Západočeská univerzita v Plzni
Fakulta právnická

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Plzeň 2025 Christian Sedlak

Západočeská univerzita v Plzni
Fakulta právnická

Katedra veřejné správy

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Efektivita digitální transformace ve VS

Předkládá: Christian Sedlak
Vedoucí bakalářské práce: JUDr. Tomáš Louda, CSc.

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
Fakulta právnická
Akademický rok: 2024/2025

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení:	**Christian SEDLAK**
Osobní číslo:	**R22B0133P**
Studijní program:	**B0421A220009 Právní specializace**
Téma práce:	**Efektivita digitalni transformace ve VS**
Zadávající katedra:	**Katedra veřejné správy**

Zásady pro vypracování

V práci se zaměřím na důkladný průzkum literatury, definici a upřesnění pojmů týkajících se této práce, analyzace a kritické zhodnocení přístupů k digitální transformaci ve VS v různých zemích, analýzu současného stavu v ČR, rozhovor se současným Starostou obce Boží Dar.

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

Seznam doporučené literatury:

viz zvláštní seznam

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

Datum zadání bakalářské práce: **31. března 2024**
Termín odevzdání bakalářské práce: **31. března 2025**

Západočeská univerzita v Plzni
Fakulta právnická
L.S.

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

JUDr. Tomáš Louda, CSc.
vedoucí katedry

V Plzni dne 1. listopadu 2024

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Příspěvkové organizace“ zpracoval samostatně a že jsem vyznačil prameny, z nichž jsem pro svou práci čerpal způsobem pro vědeckou práci obvyklým.

Poděkování
Tímto bych rád poděkoval vedoucímu mé bakalářské práce JUDr. Tomášovi Loudovi, CSc. za cenné rady a metodické vedení mé práce.

Obsah

Úvod

1. Digitální transformace – vymezení pojmů

- 1.1 Definice digitální transformace
- 1.2 Digitalizace versus digitální transformace
- 1.3 Klíčové prvky digitální transformace
- 1.4 Význam digitální transformace pro veřejnou správu
- 1.5 Legislativní a strategický rámec digitalizace
- 1.6 Evropské strategie digitalizace
- 1.6.1 Program Digital Europe
- 1.6.2 Superpočítače
- 1.6.3 Umělá inteligence
- 1.6.4 Kybernetická bezpečnost
- 1.6.5 Digitální dovednosti
- 1.6.6 Široké využití digitálních technologií
- 1.7 DESI Index – hodnocení digitální vyspělosti států EU
- 1.8 České strategie digitalizace
- 1.8.1 Strategie Digitální Česko (Vláda ČR, 2018)
- 1.8.2 eGovernment zákon
- 1.9 Právní aspekty digitalizace veřejné správy
- 1.9.1 Ochrana osobních údajů a GDPR (Nařízení EU 2016/679)
- 1.9.2 Kybernetická bezpečnost
- 1.9.3 Interoperabilita informačních systémů

2. Analýza vybraných digitálních služeb veřejné správy

- 2.1 eGovernment a jeho prvky
- 2.1.1 Datové schránky
- 2.1.2 Czech POINT (https://www.czechpoint.cz)
- 2.1.3 Portál občana (Ministerstvo vnitra ČR)
- 2.2 Elektronická identita
- 2.2.1 Bankovní identita
- 2.2.2 eObčanka
- 2.3 Digitalizace procesů v samosprávě
- 2.4 Hodnocení efektivity digitalizace
- 2.4.1 Klíčové ukazatele efektivity
- 2.4.2 Mezinárodní srovnání
-

3. Praktická část: Výsledky dotazníkového řešení a rozhovor

3.1 Frekvence a způsoby využívání digitálních nástrojů
- 3.2 Hodnocení kvality digitálních systémů
- 3.3 Přínosy digitalizace očima úředníků
- 3.4 Nejčastější problémy a návrhy na zlepšení
- 3.5 Rozhovor s Janem Horníkem – pohled z praxe

4. Identifikace hlavních problémů a překážek

- 4.1 Nedostatky v legislativě
- 4.2 Financování digitalizace
- 4.3 Technické bariéry
- 4.4 Odpor vůči změnám a nedůvěra veřejnosti (občané a digitalizace)
- 4.5 Návrhy na zlepšení a budoucí vývoj

Závěr

- Shrnutí hlavních zjištění
- Doporučení pro praxi
- Výhled do budoucna

Seznam použité literatury

Seznam příloh

Úvod

Digitální transformace veřejné správy představuje v současnosti jeden z klíčových směrů modernizace státní správy a samosprávy. Digitalizace umožňuje zrychlení, zpřístupnění a zvýšení efektivity veřejných služeb, zatímco veřejné instituce díky ní mohou optimalizovat procesy a snižovat administrativní zátěž. Přestože řada států, včetně České republiky, investuje do digitalizace značné finanční prostředky, skutečná efektivita těchto investic není vždy jednoznačná. Zásadním problémem jsou technologická nepřipravenost, legislativní bariéry a odlišná míra přijetí digitalizace různými skupinami obyvatel.

Digitalizace veřejné správy má zásadní význam nejen pro efektivitu státní správy, ale i pro občany, kteří každodenně využívají veřejné služby. Rychlý rozvoj informačních technologií a jejich integrace do správních procesů s sebou přináší nové příležitosti, ale i výzvy. Zavádění elektronických služeb, eGovernmentu, digitalizace dokumentace nebo online identifikace občanů jsou kroky, které mohou výrazně zjednodušit a urychlit komunikaci mezi občany a úřady. Klíčovou otázkou však zůstává, do jaké míry jsou tyto změny skutečně efektivní a jaké překážky je třeba překonat.

Cílem této bakalářské práce je analyzovat efektivitu digitální transformace ve veřejné správě, přičemž důraz bude kladen na identifikaci přínosů, slabin a možností dalšího rozvoje digitalizace. Nejprve se práce věnuje teoretickému vymezení pojmu digitální transformace, popisu klíčových strategií a legislativních rámců, které ovlivňují její zavádění. Následně je v praktické části provedena analýza efektivity digitalizace na konkrétních příkladech a identifikovány hlavní problémy, se kterými se veřejná správa v procesu digitalizace potýká.

Důležitým aspektem této práce je zhodnocení digitálních služeb, jako jsou datové schránky (https://chcidatovku.cz), elektronická identifikace nebo online portály veřejné správy. Zkoumání jejich efektivity umožní určit, do jaké míry digitalizace skutečně usnadňuje občanům přístup k veřejným službám a jaké faktory mohou bránit jejímu širšímu využití. Klíčovými oblastmi hodnocení budou uživatelská přívětivost, dostupnost služeb a bezpečnost digitálních systémů.

Význam digitalizace veřejné správy spočívá v její aktuálnosti a dopadu na celou společnost. Efektivní digitální transformace může znamenat významné úspory času i nákladů, zatímco její nedostatečné provedení může vést k frustraci uživatelů a neefektivnímu vynakládání veřejných financí. Z tohoto důvodu bude práce zkoumat nejen technologické aspekty digitalizace, ale také legislativní rámec a přístup veřejné správy k implementaci digitálních řešení.

Při hodnocení efektivity digitální transformace bude využito metod analýzy dokumentů a dotazníkového šetření, které umožní zjistit reálné zkušenosti občanů a zaměstnanců veřejné správy s digitálními službami. Dotazníková šetření budou zaměřena na získání přímé zpětné vazby od uživatelů digitálních služeb a pomohou identifikovat hlavní překážky jejich využívání. Tím bude možné posoudit, zda jsou občané a úředníci na digitalizaci připraveni a jaké kroky je třeba učinit pro její další rozvoj. Další metoda, kterou jsem v práci zohlednil je rozhovor s bývalým senátorem a aktuálním starostou obce Boží dar, Janem Horníkem. V rozhovoru jsem se dotazoval na problematiku spojenou s tímto tématem.

Jedním z klíčových faktorů úspěšné digitalizace je dostupnost technologické infrastruktury a zajištění kybernetické bezpečnosti. Růst digitálních služeb přináší i nová rizika, mezi která patří kybernetické útoky, úniky dat nebo zneužití osobních údajů. Práce proto také věnuje pozornost opatřením, která jsou nezbytná k ochraně digitálních systémů a k zajištění bezpečného používání online služeb občany i úředníky.

Dalším významným aspektem je srovnání úrovně digitalizace veřejné správy v České republice s jinými státy. Inspirací může být například Estonsko (Dvořák, 2022), které je považováno za lídra v oblasti digitální transformace. Estonský model eGovernmentu, založený na propojení státních databází a jednotném přístupu k digitálním službám, může sloužit jako vzor pro další rozvoj digitalizace v České republice. Srovnání s úspěšnými modely ze zahraničí umožní lépe pochopit, jaké strategie a opatření mohou přispět k vyšší efektivitě digitalizace v českém prostředí.

Závěrem lze říci, že digitální transformace veřejné správy je komplexní proces, který vyžaduje nejen technologické inovace, ale také legislativní změny, organizační přizpůsobení a ochotu veřejných institucí i občanů tyto změny přijmout. Tato bakalářská práce se proto snaží přinést ucelený pohled na efektivitu digitální transformace ve veřejné správě a nabídnout doporučení pro její další rozvoj. Digitalizace veřejné správy by měla být především prostředkem ke zlepšení kvality a dostupnosti veřejných služeb, a proto je nezbytné, aby byla realizována efektivně a s ohledem na potřeby všech uživatelů.

1. Digitální transformace - vymezení pojmů

1.1 Definice digitální transformace

Digitální transformace je komplexní proces využívání digitálních technologií k zásadní změně fungování organizací, podniků a veřejné správy. Nejde pouze o implementaci nových technologií, ale především o změnu organizačních a procesních přístupů s cílem zvýšit efektivitu, inovovat služby a zlepšit uživatelskou zkušenost. Digitální transformace se v posledních desetiletích stala klíčovým faktorem hospodářského a společenského rozvoje, přičemž její dopady jsou patrné v širokém spektru odvětví, včetně veřejné správy.

Ve veřejné správě představuje digitální transformace strategickou odpověď na rostoucí požadavky občanů na rychlé a dostupné služby. Přechod k digitálním řešením umožňuje optimalizaci administrativních procesů, snížení byrokratické zátěže a zvýšení transparentnosti fungování státních institucí. Úspěšná digitální transformace však vyžaduje nejen technologické inovace, ale také odpovídající legislativní rámec, změnu pracovních postupů a adaptaci zaměstnanců veřejné správy na nové digitální nástroje.

1.2 Digitalizace versus digitální transformace

Termín digitální transformace bývá často zaměňován s pojmem digitalizace, avšak mezi těmito pojmy existují zásadní rozdíly. Digitalizace označuje proces převodu analogových dat do digitální podoby a jejím hlavním cílem je zefektivnění jednotlivých činností prostřednictvím informačních technologií. Příkladem může být elektronická archivace dokumentů nebo zavedení digitálních formulářů namísto papírových žádostí.

