

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Katedra pomocných věd historických a archivního studia



Diplomová práce

Postup digitalizace v ČR a Portál občana

Digitalization process in the Czech Republic and Citizen Portal

Bc. Pavlína Mladá

„Prohlašuji, že diplomovou práci na téma Postup digitalizace v ČR a Portál občana jsem vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu, které jsou uvedeny v poznámkovém aparátě a v seznamu použitých zdrojů.“

V Praze, dne 1. 8. 2023

.....

Bc. Pavlína Mladá

Poděkování:

Ráda bych tímto poděkovala paní PhDr. Daniele Brádlkové Ph.D. za vedení mé diplomové práce, za cenné rady, odborný dohled, poskytnuté materiály, trpělivost a ochotu, kterou mi v průběhu zpracovávání diplomové práce věnovala. Dále bych chtěla poděkovat zaměstnancům Ministerstva vnitra oboru eGovernmentu za cenné informace, o které se se mnou podělili a v neposlední řadě své rodinně za podporu po celé období mého studia na Karlově Univerzitě.

Anotace:

Cílem práce je přiblížení problematiky eGovernmentu, aktuálních služeb Portálu občana a reflexe postojů občanů vůči digitalizaci veřejné správy. Úvodní kapitoly budou věnovány vývoji eGovernmentu v České republice, srovnání s některými státy Evropské unie, porovnání současného stavu s původně zamýšleným plánem, kritika a nevýhody digitalizace úřadů. Dále budou analyzovány funkce Portálu občana, dřívější stav, podněty uživatelů a možné budoucí úpravy. V praktické části se setkáme s výzkumem zabývajícím se užíváním elektronických formulářů, služeb Portálu občana a jejich možné rozšiřování, používání datových schránek, s důvěrou v poskytování informací ze strany občanů. Rovněž zde bude zmíněna provázanost mezi úřady a práce zaměstnanců veřejné správy. Závěr bude věnován shrnutí představených poznatků, kritika současného stavu, návrh na možné řešení a podněty k dalšímu bádání.

Klíčová slova:

Czech POINT, digitalizace, eGovernment, informační systém veřejné správy, Portál občana, veřejná správa

Abstrakt:

The aim of the thesis is to approach the issue of eGovernment, the current services of the Citizen Portal and the reflection of attitudes of citizens towards the digitization of public administration. The introductory chapters will be devoted to the development of eGovernment in the Czech Republic, comparison with some states of the European Union, comparison of the current state with the originally intended plan, criticism, and disadvantages of digitalization of offices. Furthermore, the functions of the Citizen Portal, the previous state, user suggestions and possible future modifications will be analyzed. In the practical part, we will encounter research dealing with the use of electronic forms, services of the Citizen Portal and their possible expansion, the use of data boxes, and trust in the provision of information by citizens. The interdependence between offices and the work of public administration employees will also be mentioned here. The conclusion will be devoted to a summary of the knowledge presented, a critique of the current state, a proposal for a possible solution and suggestions for further research.

Key words:

Citizen Portal, Czech POINT, digitization, eGovernment, information system of public administration, public administration

Seznam zkratek:

B2C (business-to-customers) – komunikace mezi firmami a zákazníky v elektronickém prostředí

C2C (customers-to-customers) – komunikace mezi zákazníky (uživateli) mezi sebou

Czech POINT – český podací ověřovací informační národní terminál

ČSSI – český svaz stavebních inženýrů

ČSSZ – česká správa sociálního zabezpečení

DIA – Digitální a informační agentura

ECDL (European Computer Driving Licence) - vzdělávací a certifikační koncept v oblasti digitálních kompetencí

EDI (Electronic Data Interchange) – elektronická výměna dat mezi počítačovými aplikacemi, strukturována podle předem dohodnutých standardů; komunikace mezi obchodními partnery

eGC – eGovernment cloud

eGON - symbol eGovernmentu, je v přeneseném významu živý organismus, ve kterém vše souvisí se vším a fungování jednotlivých částí se navzájem podmiňuje

eID – elektronická identita

eIDAS – nařízení Evropské unie č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu

EU – Evropská unie

GDPR – nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č.2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES

G2B (government-to-business) – komunikace mezi subjekty veřejné správy a firmami

G2C (government-to-citizens) – komunikace mezi subjekty veřejné správy a občany

G2G (government-to-government) – komunikace mezi jednotlivými subjekty veřejné správy mezi sebou

HTML (Hypertext Markup Language) – značkovací jazyk používaný pro tvorbu webových stránek, které jsou propojeny hypertextovými odkazy

ICT (Information and Communication Technologies) – informační a komunikační technologie

IDOC (Intermediate document) – nativní formát informačního systému SAP, který lze využít pro export a import obchodních a logistických dokladů

IDS – integrovaný dopravní systém

IKČR – Informační koncepce České republiky

ISDS – Informační systém datové schránky

ISSS – Informační systém sdílené služby

ISVS – Informační systém veřejné správy

ISZR – Informační systém základních registrů

JPEG (Joint Photographic Experts Group) – formát pro přenášení a ukládání fotografií a obrázků

KIVS – Komunikační infrastruktura veřejné správy

MHD – městská hromadná doprava

MDČR – Ministerstvo dopravy České republiky

MFČR – Ministerstvo financí České republiky

MIČR – Ministerstvo informatiky České republiky

MMRČR – Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky

MPOČR – Ministerstvo průmyslu a obchodu České republiky

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

MSČR – Ministerstvo spravedlnosti České republiky

MVČR – Ministerstvo vnitra České republiky

NAP – Národní architektonický plán

NSESSS – Národní standard pro elektronické systémy spisové služby

NSKB ČR – Národní strategie kybernetické bezpečnosti ČR

NIA ID – Národní identitní autorita (identifikační prostředek)

ODT (Open Document Text) – otevřený souborový formát určený pro ukládání a výměnu dokumentů vytvořených kancelářskými aplikacemi

OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) – organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj

OHA – Odbor hlavního architekta eGovernmentu

PDF (Portable Document Format) – přenosný formát dokumentů

PMA 3 – analytický nástroj eGovernmentu; využívání prvků procesního řízení a zavedení standardů pro výkon prioritních agend veřejné správy

ŘOeGC – Řídící orgán eGovernment Cloud

SZR – Správa základních registrů

ÚSIS – Úřad státních informačních systémů

VŠE – Vysoká škola ekonomická v Praze

Obsah

Úvod.....	11
1 Vývoj procesu digitalizace	13
1.1 eČesko a vývoji informačních politik mezi lety 2006-2011	15
1.2 Projekt Smart Administration	20
1.3 Projekt Digitální Česko	21
1.3.1 Česko v digitální Evropě.....	22
1.3.2 Informační koncepce ČR	24
1.3.3 Digitální ekonomika a společnost.....	27
1.4 Akční plány a Klientsky orientovaná veřejná správa 2030.....	32
2 Současné legislativní úpravy	34
2.1 První generace legislativních norem a projektů:.....	34
2.2 Druhá generace legislativních norem a projektů:.....	36
2.3 Třetí generace legislativních norem a projektů:.....	38
2.4 Digitální ústava	39
3 Portál občana	41
3.1 Odborná praxe	43
4 Portál veřejné správy – průvodce životními situacemi.....	46
5 Analytický plán projektu PMA 3	50
5.1 Fáze 1. Příprava a výzkum	53
5.2 Fáze 2. Analýza.....	54
5.3 Fáze 3. Plánování změn.....	55
5.4 Fáze 4. Zavádění změn a evaluace.....	56
6 Digitální a informační agentura	58
6.1 Cíle DIA	58
6.2 eGovernment cloud	59
6.3 Odbor hlavního architekta eGovernmentu.....	59

7	Povědomí občanů	61
7.1	Dotazník – eGovernment a Portál občana.....	61
7.2	Digitální gramotnost.....	74
	Závěr	78
	Zdroje:.....	80
	Literární zdroje:.....	80
	Legislativní prameny:.....	81
	Internetové zdroje:	84
	Obrázky:.....	88
	Přílohy.....	91
	Příloha č.1 Dotazník – eGovernment a Portál občana	91

Úvod

Téma eGovernmentu, elektronizace veřejné správy a jednotlivých portálů (Portál občana, Portál veřejné správy) je dozajista velmi zajímavé, avšak také složité s přibývajícimi požadavky jak ze strany jednotlivých uživatelů, ale i samotných vykonavatelů veřejné správy. Pokud se chceme tomuto tématu blíže věnovat musíme ho nejprve rozdělit do několika úhlů pohledu, ze kterých se na danou věc budeme dívat: máme zde legislativní rámec upravující chod veřejné správy; dále se setkáváme s požadavky jednotlivých občanů vůči státu (ve větší míře s požadavky na jednotlivé úřady); dále s úředníky, kteří zpracovávají tyto žádosti a požadavky; vzájemnou komunikaci mezi jednotlivými orgány státní správy a nakonec požadavky orgánů zabývajících se problematikou eGovernmentu. Ti jsou v roli, kdy buď reagují na legislativní změny, nebo vytvářejí či navrhuji možnosti usnadňující celý proces pro všechny zúčastněné. Všechny výše zmíněné aspekty se však potýkají s několika zásadními problémy. Aby byl chod a rozvoj eGovernmentu byl ve státě úspěšný, je v první řadě nutný dostatečný finanční kapitál a dobře nastavený legislativní rámec, a v neposlední řadě též důvěra občanů ve využívání eSlužeb. Právě důvěra občanů je jedna ze zásadních věcí, která v našem prostředí není příliš vysoká. Pokud zde nebude dostatečná ochota obyvatel na využívání jednotlivých elektronických platforem, sdílení dat a komunikace s úřady přes tato elektronická rozhraní, nemůžeme očekávat zásadní přelom snad ani úspěch celého projektu. Dozajista je nutno nejprve vytvořit prostředí, které svojí strukturou bude pro jednotlivé uživatele dostatečně srozumitelné a poskytne jim možnost řešit jejich záležitosti jednoduše a rychlejší cestou než klasické několika hodinové čekání na úřadech.

Podíváme-li se na některé evropské státy, ve kterých je eGovernment zaveden déle než u nás, rovněž narazíme na některé problémy, se kterým se jako vykonavatelé veřejné správy potýkají. Srovnáme-li však situaci v České republice s procesy a postupy elektronizace v Evropské Unii, zjistíme, že zamýšlený proces zde nepostupuje s rapidním nasazením či velkými úspěchy. Zajisté můžeme vyzdvihnout určitý vzestup ČR v průběhu let na žebříčku zemí prosazující efektivní transformaci a zlepšování, elektronické komunikace, včetně navyšování počtu elektronicky poskytovaných informací a služeb. Avšak i přes tento postup stále nejsme na přední úrovni jako například Estonsko, které šlo v digitalizaci mnohem dál a rychleji než většina zemí EU. V případě Estonska se setkáváme s nebývale vysokou důvěrou ve stát, bez které by se celý proces neuskutečnil.

Shrneme-li všechna fakta nezbytná pro zavedení eGovernmentu, musíme si položit několik otázek: zda máme dostatečně informované občany a jejich důvěru, školitele a informační

pomůcky pro jednotlivé úředníky, zavedenou legislativu a finanční prostředky na řízení celého projektu. V současnosti se stále potýkáme s nedostatkem proškoleného personálu, s malou informovaností či ochotou občanů elektronicky komunikovat s úřady. Nemůžeme očekávat, že zájem o využívání služeb se navýší v momentě, kdy bude představen projekt, který má usnadnit občanům proces komunikace pokud: bude na ně působit nedůvěryhodně, bude-li graficky či obsahově špatně pochopitelný, nebude-li zde řádná a včasná odezva ze strany úřadů či institucí přijímajících požadavky občanů. Rovněž zde může vyvstat neochota ze strany samotných úředníků či špatně postavený zákonný rámec.

V případě legislativního rámce máme v současné době zavedena nařízeními vydané Evropským parlamentem a Radou, zákony prováděné vyhláškami k podpoře jejich provádění včetně jejich novelizací.

V případě odborné a populárně naučné literatury se zde setkáváme se značným nedostatkem publikací, které by reagovaly na nedávné změny v legislativě např. v souvislosti s přijetím *nařízení GDPR a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů*. Dosavadní publikovaná literatura dozajista čtenáři přiblíží tematiku eGovernmentu, avšak již nezodpoví konkrétní dotazy související s legislativními změnami, současným vývojem a postupem v jednotlivých zemích EU či u nás. Součástí práce jsou rovněž poznatky získané od pracovníků oboru eGovernmentu, či prezentace služeb Ministerstva vnitra v oblasti elektronizace a digitalizace samosprávných celků (nejmenovaná obec v Olomouckém a Ústeckém kraji).

1 Vývoj procesu digitalizace

S politickými změnami v letech 1989-1992 a s následným rozdělením České a Slovenské Federativní Republiky na dvě samostatné republiky 1. 1. 1993 se setkáváme i s požadavky na obnovu samostatné veřejné správy a snahu o její digitalizaci po vzoru evropských zemí. Po přijetí zákona č. 384/1990 Sb., o vymezení působnosti České a Slovenské federativní republiky ve věcech vnitřního pořádku a bezpečnosti, bylo dalším cílem opětovné oddělení státní správy a samosprávy. Tento cíl byl naplněn zákonem č. 367/1990 Sb. o obcích (obecní zřízení), a zákonem č. 425/1990 Sb., o okresních úřadech přijaté Českou národní radou, úpravě jejich působnosti a o některých dalších opatřeních s tím souvisejících. Obce se tak staly základní územní správní jednotkou, které nově vykonávaly přenesenou působnost. Tento stav byl zachován i po oddělení republik Ústavním zákonem č. 542/1992 Sb., o zániku České a Slovenské Federativní Republiky.

V počátečních 90. letech na našem území stále nebyla zavedena ucelená koncepce státní informatiky. První úřad v tomto oboru byl Úřad pro státní a informační systémy vzniklý v roce 1996, který převzal částečně kompetence od zrušeného Ministerstva hospodářství a od Úřadu vlády ČR. V roce 1998 byla jmenována Rada pro státní informační politiku jako konzultativní orgán pro vládu ve věcech otázek informační společnosti. V roce 1999 vláda schválila první strategii pro rozvoj informační společnosti pod názvem „Státní informační politika – Cesta k informované společnosti“.¹ Byly zde stanoveny cíle pro budování a provozování integrované národní komunikační infrastruktury, pro bezpečné propojení jednotlivých oddělení a informačních systémů. V 90. letech se rovněž setkáme s myšlenkou vytvoření základních registrů a vytvoření jednotné informační soustavy. Na jejich vznik jsme si však museli počkat až do roku 2009.²

Již v této době se setkáváme s požadavky ze strany občanů na právo na přístup k informacím. Zákon upravující tuto problematiku byl přijat až v roce 1999 - zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím. Dále bylo nutno vydat právní předpisy, které budou upravovat elektronickou veřejnou správu, z nichž nejzásadnější byly: zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy; zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách; zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (nahrazen zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování

¹ VLÁDA ČR. *Historie minulých vlád* [online].

² DOLEČEK, Marek. *Základní registry veřejné správy* [online].

osobních údajů) či zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu (zrušen ke dni 19. 9. 2016, elektronický podpis je nyní definován nařízením eIDAS).

Za první strategii můžeme považovat přijetí *Národní telekomunikační politiky* a *Státní informační politiky*.³ První elektronickou službu, kterou mohli občané ČR využít bylo podání elektronické žádosti o informace dle zákona č. 106/1999 Sb., *prostřednictvím elektronické pošty*. Dále do českého právního prostředí proběhla implementace elektronického podpisu, jehož cílem bylo zajistit důvěryhodnou a flexibilní komunikaci mezi občanem a orgány veřejné moci v elektronickém prostředí. K úspěšnému uvedení zákona do praxe však zpočátku chyběl prováděcí předpis, proto došlo ke zpuštění až po nabytí účinnosti dne 1. 10. 2000. Řada správních agend v reálu na tento zákon a jeho dopady nebyla připravena. Jedním z důvodů byla skutečnost, že řada úřadů nedisponovala elektronickou podatelnou, která byla pro možnost učinit elektronické podání nezbytnou nutností.

Nově vzniklý *Úřad pro veřejné informační systémy* (v roce 2000 nahradil bývalý ÚSIS) a zákon č. 365/2000 Sb., *o informačních systémech veřejné správy*, vymezující jeho působnosti, měly zajistit koordinaci budování jednotného informačního systému ve veřejné správě, tak aby docházelo ke vzájemné komunikaci a vyměňování dat. V roce 2000 byla rovněž přijata první verze Akčního plánu pro realizaci státní informační politiky, stanovující cíle na období 2000-2002. Realizace hlavních cílů se týkalo oblastí: informační gramotnosti, elektronického obchodu a elektronizace veřejné správy.⁴ V červnu roku 2001 se ČR připojila k akčnímu *plánu eEurope+* na podporu rozvoje informační společnosti členských států.⁵ V březnu roku 2002 byl přijat *Akční plán pro státní informační politiku na rok 2003*.

Úřad zanikl v roce 2003 a jeho kompetence přebralo nově vzniklé *Ministerstvo informatiky* (dále jen MIČR), které mělo vždy spíše slabší pozici v rámci ostatních ministerstev a plnilo jakousi reprezentativní funkci v zastupování ČR v rámci EU a dohlížení nad eGovernmentem. I přes tento fakt se podařilo MIČR vytvořit a zavést několik novel právních předpisů, jako novelu elektronického podpisu, která dávala za povinnost všem úřadům zřídit elektronické podatelny – *vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách*, která rovněž zaváděla institut elektronických značek a časového razítka. Dále byla připravena státní a informační

³ VLÁDA ČR. *Historie minulých vlád* [online].

⁴ TAMTÉŽ.

⁵ PETERKA, Jiří. *Iniciativa eEurope+ završena* [online].

politika, Broadbandová strategie (nahrazena *Digitálním Českem*) či *Národní strategie informační bezpečnosti*.⁶

V roce 2004 došlo ke schválení Státní informační a komunikační politiky, na období 2004-2006, později známý jako *e-Česko 2006*.⁷ V souladu s Lisabonským procesem byla politika komponována tak, aby byly splněny závazky vůči EU. Strategickými záměry plánu bylo: zlepšování kvality a efektivity systémů vzdělávání a odborné přípravy v EU; zajištění přístupu ke vzdělání a odborné přípravy pro všechny; otevření systémů vzdělávání a odborné přípravy okolnímu světu.⁸ Politika zahrnovala cíle jako: vybavení pracovníků veřejné správy čipovými kartami; dokončení propojení všech vzdělávacích institucí k internetu; definovat, legislativně ošetřit a následně zavést do praxe jednotný bezvýznamový národní identifikátor; používání elektronického tržiště v celé oblasti veřejné správy pro všechny druhy nákupů v ceně nad 100 000 Kč či připravení legislativní úpravy pravidel pro výměnu dat mezi orgány veřejné správy a postavení základních registrů veřejné správy.⁹

S přijetím zákona č. 127/2005 Sb., *zákon o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)*, vláda rovněž přijala státní strategii pro informační ochranu a soukromí. Dále byla zavedena povinnost veřejným institucím provozovat elektronické podatelny.

1.1 eČesko a vývoji informačních politik mezi lety 2006-2011

Hlavními cíli do roku 2006 bylo: vybudování moderních a bezpečných služeb veřejné správy on-line; zajištění efektivního konkurenčního prostředí v oblasti telekomunikace; zajištění přístupu k širokopásmovému internetu pro všechny; zajištění legislativních předpisů a jejich vylepšování s postupem informačních služeb; zvyšování počítačové gramotnosti obyvatelstva; rozvoj elektronického obchodu.¹⁰ Dále zajistit bezpečné komunikační služby; podporovat zaručený elektronický podpis; zpracovat Národní strategii informační bezpečnosti; vybavit čipovými kartami všechny pracovníky veřejné správy; zavést jednotný bezvýznamový identifikátor.¹¹

⁶ ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády ČR, 2007. s. 20.

⁷ TAMTĚŽ, s. 20.

⁸ HUDÍČKOVÁ, Lucie; SVOBODA, Zdeněk. *Lisabonský proces – Vzdělávání a odborná příprava v Evropě do roku 2010* [online]. [cit. 21.5.2023].

⁹ ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády ČR, 2007., s. 21.

¹⁰ PĚTERKA, Jiří. *Jaké bylo eČesko 2006?* [online].

¹¹ ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády ČR, 2007. s. 22.

Dalšími zamýšlenými službami byly: e-tržiště, e-veřejné zakázky, e-zdravotnictví, e-commerce.¹² V roce 2006 je již běžně využíván elektronický podpis a elektronické razítko (eStamp) pro podepsání a ověření dokumentů. Ze strany MČR bylo zavedeno spuštění daňového portálu pro veřejnost, které umožňovalo přijímání a odesílání e-Faktur, elektronických požadavků a dokumentů, vydávání správních činností v elektronické formě atd. Bylo předpokladem, že se začátkem roku 2007 rovněž připojí MVČR, MFČR a odbor sociální péče. Vizi bylo, aby všechna ministerstva disponovala prostředky pro přijímání elektronických dokumentů. Z dostupných informací vyplývá, že k 1. 1. 2007 disponovalo elektronickou podatelnu 14 z 15 tehdejších ministerstev, všechny krajské úřady a 97 % obcí.¹³ Rovněž se zavádějí biometrické prvky při vydávání pasů podle požadavků stanovených Evropskou unií.¹⁴ V květnu roku 2007 vláda jmenovala členy nového meziresortního orgánu „Vládní rady pro informační společnost“, jehož úkolem bylo poskytování odborného zázemí pro vládní rozhodnutí v otázkách eGovernmentu a ICT. Dne 1. 6. 2007 bylo zrušeno MČR, jeho kompetence převzaly MVČR, MPOČR a MMRČR. Vedení eGovernmentu připadlo do správy MVČR, které rovněž převzalo: vedení portálu Veřejné správy; IT oddělení, oddělení pro projekty eGovernmentu; oddělení Koncepce a koordinace informačních systémů; oddělení pro vývoj a provoz infrastruktury veřejné správy.¹⁵

V dubnu roku 2007 se v Praze setkáme se spuštěním pilotní verze projektu *Open Card*. Byly zde představeny služby, které měly být v budoucnu uvedeny do provozu (hrazení parkovného v zónách placeného stání; služby městské knihovny; zabezpečený přístup na informační portál Prahy; používání MHD a IDS; úhrada vstupu do kulturních a sportovních zařízení a na společenské akce; vstup do památkových objektů; hrazení obecních poplatků).¹⁶ Jak je všeobecně známo, tento projekt provázely komplikace a je spjatý s trestním stíháním tehdejšího vedení Magistrátu města Prahy.¹⁷ Samotný projekt se od začátku setkával s velkou kritikou za finanční náročnost a nepřesné fungování některých slíbených funkcí. Bylo zjištěno, že projekt byl pro Prahu nevýhodný, kdy zisky chodily na účty soukromé firmě Haguess,¹⁸ a město tak přicházelo o stovky miliónů korun. Projekt byl rovněž kritizován za nedostatečné zabezpečení. Čipové karty bylo možno snímat na vzdálenost 2 metrů a mohlo tak docházet k odcizení

¹² LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. Grada, 2008. s. 110.

¹³ TAMTÉŽ, s. 45.

¹⁴ MVČR. *Cestovní doklady s biometrickými prvky* [online].

¹⁵ PETREKA, Jiří. *Stalo se: MI ČR končí, Rada začíná* [online].

¹⁶ ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády ČR, 2007. s. 72-73.

¹⁷ KUNDRÁ, Ondřej. *Hudečkova bitva aneb Znovu podmínka za Opencard*. *Týdeník Respekt* [online].

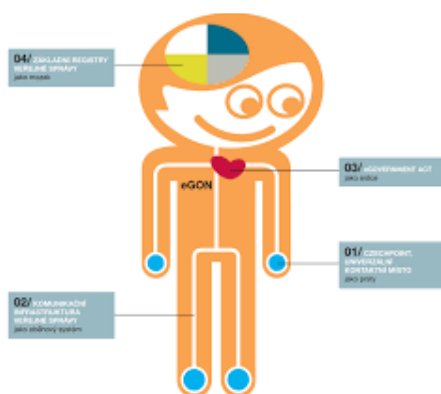
¹⁸ NOVINKY.CZ. *Opencard Praze nic nevydělá, příjmy jdou podle auditu soukromé firmě* [online].

osobních údajů.¹⁹ Tato kauza je již minulostí, avšak řešení některých problémů, včetně soudních procesů s obviněnými, které se protáhly do nedávné minulosti. Dnes je projekt *Opencard* nahrazen systémem *Lítačka*, který v Praze funguje od 1. 3. 2016.²⁰

Dalším důležitým milníkem je spuštění Pilotní verze projektu Czech POINT v průběhu 2007, v lednu roku 2008 pak došlo ke spuštění do ostrého provozu. Kontaktní místa poskytují výpisy (z trestního rejstříku, z registru pozemků atd.) a ověřují dokumenty. K roku 2011 poskytuje Czech POINT tyto služby – výpisy z Katastru nemovitostí, z Obchodního rejstříku, z Živnostenského rejstříku, z Rejstříku trestů, z insolvenčního rejstříku, z bodového hodnocení řidiče; dále podání podle živnostenského zákona; vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů; podání do registru účastníků provozu modulu autovraků; zřízení datové schránky; autorizovanou konverzi dokumentů; centrální úložiště ověřovacích doložek; či podpůrný systém k autorizované konverzi a Úschovnu systému Czech POINT.²¹

Dne 17. července byl schválen zákon č. 300/2008 o elektronických akcích a povolených konverzích dokumentů, tzv. Český eGovernment Act. Většina z nás jej vede v povědomí v souvislosti s eGONem. Ten byl veřejnosti představen jako symbol eGovernmentu – „Moderní přátelský a efektivní úřad“. eGON představuje „živý“ organismus, jehož části se vzájemně podporují ve fungování:

- Mozek: Základní registry veřejné správy
- Srdce: Zákon o eGovernmentu
- Oběhová soustava: KIVS – Komunikační infrastruktura veřejné správy
- Prsty: Czech POINT.²²



Obrázek 1. eGON

¹⁹ KAMPAŇ. *OpenCard – rizika pro soukromí* [online].

²⁰ PAVEC, Michal. *Systém pro Lítačku zapne Praha na konci února. Poběží na něm i Opencard* [online].

²¹ MARCHAL, Stanislav A.; PROKEŠ, Josef; ŠTEDROŇ, Bohumír; VANÍČEK, Zdeněk. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. s. 119–122.

²² MVČR. *eGON* [online].

V říjnu téhož roku pak byla spuštěna služba eJustice, pro usnadnění přístupu k informacím o soudních rozhodnutích a řízeních (informace o času a místě konání soudního řízení; o jménu soudce; o veřejnosti či neveřejnosti jednání; o předmětu jednání a účastníků řízení) pro občany, jako navazující na stávající služby „InfoCourt“.²³ Dalším cílem bylo usnadnění práce soudcům, advokátům a dalším pracovníkům. Portál Justice, jak jej známe v dnešní podobě, byl rozšířen o několik funkcí např. možnost vyhledávání ve veřejném rejstříku, insolvenčním rejstříku, centrálním registru oznámení apod.

V únoru 2009 byla podepsána smlouva o provozování informačního systému „Datové schránky“ (dále ISDS) mezi MVČR a Českou poštou. Cílem bylo zprovoznění datových schránek v návaznosti na vstupující platnost „Českého e-Government Actu“. Od 1. dubna 2009 pak české úřady začínají vydávat elektronické pasy s dvěma otisky majitele, které se ukládají na čipy spolu s předchozími údaji (skeny obličeje a osobní údaje vlastníka pasu).²⁴ V červnu téhož roku pak mohli zájemci otestovat demo-verze datových schránek.

