

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Ekonomika veřejné správy**

Elektronizace veřejné správy: případová studie městského úřadu v Jaroměřicích nad Rokytnou

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **Ilona NOVOTNÁ**

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Markéta SANALLA**

Znojmo, 2018

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma elektronizace veřejné správy zpracovala samostatně pod odborným vedením vedoucí PhDr. Markéty Sanalla bakalářské práce a že veškeré použité zdroje jsem uvedla v Seznamu použité literatury.

Ve Znojmě dne 30. Dubna 2018

.....

Ilona Novotná

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala své vedoucí PhDr. Markétě Sanalla za cenné rady a připomínky při zpracování bakalářské práce. Dále děkuji své rodině za vstřícnost během studia a zpracování bakalářské práce.



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor	Ilna NOVOTNÁ
Bakalářský studijní program	Ekonomika a management
Obor	Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb
Název	Elektronizace veřejné správy: případová studie Městského úřadu v Jaroměřicích nad Rokytnou
Název (v angličtině)	Digitization of public administration: case study of Municipal authority in Jaroměřice nad Rokytnou

Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem práce je vypracovat návrh na zkvalitnění služeb v oblasti elektronické veřejné správy a to na případu předem zvoleného Městského úřadu v Jaroměřicích nad Rokytnou.

Postup práce:

1. Zpracovat literární rešerši.
2. Provést analýzu současného stavu fungování elektronické veřejné správy.
3. Vypracovat dotazníkové šetření mezi dotčenými úředníky i občany.
4. Vyhodnotit dotazníkové šetření.
5. Vytvořit návrh pro zefektivnění elektronizace na vybraném úřadu na základě výsledků průzkumu a provedených analýz.

Metody: literární rešerše, analýza, dotazníkové šetření

Rozsah práce: 40 - 55


Seznam odborné literatury:

1. LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
2. MACKOVÁ, Alena a Bohumír ŠTĚDRONĚ. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem včetně souvisejících zákonů a prováděcích předpisů*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2009, 528 s. ISBN 978- 80- 735-7472-7.
3. MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. 2. vyd. Praha: Leges, 2012. 464 s. ISBN 978-80-87576-36-6.
4. POMAHÁČ, Richard. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: Vydavatelství C. H. Beck, 2013, 335 s. ISBN 978-80-7400-447-6.

Datum zadání bakalářské práce: duben 2017

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2018




Ilona NOVOTNÁ
student


PhDr. Markéta SANALLA
vedoucí bakalářské práce


Ing. Mírka WILDMANNOVÁ, Ph.D., MBA.
garant studijního oboru


doc. Ing. Hana BŘEZINOVÁ, CSc.
rektorka SVŠE Znojmo

ABSTRAKT

Práce se zabývá analýzou elektronizace veřejné správy v České republice a hledá řešení pro její zefektivnění, to vše na příkladu městského úřadu v Jaroměřicích nad Rokytnou. Práce je rozdělena na dvě hlavní části, část teoretickou a část praktickou. V teoretické části je vysvětlen celkový pojem veřejné správy, elektronizace a eGovernment. Dále je zde popisována historie vývoje celkové elektronizace veřejné správy s pozdějším zaměřením na vývoj eGovernmentu. Praktická část je pak zaměřena na fungování elektronizace na Městském úřadu v Jaroměřicích nad Rokytnou, kde jsou na základě analýzy dotazníkového šetření odhaleny hlavní mezery a navrženy možnosti na jejich vyplnění.

Klíčová slova: elektronizace veřejné správy, eGovernment, Jaroměřice nad Rokytnou, dotazníkové šetření, veřejná správa

ABSTRACT

The bachelor thesis analyses the public administration digitization in the Czech Republic and seek solutions for its higher efficiency. This approach is illustrated through an example of the municipality office in Jaroměřice nad Rokytnou. The thesis is divided into two main parts, the theoretical and the practical one. The theoretical part presents the general terms of public administration, digitization and eGovernment. Next, the development of public administration digitization is described here with the focus on eGovernment examples. The practical part focuses on digitization system of Municipality office in Jaroměřice nad Rokytnou, where the main drawbacks are revealed on the basis of analysis and a questionnaire survey and proposals leading to their elimination are submitted.

Key words: public administration digitization, eGovernment, Jaroměřice nad Rokytnou, questionnaire survey, public administration

OBSAH

1	ÚVOD	9
2	CÍL PRÁCE A METODIKA	10
3	TEORETICKÁ ČÁST	11
3.1	VEŘEJNÁ SPRÁVA.....	11
3.2	E-GOVERNMENT.....	12
3.2.1	Cíl eGovernmentu	13
3.2.2	Vývoj eGovernmentu v České republice.....	13
3.2.3	Součásti eGovernmentu.....	15
3.2.4	eGovernment v zahraničí.....	16
3.3	INFORMAČNÍ SYSTÉM VEŘEJNÉ SPRÁVY	18
3.4	PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY	18
3.5	ZÁKLADNÍ REGISTRY VEŘEJNÉ SPRÁVY.....	19
3.5.1	Registr práv a povinností (RPP)	19
3.5.2	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN).....	19
3.5.3	Registr obyvatel (ROB).....	19
3.5.4	Registr osob (ROS).....	20
3.6	OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ	20
3.7	ELEKTRONICKÝ PODPIS.....	21
3.8	ELEKTRONICKÁ SPRÁVNÍ ŘÍZENÍ, E-PODATELNY, E-VOLBY	22
3.8.1	Elektronická správní řízení.....	22
3.8.2	E-Podatelny	22
3.8.3	E-volby	23
3.9	ELEKTRONICKÉ SLUŽBY VEŘEJNÉ SPRÁVY	23
3.9.1	Czech POINT	23
3.9.2	ePusa.....	25
3.9.3	Nahlížení do katastru nemovitostí.....	26
3.9.4	KEVIS – Krajský evidenční informační systém	26
3.9.5	Elektronické přestupkové řízení	27
3.9.6	Integrovaný portál Ministerstva práce a sociálních věcí	27
3.9.7	Elektronická úřední deska	27
3.9.8	eTourism.....	27
3.9.9	Elektronický občanský průkaz.....	28
3.9.10	Elektronické zdravotnictví (eHealth).....	28
3.9.11	eRecept	29
3.9.12	Infokanáál SMS.....	29

3.10	SHRNUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI	30
4	PRAKTICKÁ ČÁST	31
4.1	MĚSTSKÝ ÚŘAD JAROMŘICE NAD ROKYTNOU	31
4.1.1	Zastupitelstvo	31
4.1.2	Rada obce	32
4.1.3	CzechPOINT na městském úřadě.....	32
4.2	ZÁKLADNÍ AGENDY ÚŘADU MĚSTA JAROMĚŘIC NAD ROKYTNOU	36
4.3	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	38
4.3.1	Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci MěÚ Jaroměřice nad Rokytnou	38
4.3.2	Dotazníkové šetření mezi občany.....	42
4.3.3	Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci využívající portál Czechpoint – pošta..	46
4.4	NÁVRHY, KTERÉ BY MOHLY ZEFEKTIVNIT VEŘEJNOU SPRÁVU V OBLASTI ELEKTRONIZACE: MĚSTSKÝ ÚŘAD JAROMĚŘICE NAD ROKYTNOU	49
4.4.1	Navrhované šetření ve veřejné správě	49
4.4.2	Navrhované řešení na službě CzechPoint.....	51
5	ZÁVĚR	52
6	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	53
7	SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ A GRAFŮ.....	56
8	SEZNAM PŘÍLOH	57
9	PŘÍLOHY	58

1 ÚVOD

V současné době si život bez moderních technologií neumíme představit. Všechny potřebné informace získáváme pomocí internetu a jejích zařízení. Jsme také schopni informace vyhledat a v případě potřeby je sdílet. Listinná podoba, která byla v minulosti jedinou formou, se v současnosti již mnoho nevyužívá. Občané preferují převážně formu elektronickou. Elektronická forma nese s sebou mnoho výhod ale i nevýhod. Mezi hlavní výhody patří rychlost řešení nebo pohodlnost vyřízení záležitostí z domova. Mezi hlavní nevýhody můžeme zařadit rychlost zpracování nebo také zabezpečení internetu. Jaká je tedy nejlepší cesta ke spokojenosti obyvatel či zaměstnanců s elektronizací ve veřejné správě?

Bakalářská práce je rozdělena na dvě hlavní části, na část teoretickou a následnou část praktickou. Teoretická část se zabývá vývojem elektronizace a jednotlivými složkami eGovernmentu. Dále jsou zde uvedeny základní elektronické služby veřejné správy. Práce tvrdí, že veřejná správa a její elektronizace je stále nedokončena a je zapotřebí ji nadále zdokonalovat. Praktická část je zaměřena na současné fungování elektronizace veřejné správy na Městském úřadě v Jaroměřicích, kde na základě analýzy dotazníkového šetření proběhlo zkoumání dané problematiky mezi zaměstnanci veřejné správy a místními obyvateli.

Na závěr této bakalářské práce je vypracováno dotazníkové šetření mezi zaměstnanci veřejné správy a obyvateli města Jaroměřic nad Rokytnou. Na základě zjištěných výsledků jsou zde uvedeny návrhy, které by mohly zefektivnit veřejnou správu v oblasti elektronizace.

2 CÍL PRÁCE A METODIKA

Cílem bakalářské práce je přinést návrhy na zefektivnění, provést analýzu současného stavu elektronizace veřejné správy a zpracování návrhu pro zajištění lepšího fungování ve veřejné správě. Porovnat její minulý i současný stav a následně na základě připravené analýzy provést návrhy, které by mohly zlepšit fungování elektronické veřejné správy, tedy snížit pracovní vytížení úředníků a optimalizovat čekací dobu občanům.

Teoretická část je zaměřena na veřejnou správu a eGovernment. Část eGovernment je zaměřena na cíl, vývoj, současnost a eGovernment v zahraničí. Další část je věnovaná čtyřem základním registrům veřejné správy. Nejobsáhlejší část však tvoří kapitola elektronické služby veřejné správy. V této kapitole najdeme základní informace o CzechPointu, ePuse, nahlížení do katastru nemovitostí, krajského evidenčního informačního systému, elektronickém přestupkovém řízení, integrovaném systému Ministerstva práce a sociálních věcí, elektronické úřední desce, eTourismu, elektronickém občanském průkazu, elektronickém zdravotnictví, eReceptu a o zřízení službě infokanál SMS.

Praktická část je zaměřena na zpracování analýzy současného fungování elektronické veřejné správy na Městském úřadu Jaroměřice nad Rokytnou, na zpracování dotazníkového šetření na daném městském úřadě a mezi občany a následném vyhodnocení nasbíraných informací. Práce se zabývá převážně otázkou, jestli jsou současní pracovníci veřejné správy na Městském úřadu v Jaroměřicích nad Rokytnou spokojeni se stavem elektronizace a zda by přivítali modernizaci či zavedení dalších složek veřejné správy, jako například matriku.

Metodika je stanovena na zpracování literární rešerše v teoretické části a v praktické části bude probíhat analýza na spokojenost elektronizace veřejné správy mezi pracovníky daného úřadu a mezi občany.

3 TEORETICKÁ ČÁST

3.1 Veřejná správa

Pomahač (2013, s. 5-6) uvádí že, veřejná správa je činnost vykonávána státem. Souvisí s poskytováním veřejných služeb, řízení veřejných záležitostí a zprostředkování záležitostí ve veřejném zájmu. Za veřejnou správu bývají označovány také správní orgány, které vykonávají správní činnost, nejčastěji to jsou úřady. Veřejná správa nám nabízí několik služeb, které nelze ignorovat, ať už to jsou rodné listy nebo občanský průkaz. Je tedy zcela zřejmé, že jsme její součástí a mělo by nám záležet na jejím vývoji, abychom jsme s ní byli v co největší míře spokojeni.

Tak jako se vyvíjíme my, vyvíjí se i veřejná správa. Na všechny změny projevené v naší společnosti, ať už jsou to změny politického systému nebo technického vývoje musí reagovat i sama veřejná správa. Jako příklad uvádím veřejnou správu před rokem 1989, kdy byla veškerá veřejná správa správou státní. Totalitní režim měl snahu kontrolovat občana ve všech právních úkonech po celou dobu. V čele byly ústřední státní úřady a správa byla vykonávána prostřednictvím Národních výborů, tři stupně organizace – krajské, okresní a městské. (Pomahač, 2013 s. 4), (Vývoj v letech 1948-1989)

V současné době dělíme veřejnou správu na státní správu a samosprávu. Státní správa je činnost státu, kterou provádějí orgány státem určené. Samosprávu členíme na zájmovou a územní. Na modernizaci veřejné správy se podílí trend efektivní správa nebo také „Smart Administration“. (Smartadministration)

Cílem je zlepšit služby veřejné správy a zdokonalit komunikaci občanů s úřady. Efektivní správa je realizována formou projektů, které jsou financovány prostřednictvím dotací Evropské unie. Především jsou to projekty zavádění eGovernmentu a vzdělávání zaměstnanců ve veřejné správě. (Smartadministration)

Obrázek 1 efektivní správa



Zdroj: Hexagon efektivní veřejné správy

3.2 eGovernment

Pojem eGovernment je v současné době poměrně časté téma. Můžeme klidně říct, že pojem eGovernment je elektronizace veřejné správy. Termín eGovernment v anglickém názvu „electronic government“, znamená v překladu elektronické vlády. Označuje tímto možnost komunikace s institucemi státní a veřejné správy v elektronické podobě a některé úkony s tímto spojené. (Lidinský, 2008, s. 7)

Podle zahraničního zdroje je cílem eGovernmentu usnadnit komunikaci veřejnosti s orgány veřejné správy, především kvůli úspoře času. Z pozice veřejnosti je tedy eGovernment vítanou metodou. Velká část uživatelů nepochybně nebude mít problém s elektronickou komunikací s orgány veřejné správy, o čemž se můžeme přesvědčit například i u internet bankingu, ovládání běžných účtů přes internet. Potíž tedy zůstává na straně veřejné správy, zvláště v chybějících agendách a pomalém přechodu na elektronickou podobu. (Evropa, 2003)

Pro někoho může být pojem eGovernment pouhé slovo, pro někoho i slovo cizí. Pro odborné přiblížení uvedlo MVČR, že eGovernment je správa věcí veřejných za používání moderních, elektronických prostředků, díky kterým se veřejná správa stane přátelštější, dostupnější, levnější a rychlejší. Podle indexu DESI, který měří stupeň digitalizace veřejných služeb, se v roce 2017 ČR umístila až na 18. místě. (eGovernment)

„ČR je dlouhodobě na úplném chvostu EU v oblasti eGovernmentu. Moje přání je, abychom se dostali na úroveň Estonska, ve kterém je kromě svatby a pohřbu možné bez vaší fyzické přítomnosti vyřídit všechny úřední úkony elektronicky.“ (Telička, 2017)

3.2.1 Cíl eGovernmentu

Podle portálu ministerstva vnitra je eGovernmentu nejdůležitější komunikace veřejnosti s úřady, především z hlediska ušetření času. Měl by také zvýšit efektivitu úřadu, správné fungování a tím teoreticky ušetřit finance na vyplácení nevyužitých zaměstnanců veřejné správy. Nedílným šetřením jsou však i finance vynaložené na nákladu tisku či papírových žádostí. I podle zákona č. 300/2008 Sb., o eGovernmentu je nejdůležitější vytvořit optimální podmínky pro elektronickou komunikaci mezi úřady samotnými a mezi občany. Rovněž se jim umožní vedení elektrických spisů ve správním řízení. (eGovernment)

Pro občany by eGovernment měl přinést začátek nové éry, kdy bude konec nesrozumitelných procesů, dlouhé fronty na úřadech, povinnost neustále dokládat veřejné správě chybějící dokumenty a konec předávání informací úřadům, které již jednou byly doloženy. EGovernment by neměl být přínosem pouze pro fyzické osoby, ale měl by poskytnout úlevu i podnikatelům. Firmám by se měly snížit náklady, které jsou spjaty s poplatky veřejné správy.

