

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra informačních technologií**



**Diplomová práce**

**Zhodnocení a návrh koncepce Portálu veřejné správy  
ČR**

**Bc. Hana Kuklišová**

**© 2018 ČZU v Praze**

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

abs. v. š. Bc. Hana Kuklišová

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

**Zhodnocení a návrh koncepce Portálu veřejné správy ČR**

Název anglicky

**Assessment and proposal of the concept of the Czech Public Administration Portal**

---

### Cíle práce

Cílem práce je provést srovnání Portálu veřejné správy České republiky s portály v zahraničí a navrhnout koncepci pro ČR.

Díličními cíli jsou:

- charakteristika současného stavu a nalezení silných a slabých míst českého Portálu veřejné správy na základě porovnání se zahraničními portály,
- navrhnout možná zlepšení a další možný vývoj Portálu veřejné správy,
- vytvoření návrhu koncepce Portálu veřejné správy na další roky.

### Metodika

Teoretická část bude zpracována na základě studia a analýzy odborné literatury, příslušných zákonů a dalších tištěných a elektronických zdrojů.

Analytická část bude vycházet z charakteristiky současného stavu Portálu veřejné správy. Pro formulaci nové strategie a návrhů na možná zlepšení bude použita metoda komparace. Syntézou poznatků na základě literární rešerše a výsledků vlastní analýzy a komparace budou formulována doporučení a závěry.

## Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

## Klíčová slova

eGovernment, veřejná správa, Portál občana, elektronická komunikace, datová schránka, CzechPoint

---

## Doporučené zdroje informací

LIDINSKÝ, V. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2462-1.

SMEJKAL, V. – MATES, P. *E-government v České republice : právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-87576-36-6.

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

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

---

## Předběžný termín obhajoby

2017/18 LS – PEF

## Vedoucí práce

Ing. Miloš Ulman, Ph.D.

## Garantující pracoviště

Katedra informačních technologií

Elektronicky schváleno dne 30. 10. 2017

**Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 1. 11. 2017

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 10. 03. 2018

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Zhodnocení a návrh koncepce Portálu veřejné správy ČR" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 27.března 2018

---

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Milošovi Ulmanovi, Ph.D. za poskytnuté materiály, cenné rady a odbornou pomoc při zpracování mé diplomové práce. Poděkování patří také panu Martinu Tajtlovi z Ministerstva vnitra za ochotnou komunikaci a informace ohledně Portálu veřejné správy.

# Zhodnocení a návrh koncepce Portálu veřejné správy ČR

## Souhrn

Tématem práce je zhodnocení a návrh koncepce Portálu veřejné správy. Portál má sloužit především jako informační prostředek a poskytovat občanům a dalším subjektům přístup k informacím týkajících se veřejné správy. V současnosti je kladen důraz zejména na transakční část, kterou má hodnocený portál (2017) prozatím nedostatečně rozvinutou. Cílem práce je zhodnotit současný stav portálu, posoudit obdobné portály v zahraničí a po následném porovnání a sestavení SWOT analýzy českého portálu navrhnout možná zlepšení prostřednictvím koncepce na další roky. Cíle je dosaženo metodou komparace. Výsledkem práce jsou návrhy, jakým způsobem by bylo možné český portál zlepšit a lépe přizpůsobit nejen požadavkům stanovených Evropskou unií, ale zejména požadavkům občana, pro něhož je určen.

**Klíčová slova:** eGovernment, veřejná správa, Portál občana, elektronická komunikace, datová schránka, Czech POINT

# **Assessment and proposal of the concept of the Czech Public Administration Portal**

## **Summary**

The theme of the thesis is the evaluation and design of the concept of the Public Administration Portal. The portal should serve primarily as an information tool and provide citizens and other subjects with access to information on public administration. Nowadays the particular emphasis is placed on the transaction part which is currently underdeveloped by the evaluated portal (2017). The aim of the thesis is to evaluate the current state of the portal, to assess similar portals abroad and to compare and build a SWOT analysis of the Czech portal to suggest possible improvements through the concept for future years. The goals are achieved by the comparison method. The result of the thesis is the suggestion how the Czech portal could be improved and better adapted not only for the requirements set by the European Union but also to the requirements of the citizen for whom it is mainly intended.

**Keywords:** eGovernment, public administration, citizen's portal, electronic communication, data box, Czech POINT

# Obsah

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1 Úvod.....</b>   | <b>11</b> |
| <b>2 Cíl práce a metodika .....</b>  | <b>13</b> |
| 2.1. Cíl práce .....   | 13        |
| 2.2. Metodika .....  | 13        |
| <b>3 Teoretická východiska .....</b>   | <b>14</b> |
| 3.1. Definice eGovernmentu .....   | 14        |
| 3.2. Historie eGovernmentu v ČR.....   | 15        |
| 3.3. Základní nástroje pro elektronickou komunikaci s veřejnou správou ..... | 17        |
| 3.3.1. Informační systémy veřejné správy .....                               | 17        |
| 3.3.2. eGON .....  | 17        |
| 3.3.3. Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS) .....                | 17        |
| 3.3.4. Czech POINT .....   | 18        |
| 3.3.5. Autorizovaná konverze dokumentů .....                                 | 22        |
| 3.3.6. eIDAS .....   | 23        |
| 3.3.7. eID .....   | 24        |
| 3.3.8. Datová schránka.....  | 25        |
| 3.3.8.1. Zřízení datové schránky .....                                       | 28        |
| 3.3.8.2. Aditivní služby .....   | 28        |
| 3.3.9. Elektronický podpis .....   | 30        |
| 3.3.10. Elektronická značka .....  | 31        |
| 3.3.11. Autorizovaná konverze dokumentů .....                                | 31        |
| 3.3.12. Základní registry .....  | 32        |
| 3.3.12.1. Registr osob .....   | 33        |
| 3.3.12.2. Registr obyvatel.....  | 33        |
| 3.3.12.3. Registr práv a povinností.....                                     | 33        |
| 3.3.12.4. Registr územní identifikace, adres a nemovitostí.....              | 33        |
| 3.3.12.5. Registr smluv .....  | 34        |
| 3.4. Ochrana osobních údajů .....  | 35        |
| 3.5. Kybernetická bezpečnost .....   | 36        |
| 3.6. Otevřená data .....   | 36        |
| 3.7. Dokumenty eGovernmentu .....  | 37        |
| 3.8. eGovernment4EU.....   | 41        |
| 3.9. Mobilní aplikace „Co dělat když...“ .....                               | 42        |
| 3.10. Podejto.cz.....  | 42        |



|  |           |
|--|-----------|
| 3.11. Vaše Evropa (Your Europe).....                 | 42        |
| <b>4 Vlastní práce .....</b>                         | <b>44</b> |
| 4.1. Portál veřejné správy ČR .....                  | 44        |
| 4.2. Sekce portálu veřejné správy .....              | 46        |
| 4.2.1. Informace pro občany České republiky.....     | 46        |
| 4.2.2. Informace pro podnikatele a živnostníky ..... | 49        |
| 4.2.3. Informace pro cizince žijící v ČR.....        | 50        |
| 4.2.4. Služby pro orgány veřejné moci.....           | 51        |
| 4.2.5.1. Zveřejněné informace .....                  | 51        |
| 4.2.5.2. Věstníky organizací .....                   | 51        |
| 4.2.5.3. Otevřená data.....                          | 52        |
| 4.2.5.4. Registr smluv .....                         | 52        |
| 4.2.5.5. Užitečné odkazy .....                       | 52        |
| 4.3. Analýza Portálu veřejné správy .....            | 56        |
| 4.4. Metodiky hodnocení eGovernmentu.....            | 60        |
| 4.5. Obdobné portály v zahraničí .....               | 67        |
| 4.6. SWOT analýza Portálu veřejné správy .....       | 76        |
| 4.7. Návrh koncepce na další období .....            | 78        |
| <b>5 Výsledky a diskuze .....</b>                    | <b>81</b> |
| <b>6 Závěr.....</b>                                  | <b>83</b> |
| <b>7 Seznam použitých zdrojů .....</b>               | <b>85</b> |
| <b>8 Přílohy .....</b>                               | <b>90</b> |

## Seznam obrázků

|   |    |
|---|----|
| Obrázek 1: Schéma fungování základních registrů, zdroj: Správa základních registrů (szrcr.cz, 2017) .....     | 34 |
| Obrázek 2: Portál veřejné správy 2013-2017 (Internet Archive: Portál veřejné správy, 2018) .....              | 46 |
| Obrázek 3: Zobrazení Portálu po volbě anglického jazyka (Internet Archive: Portál veřejné správy, 2017) ..... | 56 |
| Obrázek 4: Pilotní verze Portálu veřejné správy, únor 2018 (portal.gov.cz, 2018).....                         | 60 |
| Obrázek 5: Pořadí podle indexu digitální ekonomiky a společnosti DESI (European Commission, 2017).....        | 65 |
| Obrázek 6: Belgický portál veřejné správy (belgium.be, 2018) .....  | 70 |
| Obrázek 7: Francouzský portál veřejné správy (service-public.fr, 2018).....                                   | 73 |
| Obrázek 8: Britský portál veřejné správy (gov.uk, 2018).....  | 76 |
| Obrázek 9: SWOT analýza Portálu veřejné správy (vlastní zpracování, 2018) .....                               | 78 |

## **Seznam tabulek**

|   |    |
|---|----|
| Tabulka 1: Jednotlivci v ČR komunikující s úřady přes internet (ČSÚ, 2017)..... | 67 |
|---|----|

# 1 Úvod

Pro současnou dobu je charakteristický pojem informační společnost, jenž označuje proniknutí informačních a komunikačních technologií do mnoha oblastí života. Technologie jsou tak dnes již nedílnou součástí našich životů, usnadňují nám nejen práci, ale také zprostředkovávají přístup k informacím a vzdělání, čímž zvyšují kvalitu našich životů.

Důležitým produktem elektronizace je i snadnější a rychlejší komunikace, z pohledu eGovernmentu konkrétně elektronická komunikace občanů a podnikatelů s úřady a úřadů mezi sebou. Elektronizace veřejné správy má za následek nejen úsporu času, ale také úspory ekonomické, ekologické a personální. Výhodou je také rychlost zpracování, provázanost procesů či transparentnost, která vede k větší důvěře ve veřejné instituce.

Elektronizace veřejné správy vznikla na základě snah Evropské unie o převod procesů do elektronické podoby, a to zejména se záměrem být ekonomičtější a ekologičtější. eGovernment je v současnosti jednou ze základních priorit Evropské unie, elektronizace veřejné správy má sloužit jako nástroj konkurenceschopnosti států. Každý stát si určuje svou strategii sám, proto je rozvoj eGovernmentu velmi nevyrovnaný.

Jedním z nástrojů eGovernmentu je Portál veřejné správy, který má za cíl zprostředkovat informace a služby veřejné správy online. Cílovými uživateli portálu jsou zejména občané České republiky, podnikatelé a živnostníci, cizinci a orgány veřejné moci. V posledních letech se dle statistik zvyšuje počet uživatelů internetu i internetová gramotnost, dá se tedy zároveň předpokládat rostoucí zájem o možnost vyřízení služeb veřejné správy online a tím i zájem o Portál veřejné správy. Díky vstupu do Evropské unie získává Česká republika nejen dotace na tvorbu a provoz eGovernmentu, ale také základy v podobě strategických dokumentů, kterými se tvorba eGovernmentu řídí. Česká republika je v hodnoceních spíše pod průměrem evropských zemí, v posledních letech je však ze strany českých institucí snaha o zlepšení. Na základě porovnání se standardy ostatních zemí je možno nalézt inspiraci a vyladit tak slabá místa českého eGovernmentu, jehož je Portál veřejné správy součástí.

Hlavní překážkou rozvoje elektronizace veřejné správy byly finance, to se však změnilo po vstupu České republiky do Evropské unie. Aktuální překážkou rozvoje je informační a počítačová gramotnost, která je nutným předpokladem správného a efektivního fungování eGovernmentu. Tento problém se týká především starších generací

a slabších sociálních skupin. Jelikož se informační a komunikační technologie stále rozvíjejí, je nutné neustálé vzdělávání v této oblasti, a to nejen pro uživatele, ale zejména pro tvůrce systémů veřejné správy, kteří mají na starost jejich správnou funkčnost, aktuálnost a bezpečnost.

Překážkou rozvoje je také neochota a nedůvěra uživatelů v elektronickou komunikaci a také málo časté využívání služeb úřadu. Výstižná je myšlenka autora estonského portálu veřejné správy pana Taavi Kotka: „Služby veřejné správy nemohou být nikdy zcela intuitivní, protože je občané používají jen zřídka“. (Twitter, 2017)

Úkolem této diplomové práce je podat přehled o vývoji a současném stavu eGovernmentu v České republice, identifikovat silná a slabá místa Portálu veřejné správy na základě srovnání s jinými státy a navrhnout možná zlepšení a koncepci, která by umožnila posun České republiky z podprůměrných zemí k těm vyspělým.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1. Cíl práce**

Cílem práce je provést srovnání Portálu veřejné správy České republiky s obdobnými portály v zahraničí a navrhnout koncepci pro Českou republiku. Hlavní cíl bude naplněn pomocí charakteristiky současného stavu všech vybraných portálů. Na základě získaných poznatků budou stanovena silná a slabá místa českého portálu, navržena doporučení na možná zlepšení a další možný vývoj. Dalším dílčím cílem je vytvoření návrhu koncepce Portálu veřejné správy na další roky.

### **2.2. Metodika**

Teoretická část bude zpracována na základě studia a analýzy odborné literatury, příslušných zákonů a dalších tištěných a elektronických zdrojů.

Analytická část bude vycházet z charakteristiky současného stavu Portálu veřejné správy. Pro formulaci nové strategie a návrhů na možná zlepšení bude použita metoda komparace. Na základě porovnání vybraných portálů bude sestavena SWOT analýza českého portálu. Syntézou poznatků na základě literární rešerše a výsledků vlastní analýzy a komparace budou formulována doporučení a závěry.

### 3 Teoretická východiska

V teoretické části práce je popsána historie a vývoj eGovernmentu jako celku a charakterizovány základní součásti eGovernmentu.

#### 3.1. Definice eGovernmentu

Objevuje se několik definic eGovernmentu, OSN jej například definuje jako „trvalou povinnost veřejné správy zlepšovat vztah mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout“ (Lidinský, 2008, s. 7).

Ministerstvo vnitra České republiky definuje eGovernment jako „transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy“. (MVČR, 2008) Dle ministerstva je cílem eGovernmentu „správa věcí veřejných za využití moderních elektronických nástrojů, díky kterým bude veřejná správa k občanům přátelštější, dostupnější, efektivnější, rychlejší a levnější“. (MVČR, 2008)

Zavedení elektronizace veřejné správy má za následek usnadnění a zefektivnění komunikace mezi státními orgány a soukromými subjekty. Služba má být dostupná 24 hodin denně, 365 dní v roce.

#### Typy komunikace:

- G2G Government to government
- G2B Government to business
- G2E Government to employees
- G2C Government to citizen (Špaček, 2012, s. IX)

V komunikaci mezi občany, podnikatelskými osobami a veřejnými orgány se objevují čtyři typy komunikace, orgán veřejné správy s jiným orgánem veřejné správy, s podnikatelským subjektem, se státními zaměstnanci a s občany. Jedním z cílů elektronické komunikace (eGovernmentu) je zkvalitnění komunikace G2C a G2B (front-office) a zkvalitnění činností uvnitř veřejné správy, tedy G2G (back-office). (Špaček, 2017)

### 3.2. Historie eGovernmentu v ČR

eGovernment vznikl ve Velké Británii, v České republice se začal objevovat od roku 1998, kdy se Rada pro státní informační politiku začala zabývat otázkami informační společnosti. O rok později byla schválena první strategie pro rozvoj informační společnosti (Státní informační politiku): Cesta k informované společnosti. V roce 2000 je založen Úřad pro veřejné informační systémy (ÚVIS), který nahradil původní úřad státních informačních systémů. ÚVIS je zodpovědný za strategické plánování informačních systému veřejné správy a následné propojování v souladu se státní informační politikou. V tomtéž roce je schválen zákon č. 365/2000 Sb. o veřejných informačních systémech. Je přijata první verze Akčního plánu pro realizaci státní informační politiky určující cíle na období 2000 – 2002. Jsou stanoveny tři základní oblasti: informační gramotnost, elektronický obchod a elektronizace veřejné správy.

V lednu 2003 bylo založeno Ministerstvo informatiky, které bylo zodpovědné za koordinaci a rozvoj veřejné správy, poštovních služeb, telekomunikace a podpory informační společnosti. Ministerstvo zaniklo v roce 2007, jeho agendu převzalo Ministerstvo vnitra, Ministerstvo průmyslu a obchodu a Ministerstvo pro místní rozvoj. (eGov.cz, 2014)

V říjnu 2003 je také spuštěna pilotní verze Portálu veřejné správy. Po roce testování je spuštěn portál oficiálně. Má ulehčit občanům i podnikům komunikaci s orgány veřejné správy.

V roce 2005 přijala vláda strategii pro informační ochranu soukromí a vzniká povinnost veřejným institucím provozovat elektronickou podatelnu na základě vyhlášky o elektronických podatelkách č. 496/2004 Sb. O rok později je zaveden elektronický podpis a v ten samý měsíc je českou daňovou správou spuštěna aplikace Daňový portál pro veřejnost, který umožňuje činit daňová podání a odesílat další písemnosti v elektronické podobě. (Dvořáková, 2011)

V roce 2006 byly zahájeny práce na projektu elektronizace veřejné správy. Cílem projektu bylo usnadnit a zefektivnit komunikaci orgánů veřejné správy s občany, a to pomocí informačních technologií. Jako výstup z těchto jednání vznikl projekt eGon, symbol eGovernmentu. V roce 2007 probíhala příprava návrhu zákona v rámci eGovernment Act, zákon nabyt účinnosti v roce 2009. Zároveň bylo plánováno otevření prvních kontaktních míst veřejné správy Czech POINTu. Pilotní provoz prvního

kontaktního místa byl spuštěn na Úřadu městské části Praha 13 dne 28. března 2007, v dalších následujících měsících bylo v pilotním provozu otevřeno 37 poboček, v srpnu téhož roku bylo do testovacího provozu zapojeno také 74 pracovišť České pošty. Projekt byl oficiálně spuštěn na více než 1100 kontaktních místech dne 2. ledna 2008. Ze začátku provozu bylo možné získat pouze výpisy z Katastru nemovitostí, Obchodního rejstříku a Živnostenského rejstříku, po ověření pilotního provozu byly postupně přidány do nabídky další služby. (Lidinský, 2008)

Začátkem dalšího roku byl návrh zákona o eGovernmentu schválen Vládou ČR, po předložení schválen i Poslaneckou sněmovnou, v září projednán v Senátu a 1. července 2009 nabyt účinnosti jako zákon č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.

Od července 2017 nabývá účinnosti zákon č. 104/2017 sb. - zákon, kterým se mění zákon č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) a některé další zákony.

V současné době se ubírá rozvoj elektronické komunikace s veřejnou správou směrem k mezinárodní spolupráci v rámci států Evropské unie. Rozvoj eGovernmentu a veřejné správy probíhá na základě strategických dokumentů, a to dle Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020, Strategie mezinárodní konkurenceschopnosti ČR 2012-2020, Národního programu reforem České republiky 2014 a dále strategie Evropa 2020 nebo Strategie rozvoje ICT služeb ve veřejné správě. Národní dokumenty vždy vycházejí z dokumentů evropské úrovně, jako jsou Digitální agenda pro Evropu nebo Evropa 2020: Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění. (Deloitte, 2015)

Poslední představenou iniciativou, týkající se cíleně rozvoje eGovernmentu v ČR, je Iniciativa 202020, jež byla představena v září roku 2016. Tato iniciativa má za cíl dostat eGovernment České republiky mezi prvních dvacet nejlepších zemí podle kritérií EGDI/OSN (eGovernment Development Index). Jedním z cílů signatářů iniciativy je odstranění nedůvěry občanů a firem v elektronizaci služeb veřejné správy, a to zejména prostřednictvím zvýšení ochrany osobních a citlivých údajů. Stát by měl být na základě této iniciativy schopen odstranit překážky (legislativní, exekutivní), které brání v rozvoji elektronizace a doplnit či upravit podmínky tak, aby došlo k naplnění dvou základních



principů, a to: „občan má právo si zásadně vyřídit veškerou administrativu se státem a jeho úřady elektronicky“ (princip „Digital by Default“) a „nesmí být nucen, aby státu a jeho úřadům znovu dokládal osobní údaje a informace, které má stát již k dispozici“ (princip „Only once“). Vyřizování s úřady on-line by mělo být pro občany i firmy stejně samozřejmé, jako užívání služeb e-shopů či bank. (202020.cz, 2016) Rozvoj eGovernmentu by se měl stát prioritou vlády. (egovernment.cz, 2017)

### **3.3. Základní nástroje pro elektronickou komunikaci s veřejnou správou**

V této kapitole jsou charakterizovány základní pojmy a současné projekty elektronické komunikace s veřejnou správou, které jsou stěžejní pro celkové fungování eGovernmentu v České republice.

#### **3.3.1. Informační systémy veřejné správy**

Informační systémy veřejné správy vymezuje zákon č. 365/2000 Sb. jako „soubor informačních systémů, sloužících pro výkon veřejné správy“. Zákon zároveň stanovuje požadavky nejen na informační systém jako takový, ale také na příslušné orgány veřejné správy, které mají jejich správu na starost. Při vývoji nového informačního systému veřejné správy je třeba věnovat pozornost požadavkům legislativy.

#### **3.3.2. eGON**

Projekt eGon je ústředním symbolem eGovernmentu vzniklým na počátku budování celého systému v roce 2006. Představuje eGovernment a jeho jednotlivé projekty jako živý organismus, skládající se ze čtyř životních funkcí: Czech POINT jako komunikační místo představuje prsty eGona, Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS) pro bezpečný, efektivní a garantovaný přenos dat představuje oběhovou soustavu, srdcem je Zákon o eGovernmentu a jako mozek slouží Základní registry veřejné správy, jež poskytují organismu data. (Kaucký, 2015)

#### **3.3.3. Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS)**

Komunikační infrastruktura veřejné správy zajišťuje poskytování služeb Ministerstva vnitra subjektům (ústřední orgány státní správy, organizační složky státu a jejich příspěvkové organizace a další orgány veřejné správy), které o zajištění zažádaly

a mají s ministerstvem uzavřenou příslušnou smlouvu. Představuje oběhovou soustavu eGONa. KIVS zprostředkovává bezpečné, efektivní, garantované a auditovatelné sdílení dat mezi ISVS. Zásadní součástí KIVS je Centrální místo služeb (CMS), které funguje jako jediné místo pro výměnu dat s informačními systémy veřejné správy. Slouží k bezpečnému, řízenému propojování subjektů státní a veřejné správy mezi sebou a ke komunikaci s dalšími subjekty, ať už z veřejných či neveřejných vnějších sítí. (Kaucký, 2015)

Hlavním cílem KIVS bylo zajištění existence trvale udržitelného, výkonného, bezpečného a efektivního prostředí pro komunikaci orgánů ve veřejné správě, dále pak bezpečné, efektivní, garantované a auditovatelné sdílení dat mezi ISVS. (Kaucký, 2015)

#### **3.3.4. Czech POINT**

Český podací ověřovací a informační národní terminál, zkráceně Czech POINT, je projektem Ministerstva vnitra České republiky. Akronym v sobě skrývá nejen česko-anglickou zkratku názvu Český podací ověřovací informační národní terminál, ale také foneticky znějící pojem czech point, tedy kontrolní bod. Jedná se o univerzální kontaktní místo veřejné správy, které má za úkol občanům poskytovat výpisy z centrálních registrů. Správcem a provozovatelem systému je Ministerstvo vnitra. Všechna kontaktní místa veřejné správy fungují na základě přenesené působnosti obecních a krajských úřadů. Nejedná se tedy o výkon samosprávy samostatných obcí a krajů. (CEVRO Institut, 2014)

Hlavní výhodou Czech POINTu je lepší dostupnost pro občany, kteří nemusejí pro výpisy přímo do příslušného úřadu, ale mohou si dokument nechat vytisknout na jedné z poboček, které slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy. Dříve bylo možné získat některé výpisy jen na jednom jediném místě v celé republice, žadatel tedy musel dojet desítky i stovky kilometrů a stát několikahodinové fronty, aby získal potřebný dokument. Základní myšlenkou projektu je „obíhají data, ne občan“.

Na Czech POINTu je možné získat a ověřit si data z veřejných i neveřejných informačních systémů veřejné správy. Výpis z veřejné evidence může získat kdokoli, naopak u neveřejné evidence je možnost získat výpis omezena. Žadatel musí prokázat svou totožnost a zároveň doložit oprávnění pro získání daného výstupu ze systému. U právnické osoby se zjišťuje existence subjektu a totožnost jednatelů. (Zákon č. 365/2000 Sb., § 9b)

Občan má možnost opatřit si výpis z trestního rejstříku, z bodového hodnocení řidiče, z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku či živnostenského rejstříku. Dále lze využít služeb, jako jsou datová schránka (její vytvoření, znepřístupnění, zažádání o nové přihlašovací údaje), autorizovaná konverze dokumentů či přijetí podání podle živnostenského zákona. Počet poskytovaných služeb se od začátku provozu stále zvyšuje, lze tedy do budoucna očekávat další rozšiřování nabídky. (Czech POINT, 2017)

Czech POINT slouží spíše jako přiblížení úřadu občanovi. Občan si může pořídit nutné dokumenty, aniž by vyhledával často vzdálený úřad, stejně však musí někam dojít, aby si dokument obstaral, a také ho sám musí někam donést (doložit zaměstnavateli, jinému úřadu), což je v rozporu s myšlenkou „obíhat mají data, ne občan“. Prostředkem, jak této myšlenky dosáhnout, je CzechPOINT@home a datová schránka (viz. dále), na kterou je aplikace napojena. Pomocí tohoto propojení tak občan získá dostupné výpisy přímo do datové schránky, aniž by musel navštěvovat kontaktní místo.

### **Nejžádanější výpisy z informačních systémů veřejné správy**

(Příloha 1: Struktura výstupů Czech POINT):

- **Výpis z Rejstříku trestů**

Výpis z rejstříku trestů je možné získat i zdarma, a to prostřednictvím Portálu veřejné správy. Žádáno je prostřednictvím datové schránky, žadatel vyplní a odešle formulář, výpis je mu zaslán přímo do datové schránky. Služba je dostupná přes aplikaci Czech POINT@home, podat žádost může jen nepodnikající fyzická osoba. (Portál veřejné správy, 2017) Pořízení výpisu na kontaktním místě je zpoplatněno částkou 100Kč bez ohledu na počet stran. Žadatel se musí prokázat dokladem totožnosti, v případě zmocněnce úředně ověřenou plnou mocí. Pro získání výpisu z Rejstříku trestů je nutné nejprve vyplnit žádost o výpis (resp. podepsat předvyplněnou žádost), pracovník Czech POINTu odešle elektronickou žádost na evidenci rejstříku trestů, z evidence je buďto předán výpis, nebo informace o zařazení žádosti k manuálnímu zpracování. Pokud je výpis z rejstříku vydán ihned, je na přepážce opatřen ověřovací doložkou a zkompletován. Pokud je výpis manuálně zpracováván, obdrží žadatel pořadový lístek s lhůtou trvání vyřízení požadavku, v daném termínu se žadatel dostaví na jakékoliv kontaktní místo a na základě předložení lístku a dokladu totožnosti přebírá výpis z Rejstříku trestů.

