíle – vytvoření předpokladů pro e-Learning, pro e-Government, e-Health a e-Business. (Urban, 2010)

### 2.1.2 Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění Evropa 2020

Cílem strategie EU Evropa 2020 je v příštím desetiletí dosáhnout nového růstu. Důraz je kladen na to, aby v měnícím se světě vytvořila EU inteligentní a udržitelnou ekonomiku, která bude podporovat sociální začleňování. Tyto priority by měly EU a členských státům pomoci ke zvýšení zaměstnanosti, produktivity a zlepšení sociální soudržnosti. (Evropská komise, 2010b, s. 3)

Unie stanovila pět cílů týkajících se zaměstnanosti, inovací, vzdělávání, sociálního začleňování a změny klimatu a energetiky, které by měly být dosaženy do roku 2020. Členské státy si v každé z oblastí stanovily vlastní cíle, které mají vést k podpoře konkrétních činů na úrovni EU a členských států. (Evropská komise 2010b, s. 13)

Cíle EU pro rok 2020:

1. **zaměstnanost** – zaměstnanost 75% osob ve věkové kategorii 20 – 64 let,
2. **výzkum, vývoj a inovace** – investovat 3 % HDP EU do výzkumu, vývoje a inovací,
3. **změna klimatu a energetika** – snížit emise skleníkových plynů o 20% ve srovnání se stavem v roce 1990, zvýšit podíl energie z obnovitelných zdrojů na 20% a zvýšit energetickou účinnost o 20%,
4. **vzdělání** – snížit míru nedokončení studia pod 10% a dosáhnou ve věkové kategorii 30 – 34 let alespoň 40% podílu vysokoškolsky vzdělaného obyvatelstva,
5. **chudoba a sociální vyloučení** – snížit alespoň o 20 milionů počet lidí, kteří žijí v chudobě a sociálním vyloučení nebo jsou na pokraji chudoby a sociálního vyloučení jim hrozí. (Evropská komise, 2010b, s. 12)

Inteligentní růst hospodářství, které je založeno na znalostech a inovacích, znamená posilování znalostí a inovací jako stimulů budoucího růstu. Toto si žádá zlepšení kvality vzdělávání, posílení výzkumného úsilí, podporu předávání inovací a znalostí po celém území EU, plné využívání informačních a komunikačních technologií a zajištění, aby se z inovativních nápadů staly nové výroby a služby, a aby nastal nový růst pracovních míst. (Evropská komise, 2010b, s. 13)

Evropa určila nové zdroje růstu a pracovních míst, kterými se zabývá sedm stěžejních iniciativ. Orgány EU a členských států musí iniciativy svou činností koordinovat, aby se jejich akce vzájemně podporovaly.

Stěžejní iniciativy:

- Inteligentní růst
  - Digitální agenda pro Evropu
  - Unie inovací
  - Mládež v pohybu
- Udržitelný růst
  - Evropa méně náročná na zdroje
  - Průmyslová politika pro éru globalizace
- Růst podporující začlenění
  - Program pro nové dovednosti a pracovní místa
  - Evropská platforma pro boj proti chudobě (Evropská komise, 2010b, s. 13 – 20)

Cílem stěžejní iniciativy „Digitální program pro Evropu“ je zajistit udržitelný hospodářský a sociální přínos jednotného digitálního trhu, založeného na rychlém a superrychlém internetu a interoperabilních aplikací se širokopásmovým připojením pro všechny obyvatele do roku 2013. (Evropská komise, 2010b, s. 14)

Na úrovni EU bude Komise pracovat na záměrech, mezi které patří i podporovat rozmístění a využívání moderních, přístupných služeb na internetu (např. e-government, zdravotnické služby on-line, inteligentní domácnost, počítačové dovednosti, bezpečnosti). (Evropská komise, 2010b, s. 15)

### **2.1.3 Evropský akční plán „E-GOVERNMENT“ NA OBDOBÍ 2011 – 2015**

Evropský akční plán „eGovernment“ na období 2011 – 2015 řadí eGovernment do rozsáhlého souboru opatření, jehož cílem je využívat výhod informačních a komunikačních technologií v celé Evropě. V této době, kdy jsou značně omezené veřejné zdroje, mohou informační a komunikační technologie pomoci veřejnému sektoru nalézat inovativní způsoby poskytování služeb občanům a přitom zvýšit účinnost a omezit náklady. (Evropská komise 2010a, s. 3)

V rámci provádění prvního plánu si veřejné správy všech členských států vyměňovaly osvědčené postupy, což vedlo k řadě rozsáhlých pilotních projektů vyvíjejících konkrétní řešení určená pro použití pro příhraniční nasazení v elektronických službách veřejné správy.

Dostupnost inovativních technologií zvýšila očekávání občanů ohledně reakční schopnosti všech druhů online služeb. V plánu bylo stanoveno, že vlády musí poskytovat lepší veřejné služby s pomocí menších zdrojů. K tomuto cíli a k zajištění nových a lepších způsobů zapojení občanů směřují všechny priority plánu. (Evropská komise, 2010a, s. 3 - 4)

V podstatě se jedná o zvýšení a rozvoj elektronizace veřejné správy, podobě, jak tomu je v ČR, pomocí zjednodušení a redukce nadbytečných administrativních překážek.

#### **2.1.4 Státní informační a komunikační politika eČesko 2006**

Vláda České republiky, ve snaze maximálně využít obrovský potenciál moderních informačních a komunikačních technologií, se rozhodla nově definovat cíle státu v oblasti informační společnosti a v oblasti telekomunikací a formulovat strategii státu. (Ministerstvo informatiky České republiky, 2006, s. 3)

Při vypracování nové koncepce čerpá vláda z evropského akčního plánu „eEurope 2005: Informační společnost pro všechny, státní informační a komunikační politiky, Akčního plánu členských zemí „eEurope 2002 a Akčního plánu kandidátských zemí eEurope+ 2003.

Státní informační komunikační politika obsahuje čtyři prioritní oblasti. Jsou seřazeny podle významu, který jim vláda ČR přikládá:

1. **Dostupné a bezpečné komunikační služby.** Tato priorita zahrnuje problematiku regulace trhu elektronických komunikací a posilování konkurence na trhu, včetně převzetí nového evropského regulačního rámce elektronických komunikací.
2. **Informační vzdělanost.** To zahrnuje problematiku „informatizace škol“ a problematiku informační gramotnosti, e-learningu a řešení problému digital divide.
3. **Moderní veřejné služby on-line,** která zahrnuje veřejné služby on-line, především služby e-governmentu, e-procurementu a e-zdravotnictví.
4. **Dynamické prostředí pro elektronické podnikání,** které obsahuje opatření státu zejména v legislativní oblasti a odpovídá stejnojmenné prioritní oblasti eEurope 2005. (Ministerstvo informatiky České republiky, 2006, s. 7)

## 2.2 Právní rámec eGovernmentu v České republice

Zákony, které se zabývají problematikou eGovernmentu:

**Zákon číslo 300/2008 Sbírky, o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů**, jinak také zákon o eGovernmentu. Tento zákon upravuje elektronické úkony státních orgánů, orgánů územních samosprávných celků, Pozemkového fondu ČR a jiných státních fondů, zdravotních pojišťoven, Českého rozhlasu, České televize, samosprávných komor zřízených zákonem, notářů a soudních exekutorů vůči fyzickým osobám a právnickým osobám, elektronické úkony fyzických osob a právnických osob vůči orgánům veřejné moci a elektronické úkony mezi orgány veřejné moci navzájem prostřednictvím datových schránek. Dále upravuje dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob prostřednictvím datových schránek, informační systém datových schránek a autorizovanou konverzi dokumentů. Zákon se nevztahuje na dokumenty, které obsahují utajované informace.

Zákon se podrobně zabývá problematikou datových schránek z pohledu, fyzických osob, právnických osob a územně samosprávných celků. Dále využitím informačního systému evidence obyvatel, datovými zprávami, působností ministerstva, konverzí dokumentů a odpovědnými subjekty a správními delikty. (Zákon číslo 300/2008 Sbírky, §1, 2008; Nohavková, 2010a)

**Zákon číslo 301/2008 Sbírky, doprovodný zákon k zákonu číslo 300/2006 Sb.**, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, (Nohavková, 2010a)

**Zákon číslo 365/2000 Sbírky, o informačních systémech veřejné správy.** Tento zákon stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s vytvářením, užíváním, provozem a rozvojem informačních systémů veřejné správy a dalších subjektů, jež souvisejí s vytvářením, užíváním, provozem a rozvojem informačních systémů veřejné správy. Zákon podrobně mapuje problematiku informačních systémů ve veřejné správě, vytváření právního rámce pro úřad pro veřejné informační systémy, vymezuje orgány veřejné správy či upravuje problematiku sankcí. (Zákon číslo 365/2000 Sbírky, §1, 2000; Nohavková, 2010a)



**Zákon číslo 111/2009 Sbírky, o základních registrech.** Tento zákon vymezuje obsah základních registrů a informačního systému územní identifikace a stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s jejich vytvářením, užíváním a provozem. Dále vymezuje Správu základních registrů. Zákon vymezuje oblasti týkající se základních registrů, údajů v základních registrech, využívání referenčních údajů, správu základních registrů či identifikátory fyzických osob a osob zapsaných v registrech. Zákon obsahuje čtyři hlavní části a to registr obyvatel, registr osob, registr územní identifikace a registr práv a povinností. (Zákon číslo 111/2009 Sbírky, §1, 2009; Nohavková, 2010a)

**Zákon číslo 227/2009 Sbírky, správa základních registrů.** Tímto zákonem se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech. (Nohavková, 2010a)

**Zákon číslo 127/2005 Sbírky, o elektronických komunikacích.** Tento zákon upravuje na základě práva Evropských společenství podmínky podnikání a výkon státní správy včetně regulace trhu v oblasti elektronických komunikací. Zákon se nevztahuje na obsah služeb poskytovaných prostřednictvím sítě elektronických komunikací, jako je obsah rozhlasového a televizního vysílání, finančních služeb a některých služeb informační společnosti, není-li dále stanoveno jinak. Oddělením regulace přenosu do regulace obsahu nejsou dotčeny vazby, které mezi nimi existují, zejména pro zaručení mediální plurality, kulturní rozmanitosti a ochrany spotřebitele. Tímto zákonem nejsou dotčeny předpisy na ochranu hospodářské soutěže. Zákon obsahuje části týkající se elektronické komunikace, regulace komunikační činnosti, práva a povinnosti podnikatelů, účastníků, spotřebitelů a konečných uživatelů, ochranu údajů, služeb a sítí elektronických komunikací, státní správu v oblasti elektronických komunikací, ustanovení o řízení či rozhodování sporů. (Štědroň, 2007, s. 18; Zákon číslo 127/2005 Sbírky, §1, 2005)

**Zákon číslo 106/1999 Sbírky, o svobodném přístupu k informacím.** Tento zákon upravuje podmínky a pravidla svobodného přístupu k informacím a stanovuje základní podmínky, za nichž jsou informace poskytovány. Zákon upravuje oblasti, jako jsou povinnost poskytovat informace, zveřejňování informací, ochrana osobnosti a soukromí, ochrana obchodního tajemství, ochrana důvěrnosti majetkových poměrů či podání žádostí o poskytnutí informací. (Štědroň, 2007, s. 18; Zákon číslo 106/1999, §1, 1999)

**Zákon číslo 227/2000 Sbírky, o elektronickém podpisu.** Tento zákon upravuje používání elektronického podpisu, poskytování souvisejících služeb, kontrolu povinností stanovených tímto zákonem a sankce za porušení povinností stanovených tímto zákonem. Zákon se v hlavních bodech zabývá například vymezením některých pojmů, souladem s požadavky na podpis, souladem s originálem, povinností podepisující osoby, povinností poskytovatele certifikačních služeb vydávajícího kvalifikované certifikáty, odpovědností za škodu, ochranou osobních údajů či akreditací a dozorem. (Štědroň, 2007, s. 18; Zákon číslo 227/2000, §1, 2000)

Další zákony v oblasti eGovernmentu:

- zákon číslo 29/2000 Sbírky, o poštovních službách,
- zákon číslo 101/2000 Sbírky, o ochraně osobních údajů,
- zákon číslo 480/2004 Sbírky, o některých službách informační společnosti,
- zákon číslo 499/2004 Sbírky, o archivnictví a spisové službě. (Štědroň, 2007, s. 18).

Významné vyhlášky v oblasti eGovernmentu:

**Vyhláška číslo 496/2004 Sbírky, o elektronických podatelnách.** Tato vyhláška stanoví postupy orgánů veřejné moci uplatňované při přijímání a odesílání datových zpráv prostřednictvím elektronické podatelny a strukturu údajů kvalifikovaného certifikátu, na základě kterých je možné podepisující osobu při přijímání datových zpráv prostřednictvím elektronické podatelny jednoznačně identifikovat. Vyhláška obsahuje části upravující přijetí a doručení datové zprávy, odeslání datové zprávy a údaje, na základě kterých je možné osobu identifikovat. (Vyhláška číslo 496/2004 Sbírky, §1, 2004)

**Vyhláška číslo 646/2004 Sbírky, o podrobnostech výkonu spisové služby.** Vyhláška úzce souvisí s § 86 zákona číslo 499/2004 Sbírky, o archivnictví a spisové službě a blíže specifikuje vybrané pojmy jako přijetí dokumentů, evidence dokumentů, rozdělení a oběh dokumentů, vyřizování dokumentů, podepisování dokumentů a užívání razítek, vyhotovení dokumentů, odesílání dokumentů, ukládání dokumentů, podrobnosti skartačního řízení a postup při vyřazování dokumentů. (Vyhláška číslo 646/2004 Sbírky, §1, 2004; Štědroň, 2007, s. 18;)

Vyhláška číslo 378/2006 Sbírky, o postupech kvalifikovaných poskytovatelů certifikačních služeb. (Štědroň, 2007, s. 18)

## 2.3 Nástroje eGovernmentu na úrovni Evropské unie

Na úrovni Evropské unie a jejích institucí je nejdůležitějším nástrojem eGovernmentu portál EUROPA a eVoting. Dalším významným portálem evropských a národních veřejných služeb online je „Vaše Evropa“, který ve všech oficiálních jazycích unie poskytuje praktické informace pro občany a podniky. Další možností využití moderních technologií spočívá v elektronickém zadávání veřejných zakázek.

### 2.3.1 Portál evropské unie EUROPA.EU

Portál Europa.eu je oficiální internetová stránka Evropské unie. Je výchozím bodem pro hledané informace a služby poskytované Evropskou unií. (Europa, 2010a)

Portál Europa.eu poskytuje základní informace o tom, jak Evropská unie pracuje, nejnovější zprávy a události z EU a odkazy na informace o EU na internetových stránkách institucí a orgánů. Tento portál spravuje oddělení komunikace Evropské komise jménem orgánů EU. (Europa, 2010a)

Portál obsahuje základní informace rozdělené do několika základních sekcí:

- **Evropská unie**, která obsahuje základní informace, fakta a čísla, informace o jednotlivých zemích, orgány a instituce Evropské unie či problematiku práce v EU,
- **politiky a činnosti**, která spravuje oblasti politiky, finanční prostředky granty EU nebo například nabídková řízení a zakázky,
- **váš život v EU**, která zahrnuje práci a důchody, vzdělávání a odbornou přípravu, zdravotní péči, ochranu spotřebitele, cestování a další informace o životě v EU,
- **zúčastněte se**, kde nalezneme možnosti vyjádření se k politikám, blogy, návštěvy institucí EU, ceny a soutěže, EU na sociálních sítích a další,
- **publikace a dokumenty**, kde jsou úřední dokumenty, právní předpisy a smlouvy, možnost objednání či stažení publikace, statistky a průzkumy, nástroje a příručky a další dokumentace,
- **mediální centrum**, kde jsou tiskové služby, videozáznamy a fotografie, akce, kanály RSS a podesty další mediální služby. (Europa, 2010a)

### 2.3.2 eVoting

eVoting je elektronické hlasování, které zahrnuje několik typů hlasování a to hlasování pomocí elektronických prostředků hlasujících a s elektronickým sčítáním hlasů. eVoting

může zahrnovat například hlasování pomocí děrných štítků, otisků systémů skenování hlasů, hlasování přes telefon či přes počítačové sítě nebo internet.

Komise doporučila, že každé elektronické hlasování by mělo splňovat následující požadavky:

- musí se jednat o komplexní modernizaci volebních strategií zahrnující jak transparentnost, důvěru veřejnosti a efektivitu dosažených nákladů,
- centrální procesy musí být provedeny tak, aby byla zajištěna bezpečnost a transparentnost elektronického hlasování, které bylo testováno a schváleno místními úřady,
- musí být zajištěn dostatek času na zajištění plánování pilotů elektronického hlasování,
- musí být provedena individuální registrace voličů. (E-voting, 2011)

Internetové hlasovací systémy získaly velkou popularitu a byly použity pro vládní volby, většinové hlasování v parlamentu a referenda například ve Velké Británii a Estonsku, či v parlamentních volbách ve Francii.

Dne 27. října 2011 byla provedena první veřejná zkouška elektronického hlasovacího zařízení za účasti 6.700 hlasujících. Tato zařízení budou použita v komunálních volbách v Belgii. Nikoli však celostátně, ale pouze ve vybraných obcích, a to ve dvou obcích na území kraje Brusel a v polovině obcí v regionu Flandry. Moderní hlasovací proces je kombinací dotykové technologie, tiskárny čárových kódů, čtečky čárových kódů a hlasovací urny. (E-voting, 2011)

Nastavení hlasovacího zařízení spočívá v detailu. Stroj neukládá volební informace. Hlasování na stroji je iniciováno voličem, za použití identifikační karty, kterou volič obdrží ve volební místnosti po kontrole způsobilosti. Po provedení výběru a potvrzení je hlasovací lístek vytištěn na pruh papíru obsahující hlasování jako dvojrozměrný čárový kód. (E-voting, 2011)

Volič poté odhodí hlasovací lístek do volební urny opatřenou snímačem čárových kódů. Snímač je připojen k notebooku, který automaticky ukládá hlasovací na zabezpečený USB flash disk. Používaných laptop neobsahuje žádný jiný software než volební. (E-voting, 2011)

### 2.3.3 „Vaše Evropa“

Stránka „Vaše Evropa“ poskytuje praktické informace pro podniky a podnikatele v Evropské unii, kteří hledají podniky v jiném státě EU. Občanům jsou pak určeny infor-

mace týkající se jejich práv a praktické tipy, které jsou určeny pro ty, kteří chtějí vycestovat či pracovat v jiných státech EU. (Europa, 2010b)

Stránka obsahuje například tyto informace:

- **Jak začít?**, kde jsou informace o založení podniku, či převzetí podniku,
- **Chod podniku**, kde se portál zabývá účetnictvím, daněmi, zaměstnanci, statistikami nebo finančními problémy,
- **Expanze**, kde nalezneme informace o obchodních partnerech, pobočkách, fúzích, či podnikáním za hranicemi EU,
- **Výhody trhu**, kde je řešena problematika prodeje zboží, poskytování služeb, veřejných zakázek či hospodářská soutěž,
- **Inovace**, kde jsou poskytnuty informace o zkušenostech odjinud, výzkumu a duševním vlastnictví.
- Dále jsou zde informace například o financování a podpoře, o tom jak ukončit podnikání či o odpovědném podnikání. (Europa, 2010b)

#### 2.3.4 Elektronické zadávání veřejných zakázek

Legislativní rámec pro elektronické zadávání veřejných zakázek je upraveno Směrnicí Evropského parlamentu a Rady číslo 2004/18/ES, o koordinaci postupů při zadávání veřejných zakázek na stavební práce, dodávky a služby a Směrnicí číslo 2004/17/ES, o koordinaci postupů při zadávání zakázek subjekty působící v odvětví vodního hospodářství, energetiky, dopravy a poštovních služeb. (Portál o veřejných zakázkách a koncesích, 2006 – 2010)

Tyto Směrnice zajišťují komplexní rámec pro elektronické zadávání veřejných zakázek a zároveň dohlíží nad dodržováním principů otevřeného, transparentního a nediskriminačního jednání. Tyto Směrnice stanovují závazná pravidla a určují jasné podmínky pro moderní nákupy založené na elektronické komunikaci. (Portál o veřejných zakázkách a koncesích, 2006 – 2010)

V České republice je problematika veřejných zakázek upravena zákonem číslo 137/2006 Sbírky, o veřejných zakázkách, který podrobně zpracovává příslušné předpisy Evropských společenství a upravuje postupy při zadávání veřejných zakázek, soutěže o návrh, dohled nad dodržováním tohoto zákon a podmínky vedení a funkce seznamu kvalifikovaných dodavatelů a systému certifikovaných dodavatelů.

Elektronické zadávání veřejných zakázek je v České republice uskutečňováno na základě Národního plánu zavedení elektronického zadávání veřejných zakázek pro období 2006 – 2010, který byl přijat na základě usnesení vlády ČR v roce 2006. (Portál o veřejných zakázkách a koncesích, 2006 – 2010)

Mezi hlavní přínosy elektronického zadávání veřejných zakázek patří zvýšení transparentnosti celého procesu zadávání veřejných zakázek a také šetření finančních zdrojů při snížení transakčních nákladů. V roce 2012 má být tímto způsobem ušetřeno v České republice až 50 mld. Kč.

## 2.4 Trendy a budoucnost eGovernmentu

Dle iniciativy „eEurope – Informační společnosti pro všechny“ z roku 2000 byly trendy v informační politice tyto:

1. **směrování evropské mládeže do digitálního věku**, kdy tato část podtrhává vzdělávání jako důležitý determinant pro ekonomický a sociální rozvoj pro dosažení rovnosti šancí, (Špaček a Špalek, 2004, s. 57)
2. **levnější přístup k internetu**, což zahrnuje liberalizaci a trhu telekomunikační infrastruktury a telekomunikačních služeb v EU, která by měla snížit ceny a rozšířit možnosti výběru spotřebitele, (Špaček a Špalek, 2004, s. 57)
3. **akcelerace elektronického obchodu**, kde se iniciativa zaměřuje na úsilí rozvoje elektronického podnikání zejména pro malé a střední podniky a rovněž podpora legislativní úpravy této problematiky, (Špaček a Špalek, 2004, s. 57)
4. **rychlý internet pro výzkumníky a studenty**, kdy by mělo být vyvinuto tzv. vzdělání, které by mělo zabezpečit, aby studenti měli přístup k velkému množství akademických a výzkumných materiálů a příslušenství online. (Špaček a Špalek, 2004, s. 58)
5. **smart karty pro bezpečný elektronický přístup**, čímž se rozumí zavedení jednoduchých karet, které by umožnily přístup k zdravotnickým službám, elektronickým platbám, mobilnímu internetu, veřejné dopravě a řadě dalších aplikací, (Špaček a Špalek, 2004, s. 58)
6. **rizikový kapitál pro high-tech malé a střední podniky**, přičemž má tato snaha podpořit inovační myšlenky podnikatelů, univerzitních studentů a podobně, (Špaček a Špalek, 2004, s. 59)

7. **e-participace pro postižené**, což zahrnuje rozvoj digitálních technologií pro překonání bariér postižených, (Špaček a Špalek, 2004, s. 59)
8. **zdravotnictví online**, kdy se předpokládá harmonizace zdravotnictví na nadnárodní úrovni, což bude požadovat teamovou práci při výzkumu, vytváření standardů a výrobních specifikací a budování panevropských zdravotnických knihoven, (Špaček a Špalek, 2004, s. 60)
9. **inteligentní doprava**, kdy by měly digitální technologie učinit dopravu bezpečnější a mohly by zvýšit kvalitu veřejné dopravy zvláště ve velkých městech, (Špaček a Špalek, 2004, s. 61)
10. **vláda online**, kdy by se všem evropským občanům a evropským podnikům zajistil lepší a snadnější přístup k informacím o veřejném sektoru. (Špaček a Špalek, 2004, s. 61)

V květnu 2010 předložila Komise Digitální agendu, což je akční plán na zvýšení prosperity a kvality života v Evropě. Zavedení Digitální strategie by pomohlo hospodářskému růstu EU a přineslo výhody digitálního věku všem vrstvám společnosti. Agenda nastiňuje sedm prioritních oblastí činnosti a to:

1. **Nový jednotný trh**, který přinese výhody digitálního věku – občané by měli mít možnost využívat služeb komerčního a kulturního obsahu, aniž by byli omezeni hranicemi státu. Komise přináší zjednodušení platby za autorská práva a opatření, která usnadní elektronické platby a elektronické fakturace.
2. **Zlepšení standardizace a interoperability v oblasti informačních komunikačních technologií.**
3. **Zvýšení důvěry a bezpečnosti**, především v oblasti ochrany osobních údajů,
4. **Zvýšení možnosti přístupu Evropanů k rychlému a superrychlému internetu** – zajištění rychlého internetu pro všechny evropské občany. Dále se budou zkoumat možnosti přilákání investorů o širokopásmového přenosu pomocí mechanismů úvěrového posílení.
5. **Podpora špičkového výzkumu a inovací informačních komunikačních technologií** – snaha o získání soukromých investic za pomoci prostředků z ERDF a navýšení prostředků EU na výzkum.

6. **Počítačová gramotnost a služby dostupné on-line posílí postavení Evropanů** – všichni lidé by měli mít právo na znalosti a dovednosti, které jim umožní začlenit se do digitálního věku.
7. **Uvolnění potenciálu informačních komunikačních technologií ve prospěch společnosti** – investice do důmyslného využívání technologií a zpracování informací k nalezení řešení, jež povedou ke snížení spotřeby energie, k podpoře stárnoucí populace, k posílení postavení pacientů a zlepšení přístupu osob s postižením k digitálním nástrojům. (Evropa, 2010b)

Pro Českou republiku byly v agendě uvedeny tři klíčové oblasti, na které by se měla zaměřit, a to na:

- eGovernment
- EID a digitální podpis,
- spojení s evropským zařízením.