Na rozdíl od digitalizace je digitální transformace hlubším procesem, který mění nejen technologické prostředky, ale i způsob fungování organizací. Ve veřejné správě se digitální transformace projevuje například zaváděním eGovernment řešení, jako jsou elektronické občanské průkazy, datové schránky (https://chcidatovku.cz) nebo Portál občana (Ministerstvo vnitra ČR). Klíčovým znakem digitální transformace je tedy celková změna procesů, která umožňuje nové způsoby interakce mezi občany a státem.

1.3 Klíčové prvky digitální transformace

Digitální transformace veřejné správy je komplexní proces, který zahrnuje změnu technologických, organizačních i legislativních aspektů fungování veřejných institucí. Obsahuje hned několik klíčových prvků, které jsou nezbytné pro její efektivní realizaci. Mezi tyto prvky patří například technologická infrastruktura, která umožňuje správné fungování digitálních služeb a propojení jednotlivých informačních systémů veřejné správy. Tato oblast obsahuje několik technologických prvků - moderní informační systémy, cloudová řešení, umělá inteligence a automatizace procesů. Dále uživatelská přívětivost. snadná dostupnost a použitelnost digitálních služeb pro občany i zaměstnance veřejné správy. Mezi prvky, potřebné pro tuto realizaci patří např. jednotné digitální rozhraní - občané by měli mít možnost využívat

digitální služby prostřednictvím jednoho portálu, jako je například Portál občana (Ministerstvo vnitra ČR), který integruje různé veřejné služby na jednom místě. V pořadí druhým prvkem by měla být dostupnost těchto služeb 24/7- digitální služby musí být dostupné kdykoliv, což znamená, že občané mohou vyřizovat úřední záležitosti i mimo úřední dobu těchto institucí. Samozřejmost je, že tyto portály musí být uživatelsky přívětivé, což zahrnuje jednoduchý text a mapování, aby je mohli využívat lidé s nižší úrovní digitálních dovedností.

Kybernetická bezpečnost. S využíváním digitálních technologií je spojeno také riziko kybernetických útoků a zneužití osobních údajů. Proto je Kybernetická bezpečnost zásadním prvkem digitální transformace. Chrání citlivá data občanů a zabezpečuje bezpečný provoz digitálních služeb. S kybernetickou bezpečností je úzce spjato hned několik prvků, jedním z nich je například ochrana osobních údajů. Šifrování dat, firewall ochrana nebo pravidelné bezpečnostní audity jsou nezbytnou součástí ochrany proti kybernetickým hrozbám. V České republice je kybernetická bezpečnost veřejné správy regulována zákonem o kybernetické bezpečnosti a dozor nad ní vykonává Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB (https://www.nukib.cz))

Implementace těchto prvků je klíčová pro úspěšnou transformaci veřejné správy a její efektivní fungování v digitálním prostředí.

1.4 Význam digitální transformace pro veřejnou správu

Veřejná správa patří mezi odvětví, kde může digitální transformace přinést významné přínosy, zejména ve zvyšování efektivity a zlepšování dostupnosti služeb. Digitální technologie umožňují veřejným institucím zrychlit procesy, minimalizovat chybovost a snížit provozní náklady.

Mezi hlavní výhody digitální transformace ve veřejném sektoru patří:

Rychlost a efektivita – jednou ze stížností, které slýchám od občanů, je právě ta, že procesy, se kterými se na úřadech setkávají, jsou zdlouhavé. digitalizace těchto procesů umožňuje snížení administrativní zátěže a zrychlení úředních postupů.
Snížení nákladů – za celý rok Česká republika spotřebuje enormní množství papírů, barev a dalších spotřebních materiálů, spojených s úředními procesy. automatizace a elektronizace dokumentů snižují výdaje spojené s tiskem a fyzickým archivováním.
Transparentnost – digitální systémy umožňují lepší dohled nad veřejnými financemi a eliminují prostor pro korupční jednání.
Dostupnost služeb – spojené s rychlostí a efektivitou. Občané mohou vyřizovat úřední záležitosti online bez nutnosti osobní návštěvy úřadu.

Přestože digitální transformace přináší řadu pozitivních efektů, její realizace naráží na různé překážky. Mezi hlavní problémy patří legislativní omezení, technologická nepřipravenost a odpor zaměstnanců vůči změnám. Další komplikací je rozdílná úroveň digitalizace mezi jednotlivými institucemi a regiony, což vede k nerovnoměrnému přístupu občanů ke službám veřejné správy. Proces celé digitální transformace zabere na adaptaci několik let či dekád.

Tato problematika je v současnosti klíčová pro další vývoj veřejného sektoru a její úspěšná realizace vyžaduje propojení technologických inovací, legislativních změn a adaptace pracovníků na nové digitální prostředí. V dalších kapitolách práce bude detailně analyzováno, jak digitální transformace probíhá v České republice, jaké jsou její přínosy a jaké bariéry je třeba překonat pro její plnou implementaci.

1.5 Legislativní a strategický rámec digitalizace

Digitální transformace veřejné správy je složitý a dlouhodobý proces, který vyžaduje nejen technologický rozvoj, ale také stabilní legislativní a strategický rámec. Právní předpisy a národní či mezinárodní strategie stanovují podmínky pro implementaci digitálních služeb, určují pravidla jejich správy a zabezpečení a definují cíle digitalizace v jednotlivých zemích.

V rámci Evropské unie hraje klíčovou roli strategie Digital Europe, která podporuje inovace a rozvoj digitálních technologií. Pro hodnocení pokroku členských států slouží Digital Economy and Society Index (DESI) (Evropská komise, 2023), který měří míru digitalizace v jednotlivých zemích. Česká republika se řídí strategií Digitální Česko, která zahrnuje konkrétní opatření pro rozvoj eGovernmentu a efektivní využívání digitálních technologií ve veřejné správě. Kromě strategických dokumentů je digitalizace v České republice upravena i řadou zákonů, mezi které patří zejména eGovernment zákon a zákon o kybernetické bezpečnosti (zákon č. 181/2014 Sb.).

1.6 Evropské strategie digitalizace

Evropská unie dlouhodobě podporuje digitální transformaci svých členských států s cílem vytvořit jednotný digitální trh, který umožní efektivní využívání moderních technologií a

zjednoduší poskytování digitálních služeb napříč zeměmi EU. K tomu slouží několik strategických dokumentů a iniciativ.

1.6.1Digital Europe

Program Digital Europe (Digitální Evropa) je evropským strategickým programem, jehož cílem je urychlit digitální transformaci členských států. Jeho klíčovými oblastmi jsou superpočítače, umělá inteligence, kybernetická bezpečnost, digitální dovednosti a široké využití digitálních technologií. Ty si níže rozebereme.

1.6.2 Superpočítače

Superpočítače představují klíčový prvek moderní digitální infrastruktury. Jde o vysoce výkonné výpočetní systémy, které umožňují zpracovávat obrovské objemy dat a provádět složité výpočty s vysokou rychlostí. Investice do superpočítačů přispívají k rozvoji vědeckých a technologických projektů, například v oblasti zdravotnictví, meteorologie nebo vývoje nových materiálů. Díky nim je možné efektivně modelovat složité procesy, analyzovat velké datové soubory a podporovat inovace v různých průmyslových odvětvích.

1.6.3 Umělá inteligence

Umělá inteligence (AI) se stává stále důležitějším nástrojem pro zefektivnění procesů ve veřejné správě i v průmyslu. Podpora výzkumu v oblasti AI vede k vývoji pokročilých algoritmů, které mohou automatizovat rutinní úkoly a usnadnit rozhodovací procesy. Implementace AI ve veřejné správě pomáhá například při zpracování žádostí, analyzování dat nebo poskytování personalizovaných služeb občanům. V průmyslovém sektoru se AI využívá pro optimalizaci výroby, prediktivní údržbu zařízení a vývoj nových technologických řešení.

1.7.3 Kybernetická bezpečnost

Jak jsme si již v práci označili, kybernetická bezpečnost je nezbytnou součástí digitální transformace, protože chrání informační systémy před kybernetickými hrozbami a neoprávněným přístupem. Posilování bezpečnostních opatření zahrnuje šifrování dat, implementaci pokročilých bezpečnostních protokolů a pravidelné testování odolnosti systémů vůči útokům. Důležitým aspektem je také ochrana osobních údajů občanů, kteří využívají

digitální služby. Prevence kybernetických hrozeb zahrnuje nejen technologická opatření, ale i zvyšování povědomí o bezpečném používání digitálních nástrojů mezi zaměstnanci veřejné správy a občany.

1.6.5 Digitální dovednosti

Rozvoj digitálních dovedností je klíčový pro úspěšnou implementaci moderních technologií ve veřejné správě. Programy na podporu vzdělávání a školení zaměstnanců pomáhají zvyšovat jejich schopnost pracovat s digitálními nástroji a efektivně využívat nové technologie. Součástí těchto iniciativ jsou kurzy zaměřené na práci s informačními systémy, kybernetickou bezpečnost a umělou inteligenci. Investice do vzdělávání v oblasti digitálních dovedností přispívají k lepší adaptaci na technologické změny a umožňují efektivnější poskytování veřejných služeb.

1.6.6 Široké využití digitálních technologií

Digitální technologie mají široké uplatnění v různých oblastech, od veřejné správy po soukromý sektor. Usnadňují přístup občanů k digitálním službám, například prostřednictvím online portálů, mobilních aplikací nebo samoobslužných digitálních kiosků. Podniky mohou díky digitálním řešením zefektivnit své procesy, zlepšit komunikaci se zákazníky a využívat data k lepšímu rozhodování. Digitalizace přispívá k vyšší efektivitě, transparentnosti a dostupnosti služeb pro širokou veřejnost i podnikatelský sektor.

Program Digital Europe má rozpočet přes 7,5 miliardy eur a poskytuje finanční prostředky na digitalizační projekty, modernizaci státní správy a podporu inovací v jednotlivých členských státech.

1.7 DESI Index – hodnocení digitální vyspělosti států EU

Digital Economy and Society Index (DESI) (Evropská komise, 2023) sleduje, jak jednotlivé členské státy pokročily v digitalizaci veřejné správy a celkové ekonomiky. Hodnocení probíhá na základě kritérií, jako jsou např. Konektivita, která zkoumá kvalitu a dostupnost vysokorychlostního internetu a 5G sítí. Hodnocení konektivity v DESI Indexu zahrnuje hned několik aspektů. Prvním z nich je pokrytí širokopásmovým internetem, které zkoumá, jaký podíl domácností a firem má přístup k rychlému internetovému připojení. Důležitým faktorem je také rychlost internetového připojení, tedy zda státy investují do rozvoje moderních optických sítí a zajišťují dostatečně vysokou kapacitu připojení pro koncové uživatele. Dalším

významným ukazatelem je rozvoj mobilních sítí páté generace (5G). Tento parametr sleduje, jak rychle členské státy zavádějí 5G pokrytí, které umožňuje vyšší přenosové rychlosti, nižší latenci a efektivnější využívání digitálních služeb. Součástí hodnocení je také připravenost trhu na nové technologie, tedy zda existují vhodné právní a technické podmínky pro expanzi 5G sítí.