Podle Ministerstva informatiky rozlišujeme čtyři základní typy eGovernmentu: (eGovernment)

1. Komunikace úřad s úřadem – vztah komunikace orgánů veřejné správy mezi sebou
2. Komunikace úřadu s občanem – komunikace občana a veřejné správy
3. Komunikace úřadu s firmami – vztah veřejné správy s podnikatelských subjektem
4. Komunikace úřadů se zaměstnanci – komunikace zaměstnance veřejné správy

3.2.2 Vývoj eGovernmentu v České republice

V České republice se s prvními příznaky elektronizace setkáváme roku 1999, kdy byla spuštěna první služba prostřednictvím elektronické pošty. Jedná se o zákon 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím. Tento zákon ukládá státním orgánům, orgánům územní samosprávy a veřejným institucím povinnost poskytovat informace vztahující se k jejich působnosti. Informace poskytují buď vyvěšením většinou na svých internetových stránkách, nebo na žádost. (Pomahač, 2013, s. 204)

Následujícím přínosem do elektrizace veřejné správy byl rok 2000, kdy byl přiřazen do českého právního řádu institut elektronického podpisu. Měl umožňovat občanům komunikaci s úřady

elektronickou cestou. Mnoho úřadů však na tuto činnost nebyla připravena a ani rok a půl poté co byl zaveden elektronický podpis, činnost neprovozovali. (Pomahač, 2013, s. 204)

V roce 2000 byl zřízen Úřad pro veřejné informační systémy, který měl sloužit ke komunikaci informačních systémů veřejné správy tak, aby si navzájem mohli vyměňovat data. Posledním přínosem v roce 2000 bylo zřízení Úřadu na ochranu osobních údajů, který měl právo dohlížet nad zpracováním osobních údajů. (Pomahač, 2013, s. 208)

V roce 2002 byla oficiálně představena aplikace ePusa (elektronický portál územních samospráv), základní databáze však byla postavena již roku 1998 na zkušenostech Okresního úřadu Plzeň. (Epusa)

Od založení Ministerstva informatiky roku 2003 došlo k významnému převratu od původních plánů přijatých v roce 1999. Strategie byly zhodnoceny, jako nedostačující a vše vyústilo v roce 2004 schválením Státní informační a komunikační politiky, slýchané také jako eČesko 2006. Na konci roku 2006 byl založen projekt eGon, který představuje kompletní elektronizaci veřejné správy. (Earchiv, 2011)

Roku 2007 bylo zrušeno Ministerstvo informatiky a bylo započato budování Komunikační infrastruktury veřejné správy (KIVS). Cílem KIVS bylo založení jednotné datové sítě a propojení systémů do společného prostředí, uvedl portál Ministerstva vnitra. (KIVS)

Rok 2007 byl nadále věnován projektu eGon, přičemž byl zahájen provoz CzechPOINT. V dalších krocích byly rozšířeny sítě poboček, tak i služby, které CzechPOINT nabízel. (eGon)

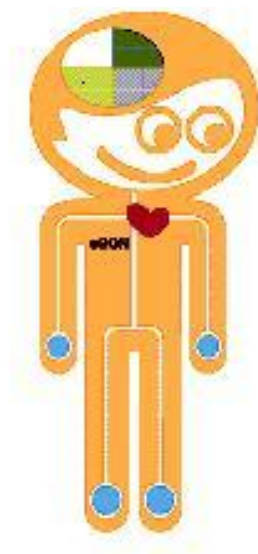
V roce 2008 byl přijat zákon č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, často ho můžeme slyšet jako zákon Zákon o eGovernmentu. Byl to zásadní proces pro zavedení datových schránek. (eGovernment)

Portál Ministerstva zveřejnilo informaci, že v létě roku 2016 nabyl účinnost zákon č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv - zákon o registru smluv. (Zákon o registraci smluv, 2015)

3.2.3 Součásti eGovernmentu

Symbolem eGovernmentu se stal panáček eGon, tedy symbol „moderního, přátelského a efektivního“ úřadu, je v přeneseném významu živý organismus, ve kterém se vše prolíná se vším a fungování jednoho závisí na fungování druhého. Vše se tedy navzájem prolíná. Panáčka neboli symbol eGovernmentu vytvořil pan Ivan Langer, pro snadnější představení jednotlivých odvětví. Ministerstvo vnitra uvádí veřejnou správu jako živý organismus. (eGon)

Obrázek 2 panáček eGon



Zdroj: Ministerstvo vnitra České republiky, eGon

Existenci a funkce eGona znázorňují: (eGon)

- **Mozek** – spadají sem základní registry veřejné správy (bezpečná a aktuální databáze dat o občanech, státních a nestátních subjektech). Patří sem: **ROS** – základní registr osob, **ROB** – základní registr obyvatel, **RPP** – základní registr práv a povinností, **RUIAN** – základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí.
- **Srdce** – legislativa zabývající se eGovernmentem (můžeme slyšet i jako eGa), měla by zajišťovat komunikaci občanů s veřejnou správou.
- **Oběhová soustava** – KIVS (komunikační infrastruktura veřejné správy zajišťující bezpečný přenos dat), například propojení veřejné správy a občanů pomocí Czech POINT.

- **Prsty** – Czech POINT, spadají sem snadno dostupná kontaktní místa (např. pošta), na kterých lze získat možné informace z jednotlivých rejstříků.

Do dubna roku 2011 byl eGon jediný oficiální symbol eGovernmentu. V dnešní době už má i panáček svoji partnerku, jmenuje se Klaudie, moderní „žena“, která do českého eGovernmentu přináší fenomén zvaný cloud computing (cloud computing je založený model vývoje na internetu a používání počítačových technologií. Můžeme ho také charakterizovat, jako poskytování služeb servery přístupnými z internetu s tím, že se k nim uživatelé mohou přihlásit vzdáleně) Egon se stará o transformaci veřejné správy a o projekty jako je například Czech POINT, datové schránky nebo různé registry, Klaudie má na starosti pouze jeden úkol. Má s prostředky cloud computing zajistit, aby ICT projekty byly lacinější a efektivnější. (Klaudie, 2012)

Obrázek 3 Klaudie



Zdroj: Ministerstvo vnitra České republiky, Klaudie

„Realizace i následný provoz všech projektů musí být ekonomicky uskutečnitelné. Nemůžeme si dovolit drahé a zbytečné hračky. Proto musí být smyslem projektů účelnost a užitečnost," uvedl v souvislosti s novým přístupem resortu k jednotlivým projektům bývalý ministr vnitra Radek John. (Občan.ckrumlov.info, 2013)

3.2.4 eGovernment v zahraničí

Tak jako u nás probíhá zdokonalování elektronizace veřejné správy, tak i v ostatních zemích probíhá budování a posouvání eGovernmentu kupředu. „Základní úprava právních otázek

spojených s eGovernmentem se datuje do roku 1996, jedná se o UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce. Tento modelový zákon je od doby svého vzniku inspirací pro nejrozvinutější státy světa při přípravě národní legislativy a vychází z něj například i Evropská komise při přípravě evropské legislativy řešící některé aspekty elektronické komunikace. UNCITRAL Model Law vychází ve své úpravě z důsledného technologicky neutrálního přístupu a z rozlišení pojmů „písemnost“, „originál“, „podpis“, „úřední/notářské ověření“, „právní účinek/důkazní síla“ a „archivace dokumentů.“ (Lidinský, 2008, s. 120)

eGovernment v USA

„ V USA v roce 1999 vypracovali americkou obdobu UNCITRAL Model Law, tzv. Uniform Electronic Transaction Act (1999). Tento návrh zákona vypracovala National Conference of Commissioners of Uniform States Laws, která připravuje unifikované zákony pro jednotlivé státy USA. V mezidobí tento zákon přijala naprostá většina států USA. V roce 2000 byl přijat feerální zákon o elektronickém podpisu, tzv. E-Sign Act. Oba právní dokumenty vycházejí v podstatné míře z UNCITRAL Model Law, tento právní model však dále rozvíjejí. Oba legislativní texty představují v současné době pravděpodobně nejmodernější komplexní právní úpravu elektronických obchodních transakcí uznávanou mezi odborníky po celém světě.“ (Lidinský, 2008, s. 122)

eGovernment ve Velké Britániii

„Velká Británie dosáhla obdobného právního stavu jako USA, nikoliv však na základě zvláštních zákonů, ale zejména na základě soudních rozhodnutí. Anglické právo prakticky zrušilo požadavek na originál dokumentů. Ve Velké Británii byla rovněž vydaná první soudní rozhodnutí, která přiznala plný právní účinek a důkazní sílu elektronickým dokumentům.“ (Lidinský, 2008, s. 123)

eGovernment ve Francii

„Francouzské právo bylo významně upraveno ve vztahu ke sledované problematice v roce 2000. Francouzský občanský zákoník opět vychází z UNCITRAL Model Law. Zákon přiznává dokumentu, který byl původně vytvořen v elektronické podobě, hodnotu originálu, ale je jej třeba vybavit možností ověření a integrity obsahu – proto jsou tyto dokumenty opatřeny elektronickým podpisem.“ (Lidinský, 2008, s. 123)

3.3 Informační systém veřejné správy

Obecně se pod pojmem systém, rozumí určitý způsob uspořádání. U informačních systémů je důležité právě to, že tu jde o organizovaný způsob. Informační systém veřejné správy je určitý řád předávání informací ostatním účastníkům. Základním informačním systémem neboli také ISVS je funkční komplex jednotlivých informačních systémů provozovaných státní správou a samosprávou. Vznik systému ISVS je datován do roku 2006. Cílem ISVS je vytvořit funkční a jednotný informační systém veřejné správy. Jeho jednotnost spočívá v řešení stejných úkolů v různých lokalitách. (Mates a Smejkal, 2012, s. 48-49)

3.4 Portál veřejné správy

„Jedním z prvních skutečně zásadních přínosů k rozvoji e-governmentu v České republice se stal portál veřejné správy (www.portal.gov.cz). Do provozu byl uveden 6.října 2003 a do současnosti prošly některé z jeho funkcí nemalými změnami“. (Mates a Smejkal, 2012, s. 69)

Portál veřejné správy je mezi portály veřejných institucí nejvýznamnější z řady důvodů. Mezi první a zásadní patří, že je nejobsáhlejší a jeho použití je nejvíce univerzální. Je to systém propracovaný a uživatelsky přijatelný, využijí ho i občané, kteří nejsou počítačově znalí. Správcem portálu je Ministerstvo vnitra. (Mates a Smejkal, 2012, s. 71)

Portál je rozdělen do čtyřech hlavních bodů. První bod je občan, zde najdeme simulátor průvodce životními situacemi. Průvodce je rozdělen do dalších šesti částí, kde každá z nich je všeobecně popsána. První máme zveřejnění informací, lze zde zažádat o podání žádosti o zveřejnění informací fyzických a právnických osob na Portálu veřejné správy. Druhým bodem jsou finance, zde jsou finance rozděleny na další části. Největší část tvoří dlužníci s daněmi. Třetí bod je nazván občan a stát, zde máme všechny potřebné informace, například občanské průkazy, exekuce, matriky nebo úmrtí osoby a vše co je k tomu potřebné. Čtvrtým bodem je část nazvaná obory, zde najdeme další rozdělení. Největší počet dlužníků je pod názvem příroda a zemědělství. Pátý bod upravuje sociální zabezpečení, zde najdeme všechny dávky sociální péče. Jako příklad nám mohou sloužit dávky pěstounské péče nebo pomoc v hmotné nouzi. Posledním bodem je příroda a zemědělství, zde najdeme rozlišení od chráněného území po životní prostředí. (Portál veřejné správy, 2018)

3.5 Základní registry veřejné správy

Základní neboli centrální registry veřejné správy řeší současné problémy související s nejednotností a neaktuálností klíčových databází. Informační systém základních registrů slouží k ověření a čištění dat. Nejdůležitější složkou v registrech je tzv. retenční údaj, který je uložen jen v jednom registru a to základním, ostatní registry si jakýkoliv informace ze základního registru budou přejímat. Všechny registry musí mít povolený vstup do základního registru a provádět aktualizaci uložených informací nebo údajů. (Lidinský, 2008, s. 76)

3.5.1 Registr práv a povinností (RPP)

Registr práv a povinností je pověřen Ministerstvem vnitra a uchovává informace všeobecně o právech a povinnostech občanů a podnikatelských subjektů. Registr uchovává i informace o orgánech veřejné správy. Jedním z nejdůležitějších úkolů je zabezpečení informací a správu identit, které orgány veřejné správy získávají ze základních registrů. Je považován za nejnáročnější součást základních registrů. (Lidinský, 2008, s. 78)

3.5.2 Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN)

Registr územní identifikace, adres a nemovitostí je součástí systému základních registrů veřejné správy, pověřen je Českým úřadem zeměměřického a katastrálního, úzce souvisí s Ministerstvem vnitra. Slouží k evidenci údajů o územních prvcích, adresách, provádí základní identifikační a lokalizační údaje např. plochy nebo počet podlaží. Tento registr nezaznamenává žádné osobní údaje, orgány budou informace vyhledávat z ostatních registrů např. z informačního katastru nemovitostí, který je pro RÚIAN nejvíce potřebným systémem. (Lidinský, 2008, s. 77)

3.5.3 Registr obyvatel (ROB)

Registr obyvatel je též pověřen Ministerstvem vnitra. Jsou zde vedeny informace o fyzických osobách. Jedná se o všechny občany České republiky, cizince s povolením k pobytu na území České republiky, cizince, kterým byl udělen azyl nebo doplňková ochrana, jiné osoby, které jiný právní systém vyhodnotí, že v registru budou vedeny. O všech osobách co jsou v tomto registru, se vedou referenční údaje např. jméno a příjmení, odkaz do registru územní identifikace pro zjištění trvalého pobytu, státní občanství a zda má občan zřízenou datovou schránku. Bude-li mít aktivní datovou schránku, je každý orgán veřejné správy povinen zasílat

veškerou korespondenci elektronicky do této datové schránky. Je to také jediný registr, který zpracovává osobní údaje. Bude nejvíce chráněn proti možnému útoku a zneužití informací. (Lidinský, 2008, s. 77)

3.5.4 Registr osob (ROS)

Registr osob je pověřen Českým statistickým úřadem, úzce také s Ministerstvem vnitra. ROS využívají všechny orgány veřejné správy. Slouží k evidenci právnických osob a jejich organizačních složek, podnikajících fyzických osobách, zahraničních osob a jejich organizačních složek, organizacím s mezinárodním prvkem a organizačních složek státu a o dalších složkách např. církve, orgány veřejné správy nebo politické strany. V registru osob se nevedou žádné osobní údaje, jsou získávány pověřenou osobou odkazem s registru obyvatel. Nejdůležitější součástí ROS jsou např. živnostenský rejstřík, obchodní rejstřík nebo Ministerstvo kultury (církve). (Lidinský, 2008, s. 78)

3.6 Ochrana osobních údajů

V minulosti se problémem týkajícího se zabezpečení ochrany osobních údajů nevěnovala přílišná pozornost. Dříve se totiž nekonečné množství osobních dat uchovávaly v kartotékách, tím pádem byla jen malá pravděpodobnost na jejich odcizení či zneužití. Následně však přišla na řadu databáze a elektronická data, vznikla potřeba zabezpečit tyto informace před následujícím zneužitím. (Lidinský, 2008, s. 31)

Dnes využíváme velké a integrované databáze osobních údajů, které komunikují online mezi příslušnými programy a to online. S přidávanými údaji stoupá i riziko zneužití. Údaje můžeme zařadit do několika kategorií.