- **Výpis z Katastru nemovitostí**

Výpis z katastru nemovitostí si lze vyžádat na základě listu vlastnictví nebo dle seznamu nemovitostí. O výpis může zažádat kdokoliv. Lze zažádat také o částečný či úplný výpis z Katastru nemovitostí obsahující pouze některé nemovitosti, jež jsou uvedeny na listu vlastnictví. Při žádosti dle listu vlastnictví je třeba znát katastrální území a číslo listu. Pokud žadatel žádá podle seznamu nemovitostí, musí znát katastrální území, u pozemku parcelní číslo nemovitosti nebo číslo popisné u stavební parcely. (Czech POINT, 2017)

- **Výpis z Obchodního rejstříku**

Obchodním rejstříkem je seznam podnikatelů. Výpis z rejstříků obsahuje oficiální název podnikatelské osoby, adresu, právní formu, rodné číslo (u fyzické osoby), IČO, DIČ a sbírku příslušných listin, jako jsou zakládající smlouva či podpisové vzory. (Výpis.info, 2018)

### **Kontaktní místa**

Poboček je v České republice k 5. 10. 2017 celkem 7 211, nachází se nejčastěji na obecních úřadech (5 715 poboček, 79,25 %) a na pobočkách České pošty (980 poboček, 13,59 %). Czech Point můžeme najít i u některých notářů, v kancelářích Hospodářské komory nebo na zahraničních zastupitelstvech (příloha 2: Pracoviště Czech POINT). (Czech POINT, 2017)

### **Ceny služeb**

Cena služeb Czech POINTu závisí na typu dokumentu. Pro většinu dokumentů je první strana zpoplatněna 100Kč a každá druhá a další strana 40Kč. Kontaktní místa se v cenách služeb mohou odlišovat, maximální povolená částka za první list výpisu je dle zákona 100Kč, za druhou a další stranu je 50Kč. Projekt je spolufinancován z prostředků Evropského fondu pro regionální rozvoj prostřednictvím Integrovaného operačního programu. (Česká pošta, 2017)

### **CzechPOINT@home**

Systém CzechPOINT@home je internetovým kontaktním místem sloužícím potřebám fyzických osob, právnických osob a podnikatelů. Žadatel podává žádost prostřednictvím webového formuláře, který je následně odeslán prostřednictvím datové schránky, ta je zároveň i podmínkou možnosti využití CzechPOINT@home. Služba momentálně nabízí pouze elektronické žádosti o zaslání výpisu z veřejných a základních

registru. Ze základních registrů lze získat výpis z Registru obyvatel a výpis o využití údajů z tohoto registru, lze změnit odlišné údaje v Registru. Obdobné možnosti jsou nabízeny i u Registru osob. Aplikace je k dispozici i na Portálu veřejné správy, a to v části pro občana, podnikatele/živnostníky a pro cizince žijící na území České republiky. Po zvolení konkrétního formuláře je uživatel odkázán na přihlášení do datové schránky, prostřednictvím které lze výpisy získat.

### **CzechPoint@office**

System Czech POINT@office není určen pro veřejnost, jen pro úředníky orgánů veřejné správy pro výkon svěřených agend. Obsahem systému jsou úkony vztahující se k potřebám úřadu. Obsahuje služby jako výpis a opis z Rejstříku trestů z moci úřední, autorizovaná konverze z moci úřední, agendy ohlašoven, agendy matrik, agendy soudů a výpisy ze základních registrů. (Czech POINT, 2017)

### **Czech POINT a legislativa**

Czech POINTu není věnován samostatný zákon, je upraven částmi několika zvláštních zákonů. Primárním zákonem, ze kterého Czech POINT vychází, je zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy (Zákon o ISVS.). Czech POINT je v tomto zákoně jmenován v paragrafu 8a jako institut tzv. kontaktních míst veřejné správy. V zákoně není přímo stanovena právní úprava systému, jsou zde pouze uvedeny okruhy subjektů, které jsou kontaktními místy veřejné správy. (Kaucký a kol., 2015, s. 49)

K dalším významným zákonům patří zákon č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, jinak také Zákon eGov (Zákon o eGovernmentu). V zákoně jsou zavedeny datové schránky a vymezena konverze dokumentů, jež je klíčovou pravomocí Czech POINTu. Bez právní úpravy konverze dokumentů z elektronické podoby do listinné by nebylo možné vydávat ověřené výpisy ze systému. Dalším zásadním právním předpisem je zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. Ze základních registrů čerpá Czech POINT zejména referenční údaje (unikátní data objevující se v informačních systémech vždy pouze jednou).

Zákon o informačních systémech veřejné správy udává, které subjekty mohou působit jako kontaktní místa veřejné správy. Kromě veřejnoprávních subjektů jsou kontaktními místy i čistě soukromoprávní subjekty. Mezi základní pravomoci kontaktních míst patří výdej ověřených dokumentů (výpisů) ze systému (veřejných i neveřejných evidencí). (Kaucký a kol., 2015, s. 49)

Czech POINT a Portál veřejné správy mají společné přiblížení veřejné správy občanům. Portál na Czech POINT odkazuje, zároveň také nabízí přístup do aplikace CzechPOINT@home, kde je možné získat formuláře a výpisy přímo do datové schránky, tedy z pohodlí domova, služba je navíc zdarma.

### **3.3.5. Autorizovaná konverze dokumentů**

Vystavení ověřené kopie dokumentu, tedy převod elektronické podoby do podoby listinné nebo naopak se zachováním právní účinnosti dokumentu, je základní pravomocí Czech POINTu. Zákon definuje autorizovaný převod dokumentů jako „úplné převedení dokumentu obsaženého v datové zprávě nebo datovém souboru, ověření shody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky“ nebo „úplné převedení dokumentu obsaženého v datové zprávě do dokumentu v listinné podobě a ověření shody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky“. (Zákon č. 300/2008 Sb., § 22)

Dokument vzniklý konverzí („výstup“) má stejnou právní účinnost jako ověřená kopie dokumentu („vstup“), jehož převedením konvertovaný dokument vznikl. Veřejné orgány mají povinnost takto převedené dokumenty přijmout. Konverzi nelze provést v určitých situacích, mezi něž patří neurčitost charakteru dokumentu či nesplnění technických parametrů. Nelze převést dokumenty, které jsou jedinečné, a nelze jejich jedinečnost konverzí nahradit. Jedná se například o občanský průkaz, řidičský průkaz či cenné papíry. Převod také nelze uskutečnit u listinných dokumentů obsahujících plastický text nebo otisk plastického razítka. (Lapáček, 2012)

Z elektronické podoby do podoby listinné lze konvertovat formát PDF. Žadatel o konverzi předkládá dokument prostřednictvím záznamového média (CD, USB disk, DVD) nebo přes úschovnu ([www.uschovna.cz](http://www.uschovna.cz)). Pokud soubor neobsahuje platný elektronický podpis, nelze konverzi provést, transakce je zamítnuta. Po úspěšné konverzi a vytisknutí dokumentu si žadatel zkontroluje totožnost obsahu dokumentu výstupu se vstupem a jeho čitelnost. Subjekt poskytující konverzi zodpovídá pouze za shodnost vstupu a výstupu, konverze dokumentů není potvrzením pravdivosti a správnosti údajů. (CEVRO Institut, 2014)

### 3.3.6. eIDAS

Právní předpis eIDAS vydal Evropský parlament a Rada v roce 2014 jako nařízení č. 910/2014o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES (o zásadách Společenství pro elektronické podpisy). Nařízení vešlo v platnost v celé Evropské unii 17. září 2014. Nařízení je dalším krokem v budování jednotného digitálního trhu, jež zahrnuje volný pohyb kapitálu, zboží, osob a služeb. V budoucnu by tedy mělo být občanům států Evropské unie umožněno využívat online služby příhraničně, což může znamenat například i možnost vyplnit daňové přiznání v jiném členském státě online nebo pobírat důchod v jakémkoliv státě EU. Pro podnikatele nařízení přináší výhody jako například možnost přihlásit se na výběrové řízení na zakázky v celé Evropské unii elektronicky. (Donát, 2017)

V praxi bude po aplikaci nařízení například možné rozšířit služby Czech POINTu o žádost o výpis ze zahraničních registrů. Žadatel odešle vyplněnou žádost pomocí datové schránky, zpráva bude odeslána prostřednictvím zaručeného doručovacího elektronického systému, poté vyřízena příslušným orgánem veřejné správy v dotyčné zemi a požadovaný výpis bude zaslán zpět žadateli do datové schránky. Elektronickou identifikaci bude možné využít i pro Portál veřejné správy, kde by mohl být využit konkrétně elektronický občanský průkaz k ověření a přihlášení uživatele pomocí čtečky těchto karet.

Dle sdělení Komise z roku 2010 jsou hlavními problémy rozvoje roztržštěný digitální trh, nárůst kyberkriminality a nízká schopnost systémů efektivně spolupracovat. Zpráva Komise ze stejného roku zdůrazňuje potřebu odstranit tyto problémy pro bezproblémové využívání výhod jednotného digitálního trhu a jeho příhraničních služeb. Komise byla vyzvána Evropskou radou k vytvoření jednotného digitálního trhu, vyšší pozornost byla věnována usnadnění bezpečné elektronické identifikace a autentizaci. Od roku 2011 byly vytvářeny podmínky pro vzájemné mezinárodní uznávání klíčových prvků digitálního trhu, jako je elektronická identifikace, elektronické dokumenty, elektronické doručování, elektronický podpis. Pozornost je věnována také vzájemné spolupráci informačních systémů veřejné správy v celé Evropské unii. Evropský parlament zdůrazňoval ve svém usnesení o dotvoření vnitřního trhu pro elektronický obchod z roku 2010 bezpečnost elektronických služeb, zejména elektronického podpisu a transakcí prováděných po internetu. (Donát, 2017, s. 2)

### 3.3.7. eID

Elektronická identifikace (eID) je součástí plánu na budování společného trhu služeb a rozvoje informační společnosti v prostoru Evropské unie. eID má nejčastěji podobu plastové karty s čipem nebo karty s čárovým kódem. (eGON, 2015, s. 189) Čipová karta funguje jako nosič informací s integrovaným čipem. Čip může obsahovat několik informací, vyhovuje i z bezpečnostního hlediska. Standardy pro využívání čipu jsou vytvářeny standardizačními institucemi (normy ISO/IEC, CFN). V České republice je takovou kartou například Opencard, multifunkční karta slouží jako elektronická jízdenka na městskou hromadnou dopravu, k parkování či jako čtenářský průkaz Městské knihovny v Praze. Prostřednictvím aplikace „Vím, jak řídit“ lze zjistit nevyřešené dopravní přestupky na území Prahy a bodové a finanční postihy řidiče. Karta obsahuje i slevový program. (Dopravní podnik hl. města Prahy, 2017) Problémem této čipové karty byla čitelnost čipu až na 2 metry, a to bez vědomí majitele karty. V roce 2012 navíc došlo k prolomení karet s čipem stejného typu, které užívají Opencard.

Jednou z nejpokročilejších zemí v zavádění eID je například Belgie, která projekt implementovala v říjnu roku 2002. Projekt byl rozšířen do ostrého provozu v roce 2004, do roku 2009 měly obce za úkol zabezpečit výměnu původních identifikačních dokladů za nové elektronické. Belgická karta funguje pro identifikaci, jako cestovní doklad, je možné připojit e-podpis (dobrovolné) či využít jako jízdenku. Od roku 2010 jsou přístupné například i nákupy vstupenek. Po Belgii zavedlo eID také Dánsko či Estonsko. Karta občanům umožňuje přístup do e-slужeb veřejného (na místní, regionální i centrální úrovni) i soukromého sektoru (internetové bankovníctví) prostřednictvím digitálního podpisu. (Špaček, 2012, s. 44) V Estonsku má čipovou kartu již zhruba 98 % občanů. Karta slouží jako občanský průkaz, průkaz pojištěnce a voliče, jízdenka nebo průkaz pro vyzvedávání receptů, slouží k přihlášení do internetového bankovníctví a studentům k přihlášení k výsledkům přijímacích řízení na univerzitách. Kartu (resp. ID) je zároveň možné mít uloženou v mobilní aplikaci. (irozhlas.cz, 2017)

První spolupráci v mezinárodním uznávání elektronické identifikace mezi sebou uzavřelo Rakousko a Lichtenštejnsko. Zajištění příhraničního uznávání národních systémů elektronické identifikace má za cíl projekt Evropské komise STORK. (Špaček, 2012, s. 45)

V České republice má být elektronický občanský průkaz s čipem zaveden od července 2018. Průkaz s čipem by měl v budoucnu sloužit pro přístup do Portálu občana,



kde bude například možné z pohodlí domova zaplatit daně, opatřit s výpisy z rejstříků nebo se objednat k lékaři. Zavedení elektronického průkazu je v souladu s nařízením Evropské komise eIDAS. (irozhlas.cz, 2017)

### **3.3.8. Datová schránka**

O datových schránkách se v České republice začalo diskutovat již v roce 2005, na politické i odborné úrovni byl koncept rozveden a během roku 2006-2008 vznikaly návrhy na zákonné úpravy. V roce 2006 byl zveřejněn první návrh zákona „o elektronizaci některých procesních úkonů v oblasti orgánů veřejné moci“, takzvaný eGovernment Act. Informační systém datových schránek (ISDS) vznikl na základě zákona č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů a prováděcím předpise – vyhláškou č. 194/2009 Sb. o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, která upravuje procesně technické detaily provozu a používání datových schránek, pravidla a bezpečnost přihlašování k datovým schránkám a přípustné formáty zpráv včetně maximální velikosti. Společně s novelou zákona č. 300/2009 Sb. byla schválena také novela zákona č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě. Systém datových schránek byl spuštěn do ostrého provozu dne 1. 7. 2009. (Kaucký a kol., 2015)

Datové schránky mají sloužit jako komunikační nástroj fyzických osob, právnických osob a podnikatelských osob s orgány veřejné moci a pro komunikaci úřadů mezi sebou. Snaží se tak nahradit klasické doporučené dopisy, urychlit a zefektivnit proces komunikace. Správcem a zřizovatelem schránek je Ministerstvo vnitra, informační systém provozuje držitel poštovní licence, tedy Česká pošta, která má s Ministerstvem vnitra uzavřenou smlouvu „O poskytování služeb provozovatele informačního systému datových schránek“. Datové schránky jsou rozděleny do čtyř základních druhů: datová schránka orgánů veřejné moci (OVM), pro právnické osoby (PO), pro fyzické osoby podnikající (PFO) a pro fyzické osoby (FO). (Kaucký a kol., 2015, s. 95)

Úřady mají zřízení datové schránky ze zákona povinné, zároveň je jejich povinností pomocí datových schránek komunikovat mezi sebou a s tím, kdo jí má zřízenou. Pokud občan pošle úřadu podání v listinné podobě, není samozřejmé, že se úřad musí vyjádřit v téže podobě. Zákon č. 300/2009 Sb. v tomto případě upřednostňuje odpověď úřadu v elektronické formě, je-li to možné – tedy pokud má odesílat datovou schránku. Úřad tedy musí po obdržení podání zjišťovat, zda má odesílatel datovou schránku, pokud ano, má

povinnost odpovědět jejím prostřednictvím. Občan ani podnikatel nemá povinnost reagovat stejným způsobem jako úřad, může využít i elektronické podatelny či písemnou korespondenci. Zpráva odeslaná úřadu se považuje za doručenou již v době dodání, tedy prakticky ihned po odeslání zprávy. (datoveschranky.info, 2017)

Povinnost si datovou schránku zřídit mají orgány veřejné moci, právnické osoby, advokáti, insolvenční správci a daňoví poradci. Od ledna roku 2009 je umožněna i soukromá komunikace mezi majiteli datových schránek. Fyzické osoby, právnické osoby a podnikatelé mají užívání datové schránky zdarma, zpoplatněna je pouze pro orgány veřejné moci. Orgán veřejné moci platí paušální poplatek za provoz ISDS, transakční poplatky za každou datovou zprávu a náklady na vygenerování a vytištění přístupových údajů k datové schránce. Transakční poplatek klesá s množstvím odeslaných zpráv.

S pomocí datové schránky je možné se přihlásit i do systémů finanční a sociální správy, kde lze nalézt informace o stavu účtu sociálního a důchodového pojištění či daňových povinnostech. Prostřednictvím datové schránky lze podávat i různé druhy elektronických podání, mezi něž patří i daňová přiznání. Elektronický formulář se vzhledově neliší od papírové formy, má však oproti ní řadu výhod. Hlavní z nich je kontrola úplnosti vyplnění formuláře. Formulář má povinná pole, bez nichž jej nelze odeslat. Elektronický formulář nabízí také možnost výpočtu požadovaných hodnot na základě zadaných údajů. Datová schránka je také podmínkou pro vstup do systému CzechPOINT@home, prostřednictvím kterého lze získat výpisy z veřejných i neveřejných rejstříků a registrů. (Kaucký a kol., 2015, s. 99)

Další výhodou nejen elektronických formulářů, ale i elektronické korespondence jako takové, je ekologičnost. Výhodou pro úřady je lepší čitelnost formuláře, oproti ručně psané variantě.

Datová schránka je bezpečnější obdoba e-mailu. Každého pochopitelně napadne, proč není možné využívat ke komunikaci se státní správou e-mailovou schránku. Hlavním důvodem jsou zejména procesní předpisy, jako správní řád, který se mimo jiné věnuje i doručování písemností. Datové schránky jsou koncipovány tak, aby vyhovovaly veřejnoprávní komunikaci, slouží zejména pro přijímání a odesílání úředních dopisů elektronickou formou. Oproti tomu e-mail slouží spíše pro soukromou či firemní komunikaci, odesílatele a příjemce nelze jednoznačně identifikovat. U datové zprávy je prokazatelné doručení a přečtení zprávy druhou stranou, a to prostřednictvím dodejky

a doručky, které společně se samotnou zprávou představují nezpochybnitelný důkaz použitelný u soudních jednání. V doručence je uveden čas doručení, informace o přečtení zprávy a lhůta, kdy je zpráva považována za doručenu, i když si ji majitel schránky nevyzvedne (tzv. fikce doručení). Fikce doručení je 10 dní, pokud zprávu odesílá orgán veřejné moci fyzické osobě či podnikatelskému subjektu. Pokud je tomu naopak, fyzická osoba či podnikatelský subjekt posílá zprávu orgánu veřejné moci, nastává rozhodný okamžik v čas doručení zprávy do datové schránky. Při komunikaci mezi soukromými subjekty vznikne doručení při přihlášení do schránky. V případě nedoručení zprávy od úřadu nebo obdržení zprávy po určeném datu lze tuto skutečnost snadno dokázat a proti rozhodnutí se odvolat nebo jej odložit. (Lapáček, 2012)

Z důvodu ochrany osobních dat není možné přeposílání datových zpráv do e-mailové schránky. Uživatel si však může nastavit upozornění na příchozí zprávu. Obsah datové zprávy je čitelný pouze odesílateli a příjemci, během přenosu zprávy je obsah zašifrován a rozšifrován až při doručení. ISDS vidí pouze údaje psané na obálce zprávy (časové razítko, e-razítko), tedy informace o odesílateli a příjemci, obsah zprávy mu přístupný není. Kvůli bezpečnosti je také zaznamenáváno každé přihlášení do datové schránky. Maximální velikost zprávy je 20 MB. K poslednímu navýšení povolené velikosti zprávy došlo v roce 2016, před změnou byla maximální velikost zprávy 10 MB.

Pokusy o poškození Informačního systému datových schránek či poškození koncového zařízení uživatele datové schránky je sankcionováno. Zakázáno je také odesílání obchodních a obtěžujících zpráv. Sankce se pohybují až do výše 20 milionů (při rozesílání škodlivých programů).

Zřízení datové schránky je zdarma, stejně tak i užívání pro komunikaci s úřady. Tato forma elektronické komunikace má opět usnadnit celý proces, kdy občan nemusí nikam chodit, nemusí se řídit provozní dobou úřadů a vše má možnost zařídit z pohodlí domova.

Zprávy jsou ve schránce uloženy po dobu 90 dnů a poté smazány. Pokud si majitel schránky přeje zprávy uchovat, je možné využít službu datového trezoru, kterou poskytuje Česká pošta. Tato služba je zpoplatněna. Další možností uchování zpráv je uložení do počítače, kdy je možné zprávu uložit včetně obálky. Takto uložené zprávy je možné kdykoliv nahrát zpět do datové schránky a dále s nimi pracovat.

Dle statistických údajů České pošty je úspěšnost doručení zpráv prostřednictvím datové schránky přes 90 % (k 16.10.2017 99,51 %), čímž je myšleno vyzvednutí datové zprávy uživatelem. Úspěšnost je znatelně vyšší než u klasické listovní pošty. Uživatel schránky vždy obdrží informaci, zda byla zpráva doručena nebo jestli ji nelze doručit, v případě, že je schránka nedostupná či neexistuje. (Lapáček, 2012)

### **3.3.8.1. Zřízení datové schránky**

Datovou schránku je možné si zřídit na pobočce Czech POINTu, kde se občan prokáže občanským průkazem. Na pobočce získá potvrzení o zřízení schránky společně s ID. Další možnost je podat žádost elektronicky pomocí elektronického formuláře. V tomto případě je potřeba elektronický podpis. Případně je možné zaslat žádost písemně na Ministerstvo vnitra, a to s úředně ověřeným podpisem. Subjektům, které mají zřízení datové schránky ze zákona povinné, zašle zřizovatel přístupové údaje automaticky po vzniku (např. založení právnické osoby), a to pomocí zásilky do vlastních rukou. Schránka je aktivována buďto po prvním přihlášení nebo do 15 dnů od doručení zásilky s údaji k přihlášení. (Kaucký a kol., 2015, s. 97)

Přihlášení pomocí přístupových údajů je možné na webovém odkazu [www.mojedatovashcranka.cz](http://www.mojedatovashcranka.cz). Přístup je možné si zabezpečit dle výběru, a to pomocí certifikátu, jednorázového hesla zasílaného v SMS či pomocí speciálního softwaru.

Datová schránka fyzické osoby je zrušena (znenpřístupněna) v případě úmrtí majitele schránky, omezení způsobilosti k právním úkonům nebo omezení osobní svobody. Na žádost lze znenpřístupněnou schránku opět zpřístupnit. Ostatní typy schránek jsou zrušeny v případě zániku subjektu či zrušení jeho funkce. V případě úmrtí či zániku subjektu je schránka zrušena po 3 letech. (Lapáček, 2012)

### **3.3.8.2. Aditivní služby**

Aditivními službami datové schránky jsou: datový trezor, poštovní datová zpráva, notifikace o doručení datové zprávy, zvýšení zabezpečení přístupu k datové schránce a zajištění dlouhodobé platnosti datové zprávy. Tyto služby jsou zpoplatněny, úhrada je možná dvěma způsoby: prostřednictvím smlouvy nebo kreditního systému. V případě smlouvy jsou služby uživateli pravidelně fakturovány. Kreditní systém umožňuje uživateli

prostřednictvím webové aplikace nakoupit kreditní poukázky, které může využít na zpoplatněné služby.

Datový trezor slouží k delší archivaci zpráv, kterou lze při využití trezoru prodloužit až na dobu neomezenou (dokud zprávu uživatel sám nesmaže nebo neskončí předplatné služby), zabrání se automatickému smazání zprávy po 90 dnech. Při použití této služby se všechny zprávy starší 90 dní automaticky přesunou do trezoru. Trezor je zpoplatněn podle kapacity, platí se paušálním ročním poplatkem. Nejvyužívanější jsou Trezor s kapacitou 100 zpráv a 50 zpráv. Pokud je kapacita trezoru již vyčerpána, zpráva je sice do trezoru převedena, ale po uplynutí 90 denní lhůty se nevratně smaže. Kapacitu lze dodatečně navýšit, nelze však zpětně kapacitu snížit. Minimální velikost trezoru je 50 zpráv, maximum 5000 zpráv. Cena se pohybuje od 360 Kč včetně DPH (základní sazba 21 %) za rok. Finančně vychází služba výhodněji, než každou datovou zprávu převádět do listinné podoby pomocí autorizované konverze dokumentů a její ruční archivace. Službu je možno aktivovat elektronicky ([www.datovy-trezor.cz](http://www.datovy-trezor.cz)) nebo prostřednictvím kontaktního místa Czech POINT. Bezpečnost úschovy zpráv garantuje Česká pošta. (Lapáček, 2012), (Česká pošta, 2017)

Poštovní datová zpráva je elektronická forma doporučeného dopisu pro komunikaci mezi všemi uživateli datových schránek, tedy i v komunikaci dvou fyzických osob. Lze jejím prostřednictvím zasílat informace a písemnosti jakéhokoliv druhu. Příjem poštovních datových zpráv je nutno v nastavení datové schránky povolit, a to jak odesílání zpráv, tak i jejich přijímání.

Tato forma korespondence je vhodná pokud je požadována rychlost a spolehlivost, výhodou je opět možnost prokázat řádné odeslání i doručení dokumentu. Poštovní datové zprávy si mohou vzájemně posílat právnické osoby, podnikající fyzické osoby a občané. Služba je na rozdíl od standardních datových zpráv zpoplatněna, cena je ale stále nižší než u klasických doporučených psaní. Výhodou oproti e-mailu je kromě prokazatelnosti a garance doručení, zejména bezpečnost díky zabezpečenému systému datových schránek. Každá datová zpráva je složena ze 3 částí: časového razítka, e-razítka („obálka“ datové zprávy) a přílohy (vlastní obsah zprávy). ([datoveschranky.info](http://datoveschranky.info), 2017)

Příjem poštovní datové zprávy je zdarma, cena odeslání zprávy se pohybuje dle zvoleného způsobu platby od necelých 12 Kč do cca 15 Kč (bez DPH). Pokud uživatel využívá odesílání poštovních datových zpráv pravidelně, vyplatí se si službu předplatit.

Měsíční poplatek je 20Kč (bez DPH), měsíční platba je tedy výhodná, pokud uživatel odesílá i jen dvě zprávy měsíčně.

Notifikace o doručení datové zprávy je možné si nastavit prostřednictvím uživatelského rozhraní. Upozornění o příchozí zprávě chodí prostřednictvím SMS nebo e-mailu. Služba probíhá pomocí služeb mobilního operátora, jedna SMS vychází na 3Kč (dle sazeb operátora).

Díky aditivním službám lze zvýšit zabezpečení přístupu ke schránce. Základem přihlášení je jméno a heslo. Jméno je náhodně vygenerovaný soubor 6 až 12 znaků, heslo je tvořeno 8 až 32 znaky. Heslo je možné kdykoliv změnit. Možností zvýšení zabezpečení přihlášení je jednorázové heslo, kdy je pevná část hesla doplněna o náhodně vygenerovanou část. Tuto část lze vygenerovat pomocí SMS nebo využitím SW/HW generátoru. Další možností je využití autentifikačního certifikátu, dle vyhlášky č. 194/2009 Sb. o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek.

Poslední možností rozšíření služeb datové schránky je zajištění dlouhodobé platnosti datové zprávy. Dokumenty ze schránky je možné převést pomocí autorizované konverze z elektronické formy do listinné formy. Služba je poskytována systémem Czech POINT a je zpoplatněn dle aktuálního ceníku. (Česká pošta, 2017)

Využit lze i aditivních služeb, které jsou zdarma: reautorizace datových zpráv a ověření původu zprávy. Reautorizace je prokázání dlouhodobé platnosti datové zprávy prostřednictvím doplnění aktuálního časového razítka. Při ověřování původu zprávy je zjišťováno, zda je zpráva původně z Informačního systému datových schránek. (Kaucký a kol., 2015)

Prostřednictvím datových schránek mají orgány veřejné moci možnost zveřejňovat informace, publikovat své věstníky. Ty se dělí na věstníky ministerstev, krajů a věstníky ostatních ústředních orgánů. Portál datových schránek je k nahlédnutí přístupný i uživatelům, kteří nevlastní datovou schránku, jde tedy o snadno dostupné místo ke zveřejňování informací.

### **3.3.9. Elektronický podpis**

Elektronický podpis slouží jako zástupce skutečného podpisu u elektronických dokumentů. Slouží jako ověření odesílatele dokumentu prostřednictvím elektronické

komunikace s úřady či jinými institucemi. Zároveň zprávy šifruje, aby se k obsahu nedostala neoprávněná osoba. Nejedná se jen o podpis jako takový, ale o řetězec znaků, který je připojen na konec elektronické zprávy. Pomocí elektronického podpisu je možné elektronicky archivovat dokumenty, podávat elektronická podání a komunikovat s úřady (soudy, celní správou, pojišťovnami, ...). Kvalifikovaný elektronický podpis je uznatelný v celé Evropské unii. Cena certifikátu se pohybuje v řádech stovek korun a vydávají ho pouze kvalifikované certifikační autority. Mezi ně patří Česká pošta, První certifikační autority a společnost eIdentity. Platnost certifikátu je jeden rok. (PostSingum, 2010)

Zaručený elektronický podpis je podpis, který splňuje čtyři základní požadavky, a to jednoznačnou spojitost s podepisující osobou, možnost identifikace podepisující osoby ve vztahu k datové zprávě, vytvoření a připojení k datové zprávě pomocí prostředků, které má podepisující osoba plně pod svou kontrolou a spojitost s daty, k nimž se vztahuje, tak aby bylo možné jakoukoliv následnou změnu dat zaznamenat. (ANAG, 2002)

### **3.3.10. Elektronická značka**

Podle zákona č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu a změně některých dalších zákonů je elektronická značka definována jako „údaje v elektronické podobě, které jsou připojeny k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojeny“ (Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích). Elektronická značka je z technologického pohledu stejná jako zaručený elektronický podpis, tedy forma digitálního podpisu. Odlišnost elektronické značky a podpisu je především právního charakteru, kdy elektronickou značku může kromě fyzické osoby používat právnická osoba nebo organizační složka státu. Elektronický podpis slouží i k užití osobám fyzickým. Dokumenty jsou značkou opatřovány automatizovaně, bez nutnosti ověřování obsahu elektronické zprávy, což značně urychlí proces vydávání dokumentů. Samozřejmostí je bezpečnostní opatření v podobě šifrování zpráv. (PostSignum, 2017)

### **3.3.11. Autorizovaná konverze dokumentů**

Při autorizované konverzi dokumentů je převedena listinná podoba dokumentu do elektronického dokumentu nebo naopak. Takto vytvořený dokument má stejné právní účinky jako jeho původní podoba. Konverze dokumentů je jednou ze služeb Czech POINTu.