Dalším kritériem je lidský kapitál. Tento indikátor hodnotí úroveň digitálních dovedností obyvatel a zaměstnanců veřejné správy. Cílem je zjistit, do jaké míry jsou jednotlivé státy připraveny na digitální transformaci a jak dobře jejich obyvatelé ovládají moderní technologie. Hodnocení lidského kapitálu se zaměřuje na několik oblastí. První z nich je podíl obyvatel se základními digitálními dovednostmi, jako je schopnost používat internet, pracovat s e-maily nebo ovládat běžné softwarové nástroje. Dále se sleduje procento populace s pokročilými digitálními dovednostmi, například schopnost programování, práce s databázemi nebo analytické zpracování dat. Další důležitou složkou je úroveň digitálních kompetencí zaměstnanců veřejné správy. Zde se hodnotí, jak efektivně úředníci využívají digitální nástroje při výkonu své práce, zda jsou schopni pracovat s eGovernment systémy a jak jsou připraveni na další digitalizaci veřejných služeb.
V pořadí třetím indikátorem, který nám vypovídá o míře využití cloudových služeb, AI a automatizace je integrace digitálních technologií, neboli jak moc jsou ve veřejném sektoru tyto technologie využívány. Stejně jako u předchozích, i toto kritérium má hodnotící aspekty, které nám pomáhají, dopracovat se k nám potřebným výsledkům. Prvním hodnoceným aspektem je využívání cloudových služeb. Cloud computing umožňuje efektivnější ukládání a sdílení dat, přístup k výpočetním kapacitám na vyžádání a vyšší flexibilitu v oblasti IT infrastruktury. Vysoká míra adopce cloudových řešení znamená, že firmy i veřejné instituce mohou lépe pracovat s daty, rychleji inovovat a snižovat provozní náklady. Dalším důležitým faktorem je implementace umělé inteligence (AI). DESI index sleduje, do jaké míry podniky a veřejné instituce využívají AI k automatizaci rozhodovacích procesů, analýze dat nebo zlepšení služeb zákazníkům a občanům. Pokročilé AI technologie mohou například pomáhat s předvídáním trendů, personalizací služeb nebo optimalizací administrativních procesů. Třetím kritériem je míra automatizace v podnikání a ve veřejné správě. Automatizace zahrnuje využívání softwarových řešení, která zefektivňují opakující se úkoly, jako je zpracování formulářů, vyhodnocování dat nebo řízení logistických procesů. Vysoká úroveň automatizace přispívá ke zvýšení produktivity, snížení chybovosti a úsporám nákladů.

Posledním kritériem jsou digitální veřejné služby. Tento ukazatel sleduje, do jaké míry jsou elektronické služby veřejné správy dostupné pro občany i firmy, jak efektivně stát digitalizuje své procesy a zda umožňuje online přístup k administrativním úkonům. Hodnotí nám dostupnost eGovernment služeb. DESI index měří, jaké procento administrativních úkonů lze vyřídit plně digitálně, bez nutnosti osobní návštěvy úřadu. Sleduje například možnost online podání daňového přiznání, registraci podnikání nebo elektronické žádosti o sociální dávky. Státy s vyšší mírou digitalizace veřejných služeb občanům šetří čas, snižují administrativní

náklady a zefektivňují komunikaci mezi státní správou a veřejností. Zaměřuje se také na elektronickou identifikaci a autentizaci. Kvalitní digitální veřejné služby musí zahrnovat bezpečné nástroje pro online identifikaci, například prostřednictvím bankovní identity, elektronického občanského průkazu (eObčanka) nebo mobilních klíčů. Tyto metody umožňují občanům bezpečně přistupovat k úředním službám a podepisovat digitální dokumenty. DESI index se také zaměřuje na interoperabilitu digitálních systémů. To znamená, jak dobře spolu jednotlivé informační systémy veřejné správy komunikují a zda umožňují sdílení dat mezi úřady, čímž se minimalizuje nutnost opakovaného zadávání stejných údajů. Klíčovým principem je zde pravidlo "Jedenkrát a dost", které zajišťuje, že občané a podniky nemusí opakovaně poskytovat stejné informace různým státním institucím. Další sledovanou oblastí je dostupnost digitálních veřejných služeb pro firmy. Index hodnotí, jak snadno mohou podnikatelé komunikovat s úřady, například při registraci společnosti, podávání hlášení nebo získávání licencí a povolení. Vyspělé digitální služby zjednodušují podnikatelské prostředí a podporují ekonomický růst.
Podle posledního hodnocení DESI se Česká republika nachází přibližně na průměrné úrovni mezi státy EU, ale v některých oblastech, například v kybernetické bezpečnosti, zaostává.

1.9 České strategie digitalizace

V České republice je digitální transformace veřejné správy řízena několika strategickými dokumenty, především strategií Digitální Česko.
“Česká republika v IT bezpečnosti mírně zaostává za ostatními evropskými zeměmi. V přepočtu HDP na hlavu se Česko ve výdajích na ICT bezpečnost pohybuje až na konci druhé desítky evropských zemí, a i když neexistuje přímá korelace mezi výší HDP a bezpečnostními výdaji, vyspělejší ekonomiky jsou na tom lépe i v kybernetické bezpečnosti. Vyplývá to z analýzy české společnosti Logicworks a z dat Eurostatu.” FORBES Česko. Česká republika v IT bezpečnosti zaostává. Vyspělejší země investují víc. *Forbes.cz* [online]. 2023

Důvodů, proč to tak je, může být mnoho. Tak základní techniku jako je použití silného hesla při autentizaci, využívá jen 86,5% českých firem, to je přibližně 4% nad EU průměrem. Finsko, se může pyšnit 94%. Co se týče biometrické autentizace, z českých firem tuto technologii využívá jen 18%. V Nizozemsku je to 24%.

Jedním z důvodů, proč se české firmy, ač neúmyslně, těmto technologiím vyhýbají, může být nedostatečný respekt vůči kybernetickému útoku. Mnoho firem s tímto útokem nepřišlo do kontaktu a proto těmto opatřením nedávají tolik pozornosti.

1.10 Strategie Digitální Česko (Vláda ČR, 2018)

Vláda České republiky v roce 2018 přijala strategii Digitální Česko, která stanovuje cíle a opatření pro digitalizaci veřejné správy, ekonomiky a infrastruktury. Tato strategie se zaměřuje na tři klíčové oblasti, které jsou nezbytné pro úspěšnou digitální transformaci.

První oblastí je digitální veřejná správa, která se soustředí na zavádění eGovernment služeb, jejichž cílem je usnadnit komunikaci mezi občany a státem. Zahrnuje zjednodušení úředních procesů a elektronizaci dokumentace, což umožňuje občanům i firmám vyřizovat administrativní záležitosti bez nutnosti fyzické návštěvy úřadů. Digitalizace veřejné správy má vést ke snížení byrokratické zátěže, větší efektivitě a lepší dostupnosti služeb pro širokou veřejnost.

Druhou klíčovou oblastí je digitální ekonomika a společnost, která se zaměřuje na podporu podnikání v digitálním prostředí. Tento pilíř strategie podporuje rozvoj startupů a technologických inovací s cílem posílit konkurenceschopnost českých firem v mezinárodním měřítku. Součástí této iniciativy je také podpora digitálního vzdělávání a rozvoj dovedností potřebných pro práci s moderními technologiemi, což pomáhá občanům lépe se orientovat v digitálním světě a využívat jeho výhod.

Třetí oblastí strategie Digitální Česko je digitální infrastruktura, která se zaměřuje na rozvoj širokopásmového internetu a moderních mobilních sítí. Hlavním cílem této části strategie je zajistit dostupnost rychlého a stabilního internetového připojení pro občany, podniky i veřejné instituce, a tím podpořit další digitalizaci a rozvoj nových technologií. Součástí je také posílení kybernetické bezpečnosti, která je zásadní pro ochranu citlivých údajů a zajištění bezpečného fungování digitálních služeb.

Jedním z hlavních cílů této strategie je plná digitalizace státní správy do roku 2030, která by měla umožnit občanům vyřídit většinu úředních záležitostí online. Tento ambiciózní plán má vést k modernizaci veřejné správy, zvýšení efektivity státních institucí a zpřístupnění digitálních služeb všem občanům bez ohledu na jejich technologické dovednosti či místo bydliště. Digitalizace tak hraje klíčovou roli v budoucím rozvoji České republiky jako moderní a technologicky vyspělé země.

1.11 eGovernment zákon

Jedním z klíčových právních předpisů v oblasti digitalizace veřejné správy je eGovernment zákon (zákon č. 12/2020 Sb.), který stanovuje pravidla pro elektronickou komunikaci mezi občany a státními institucemi. Tento zákon upravuje několik zásadních aspektů digitalizace veřejné správy s cílem zefektivnit procesy, usnadnit komunikaci s úřady a minimalizovat administrativní zátěž pro občany i firmy.

Jedním z hlavních opatření, která zákon zavádí, je použití datových schránek jako primárního prostředku digitální komunikace mezi občany a úřady. Datové schránky umožňují zasílání a přijímání úředních dokumentů v elektronické podobě, čímž nahrazují tradiční papírovou korespondenci a umožňují rychlejší, bezpečnější a efektivnější komunikaci. Tento systém zároveň přispívá k úspoře nákladů spojených s tiskem a doručováním dokumentů.

Dalším klíčovým prvkem zákona je elektronická identifikace, která občanům poskytuje možnost ověřit svou totožnost prostřednictvím bankovní identity, elektronického občanského průkazu (eObčanky) nebo mobilních klíčů eGovernmentu. Elektronická identifikace umožňuje bezpečný přístup k online úředním službám a eliminuje nutnost fyzické návštěvy úřadů při vyřizování různých administrativních záležitostí.

Důležitou součástí eGovernment zákona je také zavedení principu „Jedenkrát a dost“, který znamená, že úřady nemohou po občanech opakovaně vyžadovat stejné údaje, které již byly jednou poskytnuty a jsou dostupné v registrech veřejné správy. Tento princip zjednodušuje administrativní procesy, snižuje byrokracii a zvyšuje efektivitu digitálních služeb, neboť eliminuje nadbytečné dokládání informací při různých úředních úkonech.

Díky těmto opatřením eGovernment zákon přispívá k modernizaci veřejné správy, zvyšuje dostupnost digitálních služeb a zjednodušuje komunikaci mezi občany a státem. Tím podporuje širší přijetí digitalizace a umožňuje efektivnější správu veřejných záležitostí v digitálním prostředí.