- Anonymní údaje – údaje, které i po zpracování nelze přiřadit ke konkrétní osobě
- Osobní údaje – údaje, které umožňují jednoznačně identifikovat příslušnou fyzickou osobu. Příkladem může sloužit rodné číslo nebo kombinace jména a příjmení s trvalým bydlištěm osoby
- Citlivé údaje – osobní údaje, které vypovídají o národnostním, rasovém nebo etnickém původu konkrétní osoby, biometrický či genetický údaj. Příkladem může sloužit slina, moč nebo vlas. Za biometrické lze považovat například vlastnoruční podpis nebo otisk

prstu

Důležitým činitelem je správce osobních údajů. Správce osobních údajů provádí zpracování osobních údajů a odpovídá za jejich věrohodnost. Stanovuje účel jejich zpracování a prostředky, které budou ke zpracování využity. Zpracovávat osobní údaje lze pouze za předpokladu udělení souhlasu fyzické osoby. Bez souhlasu lze s osobními údaji pracovat pouze tehdy, vyžaduje-li to povinnost stanovená zákonem. (Lidinský, 2008, s. 32-33)

3.7 Elektronický podpis

Mezi jedním nástrojem, který řadíme do elektronické komunikace, patří elektronický podpis. Nutností je zajištění praktického využití elektronického podpisu. Elektronický podpis nebo též jako digitální podpis se využívá pro podepsání elektronických dokumentů. Dokumenty, které mají papírovou formu, je možné převést na elektrické dokumenty a podpisy z papírové formy převést na digitální.

Je zapotřebí zajistit rovnocenné využití vůči papírové agendě. Důvěryhodný komunikační systém by měl zajistit tyto tři bezpečnostní cíle:

- Důvěrnost informací – systém musí zabezpečit, aby přístup k informacím měli pouze určité osoby nebo orgány
- Integrita – systém musí zabezpečit informace proti modifikaci
- Neodmítnutelnost odpovědnosti – systém musí mít schopnost přesvědčit třetí nezávislou stranu o přímé odpovědnosti subjektu za autorství, vlastnictví, odeslání případně přijetí zprávy

Tyto bezpečnostní požadavky lze řešit formou kryptografických technologií (šifrováním). Elektronický podpis je v současné době zabezpečen formou kryptografických technologií. Bezpečnost a tím i důvěryhodnost je závislá na mnoha faktorech. Mezi nejvýznamnější patří délka a kvalita šifrovacích klíčů. (Lidinský, 2008, s. 38)

„Elektronický podpis upravuje zákon č.227/2000 Sb. o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů. Tento zákon upravuje v souladu s právem Evropských společenství používání elektronického podpisu, elektronické značky, poskytování certifikačních a souvisejících služeb poskytovateli usazenými na území České republiky, kontrolou povinností

stanovených tímto zákonem a sankce za porušení povinností stanovených tímto zákonem“.
(Macková & Štědroň, 2009)

3.8 Elektronická správní řízení, e-podatelny, e-volby

3.8.1 Elektronická správní řízení

Elektronická správní řízení se zabývá třemi prvky:

- Občana, který má možnost využít elektrického správního řízení pro vyřízení svého požadavku
- Orgánu veřejné správy, který je povinen tuto alternativu klasického listinného styku nabídnout
- Informatika, která má zajistit hladký průběh po technické stránce

Elektronickému správnímu řízení není v zákoně věnováno žádné ustanovení, jak správní řízení vést.

V současné době orgány veřejné správy elektronickou komunikaci nepreferují. Důvody:

- Nízký počet občanů komunikující elektronickou formou s veřejnou správou
- Informační gramotnost úředníků a technických možností zejména na malých pracovištích veřejné správy
- Obtížného zpracování dokladů pro správní řízení do elektronického formátu (podepsané smlouvy či notářský zápis)

U některých orgánů veřejné správy najdeme na oficiálních webových stránkách příslušné elektronické formuláře. (Lidinský, 2008, s. 49)

3.8.2 E-Podatelny

Elektronické podatelny slouží k přijímání elektronických podání. Je podobnou verzí jako klasické podatelny. Vznikly z nařízení vlády, které rozhodly o povinnosti zřídit e-podatelny, proškolit a vybavit příslušné zaměstnance elektronickým podpisem a zabezpečit ochranu zpracovávání informací. Veškeré podání musí obsahovat elektronický podpis.

Mezi výhody elektronické podatelny patří:

- Rychlost
- Nízké náklady na provoz
- Vazba na spisovou službu veřejné správy

E-podatelny přináší výhody i občanům. Jsou jednotným oficiálním kontaktním bodem s orgánem veřejné správy a jsou dálkově přístupné. (Lidinský, 2008, s. 51)

3.8.3 E-volby

V České republice elektronické volby zavedené prozatím nejsou. Téma E-voleb je však citlivě propojeno s e-Governmentem. E-volby můžeme prezentovat různými způsoby, jedním z příkladů, které se uvádějí je: Občané nedostanou domů hlasovací lístek ale pouze seznam kandidátů. Ve volební místnosti jsou občané identifikováni na základě občanského průkazu a jdou za volební plentu. V uzavřeném prostoru stojí terminál, kde na základě přiloženého speciálního kódu provede občan hlasování. To co si však každý pod pojmem E-volby představí, jsou volby z pohodlí domova. První země, která E-volby realizovala je Estonsko. E-volby proběhli roku 2005 a šlo o volby smíšené. (Lidinský, 2008, s. 51-52)

3.9 Elektronické služby veřejné správy

„Elektronická služba veřejné správy je elektronická činnost, která uspokojuje určitou lidskou potřebu. Výsledkem je užitečný efekt, služby uspokojující potřeby veřejné správy jsou hrazeny z veřejných zdrojů, kdežto služby pro individuální potřeby jsou hrazeny ze zdrojů soukromých. Jednotlivé složky vykonávající služby nesou zodpovědnost za jejich správnost.“ (Pomahač, 2013, s. 184)

3.9.1 Czech POINT

Czech POINT je český státní projekt, jehož cílem je poskytnout občanům ověřené výpisy a rejstříky na jednom místě, aniž by občan musel navštívit jednotlivé orgány státní správy zvlášť. Můžeme ji slyšet i pod názvem Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál. V konečné verzi projektu by občan mohl své žádosti vyřizovat v pohodlí pomocí internetu. Projekt Czech POINT byl nastartován projektem s vybraných obcí na jaře roku 2007. Vybráno

jich bylo 37, a následně se k obcím připojila i Česká pošta, která 1. srpna téhož roku zkusila provoz na svých 74 pobočkách. Dalším subjektem, který se připojil k České poště, a obcím byla Hospodářská komora České republiky v září 2007. Czech POINT byl veřejně spuštěn 1. října 2007. Czech POINT byl zaveden v zákoně č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy.

Mezi služby, které Czech POINT nabízí, patří:

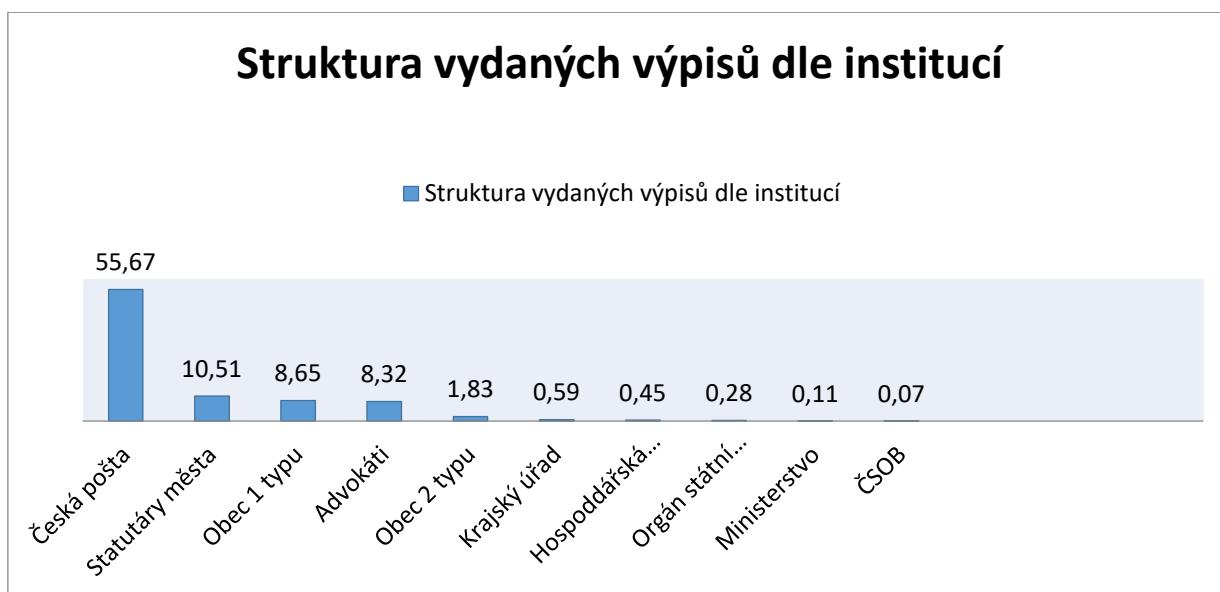
- výpis z Obchodního rejstříku
- výpis z Živnostenského rejstříku
- přijetí podle Živnostenského zákona
- žádost o výpis nebo opis z Rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb.
- výpis z bodového hodnocení řidiče
- vydání ověření výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů
- podání do registru účastníků provozu modulu autovlaků ISOH
- výpis z insolventního rejstříku
- autorizovaná konverze dokumentů
- datové schránky
- Czech POINT @office
- Czech POINT e-shop
- výpis z Katastru nemovitostí

Ceny za služby se mohou lišit podle místa žádosti. Základní poplatek je na Českých poštách a orgánech veřejné správy 100 Kč za první stránku výpisu, za další stránku potom 50 Kč. V zahraničí lze také výpis vystavit, za poplatek trojnásobně větší. Pokud se týká žádost o výpis z Rejstříku trestů, je poplatek vždy 50 Kč a nezáleží na počtu stran. Poplatky jsou poté součástí příjmu daných orgánů. Pokud si subjekt žádá o výpis prostřednictvím Czech POINT E-SHOP

obdrží žádaný výpis do 3 dnů poštou. Ceník je stanoven na 100 Kč za první list, 40 Kč za každý další list a je účtováno poštovné a balné ve výši 70 Kč. ¹ (Czechpoint)

Podle statistik na oficiálním serveru www.czechpoint.cz bylo vystaveno v roce 2017 1.939.593 výstupů. Jak z grafu vyplývá, největší počet vydaných výstupů bylo v lednu roku 2017. (Czechpoint)

Graf 1 Struktura vydaných výpisů dle institucí



Zdroj: Czechpoint, statistiky CzechPoint, czechpoint.cz

3.9.2 ePusa

EPUSA je elektronický portál územních samospráv, provozovatelem portálu je Ministerstvo vnitra, vycházející z projektu Registr obcí. EPUSA je informační, komunikační systém, který mapuje aktuální kontakty na orgány veřejné správy, např. krajský úřad.

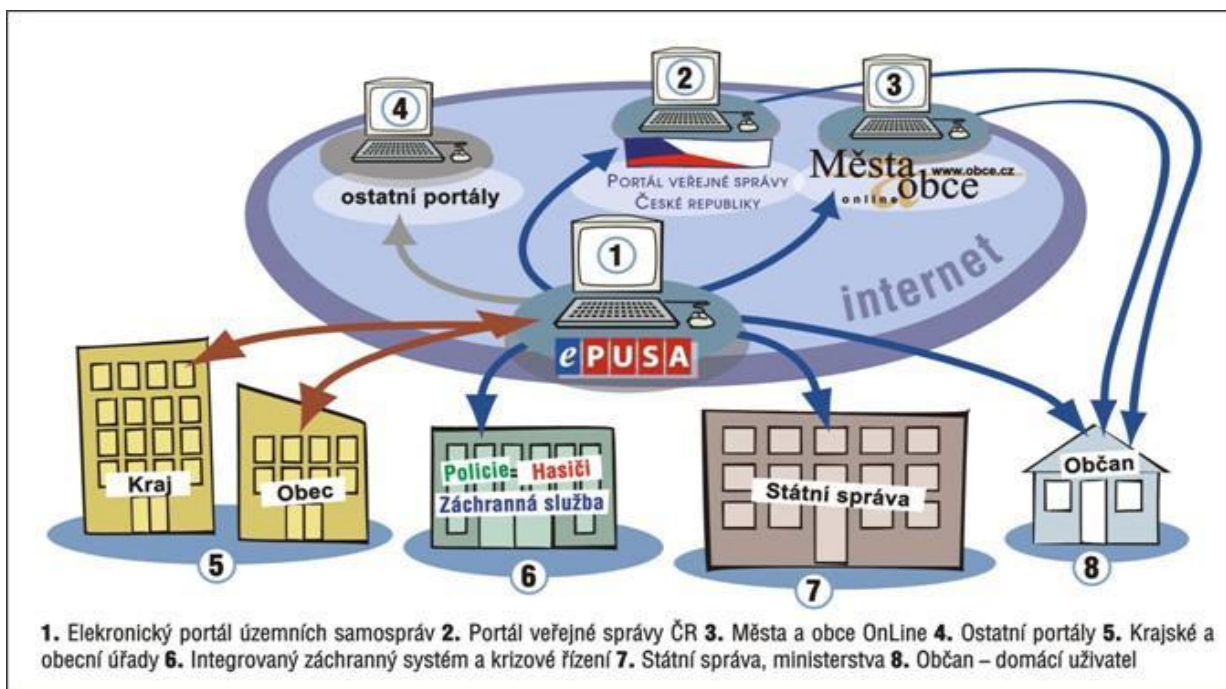
Hlavním cílem je zjednodušit komunikaci mezi orgány veřejné správy a občany a vytvořit celostátní databázi obcí jako základ adresářových služeb ČR.

Výhody do budoucna představuje portál ePUSA pro občany, jako podporu orientace občanů kam mají jít s jejich požadavky a komunikace se subjekty veřejné správy. Výhodou pro obec je plnění zákona o svobodném přístupu k informacím a zákona o krizovém řešení. I pro kraj je

¹ Na Městském úřadě v Jaroměřicích nad Rokytnou byl Czech Point zaveden 1. ledna 2008

portál výhodou, zveřejňování informací důležitých pro komunikaci s obcemi, využívané v době živelných pohrom. Samozřejmě nemůžeme vynechat i stát, protože ten portál využívá pro integrovaný záchranný sbor (hasiči, policie, záchranná služba). (Elektronický portál územních samospráv, 2010)

Obrázek 4 ePusa ve veřejné správě



Zdroj: Portál veřejné správy

3.9.3 Nahlížení do katastru nemovitostí

Od roku 2008 je možné nahlížení do katastrálních map online. Na webových stránkách <http://nahlizenidokn.cuzk.cz>. Webová stránka umožňuje vyhledat parcelu, stavbu, jednotku, řízení nebo zobrazit mapu. Nahlížení do katastru je volně přístupné všem osobám, není nutná žádná registrace a je zcela bez poplatků. Některé výstupy jsou ale zpoplatněné, např. výpis z katastru nemovitostí. Je ale možné objednat výstupy online a zaplatit přes platební terminál. (Nahlížení do katastru nemovitostí, 2004)

3.9.4 KEVIS – Krajský evidenční informační systém

Krajský evidenční informační systém je projektem Ministerstva vnitra a Asociace krajů. Veřejná správa pracuje s velkým množstvím softwarových aplikací a systémů, které využívají všechny orgány veřejné správy. Pro KEVIS by bylo dobré, vytvořit pro všechny kraje a obce stejný software, který bude dostupný na jednom serveru. Přineslo by to značnou finanční sporu

na aktualizaci těchto softwaru a i úsporou prostředků pro školení pracovníků, kteří se musí proškolovat na různé systémy a jejich aktualizace. (Kevis)

3.9.5 Elektronické přestupkové řízení

Elektronické přestupkové řízení neboli také registr přestupků je zřízen Ministerstvem spravedlnosti od 1. 10. 2016. Státní orgány, nově informace o všech přestupcích sdílejí. Přísnější postih pak může být pro recidivisty, kteří doposud neměli žádný záznam. Pokud se jednalo o menší krádež nebo méně závažném ublížení na zdraví, policisté nevěděli, jestli recidivista již někdy tento přestupek nespáchal. Tento problém se řešil i např. při přestěhování, kdy recidivista spáchal přestupek v jedno město, potom se přestěhoval a nikdo ve městě druhém nic nevěděl. (Centrální evidence přestupků, 2015)

Ke startu provozu evidence přestupkového řízení uvedl ministr spravedlnosti Robert Pelikán: „Dosud byly přestupky shromažďovány v podstatě nahodile. Pokud policisté někoho přistihli například při krádeži nebo méně závažném ublížení na zdraví, nemohli dodnes snadno ověřit, zda dotyčný podobný přestupek nespáchal už někde jinde“ (Pelikán, 2016)