S přijetím zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech a zákona č. 227/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech vznikl dlouho očekávaný Informační systém základních registrů. Zákon č. 111/2009 Sb. poskytuje propojení a dostupnost informací v registrech. V současné době máme čtyři základní registry: registr obyvatel; registr práv a povinností; registr osob; registr územní identifikace, adres a nemovitostí.²⁵

V tomto období, mimo problematiku právního vymezení a působnosti jednotlivých zákonů, jsme se setkávali i s problémem nerovnoprávnosti elektronické a listinné podoby dokumentů, s nedostatečným vedením elektronických spisů či s jejich ztrátami.²⁶ Tuto problematiku měl částečně odbourat již spuštěný projekt *Czech Point*, který od července roku 2009 má v gesci konverzi úředních dokumentů z listinné do digitální podoby; dále zpracovávání žádostí o zřízení datové schránky, jejich obnovování či rušení.²⁷ Následně byl v účinnost přijat zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi (téměř po roce od uvedení v platnost), který zajišťuje právní rovnocennost pro elektronické i listinné dokumenty a zároveň poskytuje autorizované konverze z tištěných předloh dokumentů. Rovněž stanovuje povinnost

²³ MŠCR. *infoSOUND* [online].

²⁴ LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. Grada, 2008 s. 35.

²⁵ SZR. *Informační systém základních registrů* [online].

²⁶ ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády ČR, 2007. s. 31-32.

²⁷ MVČR. *Lidé si v lednu přišli na Czech POINT pro rekordní počet výpisů* [online].

orgánům veřejné správy, orgánům veřejné moci a právnickým osobám vzájemnou elektronickou komunikaci prostřednictvím datových schránek.

V září téhož roku MVČR aktivovalo své datové schránky. V říjnu téhož roku pak bylo evidováno více než 350 000 datových schránek, z toho téměř 8 000 patří veřejným orgánům a 340 000 právnickým osobám. Více než 14 600 datových schránek bylo vytvořeno jinými než právnickými osobami.²⁸ Přístup do schránek probíhá za pomoci hesla a certifikovaného elektronického podpisu, rovněž ověřuje identitu odesílatele a příjemce. Podle zákona měly všechny právnické osoby a veřejné orgány povinnost aktivovat schránku nejpozději od 1. 11. 2009, po tomto datu docházelo k automatické aktivaci. Občané se mohli pro zřízení dobrovolně rozhodnout (shodné se současným stavem).

S přijetím zákona č. 111/2009 Sb., o registrech vznikla rovněž k 1. 1. 2010 *Správa základních registrů* (dále SZR), která byla podřízena MVČR, které nahradilo v kompetencích informační technologie a poštovních služeb zaniklé MIČR (2003-2007). V současné době je podřízena *Digitální a informační agentuře* (dále DIA). Jejím úkolem je zajištění provozu informačního systému základních registrů (ISZR), Registru práv a povinností (RPP), Registru obyvatel (ROB – fyzické osoby), Registru osob (ROS – právnické osoby) a Národního bodu (NIA). Zajišťuje jejich bezpečnost. Realizuje vazby mezi jednotlivými registry; mezi registry a agendovým informačním systémem; mezi agendovými informačními systémy navzájem. Zpřístupňuje referenční údaje v rozsahu oprávnění a vede záznamy o všech úkonech souvisejících s provozem ISZR.²⁹

V rozvoji eGovernmentu v letech 1999-2006 Česká republika zaostávala za rozvojem členských států EU i přes následnou existenci MIČR. Chyběly zde legislativní předpisy, byly zde zastaralé organizačně technické postupy, které znemožňovaly používání nových pravidel orgánů veřejné správy. Mezi lety 1999-2006 nebyla právním řádem stanovena jednotná pravidla pro sdílení dat či poskytování informací při výkonu veřejné moci.³⁰ Nutno zmínit, že procesy a snaha o prosazení jednotlivých koncepcí se vždy odvíjí od vedení daného ministra, jeho vůli zabývat se danou problematikou spadající do jeho kompetence a následné investování do řešení dané problematiky. I tak můžeme vyzdvihnout, že za pomoci Akčního plánu 2000-2002 se podařilo prosadit rozvoj elektronizace stanoveného ve Státní informační politice z roku

²⁸ MVČR. *Ministerstvo vnitra už eviduje 71 696 aktivovaných datových schránek* [online].

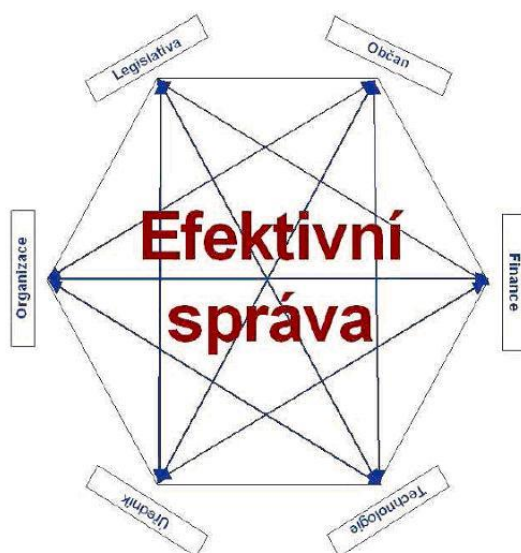
²⁹ SZR. *O NÁS* [online].

³⁰ ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády ČR, 2007. s. 30.

1999. Pro rozvoj ICT se pak národní strategie přeformulovala na období mezi lety 2004-2006. Cíle stanovené politikou eČesko 2006 však nebyly zcela naplněny v roce 2011 (ukončení politiky). Jedná se o cíle jako: vybavení čipovými kartami vedoucí a odborné pracovníky veřejné správy; definovat, legislativně ošetřit a uvést do praxe jednotný bezvýznamový národní identifikátor; eliminace papírové podoby dokumentů, které podávají občané úřadům a jejich nahrazení elektronickou formou; legislativní vymezení a postavení základních registrů; či používání elektronického tržiště v oblasti veřejné správy pro všechny druhy nákupů nad 100 000Kč.³¹ S odstraněním přebytečných papírových formulářů a využíváním elektronické formy zaslání dokumentů však bojujeme doposud.

1.2 Projekt Smart Administration

Projekt *Smart Administration* celým názvem „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby: Strategie realizace *Smart Administration* v období 2007–2015“ byl schválen dne 11. 7. 2007 *Usnesením vlády ČR č. 757*, jehož cílem byla snaha: provázet jednotlivé části veřejné správy; analyzovat daný stav; zhodnotit služby; navazovat na předchozí projekty, předčít je a zdokonalit. Projekt pracoval s modelem Hexagonu, tedy s šesti základními stranami, které jsou subjekty v procesu nabízení a poskytování eSlužeb: legislativa, občan, úředník, organizace, finance, technologie.³²



Obrázek 2. Model hexagonu veřejné správy

³¹ MARCHAL, Stanislav A.; PROKEŠ, Josef; ŠTEDROŇ, Bohumír; VANÍČEK, Zdeněk. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. s. 28.

³² MVČR. *Effektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby*. s. 55.

Vizi *Smart Administracion* bylo do roku 2015 zajistit: klientsky orientované služby pro širokou veřejnost; flexibilitu služeb a jejich neustálé zkvalitňování; zvyšování konkurence schopnosti a kvality života; strategická plánování na další období; zlepšení komunikace mezi subjekty; využívání ICT procesů; zajištění bezpečného sdílení dat a svobodného přístupu k informacím; zaměřit se na řízení lidských zdrojů (zajistit kvalifikované zaměstnance a zajišťovat pravidelná školení); podpořit nárůst míst Czech Pointu. Dále zde byla strategie rozvoje služeb pro informační společnost, která si kladla za cíl reformovat v co nejkratším časovém období veřejnou správu. Tedy vytvoření, vzájemné propojení a zpřístupnění základních registrů; již zmíněné zakládání kontaktních míst Czech Pointu; dále vytvoření zaručené a bezpečné elektronické komunikace; digitalizace datových fondů a jejich archivace; a zaměření se na eSlužby.³³

1.3 Projekt Digitální Česko

Novou strategií schválenou vládou dne 19. 1. 2011 *usnesením č. 50* se stala *Státní politika v elektronických komunikacích*, v povědomí veřejnosti známá jako *Digitální Česko*. Strategie nahradila dřívější projekt eČesko. Jejimi vytyčenými cíli bylo: podpora přístupu k vysokorychlostnímu internetu a snížení „digitální propasti“ mezi venkovem a městy; zhodnotit dosavadní stav dostupnosti a rozvoje eSlužeb v rámci ČR a zajistit jejich rozvoj a podporu v rámci globalizačních trendů. Pozitivním vládním přístupem v šestiletém období došlo k rozšíření přístupu k vysokorychlostnímu internetu na našem území. Zajištění přístupu k internetu je nezbytné pro následné poskytování eSlužeb jednotlivým uživatelům a nezbytné pro zdravou konkurenceschopnost s dalším státy EU. Další jednotlivé cíle, které byly stanoveny, jsou průběžně plněny podle svého charakteru.³⁴ Podoba projektu Digitální Česko 2.0 přijala Vláda ČR *usnesením č. 629* dne 3. 10. 2018, jako soubor koncepcí zajišťující předpoklady dlouhodobé prosperity ČR. Rovněž ho můžeme definovat jako „Strategii koordinované a komplexní digitalizace České republiky 2018+“. Současná verze byla aktualizována v roce 2022. Skládá se ze tří pilířů tvořící jeden logický celek:

1. Česko v digitální Evropě
2. Informační koncepce ČR
3. Koncepce Digitální ekonomika a společnost.³⁵

³³ MVČR. *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby*. s. 57-58.

³⁴ VLÁDA ČR. *Digitální Česko v. 2.0 Cesta k digitální ekonomice* [online]. s. 6.

³⁵ VLÁDA ČR. *Program Digitální Česko* [online].

1.3.1 Česko v digitální Evropě

Jedná se o základní vládní koncepci, která se zaměřuje na jednotný digitální trh v Evropě a stanovuje jednotlivé cíle ČR v oblasti vyjednávání o digitálních agendách. Dokument si klade za cíl shrnout hlavní témata týkající se politiky jednotného digitálního trhu v Evropě a nastavit základní principy proaktivního přístupu v prosazování souvisejících zájmů ČR a jejich občanů. Dokument byl iniciován na základě závěrů předsednictva Rady vlády pro informační společnost (dále RVIS) dne 23. 3. 2018, a následně aktualizován po jednání předsednictva RVIS dne 7. 2. 2020. Dokument Česko v Digitální Evropě je provazován s dalšími strategickými a pozičními dokumenty vlády.³⁶ Evropská komise stanovila v roce 2014 propojení digitálního trhu jako jednu ze svých 10 priorit. Od toho momentu pokračovala ve svém cíli spolu s digitálními strategiemi a projekty. Současný strategický dokument *Digitální kompas 2030* a finální podoba *Programu politik pro digitální dekádu* bude nadále ovlivňovat vývoj informačních politik a akčních plánů v ČR. Cílem ČR je dlouhodobé budování funkčního jednotného digitálního trhu a rozvoj digitální ekonomiky a společnosti.³⁷

Hlavní cíle:

1. Cíl – Institucionální zajištění koordinace digitální agendy EU

Pro ČR je důležité aktivně se účastnit vyjednávání a prosazovat dílčí cíle a pozice, zároveň je také nutná schopnost identifikace přínosů a rizik legislativních a nelegislativních iniciativ Evropské komise. Tímto lze dosáhnout např. zapojováním se do neformálních koalic jako je Digital9+. Je zde důležitá komunikace s Evropským parlamentem a komisí, nejen jako reakce ale také jako aktivní snaha prosazovat vlastní agendy, témata a zájmy. Dílčími cíli, které již byly splněny jsou např. vytvoření kontaktní sítě napříč státní správou pro naplňování této koncepce; rozpracování mechanismů zpětné vazby řízení programů Koncepce Česko v digitální Evropě; vytvoření pracovní platformy, prostřednictvím které bude zajištěna efektivní koordinace pozic a aktivit ČR. Naopak cíl možnosti využití centrálního řešení e-Sbírka/e-Legislativa byl zrušen jako nadbytečný.³⁸

³⁶ VLÁDA ČR. *1. Česko v digitální Evropě* [online]. s. 1.

³⁷ TAMTÉŽ, s. 2.

³⁸ TAMTÉŽ, s. 4-5.

2. Cíl – Zajištění komunikace o aktuálních tématech a příležitostech v digitální agendě EU

Je nadále nezbytné, aby ČR prosazovala formování a přijímání evropské legislativy, které přinesou kladné dopady na občany, firmy, trh, ekonomiku, stejně tak jako na trh práce či vzdělání. Je nezbytné pracovat s rozvojem technologií a obchodních modelů – aspekt propojující koncepce Česko v digitální Evropě a Digitální ekonomika a společnost. Je nezbytné zajištění neustálého přísunu informací pro občany a firmy o: legislativních úpravách, rozvoji technologií, chystaných iniciativách, probíhajících jednáních apod. V současnosti neexistuje jeden centrální kanál, kde by občané takové informace mohli získat. Další snahou ČR je více zapojovat do procesů a návrhů v oblasti digitální agendy EU (spolu se zapojením do externích skupin či skupin High-Level Groups) občany, firmy, neziskový sektor apod. Dílčí cíl pro spuštění platformy ke spolupráci všech zúčastněných stran byl naplněn vznikem platformy na cloudovém úložišti Úřadu vlády. Naopak od cíle sjednocení terminologie bylo prozatím upuštěno.³⁹ Na programu je dále spuštění osvětové a koordinační činnosti pro zvýšení veřejného povědomí o digitální agendě EU či vymezení dosavadních úspěchů ČR v této oblasti.

3. Cíl – Prosazování národní pozice ČR u prioritních témat v digitální agendě EU

ČR vyvíjí snahu, aby byla aktivním a srozumitelným partnerem schopným formulovat své zájmy a priority, které vychází z otevřenosti české ekonomiky, orientace na export a spolupráci s mimo evropskými zeměmi. Úřad vlády spolu se zastoupením v Bruselu a jednotlivými gesčními ministerstvy hraje klíčovou roli v prosazování národních pozic ČR u prioritních témat v oblasti digitální agendy EU.⁴⁰ Dílčími cíli jsou např. profilace ČR jako země podporující rozvoj umělé inteligence; podpora evropské datové ekonomiky; ochrana a bezpečnost evropské digitální infrastruktury; podpora digitálního vzdělávání a dovedností; či zapojení se do činnosti OECD.⁴¹

Nezbytné pro vyjednávání pozice v této oblasti je rovněž zapojení veřejnosti; horizontální (meziřesortní) spolupráce; včasný a proaktivní přístup; mezinárodní přístup; aktivní vystupování v EU; minimalizace administrativní zátěže; princip digitálně přívětivé legislativy apod.⁴²

Na tento dokument navazuje Implementační plán Koncepce Česko v digitální Evropě pro všechny tři hlavní cíle.

³⁹ VLÁDA ČR. *1. Česko v digitální Evropě* [online]. s. 6.

⁴⁰ TAMTÉŽ, s. 7.

⁴¹ TAMTÉŽ, s. 8-9.

⁴² TAMTÉŽ, s. 11-12.

1.3.2 Informační koncepce ČR

Informační koncepce České republiky (dále IKČR) je základní dokument stanovující cíle České republiky v oblasti informačních systémů veřejné správy (dále ISVS) a obecných principů pořizování, vytváření, správy a provozování ISVS v České republice na období 5 let. Je jedním z pilířů Strategie koordinované a komplexní digitalizace České republiky 2018+. Povinně zavazuje všechny orgány státní správy a orgány územních samosprávných celků k jejímu dodržování; výjimku tvoří některé ISVS, které se jí mohou řídit (např. systémy nestarají se o účetnictví a finance, o řízení lidských zdrojů, vedení elektronické pošty, systémy zajišťující bezpečnost státu apod.) IKČR chápeme jako obsahový rámec pro vytvoření či aktualizace informačních koncepcí jednotlivých orgánů, jejichž vytváření je zakotveno v *zákoně č. 365/2000 Sb.*⁴³ Obsah a povinné součásti koncepce jsou stanovené prováděcím předpisem (*vyhláška č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy* dále *vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy*).⁴⁴ Obsahově tedy mluvíme o cílech ČR v oblasti eGovernmentu a jeho podpory informačními systémy veřejné správy, architektonické principy pro návrh a rozvoj informačních systémů veřejné správy a jejich služeb, zásady řízení útvarů informatiky a řízení životního cyklu informačních systémů veřejné správy. IKČR má rovněž vazbu na strategii Klientsky orientované veřejné správy 2030, spolupracuje s Národní strategií kybernetické bezpečnosti ČR (dále NSKB ČR) a Akčním plánem k NSKB ČR pro období let 2021 až 2025.

V roce 2018 byla představena základní verze IKČR. V průběhu naplňování (2018-2020) bylo zjištěno, že s rozšiřováním rozsahu a kvality digitálních služeb pro klienty je nutné zajistit efektivní fungování uvnitř organizací, které eSlužby poskytují. Proto byl vytvořen další hlavní cíl – Efektivní a pružný digitální úřad. Některé dílčí cíle již byly zcela nebo částečně splněny (v období 2020-2022) a přispěly tedy k naplnění vize eGovernmentu v ČR. Došlo zde k jejich revizi tak, aby popis odpovídal proběhnuvším změnám. Aktuální znění IKČR vychází z usnesení vlády č. 931 ze dne 9. 11. 2022.⁴⁵ Pro kvalitní a pokud možno rychlou implementaci změn v poskytování digitálních služeb je nutné státem zavést obecné principy pro naplňování jednotlivých cílů stanovené v IKČR, jako: poskytování služeb primárně v digitální podobě; otevřenost a transparentnost dat; přeshraniční přístup k datům; zajištění důvěryhodnosti a bezpečnosti; technická neutralita; uživatelská přívětivost; open source platformy; řízení

⁴³ ARCHITEKTURA EGOVERNMENTU V ČR. *Informační koncepce ČR* [online].

⁴⁴ Vyhláška o dlouhodobém řízení informačních systémů veřejné správy.

⁴⁵ VLÁDA ČR. *Usnesení vlády ze dne 9. listopadu 2022* [online].

architektury; řízení ICT požadavků, vztah legislativy a informatiky; řízení kapacitních zdrojů apod.

Hlavní cíle IKČR:

1. Cíl – Uživatelsky přívětivé a efektivní digitální služby pro občany a firmy

Zde jde o realizace konkrétních služeb eGovernmentu pro občany, podniky, podnikatele, cizince a zahraniční organizace. Je nutné zajištění nejen přívětivosti eSlužeb, ale také zajištění bezpečného a efektivního prostředí pro klienty i jednotlivé úřady. Jedná se o primární služby, které řeší občané v běžných životních situacích. Proto musejí být stanoveny tak, aby svou povahou šetřili čas a peníze (opět nejen klientům, ale i úřadům), byly jednoznačné, srozumitelné a dostupné. Nedílnou součástí jsou firmy ICT sektoru, zajišťující komerční část související se službami veřejné správy. Dílčí cíle pak vytvářejí předpoklady pro úspěšnou realizaci (např. národní katalog služeb; centrální informační místo; universální obslužné kanál; národní katalog otevřených dat; zpětná vazba klientu atd.)

2. Cíl – Digitálně přívětivá legislativa

Předpokladem k řádnému fungování eGovernmentu a jeho služeb je odpovídající legislativní rámec. Legislativu je nutné nejen přijímat, ale také revidovat jednotlivé právní normy, tak aby bylo dostáno podmínce *digitální přívětivosti*. S ohledem na EU je nutné do našich právních norem zapracovat i normy vyšší (např. *nařízení GDPR* apod.), tak aby eGovernment mohl řádně fungovat na národní i mezinárodní úrovni. Rovněž jde o snahu zavádění takových digitálních nástrojů, postupů a služeb, které svou hodnotou budou vypovídat technologickým standardům 21. století.⁴⁶

3. Cíl - Rozvoj celkového prostředí podporujícího digitální technologie

Hlavním předpokladem je zde vytvoření prostředí, které by občany podporovalo v užívání eSlužeb a napomáhalo tak transformaci digitální veřejné správy. S legislativním rámcem je zde nutné zajištění dostatečného množství proškoleného personálu, spolu se zajištěním efektivního řízení ICT. Pro využívání digitálních služeb je zapotřebí: vzbudit zájem občanů o jejich užívání; předstřelení různých verzí a jejich testování; nastavení finálních služeb tak, aby odpovídaly požadavkům a potřebám uživatelů; zajištění bezpečné komunikační infrastruktury; digitalizace dosud nedigitalizovaných dat a zajistit jejich dálkový přístup; zpřístupnění

⁴⁶ ARCHITEKTURA EGOVERNMENTU V ČR. *Informační koncepce ČR* [online].

digitálních archivů; dálkový přístup do základních registrů; zajištění bezpečného a důvěryhodného prostředí pro digitální platby apod.

4. Cíl – Zvýšení kapacit a kompetencí zaměstnanců ve veřejné správě

Tento cíl se zabývá zodpovědností pracovníků v návaznosti na rozšiřování jejich kompetencí, ale i kompetencí jednotlivých úřadů na různých úrovních. Jedná se zde rovněž o zajištění kompetentních pracovníků (expertů), zajištění IT specialistů, dále propagace státní správy (vzbuzení zájmu o pracovní pozice ve veřejném sektoru) a zajištění propojení státu v oblasti eSlužeb se vzdělávacím systémem. Cíl také zahrnuje ty dílčí úkoly, které svou povahou připravují eSlužby na implementaci neustálých změn a jejich vylepšování, s tím související i zvyšující se požadavky na ICT oddělení. Příklady dílčích cílů jsou: systematizace expertních profesí; získání, udržení a rozvoj klíčových specialistů; využití kompetenčních center; rozvoj digitálních kompetencí atd.

5. Cíl – Efektivní a centrálně koordinované ICT veřejné správy

Předpokladem k efektivnímu a centrálně koordinovanému eGovernmentu je zajištění investic do modernizace a rozvoje ICT veřejné správy, tak aby jejich výstupní projekty byly maximálně efektivní, vznikaly ve stanoveném, pokud možno v co nejkratším časovém úseku a naplňovaly cíle a principy IKČR. Hovoříme zde o zavádění standardizovaných principů a postupů Enterprise architektury (podniková architektura); o implementaci architektury sdílených služeb do jednotlivých architektur orgánů veřejné moci; o zavedení centrálního řízení státních podniků a specializovaných agentů ICT; a o vybudování metodik pro řízení procesů všech fází životního cyklu ISVS za účelem optimalizace a efektivy eGovernmentu. Příklad dílčích procesů: koordinace státního ICT; eGovernment cloud; národní ICT autorita; sdílená řešení pro malé agenty a úřady atd.⁴⁷

6. Cíl – Efektivní a pružný digitální úřad

Jak již bylo dříve zmíněno, tento cíl byl přidán, jako reakce na plnění předchozích cílů od zavedení základní verze IKČR v roce 2018 po současnost. Zde se specializujeme na vnitřní proměny chodu úřadů a trvalého zlepšování poskytovaných eSlužeb. Dále je nutné zaměřit se na zjednodušování realizace v komunikačních procesech. Pro usnadnění jednotlivých procesů má mít úředník, stejně jako uživatel (klient), všechny informace přístupné a přehledné na jednom místě - „Portál úředníka“.⁴⁸ Do tohoto prostředí by se stejně jako jednotliví uživatelé

⁴⁷ ARCHITEKTURA EGOVERNMENTU V ČR. *Informační koncepce ČR* [online].

⁴⁸ REICHL, Jiří. *Po Portálu veřejné správy se chystá Portál úředníka, má zlepšit komunikaci s občany* [online].

na Portálu občana, měl dostávat pomocí jednotné elektronické identifikace. Můžeme tedy říci, že hlavním cílem je snaha nezatěžovat byrokracii dokumenty v papírové podobě, která bude plně nahrazena digitální formou. Výsledkem by mělo být osvobození úředníků od analogových dokumentů, zvýšení jejich efektivity, řešení více žádostí v kratším čase a nabízení transparentnějších služeb pro klienty. Je zde rovněž nezbytné zajištění dostatečné IT podpory pro rozvoj eGovernment Cloudu. Příklad dílčích cílů: IT podpora práce úředníků, vnitřní digitalizace úřadů, modernizace digitální infrastruktury apod.⁴⁹

Součástí koncepce IKČR jsou rovněž samostatné dokumenty, které jsou vydávány jako závazné metodické pokyny:

- Navazující dokument č. 1 - Metody řízení ICT veřejné správy ČR
- Navazující dokument č. 2 - Slovník pojmů eGovernmentu
- Navazující dokument č. 3 - Národní architektonický rámec
- Navazující dokument č. 4 - Národní architektonický plán
- Navazující dokument č. 5 - Rozšiřující znalostní báze

1.3.3 Digitální ekonomika a společnost

Představuje třetí pilíř Digitálního Česka, který řeší společenské změny, konkrétně čtvrtou průmyslovou revoluci a postup procesu mobilních technologií (sítě 5G). Dokument si klade za cíl koordinaci agend všech oblastí digitální ekonomiky a společenského života. Celková gesce za koncepci náleží MPO, které při plnění cílů spolupracuje s MŠMT, MPSV, MF atd. Rozsah a zacílení koncepce popisuje aspekty přinášející technologický vývoj a postup digitalizace, generování a zpracovávání dat apod. Je zde nezbytné počítat s faktem, že se jedná o mezinárodní prvek a je tedy nezbytné zajistit postavení ČR v rámci EU, ale také na mezinárodním (globálním) trhu. Digitální ekonomika v sobě zahrnuje všechny možné aspekty ekonomiky, společnosti a dalších oblastí. Proto má tato koncepce přispět k vytvoření funkčního a flexibilního právního rámce. Ten je nezbytný pro plynulost a funkčnost aplikace práva v oblasti ekonomiky pro zúčastněné (firmy, občané, stát).⁵⁰

⁴⁹ ARCHITEKTURA EGOVERNMENTU V ČR. *Informační koncepce ČR* [online].

⁵⁰ VLÁDA ČR. *3. Digitální ekonomika a společnost* [online]. s. 1.

Koncepce navazuje na Akční plán pro společnost 4.0 a všechny další předchozí vládní strategie, které řešily koordinaci digitální agendy; Akčního plánu pro rozvoj digitálního trhu; Digitálního Česka 2.0 a dalších. Navazuje na dokument Česko v digitální Evropě.⁵¹

Jak již bylo řečeno hlavním cílem je zajištění právního rámce, dále pak zajištění finanční a institucionální rámce pro posílení konkurenceschopnosti. Je nezbytné provést analýzu potřeb a dopadů nezbytnou pro odstranění překážek. Zásadní otázkou nadále zůstává využití umělé inteligence a nových technologií pro vytvoření kvalitního zázemí.⁵²

Cíle materiálu:

1. Cíl – Efektivnější systém přímé i nepřímé podpory výzkumu, vývoje a inovací

Pro konkurenceschopnost a přínosy v oblasti digitální ekonomiky je nezbytné, aby ČR zaujala aktivní roli a nepracovala pouze s již vzniklými produkty a trendy. Dílčí cíle se proto zaměřují na podporu a zapojení se do výzkumu nových technologických i společenských principů, zařízení a služeb. Cílem je poskytovat podporu organizacím zaměřeným na výzkum, start-upů, firmám a dalším účastníkům podílejícím se na tvorbě a implementaci inovativních řešení a technologií. Zapojování ČR do výzkumu a vývojových aktivit probíhá prostřednictvím jednotného digitálního trhu. Dílčími cíli jsou např: podpora společného výzkumu; podpora vzniku inovačních kompetencí; zajištění zdrojů pro programy podpory pro oblast výzkumu, vývoje a inovací; aktivní zapojení ČR do iniciativy EU k umělé inteligenci.⁵³

2. Cíl – Zralost a připravenost sektorů ekonomiky na digitální transformaci

Pro růst životní úrovně a získávání nových technologických výhod je základem zajištění modernizace ekonomiky, rozvoj podnikání a konkurenceschopnost. Pro plné využití nových technologií a funkcí je rovněž nutné zajištění digitální transformace všech sektorů veřejného života, společně s legislativními opatřeními. Digitalizace společnosti je mezioborovou agendou přesahující z ekonomiky do dalších oborů. Účelem tohoto cíle je tedy stanovit hlavní agendy, systematicky je integrovat, sledovat jejich vývoj, propojovat informace a koordinovat jejich praktickou realizaci. Dílčími cíli jsou např: podpora rozvoje umělé inteligence; podpora využívání otevřených zdrojů dat; mezinárodní aspekty digitalizace průmyslu; rozvoj konceptu Smart Cities a moderní mobility atd.⁵⁴

⁵¹ VLÁDA ČR. 3. *Digitální ekonomika a společnost* [online]. s. 2.