1.12 Právní aspekty digitalizace veřejné správy

1.12.1 Ochrana osobních údajů a GDPR (Nařízení EU 2016/679)

Digitalizace přináší výzvy v oblasti ochrany osobních údajů. V Evropské unii je právním základem obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR (Nařízení EU 2016/679), nařízení EU 2016/679), které stanovuje přísná pravidla pro nakládání s osobními daty občanů.

1.12.2 Kybernetická bezpečnost

S rostoucí digitalizací narůstají i kybernetické hrozby, což vyžaduje odpovídající legislativní opatření. V České republice platí zákon o kybernetické bezpečnosti (zákon č. 181/2014 Sb.), který ukládá veřejným institucím povinnost chránit své informační systémy před kybernetickými útoky.

1.12.3 Interoperabilita informačních systémů

Jedním z klíčových prvků digitální transformace je vzájemná komunikace informačních systémů veřejné správy. Evropská unie proto zavedla směrnici Single Digital Gateway, která propojuje digitální služby jednotlivých států a umožňuje občanům vyřizovat úřední záležitosti

i v zahraničí.

2. Analýza vybraných digitálních služeb veřejné správy

Moderní technologie výrazně mění způsob, jakým veřejná správa funguje, a přinášejí nové možnosti pro poskytování služeb občanům i firmám. Elektronizace úředních procesů přispívá ke zrychlení administrativních postupů, snižuje nutnost fyzické komunikace s úřady a umožňuje snadnější přístup k důležitým informacím. Kromě toho pomáhá lépe organizovat a spravovat veřejné zdroje a podporuje efektivnější rozhodovací procesy.

V České republice existuje několik zásadních nástrojů, které umožňují digitalizaci státní správy i samosprávních celků. Patří mezi ně systémy určené k elektronické komunikaci a sdílení informací, jako jsou datové schránky (https://chcidatovku.cz), které nahrazují papírovou poštu mezi občany a institucemi. Další důležitou součástí jsou kontaktní místa Czech POINT (https://www.czechpoint.cz), která centralizují poskytování úředních výpisů a ověřených dokumentů. Portál občana (Ministerstvo vnitra ČR) pak nabízí široké spektrum online služeb na jednom místě, čímž usnadňuje vyřizování běžných administrativních záležitostí.

Nezbytnou podmínkou pro efektivní využívání těchto digitálních služeb je elektronická identifikace, která zajišťuje bezpečné ověřování uživatelů a ochranu citlivých údajů. V tomto ohledu se stále více prosazuje bankovní identita, umožňující snadný přístup k online službám pomocí přihlašovacích údajů k internetovému bankovnictví. Alternativou je eObčanka, tedy občanský průkaz s elektronickým čipem, který slouží k digitálnímu ověřování totožnosti.

Dalším krokem v procesu digitalizace je automatizace úředních postupů, která se uplatňuje zejména v samosprávě. Tento přístup přináší inovace v oblasti řízení veřejných institucí, zjednodušuje komunikaci mezi úřady a obyvateli a umožňuje rychlejší vyřizování žádostí či registrací. Nasazení moderních informačních systémů ve veřejné správě je proto nezbytným předpokladem pro efektivní fungování úřadů v digitálním věku.

2.1 eGovernment a jeho prvky

2.1.1 Datové schránky

Jedním z nejvýznamnějších nástrojů digitální komunikace mezi občany, firmami a veřejnou správou jsou datové schránky (https://chcidatovku.cz), které byly zavedeny v rámci zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Datové schránky slouží jako oficiální elektronická pošta, která umožňuje bezpečné a právně závazné doručování dokumentů mezi občany, podnikatelskými subjekty a veřejnými institucemi.

Hlavní výhody datových schránek spočívají v rychlosti doručování, eliminaci papírové dokumentace a zvýšení bezpečnosti komunikace. Odeslané dokumenty jsou právně závazné a doručeny okamžitě, což minimalizuje administrativní zpoždění spojená s fyzickou poštovní komunikací. Pro občany je využívání datových schránek bezplatné a od roku 2023 došlo k automatickému zřízení datových schránek pro všechny podnikatele a právnické osoby, což výrazně rozšířilo jejich využití.

Navzdory výhodám však datové schránky (https://chcidatovku.cz) čelí několika výzvám, jako je nízká digitální gramotnost části populace, neochota občanů přecházet na elektronickou komunikaci a otázky spojené s kybernetickou bezpečností. Přesto se jedná o jeden z klíčových nástrojů digitalizace veřejné správy, který pomáhá snižovat byrokracii a urychlovat administrativní procesy.

2.1.2 Czech POINT (https://www.czechpoint.cz)

Dalším významným prvkem eGovernmentu je Czech POINT (https://www.czechpoint.cz) (Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál), který umožňuje občanům získávat úřední výpisy a ověřené dokumenty na jednom místě. Czech POINT (https://www.czechpoint.cz) je síť kontaktních míst, která jsou dostupná na pobočkách České pošty, obecních úřadech, ambasádách a u notářů. Služba je určená k tomu, aby snížila potřebu občanů navštěvovat více úřadů a umožnila jim vyřídit různé administrativní záležitosti jednoduše a efektivně.

Mezi nejčastěji využívané služby Czech POINT (https://www.czechpoint.cz) patří výpisy z rejstříku trestů, katastru nemovitostí, obchodního a živnostenského rejstříku nebo konverze dokumentů mezi papírovou a elektronickou podobou. Digitalizace těchto procesů vede k vyšší efektivitě veřejné správy a umožňuje občanům rychlejší a jednodušší přístup k úředním dokumentům.

2.1.3 Portál občana (Ministerstvo vnitra ČR)

Portál občana (Ministerstvo vnitra ČR) je centrální platforma, která umožňuje občanům přístup k digitálním službám veřejné správy na jednom místě. Po přihlášení pomocí bankovní identity, eObčanky nebo datové schránky (https://chcidatovku.cz) mohou uživatelé získat přístup ke svým osobním údajům a komunikovat s úřady elektronickou formou.

Portál občana (Ministerstvo vnitra ČR) obsahuje širokou škálu služeb, mezi které patří například nahlížení do bodového systému řidičů, přístup k informacím o sociálním pojištění nebo možnost online podání daňového přiznání. Stále více úřadů se zapojuje do této platformy a rozšiřuje dostupnost digitálních služeb. Hlavním cílem Portálu občana je usnadnit občanům vyřizování úředních záležitostí a snížit nutnost fyzických návštěv úřadů.

2.2 Elektronická identita

S rozvojem digitálních služeb je nutné zajistit bezpečnou a ověřenou identifikaci uživatelů, kteří k těmto službám přistupují. Elektronická identita umožňuje digitální ověření totožnosti občana při využívání státních i komerčních online služeb.

2.2.1 Bankovní identita

Jedním z nejrozšířenějších způsobů elektronické identifikace v České republice je bankovní identita, která umožňuje občanům přihlásit se k digitálním službám veřejné správy prostřednictvím svého internetového bankovnictví. Tento systém je bezpečný, protože banky již disponují důkladnými ověřovacími mechanismy a technologií pro identifikaci klientů. Bankovní identita se v posledních letech stala klíčovým prvkem digitalizace veřejné správy a výrazně usnadňuje přístup občanů k digitálním službám.

2.2.2 eObčanka

Další možností pro ověřenou elektronickou identifikaci je elektronický občanský průkaz (eObčanka). Tento doklad obsahuje čip, který umožňuje bezpečné digitální ověřování totožnosti. Po připojení k počítači a zadání PIN kódu může občan využívat různé online služby veřejné správy. Přestože je eObčanka bezpečným a moderním řešením, její využívání je v praxi méně rozšířené než bankovní identita, a to kvůli nutnosti speciálního čtecího zařízení a složitějšího procesu aktivace.

2.3 Digitalizace procesů v samosprávě

Digitalizace se netýká pouze státní správy, ale významně se promítá i do fungování samosprávních celků, jako jsou obce a kraje. Modernizace úředních procesů umožňuje rychlejší správu agendy, snížení administrativní zátěže a efektivnější komunikaci s občany.

Digitální technologie se využívají například při správě místních poplatků, elektronickém hlasování zastupitelstev, online registraci občanů k místním službám nebo digitalizaci archívů a dokumentace. Mnoho obcí zavádí mobilní aplikace pro komunikaci s občany, které umožňují snadnější přístup k informacím o místních událostech, oznámeních a důležitých rozhodnutích.

Rozvoj digitalizace v samosprávě je klíčovým prvkem pro zvyšování efektivity lokálních institucí, což umožňuje lepší správu veřejných financí a zjednodušení komunikace mezi občany a úřady.

2.4 Hodnocení efektivity digitalizace

Digitalizace veřejné správy přináší řadu výhod, avšak k jejímu správnému zhodnocení je nezbytné sledovat její efektivitu. Základním cílem digitalizace není pouze zavádění nových technologií, ale především zlepšení kvality služeb, úspora času, snížení nákladů a usnadnění

přístupu občanů k úředním procesům. K tomu se využívají klíčové ukazatele efektivity (Key Performance Indicators – KPI), které umožňují měřit přínosy digitálních řešení v praxi.

Důležitým aspektem hodnocení efektivity digitalizace je také mezinárodní srovnání, které poskytuje kontext pro porovnání úspěšnosti digitalizačních strategií v různých státech. Mezi nejpokročilejší země v oblasti eGovernmentu patří Estonsko (Dvořák, 2022), které je považováno za lídra digitalizace veřejné správy, a Německo, které se zaměřuje na bezpečnost a interoperabilitu digitálních služeb.

2.4.1 Klíčové ukazatele efektivity digitalizace

Pro měření přínosů digitalizace veřejné správy se používají specifické ukazatele, které reflektují její dopady na státní instituce i občany. Mezi hlavní sledované parametry patří časová úspora, finanční náklady a dostupnost digitálních služeb pro veřejnost.

Časová úspora

Jedním z nejvýznamnějších přínosů digitalizace je snížení času potřebného k vyřízení úředních záležitostí. Elektronická komunikace mezi občany a úřady eliminuje nutnost osobních návštěv, umožňuje rychlé podání žádostí a snižuje administrativní zátěž úředníků.

Například využití datových schránek místo tradiční poštovní korespondence výrazně zrychluje komunikaci mezi úřady a občany. Dokumenty odeslané přes datovou schránku jsou doručeny okamžitě, zatímco běžná poštovní zásilka může trvat několik dní. Stejně tak elektronické podání daňového přiznání umožňuje rychlejší zpracování daňových formulářů a okamžitou zpětnou vazbu.

Dalším příkladem je Portál občana (Ministerstvo vnitra ČR), který nabízí možnost vyřídit různé úřední záležitosti online, jako je například žádost o výpis z rejstříku trestů nebo kontrola bodového hodnocení řidiče. Tento systém šetří nejen čas občanů, ale také omezuje počet fyzických návštěv na úřadech, což zefektivňuje práci státních zaměstnanců.