Pro zvýšení počtu uživatelů eGovernmentu v celé Evropě, je potřeba pro každého z nich zdarma zajistit identifikátor, protože je málo pravděpodobné, že by si každý občan zajistil elektronický podpis obsahující identifikátor MPSV pro elektronickou komunikaci. Z tohoto důvodu je nutné nalézt jiný způsob jednoznačné identifikace občana, která by se dala využít i například i při platbách v obchodech či výběru hotovosti. (Lidinský a et al., 2008, s. 136)

Provedení této vize, je možné několika způsoby:

- a) Vlastnictvím předmětu, který obsahuje jednoznačné identifikační údaje, kdy se může jednat například o čipovou kartu či čipový občanský průkaz. Výhoda plyne z bezkontaktnosti vzhledem k občanovi či relativní levnost. Naopak nevýhody jsou v možné ztrátě či krádeži, kdy by docházelo ke zneužití, nebo k záměně identity.
- b) Vyznačení jednoznačné identifikace na kůži občana, což by znamenalo nepřenositelnost a nízké vstupní náklady. Nevýhody by spočívaly v poškoditelnosti, lehké chirurgické odstranitelnosti, nevkusnosti, možností alergických reakcí či kopírovatelnosti.
- c) Umístění jednoznačné identifikace na datové médium pod kůži občana. Výhody by plynuly z poměrně těžké odstranitelnosti, předmět by byl okem neviditelný, malý,



funkční a zdraví neškodlivý. Nevýhody jsou v možnosti klonování, etické problémy či v čipové totalitě. (Lidinský a et al., 2008, s. 136)

- d) Identifikace pomocí biometrických údajů, jako je otisk prstů, scan rohovky nebo sítnice. Výhody jsou v identifikaci jedince a špatné zneužitelnosti. Nevýhody jsou naopak ve vyšší chybovosti, možnosti poškození prstu nebo oka, problémy se snímáním, kdy někteří lidé jsou citliví na snímání oka pomocí světelného paprsku. (Lidinský a et al., 2008, s. 137)

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

### 3 MOŽNOST EGOVERNMENTU U VYBRANÝCH STÁTŮ EU

Tato část popisuje možnost využívání eGovernmentu u vybraných států EU a to v České republice, Francii, Německu, Švédsku, Finsku a ve Velké Británii. Francie byla vybrána z toho důvodu, že veřejná správa má v tomto státě hlubokou tradici a má významné postavení. Německo bylo zvoleno jako zástupce středoevropské veřejné správy. Tyto země jsou klasickým zástupcem evropského kontinentálního systému výkonu veřejné správy. Švédsko a Finsko jsou zástupci severské veřejné správy, které se více kloní k angloamerickému správnímu systému, se specifiky v hustotě osídlení a velikostí sídel, kdy je správa více anonymizována a více se zde uplatňuje meritní systém. Veliká Británie byla vybrána jako zástupce angloamerického systému veřejné správy.

#### 3.1 Česká republika

##### 3.1.1 Vývoj eGovernmentu v České republice od roku 1999

První službou, prostřednictvím které občané České republiky mohli vyřizovat elektronickou poštou, bylo v roce 1999 podání žádostí o informace podle zákon o svobodném přístupu k informacím. (Štědroň, 2007, s. 20)

V roce 2000 byl implementován do českého právního systému institut elektronického podpisu, který umožňoval občanům komunikovat s orgány veřejné moci elektronickou cestou. Prováděcí předpis, který fakticky umožňoval funkci elektronického podpisu, byl vydán téměř o rok a půl později. (Štědroň, 2007, s. 20)

Elektronický popis přináší řadu výhod pro své majitele a to především při komunikaci se státními orgány. Je ovšem dostupný pouze fyzickým osobám, právnické osoby využívají elektronické značky, které jsou dražší než elektronický podpis. Elektronický podpis je v současné době cenově dostupný, cena se liší pouze u jednotlivých certifikačních autorit. V České republice existují tři akreditované certifikační autority a to:

- Česká pošta, s. p.,
- První certifikační autorita, a. s.,
- Eidentity, a. s. (Fanda Internetu, 2010)

Zavedením elektronického podpisu bylo umožněno používat elektrickou komunikaci v řadě správních agend díky novele správního řádu. Řada úřadů na tuto činnost nebyla při-

pravena a ani neprovozovala elektronické podatelny, jejichž prostřednictvím by bylo možné činit elektronická podání. (Štědroň, 2007, s. 20)

Dále byla v roce 2000 schválena úprava, která měla umožnit Úřadu pro veřejné informační systémy koordinaci informačních systémů ve veřejné správě, aby spolu tyto systémy mohly vzájemně komunikovat a vyměňovat si data. Také byl zřízen úřad na ochranu osobních údajů, který má kompetenci dohlížet na zpracování osobních údajů. (Štědroň, 2007, s. 20)

V lednu 2003 zanikl Úřad pro veřejné informační systémy a bylo místo něj zřízeno Ministerstvo informatiky ČR, které připravilo a prosadilo několik novel právních předpisů, mezi jinými i novelu zákona o elektronickém podpisu, která zavedla povinnost úřadů provozovat elektronické podatelny, či zavedla institut elektronické značky. Ministerstvo také připravilo i státní informační a komunikační politiku, Broadbandovou strategii či Národní strategii informační bezpečnosti. (Štědroň, 2007, s. 20)

Po zrušení Ministerstva informatiky k 1. červnu 2007, které kvůli svému relativně slabému postavení bylo spíše jakýmsi marketingovým propagátorem elektronické formy komunikace, platí, že každé ministerstvo si implementuje své eGovernment aplikace samostatně s různou intenzitou zavádění a právě často záleží na vůli jednotlivých ministrů, zda budou investovat své úsilí do elektronizace příslušné agendy. (Štědroň, 2007, s. 20)

Mezi další problémy v budování eGovernmentu v České republice patří neexistence legislativní úpravy, která by umožnila patřičný rozvoj služeb poskytovaných online, kdy se objevují překážky jednak v nevyřešených nových nástrojích a institutech a v zastaralých organizačně technických pravidlech zakotvených v legislativě. (Štědroň, 2007, s. 30)

### 3.1.2 Nástroje eGovernmentu na úrovni České republiky

#### E-GON a Klaudie

E-Gon, symbol eGovernmentu, můžeme označit v přeneseném významu za živý organismus, ve kterém vše souvisí se vším a fungování jednotlivých částí se navzájem podmiňuje. (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010b)

Existenci a životní funkce eGONU zajišťují:

- prsty **Czech POINT** – soustava snadno dostupných kontaktních míst,
- oběhová soustava **KIVS** – **komunikační infrastruktura** veřejné správy, která zajišťuje bezpečný přenos dat,

- srdce **Zákon o eGovernmentu** – zákon o elektronických úkonech číslo 300/2008 Sbírky,

mozek **Základní registry veřejné správy** – bezpečná a aktuální databáze dat o občanech a státních i nestátních subjektech. (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010b)



Obr. 2. eGON jako živý organismus (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010b)

### **Czech POINT**

Czech POINT můžeme volně přeložit jako Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál. Vystupuje jako kontaktní místo veřejné správy, které poskytuje občanům zejména ověřené údaje vedené v centrálních registrech, jako jsou rejstřík trestů, obchodní rejstřík či rejstřík živnostenského podnikání. (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010c)

Dílním cílem zavádění je zrychlit a zpřístupnit služby občanům. Z toho důvodu se postupně vytváří rozsáhlá a snadno dostupná síť poboček, které odbourávají někdejší zdlouhavé cestování po úřadech a sjednocují různá vyřizování na jedno místo. (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010c)

V současné době Czech POINTy nabízejí:

- výpis z katastru nemovitostí,
- výpis z obchodního rejstříku,
- výpis z živnostenského rejstříku,
- výpis z rejstříku trestů,
- výpis z bodového hodnocení řidiče,
- výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů,
- podání podle živnostenského zákona,
- podání do registru účastníků provozu modulu autovlaků ISOH,
- konverzi dokumentů na žádost z listinné do elektronické formy a naopak,

- podání žádosti o zřízení datové schránky. (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010c)

Czech POINTy jsou dostupné:

- na obecních a městských úřadech,
- na pobočkách České pošty,
- na pobočkách Hospodářské komory ČR,
- na českých zastupitelstvích v zahraničí,
- u vybraných notářů,
- prostřednictvím e-shopu na [www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz). (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010c)

### ***KIVS – komunikační infrastruktura veřejné správy***

Komunikační infrastruktura veřejné správy představuje sjednocení různých datových linek subjektů veřejné správy do jedné datové sítě. Přínosem je zefektivnění služeb a výrazné úspory, a to v hodnotě více než 250 milionů korun. Tyto úspory jsou k dispozici uživatelům systému, kteří je mohou použít pro investice do informačních systémů. (Nohavková, 2010b)

Prvotním cílem zavádění KIVS bylo vytvoření jednotné datové sítě, která poskytne bezpečné připojení a vysoký standard nabízených služeb. Dalším cílem bylo odstranění monopolu poskytovatelů datových služeb. (Nohavková, 2010b)

KIVS je cesta k efektivnímu propojení mezi orgány a informačními systémy veřejné správy umožňující jak zajištění bezpečného přenosu dat, tak nastavení jednotlivých procesů komunikace mezi subjekty. (Nohavková, 2010b)

### ***Zákon o eGovernmentu***

Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, byl vyhlášen jako zákon číslo 300/2008 Sbírky dne 19. 8. 2008. Tento zákon bývá též nazýván zákonem o eGovernmentu nebo eGovernment Act. (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010d)

Cílem tohoto zákona je vytvoření optimálních podmínek pro elektronickou komunikaci mezi úřady a občany i mezi úřady samotnými. Také je tímto umožněno vedení elektronických spisů ve správním řízení. (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010d)

Stěžejním bodem zákona pro provádění elektronických úkonů, tedy pro komunikaci s orgány veřejné moci, představují datové schránky, které zabezpečují doručení úředních

zpráv v elektronické podobě. Dalším důležitým bodem zákona je autorizovaná konverze dokumentů, to je převedení dokumentů v listinné podobě do dokumentů obsažených v datové zprávě nebo převedení dokumentu obsažených v datové zprávě do listinného a zároveň ověření shody obsahu a připojení ověřovací doložky. (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010d)

### ***Základní registry veřejné správy***

Základní registry jsou soupisy vedené pro potřeby výkonu veřejné správy. Jejich rozsah je určován různými rysy, zejména pak právní úpravou, technickými možnostmi a disponibilními finančními prostředky. (Rektořík, 2007, s. 212)

Registry s sebou přinášejí na jedné straně náklady na jejich provoz a na straně druhé úspory a odstranění problémů vyplývajících z vícenásobného pořizování dat. (Rektořík, 2007, s. 212)

Základní informací zaznamenávanou do registrů či evidencí jsou údaje o lidech, fyzických a právnických osobách v souvislosti s ekonomickou činností na území státu. Doplnkovými objekty jsou poté dopravní prostředky, zbraně, drogy, pohonné hmoty, léčiva, toxické látky, kulturní předměty, patenty a ochranné známky a vše další o čem rozhodne parlament. (Rektořík, 2007, s. 212)

#### ***Registr obyvatel***

Registr obyvatel je základním registrem, který se zakládá na evidenci pobytu občanů a cizinců pobývajících na území České republiky. Dále na něj navazuje evidence pro různé účely, například příjem sociálních dávek, poskytování sociálního, nemocenského, zdravotního zabezpečení, rejstřík trestů či evidence řidičů. (Rektořík, 2007, s. 213)

Evidované subjekty:

- státní občané ČR,
- cizinci, kterým bylo vydáno povolení k trvalému pobytu na území ČR nebo povolení k přechodnému pobytu na dobu delší než 90 dnů,
- občané jiných členských států EU s přechodnou dobou pobytu delší než 90 dnů,
- cizinci s uděleným azylem nebo doplňkovou ochranou,
- jiné fyzické osoby, o nichž to stanoví jiný právní předpis (např.: přeshraniční pracovníci, zahraniční studenti vysokých škol, zahraniční statutáři právnických osob).

Dále registr využívá takzvané referenční údaje, což jsou základní údaje o fyzické osobě, které většina orgánů veřejné moci potřebuje pro výkon své činnosti. Monou je využívat, aniž by ověřovaly jejich správnost.

Mezi referenční údaje řadíme:

- příjmení,
- jméno, popřípadě jména,
- adresu místa pobytu,
- datum, místo a okres narození, u narozeného v cizině datum, místo a stát,
- datum, místo a okres úmrtí, u zemřelého v cizině datum úmrtí, místo a stát; u rozhodnutí soudu o prohlášení za mrtvého se vede v rozhodnutí uvedený den smrti nebo den, který nepřežil a datum právní moci tohoto rozhodnutí,
- státní občanství, popřípadě více státních občanství čísla elektronicky čitelných identifikačních dokladů - občanský průkaz, cestovní pas, průkaz o povolení k pobytu,
- záznam o zpřístupnění datové schránky subjektu údajů.

#### *Registr ekonomických subjektů*

Registr ekonomických subjektů je veřejným seznamem, který je veden podle zákon číslo 89/1995 Sbírky, o státní statistické službě a jeho vedení je uloženo Českému statistickému úřadu.

Do rejstříků vstupují data ze tří zdrojů:

- z živnostenských rejstříků, kdy se data předávají jako soubory na CD,
- z obchodních soudů, kdy je předávání dat zakotveno pouze na papírových nosičích,
- z ČSÚ, kdy se jedná o subjekty, které se nezapisují u obchodního soudu, sem spadají například rolníci, občanská sdružení, politické strany či církve. (Rektořík, 2007, s. 214)

V registru ekonomických subjektů je uvedena každá právnická či fyzická osoba s postavením podnikatele a organizační složka státu, která je účetní jednotkou.

#### *Registr územní identifikace a nemovitostí*

Registr vznikl za účelem sjednocení způsobu územní identifikace prvků v ostatních registrech. Je navržen jako referenční informační zdroj, který zaručuje jednoznačnou územní



identifikaci v České republice. Tvoří jakýsi servis pro ostatní složky, pomocí kterého jsou propojeny jednotlivé registry. (Rektořík, 2007, s. 214)

Registr územní identifikace a nemovitostí se skládá z registru základních sídelních jednotek a registru objektů. (Rektořík, 2007, s. 214)

Údaje o základních územních prvcích:

- území státu,
- katastr, parcela, nemovitost,
- kraje, obce, části obcí,
- ulice, číslo popisné, číslo orientační,
- region soudržnosti,
- vyšší územní samosprávný celek,
- kraj,
- okres,
- správní obvod obce s rozšířenou působností a obce s pověřeným obecním úřadem,
- území obce,
- vojenský újezd,
- správní obvod v hlavním městě Praze,
- městský obvod a městská část ve statutárních městech a v hlavním městě Praze,
- základní sídelní jednotka,
- katastrální území,
- stavební objekt,
- adresní místo,
- pozemek v podobě parcely. (Správa základních registrů, © 2010 – 2012)

eGON byl po dlouhou dobu jediným symbolem eGovernmentu a byl prezentován jako rychlejší, levnější a vlídnější správa pomocí informačních komunikačních technologií. V současné době má moderní partneru Klaudíí, která vstoupila do českého eGovernmentu a přináší s sebou cloud computing. (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010e)

Na rozdíl od eGONu, který má na starosti pro transformaci veřejné správy a komfort občanů důležité projekty jako Czech POINT, datové schránky nebo základní registry, Klaudie má pouze jeden úkol a to zajistit, aby byly informačně telekomunikačně technologické projekty nejen efektivnější a levnější, ale aby také umožnily přechod od současného stavu

blížíciho se správě majetku k modelu poskytování a odebírání služeb. (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010e)

Cloud computing je jedno z velmi oblíbených a často využívaných marketingových spojení v IT průmyslu. Cloud computing je sdílení hardwarových a softwarových prostředků pomocí sítě. Mezi hlavní výhody Cloud computing patří výkon, kdy sdílení hardwarových prostředků umožňuje lépe přerozdělovat výkon mezi jednotlivé uživatele, bezpečnost, kdy celé datacentrum je zabezpečeno mnohem lépe než jeden počítač a v neposlední řadě mobilita, která umožňuje uživateli se připojit kdekoliv, nezávisle na platformě. (Cloud computing, 2008 – 2010)



*Obr. 3. Klaudie (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010)*

#### *Informační systém veřejné správy (ISVS)*

Informační systém veřejné správy je souborem informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné správy. Informační systém veřejné správy je definován zákonem číslo 365/2000 Sbírky, o informačních systémech veřejné správy. (Lidinský a et al., 2008, s. 12; Ministerstvo vnitra České republiky, ©2010a)

Rozvoj, výstavbu a metodické řízení zajišťuje Ministerstvo vnitra ČR prostřednictvím atestace dlouhodobého řízení ISVS, atestace způsobilosti k realizaci vazeb ISVS prostřednictvím referenčního rozhraní a kontrolní činnosti realizuje zpětnou vazbu na metodiky a vyhlášky k zákonu. Projektovým přístupem omezuje vznik duplicit při provozování systému, dále zabezpečuje reálné požadavky na čerpání financí z veřejných rozpočtů v oblasti ICT či připravuje technologické podmínky pro efektivnější výkon veřejné moci. (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2010a)

Prováděcí právní předpisy k informačnímu systému veřejné správy:

- nařízení vlády číslo 594/2006 Sbírky, o předpisu znaků do podoby, ve které se zobrazují v informačních systémech veřejné správy,
- vyhláška číslo 469/2006 Sbírky, o informačním systému o datových prvcích,
- vyhláška číslo 528/2006 Sbírky o informačním systému o informačních systémech veřejné správy,
- vyhláška číslo 529/2006 Sbírky, o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy,
- vyhláška číslo 530/2006 Sbírky, o postupech atestačních středisek při posuzování dlouhodobého řízení ISVS,
- vyhláška číslo 53/2007 Sbírky, o referenčním rozhraní,
- a další. (Štědroň, 2007, s. 42)

Informační systém veřejné správy je určen:

- státním orgánům a organizacím vytvářejícím vlastní informační systémy, které podporují jejich vnitřní činnost a fungování,
- vrcholovému managementu České republiky, kde data a informace v ISVS jsou podporou pro různé dynamické modely, které simulují různé situace v ČR,
- pro výměnu informací o České republice s národními strukturami, pro činnost v EU, OECD či NATO,
- pro veřejnost, jako jsou občané, firmy a organizace. (Špaček a Špalek, 2004, s. 39)

Informačními systémy veřejné správy se dopodrobna zabývá server [www.isvs.cz](http://www.isvs.cz). Od roku 2001 přináší internetové zpravodajství o nejnovějším dění v oblastech informačních systémů a eGovernmentu. Server se zaměřuje na vlastní obsah, komentáře k aktuálnímu dění, reportáže z akcí a tvorbu naučných seriálů. Zpravodajství serveru se zaměřuje na vývoj příslušné legislativy, nezávislé iniciativy ve vztahu veřejné správy a občana a monitoruje výsledky výzkumů a studií.

Další důležité informace týkající se informačních systémů můžeme nalézt na stránkách <https://www.sluzby-isvs.cz/ISDP/DefaultSSL.aspx>, které se zabývají informačními systémy o datových prvcích. Problematikou informačních systémů o informačních systémech se zabývá server <https://www.sluzby-isvs.cz/ISoISVS/Applets/DefaultSSL.asp>.

**Portál veřejné správy [www.portal.gov.cz](http://www.portal.gov.cz)**

Portál veřejné správy je elektronický vstup do veřejné správy, který vznikl na základě zákona číslo 365/2000 Sbírky, o informačních systémech veřejné správy. Hlavním cílem portálu je usnadnit občanům a firmám orientaci a komunikaci s úřady veřejné správy. Portál přispívá k potřebě kvalitních služeb při poskytování důvěryhodných a garantovaných informací širokému okruhu občanů ČR, včetně poskytování podstatných informací cizincům a zjednodušení komunikace s úřady. (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2010h)

Cílem portálu je přispět k modernizaci veřejné správy také prostřednictvím informačních a komunikačních technologií a tím postupně naplňovat záměr efektivní veřejné správy a přátelské veřejné služby. (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2010h)

Portál veřejné správy je určen pro širokou veřejnost, státní správu a samosprávu, státní i soukromé organizace včetně podnikatelů, živnostníků a cizinců.

Portál je rozdělen na dvě části:

1. **Informační část**, která poskytuje grantové informace:

- adresář úřadů ČR s uvedením úřadů veřejné správy podle regionů či podle druhu, činnosti úřadu a katalog informačních zdrojů veřejné správy,
- postupy pro řešení více než 450 životních situací prostřednictvím veřejné správy s obsahem garantovaných aktualizovaných subjektů veřejné správy, které jsou propojeny s databází Zákony a jsou přístupné dálkově prostřednictvím internetu na jednom místě,
- mapové služby,
- zákony,
- obchodní věstník,
- nestátní neziskové organizace,
- evidence elektronických podatelů,
- povinně zveřejňované informace a novinky z veřejné správy,
- online noviny Veřejné správy,
- základní informace pro občana, podnikatele a cizince formou rozcestníku,
- informace pro cizince v anglickém jazyce,
- slovník nejčastěji používaných pojmů ve veřejné správě. (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2010h)

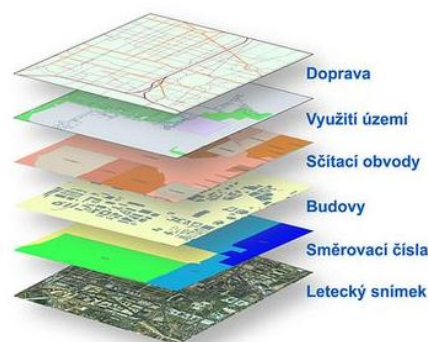
2. **Transakční část**, což je aplikace Podání sloužící pro registraci uživatelů, kteří chtějí využívat elektronické služby poskytované veřejnou správou. Po registraci je možné zasílat a přijímat formuláře z úřadů veřejné správy s využitím identifikátoru uživatele nebo s využitím digitálního certifikátu. Komunikace může dále probíhat prostřednictvím webových formulářů, které mohou být umístěny na příslušných webových stránkách úřadu veřejné správy nebo prostřednictvím aplikací jiných dodavatelů. (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2010h)

V současné době, kdy efektivně fungují informační systémy datových schránek, není nutné udržovat paralelní systém s obdobným účelem, a proto bylo rozhodnuto, že funkce transakční části portálu určené ke komunikaci s orgány veřejné moci bude nově zajištěna prostřednictvím informačního systému datových schránek.

### Geografický informační systém

Pojem geografický informační systém je používán jako označení počítačových systémů orientovaných na zpracovávání geografických dat prezentovaných především v podobě různých map. (Rapant, 2002, s. 3)

*„Geografický informační systém je funkční celek vytvořený integrací technických a programových prostředků, dat, pracovních postupů, obsluhy, uživatelů a organizačního kontextu, zaměřený na sběr, ukládání, správu, analýzu, syntézu a prezentaci prostorových dat pro potřeby popisu, analýzy, modelování a simulace okolního světa s cílem získat nové informace potřebné pro racionální správu a využívání tohoto světa.“* (Rapant, 2002, s. 9)



Obr. 4. Možnosti GISu (Ardc Data Praha, ©2012)

Faktory, které zabraňují vývoje a rozvoji aplikace GIS:

- častá nedostupnost zdrojových dat,

- nutnost organizačních změn,
- požadavky na dlouhodobé plány investic,
- nedostatečné obecné povědomí o užitečnosti GIS,
- nedostatečně kvalifikovaný personál,
- potřeba standardizace a koordinace. (Špaček a Špalek, 2004, s. 19)

### **Webové stránky měst a obcí**

Webové stránky jednotlivých měst a obcí jsou zřejmě nejvíce používaným nástrojem eGovernmentu, který má k občanům nejbližší. V současné době má téměř každá obec a všechna města i městské části své vlastní internetové stránky, na kterých uvádí veškeré informace týkající se veřejné správy i informace z jiných oblastí.

Stránky mohou být rozděleny a uspořádány dle požadavků územního celků. Například v sekci o městě, mohou být uvedeny obecné informace týkající se historie, významných osobností, symbolů města, statistických údajů, partnerských měst, map města s vyhledáváním, mapový server s vyhledáváním firem, či vzdělání. V sekci samospráva bývá uvedeno a popsáno vedení města, zastupitelstvo, rada, komise a výbory či příspěvkové organizace a právnické osoby městem či obcí založené. V úseku úřad můžeme nalézt strukturu úřadu, dokumenty odborů, granty a dotace, vyhlášky a nařízení, servis pro novináře, sdělovací prostředky města, organizace řízené městem, projekty hrazené EU, či volby. V okruhu úřad on-line je například e-podatelná, e-objednávky na odbory, úřední deska, Czech POINT, eGON či registr oznámení. Na webových stránkách se mohou nalézat další důležité informace, například užitečné odkazy, kontakty na místní podnikatele, městskou policii, kulturní střediska, odkazy na veřejné zakázky, volná pracovní místa, či turistické informační centrum.

