

# Rub a líc elektronické komunikace při styku občana s úřady

Pavla Rousová

---

Bakalářská práce  
2014



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně  
Fakulta humanitních studií

---

  
INSTITUT  
MEZIOBOROVÝCH STUDIÍ BRNO

Univerzita Tomáše Bati  
Institut mezioborových studií Brno  
akademický rok: 2013/2014

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Pavla ROUSOVÁ**  
Osobní číslo: **H118263**  
Studijní program: **B7507 Specializace v pedagogice**  
Studijní obor: **Sociální pedagogika**

Téma práce: **Rub a líc elektronické komunikace při styku občana s úřady**

Zásady pro vypracování:

Zadané a zvolené téma bude zpracováno podle pokynů obsažených v materiálu IMS "Metodika psaní odborného textu a výzkum v sociálních vědách" (IMS 2009). Případně podle dalších materiálů, z nichž některé jsou obsaženy v literatuře připojené k tomuto studijnímu textu. Zejména bude dbáno na dodržování zásad publikační etiky a pravidel společenskovedního výzkumu. Průběžné výsledky práce budou pravidelně konzultovány s vedoucím bakalářské práce.

S vědomím těchto zásad a pravidel a po konzultaci s vedoucím bude práce zaměřena:

- seznámení s prostředím elektronické komunikace (výstupy z Czech POINT),
- problematiku činností spojených s fungováním kontaktních míst veřejné správy,
- analýzu efektivnosti elektronické komunikace občanů s úřady.

Součástí práce bude využití zpracovaných statistik v rámci programu Benchmarkingová iniciativa VCVS ČR, o.p.s..

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

**Vyhláška č. 364/2009 Sb., o seznamu obecních úřadů a zastupitelských úřadů, které jsou kontaktními místy veřejné správy (vyhláška o kontaktních místech veřejné správy).**

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

**Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy.**

**Nolč, J. Člověk versus úřady. Praha: Computer Press, 2001.**

**Pomahač, R. Průvodce veřejnou správou: Praha, ISV, 1999.**

**Vlček, E. Dějiny veřejné správy. Brno: Sting, 2010.**

**Další literatura bude obsažena v Projektu bakalářské práce a průběžně doplňována během práce na tomto textu.**

Vedoucí bakalářské práce:

**doc. Ing. Antonín Řehoř, CSc.**

Institut mezioborových studií

Datum zadání bakalářské práce:

**11. listopadu 2013**

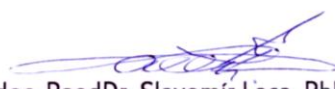
Termín odevzdání bakalářské práce:

**30. dubna 2014**

V Brně dne 11. listopadu 2013

  
doc. PhDr. Miloslav Jůzl, Ph.D.  
vedoucí ústavu



  
doc. PaedDr. Slavomír Laca, Ph.D.  
vedoucí katedry

# PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské 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>;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k prezenčnímu nahlédnutí;
- na moji bakalářskou 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;
- podle § 60 <sup>3)</sup> odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou 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 bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

.....  
Jméno, příjmení studenta

V Brně .....  
15.3.2014

.....  
Podpis

1) 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 nevydělečně 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 nahlázení 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.

2) 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, užije-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 vzdělávacího zařízení (školní dílo).

3) 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). Odpirá-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.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít 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 přihlédne k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

## **ABSTRAKT**

Bakalářská práce je směřována do oblasti elektronické komunikace občanů s orgány veřejné moci. Popisuje problematiku implementace moderních informačních technologií do veřejné správy v ČR. Zkoumá různé možnosti občanů, podnikatelských subjektů i institucí, jak spolu vzájemně elektronicky komunikovat a hodnotí spokojenost s využíváním tohoto způsobu komunikace na straně občanů i zaměstnanců státní správy. V práci je využito mých osobních zkušeností s elektronickou výměnou dat z praxe referentky městského úřadu. Cílem práce bylo zmapovat kladné i negativní stránky elektronické komunikace ve vztahu občana a úřadu. Tento záměr byl naplňován pomocí dotazníkového šetření, v němž byli osloveni občané, podnikatelé a úředníci městských úřadů v Tišnově a Kuřimi.

Klíčová slova:

eGovernment, elektronická komunikace, Czech POINT, datová schránka, informační systém veřejné správy, elektronický podpis, konverze dokumentů, základní registry.

## **ABSTRACT**

The bachelor thesis deals with the issue of electronic communication between citizen and bodies of public administration. It describes the process of implementing modern information technologies into public administration of the Czech Republic. Various ways of electronic communication of citizen, businesses and institutions are analysed and satisfaction of both citizen and the civil servants with this means of communication is evaluated. The author of the thesis takes the advantage of her personal experience with electronic data exchange, as she works as a civil servant for the local administration. The aim of the thesis was to consider the positive and negative aspects of the electronic communication between citizen and bodies of public administration. To meet this aim, a survey was carried out, in which citizen, businesses and civil servants from town halls in Tišnov and Kuřim participated.

Keywords:

eGovernment, electronic communication, Czech POINT, data box, information system of public administration, electronic signature, conversion of documents, basic registers.

## **Poděkování**

Děkuji doc. Ing. Antonínu Řehořovi, CSc., za rady a cenné připomínky, za velmi užitečnou metodickou pomoc a odborné vedení, vstřícnost a ochotu, které se mi dostalo v průběhu zpracovávání mé bakalářské práce.

Pavla Rousová

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

Brno 2014

Pavla Rousová

## **OBSAH**

<b>ÚVOD</b> .....	<b>9</b>
<b>TEORETICKÁ ČÁST</b> .....	<b>10</b>
<b>1 VEŘEJNÁ SPRÁVA A JEJÍ ELEKTRONIZACE</b> .....	<b>11</b>
1.1 POJEM VEŘEJNÁ SPRÁVA A eGOVERNMENT.....	11
1.2 VÝVOJ eGOVERNMENTU V ČESKÉ REPUBLICE .....	13
1.3 DRUHY A ZÁKLADNÍ POJMY ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE .....	15
<b>2 INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY</b> .....	<b>19</b>
2.1 ZÁKLADNÍ REGISTRY .....	21
2.2 CZECH POINT .....	24
2.3 DATOVÉ SCHRÁNKY .....	28
<b>PRAKTICKÁ ČÁST</b> .....	<b>32</b>
<b>3 CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ</b> .....	<b>33</b>
3.1 CHARAKTERISTIKA METODY VÝZKUMU A VÝBĚR RESPONDENTŮ .....	34
3.2 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ .....	35
3.3 VYHODNOCENÍ ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACE OBČANY A ÚŘEDNÍKY .....	47
<b>4 ZÁVĚR</b> .....	<b>50</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY</b> .....	<b>52</b>
<b>SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK</b> .....	<b>56</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ</b> .....	<b>57</b>
<b>SEZNAM GRAFŮ</b> .....	<b>58</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b> .....	<b>59</b>



## ÚVOD

Žijeme v době rychlého a všestranného rozvoje moderních informačních a komunikačních technologií. Téma elektronizace veřejné správy je v současnosti aktuální a stává se častým předmětem diskuzí v tisku, televizi i na Internetu. Ovlivňuje činnost úřadů velkých měst, malých obecních úřadů i každého občana. Vliv elektronické komunikace na občany i úředníky je zajímavou oblastí, což mohu posoudit z vlastní praxe referentky městského úřadu i ze zkušeností občanů a zástupců podnikatelských subjektů, s nimiž se při výkonu své profese denně setkávám. Z těchto důvodů jsem si toto téma zvolila pro svoji bakalářskou práci.

Usnadnění přístupu k Internetu stále většímu počtu obyvatel vytváří příznivé podmínky pro zavádění elektronických technologií do veřejné správy. Elektronizace se stává důležitým nástrojem k přenosu, ukládání a zpracovávání velkého množství dokumentů. Podílí se na efektivním nakládání s veřejnými prostředky a přispívá tak k dobrému fungování státu. Postupné zavádění informačních technologií do veřejné správy je označován jako eGovernment.

Cílem mé bakalářské práce bylo posoudit, zda je elektronizace veřejné správy skutečně krokem v přiblížení veřejné správy občanům, zda se daří realizovat vizi efektivní veřejné správy a přátelských služeb. Pokusila jsem se upozornit na nejruznější překážky, ale i výhody elektronické komunikace, které přináší samotná praxe při vzájemném kontaktu občana a úředníka.

V první kapitole teoretické části práce jsem představila základní pojmy, týkající se veřejné správy a eGovernmentu a některá fakta z historie, popisující vývoj elektronizace veřejné správy v České republice. V kapitole druhé jsem objasnila problematiku informačních systémů veřejné správy se zaměřením na nejviditelnější projekty elektronizace - Czech POINT, Datové schránky, Základní registry a na jejich možnosti, které nabízí k využití široké veřejnosti i úředníkům.

Praktickou část práce tvoří analýza hodnocení elektronické komunikace. Hodnocení bylo provedeno na základě výsledků dotazníkového šetření mezi občany a současně úředníky městských úřadů. Zkušenosti a názory respondentů umožnily potvrdit, nebo vyvrátit hypotézy, které jsem si stanovila pro tuto bakalářskou práci.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

## 1 VEŘEJNÁ SPRÁVA A JEJÍ ELEKTRONIZACE

Rozvoj informačních a komunikačních technologií zasáhl postupně všechna odvětví ekonomiky a stal se běžnou součástí každodenního života. Od připojení k Internetu, fenoménu dnešní doby, uplynulo 20 let. Elektronická komunikace, využívaná v komerční sféře se úspěšně rozvíjela. Jinak tomu bylo v oblasti veřejné správy. Zapojování informačních a komunikačních technologií do činností veřejné správy se stalo důležitým prostředkem v realizaci správních reforem až v roce 2007.

Cílem elektronizace veřejné správy bylo, a nadále zůstává zlepšení kvality, rychlejší, spolehlivější a efektivní poskytování služeb veřejné správy občanům a zajištění větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu ke svým uživatelům. V současné době, po zprovoznění základních registrů, se ukázalo, že se vláda vydala správným směrem, a tak snad můžeme očekávat další pozitivní kroky v procesu dokončení reformy veřejné správy.<sup>1</sup>

Státní informační politika je strategie, jejímž účelem je vytvořit a rozvíjet informační společnost. Výsledkem by měla být lepší kvalita života jednotlivých občanů, podpora rozvoje podnikání, účinnější a levnější státní správa a samospráva.

### 1.1 Pojem veřejná správa a eGovernment

*„Veřejnou mocí se rozumí taková moc, která autoritativně rozhoduje o právech a povinnostech subjektů, ať již přímo, nebo zprostředkovaně. Subjekt, o jehož právech nebo povinnostech rozhoduje orgán veřejné moci, není v rovnoprávném postavení s tímto orgánem a obsah rozhodnutí tohoto orgánu nezávisí od vůle subjektu.“* - viz usnesení Ústavního soudu ze dne 25. listopadu 1993, sp. zn. II. ÚS 75/93.<sup>2</sup>

Pojem správa je pojmem historickým a odvozuje se od slova „právo“. Veřejnou správu můžeme charakterizovat jako správu veřejných záležitostí, vykonávanou ve veřejném zájmu, či jako realizovaný projev veřejné moci ve státě, který sleduje naplňování veřejných

---

<sup>1</sup> Veřejná správa: *Kam kráčíš, veřejná správo?* Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2012, s. 23.

<sup>2</sup> Metodický pokyn k zákonu 365/2000 Sb., o ISVS: Ministerstvo vnitra ČR. Dostupné z: <http://www.isvs.cz/metodicky-pokyn-k-zakonu-c-365-2000-sb-o-isvs/>.

cílů a mocenskou ochranu veřejných zájmů. Opakem správy veřejné je správa soukromá. Tu vykonává každá fyzická nebo právnická osoba, sleduje soukromé cíle, ve svém soukromém zájmu a řídí se při tom vlastní vůlí.

Vysvětlení významu pojmu eGovernment není snadné. V poslední době se stále více používá v obecné i odborné mluvě, přesto lze jen těžko nalézt jeho doslovný překlad do českého jazyka. Obecně je chápán jako proces elektronizace veřejné správy, nebo jako postupné zavádění moderních informačních technologií do veřejného sektoru. Je to elektronická správa věcí veřejných či vládnutí nebo vláda.<sup>3</sup> Za názvem eGovernment si musíme představit řadu legislativních i nelegislativních opatření, která umožňují a usnadňují realizaci výkonu moderní veřejné správy s využitím informačních technologií. V odborných publikacích se objevuje řada definic:

#### Definice OSN

*„Trvalá povinnost veřejné správy zlepšovat vztah mezi občanem a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout.“<sup>4</sup>*

#### Definice MVČR

*„eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy.“<sup>5</sup>*

Existují i definice popisnější a srozumitelnější vysvětlující podstatu pojmu.

*„eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.“<sup>6</sup>*

Smyslem je poskytovat všem soukromým subjektům rychlou a jednoduchou komunikaci se subjekty veřejné moci. Zefektivněním vnitřních procesů orgánů veřejné moci lze přispět k transparentnosti jejich činnosti vůči veřejnosti. Výhody nelze spatřovat jen na straně občanů. Nezanedbatelný je přínos pro zaměstnance úřadů, kteří se nemusí zdržovat

---

<sup>3</sup> ŠPAČEK, D., eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Praha: C.H. Beck, 2012. s. 3.

<sup>4</sup> LIDINSKÝ, V., ŠVAROVÁ, I., BUDIŠ, P., LOEBL, Z., eGovernment bezpečně. Praha: Grada, 2008. s. 7.

<sup>5</sup> LIDINSKÝ, V., ŠVAROVÁ, I., BUDIŠ, P., LOEBL, Z., eGovernment bezpečně. Praha: Grada, 2008. s. 7.

<sup>6</sup> LIDINSKÝ, V., ŠVAROVÁ, I., BUDIŠ, P., LOEBL, Z., eGovernment bezpečně. Praha: Grada, 2008. s. 7.

vyhledáváním základních údajů v informačních systémech a tak mají větší prostor k výkonu vlastních činností. eGovernment tak neplní svoji funkci jen ve směru od veřejné správy k občanovi, ale sehrává důležitou roli přímo uvnitř veřejné správy, kde je spravováno velké množství nejrůznějších informačních systémů. Nelze pominout fakt, že eGovernment nemá své uplatnění jen ve veřejné správě. Je nutné si uvědomit, jak důležitou roli sehrává i v jiných oblastech, jakými jsou služby, vybírání daní, výkon spravedlnosti, veřejná bezpečnost, sociální zabezpečení, péče o vzdělání a další.<sup>7</sup>

## 1.2 Vývoj eGovernmentu v České republice

První zmínku o elektronizaci veřejné správy můžeme datovat do roku 1991, kdy byla vytvořena Komise vlády ČR pro Státní informační systém (SIS). Ta se měla zabývat rozvojem jednotného informačního systému. V roce 1998 byla jako konzultativní orgán pro vládu jmenována Rada pro státní informační politiku. Počátkem roku 1999 měli občané České republiky možnost využívat elektronickou poštu k podávání žádostí o informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím. Téhož roku byl vládou schválen dokument o vývoji a plánování informační společnosti s názvem Státní informační politika. Základní myšlenkou tohoto projektu bylo vybudování jednotné národní komunikační infrastruktury.<sup>8</sup>

Úřad státních informačních systémů nahradil v roce 2000 Úřad pro veřejné informační systémy, jehož cílem měla být zabezpečení vzájemné komunikace a výměna dat mezi jednotlivými systémy veřejné správy v souladu se státní informační politikou. Současně vláda přijala zákon 365/2000 Sb., o veřejných informačních systémech.

Úřad pro veřejné informační systémy 1. 1. 2003 zanikl, a nově bylo zřízeno Ministerstvo informatiky. Výsledkem působení ministerstva byly, mimo jiné, příprava státní informační a telekomunikační politiky, novelizace zákona o informačních systémech veřejné správy, zejména vyhláška zákona o elektronickém podpisu č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách a spuštění pilotního veřejně administrativního portálu ([portal.gov.cz](http://portal.gov.cz)).<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> MATES, P., SMEJKAL, V., *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 2012. s. 40.

<sup>8</sup> ŠTĚDRŮN, B., *Úvod do eGovernmentu v České republice*. Praha. 2007. s. 20.

<sup>9</sup> VANÍČEK, Z., *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha. 2011. s. 27.

Strategie vývoje informační společnosti na období 2004-2006, nazývána také jako eCzech 2006 přispěla ke spuštění webové stránky [www.portal.gov.cz](http://www.portal.gov.cz), pomocí které mohli občané i podnikatelé komunikovat s úřady veřejné správy. Výraznou změnu přinesl rok 2005, kdy začala pro veřejné instituce platit povinnost provozování elektronických podatelén.

Po ukončení činnosti Ministerstva informatiky v roce 2006, přebírá odpovědnost za oblast eGovernmentu a Informační společnosti Ministerstvo vnitra. Je zahájen pilotní provoz projektu Czech POINT. (Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál). Jeho oficiální spuštění proběhlo v lednu 2008. V následujícím roce podepsal prezident ČR Václav Klaus zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, který vymezuje obsah čtyř základních registrů: registru obyvatel, registru osob, registru územní identifikace adres a nemovitostí, registru práv a povinností.

Novou formu elektronické komunikace přinesl 1. 7. 2009 zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, nazývaný eGovernment Act. Zavedl novou formu elektronické komunikace prostřednictvím datových schránek. Následovalo spuštění Informační systém datových schránek (ISDS) do ostrého provozu.<sup>10</sup> Výše uvedeným projektům se budu podrobněji věnovat v další části textu této práce.