Snížení nákladů

Efektivita digitalizace se projevuje i v oblasti finančních úspor. Přechod z papírové administrativy na digitální řešení znamená snížení nákladů na tisk dokumentů, archivaci a fyzickou distribuci. Například zavedení elektronických faktur ve státní správě umožňuje eliminaci papírových účtenek a snižuje náklady na jejich správu.

Kromě přímých úspor digitalizace pomáhá i optimalizací lidských zdrojů. Automatizace rutinních úkolů, jako je zpracování žádostí nebo kontrola formulářů, snižuje počet hodin, které

úředníci tráví administrativními činnostmi. Díky tomu se mohou věnovat složitějším případům, kde je lidský faktor stále nezbytný.

Důležitým faktorem je také snížení chybovosti v administrativních procesech. Manuální zpracování údajů je náchylné k chybám, které mohou vést ke zpožděním a dodatečným nákladům. Digitální systémy minimalizují riziko lidské chyby a umožňují přesnější a efektivnější evidenci dat.

Dostupnost pro občany

Úspěšná digitalizace veřejné správy by měla zaručit rovný přístup k digitálním službám pro všechny občany, bez ohledu na jejich technologické dovednosti nebo místo bydliště. To zahrnuje nejen uživatelskou přívětivost digitálních platforem, ale i zajištění dostatečné technologické infrastruktury a podpory pro osoby, které mají omezený přístup k internetu.

Jedním z klíčových prvků dostupnosti je univerzální přihlášení do digitálních služeb, například prostřednictvím bankovní identity nebo eObčanky. Tyto nástroje umožňují občanům bezpečný a jednotný přístup k online službám veřejné správy, aniž by museli spravovat více různých účtů.

Zajištění digitální dostupnosti však vyžaduje také rozvoj vzdělávacích programů, které pomohou občanům naučit se efektivně využívat digitální nástroje. Stát by měl investovat do osvětových kampaní a školení, která podpoří digitální gramotnost široké veřejnosti, zejména u seniorů a osob s nižšími technologickými znalostmi.

2.4.2 Mezinárodní srovnání

Pro pochopení efektivity digitalizace veřejné správy je užitečné podívat se na zkušenosti jiných zemí. Některé státy jsou v oblasti eGovernmentu výrazně pokročilejší a mohou sloužit jako příklad pro Českou republiku.

Estonsko (Dvořák, 2022) – světový lídr v digitalizaci

Estonsko (Dvořák, 2022) je často uváděno jako nejvyspělejší digitální stát na světě. Jeho úspěch spočívá ve zcela digitalizované veřejné správě, která umožňuje občanům vyřídit téměř veškeré úřední záležitosti online.

Jedním z klíčových prvků estonské digitalizace je systém X-Road, který propojuje všechny databáze státní správy a umožňuje bezpečné sdílení informací mezi úřady. Občané tak nemusí předkládat stejné údaje opakovaně, protože úřady si je mezi sebou sdílí automaticky.

Dalším úspěšným prvkem je elektronická identita, která umožňuje občanům digitální

podepisování dokumentů, přístup k lékařským záznamům nebo elektronické volby. Díky těmto opatřením Estonsko (Dvořák, 2022) dosáhlo výrazné úspory času a snížení administrativních nákladů.

Německo – důraz na bezpečnost a interoperabilitu

Německo je známé svým konzervativním přístupem k digitalizaci, kladoucím důraz na bezpečnost a ochranu osobních údajů. Přesto se v posledních letech výrazně posunulo směrem k modernizaci veřejné správy.

Jedním z hlavních nástrojů německé digitalizace je projekt Onlinezugangsgesetz (OZG), který má za cíl do roku 2025 digitalizovat veškeré veřejné služby. Německo se také zaměřuje na rozvoj elektronické identifikace, přičemž využívá eID kartu (elektronický občanský průkaz), která slouží k bezpečnému přístupu k digitálním službám.

Dalším důležitým aspektem je silná ochrana dat a kybernetická bezpečnost, což je klíčový faktor v německém přístupu k digitalizaci. Vláda dbá na to, aby digitální řešení byla nejen efektivní, ale také plně v souladu s přísnými pravidly na ochranu soukromí.

3. Praktická část
Výsledky dotazníkového šetření / případové studie

V rámci praktické části této bakalářské práce bylo realizováno dotazníkové šetření, jehož cílem bylo získat pohled úředníků na využívání digitálních systémů a nástrojů veřejné správy. Dotazník byl zaměřen na zkušenosti s digitalizací, vnímané výhody a problémy, a také na úroveň připravenosti úředníků pracovat s digitálními nástroji.

Dotazník obsahoval osm otázek, z nichž některé byly uzavřené (s předdefinovanými možnostmi odpovědi) a jiné otevřené, což umožnilo respondentům doplnit vlastní názory a zkušenosti.

3.1 Frekvence využívání digitálních systémů a služeb eGovernmentu

První otázka se zaměřovala na to, jak často úředníci ve své práci využívají digitální systémy a služby eGovernmentu. Většina respondentů uvedla, že s digitálními nástroji pracují denně

nebo téměř denně, což potvrzuje, že digitální agenda je již nedílnou součástí každodenní úřední činnosti.

Tato odpověď je v souladu s trendem zavádění digitalizace jako standardního pracovního nástroje ve veřejné správě. Pouze minimum respondentů uvedlo, že digitální nástroje využívají nepravidelně, což může být způsobeno specifikem jejich pracovního zařazení nebo nedostatkem odpovídajících systémů.

Nejčastěji využívané digitální nástroje

Další otázka se zabývala tím, které konkrétní digitální nástroje úředníci nejčastěji používají. Mezi nejčastěji uváděné nástroje patřily datové schránky (https://chcidatovku.cz), různé informační systémy veřejné správy, Czech POINT (https://www.czechpoint.cz), portál občana (zejména pro kontrolu údajů o občanech nebo interní systému pro spisovou službu a evidenci žádostí

Z odpovědí vyplývá, že úředníci mají široký přístup k digitálním nástrojům, a většina z nich je považuje za běžnou součást výkonu své práce. Někteří respondenti zmínili i interní softwarová řešení na úrovni obce nebo kraje, která nejsou veřejnosti dostupná, ale slouží k řízení procesů na pozadí.

3.2 Hodnocení kvality a funkčnosti digitálních systémů

Respondenti byli také požádáni, aby ohodnotili kvalitu a funkčnost digitálních systémů, se kterými běžně pracují. Odpovědi se různily – část úředníků hodnotila systémy jako spolehlivé a přehledné, zatímco jiní upozorňovali na časté technické potíže, jako je pomalost systému, časté výpadky nebo neintuitivní uživatelské rozhraní.

Z těchto odpovědí lze usoudit, že i když digitalizace obecně funguje, existuje prostor pro zlepšení uživatelské přívětivosti a technické spolehlivosti některých řešení. Kritické připomínky často směřovaly k nepropojenosti systémů a k nutnosti zadávat tytéž údaje vícekrát, což je v rozporu s principem „jedenkrát a dost“.

3.3 Přínosy digitalizace podle úředníků

Na otázku, jaké hlavní výhody digitalizace úředníkům přinesla, nejčastěji zaznívaly odpovědi, které se daly očekávat, jelikož právě i z těchto důvodu, digitalizace existuje. Nejvíce se zde tedy objevovaly odpovědi jako rychlejší vyřizování agendy, snazší přístup k dokumentům, zjednodušení administrativních úkonů, úspora času nebo v některých případech možnost práce na dálku.

Mnoho úředníků uvedlo, že digitalizace zvýšila efektivitu jejich práce a umožnila jim lépe organizovat pracovní úkoly. Přestože některé oblasti stále zůstávají ne zcela digitalizované, většina respondentů vnímá digitalizaci jako pozitivní posun.

Vnímané problémy při používání digitálních systémů

Dotazník se rovněž zabýval největšími problémy, se kterými se úředníci setkávají při používání digitálních nástrojů. Jelikož jsou digitální systémy, se kterými úředníci pracují poměrně nové, jejich odpovědi byly opět zcela prediktabilní. Nejčastěji jsme se mohli setkat s technickou nestabilitou některých systémů, složitostí uživatelského prostředí, nízkou mírou propojenosti jednotlivých systémů, nedostatku školení nebo častých aktualizací, které jsou ne vždy dobře vysvětlené.

Někteří respondenti uvedli, že mnoho digitálních systémů vzniklo izolovaně a bez ohledu na kompatibilitu s jinými nástroji, což komplikuje jejich efektivní používání. Jiní poukazovali na nedostatečnou podporu technických týmů, která je potřeba při řešení každodenních potíží.

Vzdělávání a školení úředníků

V otázce zaměřené na úroveň školení a připravenosti pracovat s digitálními nástroji odpověděla většina respondentů, že se na práci s technologiemi necítí dostatečně vyškoleni. Často se objevoval požadavek na pravidelná a prakticky zaměřená školení, která by pomohla úředníkům lépe porozumět fungování systémů a zefektivnit jejich využívání.

Někteří úředníci uváděli, že školení proběhla, ale byla příliš teoretická, bez přímé vazby na jejich konkrétní pracovní činnosti. Tento poznatek poukazuje na potřebu cílenějšího a uživatelsky orientovaného přístupu k dalšímu vzdělávání v oblasti digitalizace.

3.4 Nejproblematičtější oblasti digitalizace

Na otázku, které oblasti digitalizace veřejné správy považují za nejproblematičtější, respondenti často uváděli nepropojenost systémů mezi jednotlivými úřady, pomalejší tempo digitalizace v menších obcích, nedostatečné zabezpečení dat nebo byrokratickou náročnost při zavádění nových digitálních nástrojů.

Z těchto odpovědí je zřejmé, že jedním z hlavních problémů není samotná digitalizace, ale systémové a organizační překážky, které brání jejímu efektivnímu rozvoji a praktickému využívání.

Návrhy na změny a zlepšení

V závěrečné otevřené otázce byli respondenti vyzváni, aby navrhli jednu konkrétní změnu, kterou by v digitalizaci veřejné správy uvítali. V každé z odpovědí bylo jasné, jaký korespondent ji psal, jelikož odpověď směřovala přesně do místa, které podle nich v předchozí otázce zaostávalo. Nejčastěji to tedy bylo zjednodušení systémů, sjednocení platforem do jednoho prostředí, zavedení pravidelného uživatelského testování, posílení školení a technické podpory nebo větší zapojení samotných úředníků do návrhu systémů.

Tato doporučení potvrzují, že úředníci mají praktický přehled o slabých místech digitalizace a že by jejich názory měly být brány v úvahu při dalším plánování digitální transformace.