Převést lze dokumenty i bez elektronického podpisu či značky. Není možné převádět dokumenty v jiné než listinné podobě, dokumenty opatřené plastickým textem nebo plastickým razítkem, konverzi nelze provést také u dokumentů, jejichž jedinečnost nelze nahradit, zejména u dokladů totožnosti. Služba autorizované konverze dokumentů je zpoplatněna částkou 30Kč. (Česká pošta, 2017)

### **3.3.12. Základní registry**

Základní registry jsou jeden ze základních pilířů eGovernmentu. Fungují od roku 2012 (provoz byl zahájen 1. srpna 2012) na základě zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech jako základní zdroj referenčních údajů, ze kterých mohou informace získávat pouze oprávněné úřady, které mají k registrům vytvořený přístup. Každý přístup je navíc zaznamenávám, ochraně osobních údajů je věnována vysoká pozornost. Údaje zadané v registrech jsou vždy aktuální a právně závazné. Občanům tímto odpadá nutnost na každém úřadu znovu vyplňovat formuláře se základními údaji a například při změně adresy hlásit tuto událost na každém úřadu zvlášť. Pokud se nějaký údaj o občanovi změní, musí změnu oznámit pouze na jednom úřadu, ostatní úřady se tuto změnu dozví automaticky po zanesení údajů do základních registrů. Data jsou uložena na jednom místě a po jakékoliv změně se jeho prostřednictvím aktualizují i v ostatních systémech. Občan má možnost povolit přístup ke svým údajům i komerčním subjektům, které sám určí. Změna některého z údajů se poté promítne nejen do systémů státní správy, ale také například do informačního systému banky, spořitelny či dodavatele elektrické energie. Stát má povinnost občana informovat o všech přístupech k jeho osobním údajům, jež jsou v systému základních registrů vedeny. (Kaucký a kol., 2015, s. 183)

Zavedení základních registrů má za následek zrychlení a zjednodušení agend, zefektivnění státní správy a snížení byrokratické zátěže. Občan díky zrychlenému procesu stráví výrazně méně času za přepážkou úřadu.

Referenční údaje jsou relevantní a nezpochybnitelná data a jsou uložena ve čtyřech základních registrech: registr osob, registr obyvatel, registr práv a povinností a registr územní identifikace, adres a nemovitostí. Nad nimi funguje převodní identifikátor, tzv. ORG, který data v registrech propojuje a zaručuje ochranu osobních údajů. Pro vyšší bezpečnost osobních údajů je místo rodného čísla vygenerován bezvýznamný identifikátor. (Kaucký a kol., 2015)



Sdílení dat a oprávnění přístupu zajišťuje Informační systém základních registrů (ISZR), je základem pro fungování celého systému základních registrů. O bezpečnost a provoz registrů se stará Správa základních registrů (MVČR, 2017).

#### **3.3.12.1. Registr osob**

Správce registru osob je Český statistický úřad, registr slouží k evidenci podnikajících fyzických osob, právnických osob a jejich organizačních složek, organizačních složek státu zahraničních osob a jejich organizačních složek a organizací s mezinárodním prvkem (mezinárodní nevládní organizace). Registr osob obsahuje základní identifikační údaje o osobách, včetně jejich provozoven či statutárních zástupců. Každé zapsané osobě je registrem přidělený jednoznačný identifikátor (IČO). V registru je vždy uveden název firmy, datum vzniku či zániku, právní forma či datová schránka.

#### **3.3.12.2. Registr obyvatel**

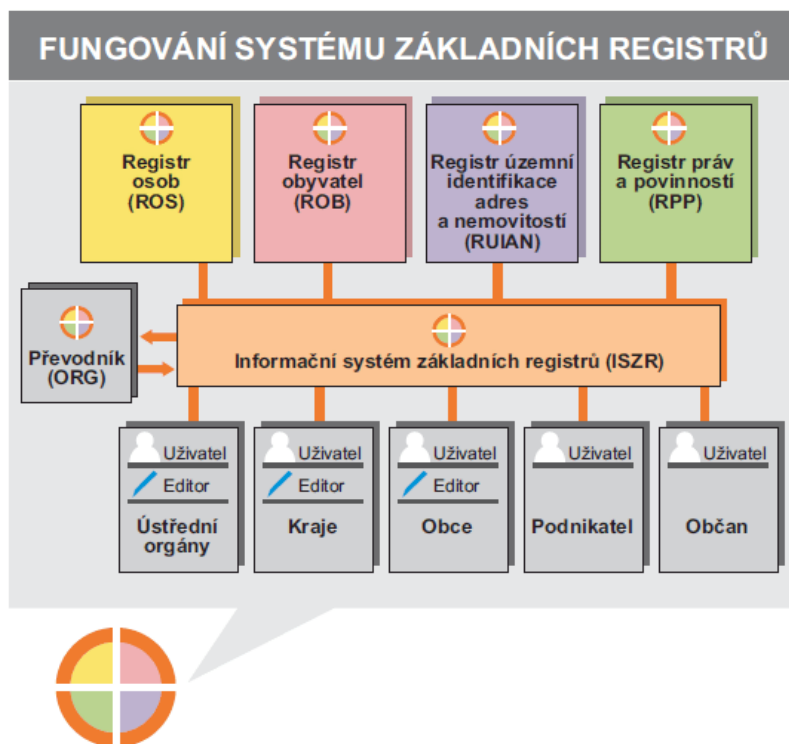
Správce registru obyvatel je Ministerstvo vnitra ČR, v registru jsou uvedeny všechny fyzické osoby a jejich referenční údaje (jméno a příjmení, datum narození, občanství, adresa).

#### **3.3.12.3. Registr práv a povinností**

Správce registru práv a povinností je Ministerstvo vnitra ČR. V registru je uvedena působnost orgánů veřejné moci, tedy její pravomoci.

#### **3.3.12.4. Registr územní identifikace, adres a nemovitostí**

Správce registru územní identifikace, adres a nemovitostí je Český úřad zeměměřičský a katastrální. V registru jsou uvedeny referenční údaje o stavebních objektech, katastrálních územích, pozemcích či ulicích. Registr zaznamenává údaje o územním členění státu. (Kaucký a kol, 2015, s. 137)



Obrázek 1: Schéma fungování základních registrů, zdroj: Správa základních registrů (szrcr.cz, 2017)

### 3.3.12.5. Registr smluv

Zákon o registru smluv nabył účinnosti dne 1. července 2016, jako informační systém byl zřízen dle zákona č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv (zákon o registru smluv). Dle tohoto zákona mají všechny státní a veřejnoprávní instituce, státní podniky, územně samosprávné celky, právnické osoby (s většinou majetkovou účastí státu či ÚSC) a další instituce definované zákonem povinnost prostřednictvím registru smluv zveřejňovat všechny nově uzavřené soukromoprávní smlouvy s plněním nad 50 000 Kč (bez DPH). Podmínkou správného zveřejnění smlouvy je otevřený a strojově čitelný kód. Podporovanými formáty jsou PDF, DOC, DOCX, RTF, ODT, TXT. Zveřejněné smlouvy je možné najít na webové stránce Portálu smluv (smlouvy.gov.cz) nebo na Portálu veřejné správy jako jeden z modulů. Prostřednictvím Portálu veřejné správy nelze smlouvy vkládat, jen prohlížet či stáhnout potřebné formuláře. Správcem registru smluv je Ministerstvo vnitra. Správce neodpovídá za správnost uveřejněných smluv a metadat (data obsahující informace o jiných datech, údaje týkající se zveřejňované smlouvy).

### 3.4. Ochrana osobních údajů

S použitím velkých a integrovaných elektronických databází osobních informací roste i riziko odcizení nebo zneužití. Ve srovnání s dřívějším způsobem uchovávání dat prostřednictvím kartoték je riziko výrazně vyšší.

Základní nutností pro uchovávání osobních informací je souhlas jejich majitele ke zpracování. Bez souhlasu fyzické osoby lze s osobními daty pracovat pouze v zákonem stanovených případech, do kterých jsou například zařazeny situace, kdy jde o zachování a záchranu života, při zajištění zdravotní péče nebo když své údaje fyzická osoba sama zveřejní (například obchodní rejstřík). (Mates, Smejkal, 2012)

Data uchovávaná v databázích jsou rozdělována do 3 základních kategorií: osobní, anonymní a citlivé. Osobní údaje jsou taková data, která slouží k jasné identifikaci osoby, ať už pomocí jednoho nebo více údajů. Příkladem je rodné číslo.

Anonymní údaje jsou data, která nejsou jasně spojitelná s konkrétní osobou. Příkladem je jméno a příjmení, kde většinou nelze jednoznačně určit, o jakou osobu se jedná. V kombinaci s adresou osoby se z údajů citlivých stávají údaje osobní.

Citlivé údaje jsou osobní údaje vypovídající o etnickém, rasovém nebo národnostním původu. Mezi citlivé údaje patří i náboženské vyznání, politické postoje, členství v organizacích či informace o zdravotním stavu. (Lidinský, 2008)

V současné době probíhá adaptace na nové nařízení Evropské unie GDPR (General Data Protection Regulation), jež bylo přijato v dubnu 2016 a má platit od 25. května 2018 jako nový právní rámec ochrany osobní údajů v prostoru Evropské unie. Nařízení má za cíl zvýšit úroveň zabezpečení osobních dat a poskytnout občanům EU větší kontrolu nad jejich daty, aby měli přehled o tom, jak je s jejich daty nakládáno. Větší zpracovatelé dat mají nařízeno zřízení nezávislé kontrolní funkce Data Protection Officer (DPO, Pověřenec pro ochranu osobních důvodů), který má dohlížet na řádné zacházení s daty dle zákona. Týká se všech subjektů, které zpracovávají osobní data: firmy, instituce, poskytovatelé online služeb i jednotlivci. V případě porušení nařízení subjektem, který s daty nakládá, hrozí pokuty v řádech milionů eur. Vysoké pokuty s velkou pravděpodobností zabrání obchodování s osobními údaji. Opatření by mohlo pomoci v posílení důvěry uživatelů (občanů) v elektronizaci veřejné správy. (GDPR: Obecné nařízení o ochraně osobních údajů prakticky, 2017)

### **3.5. Kybernetická bezpečnost**

Kybernetickým prostorem se rozumí digitální prostředí tvořené informačními systémy, které slouží pro vznik, výměnu a zpracování informací. Zároveň je tvořen také sítěmi a službami elektronické komunikace.

Ústředním správním orgánem v oblasti kybernetické bezpečnosti (včetně ochrany utajovaných informací v oblasti informačních a komunikačních systémů a kryptografické ochrany) je Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB). Úřad vznikl 1. srpna 2017 na základě zákona č. 205/2017 Sb. o kybernetické bezpečnosti (měnící zákon č. 181/2014 Sb.). NÚKIB je provozovatelem Vládní CERT. (NÚKIB, 2017)

Sdílení informací na národní i mezinárodní úrovni v oblasti kybernetické bezpečnosti zajišťuje Národní CERT (Computer Emergency Respond Team). Přijímá hlášení o bezpečnostních incidentech, vyhodnocuje je, poskytuje metodickou podporu státním orgánům a osobám, provádí zhodnocení zranitelnosti systémů. Má za úkol údaje evidovat, uchovávat a chránit.

Vládní CERT slouží jako prvotní zdroj informací o hrozbách a poskytuje bezpečnostní informace, zajišťuje prevenci před útoky, a to zejména pro subjekty kritických informačních struktur a významné informační systémy. Má na starost zvyšování vzdělanosti v oblasti bezpečnosti na internetu. Spolupracuje s obdobnými pracovišti na národní a mezinárodní úrovni. (NÚKIB, 2017)

### **3.6. Otevřená data**

Otevřená data jsou zakotvena v novele zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím v rámci úpravy zákona č. 298/2016 Sb. Zákon definuje otevřená data jako „informace zveřejňované způsobem umožňující dálkový přístup v otevřeném a strojově čitelném formátu, jejichž způsob ani účel následného využití není omezen a které jsou evidovány v národním katalogu ověřených dat.“. (Zákon č. 298/2016 Sb.) V zákoně je stanoveno, které subjekty mají povinné zveřejňování určitých informací ve formě otevřených dat. Problematiku otevřených dat řeší Ministerstvo vnitra, konkrétně odbor Hlavního architekta eGovernmentu: národní koordinátor otevřených dat. (MVČR, 2017)

### **3.7. Dokumenty eGovernmentu**

Současný a budoucí rozvoj eGovernmentu se řídí několika strategickými dokumenty. Hlavní směr určují dokumenty Evropské unie (strategické dokumenty evropské úrovně), na jejich základě si každý členský stát sestaví své dokumenty (strategické dokumenty národní úrovně), jimiž se bude řídit.

#### **3.7.1. STRATEGIE EVROPA 2020: Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění**

Strategie Evropa 2020 nahrazuje Lisabonskou strategii, jež platila do roku 2010. Evropa 2020 je hlavní hospodářskou reformní agendou Evropské unie. (vláda.cz, 2017) Strategie evropské úrovně předpokládá tři vzájemně se posilující priority:

- Inteligentní růst: rozvoj ekonomiky založený na znalostech a inovacích
- Udržitelný růst: podpora konkurenceschopnější a ekologičtější ekonomiky, méně náročné na zdroje
- Růst podporující začlenění: podpora ekonomiky s vysokou zaměstnaností, jež se bude vyznačovat sociální a územní soudržností (MVČR, 2010)

Strategie stanovuje 5 hlavní cílů, kterých by chtěla dosáhnout do roku 2020:

1. 75 % obyvatelstva ve věku 20-64 let by mělo být zaměstnáno
2. 3 % HDP EU by měla být investována do výzkumu a vývoje
3. V oblasti klimatu a energie by mělo být dosaženo cílů „20-20-20“, snížení emisí o 30 %
4. Podíl dětí s předčasně ukončenou školních docházkou pod hranicí 10 %, min. 40 % mladší generace by mělo dosáhnout terciální úrovně vzdělání
5. Počet osob ohrožených chudobou by měl klesnout o 20 milionů

Každý stát by měl stanovené cíle implementovat to svých státních cílů a strategií a přizpůsobit tak cíle své konkrétní situaci. Dále Komise stanovila 7 stěžejních iniciativ, které mají pomoci k naplnění prioritních témat:

- I. „Inovace v Unii“ – zlepšení podmínek a přístupu k financování výzkumu a vývoje, vytváření pracovních míst
- II. „Mládež v pohybu“ – posílení systému vzdělávání, lepší přístup na pracovní trh
- III. „Digitální program pro Evropu“ – urychlení rozvoje vysokorychlostního internetu, využití jednotného digitálního trhu domácnostmi a podniky

- IV. „Evropa méně náročná na zdroje“ – využití obnovitelných zdrojů energie, modernizace odvětví dopravy, přechod na nízkouhlíkovou ekonomiku
- V. „Průmyslová politika pro éru globalizace“ – zlepšení podnikatelského prostředí pro malé a střední podniky, podpora rozvoje silné, udržitelné a konkurenceschopné průmyslové základny
- VI. „Program pro nové dovednosti a pracovní místa“ – modernizace pracovních trhů, rozvoj dovedností občanů za účelem zvýšení účasti na trhu práce, mobilita pracovních sil
- VII. „Evropská platforma pro boj proti chudobě“ – zajištění sociální a územní soudržnosti, zajištění důstojného žití a aktivního zapojení do společnosti lidem postižených chudobou (MVČR, 2010)

### **Stěžejní iniciativa „Digitální program pro Evropu“**

Cílem iniciativy, zahrnuté ve Strategii Evropa 2020, je zajištění udržitelného hospodářského a sociálního přínosu jednotného digitálního trhu založeného na rychlém internetu, do roku 2020 by měla být alespoň polovina domácností s internetovým připojením nejméně 100Mb/s. Záměry Komise jsou mimo jiné usnadnění využití strukturálních fondů EU pro plnění programu, reforma fondů určených pro výzkum a inovace – zvýšení podpory v oblasti IKT (informačně komunikačních technologií) a vytvoření jednotného trhu pro internetový obsah a služby (bezpečný, bez hranic, důvěryhodný). Na vnitrostátní úrovni musí stát podporovat využívání moderních, přístupných digitálních služeb, jako jsou eGovernment, zdravotnické služby on-line, inteligentní domácnost, počítačové dovednosti a bezpečnost. (Strategie Evropa 2020, 2010)

#### **3.7.2. DIGITÁLNÍ AGENDA PRO EVROPU**

Akční plán evropské úrovně definuje oblasti, na které by se Evropa měla zaměřit, aby co nejlépe využila informační a komunikační technologie k docílení udržitelné digitální budoucnosti. Plán uvádí možná odstranění překážek pro co neefektivnější využití potenciálů informačně komunikačních technologií. Dle dokumentu Evropská unie investuje do výzkumu a vývoje v oblasti IKT oproti svým průmyslovým partnerům jako je například USA sotva polovinu. Digitální agenda má stanovenou celkem sedm prioritních oblastí činnosti:

- 1) Vytvoření jednotného digitálního trhu
- 2) Posílení důvěry v internet a jeho bezpečnost

- 3) Zlepšení rámcových podmínek pro interoperabilitu mezi výrobky a službami v oblasti IKT
- 4) Záruka poskytování výrazně rychlejšího internetového připojení
- 5) Podpora investic do výzkumu a vývoje
- 6) Zvýšení digitální gramotnosti, dovedností a začlenění
- 7) Zavádění IKT k řešení společenských úkolů, jako jsou změna klimatu, zvyšující se náklady na zdravotní péči a stárnoucí populace (Digitální agenda pro Evropu: klíčové iniciativy, 2010)

### **3.7.3. AKČNÍ PLÁN 2016-2020**

Nyní je v platnosti Akční plán 2016-2020: Urychlení digitální transformace veřejné správy (eGAP), který byl přijat Evropskou komisí dne 19. 4. 2016. V předchozích letech vycházel rozvoj eGovernmentu z dokumentu Akční plán 2011-2015: Využívání informačních a komunikačních technologií na podporu inteligentní, udržitelné a inovativní veřejné správy. Nový plán se oproti předchozím více zaměřuje na občany a firmy, má se tedy přizpůsobit především poptávce. Plán zároveň podporuje spolupráci a koordinaci na úrovni Evropské unie. Díky spolupráci členských států s Komisí by mělo dojít k rychlejšímu a levnějšímu rozvoji digitalizace veřejných služeb.

Nový plán má za cíl modernizovat veřejnou správu, dosáhnout jednotného digitálního trhu a více zapojit občany a podnikající osoby (firmy) při vytváření kvalitnějších veřejných služeb. Akční plán podporuje koordinaci a spolupráci na mezinárodní úrovni v rámci členských států Evropské unie. Díky této spolupráci by mělo dojít k rychlejšímu rozvoji eGovernmentu, rychlejším a levnějším digitálními službám cíleným na uživatele.

#### **Vize:**

„Do roku 2020 budou orgány veřejné správy a veřejné instituce v EU otevřené a měly by podporovat začlenění a všem občanům i podnikům v EU budou bez ohledu na hranice poskytovat uživatelsky vstřícné, účinné, komplexní digitální veřejné služby. Ke koncipování a poskytování lepších služeb, které vyhovují potřebám a požadavkům občanů a firem, se budou využívat inovativní přístupy. Orgány veřejné správy budou využívat příležitosti, které jim nové digitální prostředí nabízí, aby usnadnily své interakce se zúčastněnými stranami i mezi sebou navzájem.“ (MVČR: Vize Akční plán pro eGovernment 2016-2020, 2016)

**Principy:**

Akční plán stanovuje několik principů, které by měly být při rozvoji eGovernmentu zohledněny: standardně digitalizované, transparentnost a otevřenost, dostupnost, podpora začlenění, přeshraniční přístup jako standart, interoperabilita jako standard, „pouze jednou“, důvěryhodnost a bezpečnost. (MVČR, 2016)

**Priority a opatření:**

Akční plán stanovuje 3 politické priority, pilíře:

- I. Modernizace veřejné správy s pomocí využití klíčových digitálních technologií (eID, e-podpis, e-doručování, atd.)
- II. Umožnění přeshraniční mobility občanů a firem prostřednictvím interoperabilních veřejných služeb
- III. Usnadnění digitální interakce mezi orgány veřejné správy a občany a firmami v zájmu kvalitnějších veřejných služeb

Plán obsahuje 20 opatření (příloha 3: Akční plán 2016-2020: Urychlení digitální transformace veřejné správy) vycházejících ze stanovených politických priorit (pilířů), která by měla být implementována v nejbližší době. Akční plán nemá vyhrazený rozpočet nebo přidělený finanční nástroj, bude však členským zemím pomáhat koordinovat finanční zdroje dostupné díky programům Evropské unie.

Na implementaci a plnění dohlíží řídicí výbor, ten je zároveň zodpovědný za národní strategie rozvoje eGovernmentu. Vývoj a implementace jsou měřeny a hodnoceny pomocí příslušného mixu indikátorů. (MVČR, 2016)

**3.7.4. STRATEGIE SMART ADMINISTRATION**

Smart Administration, neboli Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby, je vládní strategie platná na období 2007-2015. Cílem strategie je zajistit efektivní a koordinovaný způsob rozvoje veřejné správy a služeb. Ministerstvo vnitra představuje pohled na veřejnou správu jako šestiúhelník (hexagon), jehož vrcholy jsou vzájemně provázány. Vrcholy tvoří občan (jako nejdůležitější prvek hexagonu, klient), úředník (základní stavební kámen), kvalitní legislativa (základ kvalitní veřejné správy), IKT (jako prostředek komunikace), organizace (výkon veřejné správy) a financování (rozpočtování, alokace zdrojů). (smartadministration.cz, 2008)



Strategie se koncepčně zabývala problémy veřejné správy, neřešila však všechny problémy a slabá místa veřejné správy jako celku. (Strategický rámec rozvoje veřejné správy, 2016)

### **3.7.5. STRATEGICKÝ RÁMEC ROZVOJE VEŘEJNÉ SPRÁVY ČR**

Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR pro období 2014-2020 stanovuje plánované etapy modernizace a rozvoje veřejné správy a eGovernmentu. Strategický rámec je v souladu se strategickými dokumenty Evropské komise (dokument Evropa 2020) a dokumenty české vlády (Strategie mezinárodní konkurenceschopnosti ČR 2012-2020 a Národní program reformy ČR 2014). Cílem dokumentu je zajištění realizace cílů s maximálně efektivním využitím prostředků státního rozpočtu a prostředků z investičních a strukturálních fondů v aktuálním programovém období. (Strategický rámec rozvoje veřejné správy, 2016)

### **3.7.6. STRATEGIE ROZVOJE ICT SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY**

Strategie rozvoje ICT navazuje na Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR 2014-2020, který v několika bodech rozpracovává, konkrétně se zaměřuje zejména na realizaci strategického cíle „Zvýšení dostupnosti a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím nástroje eGovernmentu“. Analyzuje nedostatky současného stavu eGovernmentu a sumarizuje navrhovaná opatření, která mají vést k vyšší efektivnosti služeb a snížení administrativní náročnosti. Ve strategii je definováno celkem 16 nedostatků současného stavu, na základě kterých je stanoveno 8 strategických cílů a 28 opatření.

## **3.8. eGovernment4EU**

V rámci Akčního plánu na roky 2016-2020 byl spuštěn projekt s názvem eGovernment4EU. Online platforma je určena pro občany, firmy a veřejnou správu. Mají zde možnost vyjádřit své potřeby a nápady na možná vylepšení. Zatím je evidováno celkem 20 nových opatření a do roku 2020 by jich mělo vzniknout ještě o něco více. Platforma umožňuje modernizovat veřejnou správu na místní, regionální, národní i evropské a to na základě praktických zkušeností jejich uživatelů, zejména občanů. (MVČR, 2016)

Návrhy a následná opatření má na starost řídicí výbor Akčního plánu. Má za úkol návrhy hodnotit a rozhodovat, zda budou použita pro tvorbu opatření a zařazena do Akčního plánu. Pokud je návrh schválen a zařazen, je o tom navrhovatel informován.

Řídící výbor je složen z úředníků Evropské komise a ze zástupců členských států, kteří mají oprávnění (mandát) rozhodovat o vnitrostátních strategiích v oblasti elektronizace veřejné správy a mohou rozhodovat o implementaci opatření. Řídícímu výboru předsedá Evropská komise. Návrhy jsou diskutovány v pravidelných intervalech. (MVČR, 2016)

### **3.9. Mobilní aplikace „Co dělat když...“**

Aplikace „Co dělat když...“ je mobilní obdobou Portálu veřejné správy. Má občanovi umožnit snazší orientaci v základních životních situacích ve vztahu k úřadům veřejné správy. V aplikaci je mimo postupů možné získat i potřebné formuláře týkající se konkrétních situací a jednání. Dostupné jsou i kontakty odpovědných úřadů, včetně provozní doby a jejich umístění na mapě. Aplikace aktuálně poskytuje informace o změně bydliště, narození dítěte, úmrtí v rodině, ztrátě dokladů, o převodu nemovitosti, lokalizaci nejbližšího Czech POINTu a sekci Můj úřad. V blízké budoucnosti je plánováno rozšíření možností aplikace a zpřístupnění pro platformu Apple, nyní je aplikaci možné stáhnout pouze pro zařízení podporovaná systémem Android. Aplikace byla vytvořena na Západočeské univerzitě v Plzni Centrem informatiky a výpočetní techniky ve spolupráci s odborem eGovernment Ministerstva vnitra.

### **3.10. Podejto.cz**

Webová stránka Podejto zprostředkovává možnost vyřizovat podání elektronickou formou přes datovou schránku. Uživatel tak vyřídí administrativu elektronicky, z jednoho místa a zcela zdarma. Podání mohou uskutečňovat fyzické osoby, firmy a živnostníci. Podmínkou je datová schránka. (Podejto.cz, 2018)

### **3.11. Vaše Evropa (Your Europe)**

Prostřednictvím portálu Vaše Evropa chce Evropská unie pomáhat občanům a podnikatelům řešit různé životní situace a problémy, se kterými se eventuelně mohou setkat v prostoru Evropské unie. Jedná se o jeden z nástrojů pro budování jednotného digitálního trhu v EU. Portál je rozdělen zvlášť pro občany a jejich rodiny a zvlášť pro podnikatele (tzv. průvodce podnikáním v Evropě). Portál lze přirovnat k českému Portálu veřejné správy. (MVČR, 2017)

Část pro občany uvádí informace o cestování, vzdělávání, zaměstnání, o vozidlech (řidičský průkaz, registrace, pojištění), informace o pobytu v jiné zemi především z právního hlediska (právo pobytu, doklady, volby v zahraničí), o rodině, zdraví (zdravotní péče, výdej léků na předpis) a spotřebitelích (práva spotřebitele, telekomunikace, řešení spotřebitelských sporů).

Portál Vaše Evropa: Průvodce podnikáním v Evropě se zabývá například daněmi financováním a granty, veřejnými zakázkami, požadavky na výrobky. Radí jak začít s podnikáním v cizí zemi, jaká jsou pravidla pro podnikání v rámci EU nebo jaká jsou pravidla a postupy veřejných zakázek. (MVČR, 2017)

## **4 Vlastní práce**

V praktické části diplomové práce budou charakterizovány jednotlivé portály veřejné správy. Portál má sloužit především potřebám uživatele, proto bude hodnocen z jeho pohledu, tedy po stránce srozumitelnosti, přehlednosti, funkčnosti a obsáhlosti informací. Jako první bude zhodnocen Portál veřejné správy České republiky a zanalyzován jeho současný stav. Hodnocena je verze portálu z roku 2017, která je přístupná přes Internetový archiv (Internet Archive, 2017). Současná verze portálu je v pilotním provozu od ledna roku 2018, plnohodnotná verze není k dispozici a není tedy ani zatím možné nový portál hodnotit. Po zhodnocení českého portálu budou popsány tři obdobné zahraniční portály. Na základě srovnání zahraničních portálů s portálem České republiky bude vypracována SWOT analýza portálu a vypracován návrh na možná vylepšení a vytvořena koncepce.