Ministerstvo vnitra České republiky zprovoznilo od března roku 2012 nový Portál veřejné správy. PVS vznikl na základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Záměrem portálu je usnadnění přístupu k informacím a orientace v komunikaci s úřady pro občany, živnostníky, cizince, ale i pro státní a soukromé organizace. Mottem této instituce se stalo „efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby.“<sup>11</sup>

Proces elektronizace veřejné správy je dlouhodobým projektem, připravují se a plánují další kroky. Je pravděpodobné, že se dočkáme elektronické sbírky zákonů, občanům budou vydávány e-občanské průkazy a elektronicky budeme volit zastupitelské orgány veřejné správy. Ukončení digitalizace databázi je plánováno na rok 2015. Elektronizace neprobíhá jen v soustavě orgánů veřejné moci, zabývají se jí projekty v oblastech soudnictví, justice nebo zdravotnictví.

---

<sup>10</sup> DVOŘÁKOVÁ, T., *Informační portál pro eGovernment*. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Brno 2010. s. 7.

<sup>11</sup> Ministerstvo vnitra spustilo nově Portál veřejné správy. 2012. Dostupné z: <http://www.isvs.cz/ministerstvo-vnitra-spustilo-nove-portal-verejne-spravy/>.

### **Legislativa týkající se eGovernmentu**

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.

Zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, v platném znění.

Nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů.

Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách.

Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování systému datových schránek.

Vyhláška č. 364/2009 Sb., o seznamu obecních úřadů a zastupitelských úřadů, které jsou kontaktními místy veřejné správy.

### **1.3 Druhy a základní pojmy elektronické komunikace**

Život lidí v dobře fungující společnosti vyžaduje jejich vzájemný kontakt. Důležitou roli v sociálních interakcích hraje komunikace. Kvalitu lidského života každého člena společnosti ovlivňují jeho komunikační dovednosti v profesní i soukromé oblasti. Komunikace představuje proces vzájemného sdělování, přenosu informací, výměny

významů a hodnot, mezi dvěma nebo více lidmi.<sup>12</sup> Účastníky komunikace jsou mluvčí (jako zdroje informací) a posluchači (jako příjemci zpráv). Verbální komunikaci tváří v tvář /face-to-face/ tvoří jazyk, často doplněný neverbálními znaky, které aktéři používají při výkladu a podtržení obsahu toho, co chtějí sdělit. S rozvojem elektronických médií, zejména Internetu, se komunikace stává anonymní, izoluje se od bezprostředních sociálních vztahů. Za výhodu tohoto druhu komunikace lze považovat skutečnost, že média umožňují poskytování velkého množství informací a současně oslovují velký počet posluchačů.

### **Komunikace ve veřejné správě**

Mezilidská komunikace poskytuje zaměstnancům veřejné správy důležité informace pro jejich objektivní a správné rozhodování při výkonu správních agend. Dobrá komunikace přispívá k rychlejšímu a kvalitnímu výsledku jejich práce. Schopnost správně komunikovat má základní význam pro práci každého úředníka. Komunikace probíhající mezi zaměstnanci úřadu je často upravena interními předpisy a občanů se přímo nedotýká. Komunikace vnější se odehrává ve vzájemné interakci mezi občanem a úředníkem. Na veřejnou správu je pohlíženo jako na službu občanům a komunikace je důležitým prostředkem k udržování dobrých vztahů mezi nimi. Z vlastní praxe mám ale zkušenost, že vztah klientů k úředníkům není vždy kladný. Kontrola a plnění zákonných povinností občanů i podnikatelských subjektů bývá vnímáno jako zbytečné nesmyslné obtěžování ze strany úřadu. Vhodně zvolená a vedená komunikace je dobrým nástrojem, jak názor na postavení a práci úředníka změnit.

### **Elektronická komunikace ve veřejné správě**

Pojem elektronická komunikace zavedla do praxe Evropská komise v roce 2000. Evropský parlament a Rada ministrů přijaly soubor pěti směrnic nazvaný *předpisový rámec pro elektronické komunikace*, který tvoří základ právní úpravy elektronických komunikací v právních řádech jednotlivých členských zemí EU. V České republice je tato problematika

---

<sup>12</sup> JOSEPH A. DE VITO. *Základy mezilidské komunikace*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2008. s. 28.



ošetřena zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.<sup>13</sup>

*„Je to služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela, nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně komunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize.“<sup>14</sup>*

Zavedení elektronické komunikace do veřejné správy je dlouhodobým procesem, během kterého je nezbytné kromě úpravy potřebné legislativy, vhodným způsobem informovat občany i zaměstnance veřejné správy o možnostech, jak spolu komunikovat s využitím moderních technologií. Důležitým milníkem celého procesu se stalo zřizování elektronických podatelen orgánů veřejné moci.

### **Druhy elektronické komunikace**

Existuje několik druhů komunikace, různé druhy využívají jiné technologie, liší se v počtu komunikujících osob i ve směru probíhající komunikace. Nejjednodušeji lze elektronické komunikace rozdělit na:

- *Jednosměrnou komunikaci* – typickým příkladem jednosměrné komunikace jsou webové stránky, v komunikačním procesu převažuje směr od autora zprávy k příjemci,
- *Individuální komunikaci* – jedná se o oboustrannou komunikaci, dochází v ní k vzájemné výměně informací, podobně jako v rozhovoru, prostřednictvím e-mailu, či SMS,
- *Hromadnou komunikaci* – v tomto typu komunikace komunikuje mezi sebou větší počet lidí, všichni se mohou seznámit a reagovat sdělení konkrétního člena skupiny. Představitelem hromadné komunikace jsou „chaty.“<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> VANÍČEK, Z., *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha. Linde. 2011. s. 124.

<sup>14</sup> Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů. §2 písm. n).

<sup>15</sup> RYBKA, M., *Jak komunikovat elektronicky*. Praha. Grada. 2002. s. 13.

### Základní pojmy elektronické komunikace

- *Elektronický podpis* – elektronickým podpisem jsou podle zákona 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, údaje v elektronické podobě, připojené k datové zprávě, nebo s ní spojené a slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby k datové zprávě. Označuje fyzickou osobu, jednající svým jménem nebo jménem právnické osoby či organizační složky státu.
- *Zaručený elektronický podpis* – splňuje všechny požadavky elektronického podpisu, navíc zajišťuje autenticitu dokumentu, zaručuje, že po podepsání dokumentu nedošlo k žádné změně obsahu dokumentu.
- *Uznávaný elektronický podpis* - je zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu, vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb, který obsahuje údaje, jednoznačně identifikující podepisující osobu.
- *Kvalifikovaný certifikát* – certifikátem se rozumí digitální dokument obsahující údaje identifikující podepisující osobu a její ověřovací klíč. Certifikát vydává poskytovatel certifikačních služeb, kterému jej uděluje a odnímá Ministerstvo vnitra. Platí, že orgány veřejné moci mohou za účelem podpisu používat zaručené kvalifikované certifikáty vydané pouze akreditovanými poskytovateli certifikačních služeb.
- *Elektronická značka* – je vlastně elektronický podpis, vytvořený technickým zařízením, identifikuje kromě fyzických osob i osoby právnické a organizační složky státu.
- *Elektronická podatelna* – elektronickou podatelnu je v podstatě přizpůsobení práce úřadů s elektronickou poštou, tedy způsob přijímání, zpracovávání a odesílání elektronických zpráv. Z pohledu občana je možné označit elektronickou podatelnu jako zveřejnění řady údajů, např. mailová adresa podatelny či jména pracovníků provádějících ověřování listin. Činnost elektronických podatelen upravuje vyhláška č. 495/2004 Sb., o elektronických podatelkách. Mezi povinné subjekty, které musí mít zřízenou elektronickou podatelnu, patří orgány veřejné moci, včetně územních samosprávných celků provádějících výkon státní správy v přenesené působnosti.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Základní pojmy elektronické komunikace [online]. 2005. Dostupné z: <http://www.kr-vysocina.cz/zakladni-pojmy-elektronicke-komunikace/d-918395/p1=2052>.

## 2 INFORMAČNÍ SYSTÉMY VEŘEJNÉ SPRÁVY

Informační systém je celek nebo jeho část zabezpečující určitou informační službu. Každý informační systém obsahuje uspořádaná data připravená k jejich zpracování a zpřístupnění a dalšímu využití. Informační systém veřejné správy je souborem informačních systémů, který slouží pro výkon veřejné správy. Správcem systému je na základě § 4 odst. 1 písm. h) zákona č. 365/2000 Sb., a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, Ministerstvo vnitra. Tento zákon vymezuje práva a povinnosti související se zřizováním, užíváním, provozem a rozvojem informačních systémů veřejné správy (ISVS). Orgány veřejné správy mají povinnost předávat údaje o spravovaných ISVS do informačního systému o informačních systémech veřejné správy ISoISVS, který je přístupný z webových stránek Ministerstva vnitra – <http://www.mvcr.cz>, <http://www.sluzby-isvs.cz/>.<sup>17</sup>

Z hlediska funkčního pojetí výkonu veřejné správy se můžeme setkat s pojmem provozní informační systémy. Takové systémy zajišťují informační činnosti potřebné pro vnitřní provoz příslušného orgánu a souvisí s výkonem tzv. nevrchnostenské veřejné správy, např. účetnictví, správa majetku.<sup>18</sup>

### Komunikační kanály ISVS

Veškeré prostředky, používané v komunikaci mezi subjekty veřejné správy a ve vztahu k občanům, označujeme za komunikační kanály ISVS. V současné době existují tři druhy komunikačních kanálů veřejné správy:

- úřad – úřad,
- úřad – občan,
- vzájemná elektronická komunikace mezi úřady a občany.

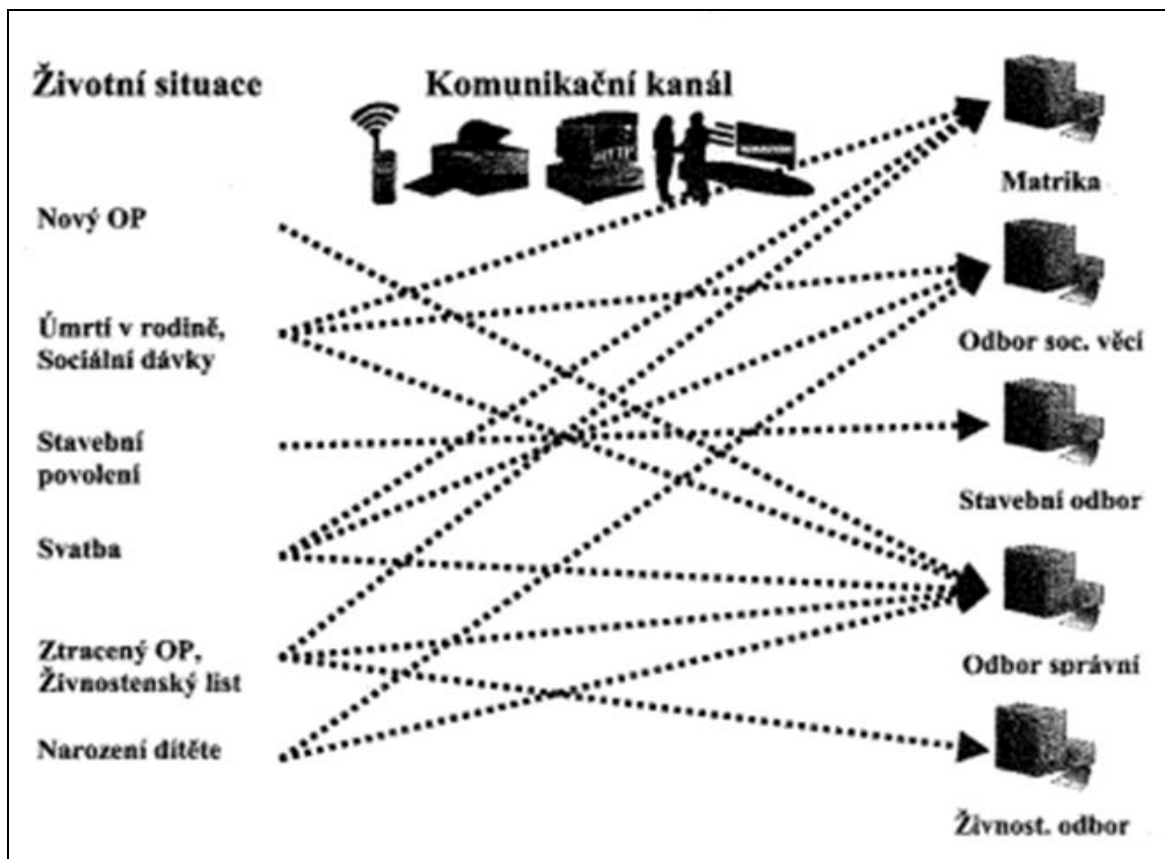
Často využívaným komunikačním kanálem ve veřejné správě zůstává osobní setkání, při kterém se dostaví občan na příslušný úřad a tam si svoji záležitost vyřídí. Bezplatné informace, ve stanoveném rozsahu, poskytují prostřednictvím telefonu informační kanceláře. Klasickými komunikačními kanály veřejné správy je úřední deska, podatelna klasická i elektronická nebo telefon či fax.

---

<sup>17</sup> Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů. § 6f.

<sup>18</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *eGovernment v České republice: Právní a technologické aspekty*. Praha. Leges. 2012. s. 77.

Spolu s podatelnou zůstává nejrozšířenějším komunikačním kanálem pošta. Výhodou použití tohoto způsobu komunikace je především potvrzení přijetí podání. Širokou škálu komunikačních kanálů poskytují veřejné správě média, internet (email, webové stránky), vyvolávací systémy, interní oběžníky, intranet a SMS brány.<sup>19</sup>



Obr. 1. Komunikační kanály veřejné správy<sup>20</sup>

### Portál veřejné správy

Portál veřejné správy významně přispěl k rozvoji eGovernmentu v České republice. Do provozu byl uveden 6. října 2003 a od té doby změnil svoji podobu i funkci. V podstatě se jedná o internetové stránky veřejných institucí, nabízející uživatelům přístup k informacím o jejich službách. Zajišťuje přístup k informacím v oblasti sociálního zabezpečení, zdravotnického zabezpečení, správy veřejných financí, dotací, veřejných zakázek, státní

<sup>19</sup> ŠTĚDRŮŇ, B., *Úvod do eGovernmentu v České republice*. Praha. 2007. s. 38.

<sup>20</sup> ŠTĚDRŮŇ, B., *Úvod do eGovernmentu v České republice*. Praha. 2007. s. 35.

statistické služby, evidence a identifikace právnických a fyzických osob, jejich práv a povinností a tvorby a zveřejňování právních předpisů. Je dostupný na *portal.gov.cz*.<sup>21</sup>

Důležitou funkci portálu veřejné správy plní zprostředkování elektronické komunikace subjektů s veřejnými orgány pomocí datových schránek a kontaktních míst veřejné správy. Tuto funkci umožnila účinnost zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Díky formulářům, zveřejněným na portálu, mohou efektivně komunikovat s úřady. Občané nebo firmy nevyplňují klasické papírové formuláře, ale mohou je pohodlně doma nebo v kanceláři vyplnit a předat orgánům veřejné správy elektronickou cestou. Portál je rozčleněn dle druhu poskytovaných informací na informace pro občany, informace pro cizince žijící v ČR, informace pro podnikatele a živnostníky a služby pro orgány veřejné moci. Ty se dále dělí do sekcí:

- Životní situace.
- Vyhledávání v zákonech.
- Věstníky.
- Užitečné odkazy.
- Povinně zveřejňované informace.
- Formuláře elektronického podání.
- Seznam datových schránek.

Snadný přístup a orientace na portálu pomáhá lidem při řešení nejrůznějších otázek každodenního života. Veškeré informace v něm zveřejněné jsou poskytovány na základě zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím.<sup>22</sup>

## 2.1 Základní registry

Důvodem k přípravě zákona o základních registrech byly duplicita, nejednotnost a neaktuálnost údajů v jednotlivých evidencích, rejstřících a registrech veřejné správy. Situaci komplikovala i neochota některých orgánů vzájemně komunikovat a poskytovat si potřebné údaje. Proto bylo potřebné vytvořit bezpečnou databázi sjednocující dosud roztříštěná data, základní registr, do kterého by měly přístup všechny orgány veřejné

---

<sup>21</sup> MATES, P., SMEJKAL, V., *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. Praha. Leges, 2012. s. 77.