3.9.6 Integrovaný portál Ministerstva práce a sociálních věcí

Portál je rozdělen na několik odvětví a to zejména na Úřad práce, Zaměstnanost, Sociální tematiku, EURES, Formuláře, Kontakty. Na svých webových stránkách, což je <http://portal.mpsv.cz> zveřejňuje portál např. žádost na příspěvek na dítě, žádost o porodné, žádost o příspěvek na živobytí atd. Dále portál zveřejňuje kalkulačku na výpočet výše sociální dávky. Kalkulačka je rozdělena na životní situace a podle odpovědění je přeměřovaná na výpočet. (Integrovaný portál Ministerstva práce a sociálních věcí)

3.9.7 Elektronická úřední deska

Všechny organizace veřejné správy i jednotlivé soudy mají povinnost spravovat úřední desky. Digitální zřízení je softwarové řešení spořicí místo, náklad na tisk a hlavně čas a obsluhu vyvěšování dokumentů. Díky digitální úřední desce jsou informace nepřetržitě aktualizovány a ihned k vidění. (Úřední deska, 2013)

3.9.8 eTourism

V turistickém ruchu proběhl v roce 2008 výzkum spojený s využitím informačních a

komunikačních technologií. Cílem je zobrazit uživatelům konkrétní místo na mapě, možnost ubytování nebo částečnou rezervaci, možnost objednání polopenze nebo all inclusive, dopravu vlastní nebo zřízenou a všech probíhajících akcí v okolí místa. Na portálech jsou pro turisty připraveny i mobilní aplikace, které ukazují turistické cíle a možnost trávení volného času. Aplikace je zdarma a využívá služeb GPS. Každý kraj má zřízen svůj portál (Mobilní průvodce)

3.9.9 Elektronický občanský průkaz

Rozměr občanského průkazu se zmenšil o několik centimetrů, a to na rozsah aby se zde vešly pouze identifikační údaje. Bezpečnost OP se posílila prostřednictvím tzv. bezpečnostním kódem (4 místný kód), který by měl do budoucna soužit k ověřování totožnosti občana. Toto opatření sníží počet odcizených a zneužitých OP. Kromě standardních OP existují i OP s kontaktním elektronickým čipem. Vydává se na žádost občana a je zpoplatněna poplatkem ve výši 500 Kč se standardní dobou čekání, kdyby byla OP vystavena do 3 dnů, činí poplatek 1000 Kč. Každý čip OP bude mít tzv. autentizační certifikát, kterým bude probíhat vzdálená komunikace občana s veřejnou správou. Lidé by mohli odesílat dokumenty přímo z pohodlí domova. Další výhodou čipu je zavedení elektronického podpisu držitelům. (Elektronický občanský průkaz, 2016)

3.9.10 Elektronické zdravotnictví (eHealth)

eHealth je označení pro elektronizace celého zdravotnického systému. Elektronické zdravotnictví je podporováno Ministerstvem zdravotnictví. Cílem je propojit veškeré zdravotní zařízení např. nemocnice, lékárny, lékařské ordinace, pohotovost. Zdravotnická dokumentace by měla propojena se základními registry veřejné správy, aby pacient nemusel hlásit veškerou změnu v jeho zdravotní dokumentaci. Provést přenos papírových záznamů na digitální (elektronickou) verzi. Zdravotnímu personálu přinese eHealth větší pohodlí a přehlednost. Ve svých počítačích a systémech bude zaveden každý pacient a zdravotní složky si budou navzájem předávat informace, v systému půjde vyhledat i pacientova historie. Budou ukládány všechny lékařské zprávy a je tedy zřejmé, že dosavadní ošetřující lékař bude vědět o všech problémech pacienta i kdyby si pacient na některé nevzpomněl. (eHealth)

Obrázek 5 eHealth



Zdroj: The Era of Electronic Medical Records

3.9.11 eRecept

V České republice byly zavedeny elektronické recepty roku 2007, nebyly ale povinné. Od 1. ledna 2018 jsou lékaři povinni vystavovat pouze elektronické recepty. ERecept jsou uložena data v systému, přičemž pacient obdrží takzvaný identifikátor. Pacient si u svého lékaře zvolí místo pro svůj identifikační kód, může si vybrat z několika verzí: papír, e-mail, sms zpráva nebo se plánuje i mobilní aplikace. Podle zvoleného typu možností, půjde pacient s identifikačním kódem do lékárny. Lékárník ověří identifikační kód a následně se mu zobrazí potřebné informace k vydání léků na počítači. V současné době se hodně mluví i elektronických neschopenkách, měli by být v provozu od roku 2018. (Státní ústav pro kontrolu léčiv, 2017)

3.9.12 Infokanál SMS

Infokanál je přímý komunikační prostředek, umožňuje podávat informace občanům

v mimořádných životních situacích, jako jsou např. živelné pohromy, nebo odstávka vody a elektřiny. Infokanál je prováděn pomocí SMS. Služba byla založena od roku 2003 a přihlásit se k odběru může kdokoliv pomocí registrační sms zprávy. Zaměstnanci veřejné správy poté zadají registrační údaje do systému a v případě odesílání informační SMS budou zprávy odeslány hromadně na zaregistrovaná čísla. (SMS Infokanál, 2015)

3.10 Shrnutí teoretické části

Elektronizace veřejné správy je velmi náročné a i finančně namáhavé. Modernizace a její elektronizace je proces, který může trvat i několik desítek let. Vývoj eGovernmentu popisují v jedné kapitole, kde se roku 1999 poprvé setkáváme s tímto pojmem. Dále je zde uvedeno několik služeb elektronické veřejné správy. Podrobněji rozebírám některé služby, které jednotky veřejné správy nabízejí a na jaké bázi tyto elektronické služby pracují. Některé úřady uvedené služby neposkytují, práce může tedy sloužit i jako inspirace. Například eTourism nebo Infokanál SMS Městský úřad v Jaroměřicích nad Rokytnou bohužel neposkytuje. Úřady nejsou dostatečně na elektronizaci připraveni, viz MěÚ Jaroměřice nad Rokytnou. Do budoucna však očekáváme větší podíl na přípravu z legislativy. Úřady se sami snaží elektronizaci ve svých oblastech podporovat ale je zcela zřejmé, že je potřeba klást větší důraz na komunikaci úřadů s občany. Tvořit diskuze na daný problém, odstranit ho a přiblížit se občanům.

4 PRAKTICKÁ ČÁST

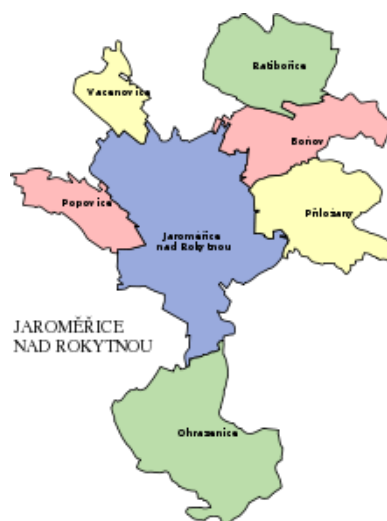
Praktická část je zaměřena na analýzu současného stavu fungování elektronické veřejné správy. Dále je zde uvedeno sestavení a vyhodnocení dotazníkového šetření mezi dotčenými úředníky i občany. Na základě výsledků dotazníkového šetření je vypracován návrh pro zefektivnění elektronizace na Městském úřadu v Jaroměřicích nad Rokytnou.

4.1 Městský úřad Jaroměřice nad Rokytnou

Jaroměřice nad Rokytnou je obec s pověřeným obecním úřadem. Město má sedm místních částí:

Obrázek 6 místní části

- Jaroměřice nad Rokytnou – 3129 obyvatel
- Boňov – 99 obyvatel
- Ohrazenice – 229 obyvatel
- Popovice – 143 obyvatel
- Příložany – 213 obyvatel
- Ratibořice – 220 obyvatel
- Vacenovice – 73 obyvatel



Zdroj: Místní části města Jaroměřic nad Rokytnou

V listopadu roku 1990 se od Jaroměřic oddělili tři místní části: Blatnice, Bohušice a Lesůňky. O tři roky později se k těmto obcím přidala i obec Příštpo.

4.1.1 Zastupitelstvo

Zastupitelstvo města Jaroměřic nad Rokytnou je složena z 21 členů, které se schází podle potřeby, zpravidla však jedenkrát za tři měsíce. Je základním orgánem obce, který ji samostatně spravuje. Zastupitelstvo je voleno v obecných, přímých, rovných a tajných volbách na čtyřleté funkční období. Počet členů je odvozen podle velikosti a počtu obyvatel obce. Obecní samospráva města rozhoduje například o opravě chodníků, zřízení dětského hřiště, dopravě do okolních vesnic, podporuje kulturní život v obci – například zřízení plesů či podpora

mezinárodního hudebního festivalu Petra Dvorského. Mezi základní práva pro člena obecního zastupitelstva patří hlasovat, předkládat návrhy nebo vznášet dotazy a připomínky.

4.1.2 Rada obce

Rada obce neboli také obecní rada je výkonným orgánem obce v oblasti samostatné působnosti a za svůj výkon odpovídá zastupitelstvu obce. V Jaroměřicích nad Rokytou je pět členů rady, kteří byli voleni v roce 2014 a jejich funkční období končí roku 2018. Rada obce se schází zpravidla podle potřeby a jejich jednání jsou neveřejná. Radě obce je zákonem vymezené například zabezpečovat hospodaření obce a podle schváleného rozpočtu, vydávat nařízení obce, rozhodovat o počtu zaměstnanců na obecním úřadě.

Obrázek 7 MěÚ Jaroměřice nad Rokytou



Zdroj: Městský úřad Jaroměřice nad Rokytou

4.1.3 CzechPOINT na městském úřadě

Mezi jedno kontaktní místo, které v Jaroměřicích nad Rokytou nalezneme, je na městském úřadě. Jeho zavedení bylo v lednu v roce 2008.

Na městském úřadě je CzechPOINT k dispozici:

Pondělí:	8:00 - 12:00 a 13:00 - 17:00
Úterý:	8:00 - 12:00 a 13:00 - 14:30
Středa:	8:00 - 12:00 a 13:00 - 17:00
Čtvrtek:	8:00 - 12:00 a 13:00 - 14:30
Pátek:	8:00 - 13:00 a 13:00 - 14:30

Poplatky: Výši poplatků za vydání výstupů učiněné na kontaktním místě veřejné správy upravuje zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích. Pro získání výstupů je potřeba znát některé základní údaje o subjektu, ke kterému požadujeme získat ověřený výstup.

Výpis z katastru nemovitostí

- Výstup: Úplný výpis Listu vlastnictví
- Potřebné informace: Katastrální území a číslo Listu vlastnictví
- Webový portál: <http://nahlizenidokn.cuzk.cz/>
- Cena: 100,- Kč za první stránku + 50,- Kč za každou další a to i započatou stránku

Výpis z obchodního rejstříku

- Výstup: Úplný výpis z obchodního rejstříku
- Potřebné informace: IČ (identifikační číslo organizace)
- Webový portál registru: <http://www.justice.cz/>
- Registr ekonomických subjektů: <http://wwwinfo.mfcr.cz/ares/ares.html>
- Cena: 100,- Kč za první stránku + 50,- Kč za každou další a to i započatou stránku

Výpis ze živnostenského rejstříku

- Výstup: Úplný výpis ze živnostenského rejstříku
- Potřebné informace: IČ (identifikační číslo organizace)

- Webový portál registru: <http://www.rzp.cz/>
- Registr ekonomických subjektů: <http://www.info.mfcr.cz/ares/ares.html>
- Cena: 100,- Kč za první stránku + 50,- Kč za každou další a to i započatou stránku

Výpis z rejstříku trestů

- Výstup: Úplný výpis z rejstříku trestů
- Cena: 100,- Kč
- Potřebné doklady:
 - Pokud žádost podává sám žadatel – platný doklad totožnosti
 - Pokud žádost podává zmocnitel – plnou moc + platný doklad totožnosti zmocněnce

Výpis z registru řidičů

- Výstup: Ověřený výstup z bodového hodnocení řidiče
- Cena: 100,- Kč za první stránku + 50,- Kč za každou další a to i započatou stránku
- Potřebné doklady:
 - Pokud žádost podává sám žadatel – platný doklad totožnosti
 - Pokud žádost podává zmocnitel – plnou moc + platný doklad totožnosti zmocněnce

Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů

- Výstup: Ověřený výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů
- Potřebné informace: IČ (identifikační číslo organizace)
- Cena: 100,- Kč za první stránku + 50,- Kč za každou další a to i započatou stránku

Registr účastníků provozu modulu autovraků informačního systému odpadového hospodářství

Od 1. ledna 2009 dochází ke spuštění online systému pro evidenci přijatých autovraků. Přístup do systému může získat pouze podnikatelský subjekt, který má oprávnění k provozování sběru vybraných autovraků od krajského úřadu.

Postup pro získání přístupových údajů:

- Ověření v republikovém seznamu, zda-li je konkrétní zařízení evidováno. Pokud zařízení evidováno není, je potřeba kontaktovat správce na email autovraky@cenia.cz
- Vyhledání nejbližšího kontaktního místa CzechPOINTU, požádejte o vydání oprávnění k přístupu do MA ISOH (Modulu autovraky informačního systému odpadového hospodářství)
- Pro vydání výstupu je potřeba předložit následující doklady:
 - Identifikaci provozovatele – výpis z obchodního rejstříku, může být i živnostenské oprávnění
 - Identifikaci žadatele – platný občanský průkaz
 - Plná moc k převzetí oprávnění k přístupu do MA ISOH – plnou moc vystavuje na žadatele statutární orgán provozovatele v případě, že nežádá o oprávnění k přístupu do MA ISOH osobně. Plná moc musí obsahovat úředně ověřený podpis a musí být vystavena na vystaveném formuláři
- Pracovníkem vydávajícím oprávnění k přístupu budete požádáni o identifikaci provozovny, pro kterou se přístup vystavuje. Obecně platí, že pro jednu provozovnu je vydáváno jedno přístupové oprávnění.
- Cena: 100,- Kč za první stránku + 50,- Kč za každou další a to i započatou stránku

Insolvenční rejstřík

Od 16. dubna 2009 se na CzechPOINTU spouští nová činnost. Jedná se o výpis z insolvenčního rejstříku. Insolvenční rejstřík je spravován Ministerstvem spravedlnosti, jedná se o veřejně

dostupný rejstřík. Jeho základní úlohou je zajistit maximální míru publicity o insolvenčních řízeních a umožnit sledování jejich průběhu. Prostřednictvím insolvenčního rejstříku jsou zveřejňovány veškeré relevantní informace týkající se insolvenčních správců, dokumenty z insolvenčních spisů i zákonem stanovené informace týkající se dlužníků.

Postup pro získání výstupů:

- V rejstříku je možno vyhledávat na základě dvou ukazatelů:
 - IČ (identifikační číslo organizace)
 - Osobní údaje

- Cena: 100,- Kč za první stránku + 50,- Kč za každou další a to i započatou stránku

Mimo pracoviště městského úřadu Jaroměřice nad Rokytnou, můžou zájemci využít služeb CzechPOINTU i na pracovišti České pošty a to každý všední den od 8:00 do 17:00, v sobotu je pošta otevřena od 8:00 do 10:00.

4.2 Základní agendy úřadu města Jaroměřic nad Rokytnou

Odbor výstavby

Odbor výstavby neboli také stavební úřad. Stavební úřad je v České republice jedna z kompetencí některých úřadů, které jsou pověřeny výkonem státní správy podle zákona č. 183/2006 Sb. o územním plánování a stavebním řádu. Stavební úřad vede všechny správní řízení, které mohou na stavebním úřadě probíhat. Provádí územní řízení a vydává rozhodnutí o umístění staveb, povoluje stavební činnosti, vydává stavební povolení (vč. souhlasu s užíváním staveb), provádí kontrolní prohlídky staveb, archivuje dokumentaci staveb (textové, výkresové).