Výsledky dotazníkového šetření ukazují, že digitalizace veřejné správy je pokročilá zejména v oblasti každodenní agendy úředníků, avšak stále existuje řada oblastí, kde je prostor pro zlepšení. Mezi největší výzvy patří technická a uživatelská složitost systémů, nedostatečné propojení nástrojů, potřeba kvalitního školení a chybějící systémová podpora při řešení praktických problémů. Přes tyto nedostatky však většina úředníků vnímá digitalizaci jako pozitivní změnu, která může přinést vyšší efektivitu, transparentnost a komfort nejen pro veřejnou správu, ale především pro občany.

3.5 Rozhovor s Janem Horníkem – praktický pohled starosty na stav digitalizace veřejné správy

V rámci praktické části práce byl uskutečněn rozhovor s Janem Horníkem, dlouholetým starostou města Boží Dar a bývalým senátorem, který má bohaté zkušenosti nejen s řízením

obecní samosprávy, ale také s legislativní činností na úrovni státu. Jeho pohled na digitalizaci veřejné správy v České republice je kritický, avšak cenný právě svou upřímností a znalostí systému z obou stran – komunální i celostátní.

Podle Jana Horníka je současná úroveň digitalizace veřejné správy v České republice nedostatečná, zejména z pohledu menších obcí. Upozorňuje, že za tento stav nenesou odpovědnost samotné obce, ale především stát, který ani po více než třiceti letech od sametové revoluce nebyl schopen vytvořit jednoduchá, srozumitelná a funkční pravidla pro digitální správu. Situaci navíc zhoršuje nekoordinovanost digitalizačních snah napříč jednotlivými ministerstvy a správními orgány, která vede ke zmatku a neefektivnosti.

V konkrétním kontextu Božího Daru popsal starosta používané komunikační nástroje, mezi které patří především e-mailové, SMS a WhatsApp skupiny. Tyto kanály považuje za mnohem účinnější než tradiční obecní rozhlas či tištěný zpravodaj. Představují podle něj rychlý a flexibilní způsob, jak oslovit občany, podnikatele i vlastníky nemovitostí.

Co se týče samotné implementace digitálních řešení v obecní správě, Horník upozorňuje na systémové potíže, zejména v oblastech jako je dotační agenda či digitalizace stavebního řízení. Podle něj není digitalizace napříč správními orgány jednotná, což výrazně komplikuje její praktické využívání. Tento stav označuje za „organizovaný chaos“, který podle něj záměrně udržuje existující stav věcí, protože nepřehlednost systému vyhovuje části státní správy i politických struktur.

Při pohledu zpět na své působení v Senátu ČR Jan Horník uvedl, že se digitalizací aktivně zabýval jako člen Výboru pro územní rozvoj, veřejnou správu a životní prostředí. Zmínil, že Senát je spíše konzervativním orgánem, což na jednu stranu může zpomalovat technologický pokrok, na druhou stranu však funguje jako pojistka ústavnosti a stability legislativních změn. Upozornil však, že i přes dlouhodobé diskuse v politické sféře je praktický pokrok v digitalizaci velmi pomalý a často neefektivní.

Na otázku, zda digitalizace skutečně přinesla snížení byrokratické zátěže, odpověděl jednoznačně záporně. Naopak – podle něj se byrokratická zátěž zvýšila, protože digitální nástroje usnadnily sice komunikaci (např. e-maily), ale zároveň vytvořily nové agendy a povinnosti, které by v analogové podobě ani nevznikly. To podle něj vede ke zbytečnému zatěžování obcí, které musí evidovat a vykonávat úkoly, jež mnohdy postrádají smysl.

Starosta Božího Daru se také vyjádřil k otázce přijetí digitalizace mezi seniory. Podle jeho zkušeností není problém s digitální gramotností tak zásadní, protože mnozí zástupci starší generace jsou již schopni digitální technologie používat, a ti, kteří potřebují pomoc, se mohou obrátit na obecní nebo státní úřady.

Jako jedno z klíčových opatření, které by mohlo zlepšit přístup občanů k digitálním službám, navrhuje zásadní zjednodušení systémů a jejich intuitivní ovládání. Domnívá se, že skutečné zlepšení může přinést nasazení umělé inteligence, která by mohla výrazně pomoci s orientací v digitálním prostředí. Oproti tomu školení nebo informační kampaně považuje v současném stavu za zbytečné, neboť podle jeho názoru nemá smysl školit se v systémech, které jsou „od základů špatně nastavené“.

Na otázku budoucnosti digitalizace vyjadřuje skepsi. Jeho pohled je silně kritický vůči politickému nezájmu o zásadní reformu, protože současný stav podle něj vyhovuje mnohým aktérům, kteří na neprůhlednosti a pomalosti systému profitují.

Za klíčovou oblast pro zlepšení označuje především ministerstva a centrální státní správu, která je podle něj zkostnatělá, rezistentní vůči změnám a brání se opatřením, která by zefektivnila systém.

Pokud by měl možnost provést jednu zásadní reformu, navrhl by zřízení jednotného Ministerstva digitalizace, pod nějž by spadala veškerá agenda spojená se správou věcí veřejných. Toto ministerstvo by mělo být jediným kontaktním bodem pro občany, kde by bylo možné vyřídit všechny úřední záležitosti digitálně. Za inspiraci označuje Velkou Británii, jejíž centralizovaný přístup k digitálním službám považuje za vzorový. Současný stav v České republice podle něj však umožňuje neefektivní hospodaření s veřejnými prostředky, a právě to je jeden z důvodů, proč k takové reformě pravděpodobně nedojde.

V závěru rozhovoru Jan Horník uvedl několik zahraničních příkladů, které by Česká republika mohla následovat. Kromě již zmíněné Velké Británie zmínil Estonsko (Dvořák, 2022), které je často označováno za digitálního lídra, a dále severské země jako Dánsko a Finsko, jejichž úroveň digitalizace veřejné správy je výrazně pokročilejší než ta česká.

4. Identifikace hlavních problémů a překážek

V této kapitole je nutné se zaměřit právě na problémy a různé překážky, které nám toto té a přináší. Mohou vycházet jak z nedostatečné legislativní podpory, omezeného financování a technických bariér, tak i z přijaté digitalizace samotnými úředníky a občany. Aby byla digitalizace úspěšná, nezávisí pouze na technologickém pokroku a vnějších vlivech, ale i na připravenosti a ochotě jednotlivých aktérů tento složitý proces přijmout a aktivně využívat jeho možnosti, které se nám naskytují.

4.1 Nedostatky v legislativě

Jedním z největších problémů při zavádění digitálních služeb ve veřejné správě je nedostatečná nebo nejasná legislativa, která často nestíhá reagovat na rychlý technologický vývoj. Zákony a vyhlášky mnohdy neodpovídají potřebám digitální doby a komplikují zavádění moderních řešení do praxe.

Například zákon o eGovernmentu (zákon č. 12/2020 Sb.) sice zavedl datové schránky (https://chcidatovku.cz) a princip „Jedenkrát a dost“, avšak v některých oblastech stále existují povinnosti předkládat fyzické dokumenty, což brání plně digitálnímu vyřízení úředních záležitostí. Dalším problémem je roztříštěnost právní úpravy, kdy různé zákony ukládají odlišné požadavky na digitální procesy, což způsobuje právní nejistotu a komplikace při implementaci nových systémů.

Zásadní otázkou je také elektronická identifikace a její právní uznání. Přestože existují nástroje jako bankovní identita nebo eObčanka, některé úřady je stále neuznávají jako plnohodnotné identifikační prostředky, což vede k nutnosti ověřování totožnosti jinými, méně efektivními způsoby.

Velkým problémem v oblasti legislativy je také ochrana osobních údajů. Digitalizace veřejné správy znamená zpracování velkého množství citlivých informací, a proto musí být v souladu s obecným nařízením o ochraně osobních údajů (GDPR (Nařízení EU 2016/679)). Tato regulace sice zajišťuje bezpečnost dat, ale zároveň způsobuje komplikace při sdílení informací mezi úřady, protože některé systémy nejsou navrženy tak, aby vyhovovaly přísným pravidlům na ochranu soukromí.

Dalším legislativním omezením je nedostatečná podpora pro digitální inovace ve veřejném

sektoru. Zatímco soukromé společnosti mohou rychle implementovat nové technologie, veřejná správa často naráží na zdlouhavé schvalovací procesy a zákonné překážky, které zpomalují modernizaci.

4.2 Financování digitalizace

Dalším zásadním problémem, který brzdí rozvoj digitálních služeb veřejné správy, je nedostatek finančních prostředků. Digitalizace vyžaduje investice do modernizace IT infrastruktury, školení zaměstnanců a vývoje nových digitálních systémů, což znamená vysoké náklady, které ne všechny úřady dokážou pokrýt.

Financování digitalizace veřejné správy se často odvíjí od evropských dotací a národních strategických plánů, což může znamenat určitou nejistotu v dlouhodobém rozpočtování. Mnoho projektů je financováno z krátkodobých dotačních programů, což vede k problémům s jejich udržitelností po skončení financování.

Navíc existují významné rozdíly mezi velkými městy a menšími obcemi. Zatímco velká města mají větší rozpočty a mohou si dovolit implementaci moderních digitálních řešení, menší obce často nemají dostatek prostředků na zajištění potřebné IT infrastruktury nebo odborného personálu. Tento rozdíl vede k nerovnoměrné digitalizaci veřejné správy v rámci České republiky.

Problémem je také neefektivní vynakládání prostředků na digitalizaci. Některé projekty jsou financovány, aniž by existovala jasná strategie nebo koordinace mezi jednotlivými úřady, což vede k duplicitám a zbytečnému plýtvání veřejnými financemi.

4.3 Technické bariéry

Kromě legislativních a finančních problémů se digitalizace veřejné správy potýká také s technickými omezeními. Jedním z hlavních problémů je zastaralá IT infrastruktura, která často není připravena na integraci nových digitálních služeb.

Mnoho úřadů stále využívá systémy, které jsou zastaralé, pomalé a vzájemně nekompatibilní, což komplikuje sdílení dat a spolupráci mezi jednotlivými institucemi. Tento problém se projevuje například v nemožnosti efektivního propojení různých registrů, což vede k nutnosti duplicitního zadávání údajů a zdlouhavým procesům.

Další technickou překážkou je nedostatečné zabezpečení digitálních systémů. S rostoucí digitalizací roste i riziko kybernetických útoků, které mohou ohrozit citlivá data občanů i fungování státní správy. Přestože existují zákony na ochranu kybernetické bezpečnosti, jejich

implementace není vždy dostatečně důsledná, zejména v menších institucích s omezenými zdroji.

4.4 Přijetí digitalizace úředníky a občany

Úspěšná digitalizace veřejné správy nezávisí pouze na technologických faktorech, ale také na postoji lidí, kteří s digitálními službami pracují – tedy úředníků a občanů. Každý dotčený úřad by měl pracovat na postupném rozvoji znalosti svých zaměstnanců. Jsou to právě oni, kteří by měli občanům při jakékoliv nejasnosti pomoct. Technologie, které digitalizace využívá mohou pomoct při každodenních procesech úředníků a usnadnit jim práci.