<sup>22</sup> MATES, P., SMEJKAL, V., *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. Praha. Leges, 2012. s. 72.

správy.<sup>23</sup> Ostrý provoz základních registrů byl zahájen 1. 7. 2012, na základě zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech.<sup>24</sup>

Důležitým prvkem v registru je referenční údaj. Za referenční údaj se považuje údaj stanovený speciálním zákonem, který je uložený v jednom, centrálním registru a ostatní registry jej mohou přebírat pro svoje potřeby. Změny v registru provádí pouze oprávněný orgán veřejné správy, který má přístup pro aktualizace dat v registru. V praxi to znamená zjednodušení ohlašovací povinnosti, změnu svých referenčních údajů není nutné opakovaně oznamovat dalším úřadům, ty získávají referenční údaj prostřednictvím napojení za základní registry.<sup>25</sup> Správcem informačního systému základních registrů je od roku 2010 úřad - Správa základních registrů, který je organizační složkou státu a spadá pod Ministerstvo vnitra.<sup>26</sup>

### **Registr obyvatel (ROB)**

Eviduje aktuální referenční údaje o občanech České republiky, o cizincích s povoleným pobytem v ČR, o cizincích, kterým byl na území ČR udělen azyl nebo doplňková ochrana o fyzických osobách, vedených v ROB na základě zvláštního právního předpisu. Referenčním údajem obyvatel je, mimo jiné, jméno, příjmení, adresa místa pobytu, datum narození a úmrtí, státní občanství. Při každé změně, např. při změně bydliště, nebo jména, je tato informace předána ostatním úřadům, prostřednictvím jejich napojení na základní registry. Správcem registru obyvatel je Ministerstvo vnitra.<sup>27</sup>

### **Registr osob (ROS)**

Vede údaje o právnických osobách, o organizačních složkách právnických osob, podnikajících fyzických osobách, podnikajících zahraničních osobách a organizačních složkách zahraničních osob, organizacích s mezinárodním prvkem, organizačních složkách státu a orgánech veřejné moci. Jedná se o základní identifikační údaje výše uvedených subjektů, jejichž seznam určuje § 26 zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech. Při registraci přidělují editoři ROS, kterými jsou obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík,

---

<sup>23</sup> LIDINSKÝ, V., ŠVAROVÁ, I., BUDIŠ, *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. s. 76.

<sup>24</sup> Veřejná správa: Základní registry. Praha. Ministerstvo vnitra ČR, 2012. s. 10.

<sup>25</sup> Správa základních registrů. Registr osob. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-osob>.

<sup>26</sup> ŠPAČEK, D., *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha.C.H. Beck. 2012. s. 89.

<sup>27</sup> Správa základních registrů: registr obyvatel. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-obyvatel>.

informační systémy profesních komor, obcí, krajů, vybraných ministerstev a ústředních orgánů státní správy, všem osobám jednoznačný identifikátor - identifikační číslo (IČO). Správcem registru obyvatel je Český statistický úřad.<sup>28</sup>

### **Registr územní identifikace adres a nemovitostí (RUIAN)**

Registr územní identifikace, adres a nemovitostí obsahuje evidenci dat o základních územních prvcích např. území krajů, obcí, částí obcí, parcel a ulic. RUIAN poskytuje i údaje o vlastnictví z informačního systému katastru nemovitostí. Gestorem registru územní identifikace adres a nemovitostí je Český úřad zeměměřický a katastrální (ČÚZK).<sup>29</sup>

### **Registr práv a povinností (RPP)**

Smyslem registru je evidovat referenční údaje o působnosti orgánů veřejné moci, o agendách, které je vykonávají, o informačních systémech, které pro výkon agend používají a o míře oprávnění využívat tyto údaje.<sup>30</sup> 1. 7. 2012 byla zavedena nová služba pro právnické osoby, fyzické podnikající osoby a fyzické osoby vlastníci datovou schránku. Službu umožňuje zákon 111/2009 Sb., o základních registrech, v ustanovení § 14 odst. 4. Záznamy o využívání údajů v registru obyvatel a Záznam o využívání údajů v registru osob dostanou výše uvedené osoby bezplatně a automaticky. Příjemce bude informován, jaký subjekt, kdy a z jakého důvodu se na něj dotazoval.<sup>31</sup>

### **Informační systémy základních registrů**

Informační systém základních registrů slouží k ověřování správnosti a aktuálnosti referenčních údajů, vedených základními registry. Tím přispívá k efektivnímu poskytování služeb občanům a podnikatelským subjektům, k jejich rychlé komunikaci s úřady, státní správou a územní samosprávou. Umožňuje i sdílení dat mezi jednotlivými úřady i ostatními členskými zeměmi EU.

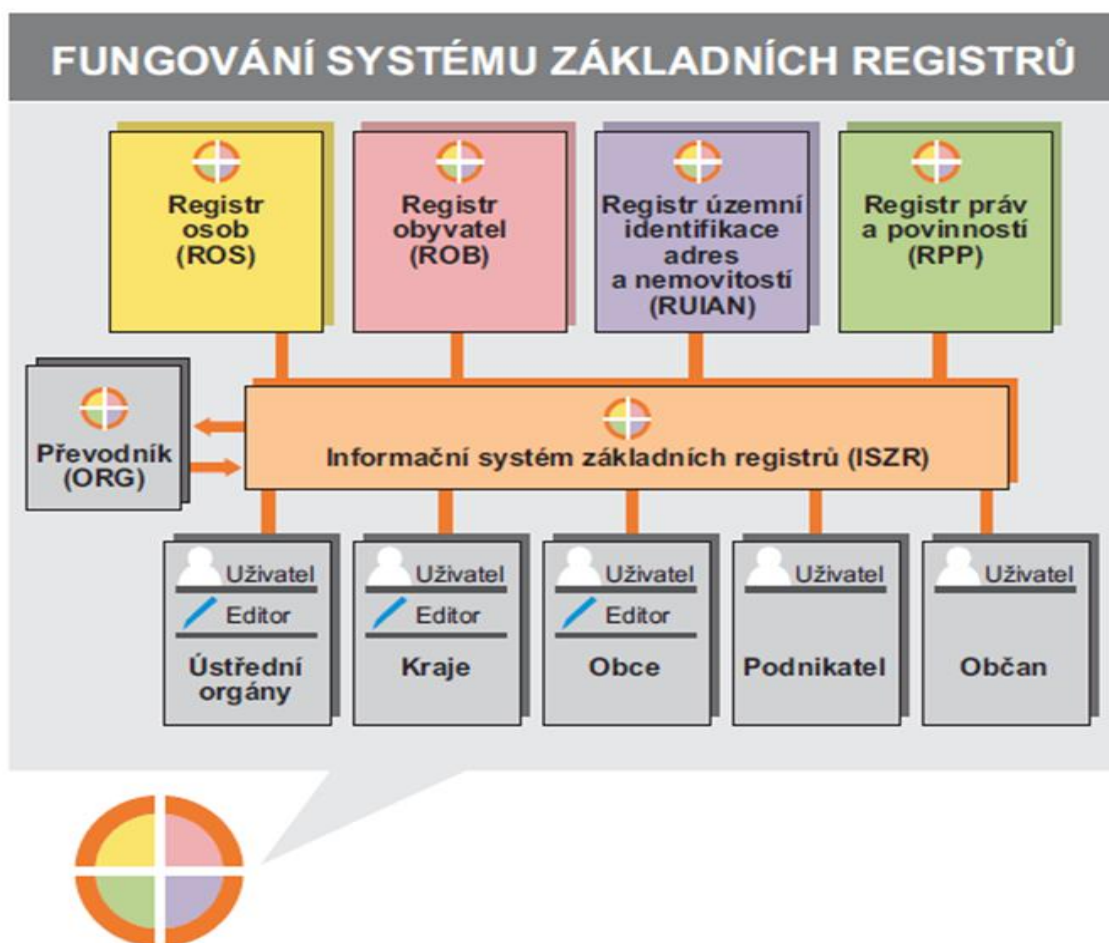
---

<sup>28</sup> Správa základních registrů: registr obyvatel. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-obyvatel>.

<sup>29</sup> Správa základních registrů: registr obyvatel. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-uzemni-identifikace-adres-a-nemovitosti>.

<sup>30</sup> Správa základních registrů: registr obyvatel. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-prav-a-povinnosti>.

<sup>31</sup> Veřejná správa. *Základní registry rozšiřují své služby*. Praha. Ministerstvo vnitra ČR. 2013, s. 6.



Obr. 2. Schéma fungování systému základních registrů<sup>32</sup>

## 2.2 Czech POINT

Projekt Czech POINT je výsledkem iniciativy sdružení - eStat.cz a Ministerstva vnitra. Nestátní organizace eStat.cz – efektivní stát, vznikla v roce 2004 a věnuje se výhradně veřejné správě a její efektivitě. Záměrem bylo vytvoření informačního centra, univerzální podatelny a ověřovacího místa. Označení projektu tvoří zkratka prvních písmen celého názvu - Český Podací Informační Národní Terminál. Současně je to i pojem právní, legislativně ošetřen zákonem 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Pilotní projekt byl spuštěn na jaře roku 2007 ve vybraných 37 obcích České republiky.

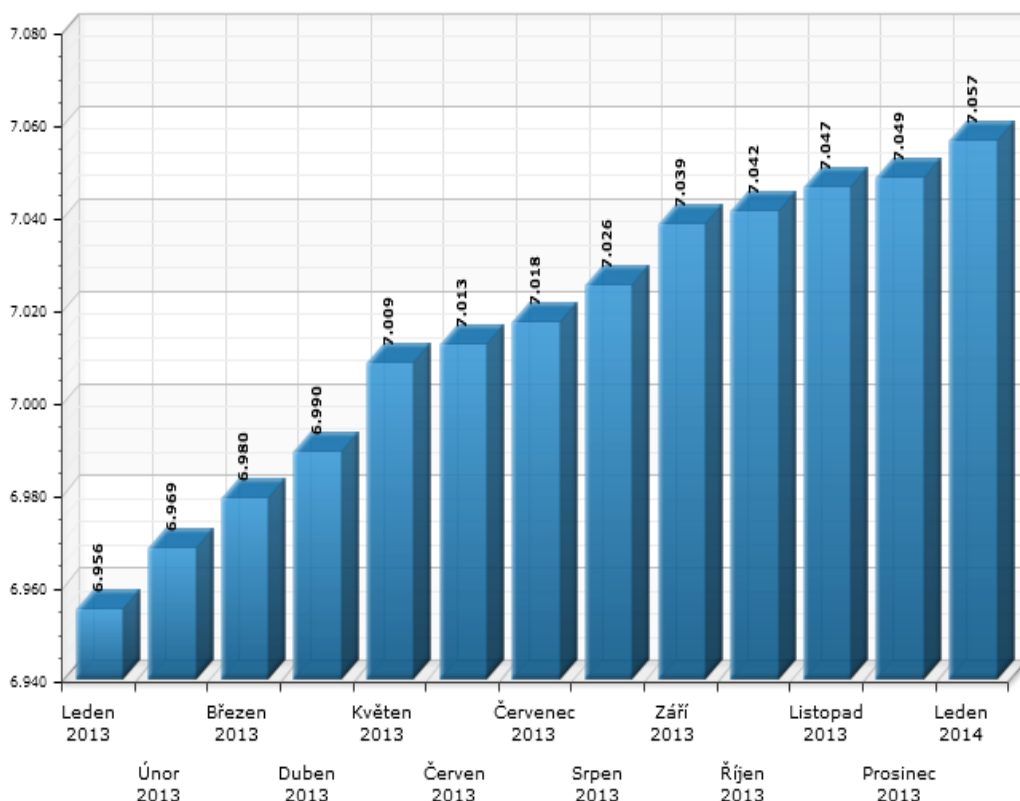
<sup>32</sup> Správa základních registrů: registr obyvatel [online]. 2010-2013 [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/informacni-system-zakladnich-registru>



O půl roku později jeho provoz rozšířila Česká pošta na svých 74 pracovištích. Start ostrého provozu se datuje k 1. 10. 2007.<sup>33</sup>

V současnosti se kontaktní místa nachází na více než 7000 obecních a krajských úřadech, pracovištích České pošty, zastupitelských úřadů, kancelářích Hospodářské komory notářů. Systém kontaktních míst veřejné správy provozuje Ministerstvo vnitra. <http://www.czechpoint.cz/web/>.

Celkový počet k 28.01.2014: **7.057**



Obr. 3. Nárůst počtu pracovišť Czech POINT<sup>34</sup>

Hlavní myšlenkou Czech POINT bylo vytvořit zaručenou službu pro občany při komunikaci s orgány veřejné správy. Aby občan už nemusel složitě obcházet jednotlivé instituce a na jednom místě získal dokumenty z veřejných i neveřejných informačních systémů, aniž by sám vlastnil přístup k informačním technologiím. Kontaktní pracoviště Czech POINT provádí asistovanou službu, což v praxi znamená, že i méně informačně

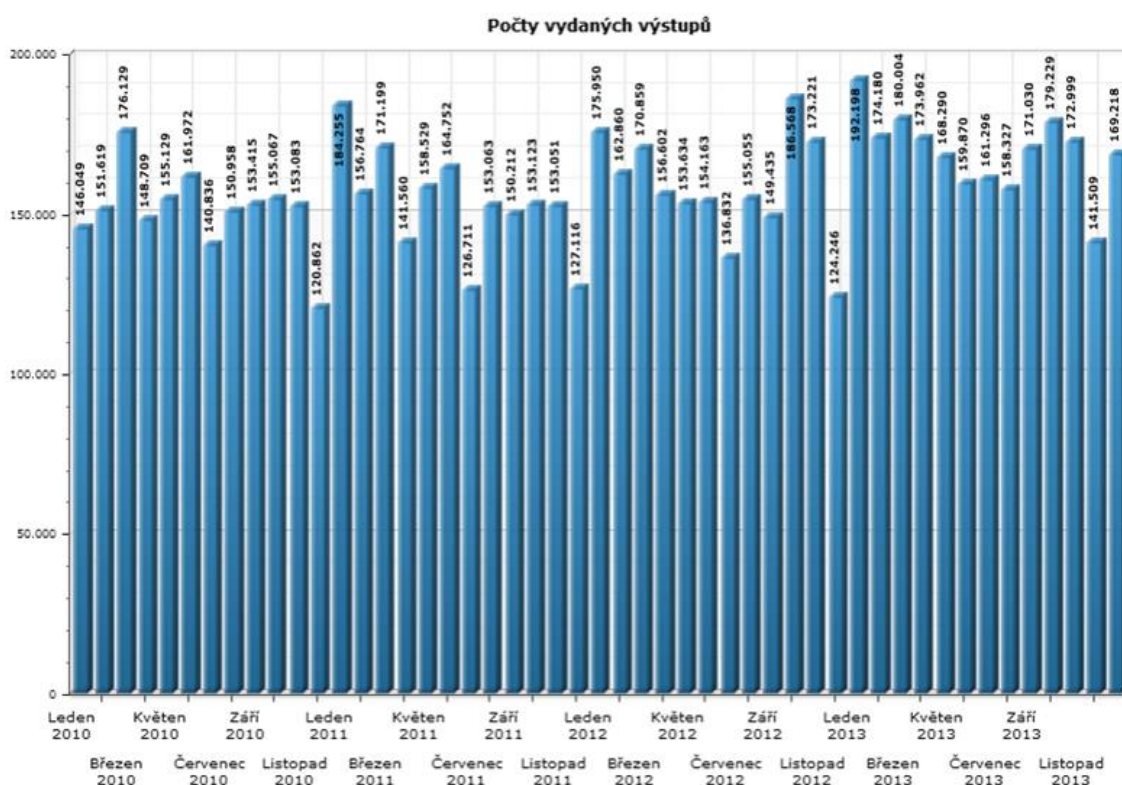
<sup>33</sup> ŠTĚDRŮN, B., *Úvod do eGovernmentu v České republice*. Praha. 2007. s. 70.

<sup>34</sup> Aktuální statistiky Czech POINT. Ministerstvo vnitra ČR [online]. 2014 [cit. 2014-03-27]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>

gramotní občané mohou těchto služeb snadno využívat. Poskytování služeb asistenty patří k nesporným výhodám systému, které uvítají zejména starší občané. Czech POINT poskytuje následující služby:

- Výpis z Katastru nemovitostí.
- Výpis z Obchodního rejstříku.
- Výpis z Živnostenského rejstříku.
- Výpis z Rejstříku trestů.
- Výpis z rejstříku trestů právnické osoby.
- Žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb.
- Výpis z bodového hodnocení řidiče.
- Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů.
- Výpis z insolvenčního rejstříku.

Celkový počet k 28.01.2014: 10.277.108



Obr. 4. Celkové počty vydaných výstupů ze systému Czech POINT<sup>35</sup>

<sup>35</sup> Aktuální statistiky Czech POINT. Ministerstvo vnitra ČR [online]. 2014 [cit. 2014-03-27]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>

Služba CzechPOINT@home, umožňuje od 8. 10. 2012 právnickým osobám, fyzickým podnikajícím osobám i ostatním občanům, vlastnicím aktivní datovou schránku, získat výpisy v elektronické podobě, včetně jejich elektronického podpisu. Doručením do datové schránky obdrží elektronický originál dokumentu, který mohou používat při komunikaci s orgány veřejné správy i jinými právnickými osobami. Seznam nabídky výpisů poskytovaných touto formou je rozšiřován v závislosti na změnách v legislativě ČR.<sup>36</sup>

Přímo na kontaktních pracovištích Czech POINT lze provádět příjem podání podle živnostenského zákona (§72), podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH (evidence přijatých autovraků), zřízení datové schránky, přidání pověřené osoby, zneplatnění přístupových údajů či znepřístupnit datovou schránku.

Další využívanou službou je autorizovaná konverze dokumentů. Termín autorizovaná konverze dokumentů zavedl zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Jedná se o úplné převedení dokumentů z elektronické podoby do podoby listinné a naopak, přičemž výsledný dokument má stejné právní účinky jako ověřená kopie. Podpůrnými systémy pro konverzi dokumentů slouží centrální úložiště ověřovacích doložek provedených autorizovaných dokumentů a úschovna systému Czech POINT.