Odbor sociální

Obec prostřednictvím odboru pro sociální dávky zajišťuje potřeby poskytování sociálních služeb osobám nebo skupinám osob na svém území, zajišťuje dostupnost informací o možnostech a způsobech poskytování sociálních služeb na svém území, spolupracuje s dalšími obcemi, kraji a s poskytovateli sociálních služeb při zprostředkování pomoci osobám, popřípadě zprostředkování kontaktu mezi poskytovatelem a osobou. Realizuje činnosti sociální

práce vedoucí k řešení nepříznivé sociální situace a k sociálnímu začleňování osob.

Odbor životního prostředí

Obec vytváří systém řešení shromažďování, sběru, přepravy, třídění vyžívání a odstraňování komunálního odpadu na svém území. Tímto si také obec stanovuje místní poplatek za komunální odpad a to ve výši 600,- Kč za rok na osobu. Obec také se souhlasem kraje provádí výstavbu kanalizací (dešťové a splaškové vody) a provádí výstavbu čističek odpadních vod. Dále obsahuje evidenční listy přepravy pro nebezpečné odpady, nákladní listy nebo například výkaz o zpětném odběru vybraných výrobků.

Odbor správní

Evidence obyvatel

Evidence obyvatel nebo také EO ukládá data o obyvatelích obce formou aktuální kartotéky, evidují se obyvatele přihlášení k pobytu na území obce a naopak odhlášení z pobytu. Mezi přihlášení se například evidují nově narozené děti, mezi vyřazení z kartotéky patří úmrtí či odstěhování z obce. Kartotéka se aktualizuje na žádost občana pomocí nového záznamu a to právě na základě narození dítěte nebo změna bydliště na území obce.

Matrika

Matriku si můžeme představit jako veřejný úřední seznam, nejčastěji jmen. Jedná se o seznam, kde se vedou například narození, úmrtí, sňatek či registrovaná partnerství, o seznam se stará pověřená osoba na určených matričních úřadech. Agenda matrik se řídí zákonem č. 301/2000 Sb. a vyhláškou 207/2001 Sb., spravuje ji Ministerstvo vnitra.

4.3 Dotazníkové šetření

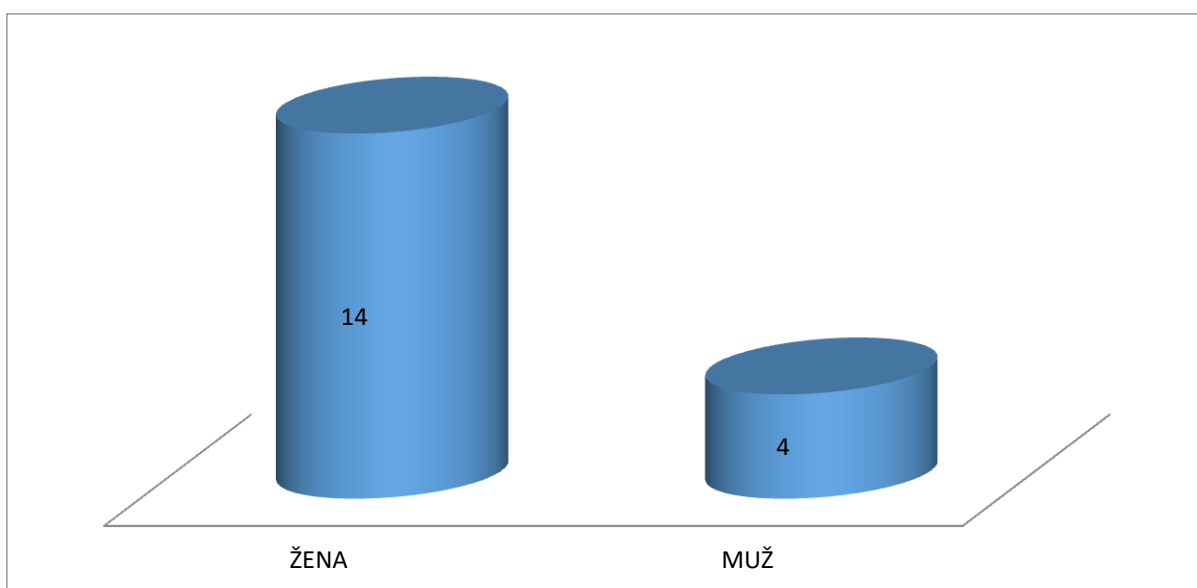
V rámci bakalářské práce proběhlo dotazníkové šetření zaměřené na pracovníky veřejné správy na městském úřadě v Jaroměřicích nad Rokytnou ale i na občany žijící v dané obci. Dotazník byl dále šetřen i v jedné místní části a to v Příložanech. Dotazníkové šetření pro zaměstnance je zaměřeno na současné fungování elektronizace veřejné správy, pro občany je dotazníkové šetření zaměřeno na zkušenosti s elektronizací veřejné správy. Pro srovnání je zde vypracován dotazník mezi zaměstnanci České pošty, kteří pracují s portálem CzechPoint.

4.3.1 Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci MěÚ Jaroměřice nad Rokytnou

Dotazníkové šetření probíhalo mezi úředníky, kde byla zaznamenána značná část zpětné vazby. Celkem bylo rozesláno 20 dotazníků, z toho se jich vrátilo 18. Z dotazníku plyne značná míra spokojenosti s fungováním elektronizace veřejné správy. Dotazník obsahuje celkem 10 otázek. Následně bude analýza graficky znázorňovat odpovědi na některé zásadní otázky.

Z celkové míry odeslaných dotazníků bylo 14 vyplněno ženy a zbylý počet, tedy 4 dotazníky, vyplnili muži. Tato výrazná převaha žen je dána skutečností, že se na dané pracovní pozice, jako jsou například matrika a evidence obyvatel, sekretariát starosty nebo odbor finanční, dosazují především ženy. Následný graf je vytvořený na základě daných odpovědí.

Graf 2 Struktura dotazovaných podle pohlaví

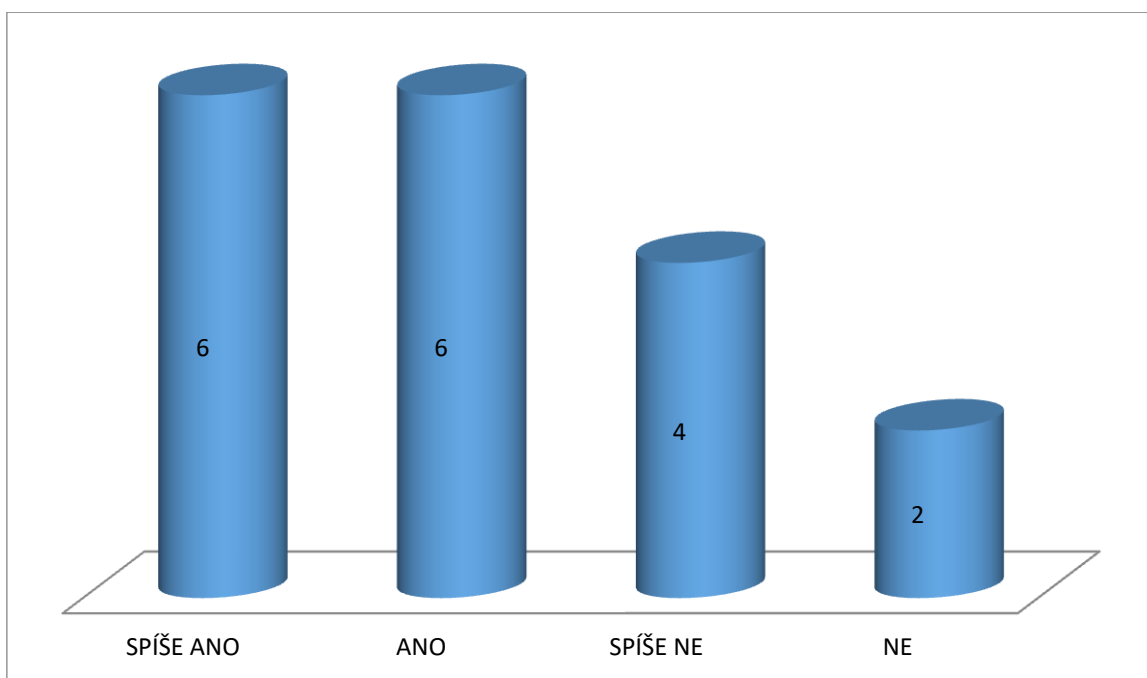


Zdroj: Vlastní práce autora

Další členění v dotazníkovém šetření je uvedena otázka, na vnímání zavádění elektronizace

veřejné správy jako krok kupředu. Z výsledků vyplývá, že většina vnímá elektronizaci pozitivně a to tedy i jako krok kupředu. Podle dotazovaných mužů je zavedení elektronizace převážně významný pokrok v rozvoji veřejné správy. Negativní názory se u téhle otázky objevují spíše u žen, dá se předpokládat, že ženy s technologiemi zápasí více, jak muži. Následný graf názorně ukazuje počet daných odpovědí.

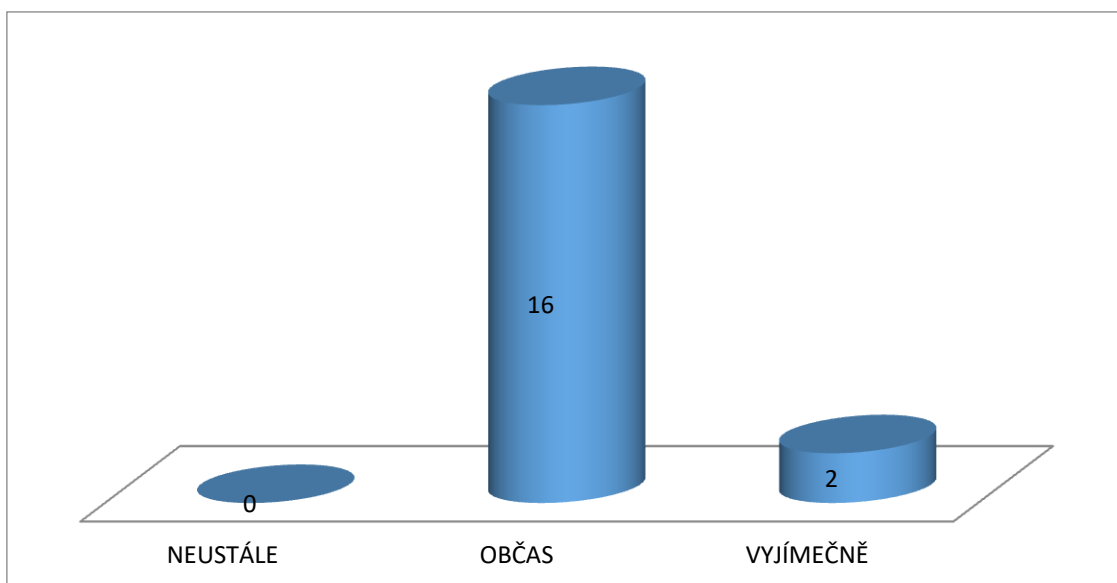
Graf 3 Vnímání zavádění elektronizace jako krok kupředu



Zdroj: Vlastní práce autora

Další otázkou je, jak často se využívá elektronizace veřejné správy při výkonu práce úředníků. Z vybraných dotazníků plyne, že elektronizace a její programy se na MěÚ Jaroměřice nad Rokytnou využívají pouze občas. Plyne to z toho, že MěÚ Jaroměřice nad Rokytnou je pouze obec s pověřeným obecním úřadem a nenese na sobě tolik agend jako obec s rozšířenou působností. Následný graf odpovídá na stanovenou otázku.

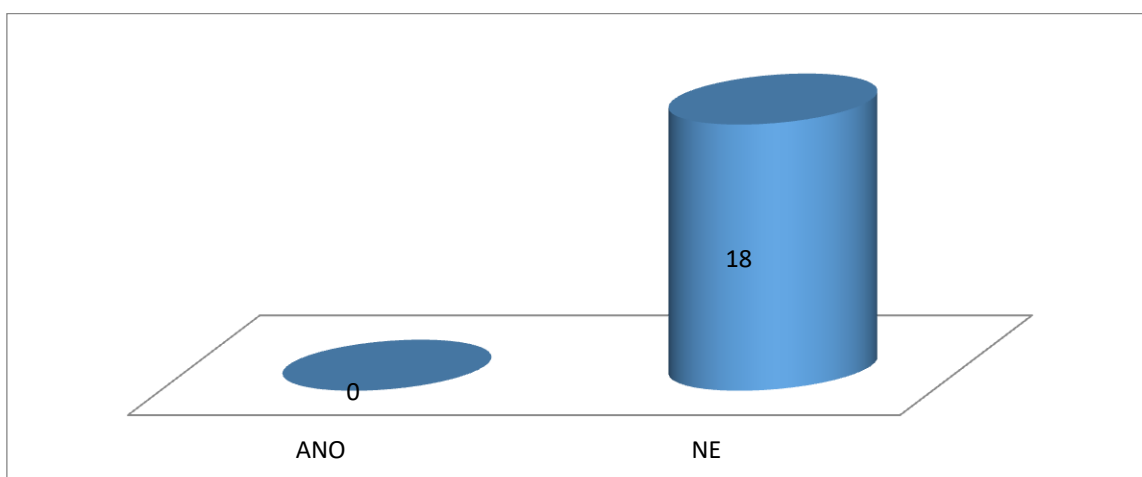
Graf 4 Jak často využíváte elektronické programy veřejné správy při výkonu vaší práce?



Zdroj: Vlastní práce autora

Pro další členění dotazovaných úředníků byla připravena otázka, jaký mají názor na vybavenost jejich pracoviště pro fungování elektronických programů? Výsledek je jedním z mála, který z šetření vyšel jako nejhorší. Nedostatek rychlosti internetu, úplný zásek počítače při pořizování výstupů nebo například ztracení rozpracované stránky. Následný graf znázorňuje přesný počet daných odpovědí.

Graf 5 Je vaše pracoviště pro fungování elektronických programů dostatečně vybaveno?



Zdroj: Vlastní práce autora

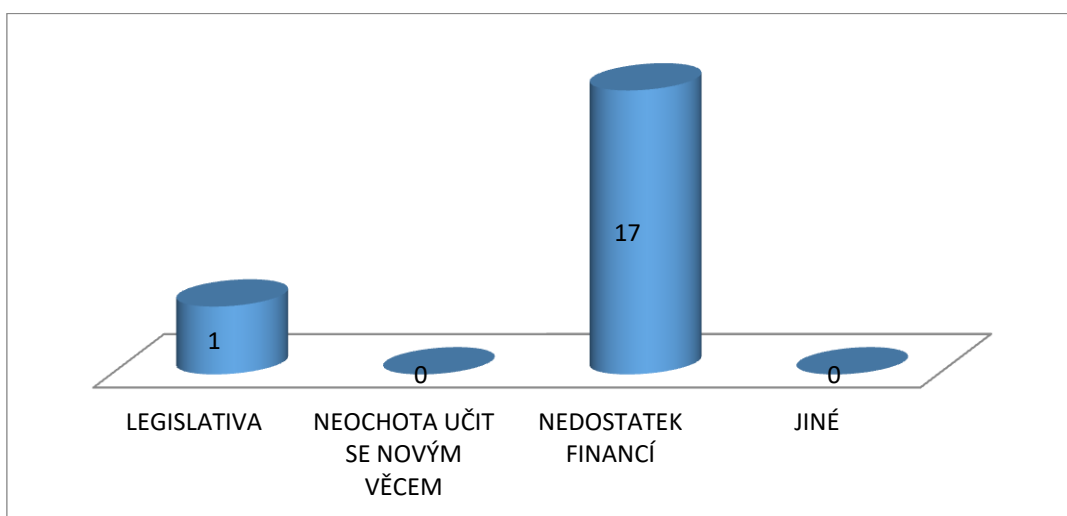
Další otázka se zabývá, jestli při zavádění nových programů podstupují úředníci i potřebné školení. Všichni dotazovaní odpověděli, že na nové programy byli řádně proškoleni buď svým nadřízeným, nebo byli posláni na příslušné organizace, které toto školení provozovali.