⁵² TAMTÉŽ, s. 3.

⁵³ TAMTÉŽ, s. 4-5.

⁵⁴ TAMTÉŽ, s. 6-7.

3. Cíl – Přípravenost občanů na změny trhu práce, vzdělávání a rozvoj digitálních dovedností

Tento cíl se zaměřuje na rozvíjení „digitálních dovedností“ občanů, spolu s vytvářením vysokých standardů na trhu práce. Je zde snaha o zvyšování schopností obyvatel, aby se podíleli na digitální ekonomice, využívali její přínosy a odolávali možným negativním dopadům. Rovněž je nezbytné vytvoření distančního systému vzdělávání, jako jedné ze základních eSlužeb poskytovaných státem. Dále musí být vzaty v potaz dopady na možný zánik některých profesí v důsledku postupu digitalizace a vývoje umělé inteligence – pokud dojde k jejich zániku měly by být na trhu práce vytvořeny nové příležitosti pro pracovní síly (nové formy úvazku, nové typy pracovních míst, rekvalifikace apod). Stát zde musí vystupovat jako rozhodný aktér, který zajišťuje kooperaci jednotlivých politik se sociálním životem. Dílčími cíli jsou např: rozvoj počátečního digitálního vzdělávání, monitorování změn a nastavení podmínek na trhu práce, systematická podpora adaptace trhu práce apod.⁵⁵

4. Cíl – Systematická podpora adaptace trhu práce

Pro užívání eSlužeb je nezbytné zajištění plošných internetových sítí, a digitalizaci televizního a rozhlasového vysílání. Tedy budování kvalitního a dostatečného pokrytí vysokorychlostního internetu pro celou ČR. Rovněž musí být naplněny cíle „Evropské gigabitové společnosti“ a to do roku 2025. Jedná se o tyto cíle: všichni socioekonomičtí aktéři (školy, nemocnice, dopravní uzly atd.) mají mít přístup k sítím s vysokou kapacitou; všechny evropské domácnosti mají mít možnost k připojení na internet (nejméně 100Mb/s nejlépe však pokrytí 5G); všechny městské části, hlavní silnice a železniční uzly mají být pokryty technologiemi 5G. Součástí cílů jsou rovněž opatření pro situace, ve kterých se počítá s výpadky elektrického napětí v sítích znemožňující využívání eSlužeb. Dílčími cíli jsou např: rozvoj komunikačních technologií na podporu dopravy; efektivní rozvoj sítí elektronických komunikací; podpora dostupnosti digitální infrastruktury apod.⁵⁶

5. Cíl – Zajištění bezpečnosti a důvěry v prostředí digitální ekonomiky a společnosti

Pro hladké fungování a získání důvěry občanů je nezbytné zajištění internetové bezpečnosti v oblasti kybernetických útoků (zabezpečení osobních údajů) a zajištění kvalitní kybernetické infrastruktury. Zajištění bezpečnosti musí proběhnout napříč všemi sektory. Dále je nutné zajištění všeobecného vzdělávání a zavádění opatření proti možným rizikům a hrozbám. V ČR

⁵⁵ VLÁDA ČR. 3. *Digitální ekonomika a společnost* [online]. s. 8-9.

⁵⁶ TAMTÉŽ, s. 10-12.

proto byla v roce 2020 schválena *Národní strategie kybernetické bezpečnosti ČR* – strategie pracuje s vizí odolné společnosti a infrastruktury před hrozbami kybernetického světa. Vize dále rozvádí *Akční plán k Národní kybernetické bezpečnosti pro období 2021-2025*. Na evropské úrovni je k tomuto tématu vedena *Směrnice NIS 2* pro dosažení vysoké společné úrovně kybernetické bezpečnosti. Je třeba bránit soukromí běžných uživatelů, kteří se často nevědomky stanou oběťmi úniku informací citlivých údajů. Tyto údaje pak mohou být využity k nevyžádaným cíleným reklamám (soubory cookies) nebo zneužity ke kriminální činnosti. Dílčími cíli jsou např: podpora opatření kybernetické bezpečnosti pro veřejnou správu; zajištění ochrany dat, kritických uzlů a zařízení proti výpadku nebo poškození; rozvíjet a udržovat e-learningovou platformu pro vzdělávání veřejnosti atd.⁵⁷

6. Cíl – Legislativa podporující všechny aspekty digitální ekonomiky a společnosti

Tato část je dozajista jedna z nejdůležitějších, avšak špatně postavená legislativa může přinést značné překážky do oblasti digitální ekonomiky. Je nezbytné zajištění právní jistoty, efektivního a přívětivého prostředí pro občany, podnikatele a investory. Dozor nad zachováním regulí by měl být svěřen expertnímu ústřednímu orgánu státní správy dle požadavků EU. Některé budoucí změny se mohou dostávat do rozporu s platným právem a etickými otázkami např. problematika umělé inteligence. Cílem legislativního rámce je tedy včasná reakce na stávající i budoucí možné změny a technologie – zejména ochrana práv fyzických a právnických osob. Na rozdíl od cílů IKČR (primárně se zaměřuje na podporu digitalizace veřejné správy) se koncepce Česko v digitální Evropě a Digitální ekonomika zaměřují na digitální přívětivost ve všech sektorech a aspektech společenského života. Dílčími cíli jsou např: podpora zavádění a implementace konceptu “Digital Impact Assessment”; celková koordinace a propojení se strategií Česko v digitální Evropě atd.⁵⁸

7. Cíl – Optimální systém financování digitální ekonomiky a společnosti

Zajištění dlouhodobého a udržitelného způsobu financování je nezbytné pro zajištění rozvoje digitální ekonomiky, inovací a konkurenceschopnosti. Zdroje by neměly být pouze Evropské strukturální a investiční fondy, ale také národní a soukromé zdroje jednotlivých firem. Důležitá je rovněž podpora investic a kapitálových trhů či nové alternativní formy financování. Dílčími cíli jsou např.: zajištění funkčnosti a koordinace stávajících nástrojů podpory; rozvoj

⁵⁷ VLÁDA ČR. 3. *Digitální ekonomika a společnost* [online]. s. 13-14.

⁵⁸ TAMTÉŽ, s. 15.

kapitálových a finančních trhů; podpora investic do inovativních projektů, rozvoje a realizace digitální transformace.⁵⁹

8. *Cíl – Institucionální zajištění centrální koordinace politik na podporu digitální ekonomiky a společnosti*

Pro řádnou funkci digitální ekonomiky je nutné vytvoření koordinačního mechanismu, který bude moci koordinovat aktivity napříč veřejnou a státní správou, spolu se zapojením hospodářských a sociálních partnerů. Rovněž je nezbytné zajistit komunikaci a zjednodušit stávající mechanismy: mezi oblastmi Digitálního Česka; mezi těmito hlavními cíli digitální ekonomiky; a zajistit vytvoření synergií a vazeb s dalšími inovačními projekty a programy v rámci státní a veřejné správy. Dále vytvořit mechanismus zajišťující kontrolu a zpětnou vazbu ke koordinaci a řízení koncepce. Dílčím cílem je např: vznik Výboru pro digitální transformaci ekonomiky a jemu podřízených podvýborů.⁶⁰

Výše zmíněné hlavní a dílčí cíle mají svými výstupy a výsledky podpořit konkrétní cíle jednotlivých částí ekonomiky i společnosti.

Na tuto koncepci dále navazuje dokument:

- Implementační plán Koncepce Digitální ekonomika a společnost pro všech 8 hlavních cílů.

V oblasti digitalizace veřejné správy a poskytování eSlužeb ČR zaostává za ostatními státy EU. V roce 2018 se umístila na 22. stupni z 28, a to i přes vznik eObčanky a Portálu občana. Pro úspěšnou digitalizaci je nezbytné zacílení na koncové uživatele, ale i na samotné poskytovatele. Úspěšný proces digitalizace může zajistit snížení administrativních nákladů; zajistit lepší dostupnost dat; zefektivnit výběry daní; pomoci v boji proti finančním podvodům atd. Tento potenciál však nemusí být vždy úspěšně naplněn, proto je nezbytné prioritizovat cílové uživatele. Uživatelům musí být představeno snadné prostředí, ve kterém se budou moci dobře orientovat a které bude propojené napříč všemi institucemi. Není žádoucí vytvářet prostředí, které vyhovuje veřejné správě, naopak jsou žádoucí zpětné vazby od uživatelů a jejich následná analýza. Dále pak je nezbytné opustit dosavadní úřední postupy a postupovat efektivněji za pomoci digitálních technologií. Aby nedocházelo ke krytí byrokracie za digitalizaci (např. skenování formulářů apod.), je nezbytné vynaložit finance na vzdělávání státních úředníků v oblasti ICT. V současnosti se setkáváme s problémem, kdy jednotliví poskytovatelé nejsou

⁵⁹ VLÁDA ČR. 3. *Digitální ekonomika a společnost* [online]. s. 16-17.

⁶⁰ TAMTÉŽ, s. 18.

schopni (anebo nechtějí) digitální procesy implementovat. ČR by se měla zaměřit na kvalitu poskytovaných služeb a jejich případné zdokonalování, od kterého se bude odvíjet poptávka uživatelů na další možné služby. S poskytovanými službami by měla být stanovena zvýhodněná cena eSlužeb, aby docházelo k motivování občanů je využívat. Pro řádné fungování celého procesu je nezbytné zajištění digitalizace celého procesu, tak aby uživatelé nebyli nuceni dodatečně komunikovat s úřady fyzicky, po telefonu apod.

I přes fakt, že ČR zaostává za některými zeměmi EU, neměla by se primárně soustředit na „dohánění“ rozdílů, ale na vývoj klientsky přívětivých služeb, platforem a mobilních aplikací. Takovýto postup by měl probíhat následovně: nejdříve zajistit přívětivé platformy pro koncové uživatele a dále vytvořit proaktivní komunikaci s koncovými uživateli. Nárůst zájmu o tyto služby očekáváme v oblastech jako je e-Health. Státní správa by měla rovněž do procesů zainteresovat i účastníky soukromého sektoru – tento cíl na propojení sektorů se projevil jako úspěšný v některých evropských zemích (např. Rakousko).⁶¹ V případě elektronický zakázek byla ČR jediná země Visegrádské čtyřky, která jako první využívala elektronické fakturace ve vztahu B2G.⁶² Je však nezbytné zajistit tento postup i v ostatních vztazích jako B2B, C2C, G2B, G2C, G2G.

Publikace od *Owena Hugherse* se svou povahou více zabývá vývojem veřejné správy v USA a v zemích mimo EU, svou strukturou však velmi dobře popisuje vývoj eGovernmentu, systémy B2C, B2B, G2C, G2B, G2G, a rovněž vyzdvihuje některé myšlenky OECD.⁶³

1.4 Akční plány a Klientsky orientovaná veřejná správa 2030

Akční plán 2021-2023 je implementační dokument koncepce *Klientsky orientované veřejné správy 2023*. Strategický materiál se zabývá rozvojem veřejné správy pro toto desetiletí. Dokument byl schválen *usnesením vlády č. 680* dne 27. 8. 2014, který byl vypracován jako návrh na aktualizaci Strategického rámce nebo návrh nové strategie v oblasti veřejné správy pro další období. Akční plány jsou rozděleny do jednotlivých období, kterými bude Koncepce postupně plněna (2021-2023, 2024-2026 a 2027-2030). Pro období 2021-2023 byla zahájena implementace všech opatření Koncepce, až na výjimky. Tyto části jsou součástí Akčních plánů

⁶¹ MVČR. *DIGITÁLNÍ ČESKO, Informační koncepce České republiky* [online]. s. 13-15.

⁶² TAMTÉŽ, s. 19.

⁶³ HUGHES, Owen E. *Public management and administration: an introduction*, s. 20.

budoucích. V případě financování jsou prioritními zdroji fondy EU, pro další financování gestori poptávají finance ze státního rozpočtu.⁶⁴

Koncepce Klientsky orientovaná veřejná správa 2030 byla přijata usnesením č. 526 dne 25. 5. 2020. Vizi koncepce je zvýšení proklientské orientace veřejné správy; zvýšení prosperity ČR a kvality života občanů. Koncepce se skládá z pěti cílů, které se zaměřují na: zvýšení kvality a dostupnosti služeb veřejné správy; zlepšování fungování systému veřejné správy i jednotlivých institucí; zvýšení kompetence lidských zdrojů; zlepšení informovanosti a usnadnění zapojení se občanů. Koncepce se rovněž opírá o nosná témata jako: nová kompetenční legislativa; změny ve struktuře výkonu přenesené působnosti; vytváření informačních systémů ve veřejné správě; posilování analytických schopností a rozhodování na základě faktů a jejich kritického hodnocení. Koncepce navazuje na *Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR pro období 2014-2020*.⁶⁵

⁶⁴ MVČR. *AKČNÍ PLÁN NA LÉTA 2021-2023, Implementační materiál ke koncepci klientsky orientovaná veřejná správa 2030* [online]. s. 2-3.

⁶⁵ MVČR. *KLIENSKY ORIENTOVANÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA 2030, Koncepce rozvoje veřejné správy na období let 2021–2030* [online].

2 Současné legislativní úpravy

V této kapitole budou představeny legislativní normy spolu s některými projekty zmíněnými v předchozí kapitole pro ucelení obecných informací. Tyto předpisy však upravují pouze vybrané segmenty eGovernmentu, oproti tomu se liší *zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby – DIGITÁLNÍ ÚSTAVA* – který vytvořil společný rámec a sjednocuje po stránce obsahové i terminologické celou oblast.

Právní rámec korespondující s koncepcí Digitální Česko:

2.1 První generace legislativních norem a projektů:

- Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů;
- Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu;
- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím;
- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy;
- Portál veřejné správy (2002);
- Ministerstvo informatiky (2002-2007; viz kapitola *Vývoj procesu digitalizace*).

Pro obeznámení čtenáře se základními legislativními zdroji je vhodné začít *zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů* (zrušen 2019), který svou povahou zaručoval práva občanů proti neoprávněným zásahům do jejich soukromého života, ochranu před neoprávněným shromažďováním informací a jejich možnému zneužití.⁶⁶ Zákon však nebyl dostačující, a i přes jeho působnost často docházelo ke shromažďování informací o subjektech a jejich následnému předávání třetím stranám. Tomuto bylo zamezeno s přijetím *nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES* (dále GDPR) a *zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů*. Nedílnou součástí tohoto tématu je rovněž *zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím*, který nám stanovuje, za jakých podmínek můžeme o informace požádat. Výjimky z podání informací jsou dotazy na názory, budoucí rozhodnutí a vytváření nových informací.⁶⁷

V tomto období nám rovněž vzniká *zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu*, který nám stanovoval používání e-podpisu; elektronické značky; poskytování certifikačních služeb na

⁶⁶ § 3 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

⁶⁷ § 2 zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

našem území; a kontrolu povinností.⁶⁸ Byl zrušen v roce 2016 *Narízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu* (dále eIDAS). V současné době máme 4 úrovně e-podpisu: kvalifikovaný, uznávaný, zaručený, jiný.

1. Kvalifikovaný elektronický podpis – za něj považujeme podpis, který splňuje náležitosti stanovené nařízením eIDAS. Jedná se o nejvyšší stupeň autenticity, je ekvivalentní vlastnoručnímu podpisu. Podepisující musí vlastnit kvalifikovaný certifikát a kvalifikovaný prostředek pro vytváření podpisů, na němž je uložen klíč.
2. Uznávaný elektronický podpis je téměř shodný jako zaručený, ale pro jeho vytvoření je nutný kvalifikovaný certifikát.
3. Zaručený elektronický podpis je vytvořen za pomoci soukromého klíče a k němu příslušejícího certifikátu. Certifikát však nemusí splňovat speciální náležitosti.
4. Za jiný typ podpisu považujeme např. biometrický podpis; jméno a příjmení na konci zprávy/emailu; naskenování vlastnoručního podpisu a jeho následné přiložení do zprávy.⁶⁹

Dále stejně důležitým byl vznik *zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy* (dále „zákon o ISVS“), který stanovuje práva a povinnosti, které souvisejí s vytvářením, užíváním, provozem a rozvojem ISVS. Stanovuje povinnosti jako: vytvářet informační koncepci orgánům veřejné správy; řídit se Informační koncepcí České republiky a jejích navazujících dokumentů; povinnosti podle *zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti* apod.⁷⁰ Rovněž je nutné zmínit *zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě*, který již při svém vzniku míří do budoucna a byl koncipován na zavádění elektronické spisové služby (více o elektronizaci nalezneme v pozdějších novelách a vyhláškách). Nutné zmínit, že i v případě že se zabýváme pouze spisovou službou či její elektronizací, je nutné myslet na případnou archivaci daného spisu či dokumentu. Jeden ze základních požadavků na archivaci je potřeba uložení dokumentu v takové formě, která bude odolná v čase, s tím související i snadný a dostupný přístup.⁷¹ V návaznosti na přístup je dále důležitý *zákon č. 412/2005 Sb., o utajovaných informacích a o bezpečnostní způsobilosti*.

⁶⁸ § 2 zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.

⁶⁹ KUČERA, Roman. *POUŽÍVÁNÍ RŮZNÝCH TYPŮ PODPISŮ* [online].

⁷⁰ DIA. *Co je a co není ISVS* [online].

⁷¹ § 69 a, zákona č. 499/2004 Sb., o archivní a spisové službě a o znění některých zákonů.

V roce 2002 jsme se pak setkali se spuštěním první verze Portálu veřejné správy jako s informačním systémem veřejné správy, který zajišťuje přístup k informacím státních orgánů, orgánů územních samosprávných celků, orgánů veřejné moci a zajišťuje komunikaci s veřejnými orgány. V současné době Portál poskytuje informace o službách veřejné správy, formuláře, věstníky či průvodce životními situacemi. Jeho součástí je Portál občana. Svou povahou je určen pro informování široké veřejnosti. Jeho funkce a eSlužby v čase stále narůstají, tento nárůst se odvíjí od potřeb jeho uživatelů.

2.2 Druhá generace legislativních norem a projektů:

- Smart Administration (2007-2015) – Usnesení vlády č. 757/2007 (viz kapitola *Vývoj procesu digitalizace*);
- Czech POINT;
- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů;
- Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech;
- Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti;
- Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.

Dříve zmíněný projekt Czech POINT je pak upraven § 8a – 8b *zákona č. 365/2000 Sb., o ISVS*. Následoval dříve zmíněný *zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech*, který zřídil tzv. základní registry a stanovil práva a povinnost spjaté s jejich vytvářením, správou a přístupem k informacím, stejně jako podmínky pro sdílení informací navzájem mezi jednotlivými registry a dalšími systémy.⁷²

S vytvořením elektronických a digitálních služeb je rovněž nutné zajistit jejich ochranu,⁷³ která je upravena v *zákoně č. 181/2014 o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů*, dále pak zajistit identifikaci daného subjektu účastnícího se těchto procesů v digitální formě – *zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce; zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci; a nařízení eIDAS*. Jako reakce na toto nařízení u nás vešel v platnost *zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce*. Zákon nám v návaznosti na nařízení upravuje některé postupy poskytovatelů služeb vytvářející důvěru; požadavky na tyto služby (kvalifikovaný poskytovatel, podepisování

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

⁷³ § 4 zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti.

dokumentů, pečetění dokumentu atd.); působnost DIA; a rovněž sankce při porušení povinností v oblasti těchto služeb.⁷⁴

Jeden ze základních požadavků na eSlužby je zajištění bezpečného prostředí, které budou moci uživatelé bez problému využívat a zároveň bude jasné, že jsou to právě oni a nikdo jiný. Snad nikdo nebude poskytovat informace o své osobě, pokud si nebude jist jejich zabezpečením. V souvislosti s tím dnes rozlišujeme stupně elektronické identity občana. Tedy pokud se budeme chtít přihlásit do Portálu občana či do jiných Portálů státních úřadů (finanční správa, ČSSZ ...) můžeme využít přihlášení:

1. pomocí jména a hesla – toto je však nejnižší možná míra zabezpečení, a tedy i snadno prolomitelná, často nám tedy systém po přihlášení nenabídne žádné výraznější možnosti pro komunikaci s úřady či jednotlivé informace;
2. pomocí datové schránky – zde se setkáme s obdobným problémem jako u předchozí možnosti, po přihlášení nám systém nenabídne výraznější možnosti pro další práci;
3. za pomoci NIA ID (národní identitní autority) či jiné ověřené identity – od předchozích přístupových údajů je k přihlášení připojena třetí kontrolní část (např. SMS kód, QR kód atd.). Můžeme při tom využívat jednotlivé aplikace jako Mobilní klíč eGovernmentu nebo přístup přes bankovní identitu, kde máme zkontrolovanou validitu svého profilu;
4. pomocí eObčanky – jedná se o nejvyšší možnou míru zabezpečení, kterou je možno využít k přihlašování a komunikaci s jednotlivými úřady. Občan přihlašující se do systému má u sebe identifikační kód, občanský průkaz opatřený čipem a čtečku eObčanek. Na občanském průkazu jsou již nahraná data, která potvrzují identitu přihlášeného, tak aby dále mohl komunikovat s úřady či odesílat dokumenty prostřednictvím datových schránek na podatelny jednotlivých úřadů.⁷⁵

Pro komunikaci s jednotlivými úřady ve virtuálním prostředí bylo tedy nutné zajistit systémy, které by jednoznačně identifikovaly odesílatele a zároveň mohla být navázána bezpečná oboustranná komunikace. V případě že se rozhodneme odeslat dokument přes náš email (bez přiložení verifikačních prvků), nebude nám zaručeno, že se daný úřad bude naší věcí zabývat. Pokud někdo na úřad zavolá či pošle prostý email, ve kterém se bude dožadovat citlivých informací, nebude mu informace poskytnuta. Úřady by tak poskytnutím informace neověřenému uživateli porušili zákon na ochranu práva subjektu. Často se tak setkáme

⁷⁴ § 1 zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářející důvěru.

⁷⁵ MVČR. *Portál občana – Přihlášení* [online].

s vyzváním úřadu o doplnění verifikačních prvků, jako například kvalifikovaný elektronický podpis nebo časové razítko. Nejjednodušší a bezpečná možnost pro komunikaci s úřady je pak odesílání dokumentů přes datovou schránku.

2.3 Třetí generace legislativních norem a projektů:

- Zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci;
- Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů;
- Zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací;
- Zákon č. 49/2020 Sb., kterým se mění zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů a některé další zákony (zákon o bankovní identitě);
- Zákon č. 269/2021 Sb., o občanských průkazech.

Řada předpisů druhé a třetí generace implementuje nebo adaptuje *nařízení eIDAS* a *nařízení GDPR*. Výjimkou není ani zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, který upravuje využívání elektronické identifikace (prokazování totožnosti, kvalifikovaný systém, kvalifikovaný správce, akreditace atd.); působnost Digitální informační agentury (DIA); a také přestupky na úseku identifikace.⁷⁶ Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů pak nahradil dosavadní zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. Zákon č. 110/2019 Sb. byl reakcí na vzniklé nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 známé jako GDPR; rovněž upravuje zpracování osobních údajů, pro předcházení, vyhledávání a odhalování trestné činnosti; zajišťuje bezpečnost ČR, vnitřního a vnějšího pořádku; upravuje pravomoci a postavení Úřadu pro ochranu osobních údajů atd.⁷⁷ Zákon č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací opět spravuje působnost DIA; vztahuje se na stránky a aplikace spravované povinnými subjekty; nevztahuje se však na obsah internetových stránek a aplikací, které subjekt přejímá z jiných zdrojů.⁷⁸ Zákon č. 269/2021 Sb., o občanských průkazech popisující občanský průkaz jako veřejnou listinu a jejího majitele, který je tak schopen prokázat svoji totožnost. Dále stanovuje průkaz jako prostředek pro elektronickou identifikaci a autentizaci držitele; práva a povinnosti držitele; údaje a data obsažená v průkazu; způsob podání žádosti atd. Zákon č. 269/2021 vznikl jako reakce na *nařízení Evropského*

⁷⁶ § 1 zákona č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci.

⁷⁷ § 2 zákona č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů.

⁷⁸ § 1 zákona č. 99/2019 Sb., o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací.

*parlamentu a Rady (EU) 2019/1157 ze dne 20. 6. 2019 o posílení zabezpečení průkazů totožnosti občanů Unie a jejich rodinných příslušníků, kteří vykonávají své právo volného pohybu.*⁷⁹

Výše zmíněné zákony a nařízení nám vymezují práva a povinnosti, zda můžeme získat informaci či nikoliv, popřípadě jakými způsoby, s určitými omezeními apod. Dále nám také upravují jednotlivá práva a povinnosti správců a zpracovatelů. Zde narazíme na takzvaný oprávněný zájem a možnosti zpřístupnění. Jedna z častých otázek poskytovatelů dat nebo chceme-li běžných uživatelů je: „Uvidí někdo údaje, které jsem poskytl/a?“. Problémy u dřívějších legislativních norem (se kterými se setkáváme i dnes) jsou špatná formulace, nedostatečné pokrytí daného pole působnosti či zavádění legislativních norem příliš pozdě. Nemůžeme očekávat, že ihned po zavedení zákona či nařízení, bude vše přesně podle načrtnutého plánu, ale musíme vzít v potaz, že někteří občané (ať už nevědomky nebo záměrně) porušují stanovený legislativní rámec. Často tento fakt vyplývá z neinformovanosti jednotlivých pracovníků či se shromážděnými daty před vydáním nařízení GDPR, které byly předávány třetím osobám. Nikdo z nás není šťasten, pokud se jeho údaje stanou předmětem marketingových akcí a je tak zaplavován spamovými zprávami či nevyžádanými telefonáty. Současné zákony předávání informací bez souhlasu oprávněné osoby nepovolují, co však neplatí v případě, když už někdo obdržel naše informace bez našeho vědomí. Jak zjistíme, zda s nimi nějak dále pracuje? S nejvyšší pravděpodobností to nezjistíme, pokud na sebe nějak porušovatel neupozorní nebo pokud se sami nedožadujeme práva na informaci.

Rovněž dále musíme zmínit vznik *Národního bodu pro identifikaci a autentizaci*, který je provozovaný státem jako jeden z ISVS. Jeho správcem je SZR. Národní bod byl zřízen *zákonem č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci*, který zároveň stanovuje pravidla pro účastníky procesu elektronické identifikace.⁸⁰

2.4 Digitální ústava

Zákon č. 12/2020 Sb., o digitální identifikaci nám upravuje práva pro fyzické a právnické osoby při užívání digitálních služeb, a povinnosti související s poskytováním a přijímáním digitálních úkonů a služeb pro orgány veřejné moci.⁸¹ Zákon je rovněž označován za *Digitální ústavu*, který svou povahou vytváří jednodušší, ucelené podmínky pro všechny ISVS a snadné

⁷⁹ § 1 - § 8 zákona č. 269/2021 Sb., o občanských průkazech.

⁸⁰ DIA. *Portál národního bodu pro identifikaci a autentizaci (NIA)* [online].