### **4.1. Portál veřejné správy ČR**

Portál veřejné správy byl poprvé spuštěn v pilotním provozu v roce 2003 pod záštitou Ministerstva informatiky. Vznikl v důsledku naplňování strategie Evropské unie eEurope+ 2003 jako „Státní správa on-line“, kde měly být splněny požadavky jako je poskytování základních veřejných informací on-line či implementování nejdůležitějších životních situací. Strategie eEurope 2005 dále definovala požadavek na rozšíření portfolia nabízených služeb, a to služeb interaktivních, portál byl tedy rozšířen o elektronická podání a interaktivní mapové služby. V roce 2012 byl český Portál veřejné správy spuštěn v nové verzi, kdy byly sloučeny související samostatné portály do jediného celku. Původní portály fungovaly jako informační zdroje nebo zdroje pro komunikaci občanů s veřejnou správou. Hlavním cílem portálu je usnadnit komunikaci podnikatelů a občanů s veřejnou správou, snaží se pomocí jedné webové stránky sjednotit všechny potřebné informace o veřejné správě. Některé části portálu, zejména elektronické formuláře, jsou přístupné pouze pro majitele datových schránek, v těchto případech je vždy uživatel odkázán přímo na přihlášení do schránky a poté přesměrován k původně zamýšlené operaci. Dodavatelem současného portálu je Česká pošta, správcem Ministerstvo vnitra, obsah portálu dodávají příslušné úřady. (MVČR, 2012)

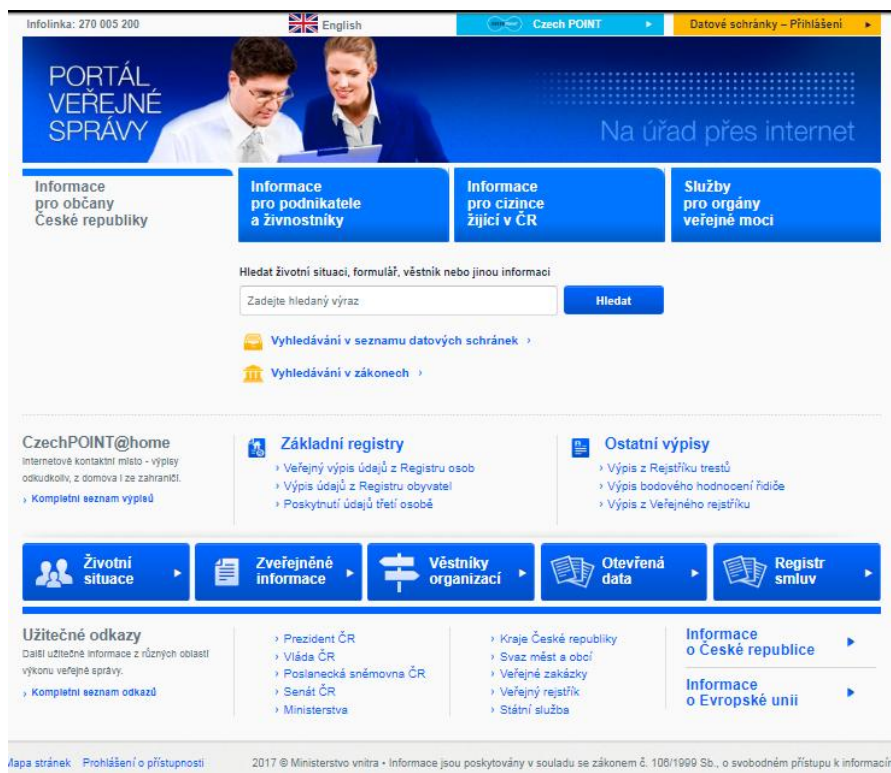
Pomocí portálu veřejné správy je možné vyhledávat v textech zákonů, úřady a instituce mají prostor pro publikaci a správu věstníků, možná jsou elektronická podání (portál na ně odkazuje) a získání informací k podání daňového přiznání, jsou zde

typizované životní situace občana ve vztahu k veřejné správě a popsána jejich možná řešení. Na portálu lze nalézt i seznam povinně zveřejňovaných informací úřadů a seznam užitečných odkazů souvisejících s veřejnou správou.

Portál veřejné správy má dvě základní části, informační a transakční. Do informační části se řadí vyhledávání v zákonech, vyhledávání v seznamu datových schránek, zveřejněné informace, životní situace, věstníky organizací, registr smluv a otevřená data. Do transakční části spadá elektronická komunikace mezi občany (resp. firmami) s orgány veřejné správy nebo v rámci veřejné správy a vyplňování formulářů prostřednictvím přihlášení přes datovou schránku. Transakční část má sloužit k vyřízení co nejširšího spektra agend elektronickou cestou.

V záhlaví portálu je umístěno telefonní číslo na infolinku, volba jazyka (angličtina) a v pravé části záhlaví odkazy umožňující přechod na webové stránky Czech POINT a na přihlášení do Datové schránky.

V zápatí lze najít „Užitečné odkazy“ z různých oblastí výkonu veřejné správy. Portál uživatele odkazuje na informace o prezidentu ČR, vládě, poslanecké sněmovně, senátu, ministerstvech, krajích, svazech měst a obcí, veřejných zakázkách, veřejném rejstříku a státní službě. Odkaz přesune uživatele na příslušné webové stránky instituce. Dostupné jsou odkazy na Informace o České republice a Informace o Evropské unii. Informace umístěné na Portálu veřejné správy jsou poskytovány v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím.



Obrázek 2: Portál veřejné správy 2013-2017 (Internet Archive: Portál veřejné správy, 2018)

## 4.2. Sekce portálu veřejné správy

Celý portál veřejné správy je rozdělen na čtyři uživatelské role: “Informace pro občana České republiky”, “Informace pro podnikatele a živnostníky”, “Informace pro cizince žijící v ČR”, “Služby pro orgány veřejné moci”. Uprostřed každé části je umístěn vyhledávací řádek, kde je možné vyhledat životní situaci, formulář, věstník nebo jinou informaci. Záhloví a zápatí stránky zůstává u každé uživatelské části stejné.

### 4.2.1. Informace pro občany České republiky

Sekce “Informace pro občany ČR” je rozdělena na pět kapitol: Životní situace, Zveřejněné informace, Věstníky organizací, Otevřená data a Registr smluv. Informačně nejrozsáhlejší částí jsou Životní situace, zde jsou popsány situace ve vztahu k orgánům veřejné moci. Na struktuře a zveřejňování spolupracují vždy konkrétní orgány veřejné moci společně s redakcí, která obsah spravuje a aktualizuje. Každá situace obsahuje informace o zveřejňujícím orgánu a odkazuje na další potřebné informace, které se životní situace týkají (příslušné zákony, formuláře, rejstříky, články). Každý záznam má

uvedeného autora (orgán veřejné moci, nejčastěji příslušné ministerstvo), ID, datum zpracování a datum poslední aktualizace. Každá životní situace je rozdělena na několik souvisejících témat, daná situace je vždy na začátku uvedena („Základní informace k životní situaci“). Sekce občan je rozdělena na následující životní situace:

- Bydlení
- Cestování
- Doprava
- Finance
- Kultura
- Občan a stát
- Obrana a bezpečnost
- Příroda a zemědělství
- Rodina
- Sociální zabezpečení
- Vzdělání, věda a výzkum
- Zaměstnání
- Zdraví

Po zvolení sekce Životní situace (v rozcestníku) se na hlavní stránce zobrazí úvodní text charakterizující danou sekci. Po levé straně jsou pod sebou umístěny druhy životních situací, seřazeny jsou abecedně. Po rozbalení konkrétního okruhu životních situací se rozbalí seznam situací pod tématem a automaticky se na pravé straně zobrazí první z nabídky. Přehlednější by bylo zobrazit všechny situace, nejlépe jako ikonky (s textem), které jsou pro uživatele přehlednější než prostý text. Konkrétní situace jsou opět řazeny podle abecedy. Po zvolení okruhu životních situací jsou zobrazena hlavní témata v horní části stránky, po rozkliknutí vybraného tématu vždy zůstávají ostatní témata viditelná nad textem. U každé životní situace je vždy situace pojmenována a charakterizována, uvedeny oprávněné osoby v jednání, která instituce daný problém řeší, seznam právních předpisů, odkaz na další informace ohledně situace, odpovídající osoba či útvar. Na konci je uvedeno datum zpracování, poslední aktualizace popisu a datum ukončení platnosti popisu. Tyto informace jsou z neznámého důvodu číslovány vždy od čísla 3, číslování by bylo vhodné upravit, aby logicky navazovalo. V pravém sloupci vedle hlavního textu je vždy uvedena odpovědná instituce, ID záznamu, datum zveřejnění a poslední

aktualizace. Informace o životní situaci je možné stáhnout ve formátu “xml” (jednoduchý text, v překladu rozšiřitelný značkovací jazyk). Informace jsou stručné a přehledné, obsahují základní informace, v některých případech je nutné si podrobnější informace dohledat individuálně v zákonech, na které je odkazováno přímo v textu. Text je v někdy příliš „úřednický“, nepřizpůsobený běžnému občanovi.

Okruhy, které obsahují pouze jedno téma, by mohly toto téma zobrazovat rovnou, bez nutnosti klikání na další odkaz s tímto tématem, aby byl přístup rychlejší a jednodušší. U okruhu Řidičské průkazy chybí informace o vrácení odebraného řidičského průkazu (například kde si lze průkaz vyzvednout). U okruhu Doprava by bylo vhodné přidat část o přepravování nadměrných nákladů. U tématu Veřejná doprava jsou informace pouze o Nespokojenosti s veřejnou dopravou, vhodné by bylo připojit informace o přepravních podmínkách či přepravní řád. Část Finance poskytuje údaje zejména o daních, součástí textu jsou odkazy na příslušné weby, kde lze formuláře získat, jednodušší by bylo umožnit stáhnutí formuláře přímo z portálu, nejlépe umístit odkaz na stažení v pravém sloupci, aby byla tato možnost ihned viditelná.

U některých životních situací je popis velmi strohý, nejčastěji chybí právě přístupy k formulářům. U části o Policii by bylo vhodné přidat informace o tom, jak by se měl příslušník policie prokazovat, aby občan poznal, že nejde o podvodníka, nebo co vše si může příslušník policie k občanovi dovolit.

Některé okruhy a témata se lehce překrývají, téma se objevuje ve dvou okruzích, například „Přihlášení novorozence do zdravotní pojišťovny“ se objevuje v okruhu Rodina (Rodičovství – narození dítěte) i v okruhu Zdraví (téma Zdravotní pojištění), což je přehlednější pro uživatele při vyhledávání informací.

V další části rozcestníku Zveřejněné informace lze nalézt povinně i nepovinně zveřejněné informace, které zveřejňují instituce. Informace lze vyhledávat podle roku a podle měsíce. V části Věstníky organizací (publikační sbírky předpisů a metodických pokynů, vydávané zejména ústředními správními orgány a dalšími institucemi) lze vybrat konkrétní instituci a poté i rok vydání. Věstník je možné stáhnout ve formátu PDF. Rejstříky veřejné správy mají umožnit občanovi získat informace o státní správě z jediného zdroje, což má vést k efektivnějšímu a levnějšímu výkonu veřejné správy. V sekci zveřejňují informace orgány veřejné moci (dle platné legislativy). O založení nového rejstříku nebo o udělení práva zveřejňovat v rejstříku informace, může zažádat každý orgán



veřejné moci, žádosti vyřizuje Ministerstvo vnitra. Tato část obsahuje zatím pouze Registr smluv, kde jsou zveřejněna data o smlouvách, objednávkách a finančních plněních týkajících se orgánů veřejné moci. Po výběru sekce v rozcestníku zůstávají ostatní sekce zobrazené na liště pod volbou uživatelské části.

Uprostřed mezi výběrem uživatelských částí a rozcestníkem je umístěn vyhledávací řádek, kde lze vyhledávat životní situaci, věstník, formulář nebo jinou informaci. Pod tímto řádkem jsou odkazy na vyhledávání seznamu datových schránek a vyhledávání v zákonech. Pod odkazy následují tři sloupce: CzechPOINT@home (kompletní seznam výpisů), Základní registry (Veřejný výpis údajů z Registru osob, Výpis údajů z Registru obyvatel, Poskytnutí údajů třetí osobě) a na pravé straně Ostatní výpisy (Výpis z rejstříku trestů, Výpis bodového hodnocení řidiče a Výpis z Veřejného rejstříku). U základních registrů i u Ostatních výpisů směřuje vždy odkaz na základní informace o výpisu, kde je uveden popis (komu může být výpis vydán), náležitosti (co je potřeba pro získání výpisu) a výsledek (kam je výpis zaslán, co obsahuje). Na levé straně je uvedeno datum zveřejnění, datum poslední modifikace, ID záznamu a pod tím odkaz na vyplnění příslušného formuláře. Výpisy jsou zpravidla zaslány do datové schránky žadatele.

Prostřednictvím CzechPOINT@home a volby odkazu Kompletní seznam výpisů se uživatel dostane na seznam všech přístupných výpisů ze základních i veřejných registrů, výpis z registru lze získat po vyplnění formuláře, který je dostupný pouze pro vlastníky datové schránky.

#### **4.2.2. Informace pro podnikatele a živnostníky**

Sekce “PODNIKATEL” je v rozcestníku rozdělena na stejných pět kapitol, jako je tomu u sekce pro občana. Informace v části životních situací je obsahově cílena na podnikající osoby:

- Bezpečnost práce
- Evidence osob
- Finance
- Hospodářská soutěž
- Katastr nemovitostí
- Kontroly nelegálního zaměstnávání
- Odbory

- Ochrana průmyslového vlastnictví
- Sociální zabezpečení
- Živnostníci
- Zveřejnění informací

Uprostřed mezi výběrem uživatelských částí a rozcestníkem je umístěn vyhledávací řádek. Pod řádkem jsou odkazy na vyhledávání seznamu datových schránek a vyhledávání v zákonech. Pod odkazy následují (stejně jako u části pro občana) tři sloupce: CzechPOINT@home, Základní registry (Veřejný výpis údajů z Registru osob, Výpis o využití údajů z Registru obyvatel, Poskytnutí údajů třetí osobě) a na pravé straně Ostatní výpisy (Výpis z Veřejného rejstříku, Výpis z Insolvenčního rejstříku a Výpis z Rejstříku trestů právnických osob). Princip je obdobný jako u části pro občana.

#### **4.2.3. Informace pro cizince žijící v ČR**

Uživatelská část určená pro cizince žijící na území ČR má rozcestník stejně jako sekce pro občana a podnikatele pět kapitol (Životní situace, Zveřejněné informace, Věstníky organizací, Otevřená data a Registr smluv). Životní situace jsou rozděleny do následujících kapitol:

- Manželství
- Přístup k informacím
- Rodná čísla
- Státní občanství
- Vstup a pobyt cizinců na území

Všechny odkazy spadající pod hlavní témata životních situací jsou funkční. Tři sloupce v dolní polovině stránky jsou méně obsáhlé oproti předešlým dvěma uživatelským částem (pro občana, pro podnikatele a živnostníky). Opět je na levé straně umístěn CzechPOINT@home (seznam výpisů), v prostředním sloupci u Základních registrů je však jen jeden odkaz a to na Veřejný výpis údajů z Registru osob. Na pravé straně může cizinec v Ostatních výpisech vybírat mezi výpisem z Rejstříku trestů, výpisem z Veřejného rejstříku a z Insolvenčního rejstříku. Uživatelská část pro cizince je dostupná pouze v českém jazyce, vhodnější by bylo zařadit i možnost přeložení této části do anglického jazyka.

#### **4.2.4. Služby pro orgány veřejné moci**

Sekce pro orgány veřejné moci má pouze čtyři části rozcestníku, a to zveřejněné informace, věstníky organizací, otevřená data a registr smluv. Nad rozcestníkem lze přejít na Administraci seznamu orgánů veřejné moci, uprostřed je umístěn přístup na seznam záznamů v rejstřících, věstníků, zveřejněných informacích a formulářů a odkazů. Na pravé straně se nachází přístup ke zveřejnění záznamů v rejstříku, věstnících, povinně zveřejňovaných informací, formulářů nebo odkazů a životních situací. Orgán veřejné moci se pro editování musí přihlásit prostřednictvím Administrace. Přihlásit se může s použitím jména a hesla, certifikátem (jméno, heslo, osobní certifikát) nebo OTP Autentizace (uživatelské jméno, heslo a kód).

#### **4.2.5. Společná část**

Uživatelské části pro občana, podnikatele a živnostníky a pro cizince mají společné některé části, a to Zveřejněné informace, Věstníky organizací, Otevřená data, Registr smluv a Užitečné odkazy. Nejvíce odlišná od ostatních je část pro orgány veřejné moci, která je přizpůsobena zejména pro zveřejňování informací ze strany orgánů.

##### **4.2.5.1. Zveřejněné informace**

Zveřejněné informace jsou druhou možností v rozcestníku (v případě OVM první položkou) všech uživatelských částí. V každé uživatelské části je obsah stejný. Informace jsou rozděleny na povinně zveřejněné a nepovinně zveřejněné. Nepovinně zveřejněné neobsahují žádné zveřejněné informace. Povinně zveřejněné informace lze vyhledat podle roku a měsíce. U každé informace je datum účinnosti, předpis a jeho číslo a ve třetím sloupci je uvedena instituce, která informaci vystavila a k tomu název informace.

##### **4.2.5.2. Věstníky organizací**

Věstníky jsou další položkou v rozcestníku, opět jsou pro každou uživatelskou část stejné. Věstníky jsou publikační sbírky prepisů a metodických pokynů, jež vydávají ústřední orgány a další subjekty (dle zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů). Po rozkliknutí každé instituce lze vyhledávat věstníky dle roku vydání.

#### **4.2.5.3. Otevřená data**

Část Otevřená data je opět stejná pro všechny uživatelské části. Sekce nabízí možnost získávání informací o veřejné správě pro fyzické a právnické osoby. Pro orgány veřejné moci poskytuje možnost zveřejňovat dokumenty v podobě stanovené zákonem. Část je rozdělena na Registr smluv, Národní katalog otevřených dat, Zveřejněné smlouvy a Nepotřebné nemovité věci. Pod rozdělením je seznam související dokumentace (popis datových formátů, založení nového rejstříku, zveřejnění záznamů v rejstříku, seznam datových schránek, seznam orgánů veřejné moci a seznam životních situací). Národní katalog otevřených dat je rozdělen na Datové sady a Rejstřík datových zdrojů. Datové sady lze procházet po jednotlivých měsících a letech, u každého záznamu je uvedeno ID, publikující instituce a název sady. V rejstříku datových zdrojů jsou zveřejňovány informace o zveřejněných datových sadách nebo o katalozích otevřených dat, u záznamu je uvedené ID, publikující instituce, typ, název a stav záznamu. Zveřejněné smlouvy jsou rozřazeny do smluv, objednávek a finančních plnění. Nepotřebné nemovité věci obsahují nabídky státních podniků, ty nabízí prodej nepotřebného majetku organizačním složkám státu a jiným státním organizacím, které mohou nemovitou věc převzít a hospodařit s ní.

#### **4.2.5.4. Registr smluv**

Registr smluv je další možností rozcestníku v každé uživatelské části portálu. Registr je jako veřejný rejstřík zřízený ze zákona (č. 340/2015 Sb. o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv uveřejňování těchto smluv a o registru smluv). Data jsou smluvními stranami zveřejňována prostřednictvím příslušných formulářů, které jsou dostupné na portálu, odkaz na stažení formulářů je součástí úvodního textu. Registr smluv je součástí Otevřených dat.

#### **4.2.5.5. Užitečné odkazy**

Pod oddíly se v levém rohu nachází “Užitečné odkazy”, odkazující na další užitečné informace z oblasti veřejné správy. Odkazy jsou rozděleny na “Všechny odkazy”, “Informace o ČR” a “Informace o Evropské unii”. V první části jsou odkazy, které uživatele přesměrují na příslušný orgán nebo instituci, která má agendu na starost. V sekci lze nalézt odkazy na státní orgány, u ministerstev je uživatel přesměrován do jiné části Portálu veřejné správy, kde je uveden seznam ministerstev i s příslušnými odkazy na jejich

webové stránky. Podobné je to u krajů, po rozkliknutí konkrétního kraje však nedojde k přesměrování na příslušný web, ale pouze na informace ohledně kraje nacházející se na portálu. Odkazy jsou vždy otevřeny v původním okně, u “Státní služba” se však odkaz automaticky otevírá v nové záložce prohlížeče. Vhodné by bylo mít způsoby otevření odkazu sjednocené. Část “Obchodní věstník” odkazuje na část portálu určenou pro vyhledávání v obchodním věstníku, informace je možné hledat podle konkrétního textu, IČO, sídla, obchodního názvu, rubriky či značky obchodního věstníku (OV). Vyhledávání lze omezit datem (od – do) a zvolit vyhledávání pouze v aktuálním čísle a hledání v rejstříkových zápisech. Pod vyhledávacím formulářem jsou umístěny informace o Obchodním věstníku. “Neziskové organizace” odkazují na rozcestník, jenž je součástí Portálu veřejné správy. Na rozcestníku lze vybrat mezi Informačními systémy nestátních neziskových organizací (IS NNO) a Evidencí nestátních neziskových organizací (ENNO). Evidence NNO je součástí portálu, IS NNO odkazují na vlastní webovou stránku, kde lze vyhledávat v seznamu nestátních neziskových organizací i v seznamu projektů. Odkaz “Agentura ochrany přírody a krajiny ČR” se opět otevírá v nové záložce prohlížeče, stejně je tomu tak u “Úřady práce”, “Česká správa sociálního zabezpečení”, “BusinessInfo”, “Policie ČR” a “Centrum zajištěných aktiv MVČR“. Při rozkliknutí odkazu “Správa základních registrů” je zobrazena anglická verze webové stránky, jde tedy o chybný odkaz. I když je pro uživatele jednoduché zvolit si na cílové webové stránce český jazyk (pomocí malé vlaječky České republiky), primárně musí být web v jazyce občana, aby byly informace srozumitelné a rychle dostupné.

Část Informace o ČR obsahuje krátký text zahrnující základní informace o republice, jako jsou geografické údaje, členství v nadnárodních organizacích, politický systém a státní symboly. Vedle textu se nachází odkazy na právní úpravu.

Poslední část, Informace o EU poskytuje základní informace o Evropské unii. V prvním odstavci je neaktuální informace, a to o počtu států v unii, portál udává počet 27, místo aktuálních 28 států. Odkazy jsou rozděleny na České stránky o EU a Oficiální stránky EU. Na pravé straně je umístěn seznam členských států, v seznamu není uvedena Česká republika. Seznam států je ale jinak kompletní, nesouhlasí pouze číslo v hlavním textu. Všechny odkazy na české stránky jsou funkční a aktuální.

V odkazech na stránky Evropské unie je většina přímo v českém jazyce, pokud tomu tak není, je na to vždy upozorněno v závorce za názvem odkazu. Odkaz na Evropský

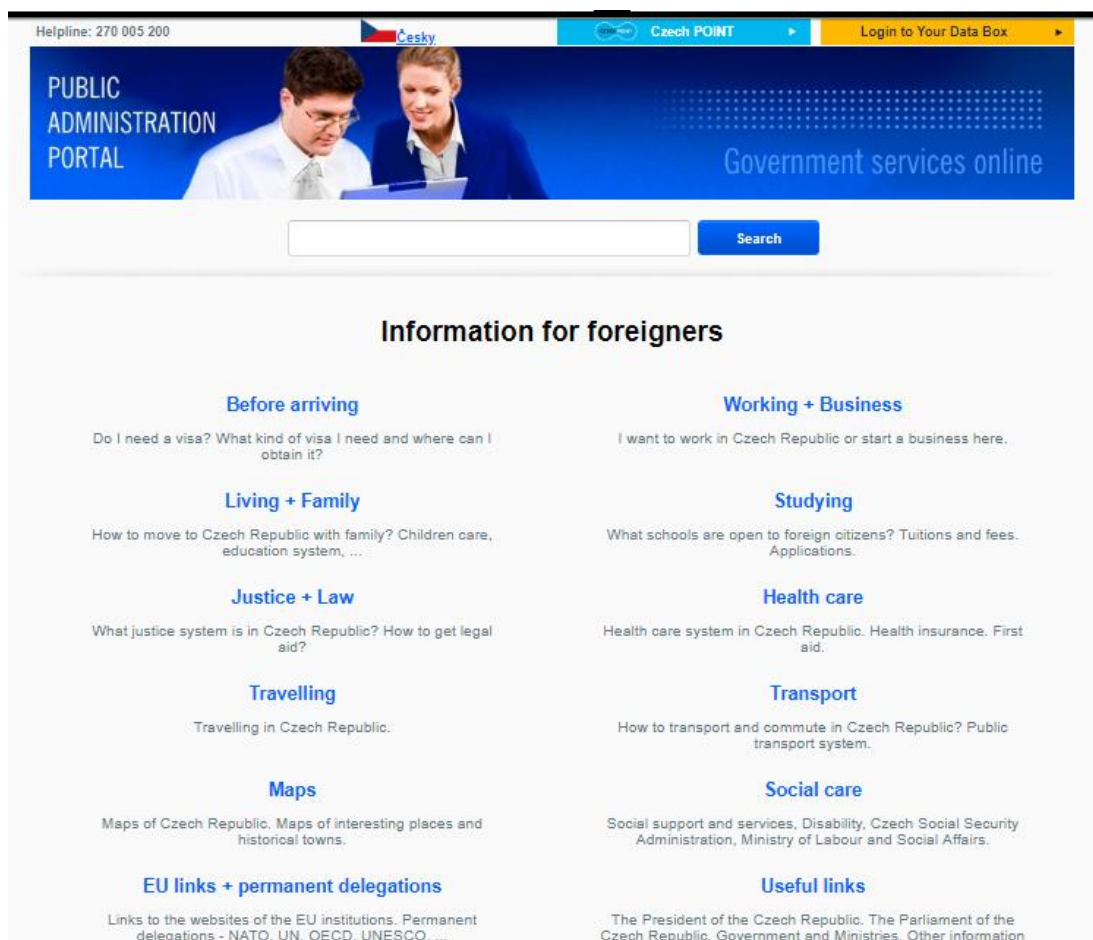
hospodářský a sociální výbor není funkční, hlásí chybu 404 (Not Found – stránka nenalezena), tedy chybu ze strany uživatele. Webová stránka výboru na odkazu existuje, URL adresa je však chybně zadána. Podobně je tomu tak u odkazu na Eurostat, adresa sice směřuje na web, konkrétní stránka však nebyla nalezena. Podobný problém nastává u tematického portálu Europe's Information Society a EU News, cílový obsah byl přesunut. Odkaz Europe Direct také není funkční (chybová hláška 404), lze se však dostat na hlavní stránku odkazem "Přejít na hlavní stránku", který je pod hláškou nabídnut. FIN-NET opět hlásí přesunutí informací. Všechny odkazy z české i evropské části jsou zobrazovány ve stejném okně. U chybných a neaktuálních odkazů, konkrétně u webových stránek hlásících přesun informací, je nutné URL adresy opravit a to zejména z toho důvodu, že jsou všechny tyto stránky v anglickém jazyce, běžný uživatel v tomto případě vyhledávání spíše vzdá, než by zadával téma do vyhledávacího řádku v angličtině (pod hláškou je vždy nabídka vyhledávání), zbytečně se tím stává proces vyhledávání složitějším. V seznamu stránek Evropské unie je velké množství odkazů nefunkčních, je třeba odkazy upravit na aktuální, aby nebyl přístup uživatele k informacím komplikovaný nebo znemožněný.

#### **4.2.6. Volba anglického jazyka**

Po zvolení anglické verze stránky je uživatel odkázán na samostatnou stránku portálu v anglickém jazyce, kde již není dostupná volba uživatelské role (občan, podnikatel, cizinec, orgány veřejné moci), přístupné jsou pouze základní informace, které cizinec využije při pobytu na území České republiky. Informace pod hlavními tématy jsou vždy seřazeny abecedně.