Pro vnitřní potřeby úřadu se užívá rozhraní CzechPOINT@office. Pracovníci orgánů veřejné moci čerpají informace z různých státem spravovaných databází, zejména pak ze základních registrů, které jsem blíže charakterizovala v předcházející kapitole. Nejčastěji se jedná o výpisy a opisy z rejstříku trestů z moci úřední, agendy matriky, agendy ohlašovny a agendy soudů. Po zprovoznění základních registrů se provádí na kontaktních místech veřejné správy i výpisy ze základních registrů a přijímají se žádosti ve formě změnových formulářů.<sup>37</sup>

Orgán veřejné správy, který je správcem nebo provozovatelem informačního systému veřejné správy, je podle zákona 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy oprávněn požadovat za poskytnutí výstupu z informačního systému veřejné správy úplatu, a to za každý poskytnutý výstup částku, která je stanovena zvláštním právním předpisem

---

<sup>36</sup> Ministerstvo vnitra spustilo CzechPOINT@home. Dostupné z: <http://www.isvs.cz/ministerstvo-vnitra-spustilo-czechpointhome>.

<sup>37</sup> Czech POINT@office. Czechpoint. 2014. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/380>

jako správní poplatek. Výše správního poplatku stanoví příloha (Sazebník) zákona 634/2004 Sb., o správních poplatcích.

Ke zvyšování kvality poskytovaných služeb občanům přispívá Benchmarkingová iniciativa veřejné správy (BI 2005). Jedná se o neformální sdružení obcí a měst, které vzájemně dobrovolně spolupracují, tvoří společně metodiku ukazatelů a dat v oblastech výkonu samostatné i přenesené působnosti. Měření je prováděno mezi srovnatelnými úřady, podle daných kritérií příslušných měst a tvoří tzv. pracovní skupiny. Přehled pracovních skupin znázorňuje mapa BI 2005, která je přílohou 2. Celkem je sledováno 53 oblastí výkonu veřejné správy. Výsledky se vzájemně porovnávají, analyzují se procesy a výkony organizací, hledají se optimální řešení a příležitosti ke zlepšení postupů ve vlastní organizaci. Město Kuřim, spolu s dalšími 10 městy, je zařazeno do pracovní skupiny E.<sup>38</sup> Příklad výstupních informací z databáze BI 2005 výše uvedené pracovní skupiny z oblasti Czech POINT uvádím v příloze 3.

### 2.3 Datové schránky

Zákon o elektronickém podpisu č. 227/2000 Sb., umožňoval orgánům veřejné moci od roku 2000 komunikovat navzájem mezi sebou vedle listinné podoby i elektronicky. Problematika doručování touto cestou však nebyla jednotně legislativně ošetřena. Pro vytvoření lepších podmínek vznikl na základě spolupráce Ministerstva spravedlnosti a Ministerstva vnitra návrh zákona, který byl zaměřen na komunikaci s využitím nového kanálu elektronické komunikace – datových schránek. 1. července 2009 nabyl účinnosti zákon 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.<sup>39</sup> Datové schránky zřizuje a vydává k nim přístupové údaje Ministerstvo vnitra, provozovatelem Informačního systému datových schránek je držitel poštovní licence, Česká pošta. Systém datových schránek zabezpečuje přenos informací mezi schránkou odesílatele a příjemce formou datové zprávy. Datovou zprávou jsou elektronická data, která jsou přenášena prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávána

---

<sup>38</sup> Benchmarkingová iniciativa. *Vzdělávací centrum pro Veřejnou správu ČR* [online]. 2012 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <http://www.vcvscr.cz/homepage/staticka?url=benchmarkingova-iniciativa>

<sup>39</sup> VANÍČEK, Z., *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha. Linde. 2011. s. 164.

na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou.<sup>40</sup> Datová schránka je elektronické úložiště, tedy prostorem, který je vyhrazen pro

- orgán veřejné moci,
- právnickou osobu,
- podnikající fyzickou osobu nebo pro fyzickou osobu,

kam jsou orgány veřejné moci doručovány datové zprávy, kde jsou prováděny úkony vůči orgánům veřejné moci.<sup>41</sup> Datové schránky jsou zřizovány povinně orgánům veřejné moci, právnickým osobám zapsaným v Obchodním rejstříku a právnickým osobám zřízeným ze zákona. Dále mají povinně zřízenou datovou schránku advokáti, exekutoři, notáři, daňoví poradci a insolvenční správci. Zřízení datové schránky je pro všechny subjekty bezplatné. Pro ostatní subjekty je zřízení datové schránky dobrovolné, datová schránka se zřizuje na žádost. Zákon přikazuje orgánům veřejné moci povinnost doručovat elektronicky osobám, které mají zřízenou a zpřístupněnou datovou schránku a mezi orgány veřejné moci navzájem, pokud to umožňuje povaha dokumentu. Naopak právnické a fyzické osoby tuto povinnost vůči orgánům veřejné moci nemají. Tento způsob komunikace nahrazuje klasické doručování v listinné podobě, plně nahrazuje doporučenou zásilku do vlastních rukou.

### **Datová schránka fyzické osoby**

Žádost o datovou schránku si může podat každá fyzická osoba i fyzická osoba podnikající, přičemž tato osoba má právo mít zřízenou pouze jednu datovou schránku. Žádosti o zřízení schránky jsou dostupné na stránkách Ministerstva vnitra. Fyzickým osobám podnikajícím podle živnostenského zákona, nebo jiných zvláštních předpisů je datová schránka zřizována ze zákona.<sup>42</sup>

### **Datová schránka právnické osoby**

Ministerstvo zřizuje a vydává přístupové údaje k datové schránce právnickým osobám zapsaným v obchodním rejstříku, organizačním složkám podniku zahraniční právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku a právnickým osobám zřízeným zákonem, kterými

---

<sup>40</sup> Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu

<sup>41</sup> Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. §2.

<sup>42</sup> VANÍČEK, Z., *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha. Linde. 2011. s. 170.

jsou územní samosprávné celky. Právnické osoby mají nárok na jednu datovou schránku, na rozdíl od orgánů veřejné moci, kterému zákon umožňuje na žádost zřídit více datových schránek. Příkladem jsou orgány územních samosprávných celků.<sup>43</sup>

### **Zpřístupnění, používání a zrušení datové schránky**

Po zřízení datové schránky zašle ministerstvo žadateli přístupové údaje. V případě fyzické osoby jsou údaje zaslány této osobě, pro právnickou osobu údaje obdrží statutární orgán osoby, a u orgánu veřejné moci vedoucí orgánu. Kromě výše uvedených osob lze odeslat přístupové údaje i osobám pověřeným nebo administrátorovi. Datová schránka je zpřístupněna 15. dnem po zaslání přístupových údajů, nebo okamžikem prvního přihlášení do datové schránky. Datovou schránku je možno v zákonem stanovených případech znepřístupnit. Znepřístupnění datové schránky se provede zejména na žádost osob, které jsou k tomuto úkonu oprávněny, dále v případě úmrtí, nebo prohlášení za mrtvého, zbavení svéprávnosti, omezení osobní svobody z důvodu výkonu trestu odnětí svobody osoby, pro kterou byla datová schránka zřízena. Existence datové schránky zůstává nedotčena. Pro zrušení datové schránky zákon určuje tyto důvody: uplynutí lhůty 3 let od úmrtí, nebo prohlášení za mrtvého u fyzické osoby, uplynutí 3 let od výmazu fyzické podnikající osoby ze zákonné evidence, uplynutí 3 let ode dne zániku právnické osoby nebo zrušení orgánu veřejné moci.<sup>44</sup>

### **Informační systém datových schránek**

Důležitým krokem v elektronizaci veřejné správy ČR bylo zřízení Informačního systému datových schránek, který obsahuje informace o datových schránkách a jejich uživatelích. Uchovává doručené datové zprávy po dobu 90 dnů od doručení do datové schránky příjemce. Po uplynutí této doby je obsah zprávy automaticky smazán a v systému zůstává pouze „obálka“ obsahující informace o náležitostech odeslání a doručení zprávy. Uložení zprávy na delší časový úsek je možné za úplaty, prostřednictvím služby Datového trezoru, který nabízí Česká pošta. Naopak zprávy doručené fikcí a nedoručené zprávy informační systém uchovává dobu neomezeně dlouhou. Zprávy je možno přemístit do off-line

---

<sup>43</sup> VANÍČEK, Z., *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha. Linde. 2011. s. 179.

<sup>44</sup> VANÍČEK, Z., *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha. Linde. 2011. s. 194.

datového úložiště. Na základě žádosti příjemce zprávy je mu vrácena z úložiště zpátky do jeho datové schránky.<sup>45</sup>

Statistiky k 19. 01. 2014<sup>46</sup>

Počet zřízených datových schránek	564620
Počet odeslaných zpráv	169358079
Průměrná úspěšnost doručení přihlášení	97,40%

Zavedení institutu datových schránek přineslo sjednocení způsobu doručování a zefektivnění komunikace mezi občanem a veřejnou správou. Pro občany je to nový, levný, bezpečný nástroj komunikace, pro úředníky zvýšení úspěšnosti v doručování, s tím související vymahatelnost práva a zjednodušení práce s dokumenty spočívající v přesunu uchovávání dokumentů místo listinné podoby v podobě elektronické.

---

<sup>45</sup> VANÍČEK, Z., *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha. Linde. 2011. s. 200.

<sup>46</sup> Datové schránky. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2011 [cit. 2014-01-19]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/>

## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**



### 3 CÍL VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ

Průzkumné šetření jsem zaměřila na názory a zkušenosti občanů, podnikatelů i úředníků s elektronickou komunikací. Obsahuje jejich praktické poznatky s provozem datových schránek, spokojenost i výhrady s využívání služeb Czech POINT a hodnocení dalších on-line služeb nabízených na webových stránkách státních institucí.

Cílem výzkumné části této práce bylo analyzovat způsoby komunikace mezi občanem a veřejnou správou. Pokusila jsem se objasnit, jaké je mezi občany povědomí o možnostech využívání prostředků elektronické komunikace, a z jakých zdrojů získávají potřebné informace. Chtěla jsem zjistit, jaké druhy komunikace jsou preferovány úředníky, a které upřednostňují občané. Výzkum mezi respondenty mi umožnil zprostředkovat jejich pohled na samotný proces elektronizace veřejné správy a na fungování jeho hlavních projektů, ověřil, co znamená pro dotčené subjekty povinnost používat datové schránky, odhalil převažující problémy související s jejich provozem a naopak ukázal některé přednosti. V předposlední kapitole práce jsem se snažila analyzovat spokojenost i výhrady k elektronizaci veřejné správy z pohledu klientů i zaměstnanců úřadů.

Pro svoji práci jsem stanovila následující hypotézy:

**Hypotéza č. 1 – *Elektronizace veřejné správy je přínosem převážně pro zaměstnance úřadů.***

**Hypotéza č. 2 – *Datovou schránku využívají převážně ty subjekty, které to mají povinné ze zákona.***

**Hypotéza č. 3 – *Služba Czech POINT je nejvyhledávanější službou veřejné správy.***

**Hypotéza č. 4 – *Informace zveřejňované na webových stránkách úřadů nemají velký vliv na interakci úřadů a veřejnosti.***

### 3.1 Charakteristika metody výzkumu a výběr respondentů

V praktické části mé bakalářské práce jsem použila metodu kvantitativního výzkumu, který byl uskutečněn formou anonymního dotazníku. Otázky v dotazníku jsem se snažila formulovat srozumitelně a jednoznačně, aby byly správně pochopeny a dotazovaní mohli snadno zvolit svoji odpověď. Dotazník zahrnoval celkem 22 otázek, z toho 19 otázek uzavřených a 3 otázky otevřené. V případě některých otázek nebyli respondenti vázáni výběrem pouze jedné z možných odpovědí. Na otázky otevřené postačovala stručná odpověď. Počtem otázek jsem zajistila přiměřenou délku dotazníku, která by neměla respondenty odrazovat od vyplnění dotazníku.

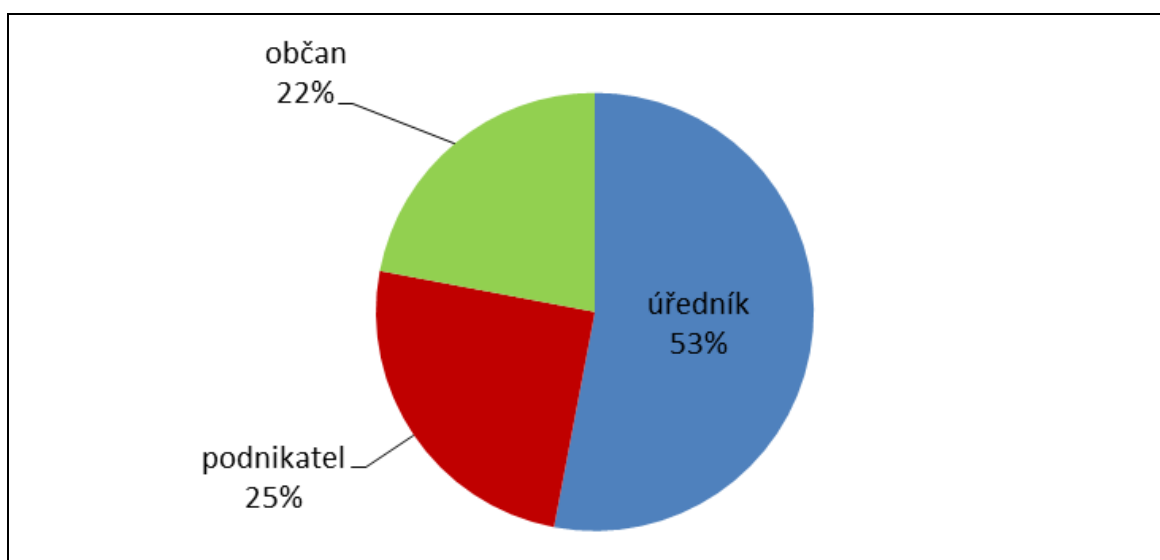
První čtyři identifikační otázky dotazníku zahrnovaly nezbytné informace o dotazovaných; a to osobní status, pohlaví, věk, vzdělání. Zbývající část byla zaměřena na celou širší problematiku elektronické komunikace ve veřejné správě, zejména na názory, postoje a postřehy dotazovaných, vyplývající z praxe. Vzor dotazníku tvoří přílohu č. 1. této práce. Polovina dotazníků byla rozeslána elektronicky úředníkům městských úřadů v Kuřimi a Tišnově a úředníkům některých obecních úřadů ve správních obvodech těchto měst.

Dotazníky byly dostupné na <http://www.surveio.com/survey/d/M5T9U4J3LAG4Z4U1S>. Druhá část respondentů byla oslovena osobně a dotazník (v papírové podobě) jim byl předložen na podatelně a současně na odboru Obecního živnostenského úřadu Městského úřadu Kuřim. Jednalo se o občany, podnikatele, nebo zástupce podnikatelských subjektů celého správního obvodu, který zahrnuje 9 obcí. Šetření probíhalo v první polovině měsíce února 2014. Celkem bylo osloveno 146 respondentů. Vyplněných dotazníků se vrátilo 123. Návratnost dotazníku tedy činila 84%.

### 3.2 Výsledky výzkumného šetření

První otázky dotazníku se týkaly identifikace respondentů. Soubor dotazovaných podle věku byl rozdělen do 3 skupin. Skupinu ve věku 0 - 25 let zastupovalo 24 (20%) osob, skupinu 26 -55 tvořilo 53 (43%) osob a skupinu 56 a více 46 (37%) osob. Z výše uvedeného vyplývá, že největší zastoupení patřilo osobám středního věku, dále osobám starším 56 let a nejméně početná byla skupina do 25 let.

První graf ukazuje četnost respondentů podle jejich osobního statusu. Větší polovinu skupiny představovalo 65 (53%) úředníků veřejné správy, zbývající část tvořilo 31 (25%) podnikatelů a 27 (22%) občanů.

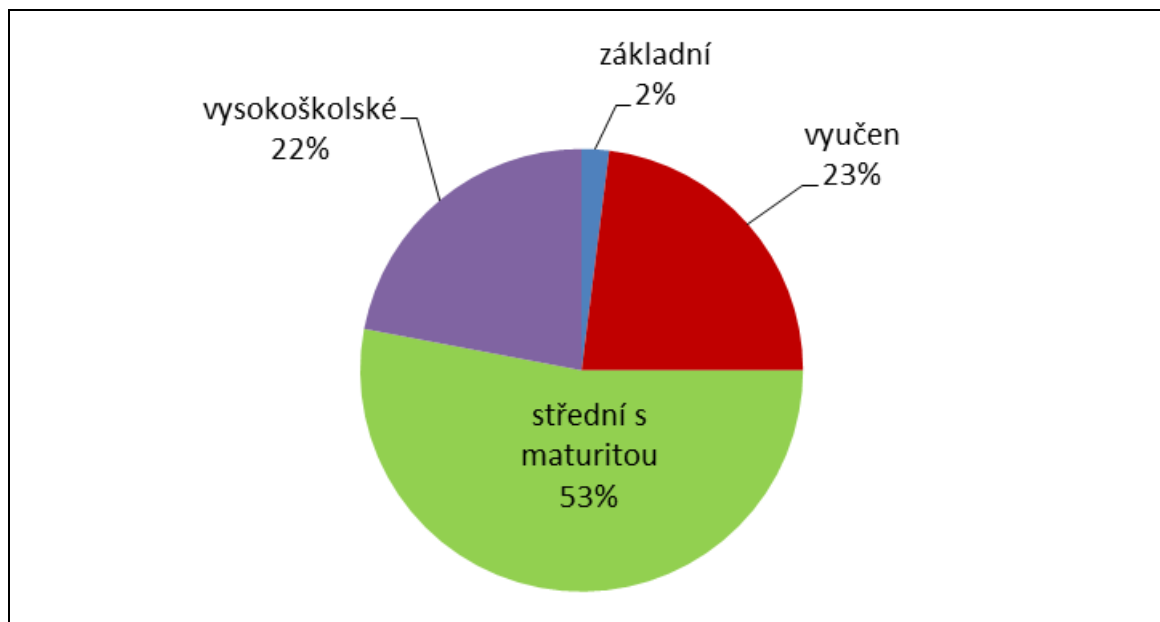


Graf 1. Osobní status dotazovaných [vlastní zpracování]

Rozdělení respondentů podle pohlaví bylo nerovnoměrné. Výzkumu se účastnilo 39 (32%) mužů a 84 (68%) žen. Osobně si tento výsledek vysvětlují obecně známou skutečností, že na úřadech jsou zaměstnány převážně ženy a úředníci tvořili větší polovinu výběrového vzorku, tudíž se tento výsledek dal očekávat.