Dle průzkumu Českého statistického úřadu mělo k 31. 12. 2009 vlastní webové stránky 91 % organizačních složek státu, 100 % krajů a 94 % všech obcí. Největší nárůst v tvorbě vlastních webových stránek poté nastal u obcí s méně než 500 obyvateli, který byl od roku 2005 třicetiprocentní. (Český statistický úřad, ©2012, hlavní zjištění)

Tyto webové stránky jsou spravovány vlastními zaměstnanci u 100 % krajů, 88 % organizačních složek státu a u 91 % obecních úřadů. Ostatní využívají k správě stránek externí firmy. (Český statistický úřad, ©2012, hlavní zjištění)

Mezi nejvíce využívané služby, které poskytují webové stránky územně samosprávných celků, patří informace k životním situacím, formuláře ke stažení, formuláře s on-line vyplněním a úplné elektronické podání. (Český statistický úřad, ©2012, hlavní zjištění)

Čtrnáctideník Vlády České republiky Veřejná správa věnuje v rámci seriálu Webový aligátor pozornost samosprávám se zajímavými internetovými stránkami. Jedná se o stránky, které nezprostředkovávají pouze úřední informace, ale kde se jedná o inovativní weby. Dosud bylo ohodnoceno 27 obcí, mezi kterými jsou například obce Bělov, Veselíčko, Rádostná, Krásná či Voděrady. (Chlum a Jungová, 2012)

### **Datové schránky**

Datové schránky jsou v podstatě elektronickým úložištěm, na které se doručují dokumenty orgánů veřejné moci. Takto doručené dokumenty nahrazují klasické doručené v listinné podobě. (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2010g)

Datové schránky musí povinně využívat právnické osoby a orgány veřejné moci od 1. 11. 2009, fyzické osoby si mohou datovou schránku zřídit dobrovolně. Datové schránky nejsou povinné pro podnikající fyzické osoby s výjimkou advokátů, daňových poradců, insolvenčních správců, notářů a exekutorů. (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2010g)

Mezi výhody zřízení schránky patří přístup k obsahu z jakéhokoliv místa, kde je dostupný internet. Z toho plyne úspora času, kdy odpadá nutnost docházek na poštu. Služba je poskytována zdarma. (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2010g)



*Obr. 5. Symbol datových stránek (Ministerstvo vnitra České republiky, ©2010g)*

### **ePUSA**

E-PUSA – elektronický portál územních samospráv je informačním systémem s aktuálními kontakty na orgány veřejné správy. Tento systém umožňuje vybrat potřebné údaje podle různých kritérií. (Ministerstvo vnitra, © 2010f)

E-PUSA je provozována prostřednictvím Ministerstva vnitra České republiky a je společným projektem ministerstva, krajů a ostatních samospráv. Cílem je být garantovaným zdrojem informací o subjektech samospráv a zamezit tak jejich duplicitnímu zjišťování orgány veřejné správy. (Ministerstvo vnitra, © 2010f)

### **Elektronické podatelny**

E-podatelna je obdobou klasické podatelny, která je u všech orgánů veřejné správy. I tato podatelna je vstupním a výstupním místem listinné komunikace orgánů veřejné správy, tak slouží i jako elektronická podatelna pro komunikaci elektronickou. (Lidinský a et al., 2008, s. 51)

Mezi hlavní výhody e-podatelny patří zejména:

- rychlost a automatizace,
- nízké náklady na provoz,
- vazba na spisovou službu orgánů veřejné správy.

Součástí e-podatelny jsou i další povinnosti, které orgány veřejné správy plní. Spadá sem například zajištění provozu a dostupnosti podatelny, antivirová kontrola došlých zpráv, evidence zpráv a vytváření metadat zpráv. (Lidinský a et al., 2008, s. 51)

### **Elektronický podpis**

Elektronický podpis se dá využít všude tam, kde je nutný vlastnoruční podpis, vzhledem k tomu, že všechny dokumenty lze převést z papírové podoby na dokumenty elektronické a všechny podpisy je možné převést na jejich digitální podobu. Podpisování je proto rychlejší a efektivnější a je možné podepsat i to, co ručním podpisem podepsat nelze, například obsah diskety, fotografii, či přístup do databáze. (Mates a Smejkal, 2006, s. 123)

Elektronický podpis je výsledkem nějakého procesu vyplývajícího z rozhodnutí podepisující osoby, jehož úkolem je stvrdit vůli této osoby, případně její identitu. Elektronický podpis je od okamžiku rozhodnutí podepisující osoby až po okamžik ověření pravosti podpisu, objektivním výsledkem technologického procesu. Elektronický podpis je výsledkem aplikace charakteristických vlastností podepisovaného, kdy se jedná o podpis proměnný, kdy se klade důraz na jeho obtížnou vysledovatelnost či naučitelnost. (Mates a Smejkal, 2006, s. 124)



Pro využívání elektronických podpisů byly definovány základní bezpečnostní cíle, které musí důvěryhodný komunikační systém zajistit:

- důvěryhodnost informací, kdy musí systém zabezpečit, že přístup k důvěrným informacím mají pouze určené osoby,
- integrita, kdy systém musí zajistit informace proti modifikaci,
- neodmítnutelnost odpovědi odpovědnosti, kdy systém musí mít schopnost přesvědčit třetí strany o přímé odpovědnosti za autorství, vlastnictví, odeslání, případně přijetí zprávy. (Lidinský a et al. 2008, s. 55)

### **eObčanka – elektronický průkaz totožnosti**

Od 1. ledna 2012 jsou v souladu s novelou zákona číslo 328/1999 Sbírky, o občanských průkazech vydávány nové občanské průkazy, kterými jsou označovány za elektronické.

Vydávají se tři varianty občanských průkazů:

- občanský průkaz se strojově čitelnými údaji a s kontaktním elektronickým čipem,
- občanský průkaz se strojově čitelnými údaji,
- občanský průkaz bez strojově čitelných údajů. (Ješuta, 2012)

Na občanský průkaz se strojově čitelnými údaji a s kontaktním elektronickým čipem bude uvalen správní poplatek ve výši 500,-- Kč. Nově budou tyto občanské průkazy vydávat obce s pověřeným úřadem. Malým obcím tedy odpadne jedna z jejich agend. (Ješuta, 2012)

eObčanka bude použita jako nosič identity občana v zemích Evropské unie. Bude bezpečným, jednoznačným, nezaměnitelným a auditovatelným způsobem spolupracovat s elektronickou kartou občana vedou v Registru obyvatel. (Smart administration, © 2010)

Novinkou u eObčanek je absence některých osobních údajů, jako jsou děti, manžel, manželka, partner či partnerka, které byly dříve uváděny. Dále se do budoucna počítá s tím, že další údaje budou volitelné, například rodinný stav se bude zapisovat pouze do konce roku 2012, místo bydliště do roku 2017 a rodné číslo do konce roku 2020. (Egov, 2011)

V roce 2011 bylo na inovace týkající se zavedení eObčanek vyčleněno z rozpočtu ministerstva 96 milionů korun a předpokládá se, že každý rok bude potřeba k dispozici 168 milionů korun. (Egov, 2011)

### 3.1.3 Rozvoj služeb eGovernmentu

Rozvoj služeb eGovernmentu v rámci Ministerstva vnitra, jakožto ústředního orgánu, mu na starosti Odbor rozvoje projektů a služeb eGovernment.

Odbor rozvoje projektů a služeb eGovernment se člení na tyto oddělení:

- oddělení rozvoje hardware a software,
- oddělení rozvoje implementace Ekonomického informačního systému,
- oddělení rozvoje a implementace bezpečnosti informačních technologií projektů eGovernmentu,
- oddělení rozvoje služeb Komunikačních infrastruktur informačních systémů veřejné správy,
- oddělení rozvoje a implementace elektronických dokladů. (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010i)

Předmětem činnosti odboru je například koordinace rozvoje služeb projektů a realizačních činností při informatizaci územních orgánů, tvorba metodiky informačních zdrojů, koordinace bezpečnosti informačních systémů, rozvoj projektů Czech POINT, tvorba Portálu veřejné správy, zajišťování financování Portálu veřejné správy a Czech POINTu, stanovení pravidel antivirové ochrany, koordinace a řízení výzkumných aktivit v rámci informačních a komunikačních technologií v oblasti veřejné správy a mnoho dalších aktivit. (Ministerstvo vnitra České republiky, © 2010i)

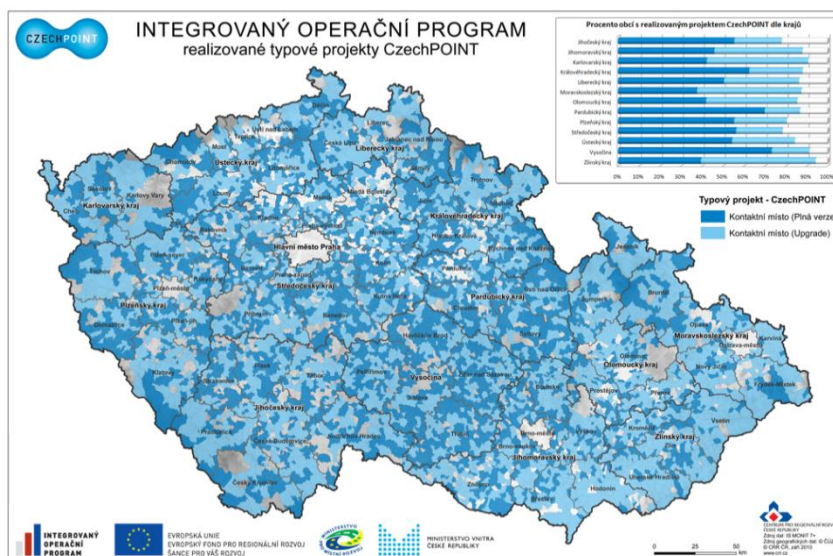
Služby eGovernmentu je možno dále rozvíjet individuálně prostřednictvím Integrovaného operačního programu. Tento operační program je zaměřen na řešení společných regionálních problémů v oblastech infrastruktury pro veřejnou správu, veřejné služby a územní rozvoj: rozvoj informačních technologií ve veřejné správě, zlepšení infrastruktury v oblasti sociálních služeb, veřejného zdraví, služeb zaměstnanosti a služeb v oblasti bezpečnosti, prevence a řešení rizik, podporu cestovního ruchu, kulturního dědictví, zlepšení prostředí na sídlištích a rozvoj systémů tvorby územních politik. (Strukturální fondy, 2012)

V rámci tohoto operačního programu byla vydána Výzva k předkládání žádosti o finanční podporu na projekt Rozvoj služeb eGovernmentu v krajích. Hlavní oblastí podpory a záro-

veň i prioritní osou bylo zavádění ICT v územní veřejné správě. Celková částka dotace z ERDF pro toto výzvu činila 1.755.000.000,-- Kč.

V rámci tohoto projektu byly uskutečněny například projekty:

- Rozvoj služeb eGovernmentu ve Veselí nad Moravou – hlavním cílem bylo zavádění ICT v územní veřejné správě;
- Rozvoj služeb eGovernmentu ve správním obvodu ORP Bučovice – cílem bylo vybudování technologického centra ORP Bučovice a vytvoření podmínek pro hostin-gové řešení spisové služby pro organizace města a obce ve správním obvodu;
- Rozvoj služeb eGovernmentu v ORP Šlapanice – zřízení technologického centra ORP Šlapanice, pořízení elektronické spisové služby ORP Šlapanice a vnitřní inte-grace úřadu;
- Technologické centrum ORP Strakonice a rozvoj služeb eGovernmentu v obcích správního obvodu ORP Strakonice.



Obr. 6. Realizované typové projekty Czech POINT (Regionální informační systém, © 2010 – 2012)

## 3.2 Francie

Francie je unitární decentralizovaný stát, středoevropská země s tradicí správního práva, která uplatňuje oddělený model výkonu veřejné správy. Současný francouzský systém představuje modifikovanou parlamentní vládní formu, která právně umožňuje takový výkon moci, který se přibližuje prezidentskému systému. (Halásková, 2009, s. 100)

Soustava nejvyšších státních orgánů, která je určena Ústavou V. Francouzské republiky z roku 1958, je tvořena:

- **Prezidentem**, který je volen v přímých volbách občany na 5 let. Ústava posiluje postavení prezidenta ve vztahu k parlamentu i k vládě. Prezident má rozsáhlé pravomoci, může zasahovat do vládní činnosti, není odpovědný parlamentu, může více zasahovat do oblasti zahraniční politiky a obrany státu, může se účastnit schůzí vlády i jim předsedat, či může vyhlásit referendum.
- **Vládou**, která dle Ústavy určuje a řídí politiku státu. Ministerského předsedu jmenuje prezident republiky. Je odpovědná Národnímu shromáždění.
- **Parlamentem**, který je jako nejvyšší zastupitelský a zákonodárný orgán se skládá ze dvou sněmoven – Národního shromáždění a Senátu. (Halásková, 2009, s. 102)

### 3.2.1 Systém místní správy

Pro účely místní správy se Francie dělí na územně správní jednotky:

- **Obce**, základní jednotka místní správy (cca 36 000 obcí). Vysoký počet obcí snižuje efektivnost výkonu veřejné správy. Obec má silné kompetence, které jsou státem respektovány. V čele je starosta, který je volen radou.
- **Kantony**, plní funkce volebních a policejních obvodů. Neuplatňují se ve správním řízení a nesídlí v nich orgány, které by byly odvolací vůči rozhodnutí obcí.
- **Arrondissementy**, což jsou statistické jednotky, mají význam pro úkoly územního rozvoje.
- **Departementy**, které jsou průsečíkem centralizace a decentralizace místní státní správy (100 departementů, včetně zámořských). Jejich struktura pochází z napoleonských dob a působí prakticky ve všech oborech správy. V čele stojí prefekt, který má velmi významné postavení.
- **Regiony**, jejichž hlavní působnost spočívá v zabezpečení hospodářského a sociálního rozvoje regionu (22 regionů). Vykonnávají pouze některé oblasti správy. V čele je nadprefekt spolu s generální radou regionu. (Halásková, 2009, s. 106)

### 3.2.2 eGovernment ve Francii

#### eGovernment

Veškeré on-line služby jsou pro soukromé podnikatele zdarma. Právnícké osoby mohou podat elektronické přiznání o dani z činnosti obchodní společnosti. Dále mohou pomocí

on-line služeb také platit daně ze zisku z výkonu svobodných povolání, daně ze zemědělských zisků a daně z průmyslové a obchodní činnosti. (Lidinský a et al., 2008, s. 126)

Fyzické osoby mohou podávat přiznání k dani z příjmu elektronicky. Celá procedura je zabezpečena zdarma zasláním elektrickým certifikátem. Dále je možné platit domovní daň či pozemkovou daň on-line. (Lidinský a et al., 2008, s. 126)

### **Elektronické obchodní dokumenty**

Na základě právní úpravy z roku 2000 se francouzský občanský zákoník podřizuje UNCITRAL Model Law a přiznává dokumentům, které byly původně vytvořeny v elektronické podobě, hodnotu originálů. Je ovšem nutné tyto dokumenty vybavit možností ověření a možnosti integrity obsahu. Z tohoto důvodu jsou opatřeny elektronickým podpisem. (Lidinský a et al., 2008, s. 124)

Dle zákoníku o spotřebitelích musí být každá smlouva uzavřená mezi obchodníkem a spotřebitelem v hodnotě převyšující určitou částku být archivována po dobu 10 let. Veškeré dokumenty mohou být zaslány elektronicky, nebo jakýmkoliv jiným prostředkem, který je možné zachovat. Požadavky týkající se zaslání originálu jsou splněny, když adresát může písemnost vytisknout. (Lidinský a et al., 2008, s. 124)

### **Elektronická fakturace**

Elektronická faktura může být předána ve dvou formách – ve strukturované a v nestrukturované. Strukturovaný formát je reprodukovatelný počítačovým programem. Nestrukturovaný není automaticky reprodukovatelný, jedná se především o soubory ve formátu obrázku a PDF. (Lidinský a et al., 2008, s. 124)

Faktury jsou přijaty daňovým úřadem, jestliže splňují potřebná kritéria, jako je obsah všech obligatorních zákonných náležitostí, soulad s direktivami o DPH, odpovídají pravidlům uchovávání dokumentů, či účetním zákonům podniku a obchodu. (Lidinský a et al., 2008, s. 125)

Elektronický dokument má stejnou důkazní hodnotu jako papírový. Tyto dokumenty musí umožnit restituci věrné kopie originálu, identifikaci svého autora a být uchovány tak, aby byla zajištěna jejich integrita. (Lidinský a et al., 2008, s. 125)

### **Elektrická justice**

Francouzský zákon uznává, že veškeré elektronické dokumenty mají stejnou průkazní sílu jako dokumenty v papírové formě. Pokud se jedná o elektronické dokumenty, které byly

původně uzavřeny v papírové podobě, jsou považovány za kopie, jejichž originál může být kdykoliv požadován. (Lidinský a et al., 2008, s. 125)

V soukromoprávní oblasti je možné právní dokumenty, které nepřesahují částku 1500 eur možné prokazovat jakkoliv – tedy v elektronické či papírové podobě. Tvoří-li předmět vyšší hodnotu, lze je prokázat jen určitým způsobem.

Existuje možnost, že se smluvní strany dohodnou, že budou respektovat průkazní hodnotu elektronicky uchovávaných dokumentů a zároveň mohou zvolit způsob, jakým budou tyto dokumenty uchovávat. (Lidinský a et al., 2008, s. 126)

### 3.3 Německo

Německo je středoevropská země, federální stát s tradicí správního práva, kde je využíván spojený model výkonu veřejné správy. Soustavu nejvyšších státních orgánů Spolkové republiky Německo tvoří:

- **Spolkový sněm**, který je nejvyšším zastupitelským a zákonodárným orgánem voleným v přímých volbách na čtyři roky. Jedná se o jednokomorový sbor poslanců, která má 614 členů.
- **Spolková rada**, plní funkci druhé komory parlamentu a v této souvislosti projednává návrhy spolkových zákonů. Spolková rada nemá zastupitelský charakter – není volena občany.
- **Spolkový prezident**, je individuální hlavou státu, kterého volí Spolkové shromáždění na dobu pět let, pouze reprezentativní funkci, nehraje roli při řešení krizí.
- **Spolková vláda**, nejvyšší výkonný orgán státní moci v rámci Spolku. Spolkový kancléř je volen přímo, bez jednání Spolkového sněmu, na návrh Spolkového prezidenta. (Halásková, 2009, s. 109)

#### 3.3.1 Systém místní správy

V Německu je typický smíšený systém místní správy. Základní územně správní jednotky jsou:

- **Obce**, které mají právo upravovat všechny záležitosti místních společenství v mezích zákonů na vlastní odpovědnost (cca 30 000 obcí). Je zde rozsáhlá správní integrace – to znamená zvýšení efektivity veřejné správy. Existují čtyři modely uspo-

řádání obcí – jihoněmecký, severoněmecký magistrátní a starostovský model. (Halásková, 2009, s. 115)

- **Okresy**, velmi důležitý článek, v čele okresů je zemský rada (323 okresů). Zvláštní je postavení městských okresů, které jsou vyňaty z městské struktury a mají postavení okresů. (Halásková, 2009, s. 117)
- **Kraje**, mají slabší postavení (29 krajů). V čele je ředitel.
- **Země**, jednotlivé státy federace. (Halásková, 2009, s. 118)

### 3.3.2 eGovernmentu v Německu

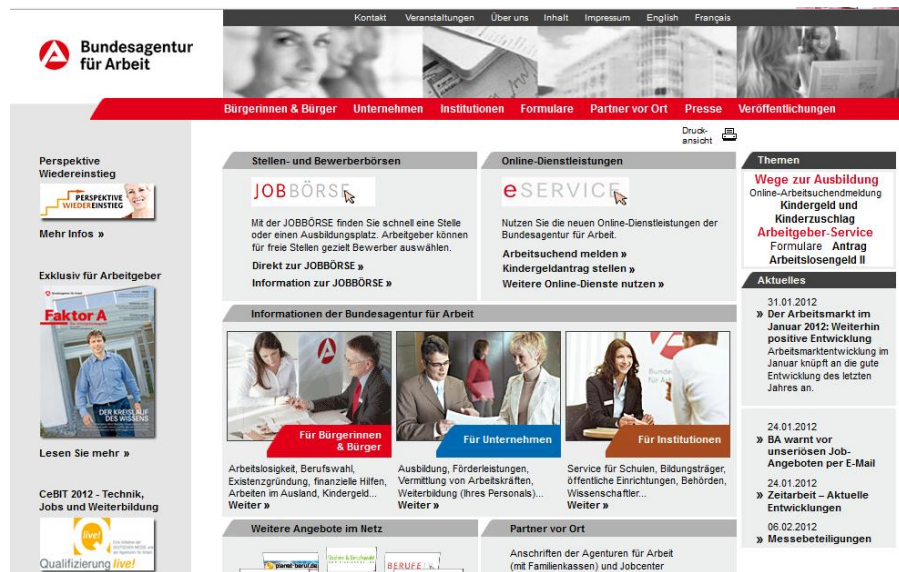
V červenci roku 2001 byl v Německu přijat Zákon na změnu formy, kterým byly odstraněny nedostatky ve vztahu k užívání elektronické formy smluv. Mezi jedny ze základních principů německého práva je, že neexistuje žádný požadavek na formu. Německo v současné době financuje velký projekt, který je zaměřen na elektronickou transformaci státních archivů. V rámci tohoto projektu se klade důraz na bezpečnou elektronickou transformaci papírových dokumentů. (Lidinský a et al., 2008, s. 128)

#### Spolkový úřad práce

Spolkový úřad práce v Německu je jedním z největších uživatelů informačních technologií v Evropě. Kontaktní místa využívá 120 tisíc uživatelů pro dotazy týkající se standardních i specifických aplikací pro vedení agendy. (Bělina, 2009, s. 42)

V současné době řešil Spolkový úřad práce, jak efektivně zajisti jednotnost obsluhy uživatelů a provádění všech postupů takovým způsobem, aby vyhovovaly všem regulativním požadavkům bez zbytečných nákladů na ruční zpracování. Dále úřad požadoval snížení závislosti na externím dodavateli služeb. Touto změnou mělo dojít ke snížení nákladů o 60.000 Eur měsíčně. Došlo tedy k implementaci procesního rámce ITIL pro zlepšení IT procesů. Dále se rozdělila zodpovědnost za funkčnost, kdy kvalifikovaný personál zaujímá první linii a ve druhém stupni za speciální technickou podporu odpovídá externí poskytovatel. (Bělina, 2009, s. 42)

Přínosy pro uživatele plynou hlavně ze snížením procesních nákladů, nezávislosti na externím dodavateli, vysoké míry transparentnosti výdajů a jejich přiřazování konkrétním osobám a útvarům, či z větší flexibility při rozšiřování systému. (Bělina, 2009, s. 42)



Obr. 7. Náhled webové stránky Spolkového úřadu práce (Arbeitsagentur, 2012)

### 3.4 Švédsko

Švédsko, skandinávská země, je unitární decentralizovaný stát. Jedná se o parlamentní monarchii s jednokomorovým parlamentem. Všechna veřejná moc zde pochází od lidu. Soustavu nejvyšších státních orgánů tvoří:

- **Parlament**, který je jednokomorový, volený na 4 roky na základě systému poměrného zastoupení.
- **Vláda**, je dominantním prvkem švédského parlamentarismu. Není omezována, má poměrně silné postavení vůči parlamentu, jmenuje soudce nejvyšší, ale i soudce obecné.
- **Král**, nastupuje na trůn dědičně se souhlasem parlamentu. Z hlediska pravomocí je švédský král slabou hlavou státu právně i fakticky. Zahajuje například první zasedání nově zvoleného parlamentu či vede první schůzi vlády ustavené po volbách. (Halásková, 2009, s. 129)

#### 3.4.1 Systém místní správy

Švédsko je představitelem severoevropského systému místního uspořádání, kdy se z hlediska výkonu místní správy dělí na:

- **Obce**, které vykonávají místní úkoly dotýkající se bezprostředně zájmů občanů v obci žijících. Oblasti zabezpečují úkoly vyžadující větší populační základnu (284 obcí).



- **Oblasti**, jež se koncentrují na regionální růst a rozvoj, zdravotnictví, vzdělávání, veřejnou dopravu a kulturu (20 oblastí). (Halásková, 2009, s. 117)

### 3.4.2 eGovernmentu ve Švédsku

#### Elektronická archivace

V roce 1989 začalo Švédsko vyvíjet legislativu, která se zaměřovala na elektronické podpisy, kdy se legislativa snažila kombinovat právní požadavky s mezinárodními standardy pro elektronické podpisy a související služby. (Lidinský a et al., 2008, s. 132)

V roce 1991 byly zmocněny Národní archivy k vydávání instrukcí týkajících se dokumentů veřejnoprávních institucí. Ty stanovily, které státní úřady jsou odpovědným dohlázejícím na elektronické dokumenty. Zákon specifikoval požadavky pro každý úřad. Mezi tyto požadavky například spadá vybrání vhodných materiálů a metod pro tvorbu záznamů, aby bylo zajištěno, že informace bude srozumitelná a uchovatelná pro potřebnou dobu a organizovat archiv tak, aby k němu byl snadný přístup pro veřejnost či vytvořit popis archivů za účelem jejich představení a vytvoření katalogu za účelem vyhledávání. (Lidinský a et al., 2008, s. 132)

#### eLINK

eLINK je jeden z náročných švédských projektů, jehož cílem bylo vybudovat národní infrastruktury pro elektronické služby, které budou podporovat komunikace typu:

- G2G – komunikace mezi jednotlivými státními orgány a organizacemi,
- C2G – komunikace občanů (zákazníků) se státem,
- E2G – komunikace podniků a firem s příslušnými orgány státní správy.