Mezi další otázku, která byla v dotazníkovém šetření položena, byla otázka: Jaké konkrétní nedostatky jste zaznamenali? Co byste popřípadě změnili? Zde už se názory rozcházejí, každý si pod slovem nedostatky představuje něco jiného. Například rychlejší internet nebo novější technologie. Všechny odpovědi se týkaly především modernizace právě těchto potřebných technologií.

Další část dotazníku je věnován samotné spokojenosti s rozsahem programů elektronizace. Většina dotazovaných odpověděla ano, jedna odpověď se však lišila, bylo to zavedení programů do elektronizace veřejné správy i pro odbor správní. Například: narození dítěte oznámit příslušnému orgánu pomocí elektronizace veřejné správy.

Další otázkou dotazníkového šetření bylo zjistit překážku v rozvoji eGovernmentu na daném městském úřadě. V následujícím grafu je znázorněno, že se úředníci zcela shodli. Největší problém podle dotazovaných je nedostatek financí.

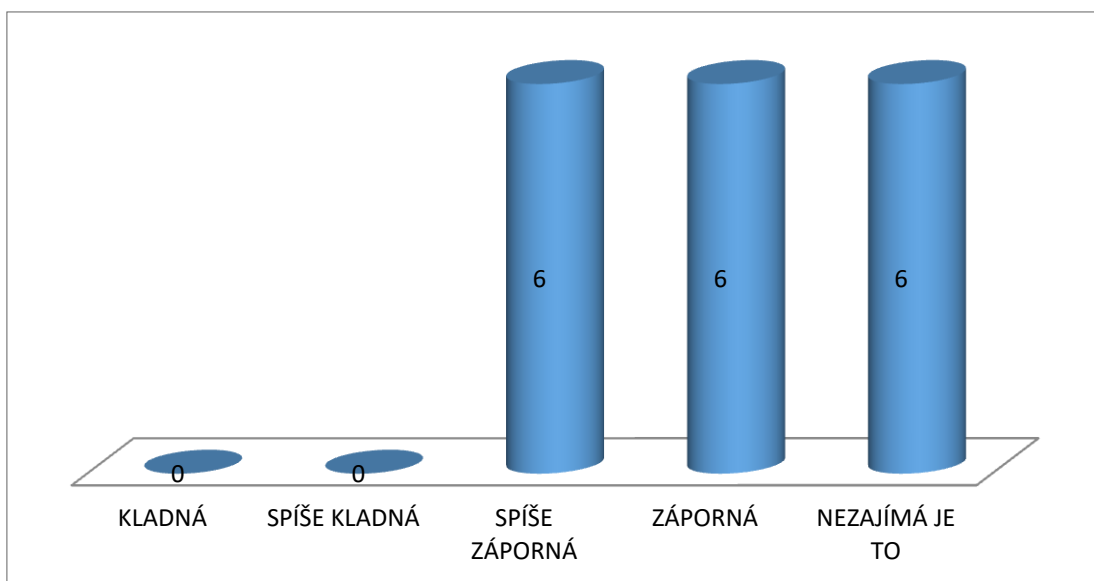
Graf 6 Co je podle Vás hlavní překážkou v rozvoji eGovernmentu na Vašem úřadě?



Zdroj: Vlastní práce autora

Mezi předposlední otázku dotazníkového šetření, zařadíme vnímání úředníků odezvu ze strany občanů na zavádění elektronizace? Tato otázka se rozdělila na tři záporné třetiny. V následujícím grafu vidíme počet záporných odpovědí.

Graf 7 Jaká je podle Vás odezva ze strany občanů na zavádění elektronizace?



Zdroj: Vlastní práce autora

Jako poslední otázku můžeme zařadit do složky důvěry pro zabezpečení elektronizace veřejné správy. Oproti předchozí otázce, kde máme výsledek spíše záporný, jsou odpovědi na poslední otázku spíše kladné. Odpovědi jsou rozděleny na dvě poloviny a to první polovina zastupuje odpověď ANO a druhá polovina SPÍŠE ANO.

4.3.2 Dotazníkové šetření mezi občany

Dotazníkové šetření zaměřené na zkušenosti obyvatel s elektronizací veřejné správy. Šetření probíhalo ve městě Jaroměřice nad Rokytinou a v nedaleké vesnici Příložanech. Byla zde zaznamenána větší míra zpětné vazby. Tím, že Jaroměřice nad Rokytinou je menší obec, vstřícnost lidí byla neočekávaná. Podařilo se mi oslovit 274 občanů. Výsledek šetření je zaznamenán do znázorněných tabulek dle výsledků.

Z celkové míry vyplněných dotazníků bylo 245 vyplněno ženy a zbylý počet, tedy 29 bylo vyplněno muži. Dotazníkové šetření probíhalo před obchodními domy a je tedy poměrně značně vidět, že se nákupů potravin zúčastňují především ženy. Další strukturu dotazníku obsahuje členění věku. Nejvíce se šetření zúčastnili osoby ve věku 40-60. Názorná tabulka ukazuje rozdělení obyvatelů podle věku a pohlaví.

Tabulka 1 Členění věku a pohlaví dotazovaných

Věk	Žena	Muž
18-25	39	14
25-40	47	1
40-60	102	2
60 a více	69	0

Zdroj: Vlastní práce autora

V průzkumu byla uvedena otázka, jak často lidé využívají služeb veřejné správy. Největším zjištěním, které uvádím v příložené tabulce je, že nejvíce občanů co využívá veřejnou správu více jak jedenkrát týdně, je segment mladých lidí ve věku 18-25 let. Minimální zájem má však segment starších osob ve věku 60 a více let, služby veřejné správy využívají maximálně jedenkrát ročně. Následující tabulka znázorňuje počet odpovědí pro využívání služeb veřejné správy.

Tabulka 2 Využívání služeb veřejné správy

Jak často využíváte služeb veřejné správy?	18-25	25-40	40-60	60 A VÍCE
DENNĚ	-	-	-	-
VÍCE NEŽ 1X TÝDNĚ	45	6	5	-
MÉNĚ NEŽ 1X TÝDNĚ	5	18	43	-
ALESPŮŇ 1X MĚSÍČNĚ	3	24	44	29
ALESPŮŇ X ROČNĚ	-	-	12	40

Zdroj: Vlastní práce autora

Další otázka v dotazníkovém šetření byla založena na zjištění nejčastějších výstupu z elektronizace veřejné správy. Šetření ukázalo, že nejvyužívanější službou, je výpis z rejstříku (trestů, živnostenského, apod.). Mezi další nejvyužívanější službu z šetření patří také ověření maturitních vysvědčení či ověření plné moci. V následující tabulce je znázorněno, jaké služby obyvatelé nejčastěji využívají.

Tabulka 3 Využívání ve veřejné správě

Co konkrétně nejčastěji ve veřejné správě využívatě?	18-25	25-40	40-60	60 A VÍCE
POPLATKY	3	-	-	30
OSOBNÍ DOKLADY (OP,ŘP)	10	-	-	-
VÝPIS Z REJSTŘÍKU	35	35	13	9
JINÉ	5	13	91	30

Zdroj: Vlastní práce autora

Pro další pokrok v dotazníkovém šetření je stanovená otázka, jestli obyvatelé dávají přednost elektronickému vyřízení jejich požadavků. Značná míra zastává proces přímé komunikace s dotčenými úředníky. Mezi takové patří zejména obyvatelé ve věku 40-60 a 60 a více. Při zjišťování daných informací, nemalá část uvedla, že nejsou zastánci modernizace a moderní technologie. Tabulka znázorňuje přesný počet odpovědí za danou věkovou kategorií.

Tabulka 4 Vyřizování elektronických požadavků

Dáváte přednost elektronickému vyřízení vašich požadavků?	18-25	25-40	40-60	60 A VÍCE
ANO	29	9	-	-
SPÍŠE ANO	24	10	-	-
SPÍŠE NE	-	18	13	-
NE	-	11	91	69

Zdroj: Vlastní práce autora

Další zásadní otázkou v šetření bylo zjištění, jestli mají obyvatelé obavy z případného úniku informací při elektronické komunikaci. Větší míra dotazovaných nad touto otázkou vůbec nepřemýšlela. V případě, že by se pro elektronickou komunikaci rozhodli, věří poměrná část dobrému zabezpečení veřejné správy. Netýká se to však segmentu občanů starších 60 a více let. Následná tabulka znázorňuje přesný počet na dané odpovědi.

Tabulka 5 Obavy z úniku informací při elektronické komunikaci

Máte obavy z případného úniku informací při elektronické komunikaci?	18-25	25-40	40-60	60 A VÍCE
ANO	30	26	-	-
SPÍŠE ANO	8	21	80	-
SPÍŠE NE	7	-	10	-
NE	8	1	14	69

Zdroj: Vlastní práce autora

V další části dotazníkového šetření je zkoumaná znalost občanů s pojmem CzechPoint. Zde se názory opět liší, většina dotazovaných si pod slovem CzechPoint nedokáže nic představit. Všechny své požadavky chodí řešit pouze na „úřad nebo poštu“. Nejmenší představivost s pojmem má segment občanů starších 60 a více let. Výsledek dotazníkového šetření je znázorněn v následující tabulce.

Tabulka 6 Pojem CzechPoint

Víte co znamená slovo CzechPoint?	18-25	25-40	40-60	60 A VÍCE
ANO	46	28	89	5
NE	7	20	15	64

Zdroj: Vlastní práce autora

Otázka číslo 8 se zaměřuje na část občanů, kteří v předchozí otázce odpověděli ano. Jsou to tedy občané, kteří vědí, co pojem CzechPoint znamená. V dalších částech dotazníkového šetření najdeme, jestli občané někdy využili služeb CzechPointu a jaký je podle nich proces vyřízení. Následné tabulky přesně zobrazují dané výsledky.

Tabulka 7 Služby CzechPoint

Využili jste někdy služeb CzechPointu?	18-25	25-40	40-60	60 A VÍCE
ANO	44	20	89	3
NE	2	8	-	2

Zdroj: Vlastní práce autora

Tabulka 8 Proces vyřízení služby CzechPoint

Jaký je podle Vás proces vyřízení přes službu CzechPoint?	18-25	25-40	40-60	60 A VÍCE
RYCHLÝ	1	-	-	-
NORMÁLNÍ	25	5	40	1
POMALÝ	5	-	20	4
NEÚNOSNÝ	15	23	29	-

Zdroj: Vlastní práce autora

V předposlední části dotazníkového šetření najdeme cenovou relací poplatků za výstupy přes službu CzechPoint. Je to také jediná otázka, kde mohli občané odpovědět více možnostmi. Podle všech občanů jsou poplatky vysoké a vůbec by neměli být. Následná tabulka znázorňuje počet konkrétních odpovědí obyvatel.

Tabulka 9 Cenová relace poplatků

Jaká je podle Vás cenová relace poplatků za výstupy z CzechPointu?	18-25	25-40	40-60	60 A VÍCE
VYSOKÁ	46	28	83	-
PŘÍMĚŘENÁ	-	-	7	5
NÍZKÁ	-	-	-	-
VŮBEC BY NEMĚLA BÝT	46	28	83	-

Zdroj: Vlastní práce autora

Poslední část dotazníkového šetření byla volně položená otázka. Jaká služba občanům na portále ChtechPoint chybí a co by popřípadě změnili. Otázku však vyplnilo pouze 18 dotazovaných. Nejčastější odpovědí, kterou jsem zaznamenala, byla výměna úředníků, více ochoty a vstřícnosti, rychlejší zpracování a více možností propojených s veřejnou správou, jako například změna trvalého bydliště.

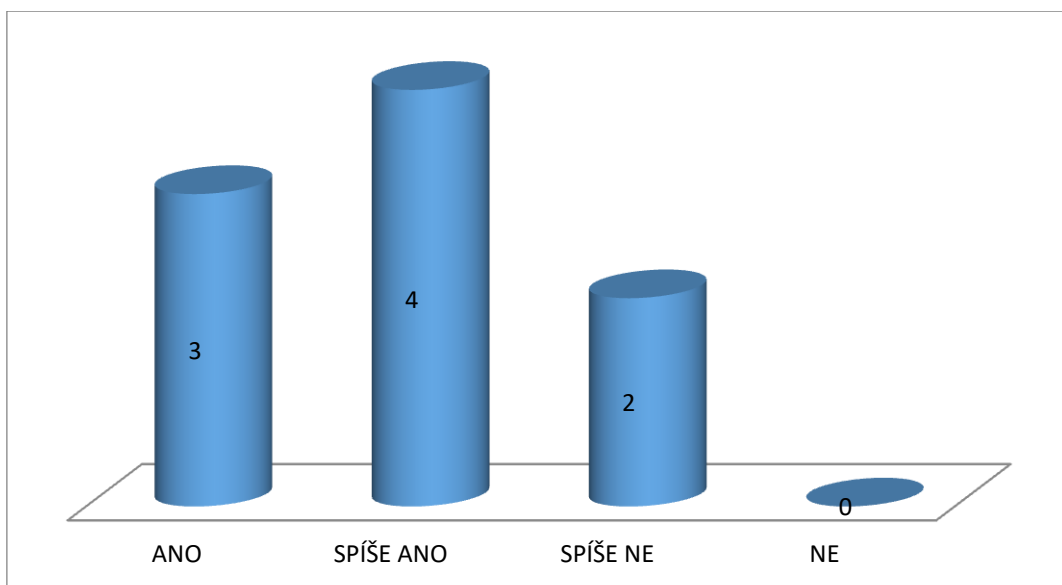
4.3.3 Dotazníkové šetření mezi zaměstnanci využívající portál Czechpoint – pošta

Pro porovnání spokojenosti se službami portálu CzechPoint proběhlo dotazníkové šetření i mezi zaměstnanci České pošty v Jaroměřicích nad Rokytnou. Na malé pobočce se podařilo vybrat celkem 9 vyplněných dotazníků. Dotazník obsahuje 10 deset otázek. Následně bude analýza vyhotovena a některé otázky pomocí grafu budou znázorněny.

V první části dotazníkového šetření byla položena otázka na pohlaví. Z celkového počtu dotazovaných zde není ani jeden muž, tedy celkový počet tvoří ženy. Je zde zřejmé, že na České poště, co se týče přepážek, pracují většinou ženy.

Jako další část byla otázka zaměřena na pohled zaměstnanců, jestli vnímají zavádění elektronizace veřejné správy jako krok kupředu. Z výsledků vyplývá, že většina zaměstnanců vnímá zavádění elektronizace spíše pozitivně. V následném grafu vidíme výsledek na danou otázku.

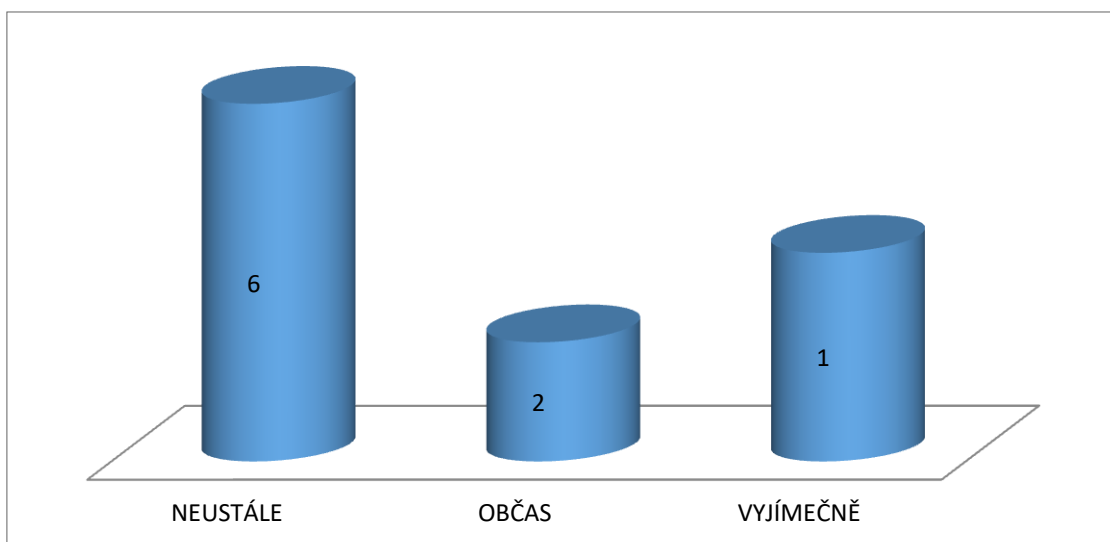
Graf 8 Vnímáte zavádění elektronizace veřejné správy jako krok kupředu?