⁸¹ MATEJKA, Ján; MATES, Pavel. *Zákon o právu na digitální služby – komentář*. Praha 2022: Leges, s. 17.

používání eSlužeb pro občany (např. žádost o nový průkaz apod.). Pro orgány veřejné moci zase zavedl právní základ pro snazší digitální úkony, zjednodušil způsob elektronického podepisování dokumentu nebo využívání údajů v informačních systémech. Je rovněž součástí vládní strategie *Digitální Česko*, které si klade za cíl: zjednodušení administrativní zátěže, efektivní poskytování eSlužeb pro uživatele jednotlivých Portálů, garantovat snadný přístup k datům atd.⁸² Přínosem zákona je např. předvyplnění interaktivních formulářů (např. daň z příjmu fyzických osob); možnost domáhat se soudně práva na digitální službu pokud není zajištěna; právo uchovávat záznam o digitálním jednání občana poskytovatelem služeb atd.⁸³ Nyní máme podle *zákona č. 12/2020 Sb.*, nejen právo na informace, které jsou o nás vedeny v systému veřejné správy, ale rovněž možnost předvyplnění zmíněných formulářů. S tím rovněž souvisí *zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech*, ze kterého jsou čerpány informace o daném subjektu. Systémy veřejné správy automaticky předvyplní informace, které jsou o nás vedeny (jméno, příjmení, adresa trvalého pobytu apod.) a uživatelé pak doplní zbylé údaje, které jsou nezbytné pro další zpracování. V těchto zákonech můžeme vidět snahu o zjednodušení celého procesu komunikace s úřady, ověřování osob či snahu o zrychlení procesu vyřizování. Ale i zde se můžeme setkat s problémy v komunikaci mezi jednotlivými úřady, i přes možnosti digitální komunikace mezi jednotlivými úřady jsou běžní občané nuceni k odesílání několika dokumentů (často naprosto totožných) na různé úřady. Tento fakt můžeme připisovat neochotě jednotlivých úřadů na procesu zpřístupňování informací, které spravují, či nedostatku finančního kapitálu na možnosti zajištění chodu digitální správy. Pro zajištění hladkého průběhu a přechodu správy na digitální formu nemůžeme očekávat, že občané si přečtou znění jednotlivých nařízení. A pokud ano, je zde otázka, zda mu porozumí. Je tedy žádoucí zajištění dostatečného množství literatury a školitelů. Případ nedostatku literatury, zde byl již jednou zmiňován. Publikace *Zákon o právu na digitální služby – komentář* od autorů Matějky a Matese je dozajista pro toto téma přínosná, avšak nelze očekávat, že tento zdroj by vyhledávala široká veřejnost bez vnějšího přičinění (edukační platformy, reklamy v televizních vysílání apod.).

⁸² MATEJKA, Ján; MATES, Pavel. *Zákon o právu na digitální služby – komentář*. Praha 2022: Leges, s. 9-10.

⁸³ ICT UNIE. *DOKUMENT: Co má přinést zákon o právu na digitální službu?* [online].

3 Portál občana

Jedná se o informační systém fungující na principu opensource, jde o bezkontaktní bezpečné místo pro komunikaci mezi občanem a státem. V porovnání s Portálem veřejné správy, kde se jedná o jakýsi rozcestník informací, nabízí Portál občana uživatelům unikátní přístup k datům o nich vedených v ISVS, a důvěryhodnou a zabezpečenou komunikaci. Do provozu byl zaveden 8. 7. 2018 MVČR, jako odpověď na nutnost propojení orgánu veřejné moci na dálku (on-line) na jednom místě. Dne 1. 4. 2023 došlo ke změně správce, kterým se stala DIA. Pro přístup do systému a využívání jednotlivých funkcí musí uživatel nejprve jednoznačně prokázat svoji totožnost. Současné funkce v Portálu zahrnují sekce: moje doklady; ePetice; registr silničních vozidel; katastr nemovitostí; bodové hodnocení řidiče; registr obyvatel; registr živnostenského podnikání; zdravotnickou dokumentaci; možnost připojení datové schránky; výpisy z jednotlivých registrů atd.⁸⁴

Jednotlivé způsoby přihlášení (podrobně viz. kapitola: *Současné legislativní úpravy*) pak dávají uživateli možnost výběru přihlášení i vyšší mírou zabezpečení. Uživatel Portálu či datové schránky, tak má na výběr ze 4 možností způsobu přihlášení.



Obrázek 3. Portál občana – Přihlášení

⁸⁴ MVČR. *Portál občana – Úvodní informace* [online].

Při svém spuštění v roce 2018 poskytoval Portál pouze 38 služeb, dnes poskytuje přístup k 400 službám. Rovněž byl zaznamenán nárůst uživatelů, který se z 30 tisíc dostal až na hranici čtvrt milionu. Vlastníků datových schránek je v současnosti 1,37 milionů a držitelů eIdentity 4,3 milionů.⁸⁵ Dále pak systém umožňuje přechod na jiné úřady propojené se systémem bez nutnosti opakovaného přihlašování – Očkovací portál, ČSSZ, Elektronický recept, Moje daně, Úřad práce ČR, MPSV, a jiné možnosti samostatného navolení dalších přímých odkazů. S možností elektronického podání mají uživatelé možnost nejen poslat předvyplněné elektronické formuláře na jednotlivé úřady, ale zároveň požádat o výpisy z registrů bez nutnosti návštěvy úřadů a nutnosti placení poplatků. Tyto funkce jsou podporovány od závislosti statutu uživatele – fyzické a fyzické podnikající osoby.⁸⁶ Předchozí verze umožňovaly proklik na další platformy, jejichž funkce nebyly Portálem podporovány. Následně bylo nutné přihlašovací údaje znovu vyplnit. Můžeme konstatovat, že u některých stávajících funkcí je tomu tak doposud. Délka archivování zpráv je totožná s dneškem tedy 90 dní; přičemž velikost úložiště byla k roku 2019 pouhých 500 MB.⁸⁷



Obrázek 4. Vývoj počtu spuštěných služeb Portálu občana

⁸⁵ DLOUBALOVÁ, Klára. *Nárůst uživatelů eGovernmentu. Lidé se státem stále více komunikují elektronicky* [online].

⁸⁶ MVČR. *Portál občana – Seznam dostupných služeb* [online].

⁸⁷ PETERKA, Jiří. *Portál občana slaví první narozeniny, už ukazuje i dopravní přestupky* [online].

3.1 Odborná praxe

Jak již bylo dříve zmíněno, součástí práce je rovněž pojednání o zkušenostech nabytých z doby praxe na oboru eGovernmentu MVČR. V době praxe byly zjištěny požadavky uživatelů Portálu občana na zlepšení, dále pak návrhy pracovníků IT oddělení na možnosti inovace, a také možnosti rozšíření současných služeb pro širokou veřejnost. Portál v současné době prochází optimalizací, nové funkce a podoba byly uživatelům představeny začátkem roku 2023. Je zde plánována funkce elektronické žádosti o voličský průkaz, který bude nadále vydáván v papírové podobě (tedy s nutností osobního vyzvednutí na příslušných úřadech). Žadatelé si jako dosud zažádají o průkaz, vyberou místo vyzvednutí a po odvolení ho zanechají ve volební místnosti. V současné době ještě nejsou vytvořeny postupy a systémy, které by kontrolovaly pravost elektronických průkazů. Jedna z překážek zavedení elektronických průkazů je nedostatečná kvalifikace jednotlivých členů volebních komisí. Často se jedná o osoby, které si pouze chtějí přivydělat a na tuto pozici není potřeba úřednických zkoušek či jiného nezbytného vzdělání. Dále by zde byla nutnost opatřit každou volební komisi elektronickými zařízeními, které by byly schopny identifikovat pravost předložených průkazů a zároveň je po odvolení zneplatnit. Pokud bychom tedy do budoucna o této možnosti uvažovali, bylo by nutné zajistit odpovídající elektronické vybavení pro komise a zároveň také proškolení jednotlivé členy, kteří nebývají stálí. V případě úspěšnosti jednotlivých týmů se můžeme těšit na možnost usnadnění žádosti pro občany, kteří se rozhodnou volit v jiném okrese, než kde mají hlášený trvalý pobyt. Plánovaná vylepšení rovněž zahrnují „průvodce“ pomáhající občanům v jednotlivých životních událostech jako například svatba, narození dítěte, úmrtí, registrace vozidla apod. Systém se v nejbližší budoucnosti bude rozšiřovat o průvodce pěstounské péče (povinnosti pěstounů, možnosti získání příspěvků atd.), registrované partnerství či přídavky na děti a studenty. Průvodci slouží jako pomoc občanům, pokud si nejsou jisti, jak v daných situacích postupovat a kam se dále obrátit. V průvodci si zvolíme příslušnou žádost, která nám dále zobrazí jednotlivé informace – poradí nám, jakou žádost máme vyplnit a kam ji odeslat nebo nás odkáže na příslušný úřad. Všechny stávající informace i budoucí se aktualizují s příslušnými legislativními předpisy. I zde se ale můžeme setkat s požadavky jednotlivců na usnadnění jejich požadavků, které však nejsou legislativně koncipovány, a tedy nemohou být příslušnými odděleními zpracovány a uvedeny do chodu. Můžeme tedy říci, že přes snahu zjednodušení, stále narážíme na nutnost legislativních změn.

Další součástí praxe byla účast na přednáškách pro samosprávné celky. Zde šlo o dvě obce, kterým byl představen chod Portálu občana a dalších propojovacích portálů. Ze strany přednášejících zde byla snaha o zaujetí představitelů obce na integraci do systému veřejné

správy konkrétně na propojení informací se systémem, které by usnadňovaly nejen řízení a chod obce, ale také by byly nápomocné jednotlivým občanům. Tyto způsoby prezentování byly přednášejícími shrnuty jako neefektivní, jelikož se jich účastnilo velké množství posluchačů, kteří v závěru reagovali jen minimálně nebo vůbec. Přednášky v letech 2020 a 2021 byly pro přednášení více přínosné. Posluchači s nimi více interagovali, ptali se na jednotlivé postupy zavádění a propojování systémů, celkově působili více zaujatě. Toto chování můžeme připisovat strachu ze znemožnění před kolektivem či obecně neochotou zavádět nové postupy.

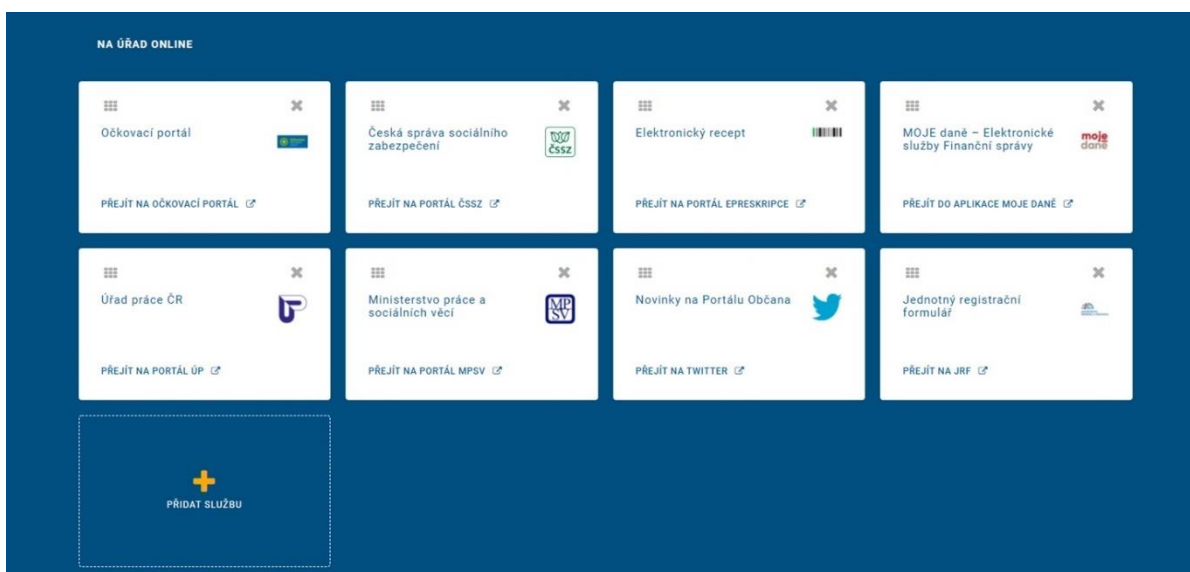
Od nového roku 2023 přibyla povinnost všem podnikajícím fyzickým osobám zařídit si datovou schránku. V případě datových schránek zde docházelo k obesílání jednotlivých osob, kterých se tato změna týká spolu s přihlašovacími údaji. Všechny fyzické podnikající osoby měly obdržet údaje do konce března a vytvořit si datovou schránku.⁸⁸ Dříve zamýšlená idea byla nutnost zřízení datových schránek pro všechny občany, ta však nevzešla v platnost a povinnost datových schránek se vztahuje pouze na podnikající fyzické osoby.⁸⁹ Rovněž se koncem roku 2022 začaly v médiích objevovat články upozorňující na možnost ePodání řidičského průkazu. Obě tyto věci byly více přibližovány veřejnosti, tak aby se zvýšila jejich informovanost a zájem o využívání eSlužeb. Možnost zažádání si o řidičský průkaz bylo zpuštěno 1. 6. 2022, nadále však zůstává nutnost osobního převzetí na obecním úřadě s rozšířenou působností (je na výběru uživatele) a následném odevzdání starého průkazu. O průkaz lze nadále zažádat nejdříve 90 dní před ukončením platnosti starého dokladu.⁹⁰ Zde jde tedy o ukázkou, jak funguje komunikace na úrovni občan-stát. Rovněž se začalo jednat o propsání exekučního řízení na vlastněný automobil. Dosud tato funkce chybí v registru vozidel. Vyskytl se tak nejeden případ, kdy nový vlastník zjistil, že zakoupený automobil je v exekuci.⁹¹ Tato zamýšlená funkce bude do budoucna dozajista nápomocnou.

⁸⁸ ODBOR ŽIVNOSTÍ A SPOTŘEBITELSKÉ LEGISLATIVY. *Od roku 2023 všichni podnikatelé s datovou schránkou: otázky a odpovědi* [online].

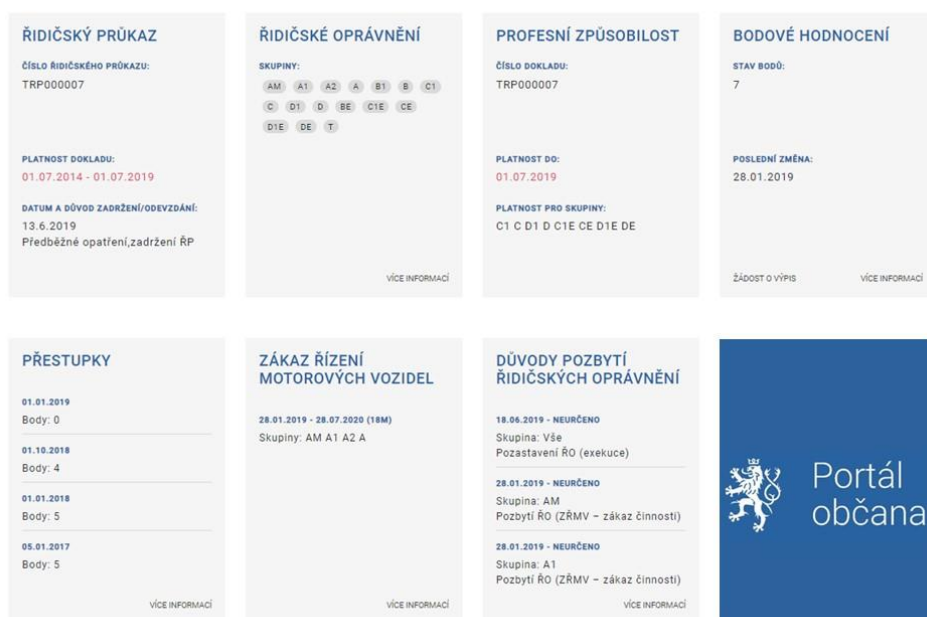
⁸⁹ DLUBALOVÁ, Klára. *Datové schránky budou pro běžné občany dobrovolné, nová povinnost zůstala jen subjektům vedeným v registru osob* [online].

⁹⁰ MDČR. *ePodání* [online].

⁹¹ CEBIA.CZ. *Jak získat informace z registru vozidel* [online].



Obrázek 5. Portál občana – další funkce



Obrázek 6. Portál občana – údaje z registru řidičů

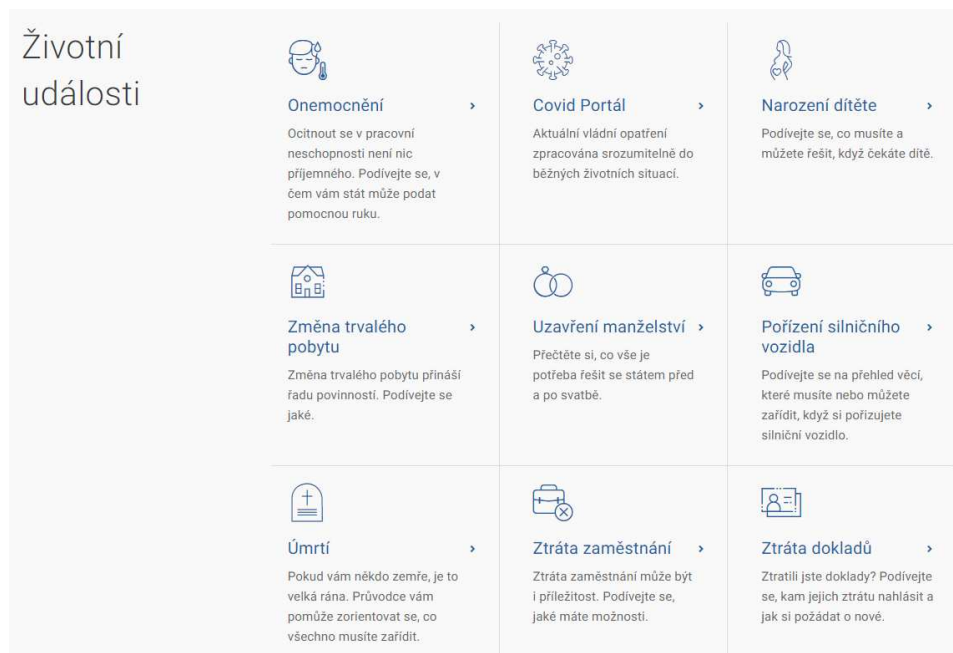
4 Portál veřejné správy – průvodce životními situacemi

Mimo Portálu občana se na stránkách Portálu veřejné správy gov.cz můžeme setkat s průvodcem životními situacemi. Tento přehled zejména ocení ti občané, kteří si nejsou jistí při postupu řešení jednotlivých okolností ve svém životě. V současné době jsou na stránkách dostupní průvodci, jak postupovat při: onemocnění; narození dítěte; úmrtí; změně trvalého pobytu; uzavření manželství; pořízení silničního vozidla; Covid Portál; ztráta zaměstnání či ztráta dokladů.⁹² Pokud se podíváme do možnosti „narození dítěte“ zobrazí se nám dva sloupce, co musíme a můžeme udělat. Zde se tedy jedná o průvodce věcmi, které jsou rodiče povinni udělat (vybrat jméno, rodný list, přihlásit dítě zdravotní pojišťovně, platba komunálních odpadů) a dále věci které mohou před a po narození dítěte udělat (žádost o vyrovnávací příspěvek, žádost o porodné apod.). Tyto možnosti po otevření mohou nabízet další možnosti výběru pro upřesnění požadavku např., zda jsou rodiče dítěte manželé nebo zda je matka ovdovělá či rozvedena. Podobný systém nalezneme i v případě úmrtí osoby, změny trvalého bydliště, ztráty zaměstnání (evidence na Úřadu práce ČR – ano x ne) a pořízení silničního vozidla (nové, ojeté, historické či sportovní). V případě uzavírání sňatku volíme mezi občanským a církevním sňatkem, dále pak národnosti snoubenců (oba Češi, Čech a cizinec) a místem konání v ČR nebo zahraničí. Po vybrání možností se nám zobrazí, co je nutné zařídit před svatbou, tedy kde požádat o povolení, jaké doklady předložit apod.; dále jak bude probíhat svatební obřad (např. znehodnocení průkazu totožnosti při změně stavu nebo příjmení); a co zařídit po svatbě; tedy změna dokladů, vyzvednutí oddacího listu, nahlášení změny bydliště pojišťovně, Úřadu práce apod. Při ztrátě dokladu vybereme z nabídky ten, který jsme ztratili, byl nám odcizen či zničen, a nalezneme, kam máme ztrátu nahlásit, kdy máme požádat o vydání nového a kolik budeme platit. Životní událost „onemocnění“ pak provází zaměstnanec a OSVČ, jak postupovat při nemoci či úrazu (např. žádost o příspěvek na péči, eNeschopenka, ošetřovné atd.) Covid Portál nám dále nabízí pomoc s registrací, seznam očkovacích a testovacích míst, informace o certifikátu, postup pro izolaci a karanténu, doporučení pro používání roušek a respirátorů nebo cestovní doporučení.⁹³

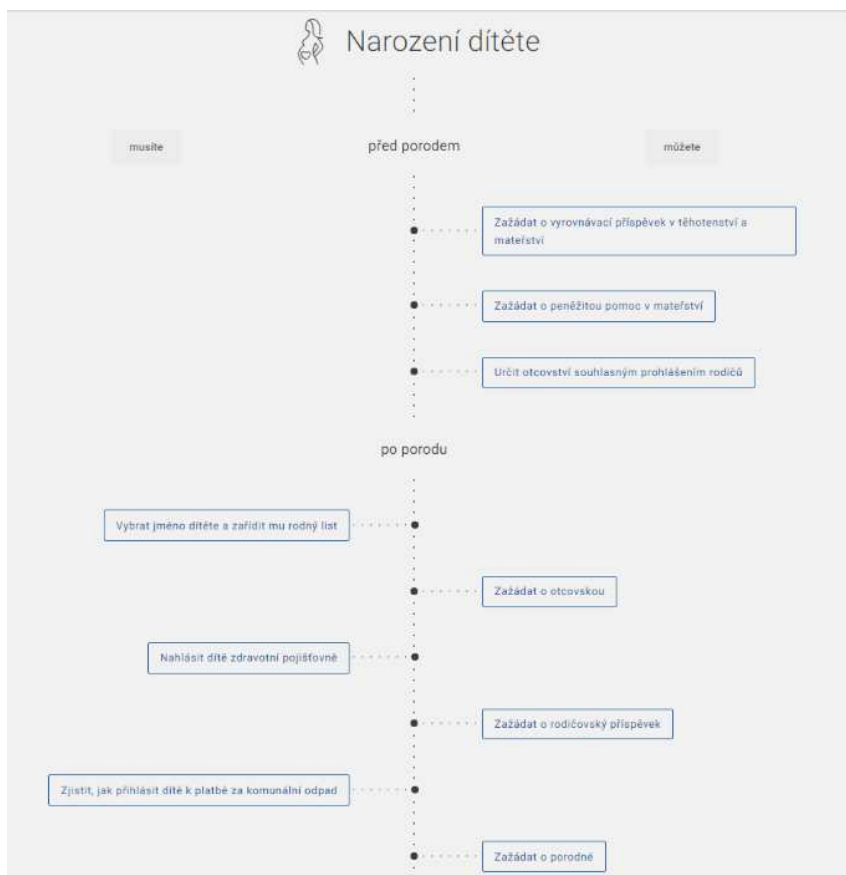
⁹² MVČR. *Portál veřejné správy* [online].

⁹³ MVČR. *Covid Portál* [online].

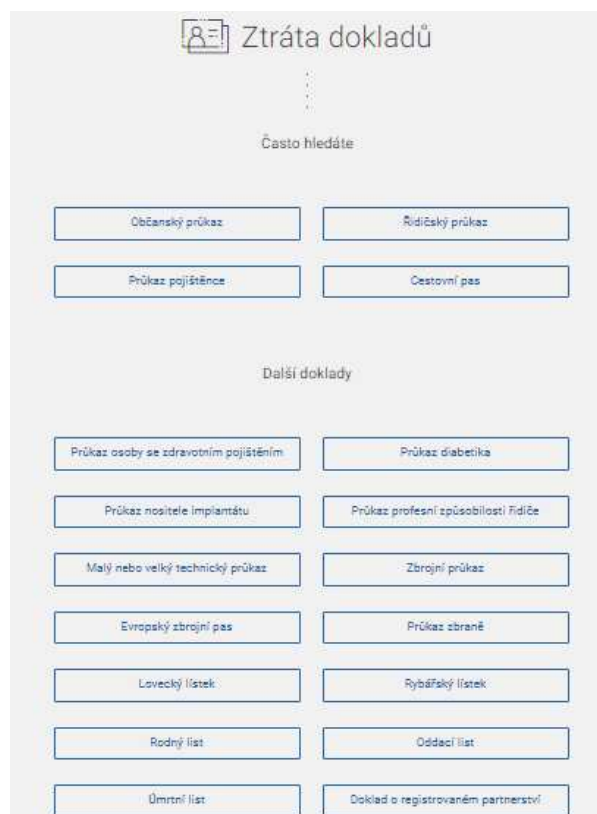
V budoucnosti je rovněž naplánováno rozšíření o další průvodce např. pěstounská péče, registrované manželství apod. Potřeby občanů se stále rozšiřují a většina preferuje co nejrychlejší a nejjednodušší způsob vyřízení dané věci/problému. Portál občana a Portál veřejné správy tak svými funkcemi a průvodci, přinášejí značná usnadnění do životů občanům, kteří se rozhodnou jejich eSlužby využívat. Nesmíme však opomenout, že některé požadavky ze strany uživatelů jsou pro rozšíření funkcí nereálná např. elektronické volby. Pro zavedení této možnosti by nejdříve musel vzniknout zákon, který by svou povahou elektronické volby upravoval. To samé můžeme říci o žádosti o elektronický voličský průkaz. Pokud bychom se bavili o vytvoření elektronického QR kódu, který by byl zaslán uživateli na emailovou adresu nebo do datové schránky, jak by byl po odvolení zneplatněn. V současné době po odvolení volič ponechává svůj voličský průkaz ve volební místnosti, aby bylo zamezeno jeho opětovnému použití. Jak by tomu ale bylo v případě zmíněných QR kódů? Museli by být členové komise vybaveni nějakými přístroji na zneplatnění kódu? A pokud ano, nebylo by finančně náročné školit členy komise, kteří zpravidla každé volby bývají různí? Všechny zmíněné možnosti pro usnadnění jsou v tento moment pouze v teoretické rovině, a i když by jejich zavedení do provozu znamenalo další usnadnění pro občany, musí se nejprve vynaložit čas, finanční prostředky a zadat podnět pro vytvoření zákonných úprav.



Obrázek 7. Životní události



Obrázek 8. Narození dítěte



Obrázek 9. Ztráta dokladů

Mimo výše zmíněných Portálů máme v současné době k dispozici portály jako: Portály chciidentitu.cz, chciidatovku.cz, dovolena2021.cz, mobilní aplikace Portálu občana apod. Avšak představení jednotlivých Portálů by svou kapacitou přesáhlo téma stanovené práce, proto jsou zde jmenovitě představeny pouze některé z nich.