Tento projekt zajistil nepřetržitou dostupnost stávajících i budoucích aplikací v podobě elektronických služeb. Systém splňuje požadavky na neustálou dostupnost (24x7x365), maximální otevřenost řešení, schopnost začlenit stávající aplikace využívané státní správou, jednoduchost a transparentnost z pohledu uživatelů či bezpečnost. (Grásgruber a Mokoš, 2000)

Hlavními uživateli při spuštění systému byly Národní daňový úřad a Národní sociální pojišťovna, ke kterým se postupně přidalo 15 veřejných institucí, 230 vládních autorit, 50 krajů, 288 měst, 500 000 firem a přes 8 milionů obyvatel. (Grásgruber a Mokoš, 2000)

### 3.5 Finsko

Finsko, severská země, je unitární decentralizovaný stát s demokratickou parlamentní republikou. Řadíme ho do skandinávského systému veřejné správy se silnou demokratickou tradicí, transparentností a otevřeností veřejné správy.

- **Parlament (Eduskuta)** má 200 členů, kteří jsou voleni na dobu čtyř let. Parlament má tři hlavní funkce – schvaluje zákony, projednává a schvaluje státní rozpočet a dohlíží na vládu.
- **Vláda** odpovídá za koncepci domácí a zahraniční politiky, přípravu legislativních změn a návrhu státního rozpočtu, po schválení parlamentem a prezidentem je vykonává.
- **Prezident**, je volen v přímém lidovém hlasování každých šest let. Mezi jeho pravomoci patří například jmenování a odvolání vlády či navrhování kandidátů na místo předsedy vlády.
- **Vládní agentury**, které působí jako součást ministerstev a své funkce vykonávají plně v mezích ministerské odpovědnosti, je jim ponechána určitá míra vnitřní autonomie. (Halásková, 2009, s. 136)

#### 3.5.1 Systém místní správy

Finská veřejná správa se vyznačuje principy otevřenosti a transparentnosti (průhlednosti), vysokou prestiží veřejných úřadů a téměř nulovou korupcí ve veřejné správě.

Finsko je představitelem severoevropského systému místního uspořádání, kdy se vnitřně člení na:

- **Státní místní obvody**, jejich cílem je správa v oblasti policejních oddělení, registračních úřadů, úřadů práce a daňových úřadů (90 státních místních obvodů). Obce (Kunty) se vyznačují vysokým stupněm decentralizace a odpovědností za poskytování veřejných služeb.
- **Provincie** (6 provincií) – pro účely výkonu státní správy.
- **Regiony** (20 regionů). (Halásková, 2009, s. 137)

### 3.5.2 eGovernment ve Finsku

#### Elektronická archivace

Právní úprava archivnictví byla ve Finsku stanovena roku 1994 zákonem o archivnictví, který se vztahuje převážně na veřejný sektor a specificky upravuje elektronické dokumenty. Zákon definuje dokument jako písemnou, obrazovou elektronickou či jinou prezentaci, kterou lze přečíst, poslouchat, nebo jí lze jinak porozumět s pomocí technického zařízení. (Lidinský a et al., 2008, s. 128 – 129)

Zákon o elektronických službách a komunikaci ve veřejném sektoru přizpůsobuje elektronickou archivaci v rámci spisové služby. Je zde stanovena povinnost zaregistrovat přichodící elektronický dokument vhodným způsobem včetně označení času doručení a kontroly původu a integrity obsahu dokumentu a stanovuje povinnost do budoucna. (Lidinský a et al., 2008, s. 129)

Národní archivní služba stanovuje pravidla metod uchovávání záznamů a informací. Národní archivní služba má pravomoci v oblasti spisové služby a má možnost vydávat nařízení týkající se archivace v souvislosti s elektronickými službami. (Lidinský a et al., 2008, s. 129)

#### eGovernment

Rozsah aplikace zákona o elektronických službách komunikace ve veřejném sektoru se vztahuje na správní a soudní záležitosti, včetně soudního stíhání a vymáhání. Tento zákon upravuje doručování, registraci a archivaci. Zákon také opravňuje strany k vydání nové kopie rozhodnutí na požádání a zdarma poté, co vypršela platnost elektronického podpisu na rozhodnutí. (Lidinský a et al., 2008, s. 131)

#### Elektronický podpis

Zákon o elektronických podpisech stanovuje, že má-li být užíván elektronický podpis k právním úkonům, musí být použit nejméně zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu a vytvořený nástrojem pro bezpečné vytváření elektronických podpisů. (Lidinský a et al., 2008, s. 131)

#### Elektronická fakturace

Elektronická fakturace má ve Finsku již dlouholetou tradici, i když neexistují žádné právní předpisy upravující specifickou elektronickou fakturaci. Úschova těchto faktur je možná dle zákona o účetnictví. Legislativa týkající se DPH nepožaduje užívání elektronického

podpisu u faktur, a to především proto, že ani v papírové podobě tyto faktury nemusí být podepsány. Důraz se pouze klade na to, aby tyto faktury byly uloženy ve dvou elektronických kopiích. (Lidinský a et al., 2008, s. 131)

### 3.6 Velká Británie

Velká Británie je stát se zvláštním postavením. Systém veřejné správy Velké Británie vykazuje rysy, jimiž se dosti výrazně liší od evropsko-kontinentálního, řadí se proto do anglosaského systému správy a práva. Velká Británie jako jediný stát v Evropské unii nemá psaný ústavní text. (Halásková, 2009, s. 140)

Velká Británie je parlamentní monarchií, a struktury jejich nejvyšších státních orgánů tvoří:

- **Parlament**, který se skládá z Horní (Sněmovna lordů) a Dolní sněmovny (Sněmovna obcí).
- **Vláda** je nejvyšším výkonným orgánem státní moci. Na základě ústavní zvyklosti se stává ministerským předsedou leader politické strany, která zvítězila v parlamentních volbách.
- **Král** je hlavou státu, a nastupuje na trůn dědičně. Pravomoci britské hlavy státu jsou dnes už formální, nebo mají konzultativní charakter. (Halásková, 2009, s. 142)

#### 3.6.1 Systém místní správy

Velká Británie je představitelem anglosaského systému místní správy. Místní samospráva má stoletou tradici a proto ústřední státní orgány její organizaci nevěnovaly větší pozornost.

- **Obce** jsou základem územní samosprávy. Jinak se také nazývají farnosti. Nemají zákonný základ a spravují specifickou formu ryze místní demokracie.
- **Hrabství**, vznikla z důvodu úsilí centrální vlády vytvořit územní jednotky, které by jí umožnily lépe spravovat zemi.
- **Samosprávná města**, jejichž pozice stoupá s jejich ekonomickým, obchodním, politickým i právním rozvojem.
- **Okresy**, ty vznikly z důvodu lepší organizace územní samosprávy.
- **Hlavní město**. (Halásková, 2009, s. 144 - 145)

### 3.6.2 eGovernment ve Velké Británii

#### Elektronická komunikace

Zákon o elektronických komunikacích stanovuje, že elektronický podpis je důkazním prostředkem v soudním řízení a slouží k autentizaci. Je ovšem na soudci, aby uvážil, zdali byl elektronický podpis použit řádně. (Lidinský a et al., 2008, s. 123)

Legislativa se vztahuje na různé typy elektronických podpisů, ať už se jedná o podpisy využívané v e-mailové korespondenci přes elektronické popisy s využitím kryptografie, až po biometrická data. Znakem této legislativní úpravy je do určité míry liberální přístup. (Lidinský a et al., 2008, s. 123)

#### Elektronická fakturace

Velká Británie přijala zákony implementující Směrnice EU významné pro využití elektronických faktur. Jedná se zejména o Směrnici číslo 1999/93/EC o elektronických podpisech a Směrnici číslo 2001/115/EC, která upravuje fakturaci pro účely DPH včetně elektronické fakturace. (Lidinský a et al., 2008, s. 124)

#### Veřejné služby na jednom místě [www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk)

Tato webová stránka, které pracuje na téměř stejném principu jako český portál [www.portal.gov.cz](http://www.portal.gov.cz). Uživatelé zde naleznou důležité informace týkající se například automobilismu, vzdělání, peněz, daní a dávek, cestování a dopravy, životního prostředí, rodičovství, zaměstnání, důchodů a důchodového plánování, zdraví a zdravotní péče či informací pro Brity žijící v zahraničí. Jsou zde uvedeny odkazy na důležité instituce a organizace spolu s kontaktními údaji.

The screenshot shows the Directgov website interface. At the top, there is a navigation bar with the Directgov logo and the tagline 'Public services all in one place'. A search bar is located on the right side of the header. Below the header, there are several main sections:

- Find a job with Directgov:** Promoting Jobcentre Plus as the largest database of jobs.
- Search for a job:** A search form with fields for 'What job are you looking for?' (e.g., Builder, Nurse) and 'Where?' (e.g., Brighton or BN1 7BT).
- Claim JSA online:** A section for Jobseeker's Allowance with a 'Claim online' button.
- Straight to...:** A list of service categories including:
  - Motoring: Car tax, Learners, Driving licence...
  - Education and learning: Student finance, University, 14-19s...
  - Money, tax and benefits: Benefits, Taxes, Benefits adviser...
  - Home and community: Housing, Council Tax, Flooding...
  - Travel and transport: Journey planner, Passports...
  - Caring for someone: Carer's Allowance, Support services...
  - Environment and greener living: Saving energy, Recycling, Pollution...
  - Parents: Preschool, Schools, Childcare...
  - Employment: Jobs, Redundancy, Holidays, Pay...
  - Young people: Money, Work and careers, Leisure...
  - Disabled people: Financial support, Housing, Rights...
  - Pensions & retirement planning: State Pension, Plan for retirement...
  - Crime and justice: Types of crime, Victims, Prevention...
  - Health and well-being: Healthy living, Health services, A-Z...
- Most popular:** A list of frequently accessed services such as Job search, Cold Weather Payment, Student finance, SORN, Income Support, Car tax, Driving theory test, Attendance allowance, Jobseeker's Allowance, Passports, and More online services.
- Local services:** A section for finding local council services for England.

Obr. 8. Náhled webové stránky [www.direct.gov.uk](http://www.direct.gov.uk) (Direct.gov, 2012)

## 4 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

### 4.1 Dotazníkové šetření mezi občany – uživateli služeb eGovernmentu

V rámci své diplomové práce jsem provedla dotazníkové šetření na téma eGovernment, které má lépe zmapovat tuto problematiku vnímanou občany, jakožto uživateli služeb.

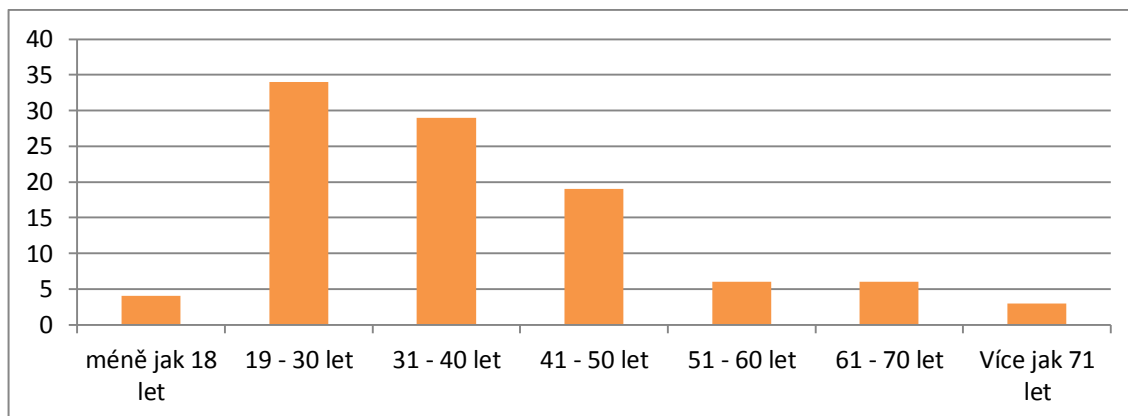
Hlavním cílem šetření bylo zjistit, jaký názor mají na služby eGovernmentu občané, zda služeb využívají a v jaké míře. Dále pak byl dotazník zaměřen na problémy v rozvoji služeb a návrhy dalšího možného vývoje.

Pro zjištění potřebných informací jsem zvolila dotazníkovou metodu, jelikož je tato metoda všeobecně známá a lidé mohou odpovídat anonymně. Průzkum probíhal jak elektronickou formou prostřednictvím internetového serveru [www.vyplnto.cz](http://www.vyplnto.cz), kde jsem daný dotazník vytvořila, tak vyplňováním klasického papírového dotazníku.

Průzkum probíhal v období od 30. listopadu 2011 do 30. prosince 2011, dotazník vyplnilo 101 respondentů. Dotazník byl složen z třinácti otázek. Část odpovědí je jednoznačných, u ostatních otázek je možné zaškrtnout více odpovědí, anebo svou odpověď případně i rozepsat.

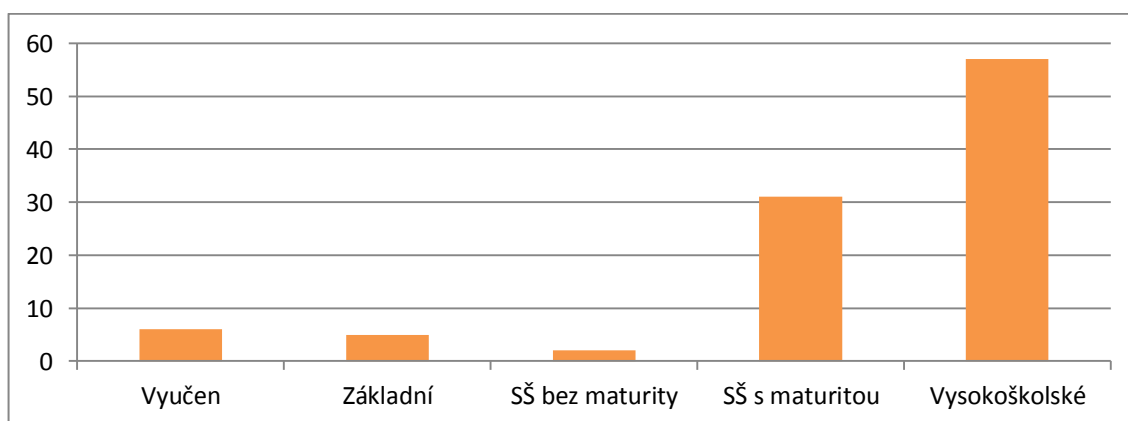
Hned na začátku dotazníku byli respondenti seznámeni s tím, k jakému účelu dotazník slouží a jaký je cíl průzkumu. Poté, co respondent odpověděl na všechny otázky, případně nepovinné otázky vynechal, byl dotazník ukončen se závěrečným poděkováním.

Průzkumu se zúčastnilo 101 respondentů, z toho 64 žen (63,37 %) a 37 mužů (36,63%). V následujícím grafu je uvedena věková struktura respondentů. V kategorii mladších 18 let odpověděli 4 (3,96%) respondenti. Největší skupinou byli občané ve věkové kategorii 19 – 30 let, kdy jejich počet byl 34, což tvoří 33,66 % dotazovaných, ve věkové skupině od 31 do 40 let odpovědělo 29 (28,71%) dotazovaných, ve skupině od 41 do 50 let odpovědělo 19 (18,81%) respondentů, ve skupině od 51 – 60 let a 61 – 70 let odpovědělo stejný počet respondentů a to 6 (5,94%). V poslední věkové kategorii 70 let a více odpověděli 3 respondenti (2,97%).



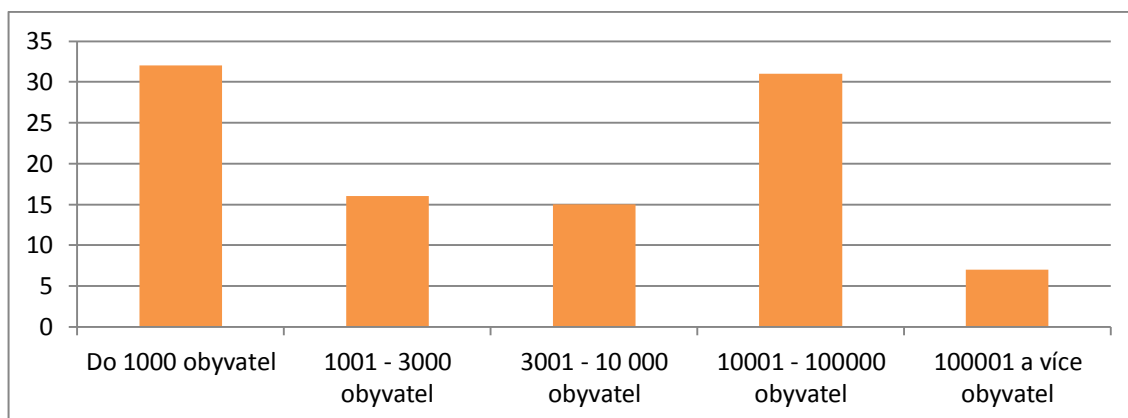
Obr. 9. Věková struktura dotazovaných

Ve vzdělanostní struktuře byla největším počtem 57 respondentů zastoupena skupina s vysokoškolským vzděláním, která čítala 56,44%. Následovala ji skupina se středoškolským vzděláním s maturitou s 31 (30,69%) respondenty. Ve skupině se středoškolským vzděláním bez maturity byli 2 (1,98%) respondenti. Základní vzdělání bylo zastoupeno 5 (4,95%) respondenty a skupina vyučených respondentů čítala 6 (5,94%) dotazovaných.



Obr. 10. Vzdělanostní struktura dotazovaných

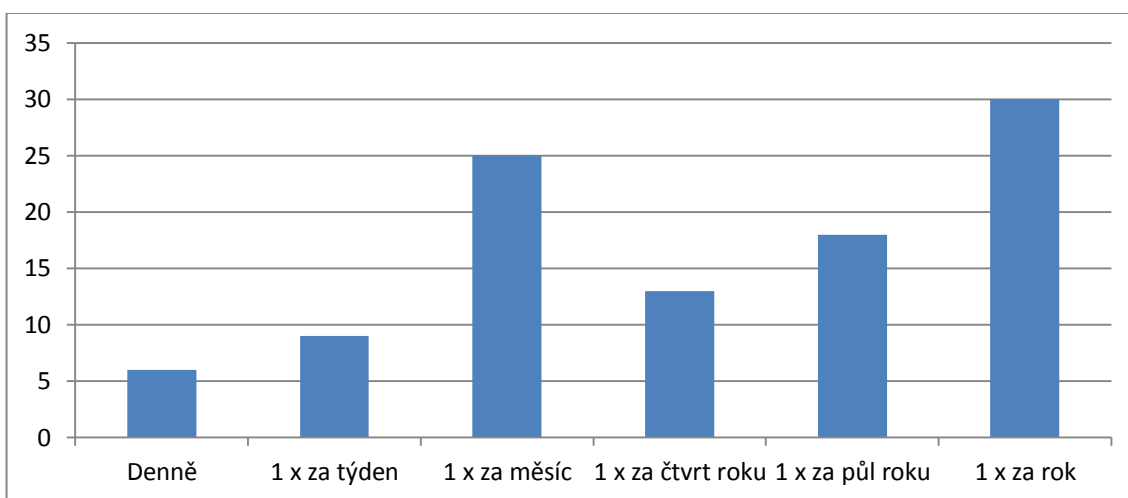
Podle velikosti obce, či města ve kterém žijí, bylo rozdělení respondentů následující: ve skupině do 1 000 obyvatel odpovědělo 31(30,69%) respondentů, stejný počet respondentů odpověděl i ve skupině 10 001 – 100 000 obyvatel. Ve skupině od 1001 – 3 000 obyvatel odpovědělo 16 (15,84%) dotazovaných, ve skupině od 3 001 – 10 000 obyvatel odpovědělo 15 (14,85%) respondentů a ve skupině s více jak 100 001 obyvateli odpovědělo 7 (6,93%) dotazovaných.



Obr. 11. Rozdělení respondentů dle velikosti obce

### Otázka číslo 1. Jak často komunikujete s veřejnou správou?

V této otázce měli respondenti na výběr z několika možností. Nejčastěji možností, byla zvolena odpověď 1x ročně, která získala 29,7%. Padl zde i názor, že chybí možnost „vůbec“. Lidé si ani neuvědomují, že komunikují s veřejnou správou daleko častěji, než si vůbec připouští. Například již jejich zaměstnanecké odvody, kdy minimálně každý měsíc musí zaplatit ze své mzdy daň, zdravotní či sociální pojištění, jsou takovou komunikací.



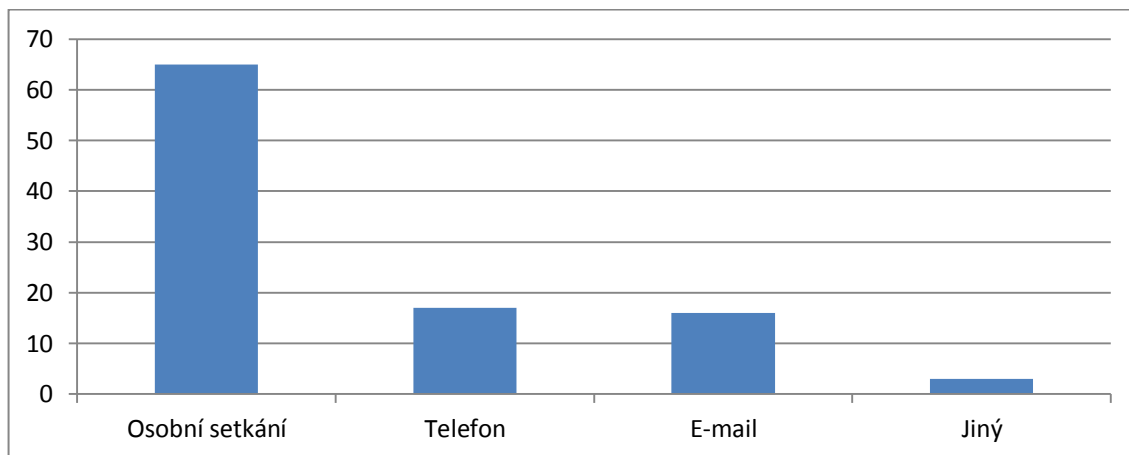
Obr. 12. Četnost komunikace s veřejnou správou

### Otázka číslo 2. Jaké komunikační kanály používáte pro komunikaci s veřejnou správou nejčastěji?

Odpovědi na tuto otázku potvrdily, že nejvíce užívanou a nejpoblárnější metodou je stále osobní kontakt při komunikaci s veřejnou správou. Tuto možnost zvolilo 65 respondentů, kteří tvoří 64,36% dotazovaných osob.



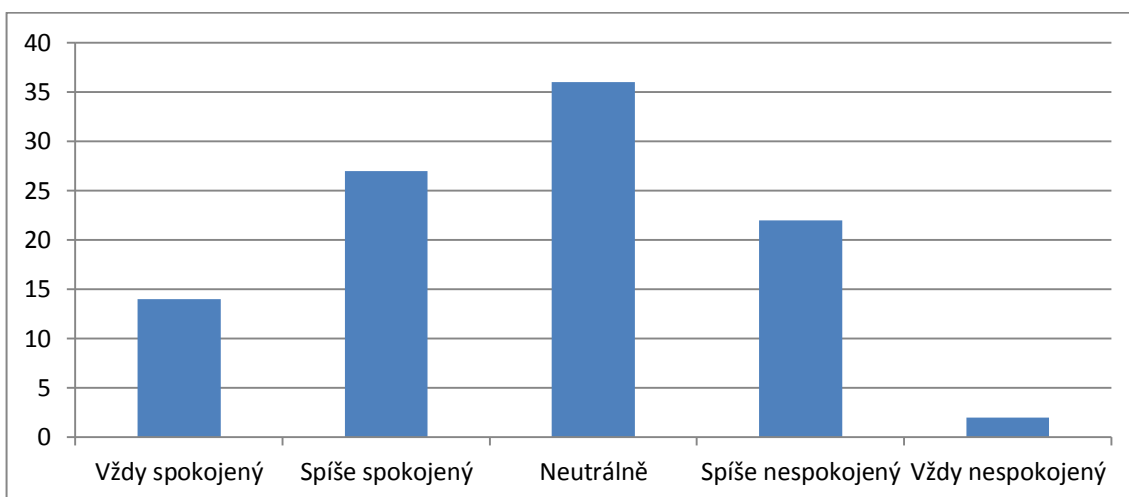
Možnost kontaktu po telefonu zvolilo 17 (16,83%) dotazovaných, e-mail využívá ke komunikaci 16 (15,68%) dotazovaných. Jiný způsob komunikace zvolili 3 (2,97%) respondenti.



Obr. 13. Komunikační kanály s veřejnou správou

### Otázka číslo 3. Jak hodnotíte komunikaci s veřejnou správou?

Komunikace s veřejnou správou byla vybrána největším počtem respondentů hodnocena možnost „neutrálně“, tuto položka získala 36 (35,64%) respondentů. „Spíše spokojených“ s komunikací bylo 27 (26,73%) respondentů, „spíše nespokojených“ 22 (21,78%) respondentů, „vždy spokojených“ bylo 14 (13,68%) a „vždy nespokojení“ byli 2 (1,98%) respondenti.

