

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



Bakalářská práce

**Zpřístupnění Portálu občana handicapovaným
občanům**

Klára Fejfar

© 2024 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Klára Fejfar

Veřejná správa a regionální rozvoj – c.v. Jičín

Název práce

Zpřístupnění Portálu občana handicapovaným občanům

Název anglicky

Making the Citizen's Portal available to disabled citizens

Cíle práce

Bakalářská práce je tematicky zaměřena na problematiku handicapovaných občanů. Hlavním cílem práce je zpřístupnění Portálu občana těmto lidem, aby mohli začít portál využívat. Dílčí cíle bakalářské práce jsou:

- zpracovat přehled řešené problematiky a definovat současné standardy,
- analyzovat současnou podobu Portálu občana,
- navrhnout opatření pro zlepšení přístupnosti.

Metodika

Metodika řešené problematiky bakalářské práce je založena na studiu a analýze odborných informačních zdrojů. Vlastní řešení je realizováno formou návrhu a implementace znakové řeči pro překlad neslyšícím a programu pro hlasové přeložení textu pro nevidící. Na základě syntézy teoretických poznatků a výsledků vlastního řešení budou formulovány závěry bakalářské práce.

Doporučený rozsah práce

40 – 50 stran

Klíčová slova

Portál občana, handicapovaní občané, sluch, zrak, elektronické služby

Doporučené zdroje informací

Citační database Web of Science a Scopus

HOLZER, Marc; MANOHARAN, Aroon P.; MELITSKI, James. *E-government and information technology management : concepts and best practices*. Irvine: Melvin + Leigh, 2019. ISBN 978-0999235959.

KHAN, Gohar F.; SPRINGERLINK (ONLINE SERVICE). *Social Media for Government [electronic resource] : A Practical Guide to Understanding, Implementing, and Managing Social Media Tools in the Public Sphere*. Singapore: Imprint: Springer, 2017. ISBN 9789811029424.

MEIER, Andreas; TERÁN, Luis. *eDemocracy & eGovernment*. Cham: Springer, 2019. ISBN 9783030175870.

WEERAKKODY, Vishanth; REDDICK, Christopher G. *Public sector transformation through e-government : experiences from Europe and North America*. New York: Taylor and Francis, 2013. ISBN 978-1138115590.

Předběžný termín obhajoby

2023/24 LS – PEF

Vedoucí práce

doc. Ing. Jan Jarolímek, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra informačních technologií

Elektronicky schváleno dne 4. 7. 2023

doc. Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 3. 11. 2023

doc. Ing. Tomáš Šubrt, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 07. 02. 2024

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Zpřístupnění Portálu občana handicapovaným občanům" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušila autorská práva třetích osob.

V Jičíně dne 2.3.2024 _____

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu mé práce doc. Ing. Janu Jarolímkovi, Ph.D. za to, že mi poskytl možnost tuto práci vypracovat, za jeho odborné a neocenitelné rady, které mi při zpracování této práce pomohly. Dále bych ráda poděkovala všem, kteří mě v průběhu psaní práce podporovali.

Zpřístupnění Portálu občana handicapovaným občanům

Abstrakt

Bakalářská práce se věnuje problematice spojené s zpřístupněním Portálu občana handicapovanými lidmi. Cílem bakalářské práce je analyzovat rozsah jeho využití. Dílčími cíli je volba kritérií pro analýzu, využití a stanovení potenciálu Zpřístupnění Portálu občana handicapovaným.

Teoretická část je tvořena stručným charakterizováním pojmu veřejná správa a Portál občana. Dále pak na jakém principu portál pracuje, k čemu se využívá a v neposlední řadě, jaké zákony či vyhlášky musí splňovat, aby byl přístupný.

Vlastní práce se zaměřuje na charakterizování a analyzování zpřístupnění Portálu občana handicapovaným. První část zahrnuje definování hlavního tématu bakalářské práce a následně jsou charakterizovány možnosti sesbírání dat pro analýzu. Data jsou sesbírána pomocí pracovníků v TyfloCentru v Hradci Králové, Liberci a Jičíně. Hlavní část je tvořena analýzou a rozdělena podle kritérií určených v metodice práce. Pro analýzu jsou zvolena kritéria podle handicapu. Následujícími kritérii jsou analyzování využití a zpřístupnění Portálu.

Na základě jednotlivých zjištění jsou formulovány výsledky práce a z výsledků je následně vytvořena SWOT analýza.

Klíčová slova: eGovernment, veřejná správa, Portál veřejné správy, Portál občana, služby, základní registry, EGDI, otevřená data, handicapovaní občané.

Making the Citizen´s Portal available to disabled citizens

Abstract

The bachelor thesis deals with the issue of making the Citizen Portal accessible to handicapped people. The aim of the bachelor thesis is to analyze the scope of its use. Partial objectives are the selection of criteria for the analysis, use and determination of the potential of the Citizen Portal Accessibility for the Handicapped.

The theoretical part consists of a brief characterization of the term's public administration and the Citizen Portal. Furthermore, on what principle the portal works and what it is used for, and finally, what laws or decrees it must comply with to be accessible. The thesis itself focuses on characterizing and analysing the accessibility of the Citizen Portal to the handicapped.

The first part includes the definition of the main topic of the bachelor thesis and then the possibilities of collecting data for analysis are characterized. The data are collected by workers at the TyfloCentrum in Hradec Králové, Liberec and Jičín. The main part consists of an analysis and is divided according to the criteria specified in the methodology of the thesis. Criteria according to handicap are chosen for the analysis.