Úředníci a digitalizace

Úředníci jsou klíčovými aktéry v procesu digitalizace, avšak ne vždy ji přijímají pozitivně. Jedním z hlavních problémů je nedostatek školení, což znamená, že mnoho zaměstnanců veřejné správy nemá dostatečné digitální dovednosti k efektivnímu využívání nových systémů.

Někteří úředníci také vnímají digitalizaci jako hrozbu pro svou práci, protože automatizace procesů může vést k snižování počtu pracovních míst. Tento postoj může vést k odporu vůči implementaci digitálních technologií a jejich nedostatečnému využívání v praxi. Je důležité si uvědomit, že nástroje, které by úředníci měli využívat, jim mají pomoci a nikoliv je připravit o práci a nahradit. Tento postoj je přejatý z dalších odvětví jako jsou například fabriky, kde stroje nahradili stovky pracovních míst, kde dříve působili právě lidé. Tento pokrok je nevyhnutelný, jelikož právě tyto stroje, jsou naprogramované tak, aby nedělali chyby, což je u nás, lidí, téměř nemožné. AI nám slouží také jako nástroj, který je výborný služebník. Co se ale stane, kdybychom se dostali ve vývoji tak daleko, že se AI bude moci zdokonalovat sama? Lidé již budou pro další technologický pokrok nepotřební.

Občané a digitalizace

Z pohledu občanů je hlavním problémem nerovnoměrný přístup k digitálním službám. Starší generace nebo lidé žijící v odlehlých oblastech mohou mít omezený přístup k internetu nebo chybějící digitální dovednosti, což jim brání plně využívat digitální veřejné služby.

Dalším faktorem je nedůvěra v digitální systémy, zejména pokud jde o bezpečnost osobních údajů. Mnoho občanů stále preferuje tradiční formu komunikace s úřady, protože mají obavy ze zneužití dat nebo složitosti digitálních platforem. Mohou za to z části různé podvodné firmy, se kterými se právě starší generace setkává. Je těžké rozeznat, čemu na internetu věřit a čemu nikoliv. Těchto podvodů je každým dnem více a více.

Identifikace problémů a překážek digitalizace ukazuje, že nejde jen o technologickou otázku, ale také o právní, finanční a sociální výzvy. Pro úspěšnou digitální transformaci je nutné zajistit kvalitní legislativní rámec, dostatečné financování, moderní IT infrastrukturu a pozitivní přijetí digitalizace úředníky i občany. Pokud budou tyto faktory zohledněny, může digitalizace přinést skutečné zlepšení fungování veřejné správy a zvýšit její efektivitu i dostupnost pro občany.

4.5 Návrhy na zlepšení a budoucí vývoj

Digitalizace veřejné správy v České republice prošla v posledních letech významným vývojem, avšak stále existuje řada oblastí, které je třeba zlepšit. Dosavadní zkušenosti ukazují, že pouze zavedení digitálních služeb nestačí – je nutné zajistit jejich uživatelskou přívětivost, dostupnost pro všechny občany, efektivní správu dat a ochranu kybernetické bezpečnosti.

Tato kapitola se zaměřuje na možnosti zlepšení digitálních služeb a přináší konkrétní doporučení pro veřejnou správu, která by mohla vést k efektivnější a dostupnější digitalizaci.

Možnosti zlepšení digitálních služeb

Aby digitalizace veřejné správy skutečně naplnila svůj potenciál, je nutné zaměřit se na několik klíčových oblastí, které by mohly přispět k efektivnějšímu a plynulejšímu využívání digitálních služeb občany i úřady. Zjednodušení digitálních služeb a jejich sjednocení je v tomto případě velmi důležité téma.

Jedním z hlavních problémů současného systému je roztříštěnost digitálních platforem a složitost jednotlivých procesů. Stávající systémy často vyžadují více přihlášení, různé způsoby ověřování a rozdílné uživatelské rozhraní, což snižuje jejich efektivitu a odrazuje občany od jejich používání.

Řešením by bylo sjednocení digitálních služeb pod jednotný portál, který by umožnil občanům přistupovat ke všem úředním službám pomocí jednoho přihlášení, například prostřednictvím bankovní identity nebo eObčanky. Inspirací by mohl být estonský systém X-Road, který propojuje všechny databáze veřejné správy a umožňuje občanům rychlý přístup ke všem úředním záležitostem na jednom místě.

Další možností je rozšíření funkcionality Portálu občana, který by měl umožnit nejen stahování výpisů, ale také kompletní online vyřizování úředních záležitostí, včetně digitálního podpisu dokumentů.

Není od věci využít technologie, které nám dnešní svět nabízí. V poslední době nejrozšířenější technologií je bezesporu umělá inteligence, která může být použita nejen v tomto odvětví, ale i ve spoustu jiných právě díky její všeobecné znalosti. Moderní technologie, jako je umělá inteligence (AI), by mohly výrazně zrychlit a zefektivnit práci veřejné správy. AI by mohla být využita například k automatizovanému vyhodnocování žádostí, analýze dat a detekci chyb v úředních dokumentech.

Dalším krokem by mohlo být nasazení inteligentních chatbotů pro komunikaci s občany, které by mohly odpovídat na běžné dotazy a pomáhat lidem s vyplňováním formulářů. Podobné systémy již úspěšně fungují v soukromém sektoru, například v online bankovnictví.

Automatizace by mohla také pomoci zlepšit interní procesy úřadů – například při třídění a evidenci dokumentů nebo zpracování statistik.

Zvýšení kybernetické bezpečnosti a ochrany osobních údajů

S rostoucí digitalizací narůstá i riziko kybernetických útoků a úniků citlivých dat. Pro zajištění bezpečnosti digitálních služeb je nutné pravidelně aktualizovat zabezpečení systémů, školit úředníky i občany v oblasti kybernetické hygieny a zavádět víceúrovňové ověřování identity.

Další možností je využití blockchain technologie, která by mohla zvýšit transparentnost a bezpečnost některých digitálních procesů, například v oblasti elektronických podpisů nebo digitálních archivů. Takzvaný blokový řetězec je speciální digitální databáze, která uchovává informace v řetězci bloků. Tyto bloky obsahují data o transakcích, která jsou chráněná kryptografií a propojená tak, že není možné je zpětně změnit nebo falšovat.

Hlavní vlastností blockchainu je jeho decentralizace – na rozdíl od běžných databází, které spravuje jedna centrální autorita (např. banka nebo stát), blockchain funguje v síti mnoha

počítačů (tzv. uzlů). Každý uzel má kopii celého blockchainu, což zajišťuje vysokou bezpečnost a odolnost vůči útokům nebo manipulaci.

Lepší dostupnost digitálních služeb pro všechny občany

Jedním z hlavních cílů digitalizace by mělo být zajištění rovného přístupu k digitálním službám pro všechny občany, bez ohledu na jejich věk, vzdělání nebo technologické dovednosti. Aby digitalizace byla skutečně inkluzivní, je nutné zajistit, že digitální systémy budou uživatelsky přívětivé a přístupné široké veřejnosti.

Jedním z klíčových kroků je vytvoření intuitivního uživatelského rozhraní digitálních služeb, které bude snadno použitelné i pro osoby s nižší úrovní digitální gramotnosti. Systémy veřejné správy by měly být navrženy tak, aby byly přehledné, srozumitelné a nevyžadovaly složité technické dovednosti.

Dalším důležitým opatřením je poskytování asistenčních služeb pro seniory a technologicky méně zdatné občany. Mnoho lidí, zejména z řad starší generace, může mít problém s využíváním digitálních nástrojů, a proto je nezbytné zajistit jim adekvátní podporu. To může zahrnovat například možnost telefonické pomoci, kde by operátoři asistovali při vyplňování digitálních formulářů nebo pomáhali s přihlášením do online služeb. Další formou podpory by mohla být osobní asistence na kontaktních místech veřejné správy, kde by občané mohli získat pomoc přímo na úřadě.

Neméně podstatným aspektem je zajištění přístupu k internetu a digitálním technologiím v menších obcích a venkovských oblastech. Stále existují regiony, kde je připojení k internetu nedostatečné nebo chybí potřebná infrastruktura. Stát by měl podporovat rozvoj širokopásmového internetu a zajistit, aby všichni občané měli možnost připojit se k digitálním službám, ať už prostřednictvím veřejných přístupových bodů nebo dostupnějších tarifů na internetové připojení.

Díky těmto opatřením by bylo možné výrazně zvýšit dostupnost digitálních služeb a zajistit, aby se digitalizace stala skutečně přínosem pro všechny občany, nikoliv bariérou, která by některým skupinám ztěžovala přístup k veřejným službám.

Doporučení pro veřejnou správu Doporučení pro zlepšení digitalizace veřejné správy

Zlepšení digitalizace veřejné správy si nevyžaduje pouze technologické inovace, ale také strategické a organizační změny, které by podpořily efektivní implementaci digitálních nástrojů a služeb. V této části práce se zaměřuji na klíčová doporučení, která by mohla urychlit proces digitalizace a zvýšit jeho efektivitu.

Jedním ze zásadních kroků k efektivnější digitalizaci veřejné správy je vytvoření jednotné strategie digitalizace, která by stanovila jasné cíle, harmonogram implementace a zajistila dlouhodobé financování. V současnosti probíhá digitalizace často nekonzistentně, jednotlivé projekty nejsou dostatečně provázané a chybí jim centrální koordinace. Tento roztříštěný přístup může vést k duplicitním investicím a neefektivnímu využívání finančních prostředků.

Pokud by stát vytvořil dlouhodobou a systematickou strategii digitalizace, mohl by tím zajistit efektivnější spolupráci mezi jednotlivými úřady, zvýšit transparentnost celého procesu a podpořit kontinuální rozvoj digitálních služeb, které by byly dostupné pro všechny občany.

Úspěšná digitalizace veřejné správy nebude možná bez dostatečně vyškoleného personálu, který by dokázal efektivně pracovat s digitálními nástroji a zároveň pomáhal občanům s jejich využíváním. Proto by stát měl investovat do pravidelného vzdělávání úředníků, aby byli připraveni na nové technologické výzvy a uměli digitální služby nejen správně využívat, ale také rozvíjet.

Zlepšení digitálních kompetencí zaměstnanců veřejné správy by mohlo zahrnovat pravidelná školení zaměřená na práci s novými digitálními systémy. Dále by bylo přínosné zavést vzdělávací programy zaměřené na kybernetickou bezpečnost, protože zabezpečení digitálních služeb je jedním z klíčových aspektů úspěšné digitalizace. Neméně důležité je také sdílení osvědčených postupů mezi úřady a podpora meziinstitucionální spolupráce, která by mohla vést ke vzniku jednotných standardů pro práci s digitálními nástroji.