Zdroj: Vlastní práce autora

Další část dotazníku je zaměřena na otázku, jak často chodí občané za zaměstnanci pošty s požadavky na portál CzechPoint? Z vybraných dotazníků plyne, že zaměstnanci vyřizují požadavky na portál Czechpoint velmi často. Jedna z dotazovaných uvedla, že svoji pracovní směnu dokonce neodpracovala, aniž by nepoužila portál CzechPoint. V následném grafu vidíme odpovědi na danou otázku.

Graf 9 Jak často chodí občané s požadavky na portál CzechPoint?



Zdroj: Vlastní práce autora

Jako další část je v dotazovaném šetření položena otázka, jestli je jejich pracoviště pro fungování elektronických výstupů dostatečně vybaveno. Z odpovědí je názorně vidět, že pracovníků na pobočce České pošty není mnoho a jejich názory se příliš nemění. Z celkového počtu dotazovaných se všichni shodli na pomalém procesu zpracování výstupů.

Pro další členění dotazovaných, je zaměřena otázka, kam si zaměstnanci myslí, že občané v Jaroměřicích nad Rokytnou chodí raději řešit své požadavky. Jestli spíše na Městský úřad nebo na Českou poštu. Všichni dotazovaní odpověděli, že obyvatelé Jaroměřic nad Rokytnou chodí své požadavky řešit na pobočku České pošty.

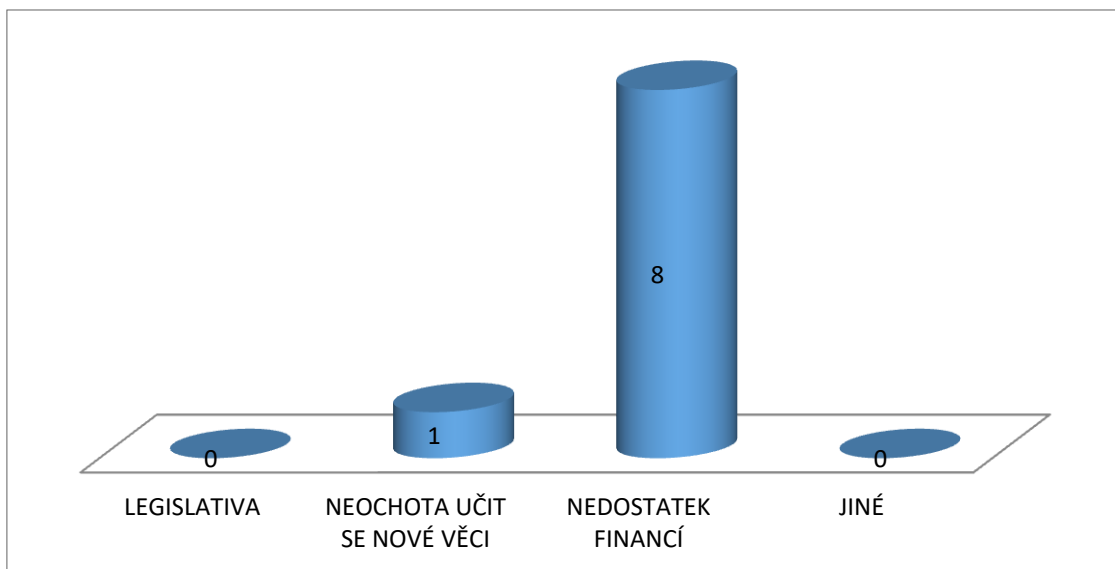
Mezi další otázku v dotazníkovém šetření můžeme zařadit, jaké konkrétní nedostatky zaměstnanci zaznamenali a co by popřípadě změnili. Z šetření plyne, že mezi hlavní nedostatek patří již zmiňovaný pomalý proces zpracování výstupů. Na téhle odpovědi se shodlo osm dotazovaných. Jedna z dotazovaných vidí nedostatek v požadavcích na portále CzechPoint.

Jako další otázka v dotazníkovém šetření byla položena na spokojenost s rychlostí výstupů přes portál CzechPoint. Při předcházejících otázkách jsme již upozorovali, že spokojenost

zaměstnanců s rychlostí přes portál CzechPoint je mizivá. Všech devět dotazovaných odpověděli negativně. Tedy, že s rychlostí spokojeni nejsou.

V další části dotazníkového šetření najdeme otázku položenou na překážku v rozvoji CzechPoint na dané pobočce pošty. Podle dotazníkového šetření je největším problémem nedostatek financí. V znázorněném grafu najdeme počet příslušných odpovědí.

Graf 10 Co je podle Vás hlavní překážkou v rozvoji portálu CzechPoint na Vaší pobočce?

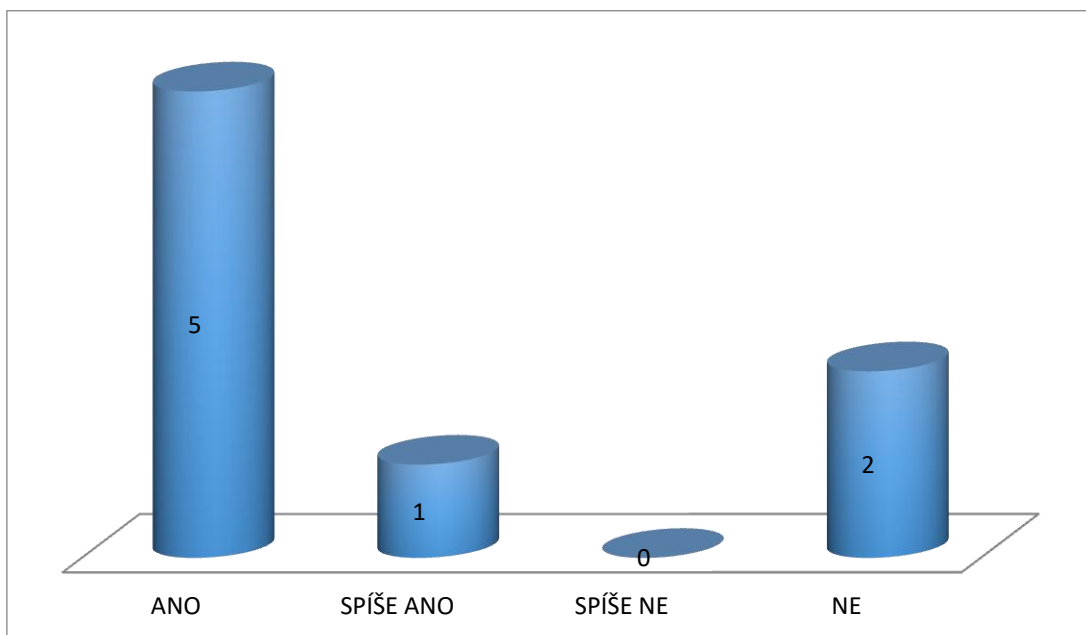


Zdroj: Vlastní práce autora

V předposlední části dotazníkového šetření byla položena otázka na odezvu občanů se zavedením portálu CzechPoint na jejich poště. Podle vyhodnocení dotazníkového šetření se všichni dotazovaní shodli, že zavedení portálu na příslušné poště, občany města Jaroměřic nad Rokytnou nezajímala.

V poslední části dotazníkového šetření najdeme otázku na poplatky z výstupů přes portál CzechPoint. Otázka je zaměřena na pohled zaměstnanců, jak vidí poplatky spojené s výstupy přes portál CzechPoint. V následném grafu jsou znázorněny všechny nasbírané odpovědi.

Graf 11 Myslíte si, že by poplatky spojené s výstupy přes portál CzechPoint měli být zdarma?



Zdroj: Vlastní práce autora

4.4 Návrhy, které by mohly zefektivnit veřejnou správu v oblasti elektronizace: městský úřad Jaroměřice nad Rokytnou

Cílem šetření bylo zjištění patřičných zkušeností obyvatel s elektronizací veřejné správy a spokojenosti zaměstnanců, kteří využívají elektronizaci veřejné správy. V této kapitole navrhuji patřičné možnosti k napravení dané situace.

4.4.1 Navrhované šetření ve veřejné správě

Návrh na zvýšení kapacity zaměstnanců

Mezi navrhované řešení patří zejména zvýšení kapacity zaměstnanců. Malý počet personálu vede k tvořícím se frontám na daných úřadech a psychické vyčerpání daných zaměstnanců. S výše uvedenými pracovními pozicemi zaměříme převážně k pracovnímu vyčerpání zaměstnanců a podpoříme pracovní morálku na daných úřadech.

Návrh na zvýšení rychlosti technologií a přidání moderní technologie do veřejné správy

Další řešení je zvýšení rychlosti technologií. S vyšší rychlostí technologií docílíme značnou

úsporou času pro zaměstnance i pro občany vyžadující výstupy z portálu. S aktualizací dnešní moderní domy a jejich systémů patří i přidání moderních technologií do budov veřejné správy. Platební terminál schází poměrné části složek veřejné správy, přidáním tohoto terminálu ušetříme nepříjemností spojené s touto službou. Poměrná část občanů předpokládá, že platební terminál je součástí všech složek veřejné správy.

Návrh na propojení všech agend veřejné správy do jednoho informačního systému

Další navrhované řešení pro zlepšení kvality elektronizace veřejné správy patří propojení všech agend do jednoho informačního systému. Jednotný informační systém ulehčí práci daných úředníků a zamezí sběru stejných informací od občanů pro dané úřady. Bude ho ovládat každý úřad pracující v oblasti veřejné správy. Informace poskytnuté o fyzické či právnické osobě, která sdělila jakékoliv údaje na jednom městském úřadu, by měl ihned kterýkoliv úřad po celé České republice.

Návrh na zlepšení fungování systému elektronizace a zamezení jejich výpadků

Mezi další navrhované řešení patří zamezení častému výpadku elektronizace. Častý výpadek elektronizace je poměrně nepříznivý u občanů i úředníků veřejné správy. Problém s výpadkem jednoznačně nese ztrátu času a vytváří se fronty na daných úřadech.

Návrh na zvýšení rychlosti zpracování výstupů veřejné správy

Pro každý stát po celém světě je zpracování elektronizace veřejné správy velmi šetrné téma. Ročně se do elektronizace a jejího vývoje investují obrovské finance, je ale nezbytné i nadále vymýšlet a přizpůsobovat elektronizaci dnešní moderní době. Vzhledem k tomu, že systémy elektronizace nejsou dostatečně vyvinuty a jejich rychlost není zcela přizpůsobena, navrhuji zvýšení rychlosti zpracování výstupů veřejné správy.

Návrh na zvýšení motivace zaměstnanců ve veřejné správě – vyšší mzdy

Při elektronických výstupech je zapotřebí nejen rychlé zpracování ale i kvalitní zaměstnance obsluhující systémy veřejné správy. Nekvalitní motivace zaměstnanců utlačuje jejich vstřícnost vůči obyvatelům. Při vyšších mzdách je větší šance pro kvalitní zpětnou vazbu obyvatelů vůči zaměstnancům složek veřejné správy.

Návrh na sjednocení papírových žádostí s elektronickou formou

Každý rok je ve veřejné správě větší nárůst výstupu vydaných pomocí elektronizace. S vyvíjejícími se technologiemi se mnoho občanů snaží o pochopení a naučení pracovat s danými výstupy elektronizace. Pro ještě snadnější zpracování a přiblížení veřejné správy k občanům je navrhovaným řešením sjednocení papírových návrhu či žádostí s elektronickou formou.

4.4.2 Navrhované řešení na službě CzechPoint

Návrh na snížení poplatků za výstupy ve službě CzechPoint

Podle dotazníkového šetření je pro mnoho občanů cena za poplatky příliš vysoká. Vyhledávají všelijaké možné řešení. Formou snížení poplatků, kterou navrhuji pro zefektivnění služby CzechPoint, se služba více přizpůsobí občanům a bude se více využívat.

Návrh na zvýšení rychlosti zpracování výstupů přes službu CzechPoint

Při zpracování služeb přes CzechPoint je čekací doba poměrně vysoká. Zvýšením rychlosti zpracování výstupu přes službu CzechPoint nebo i samotnou veřejnou správou je přínosem pro občany, jak po časové stránce, tak i využití efektivnosti úspory času zaměstnance ve veřejné správě.

Návrh na zvýšení propagace služby CzechPoint

Služba CzechPoint není nikde medializovaná a poměrná část občanů o její existenci vůbec netuší. Starší segment chodí vyřizovat své požadavky na příslušný úřad a proto je menší efektivita využití orgánů podporující službu CzechPoint. S větší propagací služby CzechPoint docílíme časovou úsporu zaměstnanců veřejné správy. Požadavky občanů se rozdělí mezi příslušné orgány a ubude čekacích front na příslušných úřadech.

Návrh na přidání výstupů na službu CzechPoint

Posledním návrhem na zlepšení efektivity veřejné správy je postupné přidávání možných výstupů na službu CzechPoint. Přidání výstupů by znamenalo ušetření času a povinností občanům i zaměstnancům ve veřejné správě.

5 ZÁVĚR

Bakalářská práce na téma elektronizace veřejné správy: případová studie na městském úřadu v Jaroměřicích nad Rokytnou se zabývala spokojeností s elektronizací, jak daných úředníků, tak občanů města Jaroměřic nad Rokytnou. Cílem práce bylo zjištění aktuální situace elektronizace veřejné správy a navrhnout možná řešení, která by přinesla zefektivnění elektronizace. Práce přišla s návrhem, jak zefektivnit veřejnou správu a zajistit spokojenost obyvatel či úředníků s elektronizací ve veřejné správě. Dále je možné zlepšit informační systém veřejné správy tak, aby každý úřad měl jednotný systém a informace si příslušné orgány předávaly mezi sebou. Efektivitě by zejména pomohlo přidání výstupů na službu CzechPoint nebo do samostatné veřejné správy, jako příklad nám může sloužit matrika, kde doposud elektronizace neproběhla. Dotazníkovým šetřením bylo zjištěno, že větší spokojenost občanů i úředníků by spočívalo hlavně zvýšením rychlosti při zpracování výstupů. Mezi další návrh ke spokojenosti občanů patří například snížení poplatků za výstupy.

Teoretická část se zaměřila na eGovernment, základní registry veřejné správy a základní elektronické služby, které veřejná správa má. Popisuje základní údaje rozsáhlého procesu elektronizace veřejné správy. Práce popisuje i některé ze zákonů, které ovlivňují samotnou elektronizaci. Teoretická část také tvrdí, že elektronizace veřejné správy je neúplná a je zapotřebí ji zdokonalovat.

Praktická část je zaměřena na samotný Městský úřad Jaroměřice nad Rokytnou, kde je analyticky popsán její obsah. Na základě vlastního dotazníkového šetření mezi pracovníky veřejné správy i samotnými občany, byly stanoveny nedostatky v elektronizaci veřejné správy, kde na základě výsledků byla navržena možná řešení. Dané dotazníkové šetření zobrazilo oblast fungování elektronizace ve veřejné správě a získalo názory občanů i státních úředníků na danou problematiku. Podle navrhovaných řešení by byla situace v elektronizaci veřejné správy o mnohem přívětivější.

Pokud má být elektronizace veřejné správy dále přínosem občanům i pracovníkům orgánů veřejné správy je zapotřebí ji neustále zdokonalovat, posouvat vpřed a podávat více informací o elektronizaci veřejné správy dané veřejnosti.

6 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

LIDINSKÝ, VÍT, *et al.*, 2008. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 145s. ISBN 978-80-247-2462-1.

MACKOVÁ, Alena a Bohumír ŠTĚDRONĚ, 2009. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem včetně souvisejících zákonů a prováděcích předpisů*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 528 s. ISBN 978-80-735-7472-7.

MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL, 2012. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., Praha: Leges, 464 s. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.