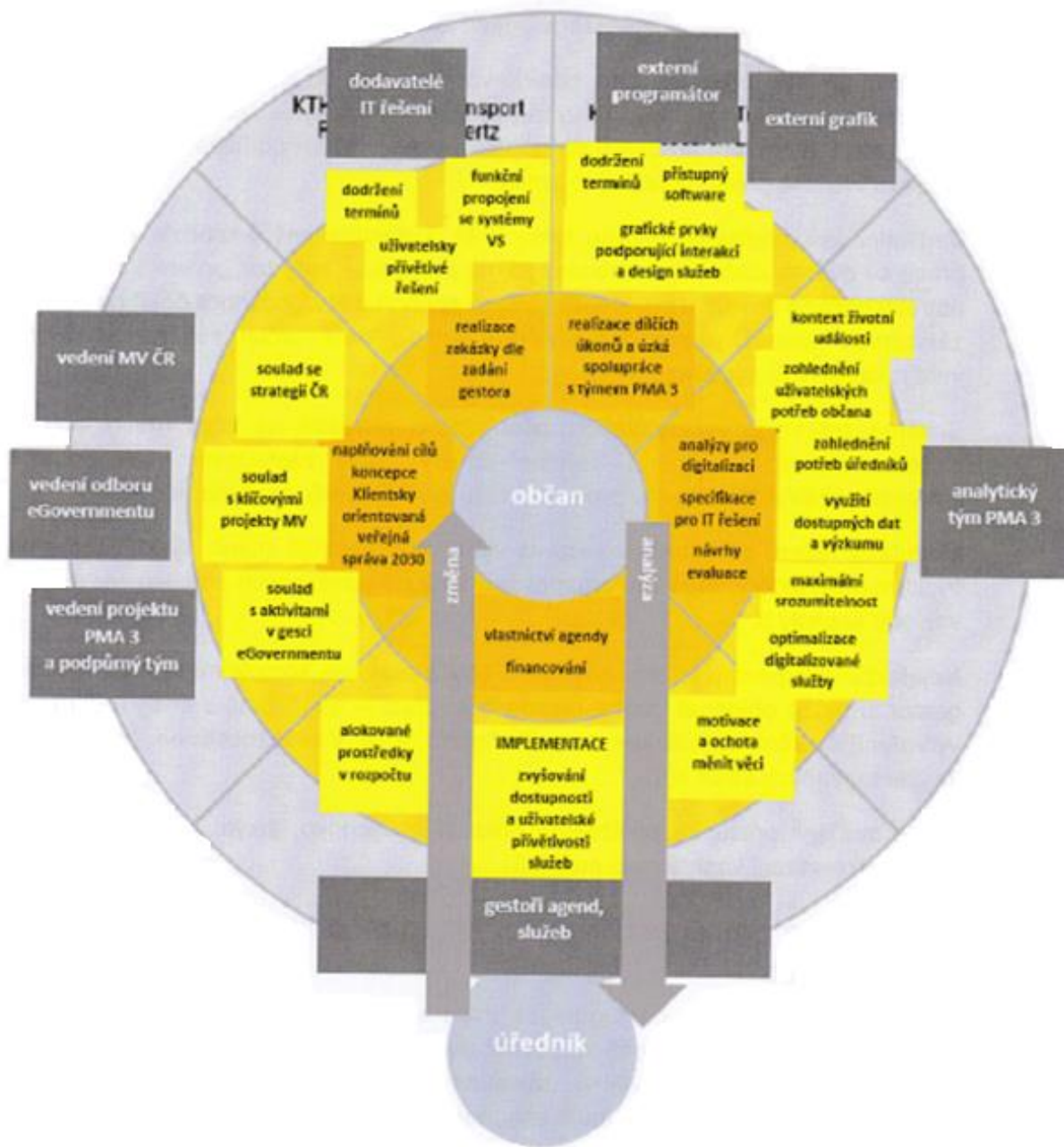
5 Analytický plán projektu PMA 3

Projekt PMA3 neboli využívání prvků procesního řízení a zavádění standardů pro výkon prioritních agend veřejné správy nám v úvodu vymezuje koncepty a nástroje pro analytický tým, který má svým postupem dosáhnout vize českého eGovernmentu. Misí projektu je podpora a rozvoj eGovernmentu v ČR, konkrétně optimalizace životních událostí (např. elektronizace vybraných služeb veřejné správy; tvorba popisů, návodů a průvodců; následný rozvoj zavedených služeb apod.).⁹⁴ Oblasti, kterými se projekt zabývá, nejsou pouze životní události ale také veřejnoprávní systémy, které na tyto situace nějak reagují. Při vzniku či změně životní události občana jsou ovlivněna jeho práva a povinnosti. Veřejná správa by měla flexibilně na toto reagovat a poskytnout občanovi usnadnění této situace, tak aby nevznikala zbytečná administrativní zátěž a zároveň byla událost v co nejkratším čase vyřešena. „*Analytický tým PMA 3 se prioritně zabývá digitalizací služeb veřejné správy, resp. jednotlivých agend, v kontextu životní události*“.⁹⁵ V případě reagování na jednotlivé události musíme zapojit několik faktorů komplexity prostředí – změna jednotlivé služby požaduje zapojení řady aktérů; optimalizace a digitalizace mohou způsobit problémy při řešení jiných životních událostí či jiné oblasti veřejné správy. Je tedy nutné brát ohled na všechny účastníky veřejnoprávního systému, aby byly uspokojeny požadavky všech zúčastněných s co největším využitím digitalizace služeb. Je nám zde představen tříúrovňový veřejnosprávní systém, který je využíván pro zefektivnění postupu plánu. První úroveň je interakce s občanem. Občan interaguje se státem s využitím svých práv a povinností. Na této úrovni se zkoumají potřeby občanů, vyplývající z jednotlivých životních událostí, které se dále upravují do jednodušší, přístupné, srozumitelné podoby, tak aby vyhovovaly požadavkům občanů a zároveň nezatěžovaly státní správu. Druhá úroveň je administrace, tedy řádné zajištění funkčnosti zavedeného systému digitální veřejné správy, následné kontroly procesů a nástrojů, a údržba provozu. Třetí úroveň je rozhodování o podobě veřejnoprávního systému. Zde je pojednání o současném podobě systému a proč tak vypadá. Jedná se o potřeby a požadavky všech účastníků systému, kteří v tomto procesu vystupují. Při vytváření nových strategií a plánů musejí být v potaz brány základní regulatorní normy, síť stakeholderů (účastníků) a strategická vrstva okolo služby (dokumenty, cíle, analýzy atd.). Aby digitalizace služeb proběhla úspěšně je často nutné změnit systém i normy, které ho upravují.⁹⁶

⁹⁴ MVČR. *Analytický plán projektu PMA 3* [online], s. 4-5.

⁹⁵ TAMTÉŽ, s. 6.

⁹⁶ TAMTÉŽ, s. 7-8.



Obrázek 10. Zainteresované strany – user centered stakeholder map

Dále pak analyzujeme postup systémů veřejné správy po zadání požadavku ze strany občana (požadavek „zvenku dovnitř“), rovněž také postup aktérů v institucích („odshora dolů“).⁹⁷

Fáze analytického plánu můžeme rozdělit do 4 kategorií, které mají dále 2-3 procesy.

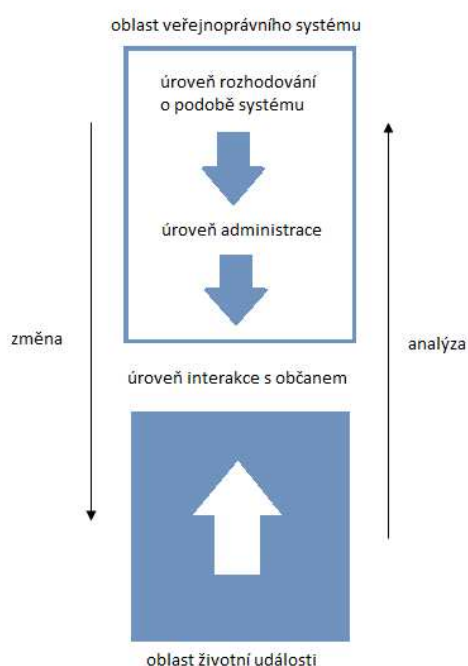
Přehled fází:

Fáze 1. Příprava a výzkum – mapování pro specifikaci služby, resp. agend spojených s řešením událostí, a jejího průběhu prostřednictvím výzkumu od stolu a výzkumu mezi uživateli – občany a úředníky.

Fáze 2. Analýza – zpracování analýzy, která zohledňuje potřeby uživatelů, možnosti stávajícího systému a možné řešení v rámci digitalizace, a zároveň zvažuje možné optimalizace.

Fáze 3. Plánování změn – vytvoření návrhů řešení digitalizace, nástrojů pro evaluaci, podkladů pro zadání zakázky, včetně tzv. funkční specifikace pro IT realizátora zakázky.

Fáze 4. Zavádění změn a evaluace – implementace změn do veřejnoprávního systému a vyhodnocení dopadů.⁹⁸



Obrázek 11. Logika práce se dvěma základními oblastmi zájmu projektu

⁹⁷ MVČR. *Analytický plán projektu PMA 3* [online], s. 10.

⁹⁸ TAMTÉŽ, s. 34.

5.1 Fáze 1. Příprava a výzkum

Prvotní fáze projektu, kdy dochází k seznámení členů týmu s požadavky zadavatele. Následně je z předložených materiálů proveden tzv. výzkum od stolu. Na něj pak navazuje výzkum mezi aktéry probíhající v terénu a rozhovory s uživateli (aktéry).

Proces 1: Výzkum od stolu a analýza současného regulatorního vymezení práv a povinností

Funkcí procesu je definice a specifikace oblasti agendy vybrané k digitalizaci a následná příprava výzkumu mezi aktéry. Podklady analytický tým získá od zadavatele, z dostupných statistik nebo z již realizovaných výzkumů. Dále je nutné prostudovat legislativní vymezení pro interakci občana a veřejné správy ve vztahu k určité životní události.⁹⁹ Následuje zkoumání agendy v rámci služeb veřejnoprávního systému. Výsledným procesem je zmapování obsahu a průběhu agendy, relevantních účastníků (aktérů), strukturované informace o právech a povinnostech spojených s danou oblastí.

Proces 2: Výzkum mezi aktéry pro účely analýzy životní události u perspektivy občana

U předchozího procesu jsme se setkali s postupem ze „shora dolů“, v tomto postupujeme „zvenku dovnitř“, přesně jak by postupoval občan řešící konkrétní událost. Je zde nutné zmapovat potřeby občana a současně poskytované služby veřejné správy.¹⁰⁰ Občané jsou dotazováni na současný stav věcí nebo zadávají své idey a požadavky na digitalizaci služeb. Řeší se otázky jako: *Co by občan ocenil? Co mu nejvíc vadí?* nebo *Jak by pro něj vypadala ideálně poskytovaná služba?* Výsledkem by mělo být navržení řešení, zabraňující zbytečné byrokracii a zajištění optimalizace a digitalizace služeb.

Proces 3: Výzkum mezi aktéry pro účely analýzy životní události z perspektivy poskytovatele služeb veřejné správy

Zde se analytický tým zabývá výzkumem mezi úředníky poskytující zkoumané služby. Požadavkem je doplnit obecný přehled životních událostí v rámci norem, které je upravují, včetně postupů jednotlivých systémů a úředníků při práci (administrativa, evidence, korespondence apod).¹⁰¹ Otázky pokládané při výzkumu např. *Jak jsou služby poskytované občanům nyní? Jaké formuláře jsou využívány?* nebo *Co by pomohlo úředníkům v jejich práci?* Výsledný proces informuje o přehledu služeb v kontextu životních událostí; o perspektivě

⁹⁹ MVČR. *Analytický plán projektu PMA 3* [online], s. 21.

¹⁰⁰ TAMTÉŽ, s. 22.

¹⁰¹ TAMTÉŽ, s. 23.

úředníka za přepážkou; o případném zjištění možných problémů při zavádění nových systémů.¹⁰²

5.2 Fáze 2. Analýza

Jde o druhou fázi, zaměřenou na hlubší porozumění agendě a jejímu průběhu. Mělo by zde dojít k vytvoření co nejširšího a nejpodrobnějšího seznamu poznatků a jednoho procesu, který by měl poznatky syntetizovat. Jedná se o poznatky z funkcí administrativního systému ve spojení s danou službou (tedy reakcí systému na potřebu občana), a postoj a potřeby aktérů administrativního systému. V této fázi se setkáváme s tzv. „dvojitým diamantem designového procesu“, s využitím prvního ztělesnění diamantu.¹⁰³

Proces 4: Procesní zmapování aktuálního stavu

Jedná se o zpracování zmapování aktuálního stavu průběhu agendy, za pomoci otázek: *Jaké potřeby vyplývají pro občana z nastalé životní situace? Jaké služby veřejné správy s občanem interagují?* nebo *Kdo služby zajišťuje a reguluje?* Tým zde komunikuje a konzultuje svá zjištění s gestorem, zároveň zkoumá veřejnoprávní systém. Výsledkem je zpracování procesních modelů podávající informace o průběhu agendy, a zohlednění potřeb občanů a úředníků. Přehledné zpracování pak umožňuje návrhy možných řešení v rámci digitalizace a optimalizace služeb.

Proces 5: Analýza digitální agendy

Zmíněné procesy představily porozumění aktuálního stavu veřejné správy v kategorii poskytovaných služeb při vzniku životních událostí. Tento proces se zabývá možnostmi digitalizace za pomoci zpracování vytvořené analýzy agendy.¹⁰⁴ Je zde nutné zohlednit i myšlení současných aktérů poskytující dané služby a jejich uvažování o možných změnách. Otázky kladené v tomto procesu jsou např.: *Jaký je z perspektivy občana účel služeb specifikovaných ve výzvě? Jak často a jak různě občané tyto služby využívají? Jak jsou služby veřejné správy administrovány v současnosti? Jaké informace aktéři pro své rozhodnutí využívají a proč?* nebo *Jak aktéři vidí budoucnost jednotlivých řešení služeb veřejné správy a proč?*¹⁰⁵ Výsledkem procesu je získání odpovědí na položené otázky, získání podkladů pro základy vytváření návrhů variant řešení.

¹⁰² MVČR. *Analytický plán projektu PMA 3* [online], s. 24.

¹⁰³ TAMTÉŽ, s. 25.

¹⁰⁴ TAMTÉŽ, s. 26.

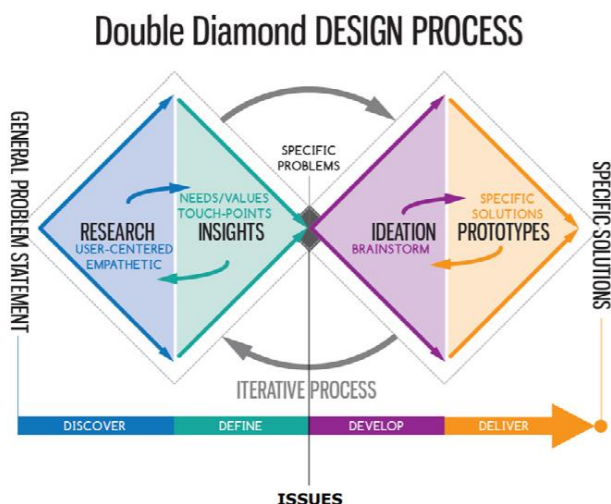
¹⁰⁵ TAMTÉŽ, s. 27.

Proces 6: Syntéza, vyhodnocení a návrh řešení ve variantách

Zde se jedná o syntézu shromážděných informací a poznatků, nezbytných pro další pokračování výzkumu. Dále se vyhodnocují výsledky analýzy, zda jsou dostačující nebo je třeba provést doplnění a ověření. Jsou vytvářeny varianty návrhů řešení, které jsou později v Procesu 7 testovány. Zodpovídají se zde otázky typu: *Které části agendy je vhodné digitalizovat a optimalizovat? Jaké změny by občanovi měla optimalizace a digitalizace přinést? nebo Jak se digitalizace projeví v celém administrativním systému?*¹⁰⁶ Jde zde o nutnost specifikace potřeb uživatelů (jak občanů, tak úředníků) a specifikaci konkrétní oblasti navržené pro digitalizaci a optimalizaci služeb. Následně jsou představeny individuální varianty spolu se změnami, které by přinesly při svém zavedení do provozu. Je tedy nezbytné představit vyčerpávající studii s podrobnými informacemi a závěry, ze kterých je v následujícím kroku vybráno několik variant k testování. Následující fáze se dále vytváří podle podmínek projektu a možnostech, a vůli zadavatele (gestora).¹⁰⁷

5.3 Fáze 3. Plánování změn

Ve třetí fázi probíhá testování navržených variant a modelů, případně vytvoření podkladů pro zadání zakázky (v případě spokojenosti gestora). Představené varianty jsou k testování vybírány z vůle gestora, který si vybírá pro něj nejvýhodnější variantu řešení. Opět se zde setkáváme s principem tzv. „designovým procesem dvojitého diamantu“, konkrétně s druhým tělem diamantu.¹⁰⁸



Obrázek 12. Schéma designu procesu dvojitého diamantu

¹⁰⁶ MVČR. *Analytický plán projektu PMA 3* [online], s. 28.

¹⁰⁷ TAMTÉŽ, s. 29.

¹⁰⁸ TAMTÉŽ, s. 30.

Proces 7: Testování variant

Jak již bylo dříve zmíněno, tento proces se zabývá testováním představených variant, zvolit nejvýhodnější a následně ji uvést do praxe. Existuje několik způsobů, jakým vybrat ideální variantu, kterou je vhodné otestovat v terénu. Jednou z možností často využívanou analytickým týmem je Sprint. Jedná se o časově omezený proces rozdělený do pěti fází, pro co nejefektivnější a nejrychlejší získání optimálního řešení. Rozdělení 5 fází během 5 dnů – porozumění cíle, návrh řešení, rozhodnutí, prototyp, testování.¹⁰⁹ Také mohou být k výběru použity klasické hodnotící tabulky či otázky typu: *Která varianta optimalizačního opatření se jeví jako nejvhodnější?* či *Jaké jsou klíčové vlastnosti nových služeb pro klienta?* Závěrem je dokumentace testování, výběr ideální varianty s případnými doporučení pro zavádění změn do veřejného systému, rozhodnutí o optimalizaci části administrativního spojení s digitalizovanou agendou.¹¹⁰

Proces 8: Vytvoření podkladů pro zadání zakázky, včetně funkční specifikace a nástrojů pro evaluaci

Analytický tým zpracuje podklady pro zadání zakázky gestorem, včetně funkční specifikace systému a návrhu nástrojů pro evaluaci. Výstupem jsou materiály zahrnující poznatky nezbytné pro vytvoření kvalitního řešení digitalizace agendy spolu s funkční specifikací a metodologie měření efektu implementovaných opatření.

5.4 Fáze 4. Zavádění změn a evaluace

Poslední fáze projektu zahrnuje zavedení digitalizace a optimalizačních opatření do praxe. Při implementaci se hlavní nápor přesouvá na gestora a externího IT dodavatele, přičemž je analytický tým stále nápomocen.

Proces 9: Zavádění změn do veřejnoprávního systému – realizace vytvořeného řešení

Zde jde o uvedení do provozu zjištění z předchozích procesů. Analytický tým pomáhá při zavádění navržené digitalizace agendy a optimalizačních opatření. Proces může trvat i několik měsíců, záleží na rychlosti podpory z legislativní strany.¹¹¹ Výsledkem je zavedení navrženého řešení do praxe, zvýšená dostupnost a uživatelská přívětivost vybraných služeb a úspora administrativního systému.

¹⁰⁹ HVAS MORTENSEN, Ditte. *Design Sprint* [online].

¹¹⁰ MVČR. *Analytický plán projektu PMA 3* [online], s. 31.

¹¹¹ TAMTÉŽ, s. 32.

Proces 10: Evaluace implementovaných opatření

Jedná se o následné zhodnocení nově zavedeného systému do praxe, zda splňuje očekávání a jaké změny přinesl. Hodnotící zpráva obsahuje zpětné vazby od občanů využívající služby a úředníků, kteří je poskytují. Zpětná vazba je důležitá nejen pro gestora, ale také pro analytický tým, který může tyto poznatky dále využít při zdokonalování dalších služeb.¹¹²

Tento plán, zmíněné fáze a postupy jsou dozajista cennými a efektivními metodami pro urychlení a zlepšování digitalizace v administrativním a správním prostředí. Nesmíme však opomíjet, že zadavatelé a někdy i samotní občané kladou požadavky, kterým v současné době nelze vyhovět (např. elektronické volby) a to jak z chybějící legislativní úpravy, z nedostatku financování projektů či z nedostatku proškoleného personálu. Rovněž je stálou nezbytností vzbuzovat v uživatelích (občanech) zájem o využívání eSlužeb. Se změnou vedení odboru eGovernmentu, tedy se vznikem DIA, můžeme jen doufat v rychlejší postup stanovených cílů v této oblasti.

¹¹² MVČR. *Analytický plán projektu PMA 3* [online], s. 33.

6 Digitální a informační agentura

Vznikla v 1. 1. 2023 jako jednotné expertní centrum pro řízení a plánování digitalizace státní správy. Jako ústřední orgán státní správy disponuje zákonnými kompetencemi, které jí umožňují řídit digitalizaci státu a konkrétní digitalizační a IT projekty. Většinu kompetencí v rámci digitalizace převzala DIA od MVČR k 1. 4. 2023. Je správcem informačního systému základních registrů (ISZR), informačního systému sdílené služby (ISSS) a národního bodu pro identifikaci (NIA).¹¹³ Nastavuje standardy a projektové řízení digitalizace, implementuje jednotnou metodiku. Zabývá se službami v oblasti centrální koordinace a sdílení dat. Její součástí jsou tzv. kompetenční centra, která se zaměřují na udržitelnost IT systémů, jejich rozvoj a také na sdílení odborných znalostí mezi jednotlivými institucemi státní správy. Rovněž řeší otázku nezávislosti agendy digitalizace na politické scéně. DIA se inspirovala způsobem fungování Národního úřadu pro kybernetickou bezpečnost. Stanovený *Projekt Transformace koordinace a řízení digitalizace* si klade za cíl změnu v řízení digitalizace na území ČR. Gestorem projektu je místopředseda vlády pro digitalizaci a ministr pro místní rozvoj Ivan Bartoš.¹¹⁴

6.1 Cíle DIA

V roce 2023 je naplánováno spuštění mobilní aplikace eDokladovka, ve které si občané budou moci do svého mobilního telefonu nahrát své doklady. Přístup do aplikace budou mít uživatelé pomocí PIN kódu nebo biometrických údajů. Nejpozději by první část aplikace měla být zpuštěna koncem roku 2023 nebo začátkem roku 2024 – zde by si mohli uživatelé nahrát digitální občanský a řidičský průkaz. V dalších fázích budou spuštěny možnosti nahrání i ostatních dokumentů v digitální podobě. Digitální podoba dokumentů však nebude nahrazovat dosud vydávané doklady, ty budou nadále vydávány.¹¹⁵

Rovněž je v plánu vytvoření *Mobilní aplikace*, která by stejně jako Portál občana poskytovala uživatelům přístup k eSlužbám. Také by měla umožňovat přístup do datové schránky, do Portálu občana a stejně jako Průvodce životními situacemi radit v případě vzniku životních událostí, jak postupovat a kde věc řešit. Měla by nabízet přehlednou mapu s adresami veřejných institucí. Dalším cílem je zajištění rozvoje a financování centrálních sdílených informačních

¹¹³ SZR. *O NÁS* [online].

¹¹⁴ DIA. *Digitální a informační agentura* [online].

¹¹⁵ ZAVŘEL, Roman. *eDokladovka: Doklady v mobilu budeme mít už letos, nejpozději začátkem příštího roku* [online].

systemů (např. *Základní registry*). Zajištění přenosu poskytnutých informací od občanů mezi jednotlivými úřady, aby se předcházelo zbytečné byrokracii.

Dalším cílem je vytvoření jednotného vzhledu nejen digitálních Portálů a Katalogů služeb veřejné správy, ale také vzhledu webových stránek jednotlivých ministerstev pro větší přehlednost. V DIA jsou stanoveny expertní týmy, které mají za cíl kontrolu jednotlivých resortů, při implementaci standardů. Rovněž se setkáme se snahou transparentnosti dat, podporou otevřených dat (samostatný *Portál otevřená data*)¹¹⁶ a jejich využívání ze strany občanů a odborné veřejnosti. Na stránkách DIA jsou zmíněny plány na efektivní financování projektů, a jsou představeny předpokládané úspory času při zpracování jednotlivých žádostí digitální formou na místo analogové. S tím souvisí i zavádění jednotných metrik pro ICT.¹¹⁷

6.2 eGovernment cloud

DIA má rovněž v gesci projekt *Příprava vybudování eGovernment cloud* (dále jen eGC) a činnost Řídícího orgánu eGC (dále jen ŘOeGC). Projekt je ŘOeGC koordinován se strategií *Digitální Česko*, zejména s jejím pilířem *Informační koncepce České republiky*.¹¹⁸ Cílem Projektu je zvýšení efektivity, rozsahu poskytovaných služeb, kvality a bezpečnosti, snížení nákladů provozu informačních systémů a aplikací veřejné správy, za použití sdílených ICT. Dalším cílem Projektu eGC je co největší usnadnění procesů (architektonické, bezpečnostní, nákupní a projektové) jednotlivým správcům ISVS. Služby eGC budou poskytovány komerčními subjekty i státní částí. Součástí vybudování eGC je dále postupné definování standardů pro vybrané softwarové aplikace podporující stejnou agendu či podpůrný a administrativní proces. Využíváním standardizovaných aplikací se přispěje ke standardizaci pracovních postupů ve veřejné správě. Předpokládá se, že eGC umožní organizacím veřejné správy soustředění na zásadní procesy na místo podpůrných procesů. Organizace by ale měly nadále zůstat schopny definovat a integrovat svoje požadavky a procesy.¹¹⁹

6.3 Odbor hlavního architekta eGovernmentu

Útvar Hlavního architekta eGovernmentu (dále jen OHA) je odbor organizačně zařazeným v DIA. OHA má nadresortní působnost, je pověřený a zodpovědný za koordinaci a vedení rozvoje eGovernmentu ve veřejném sektoru. Vykonává vybrané povinnosti jemu svěřené od

¹¹⁶ DIA. *Portál otevřených dat* [online].

¹¹⁷ DIA. *Naše cíle* [online].

¹¹⁸ DIA. *Základní údaje* [online].

¹¹⁹ ARCHITEKTURA EGOVERNMENTU V ČR. *eGovernment cloud* [online].

DIA zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, a usnesením vlády č. 86 ze dne 27. 1. 2020. Posláním a hlavními úkoly OHA jsou:

1. Stanovování architektonických a dalších standardů pro digitalizaci veřejné správy a podpora zvyšování digitálních schopností jednotlivých orgánů veřejné správy prostřednictvím vyhledávání a sdílení osvědčené praxe.
2. Působení jako centrum digitálních expertíz včetně podpory objevování nových myšlenek a rozvojových záměrů.
3. Řízení rozvoje sdílených služeb eGovernmentu a jejich efektivního využívání.
4. Posuzování a schvalování vybraných ICT projektů veřejného sektoru k realizaci zahrnující jejich kontrolu a zajištění oprav ve fázi před vypsáním veřejné zakázky, resp. před podpisem smlouvy.
5. Koordinace činností k zavedení nařízení eIDAS do praxe.
6. Řízení, podpora a koordinace otevřených dat vykonávaná Národním koordinátorem otevřených dat působícím na OHA.
7. Připomínkování veškeré nové legislativy na soulad s digitálními požadavky a vizí současné veřejné správy.
8. Výkon *Pracovního výboru pro architekturu a strategii* zřízeného v rámci Rady vlády pro informační společnost.¹²⁰

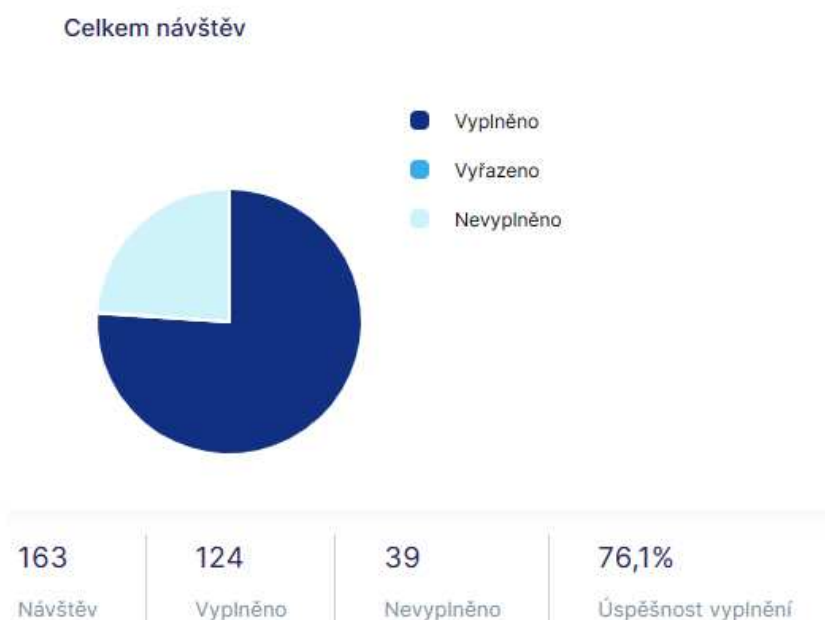
¹²⁰ DIA. *Odbor hlavního architekta eGovernmentu* [online].