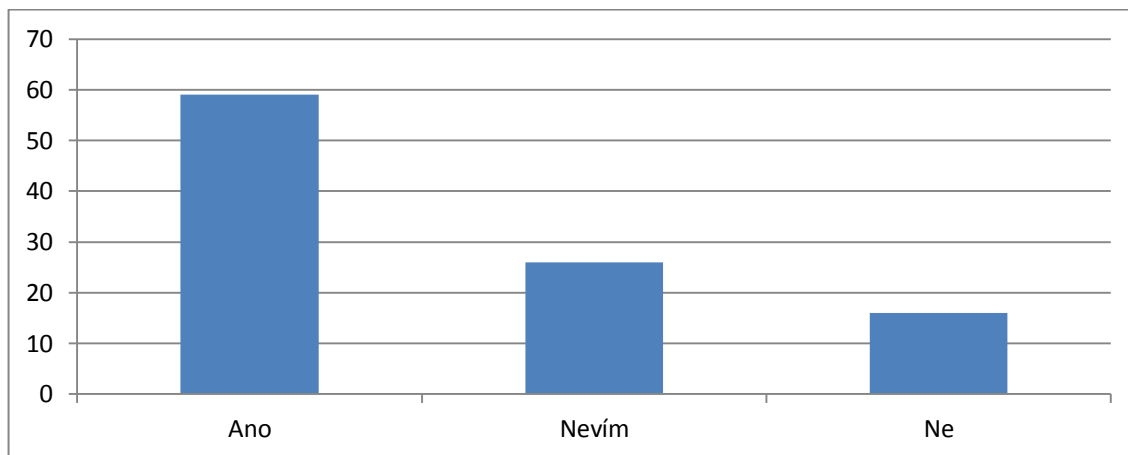


Obr. 14. Hodnocení komunikace s veřejnou správou

### Otázka číslo 4. Setkali jste se již někdy s pojmem eGovernment?

Tato otázka byla zaměřena především na to, zda lidé mají povědomí o pojmu eGovernment a zda si pod tímto slovem dokáží něco představit.

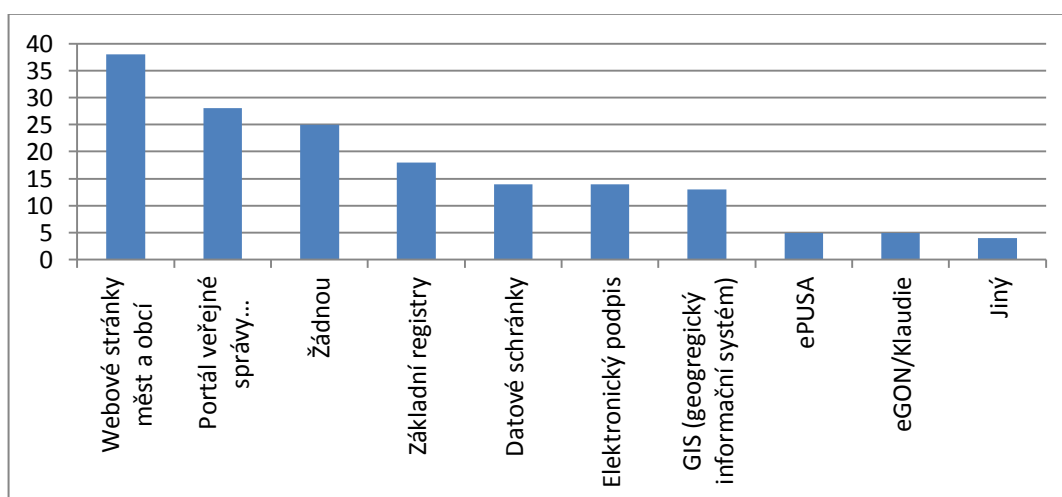
S pojmem eGovernment se setkala celkem 59 (58,42%) dotázaných, naopak s pojmem se nikdy neseťkalo 26 (25,74%) respondentů a 16 (15,84%) respondentů nevědělo, zda se s tímto pojmem již setkali.



Obr. 15. Znalost pojmu eGovernment

#### Otázka číslo 5. Jaké služby eGovernmentu jste již případně využili?

Nejvyžívanější službou eGovernmentu byly zvoleny informace, které poskytují webové stránky měst a obcí. Ty navštěvuje 42,7% respondentů. Dále je hojně využíván portál veřejné správy [www.portal.gov.cz](http://www.portal.gov.cz), který využívá 31,46% dotazovaných. Doposud žádnou službu eGovernmentu nevyužilo 28,09%. Jako nejméně využívanou byla hodnocena služba eGON, která byla využita pouze v 5,62%. Toto může být způsobeno například tím, že lidé neví, které služby spadají do této oblasti.

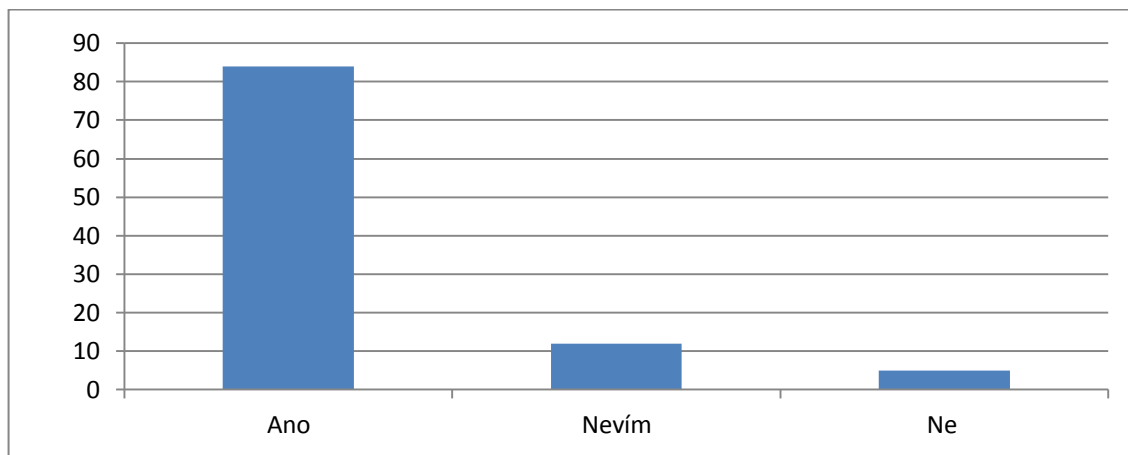


Obr. 16. Využití služeb eGovernmentu

#### Otázka číslo 6. Znáte službu Czech POINT?

Tato otázka byla více zaměřena na služby eGovernmentu, které spadají pod eGON.

Se službami Czech POINTu se setkalo 84 (83,17%) dotazovaných, naopak o tomto pojmu nikdy neslyšelo 5 (4,95%) dotazovaných, 12 (11,88) respondentů neví, zda se s pojmem již setkali.



Obr. 17. Znalost služby Czech POINT

Dle zjištění Českého statistického úřadu, v roce 2010 neví o existenci Czech POINTu ve věkové skupině 16 – 74 let celkem 28,1% obyvatel. Ve stejné věkové skupině o existenci Czech POINTu ví, ale dosud nevyužili jejich služeb 59% obyvatel. (Český statistický úřad, © 2012, tab. 22)

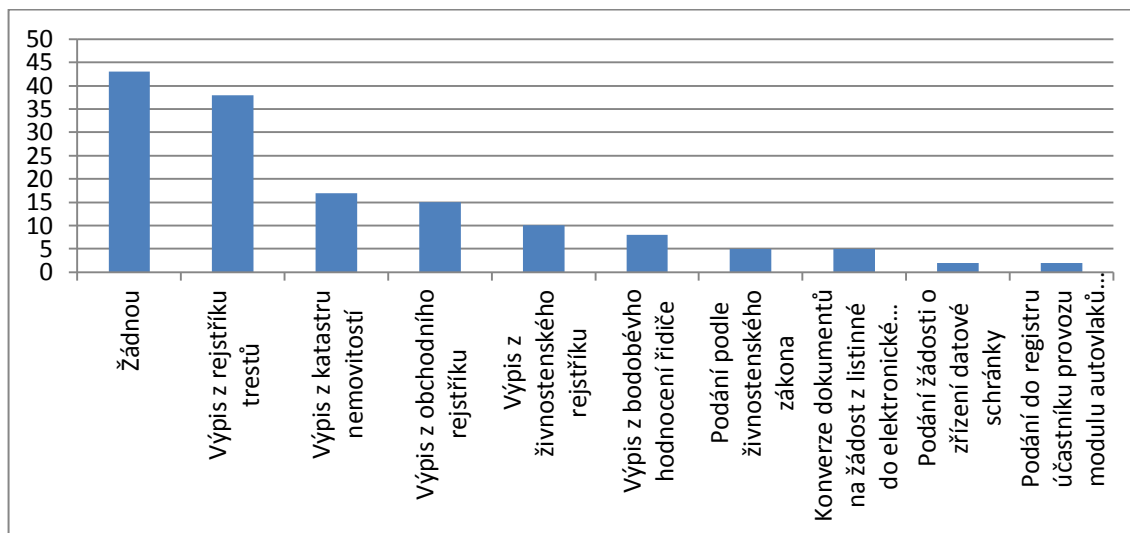
Ideální osoba využívající služeb Czech POINTu, dle výsledků Českého statistického úřadu, je muž ve věku 35 – 44 let, s vysokoškolským vzděláním, pracující nemanuálně, žijící v obci o velikosti 10 000 – 49 999 obyvatel. (Český statistický úřad, © 2012, tab. 22)

Naopak nejméně služby využívají ženy, ve věku 75+, které mají základní vzdělání, jsou ekonomicky neaktivní a žijí v obci o velikosti 2 000 – 9 999 obyvatel. (Český statistický úřad, © 2012, tab. 22)

### Otázka číslo 7. Jakou službu Czech POINTu jste již případně využili?

U této otázky byla nejfrekventovanější odpověď, že dosud nevyužili žádnou ze služeb Czech POINTu a to u 42,57% respondentů. Důvody jsou poté rozebrány v otázce číslo 11. Pokud tedy dotazovaní služeb využili, nejčastěji volili výpis z rejstříku trestů, který si pomocí Czech POINTu obstaralo 38 (37,62%) dotazovaných. Dále to byl výpis z katastru nemovitostí v 17 (16,83%) případech, výpis z obchodního rejstříku v 15 (14,85%) případech a výpis z živnostenského rejstříku v 10 (9,9%) případech.

Mezi nejméně využívané služby Czech POINTU podle tohoto průzkumu, můžeme zařadit podání žádosti o zřízení datové schránky a podání do registru účastníků provozu modulu autovlaků ISOH. Obě tyto služby byly využity pouze ve 2 (1,98%) případech.



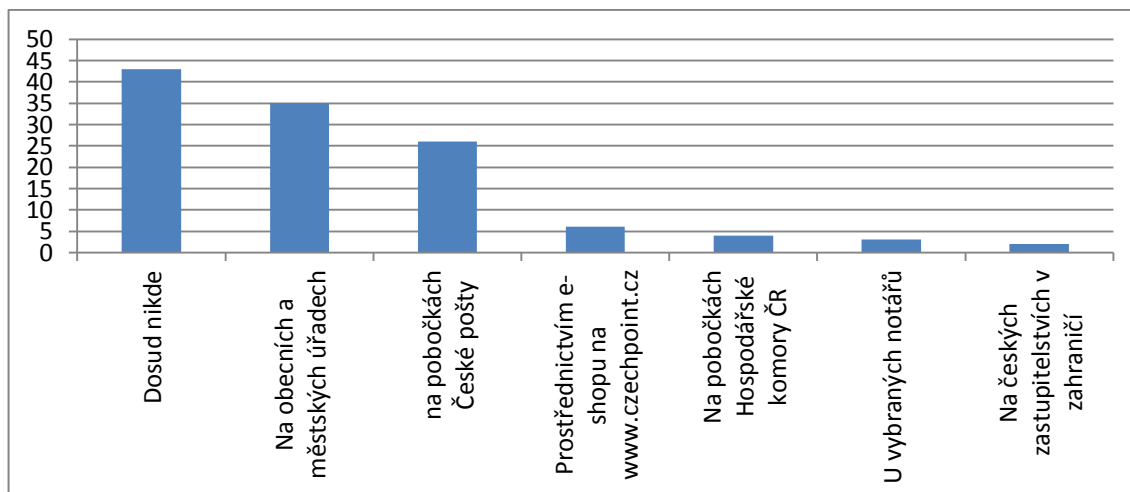
Obr. 18. Rozdělení služeb Czech POINTu

Dle oficiálních informací, které na svých stránkách v sekci „statistika“ poskytuje webová stránka [www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz), byly služby Czech POINTU za rok 2011 využity v celkem 1.840.103 případech. Za celkovou dobu fungování Czech POINTU od roku 2007 byl využit již 6.175.299. (Czech Point, © 2012b)

Mezi nejvíce využívané služby patří výpis z rejstříku trestů, který byl za rok 2011 vyžádán celkem v 818.836 případech. Dále je to výpis z katastru nemovitostí s 414.483 žádostmi o vyžádání, výpis z obchodního rejstříku v 326.443 případech a výpis z živnostenského rejstříku v 62.637 případech. (Czech Point, © 2012b)

### Otázka číslo 8. Kde jste případně využili služby poskytované Czech POINTu?

Vzhledem k tomu, že v předchozí otázce byla nejčastější odpověď, že služeb Czech POINTu dosud nevyužili, tak i zde byla nejpočetnější odpověď „dosud nikde“ a to v 42,57%. Respondenti, kteří služeb již využili, nejčastěji jako komunikační místo zvolili obecní a městské úřady a to v 34,67%, dále využili poboček České pošty v 25,74%, prostřednictvím e-shopu na [www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz) si vyžádalo služeb 5,94% respondentů, pobočky Hospodářské komory využilo 3,96% respondentů, vybrané notáře 2,97% a česká zastupitelství v zahraničí 1,98% dotazovaných.



Obr. 19. Místa poskytující služby Czech POINTu

Dle hustoty sítě mají největší podíl na poskytovaných službách obecní a městské úřady, které mají na území České republiky celkem 5.284 poboček. Česká pošta poskytuje služby Czech POINTu na 977 svých úřadech. Služby dále můžeme využít u 426 vybraných notářů, 51 pobočkách Hospodářské komory a na 39 českých zastupitelstvích v zahraničí. (Czech Point, © 2012b)

V roce 2011 jsou nejčastěji využívány pobočky České pošty, které pokrývají 51,02% poskytnutých služeb. Obce I. stupně poskytly 10,87% služeb, obce II. stupně 3,14%, obce III. stupně 12,54%, statutární města 15,76% a krajský úřad byl využit v 0,79%. U vybraných notářů bylo poskytnuto 4,44% služeb a pobočky Hospodářské komory byly využity v 0,65%. (Czech Point, © 2012b)

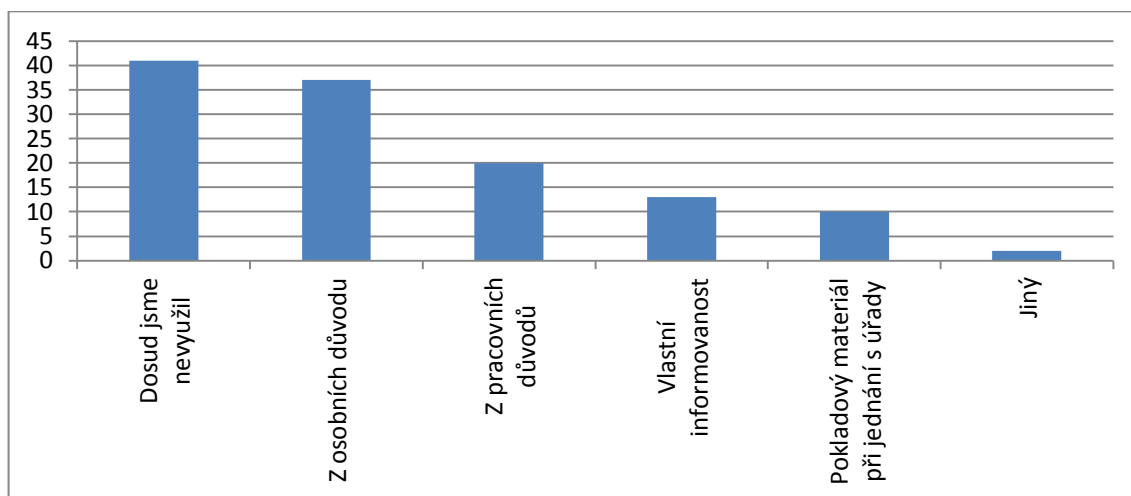
### Otázka číslo 9. Z jakého důvodu jste případně využili služeb eGovernmentu?

Služeb dosud nevyužilo 40,59% dotazovaných. Respondenti, kteří služby využili, jako nejčastější odpověď volili osobní důvody a to v 36,63%. Mezi tyto osobní důvody můžeme zařadit například žádost o výpis z rejstříků trestů při výběrových řízeních při ucházení se o pracovní místo.

Z pracovních důvodů využilo služeb 19,8% lidí. Mezi pracovní důvody může spadat například vydání výpisu z obchodního rejstříku jako jednoho z dokladů potřebných pro založení podnikatelského účtu.

Pro vlastní informovanost využilo služeb 12,87% respondentů. Do této skupiny můžeme zařadit například získání informací o bodovém hodnocení řidiče.

Při sbírání pokladových materiálu s úřady využilo služeb 9,9%. Mezi tyto důvody můžeme zařadit například veškeré výpisy nutné k získání stavebního povolení.

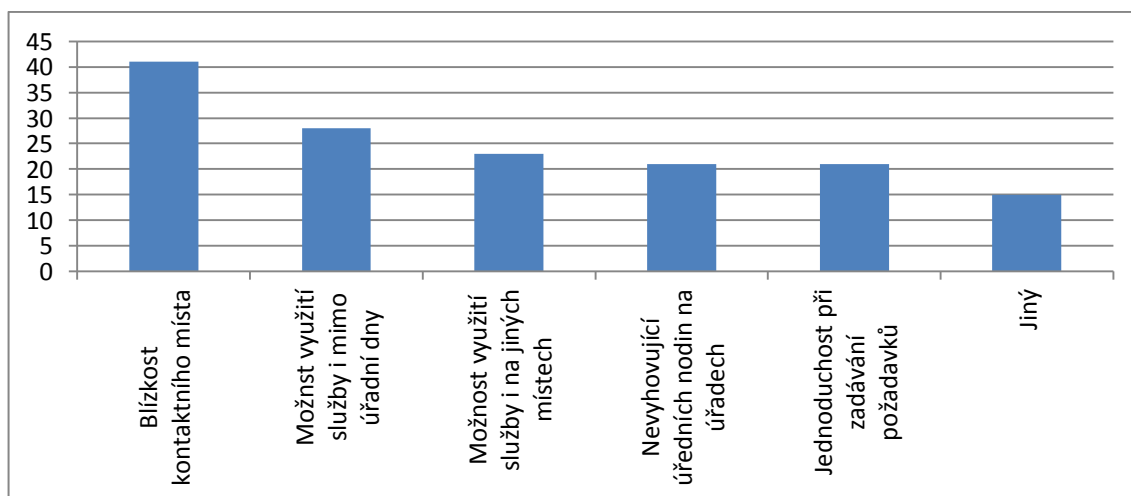


Obr. 20. Důvody využití služeb eGovernmentu

#### Otázka číslo 10. Služby eGovernmentu jsou pro Vás výhodné z důvodu/ů

Jako nejlépe hodnocený důvod proč využít služeb nejen Czech POINTu, ale eGovernmentu všeobecně, byla blízkost kontaktních míst, které získaly 40,59%. K 31. 12. 2011 mají občané k dispozici celkem 6.797 míst, kde mohou využívat služeb eGovernmentu.

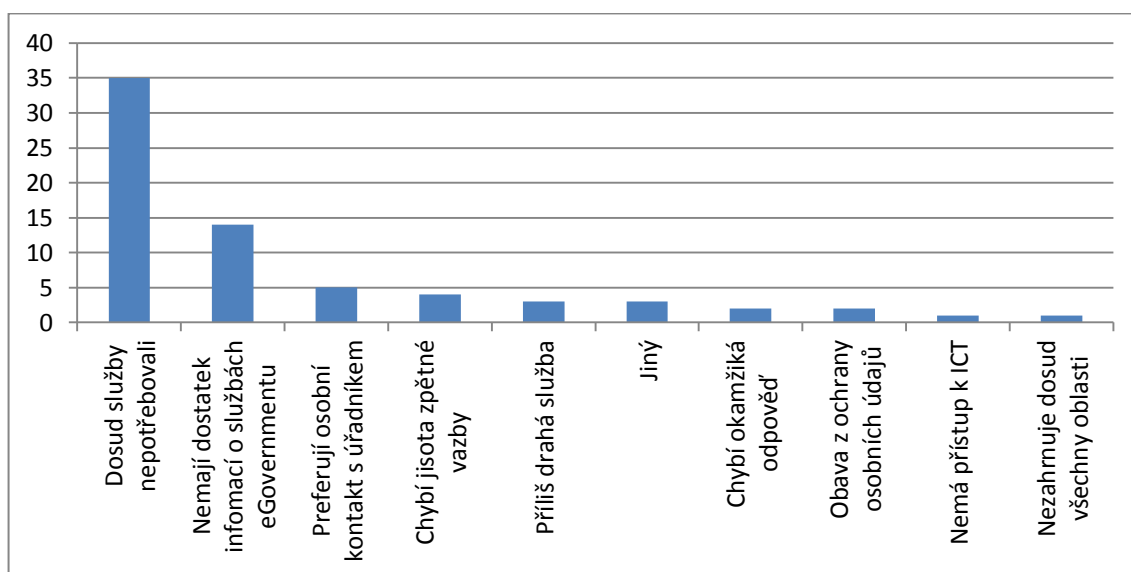
Dále respondenti oceňují využití služeb i mimo úřední dny a to v 27,72% případů, možnosti využití služeb i na jiných místech v 22,77% odpovědí, využití z důvodu nevyhovujících úředních hodin na úřadech v 20,79% a jednoduchosti při zadávání požadavků také v 20,79% odpovědí.



Obr. 21. Důvody výhodnosti služeb eGovernmentu

### Otázka číslo 11. Z jakého důvodu jste nevyužili dosud služeb eGovernmentu?

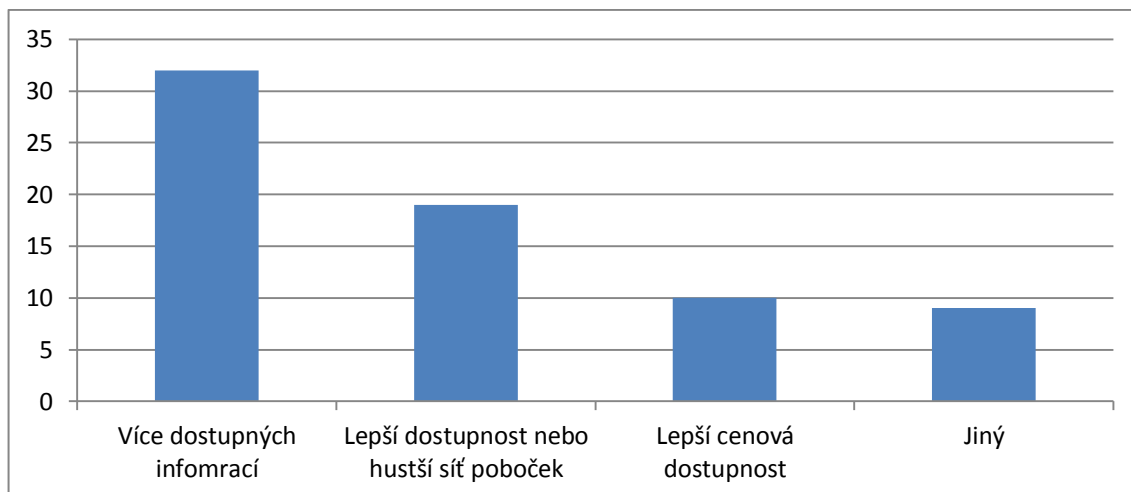
V této otázce jsou rozvedeny důvody, proč ještě respondenti služeb eGovernmentu nevyužili. Nečastější byl uváděn důvod, že služby dosud nepotřebovali a to v 58,33%, dále respondenti upozorňovali v 23,33% na to, že nemají dostatek informací o službách, v 8,33% preferují osobní kontakt s úředníkem a v 6,67% chybí u dotazovaných jistota zpětné vazby. Ostatní důvody, například že chybí okamžitá odpověď, obava z ochrany osobních údajů, či že je služba příliš drahá, mají méně než 4% dotazovaných.



Obr. 22. Důvody nevyužití služeb eGovernmentu

### Otázka číslo 12. Za jakých podmínek byste využili služeb eGovernmentu?

Dotazovaní by služeb eGovernmentu využili v případě více dostupných informací, a to v 49,23%, lepší dostupnosti nebo hustší síť poboček v 29,23%, lepší cenové dostupnosti v 15,38% a z jiného důvodu v 12,31%.



Obr. 23. Podmínky využití eGovernmentu

V případě lepší dostupnosti nebo hustší sítě poboček přináší Ministerstvo vnitra od 29. listopadu 2011, kdy nabývá účinnost novela zákona číslo 365/2000 Sbírky, o informačních systémech veřejné správy, který umožňuje bankám stát se kontaktním místem veřejné správy, hustší pokrytí území.

V případě zájmu může být bance na základě žádosti udělena autorizace Ministerstva vnitra, za kterou uhradí poplatek ve výši 2 000 000,-- Kč za každý kalendářní rok. Autorizace se uděluje na dobu 5 let. Autorizace je ovšem udělena pouze v případě, že banka splňuje věcné, personální, technické, bezpečnostní a organizační podmínky. Dle ředitele Sekce pro informatiku eGovernmentu pana Petra Říhy uvažuje o možnosti zapojení se do systému Czech POINTů devět ze čtyřiceti bank.