Problém u digitalizace veřejné správy je její závislost na krátkodobých dotačních programech, což vede k nejistotě v dlouhodobém plánování a udržitelnosti digitálních projektů. Aby byla digitalizace efektivní, je nutné zajistit stabilní a dlouhodobé financování, které umožní nejen zavádění nových technologií, ale i jejich pravidelnou údržbu a aktualizaci.

Jednou z možností, jak zajistit financování digitalizace, by mohlo být vytvoření speciálního fondu, který by byl určen výhradně na modernizaci veřejné správy a digitální transformaci. Kromě toho by mělo dojít k efektivnějšímu využívání evropských dotací, které mohou významně podpořit digitalizační procesy, zejména v oblasti modernizace infrastruktury a kybernetické bezpečnosti. Dalším krokem by mohla být podpora inovativních řešení a spolupráce s technologickým sektorem, který by mohl přinést do veřejné správy nové technologie a know-how, například v oblasti automatizace a umělé inteligence.

Aby byla digitalizace veřejné správy dlouhodobě udržitelná a efektivní, je nutné pravidelně vyhodnocovat dopady zaváděných digitálních služeb. Pouhé zavedení nových digitálních systémů nestačí – je důležité sledovat zpětnou vazbu od občanů a úředníků, analyzovat ekonomické přínosy digitalizace a průběžně upravovat digitální služby tak, aby lépe odpovídaly potřebám uživatelů.

Hodnocení efektivity digitalizace by mělo zahrnovat analýzu uživatelské zkušenosti, která by poskytla konkrétní zpětnou vazbu o tom, jak občané a úředníci vnímají nové digitální systémy. Dalším důležitým ukazatelem by mělo být měření ekonomických přínosů digitalizace, například jak digitalizace pomohla snížit administrativní náklady, zkrátit dobu vyřizování žádostí nebo zvýšit dostupnost úředních služeb.

Na základě získaných dat by pak mělo docházet k průběžné optimalizaci digitálních systémů, aby bylo možné reagovat na aktuální potřeby uživatelů a přizpůsobovat digitální služby tak, aby byly co nejefektivnější a nejpřístupnější pro širokou veřejnost.

Zlepšení digitalizace veřejné správy vyžaduje kombinaci technologických inovací, strategických opatření a aktivní podpory ze strany veřejné správy i občanů. Klíčovými kroky jsou sjednocení digitálních služeb, zapojení umělé inteligence, zvýšení kybernetické bezpečnosti a dostupnosti digitálních technologií pro všechny občany.

Pokud se podaří realizovat uvedená doporučení, může digitalizace veřejné správy výrazně zlepšit efektivitu úřadů, snížit byrokratickou zátěž a zvýšit spokojenost občanů s veřejnými službami.

Závěr

Digitální transformace veřejné správy se v posledních letech stala jedním z nejvýznamnějších témat spojených s modernizací státu. Nejde přitom pouze o zavádění nových technologií, ale o zásadní přetváření způsobu, jakým veřejné instituce fungují, jak komunikují s občany a jak poskytují své služby. Tato bakalářská práce se zaměřila na hodnocení efektivity tohoto procesu v České republice, a to jak z pohledu legislativního a strategického rámce, tak i z hlediska praktické implementace, technických podmínek a zkušeností úředníků samotných.

Ze zkoumaných zdrojů i provedeného dotazníkového šetření vyplývá, že digitalizace veřejné správy v Česku již pokročila do fáze, kdy se stává běžnou součástí administrativního provozu úřadů. Elektronické nástroje, jako jsou datové schránky (https://chcidatovku.cz), Portál občana (Ministerstvo vnitra ČR) nebo elektronická identifikace, jsou používány každodenně a významně přispívají k urychlení jednotlivých procesů. Přesto však existuje celá řada slabých míst, která brání plnému využití potenciálu digitálních řešení.

Velkou výzvou zůstává především technická a systémová roztříštěnost. Mnohé digitální nástroje vznikaly izolovaně, bez ohledu na jejich vzájemnou kompatibilitu, což vede k situaci, kdy mezi jednotlivými informačními systémy chybí efektivní propojení. To má za následek nutnost opakovaného zadávání stejných údajů a zvyšuje nároky na čas i práci úředníků. V kontrastu s tím stojí princip „jedenkrát a dost“, který má být jedním ze základních pilířů digitalizace veřejné správy. Právě tato rozporuplnost ukazuje, že přechod k plně funkčnímu eGovernmentu nelze vnímat pouze jako technologickou otázku, ale jako mnohem širší proces vyžadující koordinaci, plánování a schopnost adaptace napříč celým veřejným sektorem.

Důležitou roli hraje rovněž legislativní rámec, který v České republice částečně odpovídá evropským standardům, ale v praxi často zaostává v implementaci. Zákon o eGovernmentu, zákon o kybernetické bezpečnosti (zákon č. 181/2014 Sb.) i strategie Digitální Česko vytvářejí potřebnou základnu, nicméně jejich skutečný dopad závisí na důslednosti realizace a schopnosti jednotlivých institucí uvést je do života. Zkušenosti ze zahraničí, například z Estonska, ukazují, že komplexní a systematický přístup může přinést výrazné zefektivnění výkonu veřejné správy, úsporu nákladů a zároveň vyšší důvěru občanů ve stát. České prostředí zatím takové úrovně nedosáhlo, což potvrzuje i umístění v rámci indexu DESI, kde se Česká republika nachází přibližně na průměrné úrovni.

Z výsledků dotazníkového šetření mezi úředníky vyplynulo, že většina z nich vnímá digitalizaci jako pozitivní posun. Oceňují zejména rychlejší přístup k dokumentům, úsporu času, možnost efektivnější organizace práce a snížení administrativní zátěže. Přesto si však uvědomují i nedostatky, mezi něž patří časté technické výpadky, nízká uživatelská přívětivost některých systémů nebo nedostatek propojení mezi úřady. Mnozí úředníci také upozorňují na nedostatečnou technickou podporu a chybějící školení, která by jim umožnila lépe porozumět novým nástrojům a plně využít jejich potenciál. To ukazuje na potřebu systematického vzdělávání, které by mělo být nejen pravidelné, ale i prakticky zaměřené a přizpůsobené konkrétním pracovním pozicím.

Zajímavý pohled na problematiku digitalizace poskytl rozhovor s Janem Horníkem, starostou města Boží Dar a bývalým senátorem. Jeho zkušenosti a komentáře reflektují situaci zejména z pohledu menších obcí, které podle jeho slov často nemají dostatečné kapacity a podporu k plnohodnotnému zapojení do digitalizačních procesů. Podle něj digitalizace zatím spíše přidává administrativu než aby ji omezovala, a mnohé systémy jsou podle jeho vyjádření nastaveny „od základu špatně“. Přes jeho skeptický pohled zaznívá v jeho vyjádřeních i naděje, že změna je možná – zejména pokud by došlo ke zřízení centrálního orgánu, například Ministerstva digitalizace, které by sjednotilo řízení a vývoj digitálních nástrojů napříč státní správou.

Z pohledu občanů je klíčová především otázka dostupnosti a uživatelské přívětivosti digitálních služeb. Ty by měly být snadno použitelné i pro osoby s nižší digitální gramotností, dostupné nepřetržitě a podpořené kvalitní asistencí. V opačném případě hrozí, že část obyvatel bude z digitálních služeb fakticky vyloučena, což je v přímém rozporu s cíli rovného přístupu a moderního státu.

Digitalizace přináší také nové výzvy v oblasti kybernetické bezpečnosti a ochrany osobních údajů. S rostoucím objemem dat, která veřejná správa zpracovává, roste i riziko jejich zneužití nebo úniku. Zajištění bezpečnosti digitální infrastruktury proto musí být prioritou, a to nejen z hlediska technického zabezpečení systémů, ale i z pohledu osvěty a vzdělávání zaměstnanců i veřejnosti. Obzvlášť důležité je, aby digitální transformace probíhala s důrazem na důvěru občanů, která je pro úspěch celého procesu zcela klíčová.

Celkově lze tedy říci, že Česká republika má v oblasti digitalizace veřejné správy pevné základy a již zavedené funkční prvky, které mohou tvořit páteř moderního digitálního státu. Pro dosažení skutečně efektivní digitální transformace je však nezbytné překonat stávající bariéry, posílit koordinaci mezi institucemi, investovat do vzdělávání, zjednodušit uživatelské prostředí digitálních nástrojů a posílit roli občana jako rovnocenného partnera v digitálním prostoru. Digitalizace totiž není cílem sama o sobě – její smysl spočívá v tom, aby přinesla kvalitnější, rychlejší a dostupnější veřejné služby, které odpovídají potřebám společnosti 21. století. Pokud se podaří tyto cíle naplnit, může se Česká republika v následujících letech zařadit mezi moderní a digitálně vyspělé státy s transparentní, efektivní a občanům vstřícnou veřejnou správou.

Seznam použité literatury

ŠVEC, Marek a kol. Digitalizace veřejné správy. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2021. ISBN 978-80-7598-998-2.

SLÁDEČEK, Vladimír. Veřejná správa. 4. vyd. Praha: Wolters Kluwer, 2020. ISBN 978-80-7598-911-1.

BÍLEK, Jaroslav. Kybernetická bezpečnost v praxi veřejné správy. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2019. ISBN 978-80-210-9301-2.

MOHELSKÁ, Hana a kol. Digitalizace společnosti a veřejné správy. 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2022. ISBN 978-80-7400-888-2.

KREBS, Vojtěch. Správní věda. 3. přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2017. ISBN 978-80-7357-178-3.

Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby (tzv. eGovernment zákon).

Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti.

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR (Nařízení EU 2016/679)).

Usnesení vlády ČR č. 629 ze dne 18. září 2018 – Strategie Digitální Česko (Vláda ČR, 2018).

Evropská komise. Digital Economy and Society Index (DESI) (Evropská komise, 2023) [online]. 2023.

Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB (https://www.nukib.cz)). Zprávy o stavu kybernetické bezpečnosti v ČR [online].

Ministerstvo vnitra ČR. Portál veřejné správy – eGovernment [online]. https://portal.gov.cz

Portál veřejné správy. Datové schránky a jejich využití [online]. https://chcidatovku.cz

Czech POINT (https://www.czechpoint.cz). Oficiální informace o kontaktních místech veřejné správy [online].

OECD. Digital Government Review: Czech Republic [online]. 2021. https://www.oecd.org/gov/digital-government

DVOŘÁK, Tomáš. Digitální stát: Proč je Estonsko (Dvořák, 2022) lídrem? In: Moderní obec, 2022, č. 4, s. 26–28.

Seznam příloh

Příloha č.1 - Dotazník pro úředníky

Příloha č.2 - Rozhovor s Janem Horníkem