7 Povědomí občanů

7.1 Dotazník – eGovernment a Portál občana

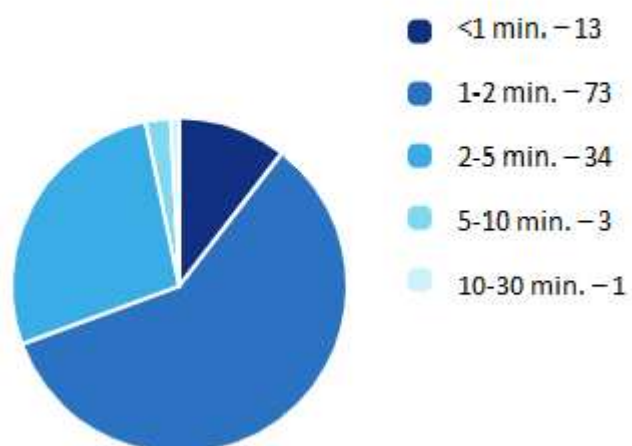
Jak již bylo dříve nastíněno součástí diplomové práce je rovněž dotazník, který byl sestaven v návaznosti na představené téma. Respondentům byl předložen dotazník o 19 otázkách, na které bylo odpovídáno v rozmezí od 5. 12. 2022 do 3. 3. 2023. Zúčastněných bylo 163 přičemž dotazník dokončilo 124 dotázaných. Z dotazníku nebyly žádné odpovědi vyřazeny. Všichni zúčastnění vyplňovali dotazník na základě přímého odkazu.

Dotazník byl přístupný přes internetový odkaz na facebookových skupinách a na facebookovém profilu a instagramových příbězích autorky. Největší návštěvnost dotazník zaznamenal v prvních dnech po jeho zveřejnění, a následně po opětovném sdílení odkazu v průběhu měsíce února. Nízkou návštěvnost mezi těmito dvěma obdobími můžeme přikládat nezájmu respondentů z důvodu vánočních svátků (u mladších ročníků pak z důvodu přípravy na zkouškové období). Největší časové hodnoty při vyplňování dotazníku zaznamenala hodnota 1-2 minuty s 73 respondenty, dále pak 2-5 minut s 34 respondenty, následně hodnota <1 minuta s 13 respondenty, v kategorii 5-10 minut byly zaznamenány 3 odpovědi a následně 1 odpověď v kategorii 10-30 minut.

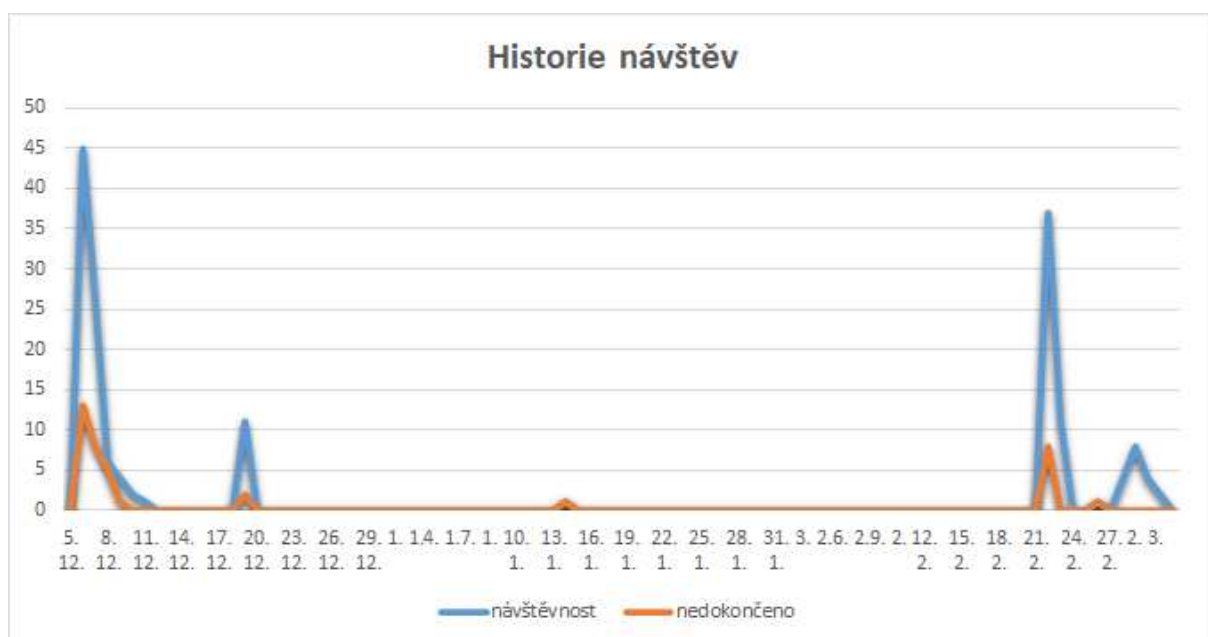


Obrázek 13. Graf návštěv

Délka vyplňování dotazníku



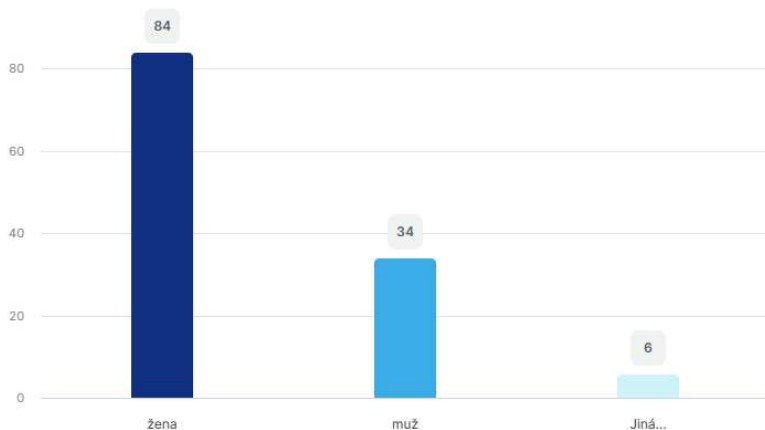
Obrázek 14. Výšečový graf délka vyplňování dotazníku



Obrázek 15. Historie návštěv – graf

Otázka č. 1 Pohlaví

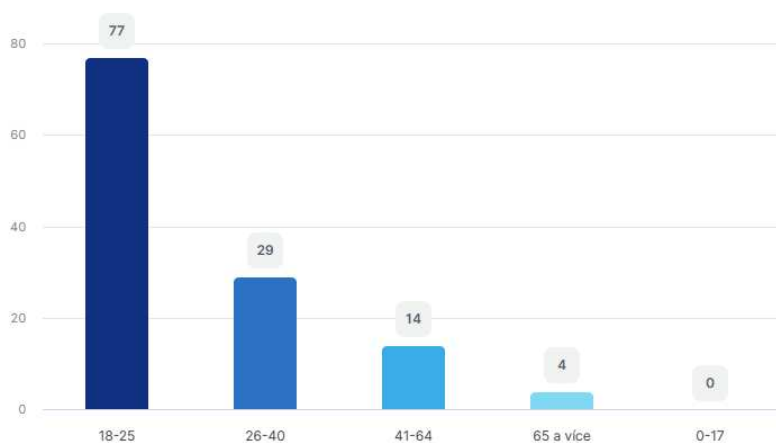
U první otázky mohli návštěvníci vybírat ze tří možností – kategorii muž zvolilo 34 (27,4 %) respondentů, kategorii žena pak 84 (67,7 %) a kategorii jiné pak 6 (4,8 %) ¹²¹.



Obrázek 16. Graf č. 1 Pohlaví

Otázka č. 2 Věková kategorie

Druhá otázka zaznamenala nejvíce responzí v kategorii 18–25 let – 77 (62,1 %); dále 29 (23,4 %) odpovědí v kategorii 26–40 let; 14 (11,3 %) u odpovědi 41–64 let; dále 4 (3,2 %) u možnosti 65 a více. Důvod proč kategorie 0-17 let nezaznamenala žádné odpovědi můžeme přikládat faktu, že v tomto věku nemají občané v rozšířené míře bankovní identitu, či občanský průkaz (nyní s elektronickým čipem), který se povinně vydává až po dosažení věku 15 let.

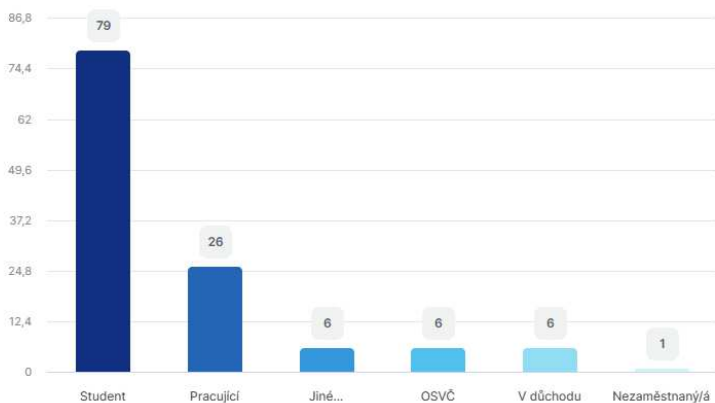


Obrázek 17. Graf č. 2 Věk

¹²¹ U kategorie jiná pohlaví mohli respondenti dopsat svá pohlaví. Objevily se odpovědi jako gender je spektrum, nebinární.

Otázka č. 3 Povolání

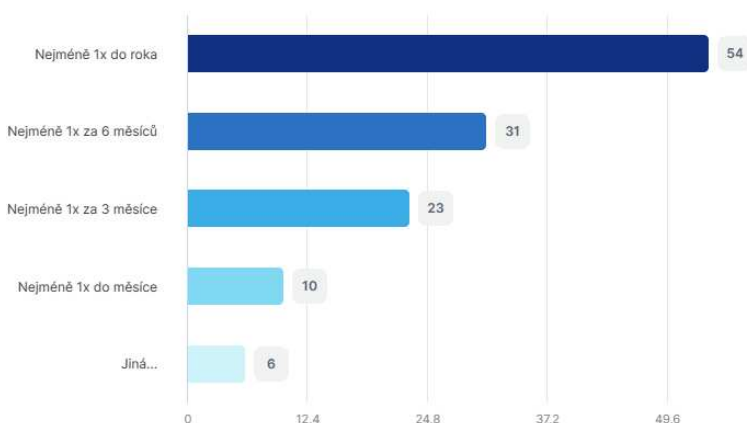
Z nabízených možností vybralo 79 dotázaných (63,7 %) možnost student; dále 26 (21 %) pracujících; kategorie jiné, OSVČ a v důchodu všechny zaznamenaly po 6 odpovědích (4,8 %)¹²²; nezaměstnaný/á pak 1 (0,8 %).



Obrázek 18. Graf č. 3 Povolání

Otázka č. 4 Jak často komunikujete s úřady?

Zde respondenti nejvíce volili možnost nejméně 1x do roka – 54 (43,5 %); dále nejméně 1x za 6 měsíců 31 (25 %); nejméně 1x za 3 měsíce pak 23 (18,5 %); variantu nejméně 1x do měsíce 10 (8,1 %); kategorii jiná možnost 6 (4,8 %)¹²³ respondentů. Z těchto výsledků můžeme stanovit, že většina komunikuje s úřady pouze pokud je to nezbytně nutné (např. podání daňového přiznání, výměna dokladu apod.)



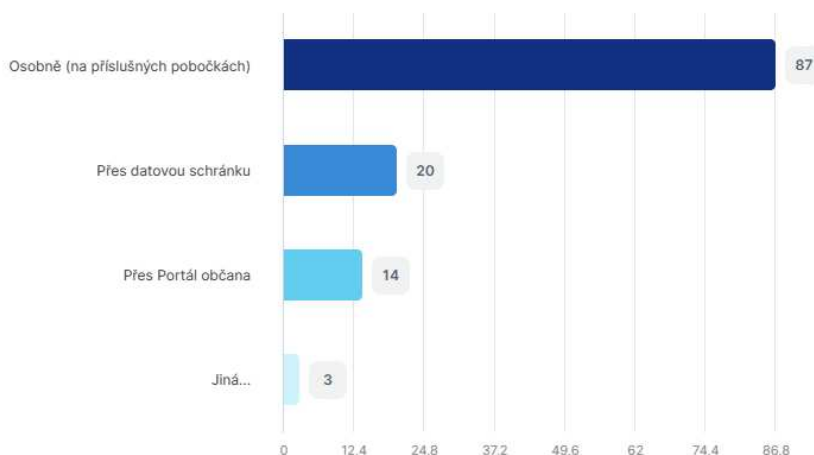
Obrázek 19. Graf č. 4 Jak často komunikujete s úřady?

¹²² Zde jsem se setkala s možnostmi: pracující student; na rodičovské dovolené.

¹²³ Objevily se odpovědi jako jak je potřeba, vůbec nekomunikuji nebo méně často – zde je těžké určit co respondent míní, každý z nás má totiž jiný pojem o čase, nelze to tedy brát jako jasný ukazatel.

Otázka č. 5 Jak komunikujete s úřady?

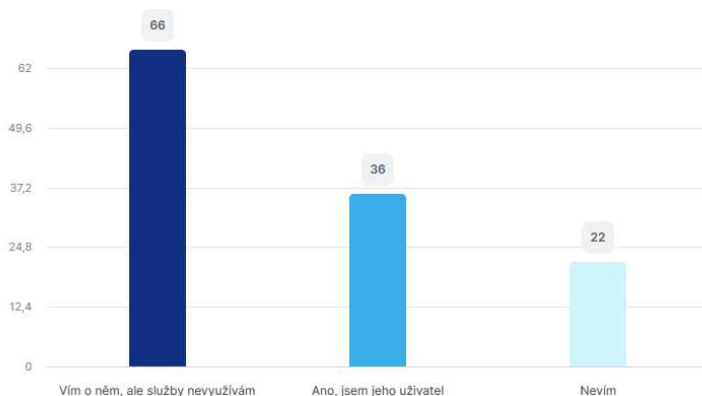
Respondenti zde vybírali formu, kterou komunikují (preferují). Podle očekávání nejvíce byla volena možnost osobně s 87 (70,2 %) hlasy; následně možnost přes datovou schránku s 20 (16,1 %); přes Portál občana s 14 (11,3 %); možnost jiná pak 3 (2,4 %) ¹²⁴. Zde můžeme pozorovat slabý zájem veřejnosti při využívání digitální formy komunikace či jakýsi stereotyp a neochotu ke změnám.



Obrázek 20. Graf č. 5 Jak komunikujete s úřady?

Otázka č. 6 Znáte Portál občana?

66 (53,2 %) dotázaných zodpovědělo že o Portálu vědí, ale nevyužívají ho; 36 (29 %) jsou jeho uživateli a 22 (17,7 %) o jeho existenci nevědělo. Stejně jako u předchozí otázky se i zde setkáme se stereotypním chování a neochotou měnit své návyky.

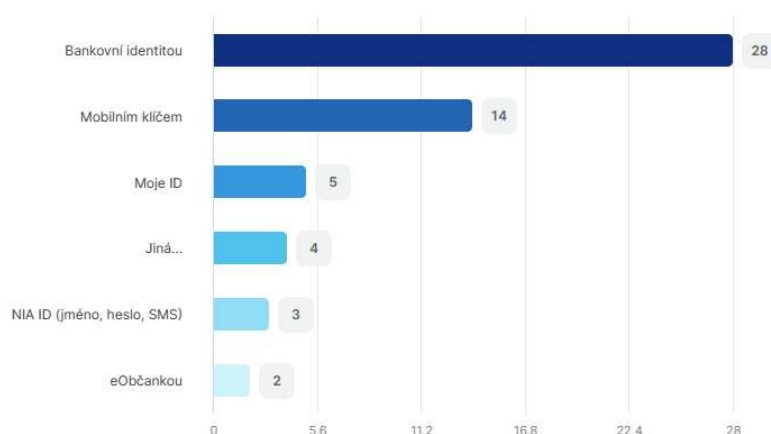


Obrázek 21. Graf č. 6 Znáte Portál občana?

¹²⁴ Zde se jednalo o telefonické žádosti o informace, kombinace všech variant podle povahy věci či odpověď vůbec s nimi nekomunikují.

Otázka č. 7 Jak se do něj přihlašujete? (pokud jste uživateli)

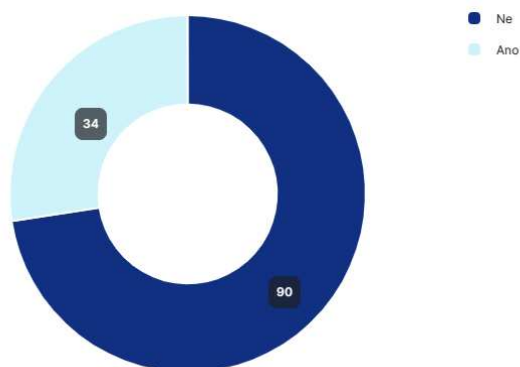
Na tuto otázku měli odpovídat pouze uživatelé. Z výsledků je ale patrné, že někteří respondenti, kteří u předchozí otázky vybrali jinou možnost než ano, omylem odpověděli i na tuto otázku. Nejčastější možností přihlašování byla volena bankovní identita s 28 (50 %) responzemi; dále mobilním klíčem s 14 (25 %); moje ID s 5 (8,9 %); kategorie jiná 4 (7,1 %)¹²⁵; NIA ID 3 (5,4 %); eObčankou pak 2 (3,6 %). Většina dotázaných po přihlášení používá vyšší míru zabezpečení, avšak pouze 2 používají nejvyšší možnou míru zabezpečení (eObčanka).



Obrázek 22. Graf č. 7 Jak se do něj přihlašujete?

Otázka č. 8 Máte zřízenou datovou schránku?

Opět podle očekávání většina zvolila možnost ne – 90 (72,6 %). 34 (27,4 %) respondentů pak zvolilo možnost ano. Pokud tento výsledek porovnáme s předchozími výsledky zjistíme, že většina aktivních uživatelů má rovněž zřízenou i datovou schránku.

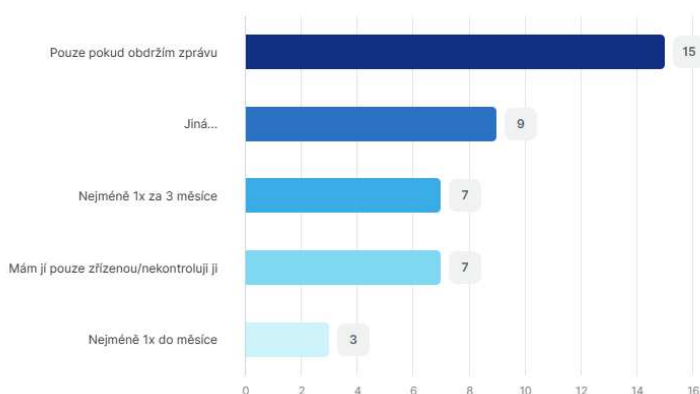


Obrázek 23. Graf č. 8 Máte zřízenou datovou schránku?

¹²⁵ Ti, kteří zvolili tuto možnost uvedli, že se přihlašují přes datovou schránku. Rovněž zde byly odpověď – má zřízený účet, ale nepřihlašují se do něj.

Otázka č. 9 Jak často ji využíváte?

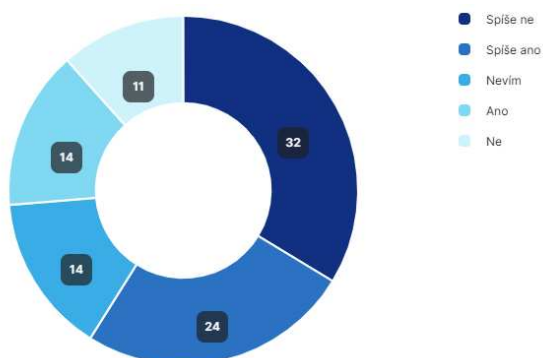
Opět tato otázka byla určena pro vlastníky datové schránky, zde jsme se setkali s neodpovídajícím množstvím odpovědí v návaznosti na předchozí otázku. Můžeme předpokládat, že někteří z respondentů chybně označili možnost v předchozí otázce nebo v případě že datovou schránku nepoužívají, nepovažují ji za zřízenou. Možnost používám ji, pokud obdržím zprávu volilo 15 (36,6 %) dotázaných; možnost jiná pak 9 (22 %) ¹²⁶; možnosti nejméně 1x za 3 měsíce a mám ji pouze zřízenou/nekontroluji ji, pokud obdržím zprávu volilo 7 (17,1 %); nejméně 1x do měsíce 3 (7,3 %).



Obrázek 24. Graf č. 9 Jak často ji využíváte?

Otázka č. 10 Uvažovali byste o zřízení datové schránky?

Tato otázka byla rovněž koncipována jako nepovinná a pouze pro ty účastníky, kteří ji nemají zřízenou, avšak i zde jsme se setkali s drobnou odchylkou vůči otázce č. 8. Variantu ano zvolilo 14 (14,7 %) účastníků; spíše ano 24 (25,3 %); spíše ne 32 (33,7 %); ne 11 (11,6 %); možnost nevím pak 14 (14,7 %).

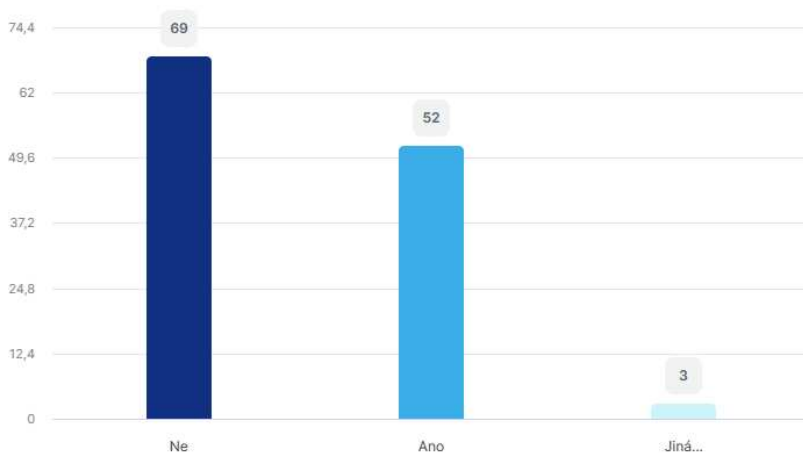


Obrázek 25. Graf č. 10 Uvažovali byste o zřízení datové schránky

¹²⁶ Zde byly odpovědi jako: denně v zaměstnání; vůbec o tématu nevím.

Otázka č. 11 Zajímáte se o téma eGovernmentu?

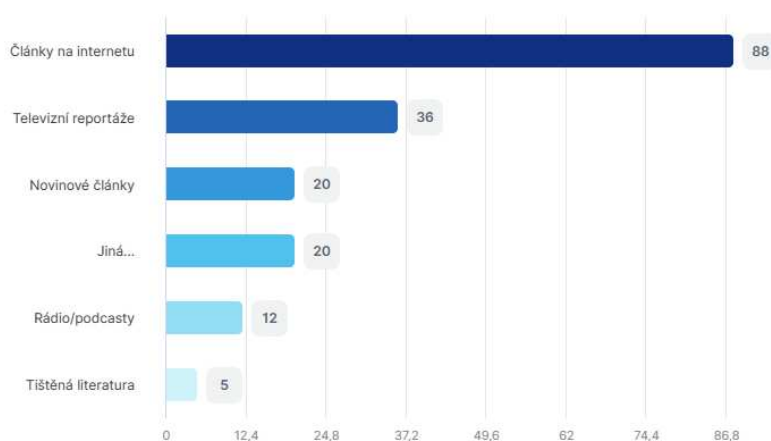
Z možných variant volilo 69 (55,6 %) respondentů možnost ne; 52 (41,9 %) variantu ano; a 3 (2,4 %) možnost jiná.¹²⁷



Obrázek 26. Graf č. 11 Zajímáte se o téma eGovernmentu?

Otázka č. 12 Jakou formou se k Vám dostaly/dostávají informace na téma eGovernment?

Tato otázka byla koncipována s možností výběru více odpovědí. Z představené nabídky byla nejvíce volena možnost články na internetu s 88 (48,6 %); dále televizní reportáže 36 (19,9 %); novinové články spolu s variantou jiné 20 (11 %) ¹²⁸; rádio/podcasty pak 12 (6,6 %); tištěná literatura 5 (2,8 %).



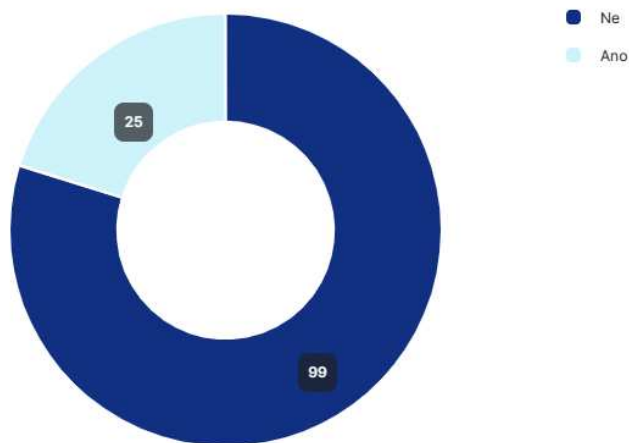
Obrázek 27. Graf č. 12 Jakou formou se k vám dostávají/dostaly informace na téma eGovernment?

¹²⁷ V možnostech jiné se objevily odpovědi – nevím o co jde nebo nezajímám se.

¹²⁸ V kategorii jiné se opět vyskytly odpovědi jako nevím, o co jde; nijak; tak napůl; od rodiny, známých nebo kamarádů; informace se ke mně nedostaly či denně se setkávám s tímto tématem.

Otázka č. 13 Věděli jste o existenci Průvodce životními událostmi na stránkách Ministerstva vnitra?

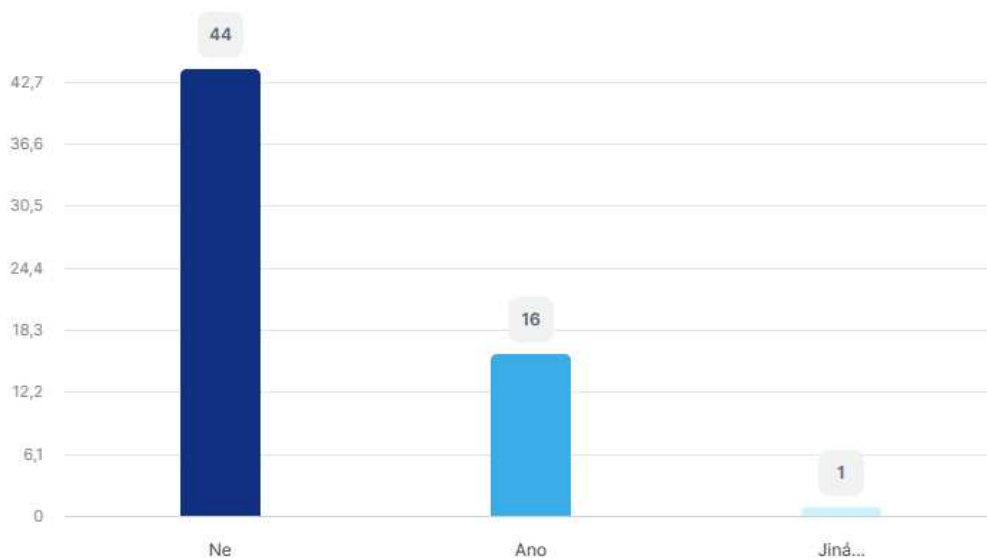
99 (79,8 %) dotázaných odpovědělo ne; 25 (20,2 %) pak zvolilo možnost ano.