Podle klientského centra ČSOB, a. s. a Poštovní spořitelny, a. s. plánují služby Czech POINTu poskytovat v brzké době. V současné době společnosti čekají na zveřejnění podmínek ze strany Ministerstva vnitra a vyjádření za jakých okolností budou moci tuto službu nabízet. Zdůrazňují, že komunikaci se státní správou považují za klíčovou a chtějí také nabízet služby konformních datových schránek. (Kalátová, 2012; Štěpánková 2012)

Služby budou postaveny na poskytování komfortní datové schránky, která bude určena klientům ČSOB, a. s. využívajícím internetové bankovníctví a zároveň vlastnícím datovou schránku. Služba bude spočívat v komfortním přístupu do státního systému datových schránek přímo z prostředí internetového bankovníctví. (Štěpánková, 2012)

Poštovní spořitelna, a. s. bude dále svým klientům postupně poskytovat i další rozšiřující služby, například zaručení archiv elektronické dokumentace či elektronického průvodce řešením běžných životních situací, dále platební funkci pro úhradu došlých vyúčtování



a faktur, elektronických poštovních služeb nebo správních a dalších poplatků. (Kalátová, 2012)

Pokud služby Czech POINTu začnou poskytovat tyto společnosti, vznikne více jak 250 nových kontaktních míst.

### **Otázka číslo 13. Jaké další zkušenosti máte s eGovernmentem a jak hodnotíte tyto služby celkově?**

V této otázce měli respondenti možnost napsat svůj názor. Odpovědi byly dvojího typu, buď zcela kladné, nebo záporné, jako by v případě eGovernmentu neexistovala střední cesta.

V kladném hodnocení služeb se velmi často opakovalo, že služby jsou rychlejší, pohodlnější a jednodušší. Například bylo několikrát poukázáno na zjednodušení dostupnosti výpisu z rejstříku trestů, kdy odpadly nutnosti kolků a dlouhého čekání na doručení. Také byla kladně hodnocena hustota poboček a možnost využití služeb mimo úřední dny a úřední hodiny.

Naopak záporně byly hodnoceny dlouhé fronty například na pobočkách České pošty. Také byl vytknut nedostatek dostupných informací o službách, kdy například starší věkové kategorie o službách nikdy neslyšely, nebo nevěděly, co si pod daným pojmem představit. Dále bylo záporně hodnoceno personální zajištění, kdy zaměstnanci neví, jak na daný požadavek reagovat, či velmi dlouhé zpracování požadavku.

## **4.2 Šetření mezi poskytovateli služeb eGovernmentu**

Pro lepší zmapování dané oblasti jsem se rozhodla oslovit i druhou stranu, tedy poskytovatele služeb eGovernmentu.

Obrátila jsem se proto nejen na územně samosprávné celky, kterými jsou obce a kraje, ale i na poskytovatele služeb Czech POINT, mezi které řadíme například pobočky Hospodářské komory.

Dotazovaní odpovídali na uzavřené otázky, to znamená, že vybýrali z nabídnutých možností a několik otevřených otázek, kde mohli napsat svůj názor na danou problematiku.

Vyšší územně samosprávné celky, jsou zastoupeny těmito kraji:

Tab. 1. Kraje zapojené do průzkumu

Kraj	Počet obcí v kraji	Počet obyvatel v kraji	Rozloha v km <sup>2</sup>
Liberecký kraj	215	439 029	3 163
Moravskoslezský kraj	230	1 247 373	5 426

Nižší územně samosprávné celky, jsou zastoupeny těmito obcemi:

Tab. 2. Obce zapojené do průzkumu

Obec	Počet obyvatel	Kraj	Okres
Chomutov	50 176	Ústecký	Chomutov
Humpolec	10 887	Vysočina	Pelhřimov
Horní Jiřetín	1 983	Středočeský	Most
Katovice	1 304	Jihočeský	Strakonice
Moravské Málkovice	598	Jihomoravský	Vyškov
Morkůvky	468	Jihomoravský	Břeclav
Mirošov	176	Vysočina	Jihlava
Lovčovice	57	Vysočina	Třebíč

Hospodářská komora je zastoupena těmito pobočkami:

Tab. 3. Pobočky Hospodářské komory zapojené do průzkumu

Kraj	Pobočka	Kontaktní osoba
Jihočeský	nábřeží 1. máje 2259 397 01 PÍSEK	Kateřina Stávková
Olomoucký	ul. Školní 54/8 790 01 JESENÍK	Jana Franková
Moravskoslezský	Svatováclavská 97/6 733 01 KARVINÁ	Mgr. Zuzana Klusová

### Otázka číslo 1. Jaké komunikační kanály používají občané nejčastěji pro komunikaci s vaším úřadem?

Obce i kraje potvrdily, že osobní setkání volí občané nejčastěji pro komunikaci s veřejnou správou. Další v pořadí je kontakt pomocí telefonu, e-mailu a písemná komunikace.

Město Chomutov nabízí svým občanům i možnost komunikace přes SMS. Tímto způsobem informuje například o počtu bodů řidiče, či nabízí touto cestou objednání k vyřízení agendy nebo pomocí SMS zasílá výzvu k vyzvednutí hotového dokladu.

**Otázka číslo 2. Jaké služby eGovernmentu jsou na vašem úřadu nejvíce poskytovány?**

Nejvyužívanější službou, kterou obce a kraje nabízejí je Czech POINT. Oblíbenost těchto služeb neustále roste. O tom svědčí například nárůst počtu kontaktních míst. Od února roku 2011 do února 2012 se zvýšil počet kontaktních míst o 238 pracovišť. Také je významný rozdíl mezi počtem výstupů, kdy v roce 2007 bylo vydáno 53 861 dokumentů a v roce 2010 to bylo 1 813 788 dokumentů, což je nárůst téměř o 2 000%. (Czech Point, © 2012b)

Dále jsou velmi často využívány webové stránky měst a obcí. To potvrzuje nejen jejich početní nárůst, ale i nárůst kvality informací, které jsou na stránkách zveřejňovány. Nárůst je ovlivněn stále se zvyšujícím počtem uživatelů internetu a zvýšením jeho dostupnosti.

**Otázka číslo 3. Jaké služby Czech POINTu nejvíce poskytujete?**

Mezi službami Czech POINTu jednoznačně dominuje možnost jednoduchého získání výpisu z katastru nemovitostí, výpisu z rejstříku trestů a výpisu z obchodního rejstříku. Dle oficiální statistiky vedené na [www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz) zaujímá výpis z rejstříku trestů 46,93%, výpis z obchodního rejstříku 17,47% a výpis z katastru nemovitostí 23,86% z celkově vydaných dokumentů. (Czech Point, © 2012b)

V obci Moravské Málkovice bylo za rok 2010 vydáno celkem čtrnáct dokumentů prostřednictvím služby Czech POINT, a to pětkrát výpisů z rejstříku trestů, pětkrát list vlastnictví, třikrát výpis z bodového hodnocení řidiče. V roce 2011 bylo vydáno jedenáct dokumentů, z toho osmkrát list vlastnictví, dvakrát výpis z obchodního rejstříku a jedenkrát výpis z rejstříku trestů. Do konce ledna 2012 byly vydány dva dokumenty, a to výpisy z rejstříku trestů. (Štelcová, 2012)

Pobočky Hospodářské komory, stejně jako obce, také velmi často provádějí legalizace podpisů a vidimace listin.

Například obec Moravské Málkovice provedla ověření podpisu či listiny v roce 2011 celkem devadesát šestkrát. (Štelcová, 2012)

Poplatky za vydávání výpisů prostřednictvím Czech POINTu jsou upraveny v zákoně číslo 624/2004 Sbírky, o správních poplatcích. Tento zákon upravuje nejen správní poplatky, ale i výkon jejich správy, zejména vyměřování a vybírání. Tímto zákonem se musí řídit všechny orgány veřejné moci.

Platby mohou být trojí. Toto členění je odvislé od charakteru subjektu, který je nositelem působnosti kontaktního místa veřejné správy. V případě notářů je platbou odměna notáře, která se řídí vyhláškou číslo 196/2001 Sbírky, o odměnách a náhradách notářů a správců dědictví (položky W, X, Y a Z sazebníku). Notáři mají právo za splnění podmínek touto vyhláškou stanovených výši své odměny modifikovat směrem vzhůru.

Specifickou pozici z pohledu plateb za správní úkony kontaktního místa veřejné správy mají držitelé poštovní licence a Hospodářská komora České republiky. Ministerstvo financí nepovažuje úkony těchto subjektů jako kontaktních míst veřejné správy za správní úkony, nýbrž za služby, proto bylo přistoupeno ke kreaci zvláštního poplatku. I zde byla zachována filozofie konkurenčního prostředí, a to ještě ve větším rozsahu, neboť držitelé poštovní licence a Hospodářská komora České republiky narozdíl od ostatních nositelů kompetencí kontaktního místa veřejné správy nemusí za jimi provedené správní úkony vybírat žádný poplatek. Důvodem této nuance je skutečnost, že narozdíl od nejvíce rozšířeného nosiče kontaktních míst veřejné správy nedostávají od státu žádný příspěvek na výkon státní správy, pročež veškeré náklady na zřízení a provoz kontaktního místa veřejné správy hradí ze svých zdrojů nezávislých na státním ani jiném veřejném rozpočtu.

Platby za právní úkony ostatních kontaktních míst veřejné správy, s výjimkou držitelů poštovní licence a Hospodářské komory České republiky, se řídí zákonem číslo 634/2004 Sbírky, o správních poplatcích. Tento zákon v některých případech zakládá pravomoc správního orgánu snížit výši správního poplatku. Toto je činěno z důvodu vytvoření určitého konkurenčního prostředí mezi správními orgány.

Diferenciace výše plateb za správní úkony kontaktních míst veřejné správy je legální a je dána jednak různými právními režimy existence nositelů kompetencí kontaktního místa veřejné správy, jednak snahou vytvořit mezi nositeli určité konkurenční prostředí. (Herudek, 2012)

Rozdíl ve výši správního poplatku vzniká u výpisu z rejstříku trestů, kdy v zákoně číslo 634/2004 Sbírky, o správních poplatcích je dle položky číslo 10 cena výpisu 50 Kč. Česká pošta i Hospodářská komora ovšem vybírají poplatek ve výši 100 Kč. Rozdíl ve výši správního poplatku je v tomto případě odůvodněn drobnou nuancí mezi ověřeným výstupem z informačního systému veřejné správy a výpisem z evidence rejstříků trestů. Dle této nuance není výpis z evidence rejstříků trestů ověřeným výstupem z informačního systému veřejné správy. Z tohoto důvodu se u vydání výpisu z evidence rejstříků trestů aplikuje

položka číslo 10 Sazebníků, a v případě ověřeného výstupu z informačních systémů veřejné správy, bude použita položka číslo 3 Sazebníku. (Egon centrum, 2005 – 2012)

Tab. 4. Ceník služeb Czech POINTu (vlastní zpracování)

		Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích	Česká pošta	Hospodářská komora
Výpis z veřejných rejstříků				
Obchodní rejstřík	1 str.	100 Kč	100 Kč	90 Kč
	2 a další str.	50 Kč	40 Kč	50 Kč
Katastr nemovitostí	1 str.	100 Kč	100 Kč	90 Kč
	2 a další str.	50 Kč	40 Kč	50 Kč
Živnostenský rejstřík	1 str.	100 Kč	100 Kč	90 Kč
	2 a další str.	50 Kč	40 Kč	50 Kč
Seznam kvalifikovaných do- davatelů	1 str.	100 Kč	100 Kč	90 Kč
	2 a další str.	50 Kč	40 Kč	50 Kč
Insolvenční rejstřík	1 str.	100 Kč	100 Kč	90 Kč
	2 a další str.	50 Kč	40 Kč	50 Kč
Výpis z neveřejných registrů				
Trestní rejstřík	1 str..	50 Kč	100 Kč	100 Kč
ISOH	1 str.	100 Kč	50 Kč	
	2 a další str.	50 Kč	40 Kč	
Bodové hodnocení řidiče	1 str.	100 Kč	69 Kč	60 Kč
	2 a další str.	50 Kč	40 Kč	50 Kč

#### Otázka číslo 4. S jakými problémy se setkáváte nejčastěji pro poskytování služeb eGovernmentu?

Obce nejčastěji poukazovaly na problémy týkající se výpadků či nedostupnosti systému Czech POINTu v době úředních hodin. Dále podotýkaly, že systém je nestabilní a často přetížený. Zprávy či oznámení, že bude systém nedostupný, jsou často doručeny až po ukončení odstavky. Dále zdůrazňovaly, že je poměrně složité získání a obnovení certifikátů přes Českou poštu, či že nové úpravy musí provádět jen pověřený pracovník a to stojí obce moc peněz.

Pobočka Hospodářské komory v Karviné poukázala na problém s nekompatibilitou systému Czech POINT s novými počítači s 64 bitovými operačními systémy. Tento problém nebyl dosud Českou poštou vyřešen, a proto jsou nuceni výpisy vydávat na starých počítačích s verzí 32 bitovou.

**Otázka číslo 5. Z jakého důvodu myslíte, že nejsou služby eGovernmentu plně využívány občany?**

Nejčastěji zmiňovaný důvod, proč lidé zatím plně nevyužívají služeb eGovernmentu je neznalost a nedostatek dostupných informací o možnostech, které občanům služby nabízejí. Starší občané také nemají odpovídající přístup k moderním technologiím, především k internetu. Dále je to předsudek, že je lepší věc řešit osobně a mít dobrý pocit z okamžité zpětné vazby, která vzniká při přímém kontaktu s úředníkem.

Hospodářská komora také poukazuje na malou informovanost občanů. Dále jako důvod pro neužívání služeb na jejich pobočkách uvedla, že jako nezisková organizace nemá takové finanční prostředky jako například Česká pošta, která může tyto služby propagovat.

Pobočka jihočeské Hospodářské komory také uvedla, že jednou z možností pro nevyužívání služeb je špatná poloha poboček. Kancelář pobočky sídlí ve 3. patře budovy úřadu práce a proto je pro veřejnost dostupnější recepce městského úřadu na náměstí.

Dle mínění pracovníků Libereckého kraje jsou občané zahlceni novými informačními technologiemi a nestíhají se do eGovernmentu zapojovat, o čem svědčí například malý počet aktivních datových schránek fyzických osob. Také jsou možné obavy z tzv. „velkého bratra“, čili ze zneužití osobních dat.

**Otázka číslo 6. Myslíte, že je personální zajištění eGovernmentu dostačující? Procházejí například zaměstnanci odpovídajícím zaškolením?**

Personální zajištění služeb eGovernmentu je dle obcí i krajů dobře zajištěno. Všichni zaměstnanci, kteří obsluhují kontaktní místa, byli řádně a odpovídajícím způsobem zaškoleni.

Školení pro obsluhu kontaktního místa veřejné správy jsou určena pro obsluhu kontaktních míst. Jejich cílem je získání a upevnění znalostí a dovedností, které se týkají poskytování služeb a agendy obsluhy kontaktních míst. Školení obsahuje základní legislativu upravující vznik a činnost kontaktních míst, základní informace o Czech POINTech a filosofii tohoto systému, seznámení s prostředním a inteligentními formuláři, práci s certifikáty a USB tokeny, administrativní bezpečnost, správní poplatky v souvislosti s poskytováním služeb, či seznámení s agendou Czech POINTů. (Czech Point, ©2012a)

Úředníci jsou dále ještě průběžně proškolení, především formou e-learningu, co oceňují především malé obce.

Obec Mirošov v průzkumu zdůraznila, že zaměstnanci, v případě, že něčemu nerozumí, mají povinnost si potřebné informace zajistit odpovídajícím způsobem.

V Libereckém kraji doposud nedošlo k žádnému personálnímu navýšení, předpokládá se ovšem, v souvislosti se zřízením technologického centra v rámci výzvy č. 08 ze strukturálních fondů EU Integrovaného operačního programu.

**Otázka číslo 7. Je finanční zajištění eGovernmentu dostačující, nebo vám vznikají vedlejší náklady s eGovernmentem spojené?**

Finanční zajištění eGovernmentu je dle obcí a krajů nedostačující. Obcím vznikají vedlejší náklady (např. na tonery, papíry, složky, štítky,...), které příspěvek na státní správu zcela nepokrývá. Obce si stěžovaly na velké vstupní náklady, které byly spojeny se zaváděním služeb. Týkaly se nakoupení nového IT zařízení a softwarového vybavení. V současné době vzniká pro obce další finanční zátěž v podobě vydávání nových eObčanek. Obce jsou pro tuto agendu v současné době nedostatečně technicky vybaveny.

**Otázka číslo 8. Nalézáte ve službách eGovernmentu nějaké nedostatky v oblasti technického zajištění, v informativní oblasti, v množství poskytovaných služeb a informací, či jiné?**

Obce, kraje ani pobočky Hospodářské komory nenalézají ve službách eGovernmentu žádné významné nedostatky. Největší problém vidí v nedostatečném technickém vybavení. Dále by očekávaly více kvalitnějších informací o procesu zavádění základních registrů k 1. 7. 2012.

Jako dobrý příklad informovanosti při zavádění e-slужeb obce uváděli projekt zavádění datových schránek, který proběhl bez jakýchkoliv problémů.

Liberecký kraj řeší především problém s registracemi agend ústředními správními orgány dle zákona číslo 111/2009 Sbírky, o základních registrech. Přestože je vydáno Nařízení vlády 161/2011 s časovým harmonogramem, lhůty nejsou dodržovány. Dále chybí informace, kdy budou nedostatky v ohlašování agend, a tím i v přihlašování OVM k působnosti v agendách, odstraněny.

**Otázka číslo 9. Jaké zlepšení v oblasti eGovernmentu sami navrhuje?**

Obce navrhuji vybudování „metropolitních sítí“ za účelem zvýšení počtu uživatelů služeb eGovernmentu prostřednictvím internetu.

Dále navrhuji vybudování portálu, který umožní efektivní komunikaci mezi úřady a občany a rozšiřování služeb CzechPOINT@home, které podpoří elektronickou komunikaci veřejnosti s veřejnou správou na místní úrovni (elektronické interaktivní formuláře pro řešení životních situací, možnost objednávání se na úřad, sledování stavu podání,...).

Dalším návrhem je rychlejší zavádění nových služeb, zjednodušení přístupu k údajům pro orgány státní správy i občany, či rychlejší zprovoznění základních registrů. Podotýkájí ovšem, že v případě zavádění nových výstupů by bylo vhodné testování provádět pouze na vybraných pracovištích a ne přímo v provozu, jak se tomu převážně děje.

**4.3 SWOT analýza**

Následující analýza popisuje matici příležitostí a ohrožení eGovernmentu na území České republiky.

**4.3.1 Silné stránky**

- Nárůst využívání ICT občany.
- Nárůst využívání realizovaných služeb eGovernmentu.
- Zvýšení transparentnosti a odstraňování duplicit, zvýšení efektivnosti výkonu veřejné správy.
- Úspory ve finanční a personální sféře.
- Úspory času a odstranění docházky do úřadů.

**4.3.2 Slabé stránky**

- Objektívni důvody – schopnost pracovat s moderními technologiemi je ve společnosti různá – počítačová negramotnost.
- Dosud nesjednocené principy – různé informační systémy, které nejsou kompatibilní.
- Vztah základní a servisní činnosti – servisní útvary musí vykonávat hlavní činnost i servis pro servisní útvary.



- Korupční potenciál – IT jsou vysoce finančně náročné a může zde dojít k uplatnění subjektivních kritérií.
- Vysoké vstupní náklady spojené s pořízením ICT technologií a jejich aktualizací.
- Nedostatečný počet zaměstnanců zajišťujících funkci a další rozvoj ICT.
- Nejednoznačná legislativa.
- Časově náročná realizace projektů v oblasti ICT.

#### **4.3.3 Příležitosti**

- Zvýšení modernizace v širším smyslu – přizpůsobování veřejné správy soudobým poznatkům a možnostem výkonu.
- Zvýšení informatizace – uplatnění moderních technologií ve veřejné správě.
- Snaha o řešení legislativního rámce a legislativní úpravy eGovernmentu.
- Možnost využití finančních prostředků z EU a zapojení do rozvoje ICT v rámci EU.
- Existence celostátních projektů a snaha o řešení problematiky eGovernmentu.
- Přeshraniční a příhraniční spolupráce.

#### **4.3.4 Ohrožení**

- Rychlé zastarávání ICT technologií.
- Nedostatečná finanční podpora rozvoje a zabezpečení kvalitních ICT technologií.
- Nekoncepční přístup centrálních orgánů v problematice informatizace.

## 5 OPATŘENÍ PRO DALŠÍ ROZVOJ EGOVERNMENTU V ČESKÉ REPUBLICCE

V této části diplomové práce budu popisovat opatření, která by mohla vést k dalšímu rozvoji eGovernmentu v České republice.

Opatření pro další rozvoj vycházejí z výsledku dotazníkového šetření a také z porovnání možností eGovernmentu ve vybraných státech Evropské unie. Z dotazníkového šetření vzešlo, že lidé v této oblasti kladou důraz na větší informovanost a lepší přehlednost vlastních služeb, které veřejná správa svým občanům nabízí a to nejen elektronických. Dále by obce a města měla dávat větší důraz na svou reprezentaci ve formě webových stránek, jejichž návštěvnost a využívání neustále stoupá. Návrh eVoleb vychází z toho, že s touto problematikou si v současné době pohrává celá Evropa. V některých státech již došlo k implementaci toho systému hlasování, v ostatních státech, jakož i v České republice, se stále čeká na vhodnou legislativní základu a vyčlenění finančních prostředků, které by tuto inovaci zaštitily. Návrh vztahující se na eFormuláře vychází z myšlenky veškerých kompletních informací na jednom místě.

### 5.1 Elektronické volby, eVolby

System elektronických voleb, eVolby, dosud nebyl na území České republiky zaveden, i když o této možnosti uvažovalo Ministerstvo vnitra ČR spolu s Českým statistickým úřadem již v roce 2008.

Zavedení elektronických voleb by neznamenal pouze zavádění nových technologií a technických záležitostí, ale jedná se hlavně o zákonné podložené této možnosti hlasování. Tato možnost by byla možná jen v případě, že by celá společnost byla schopna komunikovat elektronicky. Tím pádem by celé referendum mohlo proběhnout za jednu hodinu s minimálními náklady. (Lidinský a et al., 2008, s. 52)

Dalšími problémovými okruhy, které by bylo nutno řešit, jsou otázky jednoznačné a spolehlivé identifikace voliče, či zabezpečení samotné volby tak aby každý oprávněný volič měl právě jeden hlas, a aby jeho hlasování bylo nezměnitelné. Při identifikaci voliče lze aplikovat různé metody, elektronický podpis, identifikační karty s heslovaným klíčem a další. V Německu a Velké Británii se uvažuje nad identifikací pomocí sejmutí otisku prstů či využití jiných biometrických údajů.

Elektronické hlasování by s největší pravděpodobností probíhalo přes internet, ale zvažuje se i možnost hlasovat pomocí SMS. Zde se ovšem objevuje problém se zájmovými skupinami a možnostmi skupování hlasů.

Volební právo občanů České republiky je přímé, všeobecné, to znamená bez ohledu například na rasu či pohlaví, rovné, každý hlas má stejnou váhu. V případě zavedení eVoleb by tyto principy mohly být porušeny, protože by se volby mohly stát záležitostí pouze určité skupiny obyvatel – technicky gramotných. V tomto případě by mohlo dojít k tomu, že zvítězí názor menšiny nad názorem většiny.

Při zavádění eVoleb se nebudou překonávat pouze obvyklé důvody neúčasti ve volbách, jako například obecné znechucení občanů politikou, nepřesvědčenost občanů o užitečnosti a účinnosti voleb či existence tradičních nevoličů. Nově se budou překonávat i předsudky týkající se elektronizace, modernizace a technizace.

Mezi státy, které se eVolbám opatrně vyhýbají, patří například Nizozemí, kde mechanické hlasovací stroje byly již v roce 1966 a elektronická varianta v podobě hlasovacího počítače v roce 1991. Osvědčilo se jim totiž, že hlasování tužkou je pro ně nejvýhodnější.

#### Cíl:

Zavedení elektronických voleb, které by nahradily klasické volby uskutečňované pomocí hlasovacích lístků a fyzické přítomnosti v hlasovací místnosti.

#### Odpovědný subjekt:

Odpovědnou osobou by v tomto případě bylo Ministerstvo vnitra ČR spolu s Českým statistickým úřadem.

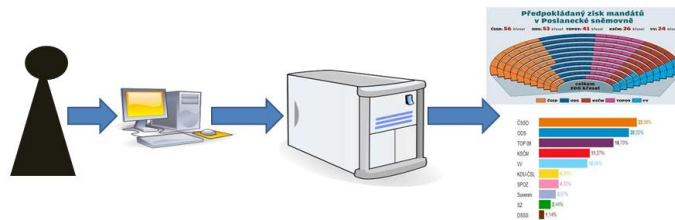
#### Financování:

Financování elektronických voleb do zastupitelstev obcí a krajů a voleb do Parlamentu České republiky, by bylo hrazeno ze státního rozpočtu České republiky. Vysoké finanční náklady spojené se zavedením elektronických voleb, by byly kompenzovány tím, že by odpaly výdaje financování základních kancelářských potřeb, nájem výpočetní a reprografické techniky, cestovní náklady členů volební komise, platy zaměstnanců volebních komisí, distribucí hlasovacích lístků voličům, a to v částce 3 Kč na jednoho voliče, položkou občerstvení, či náhrady mezd.

Období realizace:

Období realizace projektu eVoleb se začne odvíjet od nutných legislativních změn, které jsou nezbytné přijmout pro praktickou realizaci nové elektronické služby. Od legislativních se bude dále odrážet, zda eVolby budou realizovány formou SMS, volby na osobním počítači prostřednictvím internetu, či na elektronickém terminálu, který bude muset mít každá volební místnost. Také je nutné vzít v úvahu pilotní zkoušky eVoleb, například dle belgického vzoru, kde eVolby zkusili na omezeném území. Po zkušebním provozu a odstranění všech případných nedostatků, mohou být eVolby plně realizovány.

Odhadovaná doba příprav před celorepublikovou implementací je 5 let.