Prvním tématem je „Before arriving“, tedy informace před příjezdem do země. Téma je dále rozděleno na tři části: Immigration (imigrace), Visa and residence types (víza a typy pobytu) a Foreign relations (mezinárodní vztahy). Téma „Living + Family“ obsahuje informace o narození, sňatku mezi cizincem a obyvatelem ČR, odkaz na Imigrační portál, informace pro řidiče, finanční podpory pro rodinu a děti a další. V třetí části, „Justice and Law“ (právo a zákon) jsou odkazy na soudy (české, evropské), nebo informace o ombudsmanovi. Část „Travelling“ (cestování) je rozdělena na základní informace a cestování po Praze. Základní informace uvádí odkazy na turistické zajímavosti v České republice, část „Travelling Prague“ se věnuje přímo Praze. Část mapy obsahuje mapy oblastí České republiky, včetně map se zajímavostmi nebo mapy pražského metra.“EU

links + permanent delegations“ obsahují odkazy na instituce Evropské unie a Stálé zastoupení České republiky v institucích. „Information about the Czech Republic“ (informace o České republice) obsahuje pouze jednoduchý text o České republice bez odkazů na jiné webové stránky. V části „Working and Business“ (práce a obchod) jsou informace vztahující se k zaměstnání na území ČR, právní regulace, práce při studiu a informace o evropském trhu, ekonomické informace o ČR, návod na zřízení bankovního účtu nebo postup zřízení nové firmy. „Studying“ (studium) je rozdělen na část vzdělávání a studium a studium českého jazyka. „Health care“ (zdravotní péče) rozděluje odkazy na základní informace a pojištění. „Transport“ (doprava) je rozdělen na základní informace a na pražskou dopravu. „Social care“ je rozdělena na Ministerstvo práce a sociálních věcí, sociální podpora, invalidita a Česká správa sociálního zabezpečení. „Transport“ (doprava) obsahuje základní odkazy informující o letecké, autobusové či železniční dopravě nebo odkaz na Ministerstvo dopravy a v druhé části je přiblížena doprava v hlavním městě. „Social care“ (sociální péče) je rozdělena na Ministerstvo práce a sociální věcí, sociální péče a podpora, invalidita a Česká správa sociálního zabezpečení. „Useful links“ obsahuje podobné informace jako společná část Portálu. Poslední část „The EU in brief“ informuje o Evropské unii. Anglická část portálu obsahuje dostačující množství informací. Pro celkovou přehlednost a celistvost by bylo vhodnější sloučit uživatelskou část pro cizince a samostatnou stránku s informacemi pro cizince.



**Obrázek 3: Zobrazení Portálu po volbě anglického jazyka (Internet Archive: Portál veřejné správy, 2017)**

### **4.3. Analýza Portálu veřejné správy**

V následující kapitole bude ověřována funkčnost a aktuálnost odkazů, možnost zobrazení Portálu veřejné správy prostřednictvím mobilních zařízení. Bude zhodnocena celková přehlednost Portálu a snadnost ovládání.

Portál veřejné správy by měl splňovat následující kritéria (principy) stanovená v referenčním modelu eGovernmentu ČR: dostupnost, použitelnost, důvěryhodnost, transparentnost, bezpečnost, spolupráce a sdílení, udržitelnost a technologická neutralita. Princip dostupnosti značí služby veřejné správy dostupné především v digitální podobě, kdykoliv a kdekoliv, musí být poskytovány nediskriminačním způsobem. Půžitelnost znamená navrhování služeb veřejné správy s ohledem na potřeby klienta (občana, firmy), aby mohly být veškeré činnosti vyřešeny elektronickou cestou. Důvěryhodnost služeb veřejné správy musí být zajištěna tak, aby klienti měli důvěru v jejich využívání. Transparentnost se vztahuje na pořizování, rozvoj a provoz služeb veřejné správy,



informace týkající se veřejné správy musí být ze zákona zveřejňovány a to v zákonem stanoveném, otevřeném formátu (pokud to není v rozporu se zákonem na ochranu osobních údajů). Činnosti veřejné správy musí být průběžně auditovány a hodnoceny, výsledky musí být zveřejněny. Dalším důležitým principem je bezpečnost, elektronické služby musí mít přiměřeně zabezpečen datový obsah i přístup k datům a službám. Princip spolupráce a sdílení poukazuje na nutnost navrhovat a budovat elektronické služby na principu spolupráce, sdílení informací a zdrojů mezi úřady. Udržitelnost se značí pořízením nových služeb veřejné správy jen, pokud je to potřebné a opodstatněné, služby musí být navrhovány pro dlouhodobé využití. Služby musí být navrhovány jako technologicky a na platformě nezávislé, zároveň nezávislé na určité skupině dodavatelů, jinak řečeno musí být zachována technologická neutralita. (Deloitte, 2015) Portál veřejné správy vše splňuje, na plnění principu spolupráce a sdílení se nyní dále pracuje prostřednictvím budoucího spojení zahraničních portálů, kdy by měl občan přístup do portálů členských států EU a mohl by například získávat výpisy ze zahraničních rejstříků. Princip důvěryhodnosti má být posílen nařízením GDPR, které vstoupí v účinnost v květnu roku 2018. Na technologickou neutralitu klade důraz strategie nového Portálu veřejné správy (MVČR, 2018)

#### **4.3.1. Analýza logické struktury portálu**

Jak již bylo řečeno v úvodu vlastní práce, portál je rozdělen na čtyři uživatelské části. Po výběru uživatele a poté jedné z pěti položek rozcestníku již není znatelné, v jaké uživatelské části se uživatel nachází, záložka uživatele není nijak označena jako aktuální používaná. Obsah částí pro občana, pro podnikatele a živnostníky a část pro cizince je velmi podobný, v rozcestníku se liší pouze obsah části Životní situace, které jsou vždy vztaženy ke zvolené uživatelské části.

Přechod do jiné uživatelské části tedy nepřináší velký rozdíl. Vzhled textu není jednotný, nejsou rozlišeny formáty textu odkazů, které uživatele odkážou na jinou část Portálu veřejné správy a ty co odkážou mimo portál.

U několika odkazů není sjednoceno otevření odkazu, většina je zobrazena ve stejném okně, některé se však otevírají v nové záložce prohlížeče. Tento problém se objevuje především u informační části, a to zejména v anglické verzi Portálu a v části Užitečné odkazy.

V části Životní situace obsahují některá témata v rámci hlavních okruhů pouze jednu životní situaci. Například okruh Cestování, téma Cestování se zvířaty, obsahuje pouze jednu situaci, a to Cestování se psy, kočkami a fretkami v rámci Evropské unie. Pokud téma obsahuje pouze jednu informaci, bylo by vhodnější, aby byly informace zobrazeny ihned, bez nutnosti dalšího klikání na odkaz. Uživateli by to usnadnilo cestu k informacím.

U části Životní situace jsou informace v rámci okruhů zobrazeny stejným formátem písma jako hypertextové odkazy, přehlednější a sympatičtější by bylo místo obyčejného textu použít podobný vzhled jako je u volby uživatelské části nebo rozcestníku, tedy například menší modrá tlačítka.

Při volbě konkrétní životní situace zůstávají ostatní situace nad zobrazeným textem, uživatel se tedy nemusí vracet zpět na předchozí stránku, ale rovnou v horní části stránky zvolí jinou situaci spadající pod vybrané téma. Přehlednější způsob zobrazení textu k životní situaci by byl formou postupného rozbalování bodů (částí) textu, uživateli by se tedy nezobrazil rovnou celý text, ale mohl by vybrat a rozbalit například jen bod „Jakým způsobem zahájit řešení životní situace“ a nemusel by pročítat celý text pro dohledání potřebné části (informace). Dostat se ke konkrétnímu bodu by tak bylo rychlejší a jednodušší. Tato možnost je již aplikována v nové verzi Portálu veřejné správy, který od ledna 2018 běží v pilotním režimu.

Jak již bylo uvedeno v předchozí části práce, po volbě anglického jazyka je uživatel přesunut na samostatnou část Portálu, kde již nejsou zobrazeny uživatelské části ani ostatní odkazy. Nedojde tedy k přeložení textu, jak tomu obvykle u webových stránek bývá. Volba anglického jazyka a uživatelská část pro cizince není nijak propojena, obsahuje však podobné informace. Místo samostatné stránky v anglickém jazyce by bylo vhodnější umožnit uživateli volbu anglického jazyka po zvolení uživatelské části pro cizince nebo ho do této části po volbě jazyka automaticky přesměrovat, s tím, že by celá část pro cizince byla zároveň přeložena do angličtiny.

#### **4.3.2. Analýza funkční struktury Portálu**

Portál veřejné správy nemá přizpůsobené zobrazení pro mobilní zařízení (mobilní telefony, tablety). Na mobilním zařízení se Portál zobrazí v klasickém desktopovém režimu.

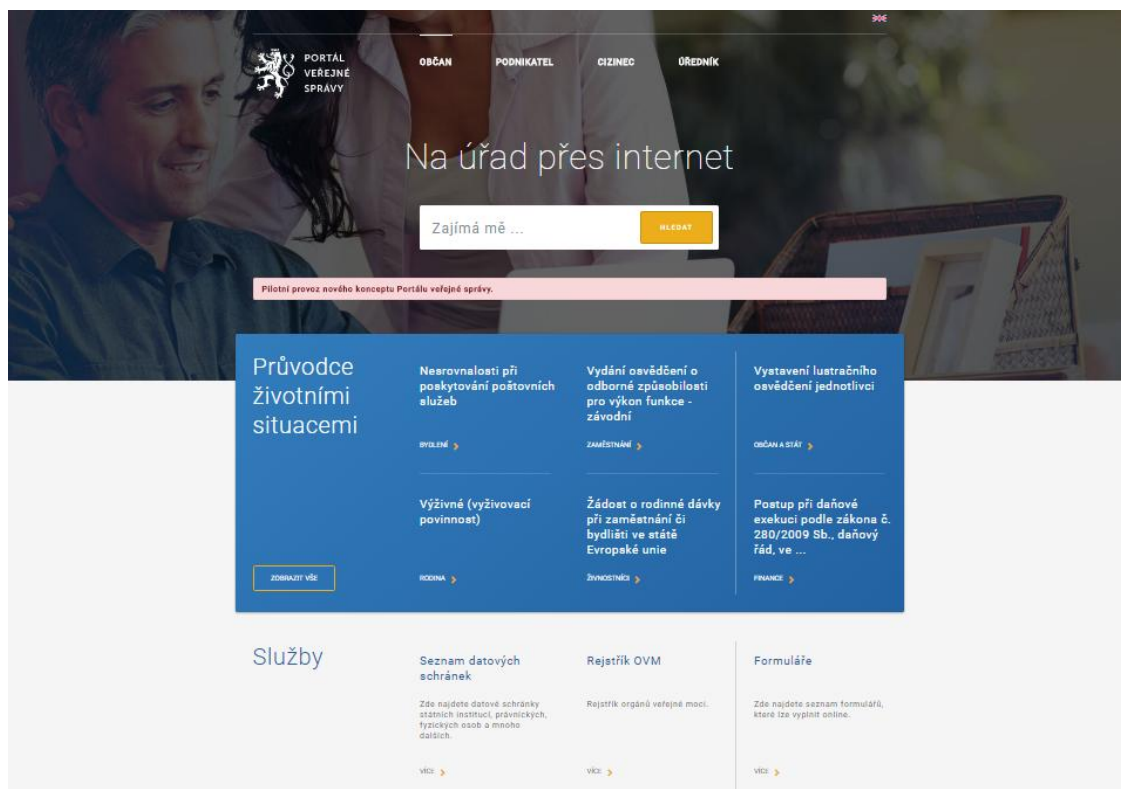
Několik odkazů není funkčních nebo obsahují zastaralé odkazy, které uživatele odkážou na již neexistující část stránky, možností je pak přejít na hlavní stránku daného odkazu a informaci vyhledávat ručně, což může být zdlouhavé, nebo problematické. Nejvíce nefunkčních odkazů obsahuje část Užitečné odkazy, konkrétně Informace o Evropské unii a odkazy na evropské instituce. Nejčastěji se objevuje chybová hláška č. 404, tedy chyba na straně klienta – nenalezení stránky. Některé stránky při hlášení chyby nabízí právě přechod na hlavní stránku webu.

#### **4.3.3. Zveřejněné zákony**

Dle informací odborného referenta ministerstva vnitra p. Tajtla (elektronická korespondence, 2018) byly zákony na Portálu veřejné správy zveřejňovány na základě letité smlouvy se soukromou firmou ASPI. Vizí současného vedení Ministerstva vnitra je zveřejňování pouze těch informací, které může stát skutečně garantovat. Z tohoto důvodu od roku 2018 nejsou součástí nové verze Portálu.

#### **4.3.4. Nový portál veřejné správy 2018**

Na základě ukončení smluvního vztahu s dodavatelem v prosinci roku 2017 ministerstvo vnitra spustilo 3. ledna 2018 pilotní verzi nového Portálu veřejné správy. Nový portál má být uzpůsoben tak, aby odpovídal současným uživatelským nárokům, byl přehledný a intuitivně ovladatelný. Zobrazení je nyní přizpůsobeno i pro mobilní zařízení. Portál bude postupně doplňován s důrazem na transakční části webu. Architektura systému je dle ředitele odboru eGovernment Romana Vrby inspirována Velkou Británií, kde je využívána platforma open source, ta umožňuje jednodušší postupné přidávání dalších částí a funkcí systému. (MVČR, 2018)



Obrázek 4: Pilotní verze Portálu veřejné správy, únor 2018 (portal.gov.cz, 2018)

## 4.4. Metodiky hodnocení eGovernmentu

Existuje několik postupů hodnocení, hodnocen je většinou celkový stav eGovernmentu, nikoli samostatné portály veřejné správy. Na základě doporučení Evropské unie by se měly jednotlivé země inspirovat při tvorbě strategických dokumentů a plánů na další období, aby dané nedostatky eliminovaly a pomohly tak rozvoji eGovernmentu a tím i samotným portálům.

### 4.4.1. Hodnocení eGovernmentu ČR

Dle Strategie rozvoje ICT služeb veřejné správy z roku 2015 bylo definováno několik nedostatků. Strategie navazuje a v několika směrech rozpracovává Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky na období 2014-2020 (MVČR, 2015). Strategie se konkrétně zabývá strategickým cílem zvýšení dostupnosti a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím nástrojů eGovernmentu.

Nedostatky rozvoje ICT služeb:

1. Není dosaženo potřebné shody rozhodujících politických sil na koncepci rozvoje ICT, koncepce se díky tomu často mění.

2. Nedostatečné kompetence pro řízení ICT veřejné správy. Ve veřejné správě dosahují platy IT odborníků zhruba 60 % platů v soukromém sektoru, je tedy problematické získat stálé, kvalifikované pracovníky na potřebné úrovni. Z tohoto důvodu většinou dochází k outsourcingu a tím vysoké závislosti na externích dodavatelích.
3. Není stanoven centrální orgán s pravomoci standardizace a řízení rozvoje ICT, je aplikován resortní přístup řízení rozvoje, důsledkem je nejednotná koncepce a pravidla rozvoje, duplicita systémů a neefektivně vynakládané státní finance (duplicita je způsobena i zákonem č. 365/2000 Sb. o informačních systémech VS, zákon nechává volnost orgánům veřejné moci v pořizování IS).
4. Orgány veřejné moci nejsou zodpovědné za funkcionalitu využívaných informačních systémů a dat, ani za výběr a provoz aplikace. Dochází k nezávislosti a izolovanosti jednotlivých systémů.
5. Nejsou stanovena jednotná pravidla pro schválení investičních záměrů a pravidla nákupu produktů a služeb ICT, pravidla a následná kontrola by ušetřila několik miliard korun ročně.
6. Neexistují jednotná pravidla sledování investičních a provozních nákladů, výnosů a kvality služeb veřejné správy a informačně komunikačních služeb.
7. Ve stávající koncepci eGovernmentu není dostatečně řešena vazba jednotlivých služeb veřejné správy a ICT.
8. Díky základním registrům došlo k výraznému zlepšení v propojení informačních systémů, avšak některé systémy úřadů nejsou se základními registry dostatečně propojeny nebo data neužívají dostatečně. Dosud tedy neplatí pravidlo „obíhat mají data, ne občan“.
9. Služby veřejné správy dostupné přes elektronické podání stále ještě nedosahují úrovně a rozsahu, jako ve vyspělejších zemích, neexistuje jednotný portál pro přístup ke všem e-sloužbám veřejné správy.
10. Nízké využití sdílených služeb (jeden provozovatel poskytuje službu více zákazníkům – úřadům), snížily by se tak náklady na zavedení služeb.
11. Data informačních systémů jsou nedostatečně využívána pro řízení státu.
12. Nevyužití jednotné identifikace a autentizace osob při využívání služeb státu. Tento problém má vyřešit čipem vybavený občanský průkaz.

13. Nedostatečná aktualizace legislativy definující způsob realizování jednotlivých agend – některé služby nejsou dostatečně legislativně zakotveny, elektronické dokumenty nejsou rovnocenné těm papírovým, legislativou definované procesy nevyužívají možnosti elektronizace.
14. Omezené využívání principů otevřeného vládnutí a otevřených dat (snižuje dostupnost informací a jejich transparentnost, jsou vytvářeny podmínky pro korupci).
15. Nekoncepční ochrana informací a bezpečnostních aktivit státu před zneužitím a kybernetickými útoky.
16. Česká republika se málo zapojuje v orgánech EU připravujících legislativní normy a projekty eGovernmentu.

Na základě stanovených překážek rozvoje jsou navržena opatření vedoucí k zefektivnění a zjednodušení administrativních činností eGovernmentu. Prozatím nejsou oficiálně stanovena prioritní opatření ani harmonogram realizace. (Strategie rozvoje ICT služeb veřejné správy, 2015) Dle zprávy Ministerstva vnitra z roku 2016 je v plánu vybudovat instituci veřejné správy, která bude zodpovědná za strategické, provozní i projektové řízení informačně komunikačních technologií veřejné správy jako celku, čímž by se měl vyřešit problém resortního řízení.

#### **4.4.2. Mezinárodní srovnání vyspělosti eGovernmentu OSN (EDGI)**

OSN srovnává jednotlivé země dle tří kategorií: elektronické služby (OSI), telekomunikační infrastruktura (TII) a lidský kapitál (HCI), výsledkem je hodnota EDGI, eGovernment Development Index. Hodnoty vycházejí v desetinných číslech.

K hodnocení portálu má nejbližší složka elektronické služby (OSI). V této části jsou hodnoceny národní webové stránky včetně národních portálů, e-slужeb, portálů e-participace, webové stránky ministerstev, vlád, sociálních služeb, zdravotních, finančních služeb a služeb životního prostředí. Hodnocení provádí dobrovolníci OSN z více jak 60ti členských zemí za dohledu expertů z oblasti eGovernmentu a online služeb. Hodnocení je prováděno z pohledu běžného občana (průměrného uživatele), který chce informace najít snadno a rychle.

Konkrétní weby jsou vždy posuzovány z pohledu dvou hodnotitelů, tyto pohledy jsou poté porovnány a řešeny odlišnosti hodnocení. Všechna hodnocení jsou v dalším kroku zanalyzována koordinátory (Data Team Coordinators) několika různými metodami.

Výsledky jsou odeslány nadřízenému výzkumníkovi. Hodnocení je provedeno vždy minimálně třemi osobami, z nichž alespoň jedna osoba má několikaletou praxi v hodnocení on-line služeb veřejné správy. Na základě hodnocení jsou zemím udělena skóre, index vznikne podílem bodů země a nejvyššího bodového hodnocení, které bylo v hodnocení získáno jakoukoliv zemí. Index je v hodnotách od 0 do 1, index 1 má země s nejlepším hodnocením.

Česká republika je dle posledního výzkumu na 50. místě s indexem 0,6453 (OSI 0,4783, TII 0,5952, HCI 0,8627). Před dvěma lety byla o dvě příčky níže, před čtyřmi lety naopak zaujímala 46. příčku. Dle posledního hodnocení (2016) jsou mezi prvními třemi nejvyspělejšími evropskými zeměmi Velká Británie, Finsko a Švédsko. (United Nations eGovernment Survey 2016) Mezi nejlépe hodnocené členské země OSN patří kromě Velké Británie například Austrálie (2. místo), Korea (3. místo) a Singapur, který zaujímá 4. místo. V posledním hodnocení bylo analyzováno celkem 193 zemí, Česká republika se tedy řadí spíše mezi vyspělejší země, index 0,6453 je hodnocen jako vysoký (příloha 4: Index EDGI, top 10 států v Evropě, příloha 5: Hodnocení Evropských zemí, EDGI). (UN Government Survey 2016)

#### **4.4.3. Index digitální ekonomiky a společnosti DESI**

Index DESI (hodnocení Evropské komise) hodnotí pokrok členských zemí EU v oblasti digitální ekonomiky a společnosti z několika hledisek: konektivita (pevné a mobilní širokopásmové připojení), lidský kapitál (využívání internetu, digitální dovednosti), využívání internetu (využití obsahu, komunikace, online transakcí občany), integrace digitálních technologií a digitální veřejné služby (eGovernment). Každá tato dimenze má při sestavení indexu různou váhu podle své významnosti. Konektivita a lidský kapitál mají váhu 25 % (každá dimenze), jsou považovány za nejvýznamnější dimenze, jelikož reprezentují infrastrukturu digitální ekonomiky a společnosti. Využívání internetu má váhu 15 %, integrace digitálních technologií 20 % a digitální veřejné služby 15 %. Váhy jsou rozděleny také u jednotlivých subdimenzí. Výsledný index je součtem jednotlivých hodnot dimenzí se zohledněním jejich vah. (European Commission, 2017)

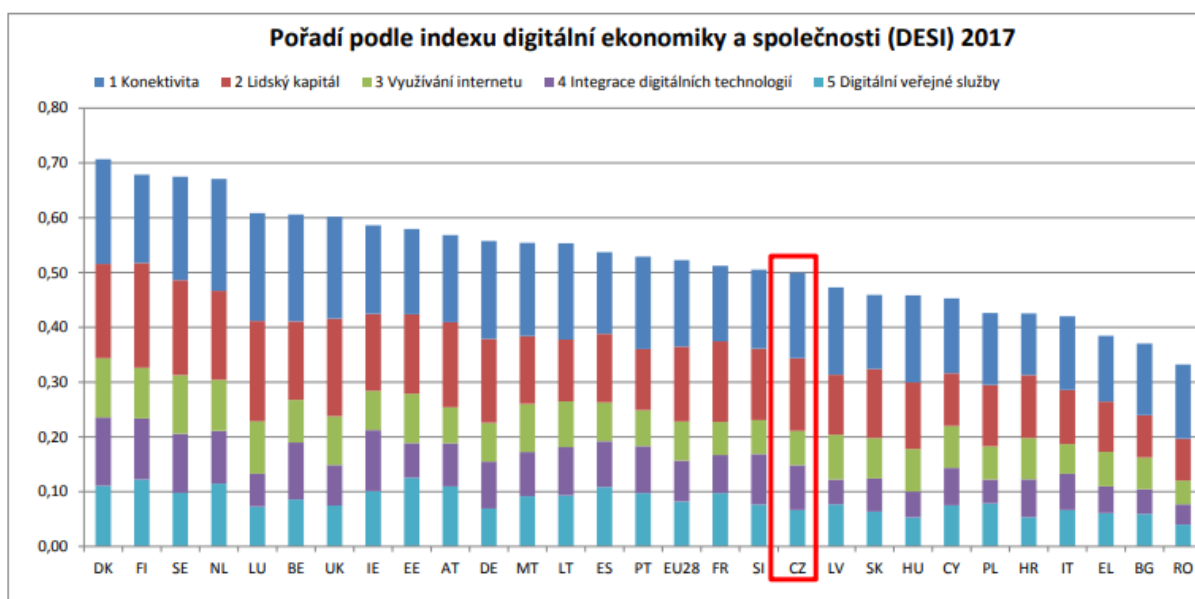
Portál veřejné správy spadá do dimenze Digitální veřejné služby, která hodnotí stav eGovernmentu. V rámci subdimenze je zkoumáno procento uživatelů internetu, kteří využívají internet ke komunikaci s veřejnou správou a k vyplňování formulářů online (eGovernment Users), úroveň služeb eGovernmentu (kompletnost), nabídka online služeb -

formulářů (životní události, které mohou být řešeny online) a zavedení otevřených dat. Hodnoty uživatelů internetu (ve věku 16-74 let) jsou uváděny v procentech, data jsou získávána z Eurostatu. Vyplňování formulářů online je hodnoceno body od 0 do 100 na základě porovnání s ostatními členskými státy (eGovernment Benchmark), stejně tak je tomu u kompletnosti nabízených online služeb. U otevřených dat je hodnoceno jejich využití, stav zavedení, politický, sociální a ekonomický vliv otevřených dat. Hodnocení otevřených dat je uváděno v procentech, data poskytuje Evropský datový portál. (European Commission, 2017)

Oproti hodnocení z předchozího roku si Česká republika v hodnocení Digitálních veřejných služeb polepšila, a to v oblasti nabídky služeb i poptávky po nich, stále však zůstává pod průměrem EU. Procento uživatelů internetu se zvýšilo z 12 % na 15 %, vyplňování formulářů z hodnoty 29 na 43, kompletnost online služeb ze 70 na 77 a otevřená data z 23 % na současných 55 %. Celkový index DESI se za dimenzi Digitální veřejné služby zvýšil z 0,29 na 0,44 (příloha 6: Index DESI 2017, Digitální veřejné služby).

Česká republika patří spíše mezi podprůměrné státy, v posledním roce hodnocení zaujímala 18. místo s indexem 0,50, v předchozím roce byla o jednu příčku výš s indexem 0,54. ČR se nachází ve skupině zemí se středně dobrými výsledky, ve skupině jsou Lotyšsko, Slovinsko, Francie, Portugalsko, Litva, Španělsko, Německo, Rakousko a Malta. Česká republika se za poslední rok zlepšila v pokrytí mobilními sítěmi 4G, avšak celkové výsledky v oblasti konektivity spíše stagnují. Výzvou pro následující období je zlepšit využívání internetových služeb v oblasti elektronizace veřejné správy. Velmi dobrou úroveň má v ČR počtu připojení domácností k internetu, podle údajů Českého statistického úřadu za rok 2016 bylo k internetu připojeno 3,3 miliony domácností, tedy více jak tři čtvrtiny republiky, oproti roku 2006, kdy byla připojena k internetu zhruba čtvrtina domácností (27 %, 1,1 milionů), došlo k výraznému nárůstu. Dobré výsledky má ČR zejména v oblasti integrace digitálních technologií ze strany podniků, a to díky růstu počtu e-shopů malých a středních podniků. (Euroskop, 2017)





Obrázek 5: Pořadí podle indexu digitální ekonomiky a společnosti DESI (European Commission, 2017)

#### 4.4.4. Digital Governance in Municipalities Worldwide

Digital Governance in Municipalities Worldwide zkoumá webové stránky samosprávných celků napříč světem. Původcem výzkumu je americká univerzita Rutgers. Zkoumáno je 100 zemí s nejrozsáhlejším připojením k internetu (počet uživatelů internetu), výběr probíhá na základě dat z Mezinárodní telekomunikační unie. Z každé této země je vybráno nejlidnatější město, z těchto měst jsou pak vybrána ta, která mají oficiální webovou stránku. Index je složen z pěti komponent: soukromí a bezpečnost, použitelnost, připojení, služby a občané a sociální angažovanost. Těchto pět komponent dále obsahuje celkem 104 podkategorií, ty jsou hodnoceny body od 0 do 3, u dichotomických komponent (u komponenty využitelnost a soukromí) je hodnocení 0 nebo 1. U hodnocení 0-3 je 0 bodů přiřazeno, pokud webová stránka neobsahuje hledané informace, 1 bod pokud stránka informace obsahuje, včetně odkazů na tyto informace. 2 body jsou uděleny, pokud jsou informace na webové stránce k dispozici i pro stažení (formuláře, audio, video nebo jednostranné transakce). Nejvíce bodů je uděleno webové stránce, která poskytuje všechny služby, komunikaci a transakce online (transakce kreditní kartou, formuláře, možnost vyhledávání v databázích, využití cookies, digitální podpisy, uživatelský účet).

Nejlépe hodnocené státy jsou dle posledního hodnocení Soul (Jižní Korea) s indexem 79,92, Helsinky (Finsko) s 69,84, Madrid (Španělsko) s 69,24, Hong Kong

s 67,56 a na pátém místě Praha s indexem 66,48 (příloha 7: Hodnocení městských portálů 2015-16).