Obrázek 28. Graf č. 13 Věděli jste o existenci Průvodce životními událostmi na stránkách Ministerstva vnitra?

Otázka č. 14 Využili jste služeb Průvodce životními událostmi?

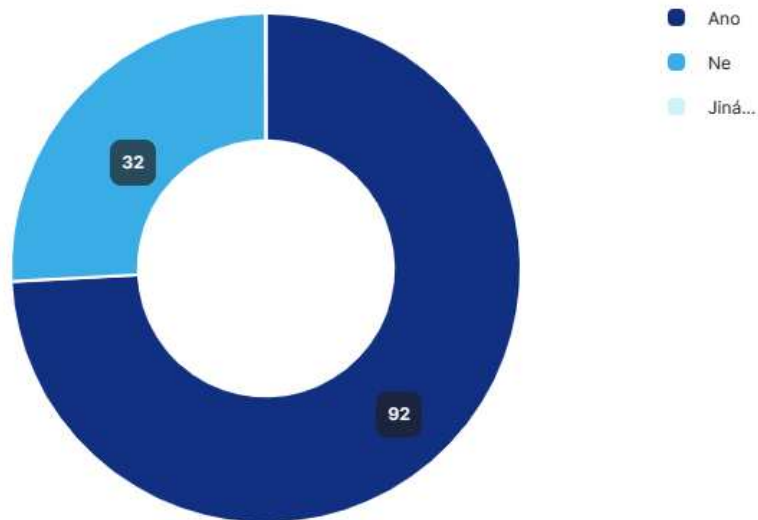
Koncepce otázky byla nepovinná, směřována pro uživatele. 44 (72,1 %) odpovědělo ne; 16 (26,2 %) ano; 1 (1,6 %) jiná.



Obrázek 29. Graf č. 14 Využili jste služeb Průvodce životními událostmi?

Otázka č. 15 Využíváte služeb Czech POINT?

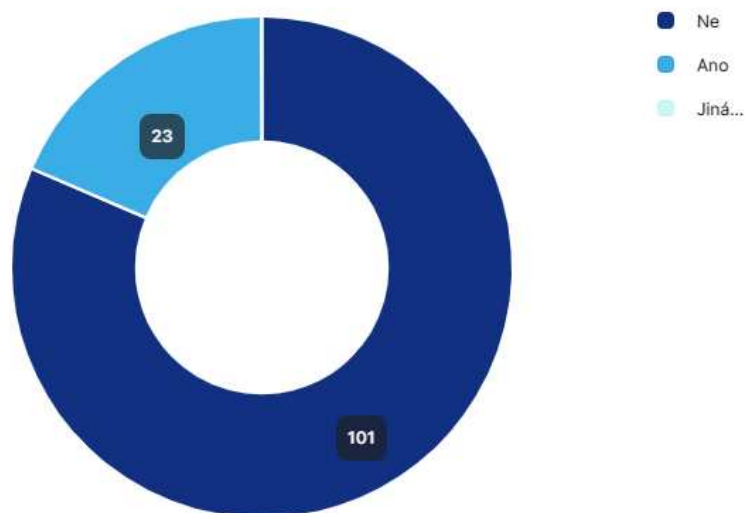
Z představených možností volilo 92 (74,2 %) ano; 32 (25,8 %) pak variantu ne.



Obrázek 30. Graf č. 15 Využíváte služeb Czech Point?

Otázka č. 16 Věděli jste, že některé funkce poskytované na Czech POINTU jsou na Portálu občana nezpлатněny?

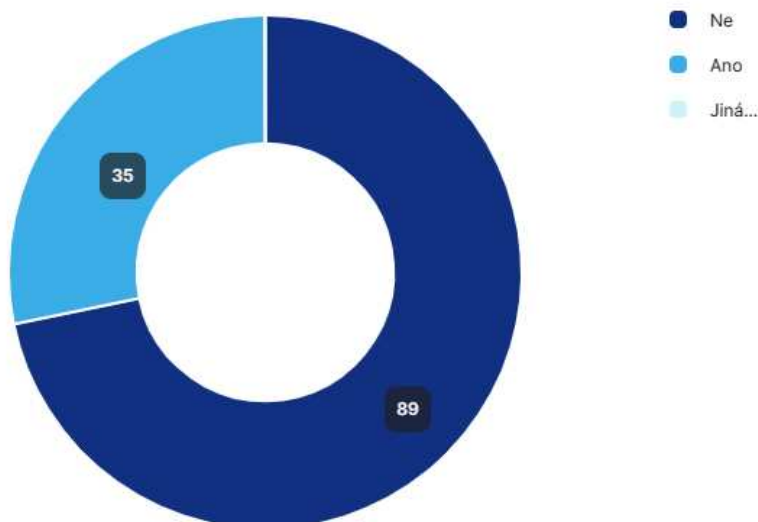
101 (81,5 %) dotázaných o této možnosti nevědělo. Pouhých 23 (18,5 %) dotázaných vědělo o této informaci.



Obrázek 31. Graf č. 16 Věděli jste, že některé funkce poskytované na Czech Pointu jsou na Portálu občana nezpлатněny?

Otázka č. 17 Žádali jste někdy o voličský průkaz?

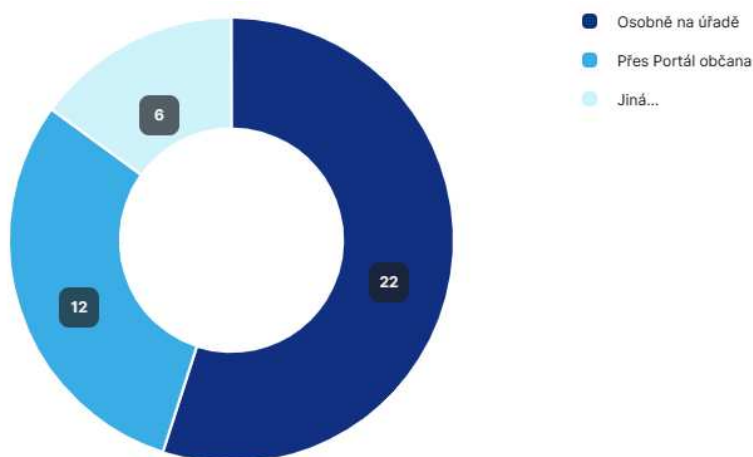
89 (71,8 %) dotázaných odpovědělo ne; pouhých 35 (28,2 %) pak někdy o voličský průkaz zažádalo.



Obrázek 32. Graf č. 17 Žádali jste někdy o voličský průkaz?

Otázka č. 18 Jak jste žádost podal/a?

22 (55 %) respondentů podalo žádost osobně na úradě; 12 (30 %) přes Portál občana; 6 (15 %) pak volilo jinou formu podání žádosti.¹²⁹



Obrázek 33. Graf č. 18 Jak jste žádost podal/a?

¹²⁹ Varianta jiná s ve všech případech zobrazila u osob, které odpovídaly na předchozí otázku NE. Uvědomili si, že tato otázka je nepovinná a nemají na ni zodpovídat. Svoji možnost však nevrátili nazpět. Jejich zbylé odpovědi byly v souladu se zadáním, proto nebyly kompletně vyřazeny z hodnocení dotazníku. Rovněž zde byly odpovědi jako žádost jsem nikdy nepodal/a.

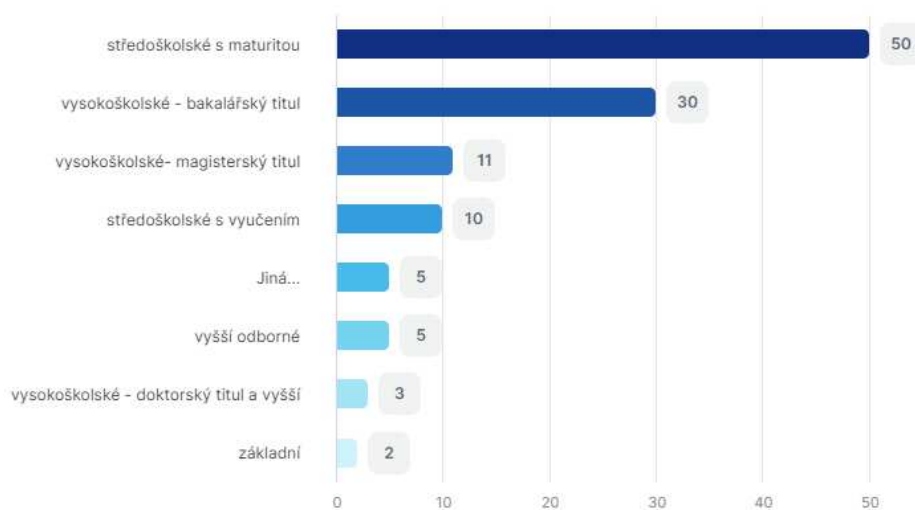
Otázka č. 19 Máte nějaké poznatky/zkušenosti spjaté s tématem o které se chcete podělit?

Zde drtivá většina otázku ponechala bez odpovědi, a však setkali jsme se i s problémy při připojování do Portálu, s nedůvěrou ve stát či požadavkem na elektronické volby.

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
	112	90.3%
Ne	3	2.4%
Ráda bych se na Portálu do budoucna dočkala i elektronických voleb	1	0.8%
Portál občana a datovku moc nepoužívám, protože jím nerozumím	1	0.8%
o voličský průkaz jsem sice žádala, ale kvůli chybě v portálu občana k jeho vydání nedošlo a musela jsem jet volit osobně do místa bydliště	1	0.8%
nevím, zda se chci o něco dělit, jen vyplňuji dotazník 😊	1	0.8%
Nemám	1	0.8%
Ne.	1	0.8%
Mám problémy s připojením k portálu občana pomocí bankovní identity. V některých případech mě to vůbec nepřipojí, nebo po několika sekundách mě to odpojí	1	0.8%
Jsem příznivcem inovací, ovšem mám problém s důvěrou ve stát ohledně ochrany mých osobních dat.	1	0.8%
dobré	1	0.8%

Obrázek 34. Máte nějaké poznatky/zkušenosti spjaté s tématem o které se chcete podělit?

Dodatečná otázka: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



Obrázek 35. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Představený dotazník neobsahoval nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. Tento nedostatek byl řešen následným oslovením zúčastněných přes sociální platformy, na kterých byl původní dotazník zveřejněn. Z celkového počtu doplňující otázku zodpovědělo pouze 116 z celkových 124 zúčastněných. Nejvíce odpovědí zaznamenala možnost středoškolské s maturitou s 50 responzemi; dále vysokoškolské zakončené bakalářským titulem s 30 responzemi; vysokoškolské zakončené magisterským titulem 11 responzí; středoškolské s vyučením 10 responzí; možnosti vyšší odborné a jiné¹³⁰ pak obě měly po 5 responzích; vysokoškolské vzdělání zakončené doktorským a vyšším titulem získalo pouhé 3 responze; a základní vzdělání pak responze 2. I přes fakt poměrně vysoké míry vzdělanosti respondentů byly nashromážděné informace od respondentů, co se týče jejich informovanosti o tématu eGovernmentu neúměrné jejich vzdělání.

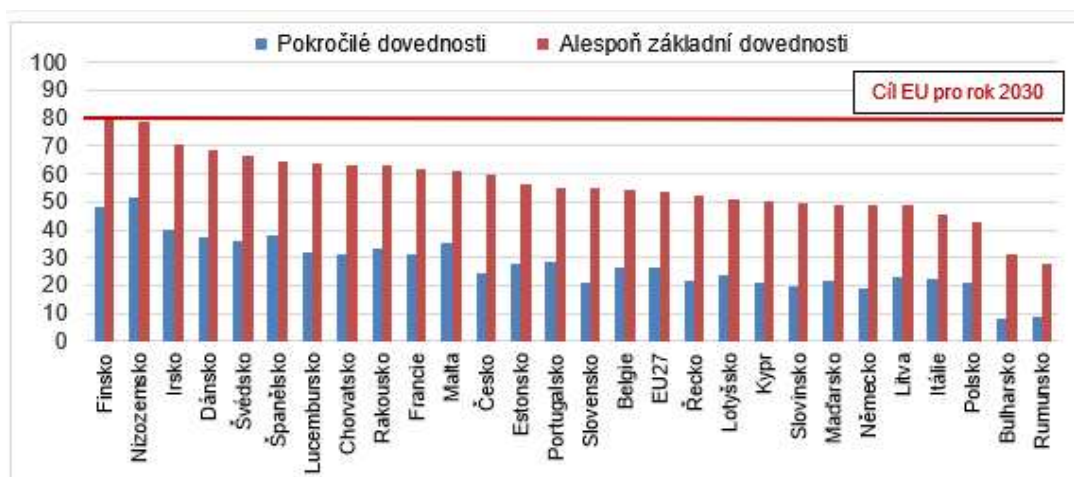
Dotazník byl záměrně zveřejněn na sociálních sítích, kde se koncentruje mladší a střední věková populace obyvatel (18-45 let). Důvodem byl větší předpoklad využívání elektronické technologie a komunikačního rozhraní. I přes tento předpoklad z výsledků dotazníku vyplynulo, že větší část populace elektronické služby nabízené státními institucemi občané nevyužívají, i když o jejich existenci vědí. Tento fakt můžeme přikládat neochotě nabízené služby využívat či nedostatečnému povědomí občanů, jak správně využívat eSlužby. Zde by bylo dozajista zajímavé provést další šetření, tentokrát více zaměřené na názory občanů na jednotlivé eSlužby (zda jsou pro uživatele příliš složité, zda v nich mají důvěru apod.) Rovněž by bylo vhodné tuto studii spojit s počítačovou gramotností. Dalším vhodným postupem by mělo být prohlubování zájmu veřejnosti o využívání digitálních služeb, srozumitelné výklady zákonných nařízení (zajištění více metodik, článků na internetu, televizních reportáží atd.) či větší snaha o zavedení digitální služeb, které v současné době využívají jiné země EU (např. elektronické volby). Zajímavé bylo zjištění, že pouze velmi malé množství uživatelů se do Portálu přihlašuje s nejvyšší možnou ochranou (přes eObčanku), toto můžeme přikládat faktu, že v současné době nejsou všichni občané vlastníky občanských průkazu s čipem, a bankovní identita či stáhnutí aplikace do mobilního telefonu jsou dnes více časté a rozšířené možnosti. Co bylo dalším překvapujícím zjištěním, že vlastníci datových schránek si své zprávy pravidelně nekontrolují (dá se tedy předpokládat, že nemají ani zaplá upozornění). Datové zprávy jsou ve schránce ponechány pouze 90 dní; může se tedy stát, že zpráva doručená uživateli je smazána bez toho, aniž by ji uživatel viděl. Zde se pak můžou uživatelé setkat

¹³⁰ Vyskytly se odpovědi jako – mám dva tituly Bc.; mám titul Mgr. a Bc.; nechci uvádět.

s problémem, jelikož po doručení a uběhnutí dané lhůty se považuje dokument za doručení a zobrazení adresátem.

7.2 Digitální gramotnost

Počítačová nebo chceme-li digitální gramotnost občanů nutně neznamená, že pokud má někdo mobil nebo počítač, že rovněž komunikuje s úřady elektronicky, využívá online služeb nebo si vyhledává informace. Zdálo by se že v průběhu pandemie, kdy většina obyvatel byla nucena využívat různé digitální platformy a zařízení, vzroste i jejich digitální gramotnost. Opak je však pravdou. Již před pandemií byla digitální znalost Čechů pod evropským průměrem. Ani pandemie však nepřispěla ke zlepšení znalostí občanů, které jsou nezbytné pro online komunikaci. Podle dat certifikace EDCL si pouze jedna třetina testovaných poradila s řešením běžných životních situací v digitálním prostředí. Velký posun nebyl nalezen ani v dotázaných firmách (např. ČSOB, T-Mobile, Innogy), kde bychom tyto znalosti od zaměstnanců brali za samozřejmost. Důvodem je nízké využívání technologie. Je zde však snaha o motivaci zaměstnanců a zajištění jejich školení s využíváním techniky a jednotlivých programů. Samotné firmy však často dostatečně neprověřují digitální znalosti zaměstnanců při nábořech. Většina Čechů není v současné době schopna odhadnout své digitální znalosti, nejsou si schopni poradit s jednoduchými úkoly v rámci programu Microsoft. Dále také stále více lidí spoléhá na vyhledávací platformy jako je Google, kam se většina z nich obrací při vyhledávání informací. Nízká gramotnost a nízké užívání elektronické komunikace občanů s úřady, můžeme přikládat za vinu státu, který v porovnání s ostatními evropskými zeměmi mírně zaostává.¹³¹



Obrázek 36. Graf celkového indexu digitální gramotnosti

¹³¹ VACKOVÁ, Hana. *Digitální gramotnost Čechů je nízká. Neumějí vyhledat a vyhodnotit informace* [online].

Projekt *Breaking Barriers to eGovernment* tedy snaha o zrušení bariér eGovernmentu nám představuje několika úrovně bariéry, které mohou nastat při snaze i implementaci jednotlivých projektů eGovernmentu (např. nedostatek vládní podpory; přání vyhnout se změnám; nedostatek ICT dovednosti občanů a úředníků; rozdíly v administrativních tradicích a procesech v EU; obavy veřejnosti z potenciální online krádeže či podvodu; nedostatek motivace občanů k využívání služeb; neadekvátní politiky svobody informací; zvýšená rizika odpovědnosti; náklady na rozvoje služeb atd.).¹³² Všechny tyto důvody bariér jsou do značné míry stále aktuální, i když od zmínění těchto důvodů uplynulo více než 10 let. Jak je tedy možné, že tyto problémy stále přetrvávají? Je skutečně nezámem občanů tak velký nebo zde jde o nedostatečnou interakci vlády s občany a odbornou veřejností při snaze o rozšiřování služeb eGovernmentu?

Jedna z otázek, kterou si můžeme položit je: „*Jak eGovernment může zlepšit nejen veřejnou správu?*“. Každá země při zavádění elektronických systémů a postupů volí ta řešení, která jsou pro ni nejvýhodnější (ať na základě historických, socio-ekonomických změn či finančních možnostech). Na základě způsobu transformace vstupů (kapitál, práce, zboží a informace) přinášejících výsledky při plnění stanovených cílů, můžeme procesy (nezbytné pracovní dovednosti, typu řízení, finanční kontroly apod.) rozdělit do pěti fází (povaha věci je obdobná jako u *Projektu PMA 3*):

- na základě činnosti (řešení konkrétních produktů);
- procesní orientace (zdokonalování současných procesů a navrhování nových postupů);
- systémová orientace (vytváření klientsky přívětivých eSlužeb);
- orientace na řetězec (propojení všech účastníků za účelem inovací);
- dokonalost a transformace (zajištění rozhraní mezi poskytovatelem a uživatelem, interní a externí mechanismus zpětné vazby).¹³³

Jinak řečeno, pokud budou mít občané lepší vztahy s vládou a budou mít důvěru v informační systémy, můžeme předpokládat vyšší počet uživatelů eSlužeb.

Co by rovněž mělo upoutat naši pozornost je problematika rodných čísel, která spočívá v jejich vyčerpatelnosti. Předpokládá se, že roku 2053 přestanou být rodná čísla jednoznačná, vyvstává proto otázka, jak bude tento systém identifikace občanů nahrazen. Rodná čísla v současné době

¹³² ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. s. 50.

¹³³ OECD e-government studies. 2005. E-government for better government. Paris: OECD Publishing, 2005. s. 133-134.

obsahují informace o roku narození, pohlaví a v některých ročnících můžeme nalézt odkaz na místo narození. U starších ročníků se za lomítkem nacházejí pouze tři číslice, u novějších pak jsou číslice čtyři (poslední číslovka slouží jako kontrolní číslice).¹³⁴

Rodné číslo působí jako identifikátor občanů a cizinců s trvalým pobytem pod záštitou ministerstva vnitra. Oním problémem je nedostatek kombinací čísel, přičemž můžeme předpokládat, že k vyčerpání možností dojde do roku 2050. Jak tedy budeme v budoucnu řešit identifikaci osob? Tato otázka je dozajista hodna naší pozornosti a návrhu na řešení. Dozajista zajímavou se jeví kapitola „*eGovernment pro každého aneb co bude dál*“ v knize *eGovernment bezpečně* od autora *Lidického*, která nám představuje možnosti budoucího vývoje, které se ale v současnosti jeví více jako ze sci-fi filmů. Je zde zmínka o čipování lidí a porušování soukromí, problémy s klonováním, ztrátou identity, ale také pozitiva jako zdraví neškodlivé čipování či jednoznačná identifikace. Zde autor otevírá prostor naší fantazii a nabízí nám možnosti a scénáře, jak by mohl vypadat budoucí vývoj ve snaze usnadnit občanům komunikaci s úřady či identifikaci jedince ze strany nejrůznějších orgánů státní správy. Z dnešního pohledu se tyto varianty, i přesto že od napsání knihy uběhlo 15 let, jeví jako nepravděpodobné z hlediska blízkého zavedení do praxe. Můžeme jen hádat jaké okolnosti by vedly k zavedení těchto čipů a jak by na ně reagovala široká veřejnost.¹³⁵

Dozajista by bylo vhodné více se zajímat o ICT odvětví; znalostem a školení jednotlivých zaměstnanců úřadů; a rovněž znalostmi občanů, které eSlužby využívají. V publikaci *Digitální cesta k prosperitě* (2011), tak i ve stejnojmenné studii (2010) od autorů Novotného a Voříška se setkáváme s analýzou konkurenceschopnosti mezi jednotlivými IT odvětvími ve státní správě, samosprávné a soukromé činnosti, schopnosti jednotlivých úřadů, kvalifikace obyvatel a dalších aspektů, které mohou ovlivňovat vývoj elektronický služeb. Studie nám představuje jednotlivé problémy a cíle, a navrhuje možná řešení. Každé kategorii je přiřazena priorita, podle které autoři doporučují postupovat. Je tedy nezbytné zajistit dostatečný finanční kapitál pro řízení a udržení IT systémů, mít kvalifikovaný personál, vzbudit zájem u občanů na využívání služeb informačních systémů veřejné správy, zajišťování důvěry, protikorupční opatření, podpora vzdělávání a výzkumu. Některé z těchto kategorií se mohou tvářit, že s tématem eGovernmentu nesouvisí, zde musíme podotknout, že bez nedostatečné informovanosti a

¹³⁴ ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády ČR, 2007. s. 31.

¹³⁵ LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. s. 136-137.

vzdělanosti obyvatel, kteří budou ochotni eSlužby využívat je téměř celý proces elektronizace zbytečný.

Publikace z prostředí Anglie od Richarda Heekse – Implementing and managing eGovernment – nám představuje nejen systém a implementaci eGovernmentu, ale rovněž jak proces digitalizace probíhá v Austrálii, USA a dalších anglicky mluvících zemích. Tato publikace představuje tzv. „hybridní systém veřejné správy“. Zde jde o přesun úkonů mezi jednotlivými účastníky veřejné sféry, úkolem eGovernmentu není centralizace či decentralizace úkonů a moci, ale přenášení úkonů v obou směrech pro co nejefektivnější zlepšení veřejné správy.¹³⁶ Další zajímavostí je představení hybridního systému IT pro eGovernment v čase. Pokud ustupujeme od centralizace k decentralizaci, může se nám snadno stát, že časem delegujeme příliš mnoho a bude tedy nutný návrat k centralizaci. V případě hybridního systému, který je takřka neměnný v čase, získáme optimální řešení problémů a poskytování služeb.¹³⁷ Je zde nutno zohlednit několik faktorů např. vývoj technologie, školení zaměstnanců apod. Autorem vyzdvihnuté lidské kompetence (dovednosti, znalosti a postoje) jsou klíčové pro eGovernment, ale mohou být podkopány bez použití účinných postupů náboru a udržení. Dále zlaté pravidlo vlády (kdo má peníze, má moc) odráží důležitost financování eGovernmentu. Rovněž politika je v systémech eGovernmentu důležitější než technologie a hráči eGovernmentu by se podle toho měli zaměřit na svůj osobní rozvoj. Tento model je dozajista hodnotným přínosem pro rozvoj eGovernmentu a ISVS.

¹³⁶ HEEKS, Richard. Implementing and managing eGovernment: an international s. 18.

¹³⁷ TAMTÉŽ, s. 33.

Závěr

Pokud bychom tedy měli shrnout představené poznatky můžeme říci, že pro získání co největšího okruhu uživatelů elektronických systémů veřejné správy je nutno nejprve rozšířit obecné povědomí. Vizí eGovernmentu v ČR je zavedení klientsky přívětivého digitálního prostředí na přední úrovni evropských zemí, zavedení moderního návrhu úředních procesů a klientsky přívětivých přístupů. Při realizaci cílů by změny měly být provázané, dobře zacílené a akceptované soukromým sektorem i veřejnou správou. Avšak pro zdárné zavedení těch to cílů je nezbytné naslouchat potřebám uživatelů a zajistit spolupráci mezi oběma sektory při sdílení digitálních dat a služeb. Dále je nutné zajištění dostatečného množství literatury a školitelů, jejichž prostřednictvím bude široká veřejnost obeznána s jednotlivými výhodami, funkcemi a postupem, jak je využívat. Rovněž je nutné zajistit legislativní vymezení, které bude vymezovat dosud zákony nespecifikované požadavky občanů. Na chod zavedených systémů, na budoucí funkce a vylepšení, a zajištění finančního kapitálu na udržení. Rovněž je nezbytné zajistit propojení všech systému veřejné správy, tak aby jednotliví uživatelé nebyli nuceni informace opakovaně poskytovat v téže věci.

Téma elektronizace veřejné správy a usnadnění tak celého procesu vyřizování žádostí je dozajista zajímavým tématem, avšak pro neinformované publikum velmi komplikované na pochopení. Nemůžeme tedy očekávat nárůsty uživatelů, pokud zde nebude vhodná a srozumitelná prezentace, nejen pro občany ale i pro úřady či samosprávné celky. Co se týče zavádění čipů, tak se momentálně v našem prostředí můžeme setkat s formou eObčanky. S čipováním obyvatel se sice jako s efektivní možností polemizuje velmi dlouho, avšak zatím žádná země nepředstavila plán pro tuto možnost. Tato možnost ať již v jakékoliv formě pro nás nadále zůstává vzdálená. Dalším důležitým tématem k řešení je nahrazení rodných čísel jednoznačným identifikátorem. Tento návrh byl prozatím zamítnut z důvodu možnosti odcizení a zneužití identitní „karty“. Problematika rodných čísel je dozajista hodna naší pozornosti a problém jejich vyčerpání se rychle blíží. K roku 2053 dojde k jejich vyčerpání a v současnosti se možné návrhy na jejich náhradu zamítají bez návrhů dalších řešení.