Druhý graf názorně ukazuje počty dotazovaných podle jejich dosaženého vzdělání. Jednoznačně nejsilnější skupinou se stalo 65 (53%) osob se středním vzděláním zakončeným maturitní zkouškou, následovaly skupina s výučním listem v počtu 28 (23%)

a vysokoškolsky vzdělaných osob bylo 27 (22%). Pouze 2 (3%) osoby měly základní vzdělání.



Graf 2. Vzdělání respondentů [vlastní zpracování]

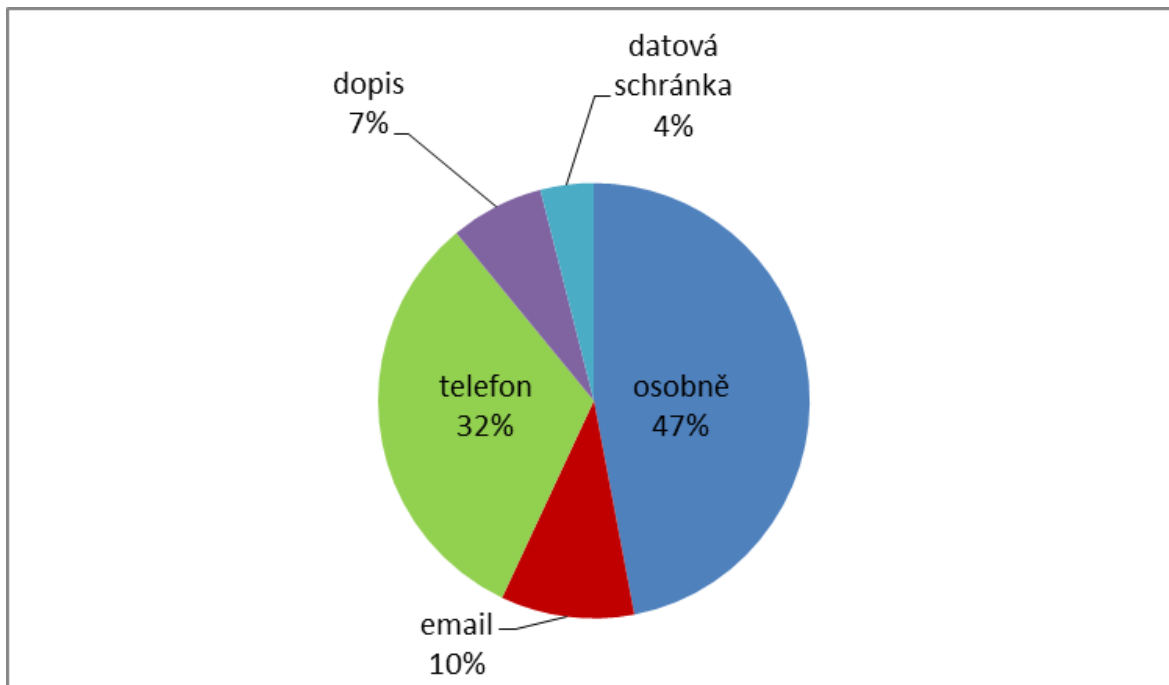
#### **Otázka č. 5: Jak často elektronicky komunikujete s úřady?**

Na otázku, jak často elektronicky komunikujete s úřady, zvolili dotazovaní nejčastěji odpověď 'občas', a to v 42 případech (34%), pravidelně komunikuje elektronicky 32 (26%), velmi často 21 (17%) a 28 (23%) lidí nekomunikuje touto formou vůbec. To znamená, že o elektronickou komunikaci projevuje zájem více či méně 77% dotazovaných. Mnohem menší část se o tuto formu komunikace nezajímá.

#### **Otázka č. 6: Které komunikační kanály upřednostňujete v kontaktu s úřadem?**

Cílem této otázky bylo vyhodnocení, jaké komunikačních kanály upřednostňují respondenti při kontaktu s úřady. Ukázalo se, že i v dnešní zmodernizované době, zůstává nejoblíbenější formou osobní setkání. Osobní návštěvu na úřadu preferovalo 58 (47%) členů výběrového vzorku, následoval u 40 (32%) osob telefon, pouze 12 (10%) dotazovaných dává přednost mailu a zbývající malé skupinky volí 8 (7%) klasický dopis a pouze 5 (4 %) institut datové schránky. Výsledek mě nepřekvapil, v praxi se setkávám s případy, kdy občan raději přijde na úřad, protože v mnoha případech neví, jaké náležitosti

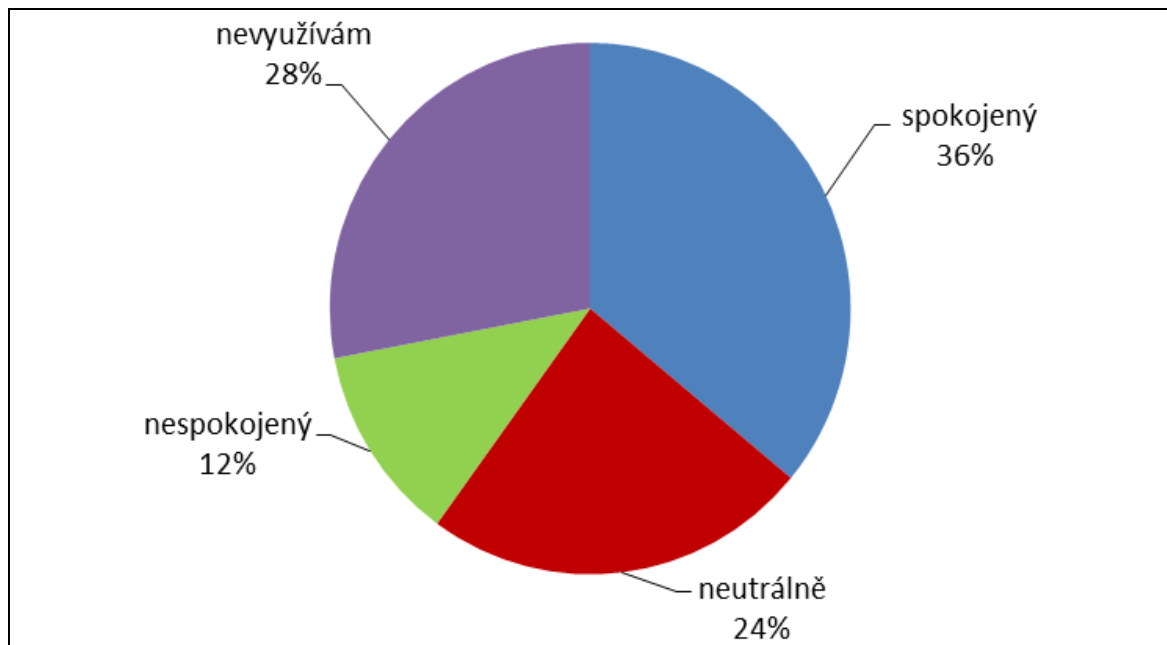
má mít žádost, jak vyplnit formulář a kde vůbec žádost podat. Druhy komunikačních kanálů upřednostňovaných respondenty v kontaktu s úřadem je zakreslen v grafu č. 3.



Graf 3. Upřednostňované komunikační kanály [vlastní zpracování]

**Otázka č. 7: Jak hodnotíte elektronickou komunikaci s úřady?**

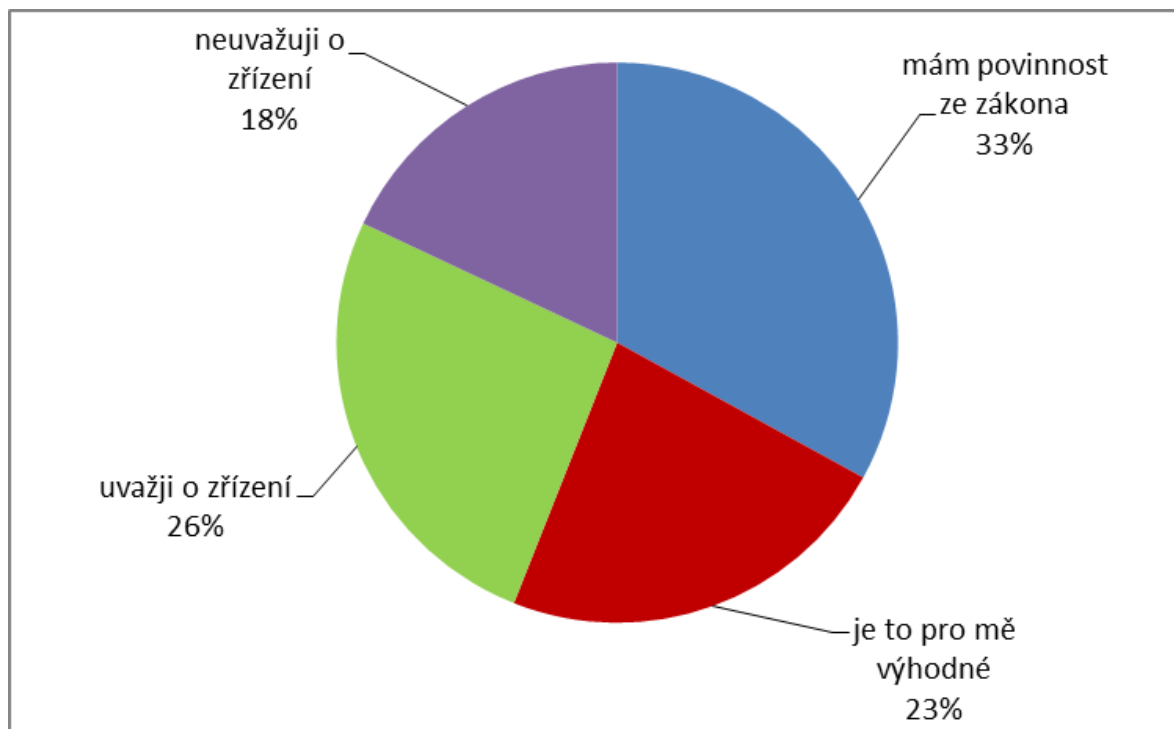
Otázka zkoumala názor účastníků výzkumu na elektronickou komunikaci s úřady. Většina 45 (36%) vyslovila svoji spokojenost, naopak nespokojených bylo jen 15 (12%). Vyhraněný názor nemělo 29 (24%) a 34 (28%) sdělilo, že elektroniky nekomunikuje.



Graf 4. Spokojenost s elektronickou komunikací [vlastní zpracování]

**Otázka č. 8: Máte aktivovanou datovou schránku a proč?**

Předmětem otázky č. 8 bylo zjistit, kolik respondentů má aktivovanou datovou schránku a důvod jejího zřízení. 40 (33%) dotazovaných odpovědělo, že datovou schránku si aktivovalo, protože mají tuto povinnost ze zákona, poměrně velká část 28 (23%) lidí sdělila, že si datovou schránku zřídili ze své vůle a tento způsob komunikace jim vyhovuje. Oproti tomu 23 (18%) osob datovou schránku nemá a ani o jejím zřízení neuvažuje. Zajímavé bylo zjištění, že 32 (26%) členů vzorku datovou schránku sice datovou schránku nevlastní, ale uvažuje o jejím zřízení. Důvodem nejčastěji uvedli dobré zkušenosti svých známých, nebo kladné hodnocení v tisku a na Internetu.



Graf 5. Důvody zřízení datové schránky [vlastní zpracování]

**Otázka č. 9: Co pro vás datová schránka znamená?(odpovězte, pokud máte DS)**

Odpovědi na otázku č. 9 vyjadřují hodnocení institutu datových schránek samotnými uživateli. Ukázalo se, že aktivně používá datovou schránku 68 osob z výběrového vzorku. 2/3 (73%) těchto uživatelů vyslovilo nějaké výhrady. Nejčastěji byly označovány problémy s funkčností, spolehlivostí, administrativní zátěží, nutností poměrně často měnit heslo, návštěva úřadu a poplatek při nutnosti konverze dokumentů, riziko fikce doručení. U této otázky využili dotazovaní možnosti zvolit více než jednu alternativu z předložené nabídky. 28 (42%) osob hodnotilo datové schránky kladně. Výhodu spatřují v úspoře času, protože mohou komunikovat z domova nebo kanceláře, v kterékoli denní i noční době, nemusí se dostavit na úřad, nebo na poštu. Oceňována pozitivně byla i rychlost doručení.

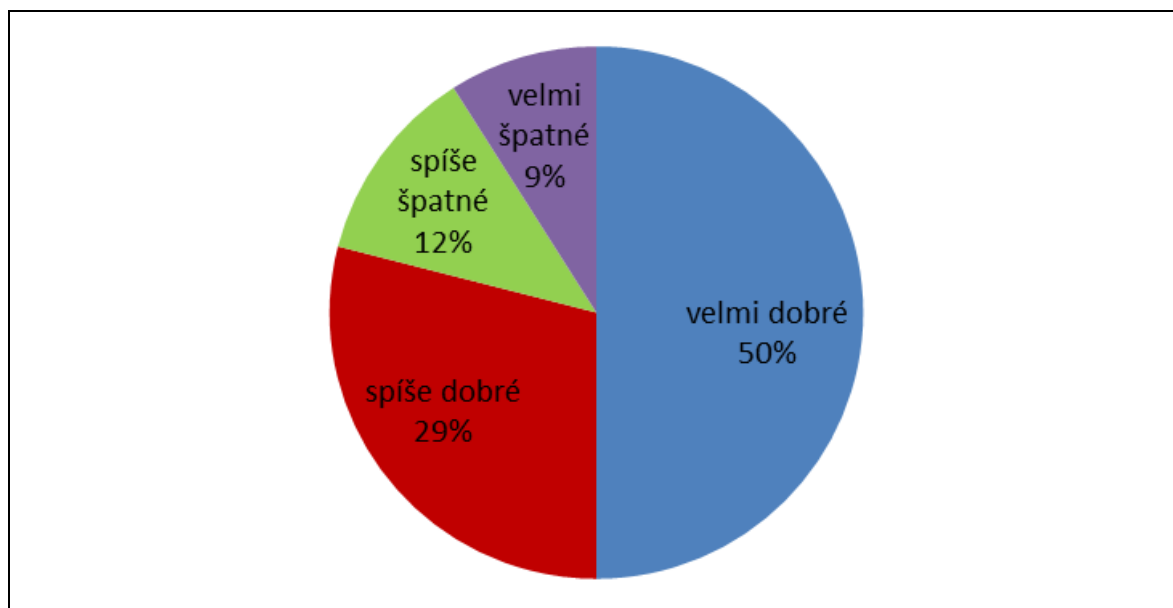
**Otázka č. 10: Měl jste potíže s datovými schránkami v době jejich zavádění do provozu?(odpovězte, pokud máte aktivní DS)**

Potíže s uvedením datových schránek do provozu uvedlo 31 (46%) respondentů. Časté komplikace měli s přihlašovacími údaji, nesprávným přihlašovacím jménem a heslem,

instalací požadovaného softwaru. Větší polovina, 37 (54%) zúčastněných potíže se zaváděním datových schránek do provozu neuvadla.

**Otázka č. 11. Jaké jsou vaše zkušenosti s datovou schránkou? (odpovězte, pokud máte aktivní DS)**

Otázka se týkala pouze 68 aktivních uživatelů ze zkoumaného vzorku. Převažovaly zkušenosti velmi dobré u 34 (50%) a spíše dobré u 20 (29%) uživatelů. Možnost spíše špatné zkušenosti byla označena v 8 (12%) a velmi špatné v 6 (9%) případech. Obecně lze tedy říci, že 79% aktivních uživatelů je s provozem datových schránek spokojeno a 21% nemá s touto formou komunikace dobré zkušenosti. Přehled poznatků, vyplývajících ze zkušeností při používání datových schránek, je zobrazen v grafu č. 6.