V jednotlivých hodnocených komponentách se Česká republika (resp. Praha) umísťuje většinou na předních příčkách hodnocení. V oblasti Soukromí a bezpečnost je s indexem 14,44 na druhém místě, před Prahou se na prvním místě umístila Manama (Bahrain) s 16,30. Ve Využitelnosti je s indexem 15,31 na 14. místě spolu s několika dalšími převážně evropskými zeměmi. Nejlepší hodnotu získalo Tokyo (Japonsko) s indexem 18,13. V Připojení je Praha na 4. místě s indexem 15,8, nejlepší hodnotu 17,30 má Soul (Korea). V oblasti Služeb je na 16. místě s 11,64, nejlepší je opět Soul (16,89). V páté komponentě Občané a sociální participace se Praha umístila na 5. místě s indexem 10,00, Soul opět zaujímá první místo (16,46). Celkový index je součtem všech pěti komponent, každá komponenta má stejnou váhu (20 %). V případě České republiky je hodnocena webová stránka [www.prague.eu/en](http://www.prague.eu/en), tento odkaz však odkazuje na oficiální turistický web Prahy, kde jsou uvedené pouze informace z oblasti turismu, vhodnější volbou by byl oficiální portál hlavního města Prahy ([praha.eu](http://praha.eu)). Vzhledem k velmi dobrému hodnocení Prahy jde však pravděpodobně pouze o chybu v uvedeném odkazu, hodnocení pasuje spíše na pražský portál. U ostatních hodnocených zemí se také nejčastěji objevují městské portály.

#### **4.4.5. Elektronická komunikace s veřejnou správou – statistiky**

Dle údajů Českého statistického úřadu (2017) využívá většina občanů elektronickou komunikaci s úřady zejména pro vyhledávání informací, dále pak pro přístup k formulářům a méně často pak k vyplňování a odesílání formulářů online. Nejčastějším důvodem nevyplnění formuláře online veřejné správě jsou dle průzkumu statistického úřadu (2016) chybějící znalosti uživatele, nedostupnost potřebného formuláře, obavy o ochranu osobních údajů, problémy s elektronickým podpisem nebo za uživatele již vyplnil formulář někdo jiný. Z respondentů celkem 68,1 % žádný formulář za poslední rok vyplňovat nemuselo. (příloha 8: Důvody nevyužití online formulářů)

**Tabulka 90: Jednotlivci v ČR komunikující s úřady přes internet, 2017**

|                            | Vyhledávání informací |                 |                 | Stáhnutí nebo vytisknutí formuláře |                 |                 | Vyplnění a online odeslání formuláře |                 |                 |
|----------------------------|-----------------------|-----------------|-----------------|------------------------------------|-----------------|-----------------|--------------------------------------|-----------------|-----------------|
|                            | v tis.                | % <sup>1)</sup> | % <sup>2)</sup> | v tis.                             | % <sup>1)</sup> | % <sup>2)</sup> | v tis.                               | % <sup>1)</sup> | % <sup>2)</sup> |
| <b>Celkem 16+</b>          | <b>2 989,1</b>        | <b>34,3</b>     | <b>43,3</b>     | <b>1 271,3</b>                     | <b>14,6</b>     | <b>18,4</b>     | <b>928,3</b>                         | <b>10,7</b>     | <b>13,4</b>     |
| <b>Pohlaví</b>             |                       |                 |                 |                                    |                 |                 |                                      |                 |                 |
| Muži 16+                   | 1 509,8               | 35,5            | 43,1            | 675,7                              | 15,9            | 19,3            | 511,6                                | 12,0            | 14,6            |
| Ženy 16+                   | 1 479,3               | 33,2            | 43,4            | 595,5                              | 13,4            | 17,5            | 416,7                                | 9,4             | 12,2            |
| <b>Věková skupina</b>      |                       |                 |                 |                                    |                 |                 |                                      |                 |                 |
| 16–24 let                  | 241,1                 | 26,9            | 27,2            | 90,3                               | 10,1            | 10,2            | 51,5                                 | 5,8             | 5,8             |
| 25–34 let                  | 651,5                 | 47,2            | 48,8            | 282,6                              | 20,5            | 21,2            | 216,7                                | 15,7            | 16,2            |
| 35–44 let                  | 869,0                 | 50,0            | 51,5            | 392,3                              | 22,6            | 23,2            | 285,7                                | 16,4            | 16,9            |
| 45–54 let                  | 600,0                 | 42,6            | 46,2            | 267,4                              | 19,0            | 20,6            | 189,8                                | 13,5            | 14,6            |
| 55–64 let                  | 407,8                 | 30,8            | 40,2            | 179,5                              | 13,6            | 17,7            | 142,7                                | 10,8            | 14,1            |
| 65+                        | 219,7                 | 11,2            | 32,1            | 59,1                               | 3,0             | 8,6             | 41,9                                 | 2,1             | 6,1             |
| <b>Vzdělání (25+)</b>      |                       |                 |                 |                                    |                 |                 |                                      |                 |                 |
| Základní                   | 51,1                  | 6,9             | 19,3            | 9,1                                | 1,3             | 3,5             | 9,1                                  | 1,3             | 3,6             |
| Střední bez maturity       | 675,8                 | 23,8            | 34,2            | 226,6                              | 8,0             | 11,5            | 171,8                                | 6,0             | 8,7             |
| Střední s maturitou + VOŠ  | 1 142,9               | 41,5            | 48,0            | 513,4                              | 18,6            | 21,5            | 350,5                                | 12,7            | 14,7            |
| Vysokoškolské              | 878,3                 | 59,7            | 62,7            | 431,6                              | 29,3            | 30,8            | 344,8                                | 23,4            | 24,6            |
| <b>Ekonomická aktivita</b> |                       |                 |                 |                                    |                 |                 |                                      |                 |                 |
| Zaměstnaní                 | 2 234,1               | 45,4            | 47,6            | 1 029,0                            | 20,9            | 21,9            | 784,4                                | 15,9            | 16,7            |
| Nezaměstnaní               | 73,8                  | 40,0            | 53,8            | 23,1                               | 12,5            | 16,8            | 9,2                                  | 5,0             | 6,7             |
| Ženy na RD*                | 188,5                 | 52,6            | 55,2            | 65,9                               | 18,4            | 19,3            | 41,7                                 | 11,6            | 12,2            |
| Studenti                   | 175,7                 | 25,2            | 25,3            | 60,1                               | 8,6             | 8,6             | 36,0                                 | 5,2             | 5,2             |
| Starobní důchodci          | 261,7                 | 11,4            | 29,7            | 73,2                               | 3,2             | 8,3             | 45,3                                 | 2,0             | 5,1             |
| Invalidní důchodci         | 55,4                  | 22,3            | 35,3            | 20,1                               | 8,1             | 12,8            | 11,8                                 | 4,7             | 7,5             |

**Tabulka 1: Jednotlivci v ČR komunikující s úřady přes internet (ČSÚ, 2017)**

## 4.5. Obdobné portály v zahraničí

Pro porovnání jsou vybrány obdobné portály v zahraničí v zemích, které se umísťují na předních příčkách žebříčku hodnocení eGovernmentu (DESI, EDGI), na základě toho jsou vybrány Velká Británie, Belgie a Francie. Důležitou roli při volbě portálů hrál i celkový první dojem, který je pro uživatele důležitý, vyvolává pocit, že informace zvládne najít. Právě poslední dvě jmenované země mají velmi přehledné portály a graficky velmi hezky provedené. Velká Británie byla vybrána zejména z toho důvodu, že inspirovala tvůrce nového Portálu veřejné správy, který je, jak již bylo uvedeno, od roku 2018 v pilotním režimu.

### 4.5.1. Belgie

Belgický portál má sloužit k usnadnění cesty k informacím. Podnázvem portálu je odkaz „Official information and services“ (oficiální informace a služby). Obsahuje jednoduché informace dle témat, katalog dokumentů, adres, elektronických služeb a vyhledávač oficiálních stránek (podle autority nebo tématu). Každý den jsou na portálu zveřejňovány informace z aktuálního dění v Belgii v oblasti veřejných služeb. Portál založil a nyní má na starost Federální úřad pro veřejnou službu předsedy vláda spolu s ostatními orgány veřejné služby.

Při zadání adresy portálu (belgium.be) se zobrazí volba jazyka, lze vybrat z nizozemštiny, francouzštiny, němčiny a angličtiny. Portál Belgie je laděn do šedé a bílé barvy, v horní části stránky jsou v oddělovacím pruhu zobrazeny 3 barvy belgické vlajky (černá, žlutá, červená). V zápatí na levé straně je umístěna volba jazyka. Na pravé straně je možné zvolit novinky („NEWS“), adresy a webové stránky („ADRESSES AND WEBSITES“), publikace („PUBLICATIONS“) a sociální média („SOCIAL MEDIA“). Novinky se zobrazují od nejnovějších, na levé straně je možno ve sloupci zvolit řazení novinek podle tématu (ekonomické, o Belgii, životní prostředí, rodina, právo, práce), podle orgánu moci a podle roku publikování. Adresy a weby lze opět filtrovat podle tématu a podle orgánu. Část adres a webů má pomoci nalézt uživateli seznam všech potřebných kontaktů. Část publikace uvádí seznam informačních dokumentů, které vláda vydává. Dokumenty lze třídit podle tématu a podle autority, tato část momentálně obsahuje pouze jeden dokument. V části sociální média jsou uvedeny odkazy na sociální sítě, které belgický portál používá, a to Facebook, Twitter, Google+, Youtube a Instagram. Profily na sociálních sítích mají sloužit k rychlejšímu informování občanů. Pod záhlavím na pravé straně je umístěn vyhledávací řádek, vedle něj pak malé ikonky sloužící k tisku stránky, přesměrování uživatele na email, na Facebook, Twitter a Google+.

Hlavní strana portálu je rozdělena na části, z nichž největší část zabírá seznam témat umístěný na levé straně. Informační část obsahuje následující okruhy:

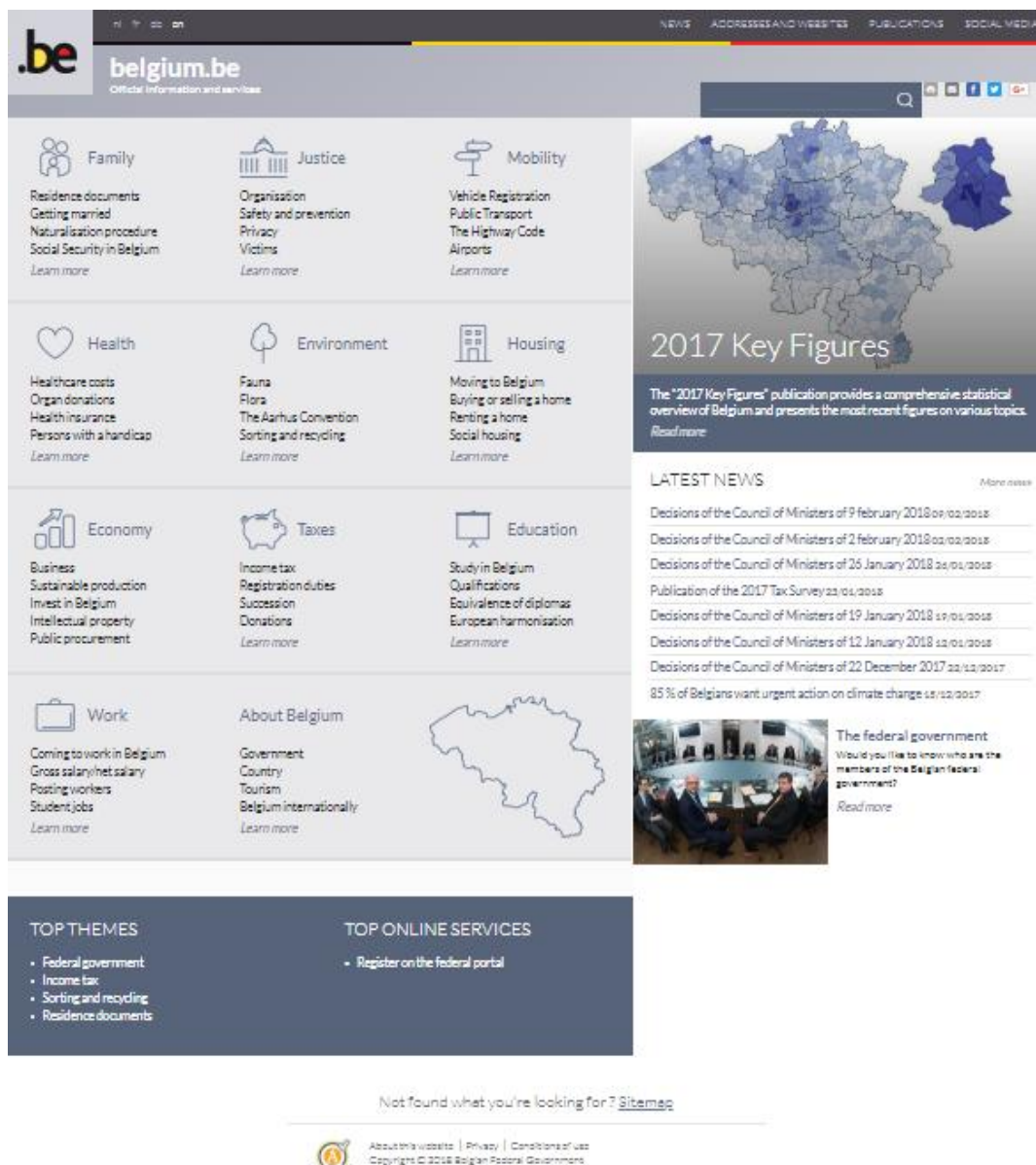
- Rodina (bydlení, manželství, sociální zabezpečení, získání občanství)
- Právo (organizace, bezpečnost a prevence, soukromí, oběti)
- Mobilita (registrace vozidel, veřejná doprava, letiště, dopravní předpisy)
- Zdraví (ceny zdravotní péče, dárcovství orgánů, karta evropského zdravotního pojištění, lidé s handicapem)
- Životní prostředí (fauna, flora, dohoda Aarhus, třídění a recyklace)
- Bydlení (stěhování do Belgie, koupě a prodej domu, pronájem domu, sociální bydlení)
- Ekonomika (obchod, investice, udržitelná výroba, duševní vlastnictví, veřejný majetek)
- Daně (daň z příjmu, povinnost registrace, postupy, dary)
- Vzdělání (studium v Belgii, kvalifikace, uznávání vzdělání/kvalifikace, uznávání diplomů)

- Práce (práce v Belgii, hrubá a čistá mzda, práce pro studenty, služební cesta do Belgie, práce a školení)
- O Belgii (vláda, stát, turistika, Belgie mezinárodně – místo ve světě)

Témata obsahují většinou jen velmi stručné až strohé informace v rozsahu jednoho odstavce, na konci textu jsou uvedeny odkazy na příslušné webové stránky, kde uživatel získá více potřebných informací. Odkazy však nejsou dostupné u všech témat. Vedle informací ohledně tématu zůstává vždy zobrazena tabulka s aktuálními informacemi. U každé situace je vždy ikonka zobrazující dané téma.

Na pravé straně v hlavní části jsou aktuální informace a novinky. V dolní části stránky jsou umístěna nejčastěji zobrazovaná témata: federální vláda, daň z příjmů, recyklace a třídění, dokumenty k bydlení. Ve vedlejším sloupci jsou nejvyhledávanější služby online: registrace do státního portálu. Do portálu se lze registrovat pomocí eID (E+, Kids-ID), nebo pomocí tzv. triplet, kombinace tří čísel – číslo národního registru / číslo BIS, číslo ID karty a číslo SIS karty (karta sociálního informačního systému). CSAM je systém umožňující přístup k online službám a komunikaci s orgány veřejné moci. Přihlásit se lze několika způsoby: eID přes čtečku, eID a bezkontaktní čtečku, digitálním klíčem od autorizovaného partnera („Itsme“, přihlášení přes aplikace pro chytré telefony), nebo trojkombinací, kdy je základem přihlášení pomocí přihlašovacího jména a poté mobilní aplikace, sms kód nebo tzv. token (karta s 24mi bezpečnostními kódy, po aktivaci je token zasílán do mailové schránky). Není však uvedeno, které služby může uživatel prostřednictvím uživatelského prostředí využívat, seznam je uveden pouze po zvolení holandštiny nebo francouzštiny. Po přihlášení do zabezpečeného systému „MyBelgium“ je možné využívat následující odkazy:

- Daňová přiznání
- Nezaměstnanost online
- Důchod
- Informace o lécích
- Identifikační karty (ztráta, blokáce)



Obrázek 6: Belgický portál veřejné správy (belgium.be, 2018)

#### 4.5.2. Francie

Francouzský portál byl poprvé spuštěn v roce 2000 s cílem denně poskytovat aktuální informace o veřejné správě, poskytovat dokumenty, online formuláře a odkazy na orgány veřejné moci. V roce 2008 byla uvedena do provozu další část portálu rozšiřující online služby, které mají být dostupné 24h denně. Transakční část „Service-Public.fr“ nabízí unikátní, personalizovaný a bezpečný přístup ke službám veřejné správy online. Portál spravuje Generální ředitelství pro modernizaci státu (Directorate-General for State Modernisation - DGME).

Portál působí na první pohled velmi přehledně, velkým nedostatkem portálu je nemožnost volby jazyka, ve kterém se portál zobrazuje, jedinou možností je francouzština. Portál je laděn do modré a bílé barvy, podobně jako u českého portálu lze volit mezi uživatelskými částmi: jednotlivci – občan, podnikatelé/živnostníci a firmy. Po zvolení uživatelské části se mění kromě obsahu také barevné schéma, občan má modré, podnikatelé červené schéma a firmy zelené. Volba uživatelské části je možná v horní části stránky nad logem portálu. V horní části vpravo je umístěna možnost přihlášení (pomocí přihlašovacího jména a hesla), nejedná se o přihlášení do zabezpečeného prostoru, to se zobrazí až po volbě formuláře prostřednictvím tlačítka „Services en ligne et formulaires“ (Online služby a formuláře), které uživatele odkáže na seznam formulářů dostupných online. Na pravé straně vedle seznamu služeb dostupných online lze vyhledávat formuláře a služby podle typu nebo témat. Formuláře jsou seřazeny podle nejčastěji zobrazovaných (s volbou zobrazení všech) nebo nejčastěji požadované šablony dokumentů. Po volbě služby nebo formuláře je uživateli nabídnut přístup do online služby a ten odkáže na příslušný web. Nejedná se tedy o jednotný přístup do zabezpečeného uživatelského rozhraní, kde by bylo možné vybírat z jednotlivých služeb online.

Část pro občana je rozdělena na několik životních situací:

- Občanství (identita, občanský průkaz, cestovní pas, volby, ochrana soukromí, ...)
- Rodina (narození, manželství, přídavky na rodinu, vzdělání, úmrtí, dědictví, ...)
- Sociální - Zdraví (zdravotní péče, nezaměstnanost, invalidita, sociální zabezpečení...)
- Práce (získání zaměstnání, mzdy a platy, pracovní poměr, pracovní doba a svátky, bezpečnost v práci, ukončení zaměstnání, důchod, ...)
- Bydlení (příspěvek na bydlení, nákup nemovitostí, územní plánování, nájem, ...)
- Doprava (řidičský průkaz, dopravní přestupky, technická kontrola, cestování, ...)
- Finance (pojištění, bankovní účty, úvěry, daně, spoření, ...)
- Spravedlnost (soudní řízení, přestupky, náhrada škody, soud pro mladistvé, ...)
- Zahraničí (cizinci ve Francii, cestování do zahraničí, práce v zahraničí, práce ve Francii)
- Zábava (lov a rybaření, domácí zvířata, rekreace, kultura, sport, ...)

Po volbě životní situace jsou zobrazeny okruhy a pod nimi vždy konkrétní obsah situací, nezařazené situace jsou umístěny pod těmito seznamy. Pod výběrem životních

situací jsou tři sloupce: Jak postupovat, Online služby a Otázky a odpovědi. Každý sloupec obsahuje seznam nejvyhledávanějších témat. Pod sloupci je k dispozici kalkulačka (daně, důchod, nájem) a pod ní část Nejnovější zprávy (aktuality). Vedle zpráv je nabídka přihlášení k newsletteru, odkaz na Twitter a Facebook. V záhlaví se nachází ostatní odkazy, informace o webu a odkazy na obdobné stránky.

Uživatelská část pro podnikatele je uzpůsobena podobně, liší se zejména životní situace, které jsou vztaženy k podnikateli, obsahují následující témata:

- Založení a ukončení podnikání (založení firmy, financování, ukončení činnosti, změna podnikání, převod, převzetí, ...)
- Management a finance (účetnictví, veřejné zakázky, pojištění, financování, ...)
- Daňový systém (daně z příjmu, místní daně, ostatní daně, daňová správa, ...)
- Lidské zdroje (nábor zaměstnanců, bezpečnost práce, pracovní smlouvy, ...)
- Prodej – obchod (obchodní regulace, import, export, reklama, soudní spory, ...)
- Sektory (cestovní ruch, výstavba, zemědělství, taxi, bezpečnost, ...)

Spodní část stránky je opět přizpůsobena podnikateli, v novinkách jsou tedy zveřejňovány zprávy, které se týkají podnikání.

Uživatelská část pro firmy obsahuje méně životních situací, než předchozí dvě uživatelské části. Lze volit mezi následujícími okruhy situací:

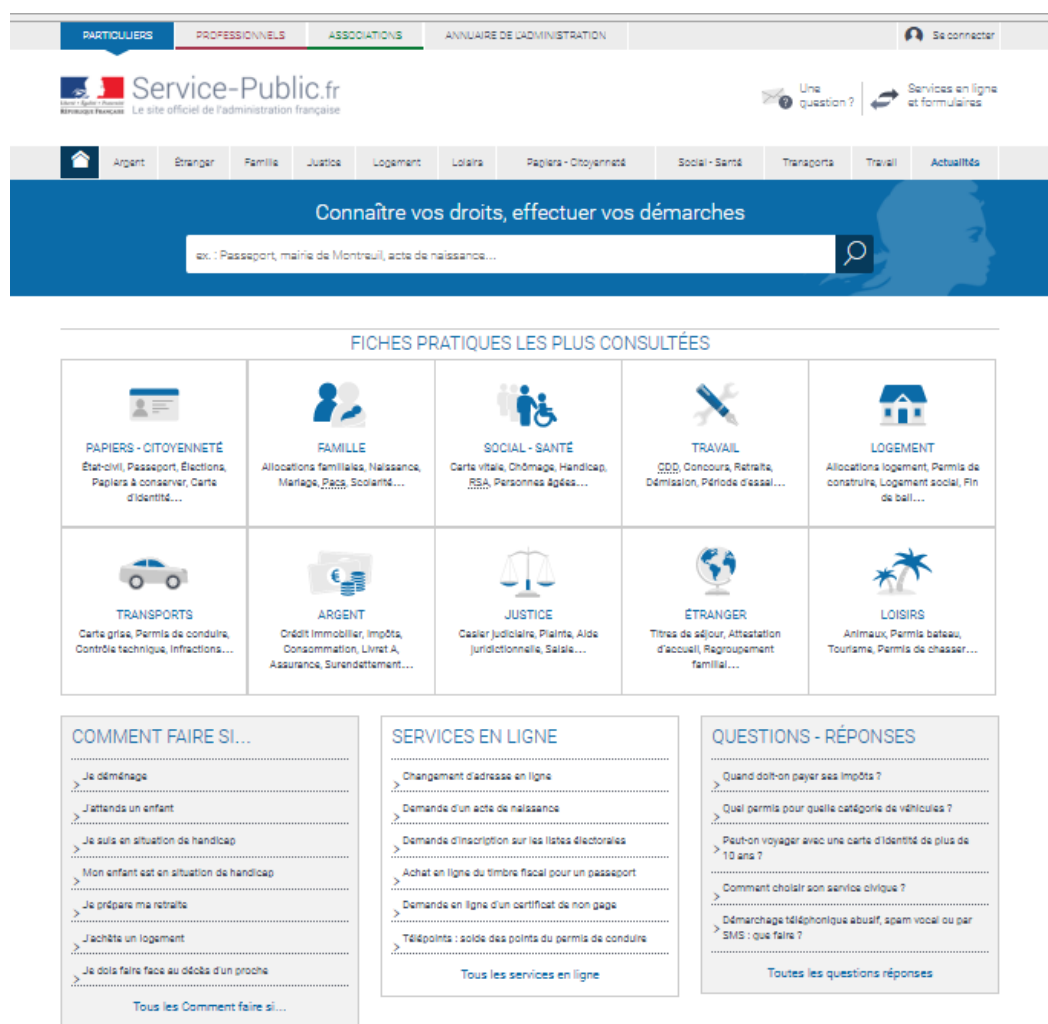
- Administrativa (prohlášení, registrace, stanovy, ...)
- Provoz – činnosti (pojištění a odpovědnost, zaměstnanci, dobrovolníci, ...)
- Finance (granty, dary, obchodní činnost, ...)
- Sdružení a nadace (nadace, sdružení rodičů, sdružení vlastníků, ...)

Na konci stránky pod novinkami je vždy možnost přejít do jiné uživatelské části. V horní části jsou znovu zobrazeny životní situace, pod nimi možnost na portálu vyhledávat prostřednictvím vyhledávacího řádku.

Jak již bylo řečeno v úvodním popisu portálu, velkou nevýhodou portálu je nemožnost volby jiného jazyka než francouzštiny, informace jsou tedy těžko přístupné cizincům. Další nevýhodou je nejednotnost přihlášení uživatele, přihlášení se liší dle řešené situace, pokud chce uživatel vyřešit několik situací, musí se vždy přihlásit ke každé zvlášť. Kladem portálu je barevné rozlišení uživatelských částí, uživatel má tedy stále přehled, ve které uživatelské části se nachází. Obsah životních situací je dostačující, obsáhlý, velmi hezky



zpracovaný je vzhled, u každé situace je ikonka vystihující danou životní situaci, pro volbu hledané situace je to praktické.



Obrázek 7: Francouzský portál veřejné správy (service-public.fr, 2018)

### 4.5.3. Velká Británie

Portál Velké Británie je oproti předchozím řešen graficky jednodušejší, působí méně přehledně. Opět je použita kombinace modré a bílé barvy, doplňuje je černá. Portál má sloužit jako prostředek k rychlému a jednoduchému získání informací a služeb, na stránkách jsou sloučeny stránky všech vládních útvarů a orgánů veřejné moci. Pod názvem webu je umístěn vyhledávací řádek a na pravé straně seznam nejvyhledávanějších témat, kde je nabízeno i přihlášení do studentského finančního účtu (pomocí mailu nebo přidělené zákaznické číslo - CRN), rezervace nebo změna termínu teoretického testu na řidičský průkaz či přístup do osobního daňového účtu prostřednictvím služby HMRC (HM Revenue and Customs) pomocí uživatelského ID a hesla. Uživatelský účet umožňuje přístup

k osobnímu daňovému uživatelskému účtu, informacím o řidičském průkazu, ke kontrole důchodu či zdanění vozidla.

Životní situace jsou umístěny uprostřed stránky, seřazené jsou abecedně. Názvy situací jsou pouze ve formě prostého textu, který je podtržený a barevně odlišen modrou barvou.

Portál uvádí následující životní situace:

- Benefit (Benefits)
- Narození, smrt, manželství, péče (Births, deaths, marriages, care)
- Podnikatelé a živnostníci (Business and self-employed)
- Péče o dítě a rodičovství (Childcare and parenting)
- Občanství a bydlení ve Velké Británii (Citizenship and living in the UK)
- Kriminalita, právo a zákony (Crime, justice and the law)
- Invalidita (Disabled people)
- Řízení a doprava (Driving and transport)
- Vzdělání a učení (Education and learning)
- Zaměstnávání (Employing people)
- Životní prostředí a krajina (Environment and countryside)
- Bydlení a místní služby (Housing and local services)
- Finance a daně (Money and tax)
- Cestovní pas, cestování, bydlení v zahraničí (Passports, travel and living abroad)
- Víza a imigrace (Visas and immigration)
- Práce, zaměstnání, důchod (Work, jobs and pensions)

Po výběru tématu jsou zobrazeny okruhy a po jejich rozkliknutí konkrétní situace, ze kterých lze dále vybírat hledané informace. Vše je řazeno abecedně. Výhodou je, že předchozí možnosti zůstávají vždy viditelné, uživatel tedy může bez problémů zvolit jiné téma, aniž by bylo nutné vracet se na původní stránku. Seznam témat a situací zůstane na levé straně ve sloupcích, které se mírně překrývají, text zůstává dobře čitelný. Obsah životních situací je velmi rozsáhlý, v tomto ohledu by měl být britský portál inspirací tomu českému.