Rovněž je zde nutností zvyšovat povědomí občanů a vzbudit v nich větší zájem o užívání elektronické komunikace např. prostřednictvím mediálních kampaní (větší počet článků na internetu; srozumitelné televizní reklamy pro širokou veřejnost). Tedy vzdělávat naše občany (nejvíce pak ty, kteří se tomuto tématu nevěnují nebo o něm vědí velmi málo); zajišťovat pravidelná školení jednotlivým zaměstnancům veřejné správy a zvyšovat jejich povědomí o současné legislativě, plánovaných změnách a jiných způsobech komunikace mezi občanem a

státem; zajistit dostatečné finanční prostředky pro vedení elektronických úřadů; zajištění mentorů, IT specialistů a správců systémů, bez kterých nemá systém naději na další rozvoj a udržení. Současné televizní reklamy na podporu datových schránek a Portálu občana, jsou pro diváky do jisté míry poutavé, avšak nelze očekávat, že na jejich základě v nejbližší době dojde k značnému nárůstu uživatelů.

Z průzkumu veřejnosti vyplynulo, přesto že většina dotázaných ví o existenci elektronických služeb nadále se přiklání k osobnímu kontaktu s úřady. Rovněž jsme se setkali s dotázanými, kteří o existenci těchto služeb vůbec nevěděli (Portál občana, Průvodce životními událostmi či služby Czech POINT). Je tedy na povážení, zda by stát neměl vkládat více úsilí a financí na rozšíření onoho povědomí a zároveň tak získat nové uživatele. Elektronická komunikace je skvělým řešením pro odlehčení papírové byrokracie, jak pro občany, tak pro samotné úředníky. V současné době však nelze vnímat vysoký zájem o tyto služby ze stran občanů. U většiny stále přetrvává nedůvěra v systém a zabezpečení údajů, zde je na pováženu, zda jednotliví uživatelé o sobě předkládají nové údaje (např. daňové přiznání) nebo se bojí, že budou zneužity jejich citlivé údaje (většina úřadů je vzájemně propojena, proto si mohou dohledat tyto informace o osobě takřka kdykoliv – zde tedy strach občanů s poskytováním citlivých údajů postrádá smysl). Po představení některých funkcí Portálu se stejně většina dotázaných rozhodla tyto služby nevyužívat. V případě uživatelů většina používá vyšší způsoby zabezpečení při přihlašování (bankovní identita či mobilní klíč), avšak bylo by velmi žádoucí, aby většina využívala nejvyšší stupeň zabezpečení a to eObčanku. Zde je dozajista nutné počkat na kompletní výměnu občanských průkazů s elektronickými čipy napříč populací. Znepokojivé bylo zjištění u vlastníků datových schránek, že si někteří pravidelně nekontrolují obdržené zprávy. Mohou se tak snadno dostat do problémů, poté co jim jsou automaticky smazány přijaté zprávy a dokumenty po 90 dnech. Dozajista by zde bylo vhodné podnítit řádné užívání stávajících uživatelů a zájem o využívání služeb novými (potencionálními) uživateli.

Obsah práce svým zaměřením pouze nastínil, jakým způsobem probíhá eGovernment v druhých zemích evropské unie. Jelikož pojem eGovernmentu je velmi rozsáhlý, samotná analýza jednotlivých zemí, jejich postupy a strategie, by byly zajímavým nápadem pro vytvoření dalších prací. Rovněž dalším nápadem pro budoucí bádání je návrh na řešení problému rodných čísel a jakým způsobem by byl tento institut v budoucnu nahrazen. Jedno z dalších témat hodné podrobnějšího rozboru je zaměření se na míru poskytování dat jednotlivým vládním institucím ze strany občanů. Tyto statistické údaje by nám dozajista přinesly zajímavé zjištění, a to nejen z našeho prostředí ale i celosvětově.

Zdroje:

Literární zdroje:

HEEKS, Richard. *Implementing and managing eGovernment: an international text*. Thousand Oaks, Calif.: SAGE, 2006. [ISBN 07-619-6792-3](#).

HUGHES, Owen E. *Public management, and administration: an introduction*. 3rd ed. New York: Palgrave, 2003. [ISBN 03-339-6188-9](#).

LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. [ISBN 978-80-247-2462-1](#).

MARCHAL, Stanislav A.; PROKEŠ, Josef; ŠTEDROŇ, Bohumír; VANÍČEK, Zdeněk. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011. [ISBN 9788072018550](#).

MATEJKA, Ján; MATES, Pavel. *Zákon o právu na digitální služby – komentář*. Praha: Leges, 2022, [ISBN 978-80-7502-607-1](#).

NOVOTNÝ, Ota a VOŘÍŠEK, Jiří. 2011. *Digitální cesta k prosperitě*. Praha: Professional Publishing, 2011. [ISBN 978-80-7431-047-8](#).

OECD e-government studies. 2005. *E-government for better government*. Paris: OECD Publishing, 2005. [ISBN 92-64-01833-6](#). Dostupné na WWW: https://read.oecd-ilibrary.org/governance/e-government-for-better-government_9789264018341-en#page1 [cit. 2023-03-02].

ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. [ISBN 978-807-4002-618](#).

ŠTEDROŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády ČR, 2007. [ISBN 978-80-87041-25-3](#).

Legislativní prameny:

Národní standard pro elektronické systémy spisové služby – NSESSS. [cit. 21.12.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.mvcr.cz/clanek/narodni-standard-pro-elektronicke-systemy-spisove-sluzby.aspx>.

Narizení eIDAS – Narizení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES. [cit. 9.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=celex%3A32014R0910>.

Narizení GDPR – Narizení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné narizení o ochraně osobních údajů). [cit. 6.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/cs/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679>.

Narizení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2019/1157 ze dne 20. června 2019 o posílení zabezpečení průkazů totožnosti občanů Unie a povolení k pobytu vydávaných občanům Unie a jejich rodinným příslušníkům, kteří vykonávají své právo volného pohybu. [cit. 6.3.2023]. Dostupný na WWW: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX%3A32019R1157>.

Ústavním zákonem č. 542/1992 Sb., o zániku České a Slovenské Federativní Republiky. [cit. 21.5.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-542>.

Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách. [cit. 21.5.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-496>.

Vyhláška č. 645/2004 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o archivnictví a spisové službě (v úplném znění č.192/2009 Sb.). [cit. 21.5.2022]. Dostupný na WWW:

Vyhláška č. 529/2006 Sb., o požadavcích na strukturu a obsah informační koncepce a provozní dokumentace a o požadavcích na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů veřejné správy. [cit. 9.5.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-529>.

Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů. [cit. 21.5.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-193>.

Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek. [cit. 21.5.2022]. Dostupný na WWW:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-194>.

Vyhláška č. 422/2010 Sb., kterou se mění vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek. [cit. 21.5.2022]. Dostupný na WWW:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2010-422>.

Vyhláška č. 213/2012 Sb., kterou se mění vyhláška č. 645/2004 Sb. ve znění vyhlášky č. 192/2009 Sb. [cit. 21.5.2022]. Dostupný na WWW:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-213>.

Vyhláška 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby. [cit. 22.5.2022]. Dostupný na WWW:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-259>.
Vyhláška č. 283/2014 Sb., kterou se mění vyhláška č. 259/2012 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby. [cit. 22.5.2022]. Dostupný na WWW:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-283>.
Vyhláška č. 85/2019 Sb., kterou se mění vyhlášky a prováděcí zákon o archivnictví a spisové službě. [cit. 22.5.2022]. Dostupný na WWW:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-85>.
Zákon č. 384/1990 Sb., o vymezení působnosti České a Slovenské Republiky ve věcech vnitřního pořádku a bezpečnosti [cit. 9.5.2022]. Dostupný na WWW:

<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1990-384>.

Zákon č. 367/1990 Sb., Zákon České národní rady o obcích (obecní zřízení) [cit. 9.5.2022].

Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1990-367>.

Zákon č. 425/1990 Sb., Zákon České národní rady o okresních úřadech, úpravě jejich působnosti a o některých dalších opatřeních s tím souvisejících [cit. 9.5.2022]. Dostupný na

WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1990-425>.

Zákon č. 106/1999Sb., o svobodném přístupu k informacím. [cit. 6.10.2022]. Dostupný na

WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-106>.

Zákon č. 29/2000 Sb., o poštovních službách a o změně některých zákonů. [cit. 6.10.2022].

Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-29>.

Zákon č. 277/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých zákonů. [cit.

6.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-277>.

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. [cit. 7.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365>.

Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů. [cit. 7.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-480>.

Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů. [cit. 7.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-499>.

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů. [cit. 7.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-127>.

Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti. [cit. 7.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2005-412>.

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [cit. 7.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300>.

Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. [cit. 7.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-111>.

Zákon č. 181/2014 o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů. [cit. 6.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-181>.

Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. [cit. 6.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-297>.

Zákon č. 298/2016 Sb., o změně zákonů v souvislosti s přijetím zákona o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce (Zákon, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon)). [cit. 7.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-298>.

Zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci. [cit. 7.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2017-250>.

Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. [cit. 7.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-110>.

Zákon č. 111/2019 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o zpracování osobních údajů. [cit. 6.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-111>.

Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů. [cit. 6.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-12>.

Internetové zdroje:

ARCHITEKTURA EGOVERNMENTU V ČR. *eGovernment cloud* [online]. [cit. 7.5.2023].

Dostupný na WWW: https://archi.gov.cz/nap:egovernment_cloud.

ARCHITEKTURA EGOVERNMENTU V ČR. *Informační koncepce ČR* [online].

[cit. 10.5.2023]. Dostupný na WWW: <https://archi.gov.cz/ikcr>.

CEBIA.CZ. *Jak získat informace z registru vozidel* [online]. [cit. 12.4.2023]. Dostupný na

WWW: <https://www.cebica.cz/pruvodce/jak-ziskat-informace-z-registru-vozidel>.

DIA. *Co je a co není ISVS* [online]. [cit. 14.7.2023]. Dostupný na WWW:

https://archi.gov.cz/znalostni_baze:co_je_neni_isvs.

DIA. *Digitální a informační agentura* [online]. [cit. 7.5.2023]. Dostupný na WWW:

<https://www.dia.gov.cz/>.

DIA. *Naše cíle* [online]. [cit. 7.5.2023]. Dostupný na WWW: [https://www.dia.gov.cz/nase-](https://www.dia.gov.cz/nase-cile/)

[cile/](https://www.dia.gov.cz/nase-cile/).

DIA. *Odbor hlavního architekta eGovernmentu* [online]. [cit. 7.5.2023]. Dostupný na WWW:

<https://www.dia.gov.cz/oha/>.

DIA. *Portál národního bodu pro identifikaci a autentizaci (NIA)* [online]. [cit. 14.7.2023].

Dostupný na WWW: <https://info.identitaobcana.cz/portal/>.

DIA. *Portál otevřených dat* [online]. [cit. 7.5.2023]. Dostupný na WWW: <https://data.gov.cz/>.

DIA. *Základní údaje* [online]. [cit. 8.5.2023]. Dostupný na WWW:

<https://www.dia.gov.cz/oha/egovernment-cloud/aktuality/zakladni-udaje/>.

DLUBALOVÁ, Klára. *Datové schránky budou pro běžné občany dobrovolné, nová povinnost*

zůstala jen subjektům vedeným v registru osob [online]. [cit. 11.1.2023]. Dostupný na WWW:

<https://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-budou-pro-bezne-obcany-dobrovolne-nova-povinnost-zustala-jen-subjektum-vedenym-v-registru-osob.aspx>.

DLOUBALOVÁ, Klára. *Nárůst uživatelů eGovernmentu. Lidé se státem stále více komunikují*

elektronicky [online]. [cit. 28.6.2023]. Dostupný na WWW:

<https://www.mvcr.cz/bsmv/clanek/narust-uzivatelu-egovernmentu-lide-se-statem-stale-vice-komunikuji-elektronicky.aspx>.

DOLEČEK, Marek. *Základní registry veřejné správy* [online]. [cit. 21.5.2023]. Dostupný na

WWW: <https://www.businessinfo.cz/navody/zakladni-registry-verejne-spravy-ppbi/#h-d-vody-vzniku-a-obecn-charakteristika-z-kladn-ch-registr>.

HVAS MORTENSEN, Ditte. *Design Sprint* [online]. [cit. 11.2.2023]. Dostupný na WWW:

<https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-sprints>.

HUDÍČKOVÁ, Lucie; SVOBODA, Zdeněk. *Lisabonský proces – Vzdělávání a odborná příprava v Evropě do roku 2010* [online]. [cit. 21.5.2023]. Dostupný na WWW: <https://clanky.rvp.cz/clanek/o/z/76/LISABONSKY-PROCES---VZDELAVANI-A-ODBORNA-PRIPRAVA-V-EVROPE-DO-ROKU-2010.html>.

ICT UNIE. *DOKUMENT: Co má přinést zákon o právu na digitální službu?* [online]. [cit. 14.7.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.lupa.cz/clanky/dokument-co-ma-prinest-zakon-o-pravu-na-digitalni-sluzbu/>.

KAMPAŇ. *OpenCard – rizika pro soukromí* [online]. [cit. 8.12.2022]. Dostupný na WWW: <https://web.archive.org/web/20090628045723/http://www.slidilove.cz/kampan/18/opencard.html>.

KUČERA, Roman. *POUŽÍVÁNÍ RŮZNÝCH TYPŮ PODPISŮ* [online]. [cit. 13.7.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.egovernment.cz/inpage/podpisy-1-2021/>.

KUNDRA, Ondřej. *Hudečkova bitva aneb Znovu podmínka za Opencard*. Týdeník Respekt [online]. [cit. 8.12.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.respekt.cz/tydenik/2018/49/hudeckova-bitva>.

MDČR. *ePodání* [online]. [cit. 11.1.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.mdcr.cz/digitalizace/e-podani>.

MSČR. *infoSOUD* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: <http://portal.justice.cz/ejustice/info-soud.html>.

MVČR. *AKČNÍ PLÁN NA LÉTA 2021-2023, Implementační materiál ke koncepci klientsky orientovaná veřejná správa 2030* [online]. [cit. 28.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://is.vsci.cz/el/cevro/jaro2022/k100101/>.

MVČR. *Analytický plán projektu PMA 3* [online]. [cit. 31.1.2023]. Dostupný na WWW: <https://pma3.gov.cz/katalogsluzeb>.

MVČR. *Cestovní doklady s biometrickými prvky* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.mvcr.cz/clanek/cestovni-doklady-s-biometrickymi-prvky-cdbp.aspx>.

MVČR. *Covid Portál* [online]. [cit. 18.1.2023]. Dostupný na WWW: https://covid.gov.cz/?utm_source=pvs&utm_medium=homepagebox&utm_campaign=pvs.

MVČR. *DIGITÁLNÍ ČESKO, Informační koncepce České republiky* [online]. [cit. 28.6.2023]. Dostupný na WWW: https://is.vsci.cz/el/cevro/jaro2022/k100101/Digitalni_Cesko_FINAL-ONLINE-VERSION.pdf.

MVČR. *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.mvcr.cz/soubor/modernizace-dokumenty-strategie-pdf.aspx>.

- MVČR. *eGON* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.mvcr.cz/clanek/egon-66.aspx>.
- MVČR. *KLIENSKY ORIENTO VANÁ VEŘEJNÁ SPRÁVA 2030, Koncepce rozvoje veřejné správy na období let 2021–2030* [online]. [cit. 28.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.mvcr.cz/clanek/koncepce-klientsky-orientovana-verejna-sprava-2030.aspx>.
- MVČR. *Lidé si v lednu přišli na Czech POINT pro rekordní počet výpisů* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.mvcr.cz/clanek/lide-si-v-lednu-prisli-na-czech-point-pro-rekordni-pocet-vypisu.aspx>.
- MVČR. *Ministerstvo vnitra už eviduje 71 696 aktivovaných datových schránek* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-uz-eviduje-71-696-aktivovanych-datovych-schranek.aspx>.
- MVČR. *Portál občana – Přihlášení* [online]. [cit. 23.10.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>.
- MVČR. *Portál občana – Seznam dostupných služeb* [online]. [cit. 11.1.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>.
- MVČR. *Portál občana – Úvodní informace* [online]. [cit. 11.1.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx>.
- MVČR. *Portál veřejné správy* [online]. [cit. 14.1.2023]. Dostupný na WWW: <https://gov.cz/>.
- NOVINKY.CZ. *Opencard Praze nic nevydělá, příjmy jdou podle auditu soukromé firmě* [online]. [cit. 8.12.2022]. Dostupný na WWW: <https://www.novinky.cz/clanek/domaci-opencard-praze-nic-nevydela-prijmy-jdou-podle-auditou-soukrome-firme-19971>.
- NOVOTNÝ, Ota; VOJTÍŠEK, Jiří a kol. *Digitální cesta k prosperitě - – jaká opatření v ICT, školství/vědě a infrastruktuře zvýší konkurenceschopnost ČR, studie vpracovaná VŠE, ČSSI a ICT Unii pod záštitou premiéra ČR* [online]. [cit. 21.12.2022]. Dostupný na WWW: <https://adoc.pub/digitalni-cesta-k-prosperit.html>.
- OECD. *Implementing e-government in OECD countries: experiences and challenges*. [online]. 2003 [cit. 2023-02-23]. Dostupné na WWW: <http://www.oecd.org/mena/governance/36853121.pdf>.
- ODBOR ŽIVNOSTÍ A SPOTŘEBITELSKÉ LEGISLATIVY. *Od roku 2023 všichni podnikatelé s datovou schránkou: otázky a odpovědi* [online]. [cit. 11.1.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/pro-media/tiskove-zpravy/od-roku-2023-vsichni-podnikatele-s-datovou-schrankou-otazky-a-odpovedi--271438/>.
- PAVEC, Michal. *Systém pro Lítačku zapne Praha na konci února. Poběží na něm i Opencard* [online]. [cit. 8.12.2022]. Dostupný na WWW:

https://www.lidovky.cz/byznys/system-pro-litacku-zapne-praha-na-konci-unora-pobezi-na-nem-i-opencard.A160210_154127_ln-doprava_pave.

PETERKA, Jiří. *Jaké bylo eČesko 2006?* [online]. [cit. 21.5.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.earchiv.cz/b06/b0711001.php3>.

PETERKA, Jiří. *Iniciativa eEurope+ završena* [online]. [cit. 21.5.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.lupa.cz/clanky/iniciativa-eeurope-završena/>.

PETERKA, Jiří. *Portál občana slaví první narozeniny, už ukazuje i dopravní přestupky* [online]. [cit. 28.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.earchiv.cz/b19/b0708001.php3>.

PETREKA, Jiří. *Stalo se: MI ČR končí, Rada začíná* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.earchiv.cz/b07/b0528001.php3>.

REICHL, Jiří. *Po Portálu veřejné správy se chystá Portál úředníka, má zlepšit komunikaci s občany* [online]. [cit. 14.5.2023]. Dostupný na WWW: <https://ekonomickydenik.cz/portalu-verejne-spravy-se-chysta-portal-urednika-ma-zlepsit-komunikaci-obcany/>.

SZR. *Informační systém základních registrů* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.szrcr.cz/cs/informacni-system-zakladnich-registru>.

SZR. *O NÁS* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.szrcr.cz/cs/sekce-szr/o-nas>.

VACKOVÁ, Hana. *Digitální gramotnost Čechů je nízká. Neumějí vyhledat a vyhodnotit informace* [online]. [cit. 8.12.2022]. Dostupný na WWW: <https://ekonom.cz/c1-66965970-digitalni-gramotnost-cechu-je-nizka-neumeji-vyhledat-a-vyhodnotit-informace>.

VLÁDA ČR. *1. Česko v digitální Evropě* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://digitalnicesko.gov.cz/vize/>.

VLÁDA ČR. *3. Digitální ekonomika a společnost* [online]. [cit. 27.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://digitalnicesko.gov.cz/vize/>.

VLÁDA ČR. *Digitální Česko v. 2.0 Cesta k digitální ekonomice* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/Digitalni-Cesko-v-2-0_120320.pdf.

VLÁDA ČR. *Program Digitální Česko* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.mpo.cz/cz/podnikani/digitalni-spolecnost/program-digitalni-cesko---243487/>.

VLÁDA ČR. *Historie minulých vlád* [online]. [cit. 21.5.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/>.

VLÁDA ČR. *Usnesení vlády ze dne 9. listopadu 2022* [online]. [cit. 10.5.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vysledky-jednani-vlady-9--listopadu-2022-200653/>.

ZAVŘEL, Roman. *eDokladovka: Doklady v mobilu budeme mít už letos, nejpozději začátkem příštího roku* [online]. [cit. 7.5.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.letemsvetemapple.com/2023/01/09/edokladovka/>.

Obrázky:

Obrázek č. 1 *eGON* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: https://cdn.xsd.cz/resize/a8db05de07d93d9bb24a97fa89f355eb_resize=240,180.jpg?hash=6fb2fbf7683629a31339b15408d7eb08.

Obrázek č. 2 *Model hexagonu veřejné správy* [online]. [cit. 23.6.2023]. Dostupný na WWW: https://turbo.cdv.tul.cz/pluginfile.php/11429/mod_book/chapter/6209/Verejna_sprava/Efektivni.jpg

Obrázek č. 3 *Portál občana – Přihlášení* – Zdroj: Printscreen obrazovky webu – adresa webu přesahuje hodnotu povolených znaků pro vytvoření hypertextového odkazu.

Obrázek č. 4 *Vývoj počtu spuštěných služeb Portálu občana* [online]. [cit. 28.6.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.earchiv.cz/b19/gifs/b0708003.png>.

Obrázek č. 5 *Portál občana – další funkce* [online]. [cit. 11.1.2023]. Dostupný na WWW: https://storage.googleapis.com/businessinfo_cz/2021/12/56291ade-pr-obr-7.jpg.

Obrázek č. 6 *Portál občana – údaje z registru řidičů* [online]. [cit. 11.1.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.mdcz.cz/getattachment/725920ce-35c5-4bae-b976-0a2ff96bc0ff/Informace-o-spachanych-prestupcich-ridici-nove-zji>.

Obrázek č. 7 *Screenshot – Životní události* [online]. [cit. 18.1.2023]. Dostupný na WWW: <https://gov.cz/>.

Obrázek č. 8 *Screenshot – Narození dítěte* [online]. [cit. 18.1.2023]. Dostupný na WWW: https://pruvodce.gov.cz/narozeni?utm_source=pvs&utm_medium=homepagebox&utm_campaign=pvs.

Obrázek č. 9 *Screenshot – Ztráta dokladů* [online]. [cit. 6.2.2023]. Dostupný na WWW: <https://pruvodce.gov.cz/ztrata-dokladu>.

Obrázek č. 10 *Zainterесované strany – user centered stakeholder map*. Zdroj: vytvořeno autorkou po vzoru obrázku z Analytického plánu projektu PMA 3 na straně 9.

Obrázek č. 11 *Logika práce se dvěma základními oblastmi zájmu projektu*. Zdroj: vytvořeno autorkou po vzoru obrázku z Analytického plánu projektu PMA 3 na straně 11.

Obrázek č. 12 *Designový proces dvojitého diamantu* [online]. [cit. 11.2.2023]. Dostupný na WWW: <https://recognitionrewards.nl/wp-content/uploads/2021/06/Double-diamond.png>.

Obrázek č. 13 *Graf návštěvnosti* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 14 *Výšečový graf délka vyplňování dotazníku* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 15 *Historie návštěv – graf* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 16 *Graf č. 1 Pohlaví* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 17 *Graf č. 2 Věk* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 18 *Graf č. 3 Povolání* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 19 *Graf č. 4 Jak často komunikujete s úřady?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 20 *Graf č. 5 Jak komunikujete s úřady?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 21 *Graf č. 6 Znáte Portál občana?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 22 *Graf č. 7 Jak se do něj přihlašujete?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 23 *Graf č. 8 Máte zřízenou datovou schránku?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 24 *Graf č. 9 Jak často ji využíváte?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 25 *Graf č. 10 Uvažovali byste o zřízení datové schránky?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 26 *Graf č. 11 Zajímáte se o téma eGovernmentu?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 27 *Graf č. 12 Jakou formou se k Vám dostávají/dostaly informace na téma eGovernment?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 28 *Graf č. 13 Věděli jste o existenci Průvodce životními událostmi na stránkách Ministerstva vnitra?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 29 *Graf č. 14 Využili jste služeb Průvodce životními událostmi?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 30 *Graf č. 15 Využíváte služeb Czech Point?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 31 *Graf č. 16 Věděli jste, že některé funkce poskytované na Czech Pointu jsou na Portálu občana nezpłatněny?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 32 *Graf č. 17 Žádali jste někdy o voličský průkaz?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 33 *Graf č. 18 Jak jste žádost podal/a?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 34 *Máte nějaké poznatky/zkušenosti spjaté s tématem o které se chcete podělit?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 35 *Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?* – Zdroj: vytvořeno autorkou

Obrázek č. 36 *Graf celkového indexu digitální gramotnosti* [online]. [cit. 30.3.2023]. Dostupný na WWW: <https://www.czso.cz/documents/10180/183913667/062023-22.pdf/39f00fea-9fb1-4a37-b7a5-314079879e55?version=1.0>.

Přílohy

Příloha č.1 Dotazník – eGovernment a Portál občana

e Government a Portál občana

1 Pohlaví

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- muž žena
 Jiná.

2 Věk

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- 0-17 18-25 26-40 41-64 65 a více

3 Jsem ...

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Student Pracující OSVČ Nesaměstnaný/á V důchodu
 Jiná.

4 Jak často komunikujete s úřady?

Nápověda k otázce: *Komunikací je míněno podávání formulářů, žádostí, daňových přiznání apod.*

- Nejméně 1x do měsíce Nejméně 1x za 3 měsíce Nejméně 1x za 6 měsíců Nejméně 1x do roka
 Jiná.

5 Jak komunikujete s úřady?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Osobně (na příslušných pobočkách) Přes datovou schránku Přes Portál občana
 Jiná.

6 Znáte Portál občana?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano, jsem jeho uživatel Vím o něm, ale služby nevyužívám Nevím

7 Jak se do něj přihlašujete?

Nápověda k otázce: Odpovídejte pouze pokud byla Vaše odpověď na předchozí otázku Ano

- Mobilním klíčem
- eObčankou
- NIA ID (jméno, heslo, SMS)
- Moje ID
- Bankovní identitou
- Jiná:

8 Máte zřízenou datovou schránku?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu odpověď

- Ano
- Ne

9 Jak často ji využíváte?

Nápověda k otázce: Odpovídejte pouze pokud byla Vaše odpověď na předchozí otázku Ano

- Nejméně 1x do měsíce
- Nejméně 1x za 3 měsíce
- Pouze pokud obdržím zprávu
- Mám ji pouze zřízenou/nekontroluji ji
- Jiná:

10 Uvažovali byste o zřízení datové schránky?

Nápověda k otázce: Odpovídejte pouze pokud nejste vlastníky datové schránky

- Ano
- Spíše ano
- Spíše ne
- Ne
- Nevím

11 Zajímáte se o téma eGovernmentu?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Ne
 Jiná.

12 Jakou formou se k Vám dostávají/dostaly informace na téma eGovernment?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu nebo více odpovědí*

- Tisková literatura Novinové články Články na internetu Televizní reportáže Rádio/podcasty
 Jiná.

13 Věděli jste o existenci Průvodce životními událostmi na stránkách Ministerstva vnitra?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Ne

14 Využili jste služeb Průvodce životními událostmi?

Nápověda k otázce: *Odpovídejte pouze pokud byla Vaše odpověď na předchozí otázku Ano*

- Ano
 Ne
 Jiná.

15 Využíváte služby CzechPoint?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Ne
 Jiná.

16 Věděli jste, že některé funkce poskytované na CzechPointu jsou na Portálu občana nezpłatnény?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Ne
 Jiná.

17 Žádali jste někdy o voličský průkaz?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Ne
 Jiná.

18 Jak jste žádost podal/a?

Nápověda k otázce: *Odpovídejte pouze pokud byla Vaše odpověď na předchozí otázku Ano*

- Osobně na úřadě
 Přes Portál občana
 Jiná.

19 Máte nějaké poznatky/zkušenosti spjaté s tématem o které se chcete podělit?