Obr. 24. Schéma fungování eVoleb (vlastní zpracování)

## Výhody eVoleb:

- menší finanční náklady (mzdové, technické, materiální,...),
- rychlost sčítání a vyhodnocování hlasů,
- přesnost při sčítání hlasů,
- potencionálně vyšší voličská účast,
- eVolby nemají uzavírací hodiny jako hlasovací místnosti,
- nemožnost zpochybnit platnost odevzdaných hlasů,
- bližší přímá demokracie včetně možnosti nízko nákladového pořádání referend. (Lidinský, 2008, s. 53)

## Nevýhody eVoleb:

- nedostupnost pro určité skupiny voličů (lidé bez přístupu k internetu, mobilu, technicky negramotní,...),
- kupčení s hlasy,

- riziko spojené s napadením viry, destrukcí hackerů, nebo ztrátou či únikem informací,
- možnost násilného odebrání hlasů,
- vysoké zaváděcí náklady (technické vybavení, softwarové zabezpečení, zkušební provoz,...).

## 5.2 eFormuláře a tiskové vzory

V současné době je téměř veškerá činnost veřejné správy spojena s formuláři a tiskopisy. Máte-li požadavek, vyplníte příslušný formulář či podání, podle kterého bude vaše žádost zpracována.

Jako formulář se označuje listinný dokument, ve kterém je již předtištěn text, spolu s dalšími pomocnými grafickými údaji, jako jsou například rámečky či kolonky. Tento list papíru je určen pro vyplnění různých dat a údajů. V současné době se již začínají využívat i formuláře v elektronické podobě.

Formuláře mají podobu určitého vzoru, který je pro všechny občany stejný a jsou tedy na něj kladeny stejné nároky na obtížnost vyplnění a údaje. Formuláře zvyšují transparentnost a přehlednost, protože sjednocují poskytnutá data do přehledných tiskopisů, ve kterých je jednoduché vyhledávání potřebných dat.

Nyní je možné si formuláře stáhnout na internetu, vyplnit v počítači s tím, že nám formuláře například udělají konečné součty, či samy vypočítají daň, ovšem je velmi omezené tyto formuláře poté elektronicky podat. Stále je nutné formulář mít v papírové podobě s vlastnoručním podpisem.

Navrhují tedy vznik nové webové stránky, která by obsahovala veškeré formuláře nutné pro jednání s úřady veřejné správy, které by bylo možné podávat elektronicky na základě ověření elektronického podpisu. Dále by tato webová stránka obsahovala vzory žádostí, podání, dotazů a další dokumenty, které jsou bezprostředně využívány ke komunikaci s orgány veřejné správy.

Velice podobná webová stránka, zabývající se touto problematikou je například <http://www.statnisprava.cz/rstsp/redakce.nsf/i/formulare>. Na této stránce jsou ovšem pouze odkazy na jednotlivé formuláře na oficiálních stránkách. Také webová stránka

<http://www.businessinfo.cz/cz/formulare/> podrobně mapuje problematiku formulářů. Na této stránce nalezneme dále podrobné oficiální přílohy a pokyny.

#### Cíl:

Zavedení elektronických formulářů na základě ověřených elektronických podpisů, pro zvýšení rychlosti a dostupnosti komunikace s veřejnou správou. Snížení chybnosti a vracení podání z důvodů vadnosti a neúplnosti. Zpřístupnění tiskových vzorů občanům.

#### Odpovědný subjekt:

Odpovědná osoba by byla zpracovatel webové stránky. Tím by mohlo být například Ministerstvo vnitra ve spolupráci s ostatními rezorty.

#### Financování:

Financování vzniku webové stránky, její aktualizaci a dohled nad bezpečností by bylo financováno ze státního rozpočtu, formou příspěvku zpracovateli a odpovědné osobě.

#### Období realizace:

Období realizace návrhu eFormulářů a vzorů podání bude obsahovat sběr všech dostupných informací, podkladů a údajů, nutných pro sestavení komplexní databáze obsahující veškeré materiály dle požadavků a jejich zpracování. Dále v období zkušební verze se budou odstraňovat případné nedostatky a chyby, které by mohly vzniknout při použití.

Odhadovaná doba přípravy po oficiální spuštění webové stránky je 1 rok.

Praktické využití pro občany by bylo velice jednoduché. Pro otevření či vyplnění eFormuláře by občané museli mít pouze nainstalované programy 602XML Filler nebo Adobe PDF Reader, které jsou k dispozici zdarma na internetu. V případě, že by chtěli zároveň eFormulář podat elektronicky, museli by být vlastníky elektronického podpisu. (Businessinfo, © 1997 – 2011)

Podání eFormuláře by poté bylo možné na základě elektronického podpisu, který je vydáván na 12 měsíců. Cena certifikátu (k 6. 4. 2012) je u České pošty, s. p. 396 Kč, u První certifikační autority, a. s. a Eidentity, a. s. je cena 395 Kč. Ceny jsou uvedeny včetně DPH.

V současné době by se verze elektronického podpisu mohla zdarma implementovat přímo do nově vydávaných elektronických občanských průkazů, které jsou opatřeny čipem. Náklady by tedy byly 500 Kč za eObčanku, ale odpadly by náklady a administrativu spojenou

s vydáváním elektronických podpisů. Ovšem možné úskalí by spočívalo s platností certifikátu, který je vydáván na období 12 měsíců a občanské průkazy na dobu 5 – 10 let.

Problémy s krátkodobou platností certifikátu elektronického podpisu by se daly předejít, pokud by byl elektronický podpis například součástí přístupu k internetovému bankovníctví, jak to po určitý čas nabízela například banka ČSOB. Banky vydávají certifikáty na přístup k internetovému bankovníctví, na časově omezenou dobu. Před vypršením platnosti je však jednoduché si certifikát prodloužit či znovu v bance obnovit. Tímto řešením, by se při obnově certifikátu banky zároveň obnovil certifikát elektronického podpisu. Nosičem elektronického podpisu by v tomto případě byly čipové karty, flash disky či by elektronické počítači byly přímo uloženy na osobních počítačích uživatelů. Zneužití elektronického podpisu v tomto případě by si uživatelé kontrolovali sami, stejně jaké dohlíží na to, aby nebyly zneužity jejich přístupová hesla k bankovním účtům.

Tato webová stránka by neobsahovala nejen elektronické verze formulářů, ale i praktické rady na jejich vyplnění. U jednotlivých formulářů by poukazovala na nejčastější chyby či opomenutí při vyplňování. Zdůrazňovala by nejčastější důvody vrácení formuláře a radila jak tomuto předejít. Také by zde mohl být prostor pro komentáře k jednotlivým položkám, kde by sami občané psali své návrhy či připomínky.

Webová stránka by nepokrývala pouze oblast formulářů ale i vzory podání. Například správné formulace vět, nutné údaje, potřebné pro vyřízení věci, formální skladbu podání, či zda má podání přílohy, případně jaké.

Webová stránka by nezahrnovala pouze formuláře a dokumenty týkající se komunikace s orgány veřejné správy, ale obsahovala by i vzory, které by občané mohli využívat během jakékoliv své činnosti.

Webová stránka by mohla obsahovat následující formuláře:

- Formuláře Ministerstva vnitra a Policie ČR – Občanské průkazy, cestovní doklady, důchody a výsluhy MV, evidence obyvatel, odškodnění obětí okupace vojsk Varšavské smlouvy, rodná čísla, návrh na registraci politické strany,...
- Formuláře Ministerstva financí:
  - Daňové tiskopisy – daň z příjmů fyzických osob, daň z příjmů fyzických osob ze závislé činnosti, daň z příjmů právnických osob, daň z přidané hodnoty, siliční daň, daň z nemovitostí, daň dědická, daň z převodu nemovitostí

tí, spotřební daň, obálky, správní poplatky, evidence a vyúčtování pokutových bloků, stvrzenky, odvody z loterijních a jiných podobných her.

- Tiskopisy pro krajské a obecní úřady – obálky, správní poplatky, místní poplatky, ostatní, vyúčtování pokutových bloků, pokutové bloky, stvrzenky.
- Formuláře Ministerstva dopravy – Záznam o dopravní nehodě, Potvrzení zdravotní způsobilosti.
- Formuláře Ministerstva práce a sociálních věcí – formuláře státní sociální podpory, formuláře služeb zaměstnanosti pro občany, formuláře služeb zaměstnanosti pro zaměstnavatele, formuláře služeb zaměstnanosti pro cizince, formuláře pro pomoc v hmotné nouzi, formuláře pro sociální služby, formuláře pro registr poskytovatelů sociálních služeb.
- Formuláře České správy sociálního zabezpečení – tiskopisy důchodového pojištění, tiskopisy nemocenského pojištění, tiskopisy OSVČ.
- Formuláře Ministerstva spravedlnosti – formuláře pro zápis do obchodního rejstříku, formuláře a vzory (insolvenční řízení), formuláře pro veřejné funkcionáře k podání čestného prohlášení dle zákona 159/2006 Sbírky, o střetu zájmů, e-podatelná Ministerstva spravedlnosti ČR.
- Formuláře Ministerstva průmyslu a obchodu – jednotný registrační formulář.
- Úřad průmyslového vlastnictví – Osobní prohlášení, plná moc, potvrzení o podání přihlášky ochranné známky, potvrzení o podání přihlášky průmyslového vzoru, potvrzení o podání přihlášky užitného vzoru, potvrzení o podání přihlášky vynálezu, prohlášení původu, přihláška označení původu,...
- Formuláře Ministerstva pro místní rozvoj – vzory, formuláře a žádosti z oblasti územního plánování a stavebního řádu (formuláře žádosti podávaných podle nového stavebního zákona, vzory vyplnění žádostí na úseku územního rozhodování, vzory vyplnění žádostí na úseku stavebního řádu,...).
- Formuláře Českého úřadu zeměměřičského a katastrálního – formuláře ČÚZK (podání na katastr nemovitostí, žádost o výdej dat z nemovitostí v elektronické podobě, žádost o udělení úředního oprávnění pro ověřování výsledků zeměměřických činností,...)



- Tiskopisy Všeobecné zdravotní pojišťovny – Tiskopisy VZP (tiskopisy osoba samostatně výdělečně činná, zaměstnavatelé, zaměstnanci, pojištěnci,...)
- Přihláška vynálezu, přihláška k spotřební dani, přihláška k dani ekologické a další. (Státní správa, © 2000 – 2012)

Webová stránka by mohla obsahovat tyto vzory:

- Oblasti zaměstnání – žádost o zaměstnání, žádost o rozvázání pracovního poměru, žádost o poskytnutí rodičovského dovolené, žádost o zvýšení měsíčky mzdy, žádost o vydání potvrzení o zaměstnání, žádost o úpravu pracovní doby, žádost o vrácení přeplatku, žádost o zaplacení odstupného, ...
- Smlouvy a dohody – dohoda o provedení práce, dohoda o pracovní činnosti, kupní smlouvy, pracovní smlouvy, nájemní smlouvy, smlouvy o půjčce, smlouvy a výpůjčce, dohoda o darování, darovací smlouva, zprostředkovatelská smlouvy, smlouva o zřízení věcného břemene, předmanželská smlouva, smlouva o smlouvě budoucí, směnná smlouva,...
- Soudní řízení – návrh námitky, odvolání k soudu, odvolání žalobce, žádost o odpuštění soudních poplatků, návrh na vyloučení soudce z důvodu podjatosti, ...
- Další žádosti - žádost o přidělení bytu, žádost s prodloužení smlouvy, žádost o svěření dítěte do péče, žádost o splátkový kalendář, žádost o prominutí penále,...
- Dotazy – dotaz na řízení o dědictví, dotaz na stav věci,...
- Vzory – splátkový kalendář, plná moc, odpověď na inzerát, upomínka, zrušení dávky elektrického proudu, ...
- A další.

Webová stránky tím, že bude obsahovat i vzory smluv či žádostí bude předcházet pozdějším vznikům sporů či přímo soudním řízením, které by se mohly uskutečnit z důvodů vadnosti uzavíraných dokumentů. Praktickými radami a upozorněními na sporné body, či oblastí, u kterých je možné vícestranné vyložení, by zároveň umožňovala občanům si dokumenty zkontrolovat či porovnat. Občané by také v komentářích mohli své spoluobčany upozorňovat, na co si mají dávat pozor a čemu se vyvarovat.

Výhody webové stránky:

- Rychlejší způsob podání.

- Informace na jednom místě.
- Možnost kontroly vyplnění formulářů.
- Neporušitelnost formuláře a jednoduché ověření pravosti při podání s elektronickým podpisem.
- Rady a připomínky přímo zobrazeny při vyplňování formuláře.
- Eliminace chybností a vrácení podání z důvodu nedostatků.
- Doporučení a pokyny při využití tiskových vzorů, spolu s komentáři občanů, přímo u jednotlivých typů dokumentů.

Nevýhody webové stránky:

- Nutnost vlastnit elektronický podpis pro podání eFormulářů.
- Nedostupnost občanům bez přístupu k ICT.
- Zvýšené nároky na bezpečnost.
- Náklady spojené s vytvoření a provozem webové stránky.
- Možnost negativních a vulgárních komentářů, či sabotérských pokusů od nespokojených občanů v sekci komentáře.

### 5.3 Informační prospekt

Mezi nejčastější uváděné cíle samospráv patří rozvoj jejich území nebo zajištění zvyšování kvality života občanů. K těmto stěžejním cílům by se měl zařadit ještě jeden, a to zvyšování kvality poskytovaných služeb.

Dle New Public Management, kde jde o modernizaci a změnu pravidel chování veřejného sektoru, by se veřejná správa měla chovat ke svým občanům jako k zákazníkům. Veřejná správa by tedy měla začít využívat možnosti, které nabízí soukromí sektor, a měla by začít propagovat své služby.

Jak vyplynulo z průzkumu mezi obyvateli a poskytovateli služeb eGovernmentu, je největším problémem, který brání dalšímu rozvoji, malá informovanost, či naprostý nedostatek informací, týkající se služeb eGovernmentu veřejnou správou svým občanům nabízených. Ať jsou to služby poskytované přímo jí samotnou, nebo služby Czech POINTu, které poskytují i jiné, k tomu kvalifikované, subjekty.

Pro zvýšení informovanosti navrhuji vydání informačního prospektu, který by byl komplexním zdrojem informací v této oblasti. Prospekty jsou jednou z nejstarších forem přenosu informací k adresátovi. Tato tiskovina je neperiodická a zpravidla jednoúčelově zaměřená. Prospekt je často využíván na podporu speciálních akcí. Jejich hlavní úkol je vzbudit pozornost, vzbuzovat zájem, připomenout nebo upozornit. Text i grafická úprava musí být co nejjednodušší, titulek výrazný, protože jeho hlavním úkolem je zaujmout na první pohled. (Királová, 2003, s. 116)

Vydání informačního prospektu by bylo spojeno s propagační kampaní, která by měla zviditelnit nejen služby eGovernmentu, ale celý veřejný sektor.

Informační prospekt splňuje všechna „3E“, která jsou kladena na veřejnou správu - hospodárnost, efektivnost a účelnost. Hospodárnost, tedy dělat věci levně, by byla zachována díky nízkým nákladům. Efektivita, udělat věci správnou cestou, hodnotící vztah mezi vstupem a výstupem, by porovnávala celkové náklady vůči přínosu, který by prospekt přinesl. V neposlední řadě účelnost, udělat správné věci, zhodnotí použití veřejných prostředků, které zajistí optimální míru dosažení cílů – míru zvýšení informovanosti obyvatel.

Informační prospekt by byl formou zaváděcí, přesvědčovací, ale i připomínající reklamy. Obsahoval by v sobě informativní funkci, jejíž hlavním cílem je představit zákazníkům/občanům nový produkt a popsat jeho vlastnosti. Dále by byli přesvědčováni, aby z nejrůznějších důvodů preferovali služby eGovernmentu před ostatními formami získávání služeb veřejné správy. Také by se touto formou neustále připomínalo, že služby veřejné správy se nejen rozšiřují, ale hlavně inovují. (Foret, Procházka a Urbánek, 2005, s. 119 - 120)

#### Cíl:

Zvýšení informovanosti občanů v oblasti eGovernmentu pomocí lehce přenosné tiskoviny.

#### Odpovědný subjekt:

Vydavatelem by bylo Ministerstvo vnitra, jako ústřední orgán, nebo samy obce s tím, že by se letáky lišily v informacích, vztahujících se přímo k danému správnímu obvodu.

#### Financování:

V případě, že by vydavatelem by bylo Ministerstvo vnitra, byly by prospekty financovány prostřednictvím rozpočtu ministerstva. Pokud by vydavatelem byly samy obce, financování by probíhalo z rozpočtu těchto municipalit.

Mezi náklady, které by touto cestou vznikly, můžeme zařadit náklady na vznik pracovního místa, mzdové náklady, náklady spojené s vydáním prospektu, náklady související s distribucí a náklady, které by dále souvisely s případnou propagací.

#### Období realizace:

Období realizace vydání informačního prospektu by bylo v součinnosti s propagací veřejného sektoru, který by byl pojat jako dlouhodobá činnost sestavená s několika etap. Doba přípravy informačního prospektu by obsahovala sběr a kompletaci informací, jejich textovou a grafickou úpravu, vydání a distribuce mezi obyvatele.

Samotná doba realizace informačního prospektu by byla stanovena na dobu 10 měsíců.

Prospekt by mohl obsahovat například tyto informace:

- rozdíl mezi státní správou a samosprávou, vymezení oblasti působnosti obce s pověřeným úřadem a obcí s rozšířenou působností;
- kontaktní údaje na důležité instituce (ministerstvo vnitra, kultury, spravedlnosti, dopravy, práce a sociálních věcí, pro místní rozvoj, školství, mládeže a tělovýchovy, zahraničních věcí, zdravotnictví, životního prostředí, ...);
- důležité webové odkazy (např. [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz), [www.portal.gov.cz](http://www.portal.gov.cz), [www.risy.cz](http://www.risy.cz), [www.statnisprava.cz](http://www.statnisprava.cz), [www.epusa.cz](http://www.epusa.cz), [www.justice.cz](http://www.justice.cz), [www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz), ...);
- služby Czech POINTu,
  - jaké výpisy můžete prostřednictvím Czech POINTu získat,
  - co přesně dostanete,
  - co potřebujete vědět, abyste jednotlivý výpis získali,
  - jaké dokumenty a doklady si vzít sebou,
  - kolik vás budou jednotlivé výpisy stát;
- co je potřeba předložit při jednání s orgány s přenesenou působností (stavební úřady, finanční úřady, matriční úřady, úřady práce, okresní správa sociálního zabezpečení a katastrální úřady);
- potřebuji vyřídit (občanský průkaz, řidičský průkaz, sociální podporu, daně, evidenci vozidel, povolenání staveb, cestovní doklady, matriční doklady, katastr nemovitostí, důchodové pojištění, nemocenské pojištění či živnostenský rejstřík);

- informace o daňovém systému (přímé a nepřímé daně, daň z přidané hodnoty, daň z příjmu, celní poplatky, ...);
- sociální zabezpečení (státní sociální podpora, důchodové pojištění, pomoc hmotné nouzi, nemocenské pojištění, sociální služby,...);
- užitečné odkazy (rejstříky a registry, formuláře, statistická data ČSÚ);
- nejdůležitější telefonní čísla (hasiči, rychlá záchranná služba, policie ČR);

Výhody:

- vysoká míra přijetí, důvěryhodnost a prestiž,
- veškeré informace na jednom místě,
- relativně malé náklady na vydání,
- jednoduchá přenositelnost z člověka na člověka, bez zkreslení informací,
- složité a zdlouhavé informace mohou být dobře a podrobně vysvětleny,
- nekomplikovaná a výhodná výroba,
- možnost zpracovat i formou e-letáku, rozesílanými jednotlivými institucemi.

Nevýhody

- pomalá aktualizace v případě změny,
- dlouhá doba zpracování, v případě vydávání obcemi a důrazu na diferenciaci informací,
- jednorázové náklady na vydání pro obce
- rychlá zničitelnost,
- finanční a časové náklady na šíření,
- neopravitelnost zásadních tiskových chyb.

#### **5.4 Sjedení informací na webových stránkách měst a obcí**

Jak již bylo výše zmíněno, má 100 % krajů a 94 % (5 874) obcí vlastní webové stránky. Návštěvnost a vyhledávání na těchto stránkách je stále čtenější a populárnější. Z tohoto důvodu by bylo více jak účelné sjednotit informace a přístup k nim takovým způsobem, aby všichni občané měli stejné podmínky k jejich nalezení a obstarání.

K dnešnímu dni, jsou obce a kraje povinny zveřejňovat pouze některé informace a to dle vyhlášky číslo 442/2006, která stanoví strukturu zveřejňovaných informací o povinném subjektu dle § 5 zákona číslo 106/1999 Sbírky, o svobodném přístupu k informacím. Mezi tyto povinně zveřejňované informace patří název, důvody a způsob založení, organizační struktura, kontaktní údaje (kontaktní poštovní adresa, adresa úřadovny pro osobní návštěvu, úřední hodiny, telefonní čísla, čísla faxu, adresa internetové schránky, adresa e-podatelný, další elektronické adresy), číslo účtu, IČ, DIČ, dokumenty (rozpočet), žádosti o informace (ústně, písemně), příjem žádosti o další podání, opravné prostředky, formuláře, popisy postupů, předpisy (nejdůležitější používané předpisy, vydané právní předpisy), úhrada za poskytování informací, licenční smlouvy a výroční zprávy podle zákona číslo 106/1999 Sbírky.

Nedostatek informací, které jsou zveřejňovány na webových stránkách, se projevuje hlavně u malých obcí. Tyto obce buď nemají dost finančních prostředků, nebo kvalifikovanou osobu, které by se o stránky řádně starala. Mnoho stránek je děláno prakticky na koleni, kdy stránky zpracovává technicky zdatný občan obce. Rozdíl v kvalitě můžeme najít například při srovnání stránek obcí Kuks a Litič. Obě se nacházejí v okrese Trutnov a obě mají méně jak 250 obyvatel.

Obec Kuks má webové stránky zpracované společností Galileo. Již na startpage jsou uvedeny veškeré kontaktní údaje a informace o úředních hodinách. V hlavním menu jsou mimo povinně zveřejňovaných informací i informace například o spolcích & sdruženích & nadacích, informace pro turisty, jízdní řády, knihovna, revitalizace Kuksu či poslední statistické informace ohledně Sčítání lidu, domů a bytu 2011. Návštěvníci mají navíc možnost si stránky upravit dle vlastních potřeb. Aktualizace probíhají každý den. Cena za výrobu webových stránek společností Galileo začíná na 9.000,-- Kč bez DPH a provoz www stránek podle rozsahu poskytnutých služeb se pohybuje v řádu stovek korun měsíčně.

Obec Litič si stránky spravuje svépomocí. Mezi informace, které jsou přidány pro ztraktivnění stránek, je pouze odkaz na mikroregion Hustřanka. Dále jsou zde informace o obecním plesu, úhradě svozu odpadu, či platbě za odpad. Tyto informace jsou pro případného turistu či podnikatele zcela zbytečné.

Cíl:

Zabezpečit všem občanům rovný přístup k informacím poskytovaným na webových stránkách obcí a krajů. Zabránit prázdným stránkám bez informací, či stránkám „ve výstavbě“, kdy odkaz funguje, ale žádné informace nezobrazuje.

Odpovědný subjekt:

Vzhledem k tomu, že 100 % krajů a 91 % obcí si své webové stránky spravuje a informace doplňuje samo, byly by odpovědný obce a kraje samostatně. Touto změnou by se pouze krátkodobě zvýšily nároky na osoby, které webové stránky spravují, tedy na zaměstnance.

Zpracovatelé by při své činnosti postupovali podle metodických pokynů Ministerstva vnitra, které by sloužily jako základní návod ke splnění úkolu, který normativním způsobem zajistí vzájemnou porovnatelnost výsledků, a bezprostředně by navazovaly na zákon číslo 106/1999 Sbírky, o svobodném přístupu k informacím

Financování:

Financování těchto změn a průběžné doplňování informací by probíhalo z rozpočtu územně samosprávných jednotek. Mezi náklady, které by vznikly, bychom mohli řadit náklady spojené se zřízením případného nového pracovního místa, mzdové náklady, či náklady spojené se zpracováním informací, které by bylo nutné doplnit, v případě, že již nejsou na webu uvedeny.

Období realizace:

Období realizace sjednocení webových stránek měst a obcí by bylo spojeno s vydání metodických pokynů Ministerstva vnitra. Obce nemají stanovenou povinnost, do kdy musí být webové stránky upraveny, protože sjednocení informací je pouze harmonizační návrh, nikoliv povinnost podložená legislativní normou.

Odhadovaná doba přípravy metodických pokynů je 6 měsíců.

Informace, které by bylo vhodné sjednotit:

- Kontaktní údaje územní jednotky – zobrazení hned na startpage, což by odbouralo zdouhavé proklikávání a hledání v odkazech.
- Přesně uvedená organizační struktura úřadu s kontakty na jednotlivé pracovníky s uvedením jejich funkce, pozice, agendy a úředních hodin. Tento požadavek by byl poté v souladu s principem Dobré správy, konkrétně s Otevřeností, který zdů-

razňuje, že každý úředník musí uvádět své jméno, funkci, telefonický či e-mailový kontakt a to nejen na všech dokumentech, které vyřizuje, ale právě i na internetových stránkách.