Pod životními situacemi jsou především informace o webu, nejhledanější témata na portálu. Zápatí stránky je rozděleno na část Služby a informace, jež obsahují stejná témata jako životní situace, a Ministerstva a vláda.

Nevýhodou portálu je přihlášení do uživatelské části, které je nabídnuto až po výběru části, která je s přihlášením spojena, vhodnější by bylo umístit odkaz na přihlášení viditelně na hlavní straně, aby uživatel nemusel přihlášení do uživatelské části složitě vyhledávat.

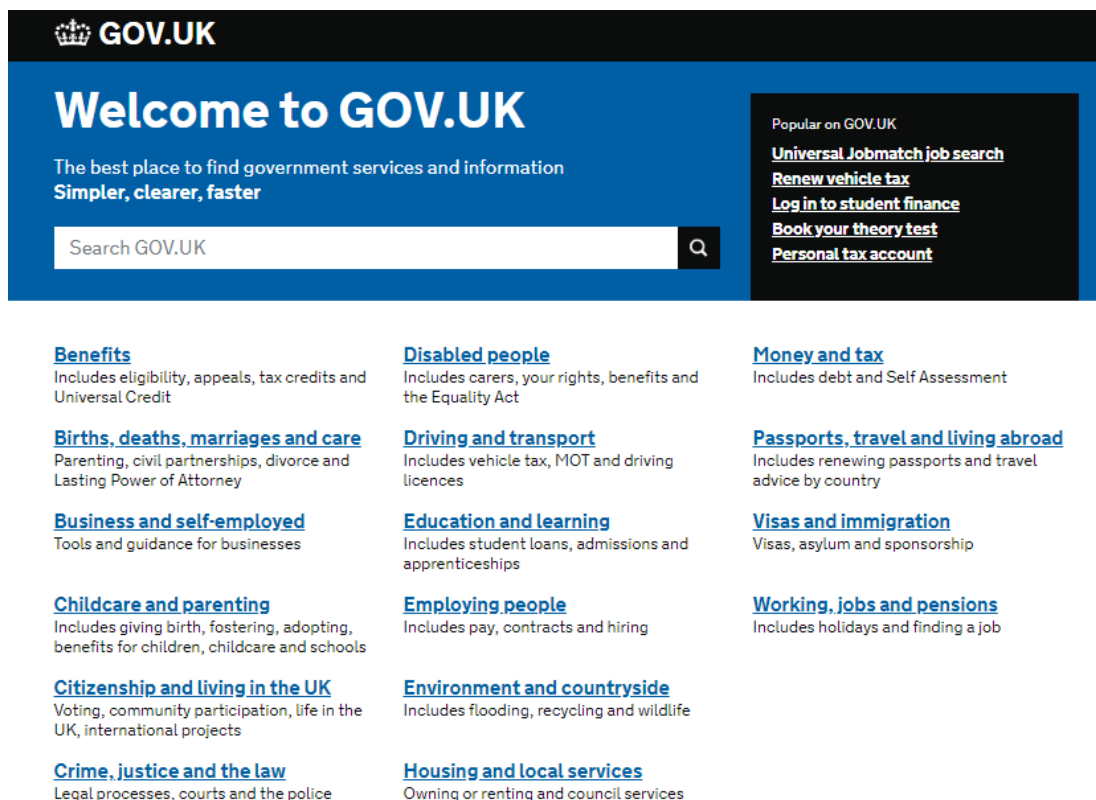
Do uživatelské části se lze přihlásit prostřednictvím “Government Gateway”, a to je možné několika způsoby:

- Uživatelské ID + heslo
- Digitální certifikát
- Kombinace čipu a pinu
- Jednorázové heslo

Další možností je využití „GOV.UK Verify“. Uživatel si může vybrat celkem ze 7 společností, které potvrdí uživatelskou identitu. Jde o certifikované společnosti, které si navzájem konkurují. Každá společnost se uživatele zeptá na několik osobních informací a srovnají je se záznamy z mobilního telefonu, záznamů kreditní karty nebo pasu. Každá společnost má podobné způsoby, jak identitu zjistit. Tento systém by měl postupně nahradit zastaralý systém eGovernment Gateway. GOV.UK Verify nabízí následující služby online:

- Přihláška na univerzitu
- Nahlášení zdravotního stavu ovlivňujícího řízení vozidla
- Údaje o řidičském průkazu
- Daň z příjmu za daný rok
- Státní penze a další

Slabou stránkou britského portálu je nejednotné přihlášení (aktuálně je však řešen postupný přechod k novějšímu systému). Britský portál je oproti předchozím dvěma vzhledově nejjednodušší, obsahuje především text a minimální množství obrázků, což nemusí zprvu dobře působit na uživatele. Pozitivem portálu je obsah informací o životních situacích. Dalším kladem je identifikace uživatele při přihlášení do uživatelské části, a to pomocí otázek (test).



Obrázek 8: Britský portál veřejné správy (gov.uk, 2018)

## 4.6. SWOT analýza Portálu veřejné správy

Silnou stránkou portálu je přehlednost, jednoduchý design a intuitivní ovládání, sjednocení informací z oblasti veřejné správy na jednu webovou stránku, možnost získat formuláře a výpisy online bez nutnosti návštěvy úřadu (s podmínkou vlastnictví přístupu do datové schránky). Za poslední roky roste zájem o online služby, roste návštěvnost portálu (na základě statistik z let 2004-2006 a statistik užití internetu v dalších letech je možné předpokládat i nadále rostoucí tendence; příloha 9: Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci, příloha 10: návštěvnost Portálu veřejné správy 2004-2006). Výhodou spojenou s přehledností je rozdělení portálu na uživatelské části.

Příležitostí pro portál je lepší propagace vedoucí ke zvýšení povědomí o existenci portálu, čímž by se zvýšila i návštěvnost a využití. Prostředkem propagace mohou být internetové stránky orgánů veřejné moci, na stránkách by byl vždy uveden odkaz na portál. Reálnou možností pro zlepšení je rozšíření nabídky služeb v transakční části, a to zejména o elektronická podání, která by mohla být součástí portálu a zavedení přístupu do

transakční části pomocí eID jako druhé možnosti přihlášení do uživatelské (transakční) části. V polovině roku 2018 mají být elektronické občanské průkazy zavedeny po celé České republice, přihlášení by tak bylo možné pomocí karty a čtečky, kterou lze pořídit v řádech pár stovek korun. Příležitostí je podpora ze strany EU, konkrétně dotace či strategické dokumenty. Podmínkou růstu využití portálu je počítačová gramotnost, ta má za poslední roky rostoucí trend a dá se očekávat její další růst.

Mezi slabé stránky patří propagace a nízké povědomí o portálu, nízký rozsah nabídky online služeb. Některé odkazy jsou nefunkční nebo neaktuální. Slabou stránkou je nepřizpůsobení zobrazení pro mobilní zařízení a nepřizpůsobení textu běžnému občanovi. Text je někdy příliš odborný a často odkazuje na zákony, které mohou být pro některé občany nesrozumitelné. Jedním z hlavních slabých míst je nedostatek odborných IT pracovníků, a to zejména díky nedostatečnému platovému ohodnocení oproti soukromému sektoru. Další nevýhodou je nemožnost zpřístupnit služby veřejné správy pouze offline.

Mezi hrozby patří možná změna legislativy, nedůvěra občanů v elektronickou komunikaci a bezpečnost. Hrozbou je i nedostupnost internetu pro slabší sociální skupiny, která by mohla být omezena zavedením veřejně přístupných počítačů s připojením k internetu na místech, jako jsou knihovny či úřady. Další hrozbou je nákup produktů a služeb od dodavatele, který neumožňuje přesun k jinému dodavateli kvůli vysokým nákladům (tzv. vendor lock-in).

|   |   |
|---|---|
| <p><b>Silné stránky:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Přehlednost, design</li> <li>• Jednoduché, intuitivní ovládání</li> <li>• Sjednocení informací z oblasti veřejné správy na jednom místě</li> <li>• Rostoucí zájem – návštěvnost</li> <li>• Možnost získat formuláře a výpisy online, bez nutnosti návštěvy úřady</li> <li>• Rozdělení na uživatelské části</li> </ul>   | <p><b>Slabé stránky:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Slabé povědomí (propagace)</li> <li>• Neaktuálnost či neplatnost odkazů</li> <li>• Nedostatek kvalifikovaných pracovníků</li> <li>• Nutnost datové schránky (transakční část)</li> <li>• Nepřizpůsobené zobrazení pro mobilní zařízení</li> <li>• Číslování informací</li> <li>• Nízký počet elektronických služeb</li> <li>• Nepřizpůsobení textu občanovi</li> <li>• Služby nemohou být pouze online</li> </ul> |
| <p><b>Příležitosti:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propagace prostřednictvím internetových stránek OVM</li> <li>• Rozšíření nabídky služeb</li> <li>• Přístup pomocí eID</li> <li>• Přehlednější zobrazení informací</li> <li>• Možnost přizpůsobení zobrazení informací</li> <li>• Podpora ze strany EU</li> <li>• Snaha MV o zlepšení (Iniciativa 202020)</li> <li>• Trend rostoucí počítačové gramotnosti</li> </ul> | <p><b>Hrozby:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Změna legislativy</li> <li>• Nedůvěra občanů v elektronickou komunikaci</li> <li>• Dostupnost internetu pro slabší sociální skupiny</li> <li>• Bezpečnost</li> <li>• Nákup SW od dodavatele, který neumožní přesun k jinému dodavateli</li> </ul>  |

Obrázek 9: SWOT analýza Portálu veřejné správy (vlastní zpracování, 2018)

#### 4.7. Návrh koncepce na další období

Portál zůstává vzhledově téměř stejný, po zvolení uživatelské role se mění barva (modrá zůstává u části pro občana, zelená pro podnikatele/živnostníky, žlutá pro cizince, červená pro orgány veřejné moci), uživatel se bude lépe orientovat, ve které části se nachází. V horní části stránky bude dobře viditelný odkaz na přihlášení do uživatelské části. Přihlášení je dobře viditelné v pravém horním rohu portálu, přístup je možný pomocí datové schránky nebo pomocí elektronického občanského průkazu. Po přihlášení má uživatel možnost vybrat si oblíbené položky a sestavit si tak obsah portálu podle svého, respektive upravit si základní nastavení obsahu.

Transakční část portálu nabízí kromě komunikace s úřady také možnost získání výpisů přímo do schránky (výpis z bodového hodnocení řidiče, výpis z rejstříku trestů, živnostenského či obchodního), získání formulářů (daňová přiznání), které jsou napojené na informační systémy veřejné správy - data o občanovi, které má systém k dispozici, jsou automaticky zanesena do formuláře. V případě elektronických podání by bylo posunem k lepšímu prozatím jen vytvoření části portálu, kde by byly na jednom místě uvedeny

odkazy na všechny oficiální webové stránky, kde je možné podání uskutečnit. Dalším krokem by pak mohlo být sjednocení všech elektronických podání na jednu webovou stránku.

U každé zadané žádosti bude viditelný aktuální stav (zpracování). V rámci nového portálu se počítá i s částí „Moje bilance“, kde si uživatel může kontrolovat závazky (dluhy) vůči státu. Moje bilance je reálnou součástí nového portálu, který zatím není zcela spuštěn (MVČR, 2018).

Část Životní situace je obsahově rozšířena (po vzoru portálu Velké Británie), a to na základě průzkumů u obyvatel ČR, která témata jsou pro ně důležitá a na portálu je postrádají. Témata životních situací jsou zobrazena pomocí ikonky s obrázkem vystihujícím dané téma (obdobně jako u francouzského a belgického portálu), ikonky jsou barevně sladěny s barevným schématem dané uživatelské části. Změna nastává i při volbě okruhu životních situací, kdy jsou konkrétní životní situace zobrazeny jako políčka (opět barevně přizpůsobeny dle uživatelské části), po zvolení situace zůstávají všechny původní volby viditelné, aby se k nim uživatel mohl rychle vrátit. Text konkrétní životní situace se nezobrazuje celý, ale pouze jeho body (nadpisy částí), které je možné rozbalit kliknutím. Uživatel tak není zahlcen textem, snadněji se orientuje a má možnost si vybrat pouze tu část textu, která ho zajímá. Číslování jednotlivých bodů (částí textu) začíná od čísla jedna (původně číslováno od č. 3).

Obsah Životních situací je rozšířen o další informace, text je přizpůsoben běžnému občanu (jednoduchý, srozumitelný, bez odborných výrazů). Možnosti rozšíření položek životních situací jsou zjišťovány prostřednictvím průzkumu mezi uživateli portálu. Na úvodní straně každé uživatelské části je sekce Aktuality, obsahující zprávy z aktuálního dění týkajícího se veřejné správy.

Volba anglického jazyka přeloží celý portál do angličtiny a zároveň automaticky odkáže uživatele do části „Informace pro cizince“, obsah anglické části (která bývala samostatnou částí portálu) je sloučen s obsahem uživatelské části cizince. Je přidána možnost přeložení do německého jazyka.

V budoucnu se prostředí portálu bude rozšiřovat o další služby, jako je přístup k bankovnímu účtu a do osobního účtu zdravotní pojišťovny. Momentálně probíhají jednání ohledně spolupráce s Českou spořitelnou. Základem rozšíření jsou nové zákony

(novela zákona o Informačních systémech veřejné správy), které tuto vizi umožní, nutné je ošetřit zejména odpovědnost za škody (v případě spolupráce se soukromou sférou).

Elektronický občanský průkaz je uznatelný ve všech členských státech Evropské unie, majitel karty má možnost se přihlásit i do zahraničních portálů veřejných správ, dochází k propojení na úrovni států. To však bude možné až po legislativním zakotvení propojení systémů a domluvě jednotlivých států mezi sebou.



## 5 Výsledky a diskuze

Po zmapování obsahu a funkcí každého portálu bylo zjištěno několik kladných stránek, které mohou být aplikovány na český portál veřejné správy. Jedním z kladů, které měly zahraniční portály společný, je možnost výběru bezpečného přihlášení do uživatelské části. Nejlépe je na tom s možnostmi Belgie, která nabízí přihlášení prostřednictvím eID karty a čtečky či bezkontaktní čtečky, digitálním klíčem od certifikovaného poskytovatele nebo trojkombinací, kdy je ke jménu a heslu přidáno jednorázové heslo, token nebo mobilní aplikace. Originální způsob ověření má Velká Británie, uživatel si vybere mezi sedmi poskytovateli, vybraný poskytovatel pak pokládá uživateli osobní otázky formou krátkého testu, který ověří identitu uživatele. Pro český portál by bylo zatím reálné využít přihlášení pomocí eID (elektronický občanský průkaz bude zaveden v červenci roku 2018). Tento způsob přihlášení by doplnil přístup přes datovou schránku.

Velkým nedostatkem portálu je transakční část, která prozatím není dostatečně vyvinutá. Portál nabízí pouze možnost získání formulářů, výpisů a žádostí, které jsou následně zasílány do datové schránky žadatele. Pro elektronická podání je nutné přejít na konkrétní webovou stránku, která má dané podání na starost. Pro usnadnění přístupu k elektronickému podání by bylo vhodné umístit odkazy na příslušné webové stránky, kde jsou podání možná, na jedno místo.

Francouzský a belgický portál působí na první pohled přehledně a sympaticky zejména díky ikonkám zobrazujícím témata životních situací. Britský a český portál zobrazují životní situace pouze formou textu, což působí poněkud stroze a nepřehledně. Pro uživatele by bylo příjemnější a rychlejší orientovat se spíše pomocí obrázků.

Problémem všech portálů je transakční část, konkrétně její obsah. Přihlášení často bývá nejednotné, obtížně dohledatelné (odkaz na přihlášení není viditelně umístěn). Žádný z portálů nemá kompletní elektronické podání z jednoho místa, jen odkazuje na příslušné webové stránky.

Český portál postrádá část Novinky/aktuality z veřejné správy. Průběžné informování občana ohledně novinek v České republice a novinek z Evropské unie by měl být nedílnou součástí informační části webu, v plánu Ministerstva vnitra je i možnost zobrazení úředních desek dle preferencí (pro přihlášené uživatele).

Základem pro úspěšný chod Portálu veřejné správy je spolupráce nejen orgánů veřejné moci, ale zejména participace občanů, pro které je portál určený. Participace je možná

především zvýšením užívání portálu a celkově elektronické komunikace s úřady či podávání návrhů na nové služby dostupné online. Tato možnost je dostupná přes webovou stránku iniciativy 202020.cz, kde lze v sekci „Požadované služby“ podat návrh na zavedení nové služby.

## 6 Závěr

Hlavním cílem diplomové práce bylo provést srovnání Portálu veřejné správy České republiky s obdobnými portály v zahraničí a na základě zhodnocení navrhnout koncepci českého portálu na další roky.

Pro lepší orientování v oblasti eGovernmentu byly charakterizovány základní nástroje komunikace s veřejnou správou a další základní pojmy a stručně přiblíženy důležité strategické dokumenty týkající se elektronizace veřejné správy. Tento základ je potřebný pro určení možností rozvoje portálu.

Na začátku práce bylo uvedeno motto eGovernmentu „Obíhat mají data, ne občan“, po zmapování současných služeb elektronické veřejné správy, byla zjištěna neúplnost tohoto tvrzení. Současný stav elektronizace veřejné správy zatím není na takové úrovni, aby občan mohl omezit kontakt s úřadem na úplné minimum, má však velmi nadějně nakročeno, a to zejména díky vytvoření základních registrů a také díky možnosti využití datové schránky, která umožňuje elektronickou komunikaci s úřady a je prostředkem většiny elektronických podání.

Cílem práce bylo provést analýzu Portálu veřejné správy a následně portál porovnat s obdobnými portály v zahraničí. Pro srovnání byly vybrány portály Velké Británie, Belgie a Francie. Portály těchto zemí se umísťují na předních příčkách hodnocení eGovernmentu (DESI, EDGI). Portál Velké Británie byl inspirací pro novou verzi českého Portálu veřejné správy, který je v současné době rozpracován a je nyní v pilotním provozu. Po zmapování vybraných portálů byla provedena SWOT analýza českého portálu a její výsledky spolu s vybranými kladnými stránkami zahraničních portálů aplikovány jako možnosti zlepšení českého portálu, čímž vzniká návrh nové koncepce na nadcházející roky. Největší slabinou portálu je transakční část, která je přístupná pouze pomocí datové schránky a nabízí malý rozsah služeb. Další překážkou rozvoje, která se týká celého eGovernmentu, je nízká míra využití občany. I když využití elektronické komunikace roste, stále dominuje spíše osobní kontakt s úřady. Aplikace eGovernmentu se bude dít považovat za úspěšnou až od té doby, kdy bude elektronická komunikace převažovat.

Otázkou zůstává, jak se bude vyvíjet stav nové verze portálu, která je nyní v pilotním provozu. Vývojáři slibují důraz právě na transakční část a zprovoznění části pro uživatele. Nejslibnější příležitostí nového portálu by mohlo být zavedení elektronických občanských průkazů, které mají zprostředkovat bezpečné přihlášení do uživatelské části. Vizí do

budoucná je propojení portálu se soukromým sektorem, aktuální je nyní spolupráce s Českou spořitelnou, a o něco vzdálenější je propojení se zahraničními portály.

## 7 Seznam použitých zdrojů

202020 [online]. Praha, 2016 [cit. 2018-03-11]. Dostupné z: <http://202020.cz/>

*Czech POINT: historický vývoj a současná podoba 2014*. Praha: CEVRO Institut [vysoká škola], 2015. ISBN 978-80-87125-30-4.

Czech POINT. *Czech POINT* [online]. Česká republika, 2017 [cit. 2017-11-20]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/verejnost/czechpointhome/>

Český statistický úřad [online]. Praha [cit. 2018-02-17]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/domov>

Český statistický úřad. *Český statistický úřad: Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci - 2017* [online]. Praha, 2017 [cit. 2018-02-18]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/domov>

DONÁT, Josef. *Narizení eIDAS: komentář*. V Praze: C.H. Beck, 2017. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-633-3.

Dopravní podnik hlavního města Prahy. *Dopravní podnik hlavního města Prahy: Elektronická jízdenka* [online]. Praha, 2017, 2017 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://www.dpp.cz/>

EGOV.cz: Nezávislý informační portál. *EGOV.cz: Český eGovernment si polepšil ve světovém žebříčku, ale...* [online]. ČR, 2016 [cit. 2018-02-18]. Dostupné z: <http://www.egov.cz/>

*eKonference: Snadná navigace světem úřadů* [online]. Praha, 2017 [cit. 2018-02-21]. Dostupné z: <http://ekonference.eu/#uvod>

*Elektronický podpis: přehled právní úpravy, komentář k prováděcí vyhlášce k zákonu o elektronickém podpisu a výklad základních pojmů*. 2002. Olomouc: ANAG, 2002. Kancelář (ANAG). ISBN 80-726-3125-X.

Emailová korespondence s architektem eGovernmentu ČR Martinem Tajtlem [online], 12. 2. 2018, [martin.tajtl@mvcz.cz](mailto:martin.tajtl@mvcz.cz)

European Commission: Press Release Database. *European Commission: Digitální agenda pro Evropu: klíčové iniciativy* [online]. Brusel, 2010 [cit. 2018-02-12]. Dostupné z: [https://ec.europa.eu/commission/index\\_en](https://ec.europa.eu/commission/index_en)

European Commission: Digital Single Market. *European Commission: Digital Economy and Society Index (DESI) 2017* [online]. Brusel, 2017 [cit. 2018-02-18]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en>

Euroskop.cz: Věcně o Evropě. *Euroskop.cz: ČR je na 18. místě z EU v indexu digitalizace DESI* [online]. Praha, 2017 [cit. 2018-02-17]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/>

Evropská unie: Oficiální internetové stránky Evropské unie. *Vaše Evropa: Průvodce podnikáním v Evropě* [online]. [cit. 2018-02-21]. Dostupné z: [https://europa.eu/european-union/index\\_cs](https://europa.eu/european-union/index_cs)

*Evropská unie: Oficiální internetové stránky Evropské unie* [online]. 2017 [cit. 2018-02-21]. Dostupné z: [https://europa.eu/european-union/index\\_cs](https://europa.eu/european-union/index_cs)

GOV.UK: *Welcome to GOV.UK* [online]. United Kingdom, 2017 [cit. 2018-02-20]. Dostupné z: <https://www.gov.uk/>

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

GDPR: *Obecné nařízení o ochraně osobních údajů prakticky* [online]. 2017 [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: <https://www.gdpr.cz/>

GOV.UK: *Welcome to GOV.UK* [online]. United Kingdom, 2017 [cit. 2018-02-20]. Dostupné z: <https://www.gov.uk/>

*Internet Archive: Portál veřejné správy* [online]. 2017 [cit. 2018-02-21]. Dostupné z: <https://web.archive.org/web/20170705190126/http://portal.gov.cz:80/portal/obcan>

ISVS.cz: Zpravodajství z oblastí ISVS a eGovernmentu. *ISVS.cz: Portál veřejné správy - k čemu je nebo může být?* [online]. Praha, 2007 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://2011-2015.isvs.cz/>

LAPÁČEK, Jiří. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. Brno: Computer Press, 2012. ISBN 978-80-251-3680-5.

LIDINSKÝ, Vít. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2462-1.

Martin Tajtl. In: *Twitter* [online]. [cit. 2018-03-13]. Dostupné z: <https://twitter.com/tajtl?lang=cs>

MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 2012. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.

Ministerstvo pro místní rozvoj. *Sdělení Komise: Evropa 2020: Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění* [online]. Brusel, 2010, 2010 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/cs/>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Ministerstvo vnitra České republiky: Strategický rámec rozvoje* [online]. Praha, 2017, 12.10.2017 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/ministerstvo-vnitra-ceske-republiky.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Ministerstvo vnitra České republiky: Spuštěna nová verze Portálu veřejné správy* [online]. Praha, 2018, 2018 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/ministerstvo-vnitra-ceske-republiky.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Ministerstvo vnitra České republiky: Ministerstvo vnitra spustilo inovovaný Portál veřejné správy* [online]. Praha, 2012, 2012 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/ministerstvo-vnitra-ceske-republiky.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Ministerstvo vnitra České republiky: Mobilní aplikace "Co dělat když..."* [online]. Praha, 2017, 2017 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/ministerstvo-vnitra-ceske-republiky.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Ministerstvo vnitra České republiky: Projekty: Vzdělávání v eGovernmentu* [online]. Praha, 2012, 2012 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/ministerstvo-vnitra-ceske-republiky.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky. *Ministerstvo vnitra České republiky: eGovernment: Nový portál pro zlepšování služeb eGovernmentu v EU* [online]. Praha, 2016, 2016 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/ministerstvo-vnitra-ceske-republiky.aspx>

Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost. *Národní úřad pro kybernetickou a informační společnost* [online]. [cit. 2018-02-17]. Dostupné z: <https://www.govcert.cz/>

Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost [online]. Brno, 2017 [cit. 2018-02-17]. Dostupné z: <https://www.govcert.cz/>

NERAD, Filip. Český rozhlas: iRozhlas. *Pozoruhodná estonská důvěra ve Velkého bratra* [online]. Praha, 2017, 2017 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <https://www.irozhlas.cz/>

PODEJTO [online]. 2017 [cit. 2018-02-21]. Dostupné z: <https://podejto.cz/>

*Portál veřejné správy: Na úřad přes internet* [online]. Praha, 2017 [cit. 2018-02-17]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz:80/portal/obcan/>

*Portál veřejné správy: Na úřad přes internet* [online]. Praha, 2017 [cit. 2018-02-17]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz:80/portal/obcan/>

*Sdělení Komise: Evropa 2020*. 2010. Brusel: Evropská komise, 2010.

*Service-public.fr: Le site officiel de l'administration française* [online]. Francie, 2017 [cit. 2018-02-21]. Dostupné z: <https://www.service-public.fr/>

Smart administration. *Smart administration: Hexagon efektivní veřejné správy* [online]. Praha, 2008, 2008 [cit. 2018-02-11]. Dostupné z: <http://www.smartadministration.cz/default.aspx>

*Správa základních registrů* [online]. Praha, 2010 [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/>

*Svobodný přístup k informacím: Informatika: služby vytvářející důvěru, elektronická komunikace; eGovernment : elektronické úkony a konverze dokumentů, informační systémy veřejné správy, kybernetická bezpečnost, základní registry, elektronická identifikace (od: redakční uzávěrka 2014*. Ostrava: Sagit, 2014. ÚZ. ISBN 978-80-7488-077-3.