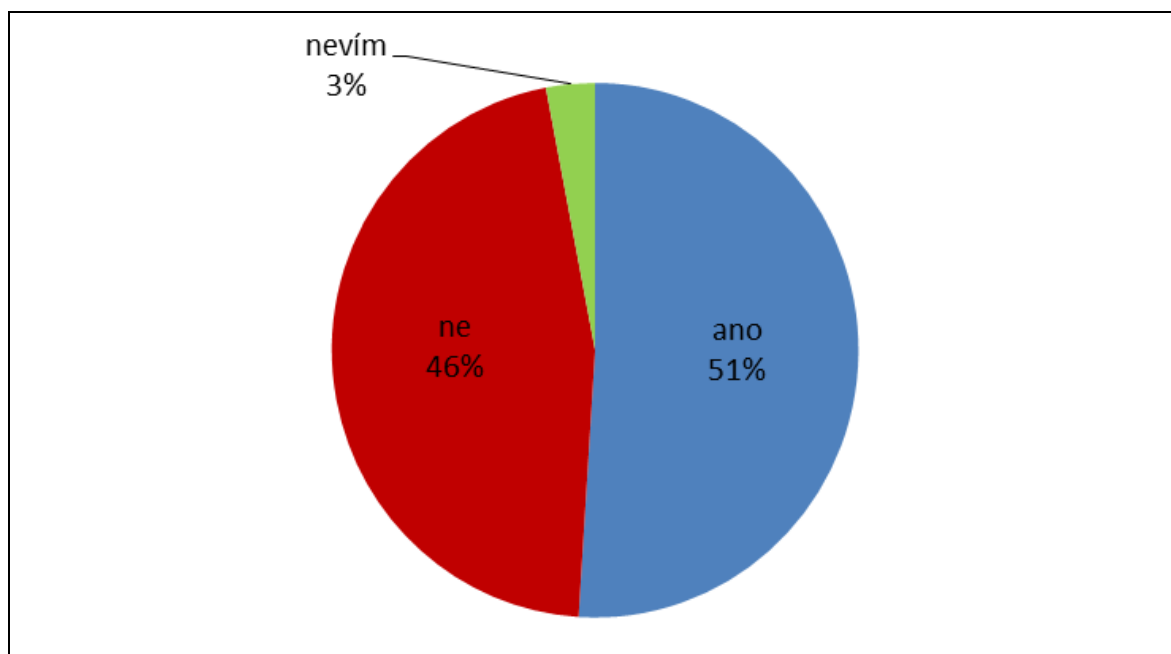
Graf 6. Zkušenosti s užíváním datových schránek [vlastní zpracování]

**Otázka č. 12: Pracujete s elektronickým podpisem?**

Rozdělení respondentů podle toho, zda pracují s elektronickým podpisem či ne, bylo poměrně vyrovnané, 51% (63) z nich tuto možnost využívá, 46% (57) nevyužívá a dokonce 3% (4) dotazovaných o funkci elektronického podpisu nic neví. Opět z vlastní zkušenosti vím, že většina podnikatelů nechává otázku komunikace s úřady na svých daňových poradcích nebo účetních, a proto institut elektronického podpisu nerealizují



sami, ale prostřednictvím jiných subjektů. Negativní ohlasy na elektronický podpis pochází především z nutnosti časté obnovy platnosti elektronického podpisu a také skutečnost, že tento úkon je zpoplatněn, což znamená další výdaje navíc.



Graf 7. Využívání elektronického podpisu [vlastní zpracování]

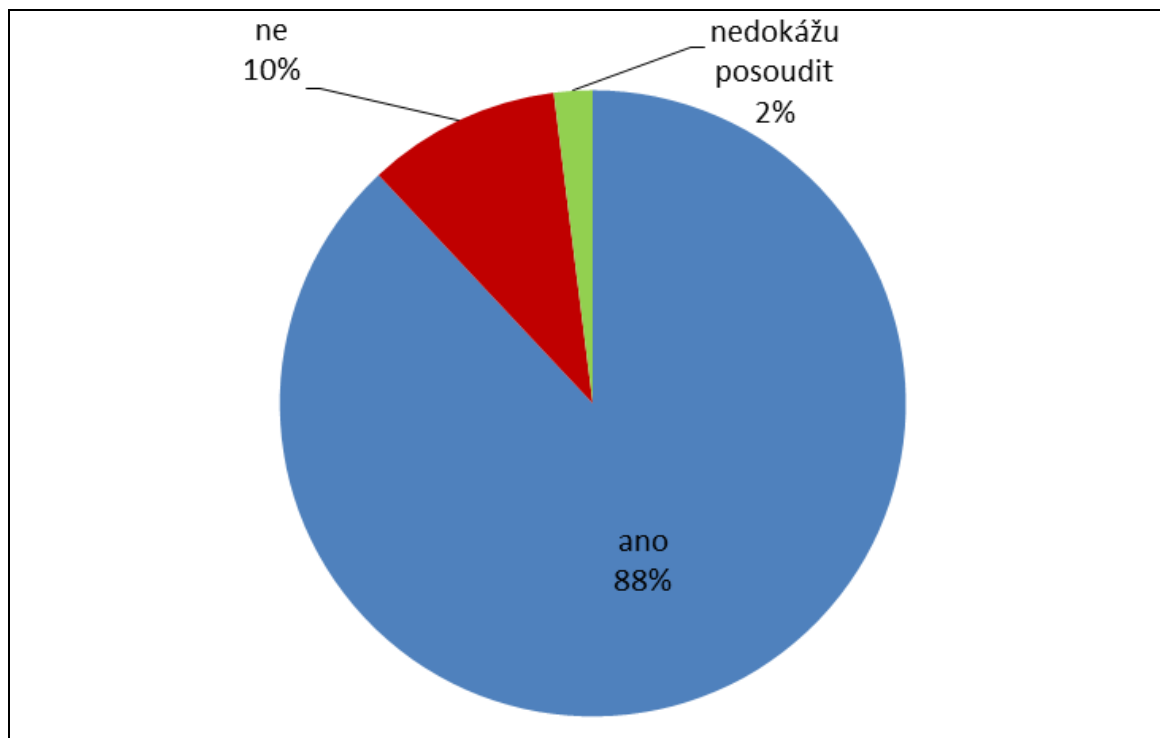
**Otázka č. 13: Učinil jste někdy elektronické podání vůči úřadu?**

Aplikaci elektronického podání používá nadpoloviční většina respondentů 71 (58%) a zbývajících 52 (42%) aplikaci nepoužívá. Dle mých postřehů z praxe usuzuji, že elektronické podání provádí hlavně velké firmy a podnikatelé s více zaměstnanci. Běžné je podání daňového přiznání k FÚ. Překážkou pro elektronické podání je vlastnictví elektronického podpisu a s ním spojené nepříjemnosti, které popisují v komentáři u předchozí otázky.

**Otázka č. 14: Šetří vám elektronická komunikace čas a peníze?**

Pro lepší vypovídající hodnoty jsem v této a následující otázce pracovala s počtem 68 respondentů, tedy pouze s aktivně elektronicky komunikujícími. Velká většina, celkem 88% (59) dotazovaných, vidí v elektronické komunikaci úsporu času a peněz. Oproti tomu,

jen 7 osob (10%) žádnou úsporu nepozorují a dokonce jeden člověk nedokázal posoudit, zda mu elektronická forma komunikace úsporu přináší či nikoli.



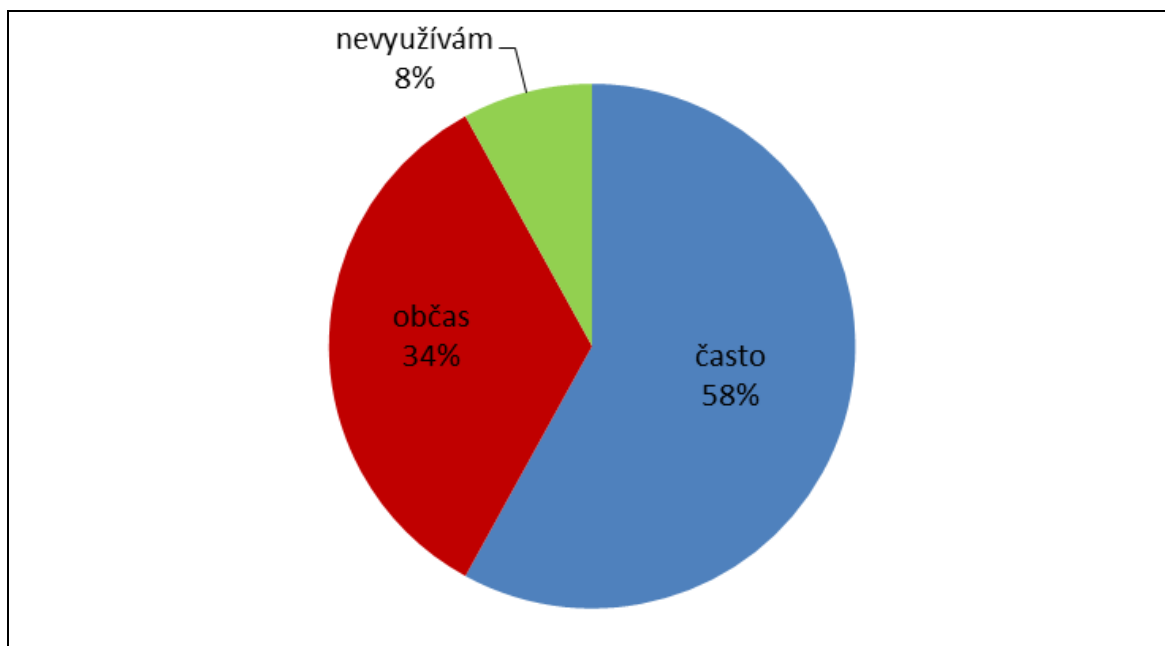
Graf 8. Názor na úsporu času a peněz [vlastní zpracování]

**Otázka č. 15: Považujete elektronickou komunikaci za bezpečnou?**

72% (49) respondentů, používající elektronickou komunikaci, ji považuje za bezpečnou, nedůvěru vyslovilo 5 (7%) uživatelů a 21 % (14) se vyjádřilo neutrálně. Přes vysoký počet těch, kteří elektronické komunikaci důvěřují, jsem se setkala i s negativními zkušenostmi podnikatelů. Nedůvěru v nich vzbudila špatná zkušenost, kdy zpráva určena jim byla odeslána jinému příjemci.

**Otázka č. 16: Využíváte služeb Czech POINT?**

Služba Czech POINT je, jak se ukázalo, velmi oblíbenou a často využívanou službou širokou veřejností. Variantu často označilo 58% (72) zúčastněných, 34 % (42) označilo, že službu užívá občas a jen 9 (8%) dotázaných službu nevyužilo. Představu o využívání služby poskytuje graf.



Graf 9. Četnost využívání Czech POINT [vlastní zpracování]

**Otázka č. 17: Kde jste byl se službou Czech POINT nejvíce spokojen?(odpovídejte, pokud službu používáte)**

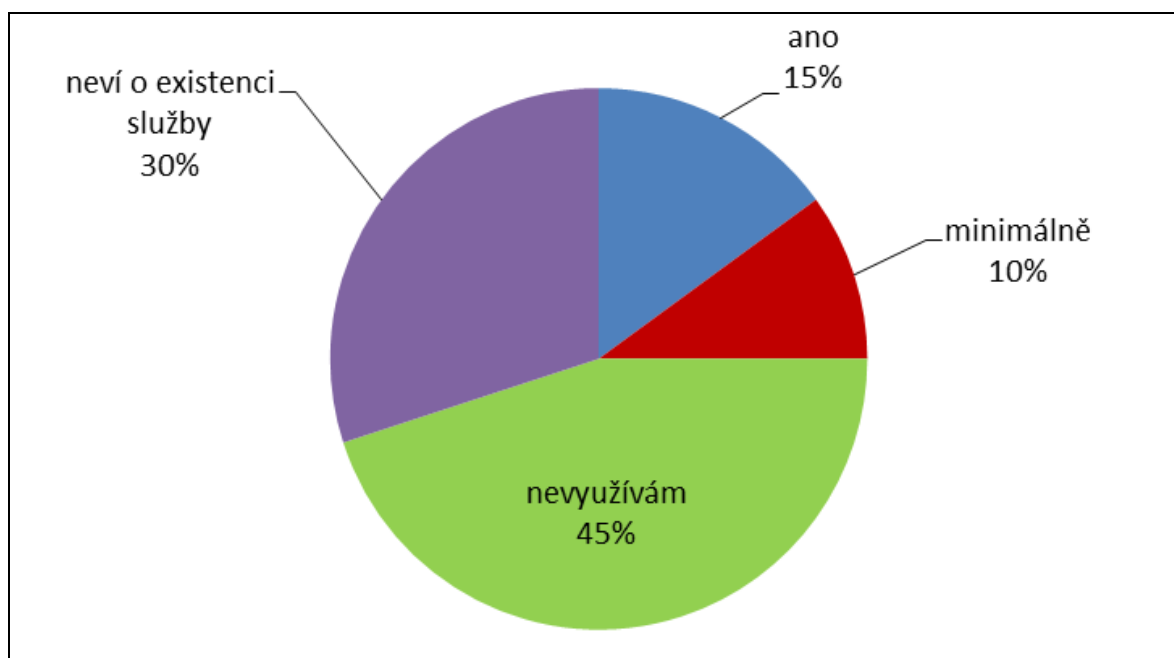
Obliba služby Czech POINT je, dle mého názoru, způsobena z části svojí dostupností a z části svým charakterem. Kontaktní místa s notoricky známým označením lze nalézt i v malých vesnicích. Služba je asistovaná, klient jen sdělí svůj požadavek a je obslužen proškoleným zaměstnancem pošty, nebo úřadu, který mu požadovaný doklad vydá. Spokojenější byli účastníci výzkumu na úřadech, a to v 80 (65%) případech, možnost na poště označilo 22% (28) z dotazovaných a zbývajících 13% (15) byli spokojeni na jiném pracovišti, přičemž nejčastěji to bylo u notáře.

**Otázka č. 18: Máte nějaké výhrady ke službě Czech POINT?**

Výsledek dotazu ohledně výhrad ke službě Czech POINT nebyl překvapující, vzhledem k četnosti a oblibě jeho využívání. Plných 83% (102) členů výzkumného vzorku nemělo žádnou výhradu, devíti (8%) se dotaz netýkal, protože službu nevyužívají. Pouhých 9% (12) respondentů mělo výhradu. Její příčina spočívala v nefunkčnosti systému při výpadku připojení k internetu. V takových situacích, které nebývají časté, není možné službu poskytnout a klient se musí dostavit později.

**Otázka č. 19: Využíváte možnosti elektronického objednání k vyřízení vaší žádosti na úřadu?**

Elektronické objednání je nově zaváděnou službou pro veřejnost. Občané si mohou prostředky elektronické komunikace dohodnout termín, včetně přesného času, pro vyřízení své záležitosti na úřadu. 15% (18) respondentů uvedlo, že službu užívá, 10% (12) ji užívá minimálně, 45% (56) osob sdělilo, že možnost elektronického objednání nevyužívá a celých 30% (37) dotazovaných neví, že taková služba existuje. Pro názornost jsem data zpracovala do grafu.



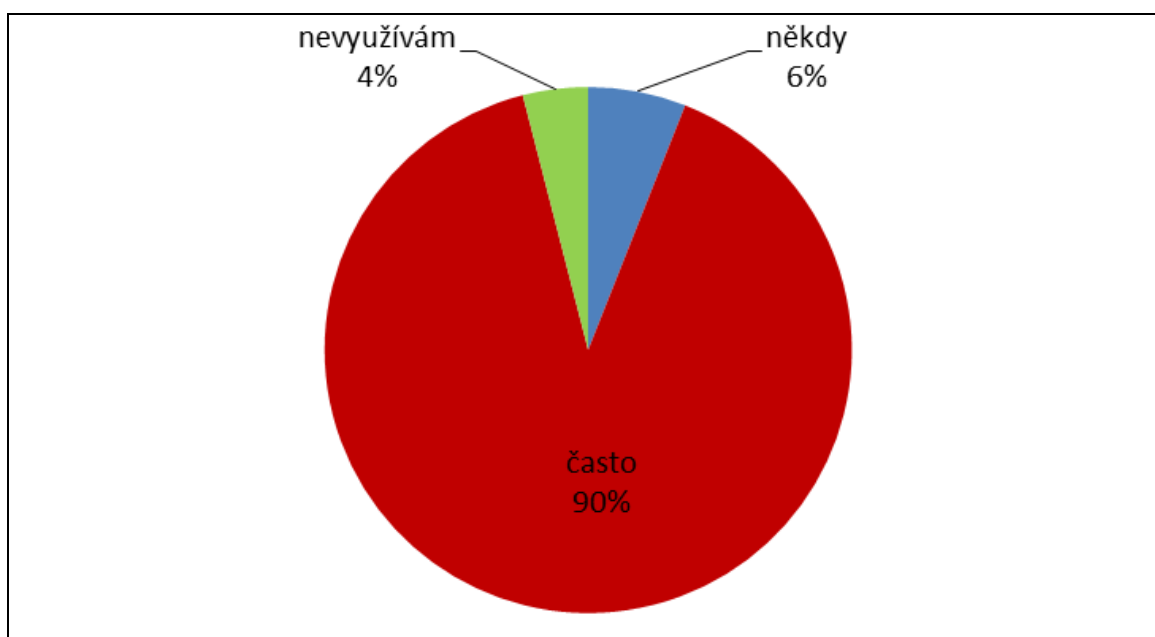
Graf 10. Využívání elektronického objednání [vlastní zpracování]

**Otázka č. 20: Využíváte možnosti vyplnění on-line formulářů úřadů, umístěných na jejich webových stránkách?**

Vlastní webové stránky má v současné době už většina institucí a úřadů. Jedním ze způsobů, jak zjednodušit občanovi komunikaci, je nabídka on-line formulářů, které si občan vyplní pohodlně doma a potřebná data odesílá, aniž by se musel dostavit na úřad osobně. On-line formuláře nikdy nevyplňovalo 47% (58) respondentů a minimálně jednou tento způsob předání dat použilo 12% (14) dotazovaných. Variantu často zvolilo 51 (41%) účastníků šetření.

**Otázka č. 21: Využíváte webových stránek orgánů veřejné správy k získání informací o jejich činnosti a poskytovaných službách?**

Informace o činnosti a poskytovaných službách úřadů pro občany zveřejňované na webových stránkách využilo 111 (90%) dotazovaných, pouze 7 (6%) vyhledalo informace jen občas a 4% (5) respondentů zprávy na webových stránkách institucí nevyhledalo. Z výzkumu je zřejmé, že webové stránky jsou důležitým a často voleným zdrojem informací pro veřejnost.