- Přesná agenda dané územní jednotky s uvedením, zda se jedná o obec, obec s pověřeným úřadem, s rozšířenou působností, městys, město či statutární město.
- Uvést jaké odbory a komise jsou v územní jednotce zřízeny, čím se zabývají, jaké podání přijímají a co spadá do jejich pravomoci.
- Příspěvkové organizace zřízené územní jednotkou, uvedení hlavní a vedlejší činnosti, předmět činnosti, pověřená osoba včetně kontaktů.
- Dokumenty vydávané obcí či krajem – usnesení zastupitelstva, zápisy ze zasedání zastupitelstva, výrobní zprávy, vyhlášky a nařízení, zpravodaj obce či kraje.
- Formuláře ke stažení například žádost o vydání povolení k užívání veřejného prostranství, žádost o vydání povolení o připojení sousední nemovitosti k místní komunikaci, žádost o přidělení čísla popisného nebo evidenčního, žádost o poskytnutí informace, žádost o povolení kácení dřevit, přiznání k místním poplatkům a další.
- Adresář úřadů, pod které obce spadají (finanční úřad, okresní správa sociálního zabezpečení, okresní soudy, krajské soudy, matrika, stavební úřad, katastrální úřad, hygienické stanice, úřad práce, státní zastupitelství, ...).
- Spolky a zájmová sdružení, jakou zájmovou činností se zabývají, možnosti vstupu, výstupu, stanovy, kontaktní údaje.
- Dispozice s majetkem, jaký majetek vlastní, pronájem majetku, plán investic, plán rekonstrukcí a obnov, včasné a jednoznačné nakládání a záměry s majetkem.
- Ceník služeb, které územní jednotka nabízí (poplatky z popelnic, psů, automatů, ceny za služby Czech POINTu, za hlášení, za přihlášení x odhlášení občana, pronájem hmotného a nehmotného majetku, ...).
- Sociální služby, uvedení informací o domovech důchodců, domovech s pečovatelskou službou, rozvozech jídla, docházka sociálního pracovníka do domů, volnočasových aktivitách.
- Podrobný kalendář kulturních akcí, sportovních akcí, volnočasových aktivit pro děti, mládež a dospělé.



- Volná pracovní místa – formulář žádosti o místo, formulář strukturovaného životopisu, ...
- Sekce podnikatel – proč podnikat zrovna v daném městě, veřejné zakázky, veřejné podpory, adresář podnikatelských subjektů a podnikajících fyzických osob na území obce či kraje, územní plán s vyznačenými průmyslovými zónami a potencionální podnikatelské prostory.
- Užitečné webové odkazy – [www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz), [www.portal.gov.cz](http://www.portal.gov.cz), [europa.eu](http://europa.eu), [www.obce.cz](http://www.obce.cz), [www.komora.cz](http://www.komora.cz), [www.risy.cz](http://www.risy.cz), [www.iris.cz](http://www.iris.cz), [mapy.crr.cz](http://mapy.crr.cz), jízdní řády, google mapy...
- Další informace (návštěvní kniha,...).

#### Výhody:

- jednoduchost vyhledávání,
- rychlá orientace,
- stejné podmínky pro všechny občany,
- zvýšení transparentnosti,
- zlepšení reprezentace obce či kraje,
- navázání a udržení nových „vztahů“ s občany,
- možnost přilákání nových uživatelů,
- snadné ovládání potěší slabší uživatele.

#### Nevýhody:

- náklady spojené s doplněním a aktualizací informací,
- určitá nedostupnost pro generace, které internet nevyužívají – nelze se spoléhat pouze na tento zdroj informací pro občany,
- nekvalitní, nepřístupné a nepoužitelné stránky občana spíše podráždí a odradí.

## ZÁVĚR

Veřejná správa České republiky prošla za posledních deset let viditelným vývojem. Je totiž samozřejmé, že tak jako všechno okolo nás se neustále vyvíjí, tak i požadavky na informační systémy veřejné správy v jejich standardy se musí měnit, doplňovat, rozšiřovat a upravovat, aby se přizpůsobily stále vzrůstajícím nárokům.

Největší problémy a překážky, které je nutné pro další rozvoj eGovernmentu překonat jsou bariéry legislativní, technologické, politické, demografické a v neposlední řadě socio-kulturní.

Možností rozvoje eGovernmentu je celá řada a neustále se další a nové nabízí. Všechny tyto možné změny budou nezbytným krokem pro zajištění a neustálé zlepšování komunikace či zpracování dat. Zjednodušení úkonů a procesů povede k moderní a inovativní veřejné správě.

V diplomové práci jsou zpracována základní teoretická východiska, která se týkají této problematiky a jsou zde zahrnuty nejdůležitější informace a pojmy z oblasti eGovernmentu. Dále je zpracována analýza současného stavu využívání služeb eGovernmentu z pohledu občanů a jsou zde uvedeny i názory poskytovatelů služeb, ze kterých se dále vycházelo v návrhové části.

Návrhová část obsahuje opatření, které nesložitým způsobem mohou povznést služby eGovernmentu zase o krok dál. Návrhy, eFormulářů, informační prospekt a sjednocení informací na webových stránkách obcí a měst, jsou jednoduché a finančně nenáročné. Také by se při jejich implementaci nemusela měnit současná legislativa. Opatření zavedení eVoleb souvisí úzce se změnou legislativy a s nezanedbatelnými finančními náklady.

V každém případě je nutné neustále přizpůsobovat veřejnou správu moderním nárokům a hlavně požadavkům moderní společnosti. Veškeré náklady spojené s implementací nových technologií se vrátí ve spokojenosti občanů a jejich stále se zvyšující míře využívání elektronických služeb.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Monografie

- [1] ADALA, A., 2008, *Formulation of Empirical Facktor relations Influencing eGovernment Preparedness*. Swietzerland: Ecole Polytechnique Federale de Lausanne, ISBN 978-1-9066938-20-7.
- [2] FORET, M., PROCHÁZKA P. a T. URBÁNEK, 2005, *Marketing: Základy a principy*. Brno: Computer Press, 150 s. ISBN 80-251-0790-6.
- [3] HAGUE, P., 2003, *Průzkum trhu: příprava, výběr metod, provedení, interpretace výsledků*. Brno: ComputerPress, 234 s. ISBN 80-7226-917-8.
- [4] HALÁSKOVÁ, M., 2009, *Veřejná správa v Evropské unii*. Opava: OPTYS, 183 s. ISBN 978-80-85819-77-9.
- [5] KIRÁLOVÁ, A., 2003, *Marketing: destinace cestovního ruchu*. Praha: Ekopress, 170 s. ISBN 80-86119-56-4.
- [6] KOLEKTIV AUTORŮ, 2008, *Úvod do regionálních věd a veřejné správy*. 2. rozšířené vydání. Plzeň: Aleš Čeněk. ISBN 978-80-7380-086-4.
- [7] KRATOCHVÍLOVÁ, L., 2007, *eGovernment na regionální úrovni*. Brno, Baka-lářská práce. Masarykova univerzita, Ekonomicko-správní fakulta. Vedoucí baka-lářské práce Ing. Jakub Pavlinec.
- [8] LIDINSKÝ, V. et al., 2008, *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada Publishing, 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
- [9] MATES, P. a V. SMEJKAL, 2006, *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 244 s. ISBN 80-7201-614-8.
- [10] OCHRANA, F. a M. PUČEK, 2011, *Efektivní zavádění a řízení změn ve veřejné správě: Smart Administration*. Praha: WoltersKluwer ČR, 248 s. ISBN 978-80-7358-667-7.
- [11] RAPANT, P., 2002, *Úvod do geografických informačních systémů*. Ostrava: Vy-soká škola báňská - Technická univerzita Ostrava, 110 s.
- [12] REKTOŘÍK, J. et al., 2007, *Ekonomika a řízení odvětví veřejného sektoru*. Praha: Ekopress, 309 s. ISBN 978-80-86929-29-3.

- [13] ŠPAČEK, D. a J. ŠPALEK, 2004, *Informační systémy ve veřejném sektoru: Distanční studijní opora*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 138 s. ISBN 80-210-3503-X.
- [14] ŠTĚDRŇ, B., 2007, *Úvod do eGovernmentu: Právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3.

### Koncepční dokumenty

- [15] EVROPSKÁ KOMISE, 2010a, *Evropský akční plán "E-GOVERNMENT" na období 2011 – 2015: Využívání ITK na podporu inteligentní, udržitelné a inovativní veřejné správy*. Brusel: [s.n.], 14 s.
- [16] EVROPSKÁ KOMISE, 2010b, *Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění Evropa 2020*. Brusel: [s.n.], 34 s.
- [17] MINISTERSTVO INFORMATIKY ČESKÉ REPUBLIKY, 2006, *Státní informační a komunikační politika: eČesko 2006*. Praha: [s.n.], 35 s.

### Periodikum

- [18] BĚLINA, R., 2009 (č. 1), *Sdílení zkušeností optimalizace e-služeb ve státním a veřejném sektoru mezi evropskými státy*. EGovernment. 2., s. 41-42. Dostupné z: <http://www.egovernment.cz/archiv/PDF%201-09/17.pdf>.
- [19] GRÁSGRUBER, L. a I. MOKOŠ, 2002 (č. 4), *E-government v praxi: Elektronické občanské průkazy v Itálii, Portál státní správy eLink ve Švédsku*. IT Systems. Dostupné z: <http://www.systemonline.cz/clanky/e-government-v-praxi.htm>.
- [20] HRUBÁ, P., 2012, *Sčítání lidu, domů a bytů mohlo být o 1,5 miliardu levnější, tvrdí studie*. Mediafax.cz. 2012-01-19. Dostupné z: <http://www.mediafax.cz/ekonomika/3994688-Scitani-lidu-domu-a-bytu-mohlo-byt-o-1-5-miliardu-levnejsi-tvrdi-studie>.
- [21] CHLUM, J. a I. JUNGOVÁ, 2012 (č. 2), *Města a obce: Webparáda leden*. Veřejná správa: čtrnáctideník Vlády České republiky.
- [22] JAEGER, P. T., 2003, *The endless wire: E-government as global phenomenon*. Government Information Quarterly. č. 20, s. 9.

**Legislativní předpisy**

- [23] Česko. Zákon číslo 106/1999 Sbírky, o svobodném přístupu k informacím, 1999, In. Sbírka zákonů České republiky. Částka 39, s. 2578 – 2582, ISSN 1211 – 124.
- [24] Česko. Zákon číslo 227/2000 Sbírky, o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, 2000, In. Sbírka zákonů České republiky. Částka 68, s. 3290 – 3297, ISSN 1211 – 1244.
- [25] Česko. Zákon číslo 365/2000 Sbírky, o informačních systémech veřejné správy, 2000, In: Sbírka zákonů České republiky. Částka 99, s. 4666 – 4671. ISSN 1211 – 1244.
- [26] Česko. Vyhláška 496/2004 Sbírky, o elektronických podatelkách, 2004, In. Sbírka zákonů České republiky. Částka 171, s. 9672 – 9673, ISSN 1211 – 1244.
- [27] Česko. Vyhláška 646/2004 Sbírky, o podrobnostech výkonu spisové služby, 2004, In. Sbírka zákonů České republiky. Částka 220, s. 11664 – 11667, ISSN 1211 – 1244.
- [28] Česko. Zákon číslo 127/2005 Sbírky, o elektronických komunikacích, 2005, In. Sbírka zákonů České republiky. Částka 43, s. 1330 – 1440, ISSN 1211 – 1244.
- [29] Česko. Zákon číslo 300/2008 Sbírky, o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, 2008, In: *Sbírka zákonů České republiky*. Částka 98, s. 4491-4500. ISSN 1211 – 1244.
- [30] Česko. Zákon číslo 111/ 2009 Sbírky, o základních registrech, 2009, In: Sbírka zákonů České republiky. Částka 33, s. 1267 – 1287, ISSN 1211 – 1244.

**Konzultace**

- [31] Kalátová Z., 2012, mluvčí Poštovní spořitelny, Poštovní spořitelna, a. s.
- [32] Štelcová D., 2012, účetní obce Moravské Málkovice.
- [33] Štěpánková K., 2012, Československá obchodní banka, a. s., klientské centrum.
- [34] Herudek M., 2012, odbor legislativy a koordinace předpisů, Ministerstvo vnitra.

**Internetové zdroje**

- [35] JEŠUTA, M. 2012. E-Občanka, zatím rozpaky. Czrestart.cz [online]. [cit. 2012-01-28]. Dostupné z: <http://www.czrestart.cz/egovernment/e-obcanka-zatim-rozpaky>.
- [36] NOHAVKOVÁ, Z. 2010a. *E-Government*. egovernment. Egovernment.euweb.cz [online]. [cit. 2011-10-27]. Dostupné z WWW: <http://egovernment.euweb.cz/>.
- [37] NOHAVKOVÁ, Z. 2010b. *EGovernment v ČR*. Egovernmentnet.euweb.cz [online]. [cit. 2011-10-27]. Dostupné z WWW: <http://egovernment.euweb.cz/3.html>.
- [38] URBAN, L. 2010. *Evropská komise: Lisabonská strategie*. Ec.europa.eu [online]. [cit. 2011-11-12]. Dostupné z WWW: [http://ec.europa.eu/ceskarepublika/abc/policies/art2377\\_cs.htm](http://ec.europa.eu/ceskarepublika/abc/policies/art2377_cs.htm).
- [39] APLIKACE MVCR. 2008. *E-Government*. Aplikace.mvcz.cz [online]. [cit. 2011-10-27]. Dostupné z WWW: <http://aplikace.mvcz.cz/archiv2008/micr/egovernment/default.htm>.
- [40] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. © 2010a. *Informační systémy veřejné správy*. Mvcr.cz [online]. [cit. 2011-10-27]. Dostupné z WWW: <http://www.mvcz.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx>.
- [41] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. © 2010b. *EGON jako symbol eGovernmentu – moderního, přátelského a efektivního*. Mvcr.cz [online]. [cit. 2011-10-27]. Dostupné z WWW: <http://www.mvcz.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu-252052.aspx>.
- [42] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. © 2010c. *Czech POINT - kontaktní místa veřejné správy*. Mvcr.cz [online]. [cit. 2011-10-27]. Dostupné z WWW: <http://www.mvcz.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx>.
- [43] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. © 2010d. *Zákon o eGovernmentu*. Mvcr.cz [online]. [cit. 2011-10-28]. Dostupné z WWW: <http://www.mvcz.cz/clanek/ega-cili-zakon-o-egovernmentu.aspx>.
- [44] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. © 2010e. *Klaudie - od správy majetku k modelu poskytování a odebírání služeb*. Mvcr.cz [online]. [cit. 2011-10-28]. Dostupné z WWW: <http://www.mvcz.cz/clanek/klaudie-od-spravy-majetku-k-modelu-poskytovani-a-odebirani-sluzeb.aspx>.

- [45] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. © 2010f. *Elektronický portál územních samospráv*. Mvcr.cz [online]. [cit. 2011-10-28]. Dostupné z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/elektronicky-portal-uzemnich-samosprav.aspx>.
- [46] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. © 2010g. *Co jsou datové schránky?*. Mvcr.cz [online]. [cit. 2011-10-28]. Dostupné z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-co-jsou-datove-schranky.aspx>.
- [47] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. © 2010h. *Ministerstvo vnitra České republiky: Portál veřejné správy*. Mvcr.cz [online]. [cit. 2011-11-14]. Dostupné z WWW: <http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>.
- [48] MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. © 2010i. *Odbor rozvoje projektů a služeb eGovernment*. Mvcr.cz [online]. [cit. 2012-02-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/odbor-rozvoje-projektu-a-sluzeb-egovernment-964109.aspx>.
- [49] OECD. 2002. *Glossary of statistical terms*. Stats.oecd.org [online]. [cit. 2011-10-27]. Dostupné z WWW: <http://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=4752>.
- [50] COULD COMPUTING. 2008-2010. *Co to je Cloud computing?* Cloudcomputing.cz [online]. [cit. 2011-10-28]. Dostupné z WWW: <http://www.cloudcomputing.cz/>.
- [51] EUROPA. 2010a. *EUROPA: O portálu EUROPA*. Europa.eu [online]. [cit. 2011-11-12]. Dostupné z WWW: [http://europa.eu/abouteuropa/index\\_cs.htm](http://europa.eu/abouteuropa/index_cs.htm).
- [52] EUROPA. 2010b. *Evropská unie v České republice*. Digitální agenda: Komise předkládá akční plán na zvýšení prosperity a kvality života v Evropě. Ec.europa.eu [online]. [cit. 2012-01-20]. Dostupné z: [http://ec.europa.eu/ceskarepublika/press/press\\_releases/10\\_\\_581\\_cs.htm](http://ec.europa.eu/ceskarepublika/press/press_releases/10__581_cs.htm).
- [53] EUROPA. 2011. *Evropská komise: Vaše Evropa, vaše příležitost, průvodce podnikáním v Evropě*. Ec.europa.eu [online]. [cit. 2011-11-12]. Dostupné z WWW: [http://ec.europa.eu/youreurope/business/index\\_cs.htm](http://ec.europa.eu/youreurope/business/index_cs.htm).
- [54] ARDC DATA PRAHA. © 2012. *Co je GIS?* Arcdata.cz [online]. [cit. 2011-11-14]. Dostupné z WWW: <http://www.arcdata.cz/oborova-reseni/co-je-gis/>.
- [55] CZECH POINT. © 2012a. *Školení pracovníků*. Czechpoint.cz [online]. [cit. 2012-02-02]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/29>.

- [56] CZECH POINT. © 2012b. *Aktuální statistiky Czech POINT*. Czechpoint.cz [online]. [cit. 2011-12-30]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>.
- [57] FANDA INTERNETU. 2010. *Elektronický podpis v ČR - legislativní pohled*. Ifanda.cz [online]. [cit. 2012-01-18]. Dostupné z: <http://ifanda.cz/clanky/internet/elektronicky-podpis-v-cr-legislativni-pohled>.
- [58] E-VOTING. 2011. *E-Voting.cc: Competence Center for Electronic Voting and Participation*. E-voting.cc [online]. [cit. 2012-01-20]. Dostupné z: <http://www.e-voting.cc/>.
- [59] SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ. © 2010 – 2012. *Správa základních registrů: Registr územní identifikace adres a nemovitostí*. Szrcr.cz [online]. [cit. 2012-01-20]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-uzemni-identifikace-adres-a-nemovitosti?lang=1>.
- [60] SMART ADMINISTRATION. © 2010. *E-Občanka: elektronický průkaz totožnosti*. Smartadministration.cz. [online]. [cit. 2012-01-28]. Dostupné z: <http://www.smartadministration.cz/eobcanka>.
- [61] EGOV. 2011. *Nové e-občanky nakonec zřejmě budou*. EGov.cz: Nezávislý informační portál. [online]. [cit. 2012-01-28]. Dostupné z: [http://www.egov.cz/index.php?option=com\\_content&view=article&id=290:nove-e-obanky-nakonec-zejm-budou&catid=8:zakladni-registry&Itemid=3](http://www.egov.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=290:nove-e-obanky-nakonec-zejm-budou&catid=8:zakladni-registry&Itemid=3).
- [62] ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. © 2012. *Informační a komunikačních technologie ve veřejné správě v ČR v roce 2009*. Czso.cz [online]. [cit. 2012-02-01]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/2010edicniplan.nsf/p/9703-10>.
- [63] STRUKTURÁLNÍ FONDY. 2012. *Strukturální fondy EU: Integrovaný operační program*. Fondy Evropské unie. Strukturalni-fondy.cz [online]. [cit. 2012-02-06]. Dostupné z: <http://www.strukturalni-fondy.cz/iop>.
- [64] REGIONÁLNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM. © 2010 – 2011. *Mapy ke stažení*. Risy.cz [online]. [cit. 2012-02-07]. Dostupné z: <http://www.risy.cz/cs/mapy-ke-stazeni>.
- [65] DIRECT.GOV. 2012. *Website of the UK government*. Direct.gov.uk [online]. [cit. 2012-02-07]. Dostupné z: <http://www.direct.gov.uk>.
- [66] ARBEITSAGENTUR. 2012. *Startseite: Bundesanstalt für Arbeit*. arbeitsagentur.de [online]. [cit. 2012-02-07]. Dostupné z: <http://www.arbeitsagentur.de/>.



- [67] EGON CENTRUM. 2005 – 2012. *Rozdíl ve výši správního poplatku*. Egoncentrum.cz [online]. [cit. 2012-02-22]. Dostupné z: [http://egoncentrum.cz/index.php?option=com\\_content&view=article&id=371:roz-dil-ve-vyi-spravniho-poplatku-&catid=7:czechpoint&Itemid=26](http://egoncentrum.cz/index.php?option=com_content&view=article&id=371:roz-dil-ve-vyi-spravniho-poplatku-&catid=7:czechpoint&Itemid=26).
- [68] PORTAL O VEŘEJNÝCH ZAKÁZKÁCH A KONCESÍCH. 2006-2010 Portál VZ: Elektronické zadávání veřejných zakázek. Portal-vz.cz [online]. [cit. 2012-03-28]. Dostupné z: <http://www.portal-vz.cz/Elektronicke-zadavani-verejnych-zakazek>.
- [69] STÁTNÍ SPRÁVA. © 2000 – 2012. *Formuláře*. Statnisprava.cz [online]. [cit. 2012-04-01]. Dostupné z: <http://www.statnisprava.cz/rstsp/redakce.nsf/i/formulare>.
- [70] BUSINESSINFO. © 1997 - 2011 Formuláře. *Businessinfo.cz: oficiální portál pro podnikání a export* Businessinfo.cz [online]. [cit. 2012-04-01]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cz/formulare/>.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

CD	„ <i>Compact disk</i> “; Kompaktní disk
Czech POINT	Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál
C2G	„ <i>Citizen to government</i> “; Občan → správa
ČSOB	Československá obchodní banka
ČSÚ	Český statistický úřad
ČR	Česká republika
DIČ	Daňové identifikační číslo
DPH	Daň z přidané hodnoty
EC	„ <i>European Commission</i> “; Evropská komise
EID	„ <i>Emerging Infestious Diseases</i> “; Vznikající investiční choroby
EU	„ <i>European Union</i> “; Evropská unie
EUR	Euro
ERDF	„ <i>European Regional Development Fund</i> “; Evropský fond regionálního rozvoje
e-GON	Symbol elektronizace veřejné správy
E-PUSA	Elektronický Portál Územních Samospráv
E2G	„ <i>Economy to Government</i> “; Ekonomika vláde
GIS	„ <i>Geographic Information System</i> “; Geografický informační systém
G2G	„ <i>Government to Government</i> “; vláda vládě
HDP	Hrubý domácí produkt
ICT	„ <i>Information and Communication technologies</i> “; Informačně komunikační technologie
IČ	Identifikační číslo
ISOH	Informační systém odpadního hospodářství
ISVS	Informační systém veřejné správy

---

IT	„ <i>Information Technology</i> “; Informační technologie
ITIL	„ <i>Information Technology Infrastructure Library</i> “; Informačně technologická infrastruktura knihoven
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NATO	„ <i>North Atlantic Treaty Organization</i> “; Severoatlantická aliance
OECD	„ <i>Organization for Economic Cooperation and Development</i> “; Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
ORP	Obec s rozšířenou působností
OSN	„ <i>United Nations Organization</i> “; Organizace spojených národů
RSS	„ <i>Really Simple Syndication</i> “; XML formát pro čtení novinek na webových stránkách
SMS	„ <i>Short Message Service</i> “; Služba krátkých textových zpráv
USB	„ <i>Universal Serial Bus</i> “; Univerzální sériová sběrnice
UNCITRAL	„ <i>United Nations Commission on International Trade Law</i> “; Komise OSN pro mezinárodní obchodní právo

**SEZNAM OBRÁZKŮ**

<i>Obr. 1. Návrhový rámec eGovernmentu</i> .....	20
<i>Obr. 2. eGON jako živý organismus</i> .....	37
<i>Obr. 3. Klaudie</i> .....	42
<i>Obr. 4. Možnosti GISu</i> .....	45
<i>Obr. 5. Symbol datových stránek</i> .....	47
<i>Obr. 6. Realizované typové projekty Czech POINT</i> .....	51
<i>Obr. 7. Náhled webové stránky Spolkového úřadu práce)</i> .....	56
<i>Obr. 8. Náhled webové stránky www.direct.gov.uk</i> .....	61
<i>Obr. 9. Věková struktura dotazovaných</i> .....	63
<i>Obr. 10. Vzdělanostní struktura dotazovaných</i> .....	63
<i>Obr. 11. Rozdělení respondentů dle velikosti obce</i> .....	64
<i>Obr. 12. Četnost komunikace s veřejnou správou</i> .....	64
<i>Obr. 13. Komunikační kanály s veřejnou správou</i> .....	65
<i>Obr. 14. Hodnocení komunikace s veřejnou správou</i> .....	65
<i>Obr. 15. Znalost pojmu eGovernment</i> .....	66
<i>Obr. 16. Využití služeb eGovernmentu</i> .....	66
<i>Obr. 17. Znalost služby Czech POINT</i> .....	67
<i>Obr. 18. Rozdělení služeb Czech POINTu</i> .....	68
<i>Obr. 19. Místa poskytující služby Czech POINTu</i> .....	69
<i>Obr. 20. Důvody využití služeb eGovernmentu</i> .....	70
<i>Obr. 21. Důvody výhodnosti služeb eGovernmentu</i> .....	70
<i>Obr. 22. Důvody nevyužití služeb eGovernmentu</i> .....	71
<i>Obr. 23. Podmínky využití eGovernmentu</i> .....	72
<i>Obr. 24. Schéma fungování eVoleb (vlastní zpracování)</i> .....	84

**SEZNAM TABULEK**

<i>Tab. 1. Kraje zapojené do průzkumu.....</i>	<i>74</i>
<i>Tab. 2. Obce zapojené do průzkumu .....</i>	<i>74</i>
<i>Tab. 3. Pobočky Hospodářské komory zapojené do průzkumu .....</i>	<i>74</i>
<i>Tab. 4. Ceník služeb Czech POINTu .....</i>	<i>77</i>