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

UN eGovernment Knowledge DataBase: Department of Economic and Social Affairs. *UN eGovernment Knowledge DataBase: UN E-Government Survey 2016* [online]. New York, 2016 [cit. 2018-02-18]. Dostupné z: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/#.WonLk1rOVdg>

UN E-Government Knowledge DataBase: Department of Economics and Social Affairs. *UN E-Government Survey 2016* [online]. 2016 [cit. 2018-03-10]. Dostupné z: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/#.WqQsux3OVdg>

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

Vláda České republiky. *Lisabonská smlouva* [online]. 2018 [cit. 2018-03-15]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/>



Vyhláška o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek (Vyhláška č. 194/2009 Sb.) [online]. [cit. 2018-03-21]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=194&r=2009>

*Výpis.info: informace o výpisech* [online]. Praha, 2017 [cit. 2018-02-21]. Dostupné z: <http://vypis.info/>

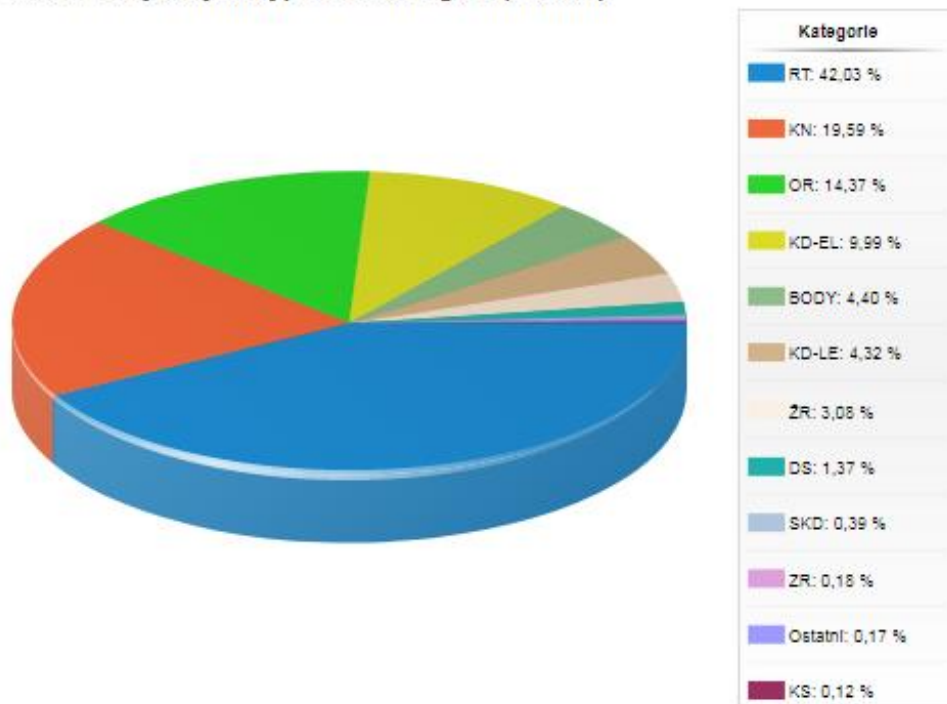
Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů (Zákon č. 300/2008 Sb.) [online]. [cit. 2018-03-21]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?r=2008&cz=300>

Zákon, kterým se mění zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákony o kybernetické bezpečnosti), a některé další zákony (Zákon č. 104/2017 Sb.) [online]. [cit. 2018-03-21]. Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=104&r=2017>

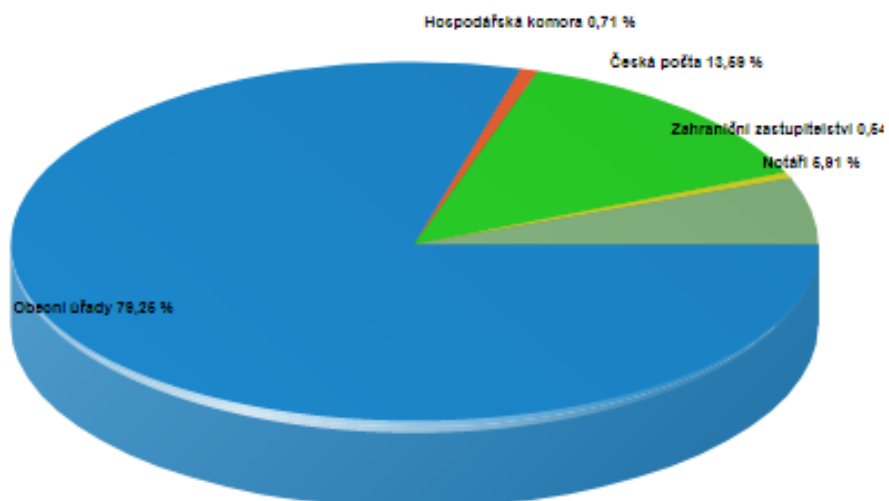
## 8 Přílohy

### Struktura vydaných výstupů

#### Struktura vydaných výpisů dle kategorií (celkem)



Příloha 1: Struktura vydaných výstupů Czech POINT, únor 2018 (Czech POINT, 2018)



Příloha 2: Pracoviště Czech POINT, celkový počet 7 211 k 9. 10. 2017 (Czech POINT, 2017)









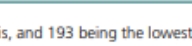
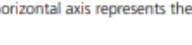
### **Příloha 3: Akční plán 2016-2020: Urychlení digitální transformace veřejné správy, opatření (MVČR, 2017)**

#### **Opatření:**

1. Podpora přechodu členských států k plnému zavedení elektronických veřejných zakázek a využití registru smluv (I. pilíř)
2. eIDAS služby: eID, e-podpis (I. pilíř)
3. Zajištění dlouhodobé udržitelnosti přeshraniční infrastruktury digitálních služeb po roce 2020 (I. pilíř)
4. Revize současného Evropského rámce interoperability a podpora jeho přijetí národními administrativami (I. pilíř)
5. Koordinace rozvoje prototypu pro Evropský katalog ICT standardů pro veřejné zakázky (I. pilíř)
6. Společné stavební prvky – zahrnutí principů (I. pilíř)
7. Single Digital Gateway – založen na existujících portálech, kontaktních bodech a sítích (II. pilíř)
8. European eJustice Portal – nástroj komunikace mezi občanem a soudem jiného členského státu (II. pilíř)
9. Založení spolupráce s členskými státy, povinné propojení obchodních rejstříků členských států (II. pilíř)
10. Další rozvoj elektronického propojení insolvenčních rejstříků – dostupný přes European eJustice Portal, v roce 2019 (II. pilíř)
11. Iniciativa usnadnění využití digitálních řešení napříč celým životním cyklem firmy – registrace firmy on-line, vyplňování elektronických dokumentů, obchodní rejstřík (II. pilíř)
12. Legislativní návrh pro rozšíření Jednotného elektronického mechanismu pro registraci a platby DPH (II. pilíř)
13. Spuštění pilotního projektu na principu „only once“ pro firmy (II. pilíř)
14. Založení jednotného kanálu pro reportovací účely v námořní dopravě, digitalizace elektronických dokumentů (II. pilíř)
15. Dokončení elektronické výměny informací sociálního zabezpečení (II. pilíř)
16. Další rozvoj EURES (European Job Mobility portal) (II. pilíř)
17. Podpora rozvoje příhraničních služeb eHealth (II. pilíř)

18. Hodnocení možností využití principů „only once“ pro občany v příhraničním styku (III. pilíř)
19. Urychlení rozvoje a přijetí směrnice INSPIRE o datové struktuře – znovuvyužití prostorových dat (III. pilíř)
20. Transformace webových stránek pro podporu participace občanů a podniků v programech EU a při vytváření politiky (III. pilíř)

Table 5.6. Top 10 countries for e-government in Europe

| Country        | Region | Sub-Region      | OSI    | HCI    | TII    | EGDI   | EGDI Level | 2016 Rank |   |
|----------------|--------|-----------------|--------|--------|--------|--------|------------|-----------|---|
| United Kingdom | Europe | Northern Europe | 1.0000 | 0.9402 | 0.8177 | 0.9193 | Very High  | 1         |    |
| Finland        | Europe | Northern Europe | 0.9420 | 0.9440 | 0.7590 | 0.8817 | Very High  | 5         |    |
| Sweden         | Europe | Northern Europe | 0.8768 | 0.9210 | 0.8134 | 0.8704 | Very High  | 6         |    |
| Netherlands    | Europe | Western Europe  | 0.9275 | 0.9183 | 0.7517 | 0.8659 | Very High  | 7         |    |
| Denmark        | Europe | Northern Europe | 0.7754 | 0.9530 | 0.8247 | 0.8510 | Very High  | 9         |    |
| France         | Europe | Western Europe  | 0.9420 | 0.8445 | 0.7502 | 0.8456 | Very High  | 10        |   |
| Estonia        | Europe | Northern Europe | 0.8913 | 0.8761 | 0.7329 | 0.8334 | Very High  | 13        |  |
| Germany        | Europe | Western Europe  | 0.8406 | 0.8882 | 0.7342 | 0.8210 | Very High  | 15        |  |
| Austria        | Europe | Western Europe  | 0.9130 | 0.8396 | 0.7098 | 0.8208 | Very High  | 16        |  |
| Spain          | Europe | Southern Europe | 0.9130 | 0.8782 | 0.6493 | 0.8135 | Very High  | 17        |  |

\*Note: The Ranking Trend lines display the country rankings, with 1 being the top ranked and appearing at the bottom of the vertical axis, and 193 being the lowest ranked and appearing at the top of the vertical axis. Therefore, the lower is the graphical point, the higher is the ranking. The horizontal axis represents the survey periods of the UN E-Government Survey, i.e. 2003, 2004, 2005, 2008, 2010, 2012, 2014 and 2016.

#### Příloha 4: Index EDGI, top 10 států v Evropě (OSN, 2016)

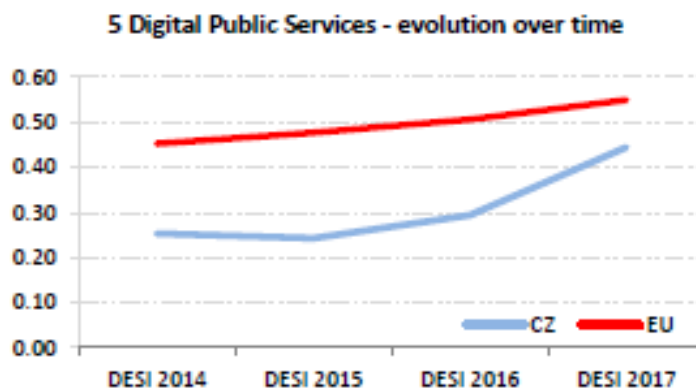
| Země            | Umístění v roce |      |      | Změna       |
|-----------------|-----------------|------|------|-------------|
|                 | 2016            | 2014 | 2012 | 2016 / 2014 |
| Belgie          | 19.             | 25.  | 24.  | ↑ 6         |
| Bulharsko       | 52.             | 73.  | 60.  | ↑ 21        |
| Česká republika | 50.             | 53.  | 46.  | ↑ 3         |
| Dánsko          | 9.              | 16.  | 4.   | ↑ 7         |
| Estonsko        | 13.             | 15.  | 20.  | ↑ 2         |
| Finsko          | 5.              | 10.  | 9.   | ↑ 5         |
| Francie         | 10.             | 4.   | 6.   | ↓ 6         |
| Chorvatsko      | 37.             | 47.  | 30.  | ↑ 10        |
| Irsko           | 26.             | 22.  | 34.  | ↓ 4         |
| Itálie          | 22.             | 23.  | 32.  | ↑ 1         |
| Kypr            | 64.             | 58.  | 45.  | ↓ 6         |
| Litva           | 23.             | 29.  | 29.  | ↑ 6         |
| Lotyšsko        | 45.             | 31.  | 42.  | ↓ 14        |
| Lucembursko     | 25.             | 24.  | 19.  | ↓ 1         |
| Maďarsko        | 46.             | 39.  | 31.  | ↓ 10        |
| Malta           | 30.             | 40.  | 35.  | ↑ 10        |
| Německo         | 15.             | 21.  | 17.  | ↑ 6         |
| Nizozemí        | 7.              | 5.   | 2.   | ↓ -2        |
| Polsko          | 36.             | 42.  | 47.  | ↑ 6         |
| Portugalsko     | 38.             | 37.  | 33.  | ↓ 1         |
| Rakousko        | 16.             | 20.  | 21.  | ↑ 4         |
| Rumunsko        | 75.             | 64.  | 62.  | ↓ 11        |
| Řecko           | 43.             | 34.  | 37.  | ↓ 9         |
| Slovensko       | 67.             | 51.  | 53.  | ↓ 16        |
| Slovinsko       | 21.             | 41.  | 25.  | ↑ 20        |
| Španělsko       | 17.             | 12.  | 23.  | ↓ 5         |
| Švédsko         | 6.              | 14.  | 7.   | ↑ 8         |
| Velká Británie  | 1.              | 8.   | 3.   | ↑ 7         |

**Příloha 5: Hodnocení Evropských zemí, EDGI (OSN, 2016)**

5) Digitální veřejné služby: Země za poslední rok pokročila jak v oblasti nabídky služeb elektronické veřejné správy i poptávky po nich, ačkoli výkonnost zůstává pod průměrem EU.

|  | Czech Republic     |      |                    |      | EU<br>DESI 2017<br>value |
|--|--------------------|------|--------------------|------|--------------------------|
|  | DESI 2017<br>value | rank | DESI 2016<br>value | rank |                          |
| <b>5a1 eGovernment Users</b><br>% internet users (last year) | 15%<br>2016        | ↑ 26 | 12%<br>2015        | 27   | 34%<br>2016              |
| <b>5a2 Pre-filled Forms</b><br>Score (0 to 100)              | 43<br>2016         | ↑ 15 | 29<br>2015         | 19   | 49<br>2016               |
| <b>5a3 Online Service Completion</b><br>Score (0 to 100)     | 77<br>2016         | ↑ 20 | 70<br>2015         | 22   | 82<br>2016               |
| <b>5a4 Open Data<sup>a</sup></b><br>% of maximum score       | 55%<br>2016        | ↑ 17 | 23%<br>2015        | 25   | 59%<br>2016              |

| 5 Digital Public Services | Czech Republic |       | Cluster<br>score | EU<br>score |
|---------------------------|----------------|-------|------------------|-------------|
|                           | rank           | score |                  |             |
| DESI 2017                 | 22             | 0.44  | 0.59             | 0.55        |
| DESI 2016                 | 26             | 0.29  | 0.56             | 0.51        |



Příloha 6: Index DESI 2017, Digitální veřejné služby (European Commission, 2018)

**Table 3-1. Overall E-Governance Rankings (2015-16)**

| Rank | City         | Country            | Score |
|------|--------------|--------------------|-------|
| 1    | Seoul        | Korea (Rep.)       | 79.92 |
| 2    | Helsinki     | Finland            | 69.84 |
| 3    | Madrid       | Spain              | 69.24 |
| 4    | Hong Kong    | China              | 67.56 |
| 5    | Prague       | Czech Republic     | 66.48 |
| 6    | Tallinn      | Estonia            | 62.10 |
| 7    | New York     | United States      | 62.02 |
| 8    | Bratislava   | Slovakia           | 60.34 |
| 9    | Yerevan      | Armenia            | 59.61 |
| 10   | Vilnius      | Lithuania          | 59.12 |
| 11   | Buenos Aires | Argentina          | 57.88 |
| 12   | Tokyo        | Japan              | 57.04 |
| 13   | Singapore    | Singapore          | 56.03 |
| 14   | Moscow       | Russian Federation | 54.73 |
| 15   | Oslo         | Norway             | 54.37 |
| 16   | Amsterdam    | Netherlands        | 54.36 |
| 17   | Auckland     | New Zealand        | 54.27 |
| 18   | London       | United Kingdom     | 52.54 |
| 19   | Lisbon       | Portugal           | 51.68 |
| 20   | Sydney       | Australia          | 50.08 |

**Příloha 7: Hodnocení městských portálů 2015-16 (Rutgers, 2017)**

**Tabulka 70: Důvody, proč jednotlivci v Česku nevyužívají online vyplnění a odeslání formulářů veřejné správě, 2016**

|                           | Potřebovali v posledních 12 měsících vyplnit formulář, ale:     |                 |                 |                                |                 |                 |                                 |                 |                 |                                     |                 |                 |   |                 |                 |                                       |                 |                 |                       |                 |                 |
|---------------------------|---|-----------------|-----------------|--------------------------------|-----------------|-----------------|---------------------------------|-----------------|-----------------|-------------------------------------|-----------------|-----------------|---|-----------------|-----------------|---------------------------------------|-----------------|-----------------|-----------------------|-----------------|-----------------|
|                           | Nepotřebovali/a v posledních 12 měsících vyplnit žádný formulář |                 |                 | formulář nebyl dostupný online |                 |                 | chyběly mu/ji potřebné znalosti |                 |                 | měla obavy o ochranu osobních údajů |                 |                 | vyskytl se problém s elektronickým podpisem |                 |                 | formulář za něj/ji vyplnil někdo jiný |                 |                 | jiný důvod nevyplnění |                 |                 |
|                           | v tis.  | % <sup>1)</sup> | % <sup>2)</sup> | v tis.                         | % <sup>1)</sup> | % <sup>2)</sup> | v tis.                          | % <sup>1)</sup> | % <sup>2)</sup> | v tis.                              | % <sup>1)</sup> | % <sup>2)</sup> | v tis.                                      | % <sup>1)</sup> | % <sup>2)</sup> | v tis.                                | % <sup>1)</sup> | % <sup>2)</sup> | v tis.                | % <sup>1)</sup> | % <sup>2)</sup> |
| <b>Celkem 16+</b>         | <b>3 931,7</b>  | <b>68,1</b>     |                 | <b>246,4</b>                   | <b>4,3</b>      | <b>13,4</b>     | <b>327,8</b>                    | <b>5,7</b>      | <b>17,8</b>     | <b>234,7</b>                        | <b>4,1</b>      | <b>12,8</b>     | <b>208,3</b>                                | <b>3,6</b>      | <b>11,3</b>     | <b>499,7</b>                          | <b>8,7</b>      | <b>27,2</b>     | <b>535,5</b>          | <b>9,3</b>      | <b>29,1</b>     |
| Pohlaví                   |   |                 |                 |                                |                 |                 |                                 |                 |                 |                                     |                 |                 |   |                 |                 |                                       |                 |                 |                       |                 |                 |
| Muži 16+                  | 1 907,7   | 67,3            |                 | 110,5                          | 3,9             | 11,9            | 160,7                           | 5,7             | 17,4            | 108,5                               | 3,8             | 11,7            | 105,7                                       | 3,7             | 11,4            | 293,7                                 | 10,4            | 31,7            | 249,4                 | 8,8             | 26,9            |
| Ženy 16+                  | 2 024,1   | 68,8            |                 | 135,9                          | 4,6             | 14,9            | 167,1                           | 5,7             | 18,3            | 126,2                               | 4,3             | 13,8            | 102,7                                       | 3,5             | 11,2            | 206,0                                 | 7,0             | 22,5            | 286,1                 | 9,7             | 31,3            |
| Věková skupina            |   |                 |                 |                                |                 |                 |                                 |                 |                 |                                     |                 |                 |   |                 |                 |                                       |                 |                 |                       |                 |                 |
| 16–24 let                 | 655,9   | 77,8            |                 | 16,9                           | 2,0             | 9,1             | 10,9                            | 1,3             | 5,9             | 16,8                                | 2,0             | 9,1             | 20,1  | 2,4             | 10,9            | 59,6                                  | 7,1             | 32,2            | 80,4                  | 9,5             | 43,4            |
| 25–34 let                 | 801,6   | 71,5            |                 | 44,2                           | 3,9             | 13,8            | 30,9                            | 2,8             | 9,7             | 26,9                                | 2,4             | 8,4             | 45,9  | 4,1             | 14,4            | 77,3                                  | 6,9             | 24,2            | 117,2                 | 10,5            | 36,7            |
| 35–44 let                 | 907,1   | 66,3            |                 | 82,3                           | 6,0             | 17,8            | 69,1                            | 5,0             | 15,0            | 67,9                                | 5,0             | 14,7            | 52,7  | 3,8             | 11,4            | 130,8                                 | 9,6             | 28,4            | 101,7                 | 7,4             | 22,1            |
| 45–54 let                 | 668,2   | 64,3            |                 | 46,5                           | 4,5             | 12,6            | 87,9                            | 8,5             | 23,8            | 48,0                                | 4,6             | 13,0            | 44,2  | 4,3             | 11,9            | 114,5                                 | 11,0            | 30,9            | 83,4                  | 8,0             | 22,5            |
| 55–64 let                 | 506,0   | 61,9            |                 | 39,8                           | 4,9             | 12,8            | 80,0                            | 9,8             | 25,8            | 44,4                                | 5,4             | 14,3            | 32,8  | 4,0             | 10,6            | 81,4                                  | 10,0            | 26,2            | 82,3                  | 10,1            | 26,5            |
| 65+                       | 393,0   | 67,0            |                 | 16,8                           | 2,9             | 8,7             | 49,1                            | 8,4             | 25,4            | 30,7                                | 5,2             | 15,8            | 12,6  | 2,1             | 6,5             | 36,1                                  | 6,1             | 18,6            | 70,5                  | 12,0            | 36,4            |
| Vzdělání (25+)            |   |                 |                 |                                |                 |                 |                                 |                 |                 |                                     |                 |                 |   |                 |                 |                                       |                 |                 |                       |                 |                 |
| Základní                  | 157,6   | 59,8            |                 | 5,4                            | 2,1             | 5,1             | 42,0                            | 15,9            | 39,6            | 17,2                                | 6,5             | 16,2            | 12,7  | 4,8             | 12,0            | 20,4                                  | 7,7             | 19,2            | 30,8                  | 11,7            | 29,0            |
| Střední bez maturity      | 1 196,1   | 64,5            |                 | 65,9                           | 3,6             | 10,0            | 171,0                           | 9,2             | 25,9            | 101,5                               | 5,5             | 15,4            | 57,9  | 3,1             | 8,8             | 178,8                                 | 9,6             | 27,1            | 170,7                 | 9,2             | 25,9            |
| Střední s maturitou + VOŠ | 1 277,5   | 66,9            |                 | 112,1                          | 5,9             | 17,8            | 89,1                            | 4,7             | 14,1            | 75,8                                | 4,0             | 12,0            | 83,6  | 4,4             | 13,3            | 173,9                                 | 9,1             | 27,6            | 160,8                 | 8,4             | 25,5            |
| Vysokoškolské             | 644,7   | 71,3            |                 | 46,1                           | 5,1             | 17,8            | 14,8                            | 1,6             | 5,7             | 23,3                                | 2,6             | 9,0             | 33,9  | 3,8             | 13,1            | 67,0                                  | 7,4             | 25,9            | 92,8                  | 10,3            | 35,8            |
| Ekonomická aktivita       |   |                 |                 |                                |                 |                 |                                 |                 |                 |                                     |                 |                 |   |                 |                 |                                       |                 |                 |                       |                 |                 |
| Zaměstnaní                | 2 524,9   | 67,0            |                 | 177,3                          | 4,7             | 14,3            | 193,9                           | 5,1             | 15,6            | 157,6                               | 4,2             | 12,7            | 150,4                                       | 4,0             | 12,1            | 380,1                                 | 10,1            | 30,6            | 320,5                 | 8,5             | 25,8            |
| Nezaměstnaní              | 100,2   | 63,0            |                 | 11,5                           | 7,2             | 19,5            | 22,2                            | 14,0            | 37,8            | 7,3                                 | 4,6             | 12,4            | 4,2   | 2,7             | 7,2             | 13,1                                  | 8,2             | 22,2            | 11,7                  | 7,3             | 19,9            |
| Ženy na RD*               | 215,8   | 70,0            |                 | 16,4                           | 5,3             | 17,7            | 14,3                            | 4,6             | 15,5            | 9,6                                 | 3,1             | 10,3            | 17,5  | 5,7             | 18,9            | 18,6                                  | 6,0             | 20,1            | 22,9                  | 7,4             | 24,8            |
| Studenti                  | 492,0   | 78,5            |                 | 11,6                           | 1,8             | 8,7             | 9,2                             | 1,5             | 6,9             | 8,0                                 | 1,3             | 6,0             | 12,8  | 2,0             | 9,6             | 31,3                                  | 5,0             | 23,5            | 72,9                  | 11,6            | 54,8            |
| Starobní důchodci         | 526,0   | 68,2            |                 | 21,8                           | 2,8             | 8,9             | 73,4                            | 9,5             | 29,9            | 44,0                                | 5,7             | 17,9            | 17,9  | 2,3             | 7,3             | 45,3                                  | 5,9             | 18,5            | 81,2                  | 10,5            | 33,1            |
| Invalidní důchodci        | 72,9  | 52,3            |                 | 7,9                            | 5,7             | 11,9            | 14,8                            | 10,6            | 22,3            | 8,2                                 | 5,9             | 12,3            | 5,5   | 3,9             | 8,2             | 11,4                                  | 6,2             | 17,2            | 26,2                  | 18,8            | 39,5            |

<sup>1)</sup> Podíl z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině, kteří uvedli, že nevyplnili formulář pro veřejnou správu online

<sup>2)</sup> Podíl z celkového počtu jednotlivců v dané socio-demografické skupině, kteří uvedli, že nevyplnili formulář pro veřejnou správu online, i když formulář vyplnit potřebovali

\* zahrnuje i ženy na MD a ženy v domácnosti

Zdroj: Český statistický úřad, 2016



**Tabulka 11: Domácnosti v ČR s internetem, 2012 až 2017**

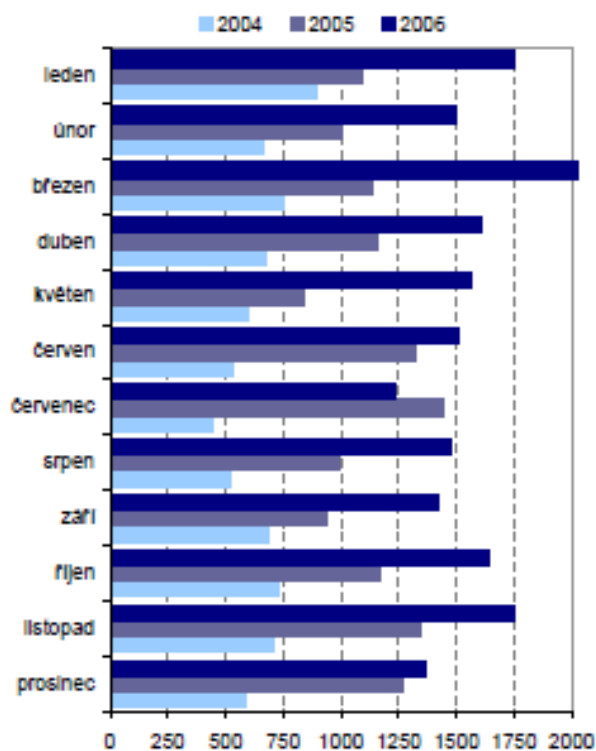
|                                   | 2012        | 2013        | 2014        | 2015        | 2016        | 2017        |
|-----------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| <b>Celkem</b>                     | <b>65,4</b> | <b>67,0</b> | <b>72,1</b> | <b>73,1</b> | <b>76,1</b> | <b>77,2</b> |
| <b>Složení domácností</b>         |             |             |             |             |             |             |
| <b>Domácnosti bez dětí celkem</b> | <b>56,5</b> | <b>57,4</b> | <b>64,6</b> | <b>65,2</b> | <b>68,8</b> | <b>70,5</b> |
| domácnosti osob starších 65 let*  | 11,2        | 14,0        | 22,7        | 24,2        | 30,3        | 31,1        |
| domácnosti osob mladších 40 let** | 87,5        | 92,0        | 95,6        | 94,7        | 95,1        | 96,8        |
| <b>Domácnosti s dětmi celkem</b>  | <b>89,6</b> | <b>91,5</b> | <b>93,0</b> | <b>93,6</b> | <b>95,3</b> | <b>95,9</b> |
| s 1 dítětem                       | 90,0        | 92,0        | 92,9        | 94,1        | 97,3        | 96,6        |
| s 2 a více dětmi                  | 89,2        | 91,0        | 93,0        | 94,1        | 93,2        | 95,1        |
| <b>Příjmová skupina</b>           |             |             |             |             |             |             |
| první (nejnižší) kvartil          | 23,6        | 29,0        | 32,4        | 33,8        | 38,6        | 42,6        |
| druhý kvartil                     | 49,7        | 50,5        | 56,5        | 57,2        | 59,4        | 70,7        |
| třetí kvartil                     | 84,7        | 86,4        | 87,0        | 85,8        | 88,1        | 93,9        |
| čtvrtý (nejvyšší) kvartil         | 93,9        | 94,9        | 97,4        | 96,8        | 98,0        | 99,3        |

**Příloha 9: Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci (Český statistický úřad, 2017)**

Tab 4.5 Návštěvnost Portálu veřejné správy (PVS)

|          | počet návštěv |           |           |
|----------|---------------|-----------|-----------|
|          | 2004          | 2005      | 2006      |
| celkem   | 1 418 787     | 2 001 239 | 3 064 116 |
| leden    | 154 124       | 198 937   | 265 747   |
| únor     | 115 274       | 154 501   | 248 058   |
| březen   | 133 339       | 185 741   | 334 814   |
| duben    | 121 301       | 170 487   | 259 327   |
| květen   | 111 501       | 155 650   | 264 345   |
| červen   | 98 951        | 152 815   | 236 826   |
| červenec | 80 789        | 132 635   | 200 109   |
| srpen    | 95 086        | 140 398   | 239 846   |
| září     | 126 355       | 141 909   | 234 782   |
| říjen    | 135 304       | 180 193   | 271 498   |
| listopad | 134 286       | 207 800   | 279 040   |
| prosinec | 112 477       | 180 173   | 229 724   |

Graf 4.7 Zhlédnutí stránek portálu Portálu veřejné správy (počet zobrazení v tisících)



Zdroj: Ministerstvo Informatiky ČR

Příloha 10: Návštěvnost Portálu veřejné správy 2004-2006 (Ministerstvo informatiky, 2007)