POMAHAČ, Richard. 2013. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: Vydavatelství C.H.Beck, 335 s. ISBN 978-80-7400-447-6.

Internetové zdroje

CENTRÁLNÍ EVIDENCE PŘESTUPKŮ, 2015. [Cit. 2017-11-01] Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/centralni-evidence-prestupku-99548.html>

CZECHPOINT, Integrovaný operační systém. [Cit. 2017-10-29]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/kontaktni-misto/zakladni-informace-kmvs/>

ČESKÝ KRUMLOV, co je eGovernment a eGon centrum. [Cit. 2017-11-01]. Dostupné z: http://obcan.ckrumlov.info/docs/cz/co_je_egovernment_a_egon_centrum.xml

EARCHIV, eGon se stěhuje do elektronického města, 2011. [Cit. 2017-10-26]. Dostupné z: <http://www.earchiv.cz/b11/b1019001.php3>

EGON, NEZÁVISLÝ INFORMAČNÍ PORTÁL, 2014. [Cit. 2017-10-26]. Dostupné z: <http://www.egov.cz/kdo-je-kdo/institutece/ministerstvo-informatik>

EHEALTH, ODBORNÝ PORTÁL O ELEKTRONICKÉM ZDRAVOTNICTVÍ. [Cit. 2017-11-02], Dostupné z: <http://www.ezdrav.cz/ehealth-v-cr/>

ELEKTRONICKÁ ÚŘEDNÍ DESKA, ÚŘEDNÍ DESKA INFO, 2013. [Cit. 2017-11-01]. Dostupné z: <http://www.uredni-ddeska.info/>

ELEKTRONICKÉ SLUŽBY eGovernmentu, Ministerstvo vnitra České republiky [Cit. 2017-10-26]. Dostupné z: www.mvcr.cz/clanek/elektronicke-sluzby-egovernmentu.aspx

ELEKTRONICKÝ OBČANSKÝ PRŮKAZ, 2016. [Cit. 2017-11-02]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/nove-obcanske-prukazy-budou-jen-s-elektronickym-cipem-a-zdarma.aspx>

ELEKTRONICKÝ PORTÁL ÚZEMNÍCH SAMOSPRÁV, 2010. [Cit. 2017-11-03]. Dostupné z: <https://www.kr-vysocina.cz/epusa-elektronicky-portal-uzemnich-samosprav-sovm-seznam-organu-verejne-moci/d-1037509>

EPUSA, Elektronický portál územních samospráv. [Cit. 2017-10-26]. Dostupné z: <https://www.epusa.cz/>

EUROPAN UNION, eGovernment, 2003. [Cit. 2017-10-25]. Dostupné z: <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=LEGISSUM:l24226b>

INFOKANÁL, SMS infokanál, 2015. [Cit. 2017-11-04]. Dostupné z: <https://www.infokanal.cz>

INTEGROVANÝ PORTÁL MINISTERSTVA PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. [Cit. 2017-11-01]. Dostupné z: <http://portal.mpsv.cz/>

JAROMĚŘICE NAD ROKYTNOU, místní část. [Cit. 2018-01-10]. Dostupné z: http://https://cs.wikipedia.org/wiki/Jarom%C4%9B%C5%99ice_nad_Rokytnou#/media/File:Jaromerice_mc.svg

KATASRT NEMOVITOSTÍ, Nahlížení do katastru nemovitostí, 2004. [Cit. 2017-11-01]. Dostupné z: <http://nahlizenidokn.cuzk.cz/>

KRAJSKÝ EVIDENČNÍ INFORMAČNÍ SYSTÉM, Kevis. [Cit. 2017-11-01]. Dostupné z: <http://www.kevis.cz/>

MENDELOVA UNIVERZITA V BRNĚ, Vývoj v letech 1948-1989 [Cit. 2017-10-23]. Dostupné z: https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/zobraz_cast.pl?cast=21043

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, CzechPoint. [Cit. 2017-10-29] Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, eGon [Cit. 2017-10-26], Dostupné z:

<http://www.mvcr.cz/clanek/egon-66.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, eGovernment. [Cit. 2017-10-26].
Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, Kivs, Komunikační infrastruktura veřejné
správy. [Cit. 2017-10-26]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/kivs.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, Klaudie, 2012. [Cit. 2017-10-26].

Dostupné z:

[http://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-predstavilo-klaudii-novy-symbol-egovernmen
tu.aspx](http://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-predstavilo-klaudii-novy-symbol-egovernmen
tu.aspx)

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, kontaktní místa CzechPoint.[Cit.
2017-10-29] Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/czech-point-czech-point.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, Registr smluv, 2015. [Cit. 2017-10-26].
Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/registr-smluv.aspx>

MOBILNÍ TURISTICKÁ APLIKACE, na Vysočinu s mobilní aplikací v kapse, 2010. [Cit.
2017-11-03]. Dostupné z: <http://www.region-vysocina.cz/Mobilni-turisticka-aplikace>

OBČAN KRUMLOV, Co je eGovernment a eGON CENTRUM, 2013. [Cit. 2017-10-27].
Dostupné z: http://obcan.ckrumlov.info/docs/cz/co_je_egovernment_a_egon_centrum.xml

PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY, 2018. [Cit. 2017-10-27]. Dostupné z:
<https://portal.gov.cz/obcan/>

PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY, ePusa – elektronický portál územních samospráv. [Cit.
2017-11-03]. Dostupné z: <http://slideplayer.cz/slide/3309238/>

SMART ADMINISTRATION, Cíle Smart Administration. [Cit. 2017-10-23]. Dostupné z:
<http://www.smartadministration.cz/clanek/o-smart-administration-smart-administration.aspx>

STÁTNÍ ÚSTAV PRO KONTROLU LÉČIV, recept, 2017. [Cit. 2017-11-04]. Dostupné z:
<https://www.epreskripce.cz/e-recept>

The Era of Electronic Medical Records, 2011. [Cit. 2017-11-02]. Dostupné z:
<http://americanmedical.com/2011/08/the-era-of-electronic-medical-records/>

7 SEZNAM TABULEK, OBRÁZKŮ A GRAFŮ

OBRÁZEK 1 EFEKTIVNÍ SPRÁVA.....	12
OBRÁZEK 2 PANÁČEK EGON	15
OBRÁZEK 3 KLAUDIE	16
OBRÁZEK 4 EPUSA VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ.....	26
OBRÁZEK 5 EHEALTH.....	29
OBRÁZEK 6 MÍSTNÍ ČÁSTI.....	31
OBRÁZEK 7 MEŮ JAROMĚŘICE NAD ROKYTNOU	32
GRAF 1 STRUKTURA VYDANÝCH VÝPISU DLE INSTITUCÍ.....	25
GRAF 2 STRUKTURA DOTAZOVANÝCH PODLE POHLAVÍ	38
GRAF 3 VNÍMÁNÍ ZAVÁDĚNÍ ELEKTRONIZACE JAKO KROK KUPŘEDU.....	39
GRAF 4 JAK ČASTO VYUŽÍVÁTE ELEKTRONICKÉ PROGRAMY VEŘEJNÉ SPRÁVY PŘI VÝKONU VAŠÍ PRÁCE?.....	40
GRAF 5 JE VAŠE PRACOVNÍ MÍSTO PRO FUNGOVÁNÍ ELEKTRONICKÝCH PROGRAMŮ DOSTATEČNĚ VYBAVENO?.....	40
GRAF 6 CO JE PODLE VÁS HLAVNÍ PŘEKÁŽKOU V ROZVOJI EGOVERNMENTU NA VAŠEM ÚŘADĚ?.....	41
GRAF 7 JAKÁ JE PODLE VÁS ODEZVA ZE STRANY OBČANŮ NA ZAVÁDĚNÍ ELEKTRONIZACE?	42
GRAF 8 VNÍMÁTE ZAVÁDĚNÍ ELEKTRONIZACE VEŘEJNÉ SPRÁVY JAKO KROK KUPŘEDU?	46
GRAF 9 JAK ČASTO CHODÍ OBČANÉ S POŽADAVKY NA PORTÁL CZECHPOINT?	47
GRAF 10 CO JE PODLE VÁS HLAVNÍ PŘEKÁŽKOU V ROZVOJI PORTÁLU CZECHPOINT NA VAŠÍ POBOČCE?.....	48
GRAF 11 MYSLÍTE SI, ŽE BY POPLATKY SPOJENÉ S VÝSTUPY PŘES PORTÁL CZECHPOINT MĚLI BÝT ZDARMA?	49
TABULKA 1 ČLENĚNÍ VĚKU A POHLAVÍ DOTAZOVANÝCH.....	43
TABULKA 2 VYUŽÍVÁNÍ SLUŽEB VEŘEJNÉ SPRÁVY	43
TABULKA 3 VYUŽÍVÁNÍ VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ.....	43
TABULKA 4 VYŘIZOVÁNÍ ELEKTRONICKÝCH POŽADAVKŮ.....	44
TABULKA 5 OBAVY Z ÚNIKU INFORMACÍ PŘI ELEKTRONICKÉ KOMUNIKACI ..	44
TABULKA 6 POJEM CZECHPOINT	45
TABULKA 7 SLUŽBY CZECHPOINT.....	45
TABULKA 8 PROCES VYŘÍZENÍ SLUŽBY CZECHPOINT.....	45
TABULKA 9 CENOVÁ RELACE POPLATKŮ.....	45

8 SEZNAM PŘÍLOH

PŘÍLOHA 1 ORGANIZAČNÍ SCHÉMA	58
PŘÍLOHA 2 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ PRO PRACOVNÍKY VEŘEJNÉ SPRÁVY	59
PŘÍLOHA 3 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ PRO OBČANY	61
PŘÍLOHA 4 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ MEZI ZAMĚSTNANCI ČESKÉ POŠTY	62

Příloha 2 Dotazníkové šetření pro pracovníky veřejné správy

Vážená paní, vážený pane,

v rámci své bakalářské práce na téma elektronizace veřejné správy, zpracovávám dotazníkové šetření zaměřené na současné fungování stavu elektronické veřejné správy. Prosím Vás tímto o vyplnění následujícího dotazníku.

Ilona Novotná

Soukromá vysoká škola ekonomická Znojmo

1. Pohlaví

- MUŽ
- ŽENA

2. Vnímáte zavádění elektronizace veřejné správy jako krok kupředu?

- ANO
- SPÍŠE ANO
- SPÍŠE NE
- NE

3. Jak často využíváte elektronické programy veřejné správy při výkonu vaší práce?

- NEUSTÁLE
- OBČAS
- VÝJÍMEČNĚ

4. Je vaše pracoviště pro fungování elektronických programů dostatečně vybaveno?

Pokud ne, doplňte prosím Váš názor, proč tomu tak není.

- ANO
- NE.....

5. Probíhají se zaváděním nových programů i patřičná školení?

- ANO
- NE
- JEN U NĚKTRÝCH(doplňte).....

6. Jaké konkrétní nedostatky jste zaznamenali? Co byste popřípadě změnili?

.....
.....
.....

7. Jste spokojeni s rozsahem programů elektronizace? Popřípadě doplňte, co by Vám vyhovovalo.

- ANO
- NE (doplňte).....

8. Co je podle Vás hlavní překážkou v rozvoji eGovernmentu na Vašem úradě?

- LEGISLATIVA
- NEOCHOTA UČIT SE NOVÉ VĚCI
- NEDOSTATEK FINANČÍ
- JINÉ (doplňte).....

9. Jaká je podle Vás odezva ze strany občanů na zavádění elektronizace?

- KLADNÁ
- SPÍŠE KLADNÁ
- SPÍŠE ZÁPORNÁ
- ZÁPORNÁ
- NEZAJÍMÁ JE TO

10. Myslíte si, že by v souvislosti s elektronizací mohlo dojít k zneužití citlivých údajů?

- ANO
- SPÍŠE ANO
- SPÍŠE NE
- NE

11. Myslíte si, že by v souvislosti s elektronizací mohlo dojít k zneužití citlivých údajů?

- ANO
- SPÍŠE ANO
- SPÍŠE NE
- NE

Příloha 3 Dotazníkové šetření pro občany

Vážená paní, vážený pane,

v rámci své bakalářské práce na téma elektronizace veřejné správy, zpracovávám dotazníkové šetření zaměřené na zkušenosti obyvatel s elektronizací veřejné správy. Prosím Vás tímto o vyplnění následujícího dotazníku.

Ilona Novotná

Soukromá vysoká škola ekonomická Znojmo

1. Pohlaví

- MUŽ
- ŽENA

2. Věk

- 18-25
- 25- 40
- 40-60
- 60 a více

3. Jak často využíváte služby veřejné správy?

- DENNĚ
- VÍCE NEŽ 1X TÝDNĚ
- MÉNĚ NEŽ 1X TÝDNĚ
- ALESPŮŇ 1X MĚSIČNĚ
- ALESPŮŇ 1X ROČNĚ

4. Co konkrétně nejčastěji využíváte?

- POPLATKY
- OSOBNÍ DOKLADY (ŘP, OP)
- VÝPIS Z REJSTRÍKU (TRESTŮ, ŽIVNOSTENSKÉHO)
- JINÉ (doplňte).....

5. Dáváte přednost elektronickému vyřízení Vašich požadavků?

- ANO
- SPÍŠE ANO
- SPÍŠE NE
- NE

6. Máte obavy z případného úniku informací při elektronické komunikaci?

- ANO
- SPÍŠE ANO
- SPÍŠE NE
- NE

7. Víte co znamená slovo CzechPoint?

- ANO
- NE

8. Využili jste někdy služby CzechPointu?

- ANO
- NE (další otázky již prosím nevyplňujte)

9. Jaký je podle Vás proces vyřízení přes službu CzechPoint?

- RYCHLÝ
- NORMÁLNÍ
- POMALÝ
- NEÚNOSNÝ

10. Jaká je podle Vás cenová relace poplatků za výstupy z CzechPointu?

- VYSOKÁ
- PŘIMĚŘENÁ
- NÍZKÁ
- VŮBEC BY NEMĚLI BÝT

11. Jaká služba Vám na portále CzechPoint chybí nebo co byste změnili?

Vážená paní, vážený pane,

v rámci své bakalářské práce na téma elektronizace veřejné správy, zpracovávám dotazníkové šetření zaměřené na současné využívání služeb přes portál CzechPoint. Prosím Vás tímto o vyplnění následujícího dotazníku.

Ilona Novotná

Soukromá vysoká škola ekonomická Znojmo

1. Pohlaví

- MUŽ
- ŽENA

2. Vnímáte zavádění elektronizace veřejné správy jako krok kupředu?

- ANO
- SPÍŠE ANO
- SPÍŠE NE
- NE

3. Jak často chodí občané s požadavky na portál CzechPoint?

- NEUSTÁLE
- OBČAS
- VÝJÍMEČNĚ

4. Je vaše pracoviště pro fungování elektronických výstupů dostatečně vybaveno? Pokud ne, doplňte prosím Váš názor, proč tomu tak není.

- ANO
- NE.....

5. Myslíte si, že občané v Jaroměřicích nad Rokytnou využívají služeb přes portál Czechpoint spíše Českou poštu nebo Městský úřad?

- MĚSTSKÝ ÚŘAD
- POŠTA

6. Jaké konkrétní nedostatky jste zaznamenali? Co byste popřípadě změnili?

.....
.....
.....
.....

7. Jste spokojeni s rychlostí výstupů přes portál CzechPoint?

- ANO
 NE (doplňte).....

8. Co je podle Vás hlavní překážkou v rozvoji CzechPointu na Vaší pobočce?

- LEGISLATIVA
 NEOCHOTA UČIT SE NOVÉ VĚCI
 NEDOSTATEK FINANČÍ
 JINÉ (doplňte).....

9. Jaká je podle Vás odezva ze strany občanů na zavedení portálu CzechPoint na Vaší poště?

- KLADNÁ
 SPÍŠE KLADNÁ
 SPÍŠE ZÁPORNÁ
 ZÁPORNÁ
 NEZAJÍMÁ JE TO

10. Myslíte si, že by poplatky spojené s výstupy přes portál CzechPoint měli být zdarma?

- ANO
 SPÍŠE ANO
 SPÍŠE NE
 NE