Graf. 11. Využívání webových stránek úřadů občany [vlastní zpracování]

**Otázka č. 22: Z jakých zdrojů čerpáte informace o možnostech používání prostředků elektronické komunikace?**

Návody, rady a postupy, jak elektronicky komunikovat, čerpalo 62% (76) respondentů na Internetu. Byl to nejčastější způsob, jak nezbytné informace získat, následoval tisk, odborné časopisy a knihy, celkem v 22% (27) případech. Nejméně využívaným pramenem informací se ukázalo školení, jen u 16% (20) dotazovaných.

## **Analýza stanovených hypotéz**

Záměrem praktické části práce bylo potvrzení, nebo naopak vyvrácení předem vymezených hypotéz. Celkem jsem stanovila čtyři hypotézy.

### ***Hypotéza č. 1 – Elektronizace veřejné správy je přínosem převážně pro zaměstnance úřadů.***

Problémy s aktivací datových schránek v době jejich zavádění do praxe, měla necelá polovina (46%) uživatelů, v ostrém provozu uvádí 79% aktivních uživatelů velmi dobré, nebo spíše dobré zkušenosti. Za výhodu byla nejčastěji úředníky označována rychlost a spolehlivost doručení, občany úspora času a peněz, dále možnost komunikovat bez ohledu na místo a denní i noční dobu. Vedle datových schránek je často využívaným i institut elektronického podpisu, ten používá 51% respondentů. Z šetření vyplynulo, že elektronická komunikace je hodnocena komunikujícími poměrně kladně v případech, pokud už je aktivně provozována. Je tedy přínosem pro úředníky, ale i pro klienty veřejné správy. **Hypotéza byla vyvrácena.**

### ***Hypotéza č. 2 – Datovou schránku využívají převážně subjekty, které to mají povinné ze zákona.***

O zřízení a používání datových schránek fyzickými osobami a fyzickými osobami podnikajícími je velmi malý zájem. Podnikatelé nepracují s datovými schránkami přímo, komunikaci s úřady nechávají na externích subjektech, daňových poradcích a účetních. Výhrady k datovým schránkám vidí podnikatelé v časté změně hesel, velkými náklady na software, nutnost zpoplatněné konverze dokumentů na úřadu. Většina (47%) dotazovaných preferovala v kontaktu s úřadem osobní setkání, následoval telefon, email, dopis a až na posledním místě ve 4 % případů uvedli datovou schránku. Pro úředníky znamená datová schránka urychlení předávání dat mezi úřady navzájem, spolehlivost, rychlost a bezpečnost doručení zásilek, úspora ve srovnání s doručováním prostřednictvím poskytovatelů poštovních služeb. **Tato hypotéza se potvrdila.**

***Hypotéza č. 3 – Služba Czech POINT je nejvyhledávanější službou veřejné správy.***

Obliba služby Czech POINT spočívá, dle mého názoru, v tom, že se jedná o službu, která neklade na klienta velké nároky. Nemusí být počítačově gramotný a služba je mu poskytnuta odborně vyškoleným pracovníkem kontaktního místa. Svědčí o tom i statistické údaje vykazující neustálý nárůst počtu vydaných výstupů. Výzkumným šetřením bylo zjištěno, že 92% respondentů tuto službu užívá občas, nebo pravidelně. Spokojenější byli občané na úřadech. Myslím si, že poštu navštěvuje mnohem víc lidí, což způsobuje dlouhé čekací doby. Zaměstnanci se navíc často střídají a novým pracovníkům dělá agenda problémy, než se zaučí. Zavedení Czech POINT bylo významným počinem pro obyčejného občana. 83% dotazovaných uvedlo, že nemají vůči této službě žádnou námitku.

**Hypotéza byla potvrzena.**

***Hypotéza č. 4 – Informace zveřejňované na webových stránkách úřadů nemají velký vliv na interakci úřadů a veřejnosti.***

Zřizování portálů různých institucí veřejné správy už není novinkou. Tento způsob elektronické komunikace oslovuje najednou obrovské množství uživatelů, přináší snadné, rychlé získání informací i návody na řešení nejrůznějších životních situací. Webové stránky navštívilo dle šetření 90% dotazovaných. Jen 4% osob těchto služeb nikdy nevyužilo. Z výsledku se dá usoudit, že informace zveřejňované na webových stránkách ovlivňují vzájemný kontakt úřadů a veřejnosti. **Tato hypotéza byla vyvrácena.**

### **3.3 Vyhodnocení elektronické komunikace občany a úředníky**

Ze statistik vyplývá, že pouze 30% uživatelů Internetu v ČR aktivně užívá služeb eGovernmentu. Česká republika je v oblasti digitální vzdělanosti ve srovnání s ostatními zeměmi EU až na 7. místě, spolu s Lotyšskem a Maltou. Přední místa jsou obsazena Skandinávskými zeměmi.<sup>47</sup>

Přesto zájem o komunikaci přes Internet s veřejnou správou je mezi obyvateli značný. Nejvíce by ocenili možnost registrace automobilů, podávání daňových přiznání a vyřizování osobních dokumentů. Jako důvod, proč služeb nevyužívají, je uváděna vysoká

---

<sup>47</sup> NOVOTNÝ, O., VOŘÍŠEK, J., *Digitální cesta k prosperitě*. Praha. 2011. s. 22.

cena internetového připojení, chybějící připojení nebo skutečnost, že nemají vlastní počítač. Co se týká vybavenosti českých domácností počítačem a připojení k Internetu zaujímá Česká republika 20. místo v EU27.<sup>48</sup>

Situace není zdaleka tak dramatická, aby se dalo hovořit o sociálním vyloučení těch, kteří nemají přístup k moderním technologiím, a tím i výhodám eGovernmentu. Pravdou zůstává, že s vzrůstajícím věkem a klesajícím vzděláním obyvatel, klesají i jejich základní počítačové dovednosti. Pesimistický přístup způsobují zejména obavy z něčeho neznámého i neochota dotčených subjektů učit se novým věcem.

Prostředky elektronické komunikace jsou nákladné a vstupní investice není zanedbatelná. Mnohdy je překážkou i nedostatek finančních prostředků, nebo jen nevěle investovat do něčeho, o čem nejsem přesvědčen, zda mi bude k užitku. Příkladem by mohl být názor jednoho staršího podnikatele, který řekl, že pokud by měl v budoucnu povinnost používat datové schránky, raději ukončí celé podnikání.

Někteří uživatelé označují elektronickou komunikaci za neosobní, komplikující zpětnou vazbu, a proto volí raději osobní kontakt. Výše uvedené příklady považují za rub, odvrácenou stranu mince elektronického způsobu komunikace mezi občany a veřejnou správou.

Na druhé straně pozitivní hodnocení elektronické komunikace pramení z možnosti pracovat kdykoliv a kdekoliv. Každý si upravuje svůj pracovní i životní styl tak, jak mu to nejlépe vyhovuje. Tímto způsobem mohou pracovat i např. ženy na rodičovské dovolené, odpadá časově i finančně náročné cestování do zaměstnání. Práce doma však s sebou nese rizika, lidé mají sklon pracovat déle než v kanceláři a snadno propadají workoholismu. Proto tento způsob práce vyžaduje značnou sebekontrolu.

Opakovaně zmiňovaným přínosem elektronizace v komunikaci je označována rychlost doručení zpráv, rychlost předávání potřebných a získávání užitečných informací. Informace jsou doručovány, díky moderním technologiím, v podobě písemné, obrazové a grafické. Novinkou nejsou animace, tedy doprovod textu hudbou i mluveným slovem.

Získaná sdělení usnadňují lidem rozhodování v profesní, osobní sféře i ve vzdělávání. Samozřejmostí a výhodou je oslovení velkého počtu příjemců zpráv, za pomoci prostředků elektronické komunikace, bez ohledu na vzdálenost mezi komunikujícími.

---

<sup>48</sup> MATES, P., SMEJKAL, V., *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. Praha 2012. s. 43.



Zavedení elektronizace do veřejné správy zefektivnilo a sjednotilo doručování mezi občanem a orgány veřejné moci a mezi orgány veřejné moci navzájem. Vznikl nový státem garantovaný bezpečný komunikační kanál. Došlo k redukci psaných dokumentů, které nahradily dokumenty v elektronické podobě.

Ve spojitosti s elektronizací veřejné správy je často zmiňována její transparentnost. Pokud mají klienti veřejné správy snazší přístup k informacím o činnosti úřadů, mohou jejich práci i snadno kontrolovat. Dochází k narušení anonymity veřejné správy, eliminaci klientelismu, korupce a plýtvání s veřejnými prostředky.

Přes všechna nesporná pozitiva elektronické komunikace, považuji za vhodné, vzhledem k současné informační gramotnosti obyvatel, ponechat rozhodnutí o způsobu komunikace s veřejnou správou na nich samotných. Problém vidím v povinnosti používání datových schránek pro právnické osoby ve vztahu k veřejné správě. Pokud má někdo o elektronický způsob komunikace zájem, má potřebné informace a je technicky vybaven touto formou komunikovat. Pak má smysl, aby státní správa měla povinnost s těmito subjekty komunikovat pouze elektronicky. Jenom v těchto případech bude přinášet proces elektronizace očekávané výsledky.

Naopak elektronickou komunikaci uvnitř státní správy, mezi jednotlivými úřady a institucemi navzájem, je vhodné podporovat. Zaměstnanci jsou průběžně odborně proškolení, mají k dispozici moderní technologie, jejichž využívání snižuje provozní náklady, zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb a urychluje jednotlivé správní procesy.

## 4 ZÁVĚR

Elektronizace veřejné správy započatá v roce 2007, legislativně kulminující v roce 2009, ukázala možnou cestu hledání zefektivnění veřejné správy. Důvodem zavádění moderních technologií do veřejné správy byla snaha o zrychlení správních procesů, zvýšení výkonnosti správy a úsporu veřejných prostředků. Filozofie eGovernmentu dala vzniknout komunikační infrastruktuře veřejné správy, projektům Czech POINT, Datovým schránkám a Základním registrům. Aby se elektronizace stala přínosem, musí mít oporu v zákonných normách, musí být efektivní, důvěryhodná, rychlá, bezpečná a spolehlivá. Pro zkvalitnění legislativy bude nutné dokončit a zavést elektronickou legislativu – eLegislativu a elektronickou sbírku – eSbírku.

Elektronická komunikace prostřednictvím datových schránek je využívána zejména institucemi a právníckými osobami. Fyzickými osobami a fyzickými osobami podnikajícími je zatím používána minimálně. Pozitivní dopad využívání elektronických technologií na životní prostředí, lze spatřovat ve snížení spotřeby papíru, při přechodu k elektronizaci spisové služby. Systém však postrádá motivaci a důvěru jeho uživatelů, přehlednost mechanismu fungování, čímž nepomáhá v přiblížení občana k veřejné správě. U občanů převažuje obliba v používání emailu a Internetu. Psaní mailových a textových zpráv stále častěji nahrazuje tradiční dopisy. Webové prezentace institucí jsou zdrojem obrovského množství informací, užitečných pro občana v různých životních situacích, které má kdykoli k dispozici, snadno a rychle z pohodlí domova.

Rychlý vývoj moderních komunikačních technologií, jeho složitost a neustálá proměnlivost, komplikuje uživatelům vyššího věku pochopení a orientaci v problematice. Děti, rodící se do dnešní doby, se často naučí dřív ovládat počítač než číst a psát. Pro tuto vyrůstající generaci bude používání elektronické komunikace samozřejmostí. Postupem času bude počítačová gramotnost nepochybně narůstat. Zcela jistě se tato skutečnost projeví i v přístupu občanů i institucí v ochotě všechny dostupné technologie používat.

Z hlediska informovanosti a zapojení jednotlivých subjektů do procesů elektronické komunikace je potřebné odstranit přetrvávající stereotypy k této formě komunikace. Prezentace problematiky by měla být zaměřena na nejširší veřejnost, prostřednictvím veřejných sdělovacích prostředků, tisku, odborných časopisů, Internetu, informačních brožur a letáků. Nestačí uživatele seznámit jen se samotnou existencí elektronických služeb. Stejně důležité je upozornit na výhody, ale i na potenciální rizika.

Ve své práci jsem se snažila definovat a vyhodnotit záporné i kladné stránky procesu elektronizace veřejné správy. Výměna informací mezi občanem a orgány veřejné správy je nezbytnou podmínkou života ve společnosti. Elektronická komunikace je nástrojem k usnadnění její realizace. Užitek z elektronické komunikace nezáleží na technologiích, ale na člověku samotném. Záleží na schopnostech každého, zda se nechá technikou ovládat, nebo ji dokáže využít ve svůj prospěch. Cíl stanovený pro tuto práci byl naplněn.

Závěrem lze konstatovat, že eGovernment je neobvyklým a úspěšným projektem, přestože v praxi musí překonávat nejrůznější bariéry. Legislativní, finanční, technické a personální překážky zatím brání k úplné spokojenosti úředníků i občanů. K té bude zapotřebí zdolat ještě dlouhou cestu a nezbývá než doufat, že se brzy podaří naplnit původní vizi projektu efektivní veřejné správy a přátelských služeb.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

1. Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů.
2. Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
3. Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.
4. Zákon č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.
5. Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě, ve znění pozdějších předpisů.
6. Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů.
7. Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.
8. Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.
9. Zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, v platném znění.
10. Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.
11. Nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů.
12. Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách.
13. Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování systému datových schránek.
14. Vyhláška č. 364/2009 Sb., o seznamu obecních úřadů a zastupitelských úřadů, které jsou kontaktními místy veřejné správy.

15. DEVITO, JOSEPH A. *Základy mezilidské komunikace*: 6. vydání. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 502 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-2018-0.
16. LIDINSKÝ, V., ŠVARCOVÁ, I., BUDIŠ, P., LOEBL, Z., PROCHÁZKOVÁ, B. *EGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
17. MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd. Praha: Leges, 2012, 464 s. ISBN 978-80-87576-36-6.
18. NOVOTNÝ, O., VOŘÍŠEK, J. *Digitální cesta k prosperitě*. 1. vyd. Praha: Professional Publishing, 2011, 262 s. ISBN 978-80-7431-047-8.
19. RYBKA, M. *Jak komunikovat elektronicky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2002, 92 s. ISBN 80-247-0208-8.
20. ŠPAČEK, D. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2012, xix, 258 s. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-807-4002-618.
21. ŠTĚDRONĚ, B. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. 1. vyd. Praha, 2007, 172 s. ISBN 978-808-7041-253.
22. VANÍČEK, Z. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011, 200 s. ISBN 978-807-2018-550.
23. Veřejná správa: *Základní registry rozšiřují své služby*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2013, XXIV, 5/2013. ISSN 1213-6581.
24. Veřejná správa: *Kam kráčíš, veřejná správo?* Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2012, XXIII, 7/2012. ISSN 1213-6581.
25. Veřejná správa: *Základní registry*. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2012, XXIII, 11/2012. ISSN 1213-681.
26. DVOŘÁKOVÁ, Tereza. *Informační portál pro eGovernment* [online]. Brno, 2010 [cit. 2014-02-11]. Dostupné z: [http://is.muni.cz/th/143487/fi\\_m/clanky.doc](http://is.muni.cz/th/143487/fi_m/clanky.doc). Diplomová práce. Masarykova univerzita.

27. Informační technologie kraje Vysočina: Základní pojmy elektronické komunikace [online]. 2005 [cit. 2014-02-11]. Dostupné z: <http://www.kr-vysocina.cz/zakladni-pojmy-elektronicke-komunikace/d-918395/p1=2052>.
28. Metodický pokyn k zákonu 365/2000 Sb., o ISVS: Co je a co není informační systém veřejné správy. *Ministerstvo vnitra* [online]. 2008 [cit. 2014-02-10]. Dostupné z: <http://www.isvs.cz/metodicky-pokyn-k-zakonu-c-365-2000-sb-o-isvs/>.
29. Ministerstvo vnitra spustilo nově Portál veřejné správy. In: *Advice* [online]. 2012 [cit. 2012-11-19]. Dostupné z: <http://www.isvs.cz/ministerstvo-vnitra-spustilo-nove-portal-verejne-spravy/>.
30. Správa základních registrů: registr osob [online]. [cit. 2013-11-25]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-osob>.
31. Správa základních registrů: registr obyvatel [online]. 2010-2013 [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-obyvatel>.
32. Správa základních registrů: registr obyvatel [online]. 2010-2013 [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-uzemni-identifikace-adres-a-nemovitosti>.
33. Správa základních registrů: registr obyvatel [online]. 2010-2013 [cit. 2013-12-02]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-prav-a-povinnosti>.
34. Ministerstvo vnitra spustilo CzechPOINT@home. In: *Advice* [online]. 2012 [cit. 2012-11-19]. Dostupné z: <http://www.isvs.cz/ministerstvo-vnitra-spustilo-czechpointhome>.
35. CzechPOINT@office. Ministerstvo vnitra ČR [online]. 2014 [cit. 2014-01-30]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/380>.
36. Aktuální statistiky Czech POINT. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2014 [cit. 2014-03-27]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>.
37. Benchmarkingová iniciativa. *Vzdělávací centrum pro Veřejnou správu ČR* [online]. 2012 [cit. 2014-03-24]. Dostupné z: <http://www.vcvscr.cz/homepage/staticka?url=benchmarkingova-iniciativa>.

38. Benchmarkingová iniciativa 2005 VCVS ČR, o.p.s. *Benchmarkingová iniciativa 2005 VCVS ČR, o.p.s.* [online]. 2005. vyd. 2005 [cit. 2014-03-28]. Dostupné z: <https://bi2005.securitynet.cz/>.
39. Datové schránky. *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2011 [cit. 2014-03-30]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/>.

**SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK**

BI	Benchmarkingová iniciativa
Czech POINT	Český podací informační národní terminál
ČÚZK	Český ústav zeměměřický a katastrální
EU	Evropská unie
FÚ	Finanční úřad
IČO	Identifikační číslo osoby
ISDS	Informační systém datových schránek
ISOH	Informační systém odpadového hospodářství
ISoISVS	Informační systém o Informačním systému veřejné správy
ISVS	Informační systém veřejné správy
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
OSN	Organizace spojených národů
PVS	Portál veřejné správy
ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob
RPP	Registr práv a povinností
RUIAN	Registr územní identifikace adres a nemovitostí



## **SEZNAM OBRÁZKŮ**

Obr. 1. Komunikační kanály veřejné správy .....	20
Obr. 2. Schéma fungování systému základních registrů .....	24
Obr. 3. Nárůst počtu pracovišť Czech POINT .....	25
Obr. 4. Celkové počty vydaných výstupů ze systému Czech POINT .....	26

**SEZNAM GRAFŮ**

Graf 1. Osobní status dotazovaných .....	35
Graf 2. Vzdělání respondentů .....	36
Graf 3. Upřednostňované komunikační kanály .....	37
Graf 4. Spokojenost s elektronickou komunikací .....	38
Graf 5. Důvody zřízení datové schránky .....	39
Graf 6. Zkušenosti s užíváním datových schránek .....	40
Graf 7. Využívání elektronického podpisu .....	41
Graf 8. Názor na úsporu času a peněz .....	42
Graf 9. Četnost využívání Czech POINT .....	43
Graf 10. Využívání elektronického objednání .....	44
Graf. 11. Využívání webových stránek úřadů občany .....	45

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: Mapa BI 2005

Příloha 3: Výstupní informace z databáze BI 2005

## PŘÍLOHA 1: DOTAZÍK

Dobrý den, jmenuji se Pavla Rousová a jsem studentkou 3. ročníku bakalářského studia Univerzity Tomáše Bati, Fakulty humanitních studií, Institutu mezioborových studií Brno. V současné době zpracovávám bakalářskou práci na téma **Rub a líc elektronické komunikace občana s úřady**, jejíž součástí je vyhodnocení dotazníkového šetření. Proto bych se chtěla na Vás obrátit s prosbou o vyplnění tohoto dotazníku. Získaná data budou použita pouze pro potřeby mé závěrečné práce. Dotazník je anonymní. Vyberte, prosím, z nabídky Vámi zvolenou odpověď, přičemž můžete (u vhodných typů otázek) označit i více než jednu z nabízených možností. Pokud se Vás otázka netýká, neodpovídejte na ni. Otázky č. 10, 17 a 18 jsou otevřené a postačí na ně stručná odpověď.

Děkuji Vám předem za Vaše názory, ochotu a čas při vyplňování dotazníku.

### 1. *Osobní status dotazovaného*

- a) úředník veřejné správy
- b) podnikatel
- c) občan

### 2. *Jste:*

- a) muž
- b) žena

### 3. *Váš věk:*

- a) 0 – 25 let
- b) 26 – 55 let
- c) 56 a více let

### 4. *Vaše vzdělání:*

- a) základní
- b) vyučen
- c) střední s maturitou
- d) vysokoškolské vzdělání

**5. Jak často elektronicky komunikujete s úřady?**

- a) velmi často
- b) pravidelně
- c) občas
- d) vůbec

**6. Které komunikační kanály upřednostňujete v kontaktu s úřadem?**

- a) osobní setkání
- b) e-mail
- c) telefon
- d) dopis
- e) datová schránka

**7. Jak hodnotíte elektronickou komunikaci s úřady?**

- a) jsem spokojený
- b) neutrálně
- c) jsem nespokojený
- d) nepoužívám

**8. Máte aktivovanou datovou schránku a proč?**

- a) ano, mám tuto povinnost ze zákona
- b) ano, je to pro mne výhodné
- c) ne, uvažuji o zřízení
- d) ne, neuvažuji o zřízení

**9. Co pro vás datová schránka znamená?**

(odpovězte, pokud DS používáte)

- a) usnadnění práce
- b) překážka, komplikace
- c) rychlé doručení
- d) možnost komunikovat kdykoli
- e) možnost komunikovat kdekoli
- f) formalita

**10. Měl jste potíže s datovými schránkami v době jejich zavádění do provozu?**

(odpovězte, pokud máte aktivní DS)

- a) ne
- b) ano (uveďte, prosím, jaký)

**11. Jaké jsou vaše zkušenosti s datovou schránkou?**

(odpovězte, pokud máte aktivní DS)

- a) velmi dobré
- b) spíše dobré
- c) spíše špatné
- d) velmi špatné

**12. Pracujete s elektronickým podpisem?**

- a) ano
- b) ne

**13. Učinil jste elektronické podání vůči úřadu?**

- a) ano
- b) ne

**14. Šetří vám elektronická komunikace čas a peníze?**

- a) ano
- b) ne
- c) nedokážu posoudit

**15. Považujete elektronickou komunikaci za bezpečnou?**

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

**16. Využíváte služeb Czech POINT?**

- a) často
- b) občas
- c) nevyužívám

**17. Kde jste byl se službou Czech POINT nejvíce spokojen?**

(odpovězte, pokud službu využíváte)

- a) na poště
- b) na úřadě
- c) na jiném pracovišti (uveďte, prosím, na kterém)

**18. Máte nějaké výhrady ke službám Czech POINT?**

(odpovězte, pokud službu využíváte)

- a) nemám
- b) službu nevyužívám
- c) ano (uveďte, prosím, jaké)

**19. Využíváte možnosti elektronických objednáni k vyřízení vaší žádosti na úřadu?**

- a) ano
- b) minimálně
- c) nevyužívám
- d) nevím, že tato služba existuje

**20. Využíváte možnosti vyplnění on- line formulářů úřadů umístěných na jejich webových stránkách?**

- a) často
- b) minimálně
- c) nevyužívám

**21. Využíváte webových stránek orgánů veřejné správy k získání informací o jejich činnosti a poskytovaných službách?**

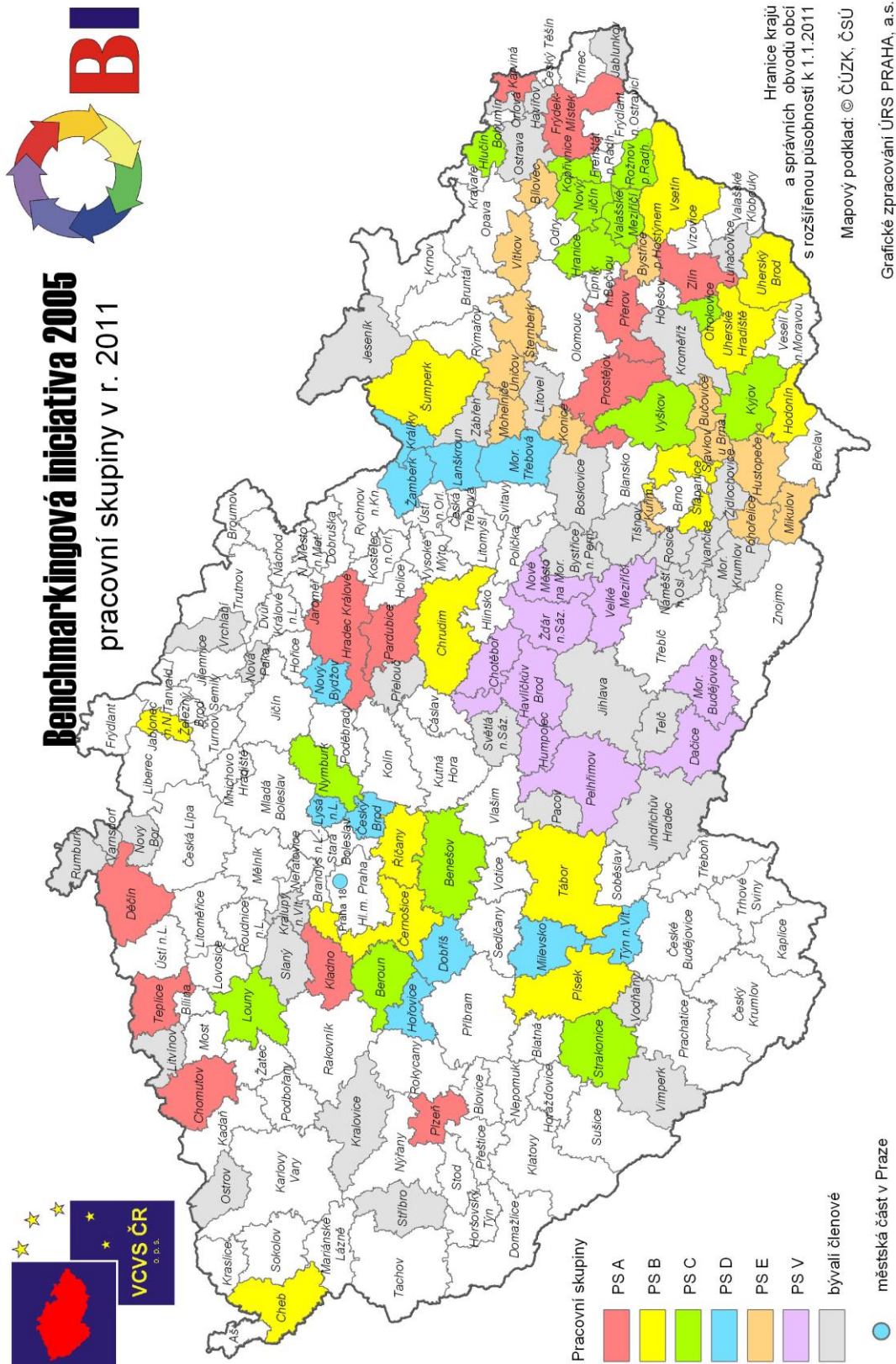
- a) někdy
- b) často
- c) nevyužívám

*22. Z jakých zdrojů čerpáte informace o možnostech používání prostředků elektronické komunikace?*

- a) tisk, knihy, odborné časopisy
- b) Internet
- c) školení



PŘÍLOHA 2: MAPA BI 2005



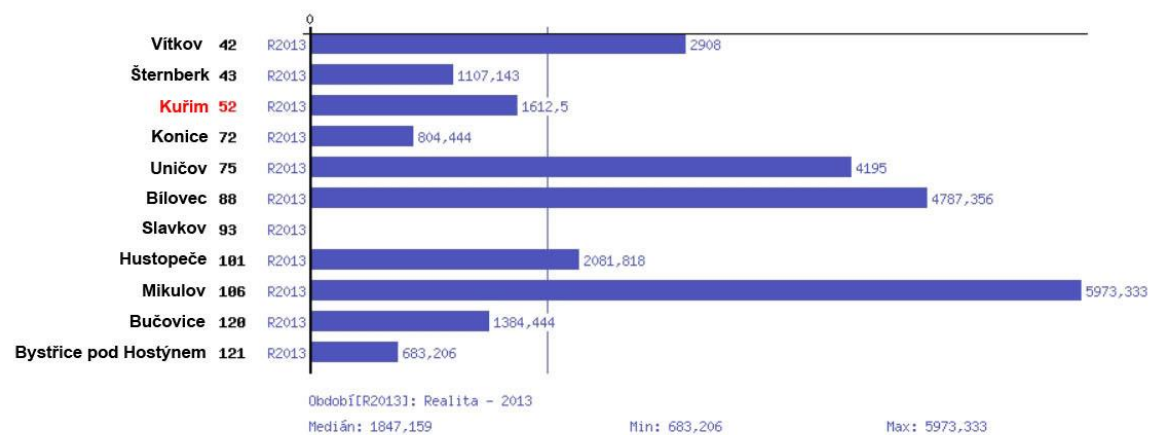
### PŘÍLOHA 3: VÝSTUPNÍ INFORMACE Z DATABÁZE BI 2005

Zdroj: Benchmarkingová iniciativa 2005 VCVS ČR, o.p.s. *Benchmarkingová iniciativa 2005 VCVS ČR, o.p.s.* [online]. 2005. vyd. 2005 [cit. 2014-03-28]. Dostupné z: <https://bi2005.securitynet.cz/>.

#### 60. Czech POINT

##### 60.3 Počet vydaných ověřených výstupů (výpisů) na 1 pracovníka (úvazek)

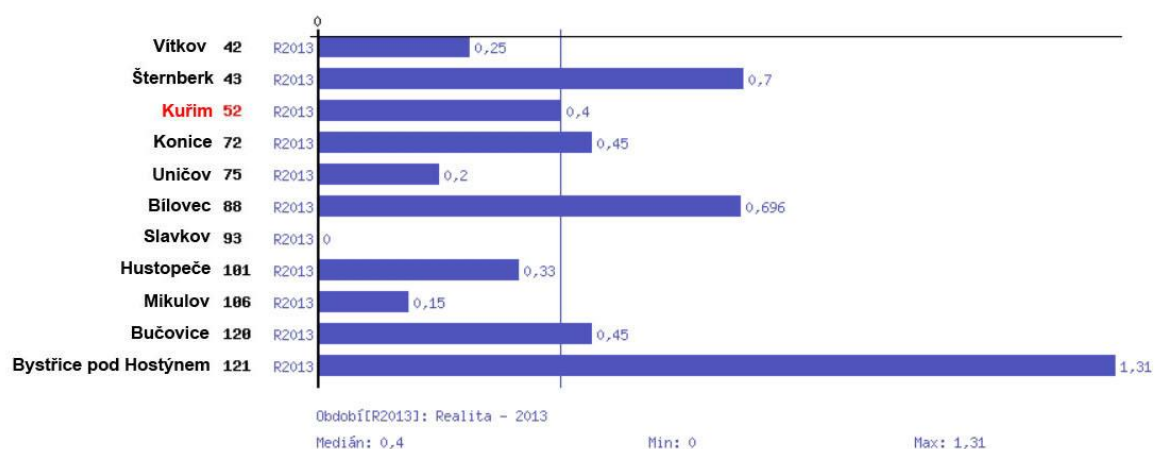
Typ: Počítaný podle vzorce, Vyhodnocení: Absolutní hodnoty, Průměr: Medián



#### 60. Czech POINT

##### 60.3.2 Počet zaměstnanců – pracovních úvazků v agendě Czech POINT celkem

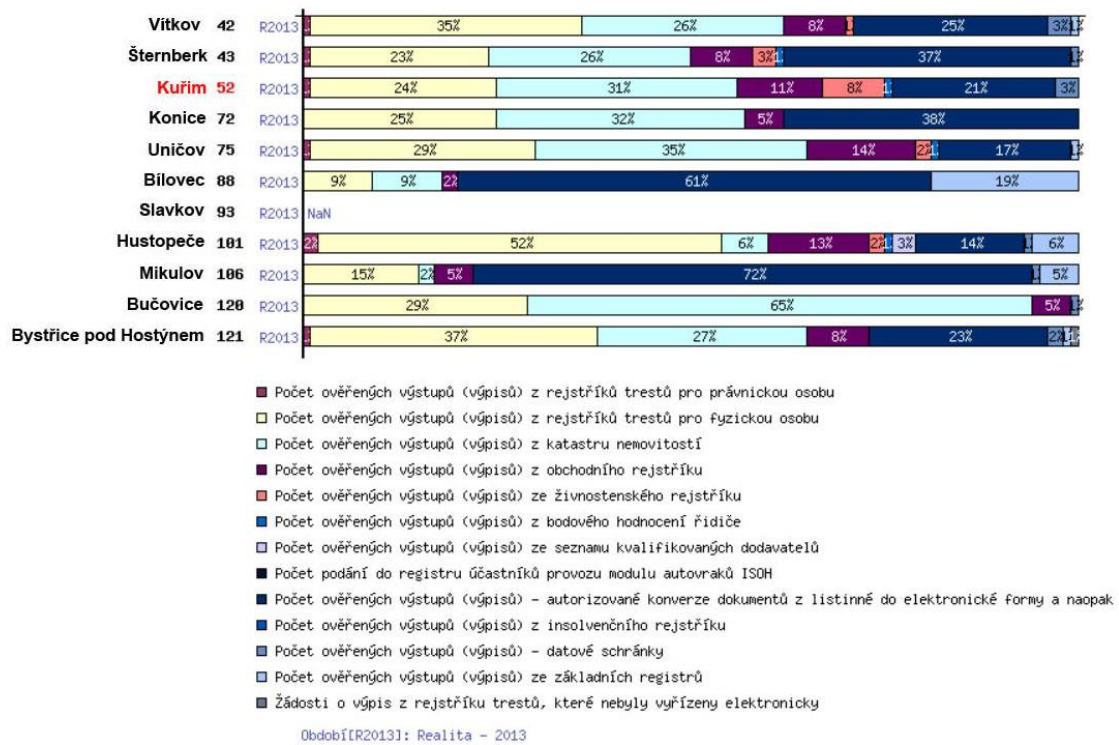
Typ: Počítaný podle vzorce, Vyhodnocení: Absolutní hodnoty, Průměr: Medián



60. Czech POINT

60.6 Struktura vydaných ověřených výstupů (výpisů) a nevyřízených žádostí o výpis z rejstříku trestů

Typ: Poměrný



60. Czech POINT

60.12 Provozní výdaje na jeden ověřený výstup (výpis) v Kč

Typ: Počítaný podle vzorce, Vyhodnocení: Absolutní hodnoty, Průměr: Medián