The following criteria are analysing the use and accessibility of the Portal. Based on the individual findings, the results of the work are formulated, and the results are then used to create a SWOT analysis.

Keywords: eGovernment, public administration, public administration Portal, citizen Portal, services, basic registers, EGDI, open data, Handicapped citizens.

Obsah

1	Úvod	11
2	Cíl práce a metodika	13
2.1	Cíl	13
2.2	Metodika	13
3	Teoretická východiska.....	14
3.1	Veřejná správa.....	14
3.1.1	Rozdělení veřejné správy	15
3.2	e-Government	17
3.2.1	Služby eGovernmentu	19
3.2.2	Přínosy eGovernmentu.....	21
3.2.3	Nevýhody eGovernmentu.....	21
3.2.4	Definování pojmu EGDI	22
3.3	Portál občana.....	22
3.3.1	Založení a stručná charakteristika.....	22
3.3.2	Zpracování osobních údajů.....	23
3.3.3	Přihlášení do Portálu občana	24
3.3.4	Služby Portálu občana.....	26
3.3.5	Příklad komunikace s občany v zahraničí/ zahraniční portál Finsko	27
3.4	Handicap vs. zdravotní postižení	28
3.4.1	Definice pojmu handicap.....	28
3.4.2	Definice pojmu zdravotní postižení	28
3.5	Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením	28
3.5.1	Listina základních práv Evropské unie	29
3.5.2	Postižení podle Světové zdravotnické organizace (WHO).....	29
3.6	Rozdělení zdravotně postižených osob do skupin	30
3.6.1	Zrakové postižení.....	30
3.6.2	Klasifikace osob se zrakovým postižením	31
3.6.3	Sluchové postižení	32
3.6.4	Rozdělení vad sluchu	32
3.6.5	Zdravotní postižení v zákonech	33
3.6.6	Doporučení pro handicapované občany	34
3.7	SWOT analýza	34
3.7.1	Základní pojmy	35
3.7.2	Tvorba SWOT analýzy.....	35
3.7.3	Strategie vycházející ze SWOT analýzy	35
4	Vlastní práce	36
4.1	Zákon č. 99/2019 Sb.....	36

4.2	Zahraniční portál typu Gov.cz - Suomi.fi (Finsko)	37
4.3	Portál občana vs. Suomi.fi	40
4.4	Charakteristika TyfloCenter	41
4.4.1	Poslání a náplň činností těchto společností	41
4.5	Řízené strukturované rozhovory	42
4.6	Rozhovor s handicapovaným kolegou	47
4.7	Základní zobrazení Portálu občana po přihlášení a vlastní implementace	48
4.7.1	Základní zobrazení	48
4.7.2	Vlastní implementace zobrazení	48
4.8	Nejdůležitější části Portálu občana pro handicapované	49
4.8.1	Datová schránka	50
4.8.2	Elektronický podpis	50
4.8.3	Žádost o přezkoumání invalidního důchodu	51
5	Výsledky	52
5.1	SWOT analýza	52
6	Závěr	57
7	Seznam použitých zdrojů	58
8	Seznam obrázků	61

1 Úvod

Ministerstvo vnitra spustilo na začátku července 2018 na portálu veřejné správy Portál občana. Tento program je určen jako hlavní informační rozcestník k elektronické komunikaci mezi státem a občany. Tento portál je postaven na open source platformě. Jinými slovy tento portál je volně přístupný široké veřejnosti. Digitalizace veřejné správy vedla ke vzniku řady projektů, které bylo nutno propojit do jednoho centrálního místa.

Během pandemie covid-19 se ale prokázalo, jak státy včetně České republiky nebyly připraveny na náhlou nedostupnost osobních návštěv občanů na úřadech z důvodu minimalizování rizik nakažení. Proto státy byly donuceny digitalizovat více služeb, aby komunikace mezi občanem a státem našla alternativní a bezpečnou cestu vyřizování.

V loňském roce jsem se blíže seznámila s Portálem občana a s jinými zahraničními portály typu Gov.cz, které jsou základním stavebním blokem eGovernmentu v celé Evropě. Tímto seznámením vzniká hlavní téma bakalářské práce Zpřístupnění Portálu občana handicapovaným občanům. Zpřístupněním se rozumí zavedení zúženého menu pro snadnější vyhledávání, které bude lépe čitelné tzn. psané větším písmem, elektronické vyřizování dokladů a žádostí pro přezkoumání invalidity, vložení videa ve znakové řeči pro vysvětlení zúženého menu např. co vše obsahuje a jak se v něm pracuje. Dále pak doporučení programu pro občany se zrakovou vadou pro přeložení textu do hlasového výstupu a doporučení zvětšovacího programu.

Po zavedení tohoto zúženého menu, bude usnadněn přístup osobám, které mají zrakovou či sluchovou vadu. Tyto osoby tedy nemohou anebo jen obtížně v tuto chvíli využívají služeb veřejné správy prostřednictvím Portálu občana. V neposlední řadě doporučení pro MV (Ministerstvo vnitra), aby osobní doklady, kterými je například občanský průkaz nebo pas, mohli tyto lidé obdržet od poštovních doručovatelů a nemuseli je fyzicky vyzvedávat a vyřizovat na příslušných úřadech.

Tato bakalářská práce zjišťuje, zda by handicapovaní občané tyto služby ocenili a Portál občana začali více využívat. Hlavní motivací práce je usnadnit těmto občanům využívání

služeb veřejné správy z jednoho místa bez nutnosti fyzického vyřizování na úřadech a zároveň bez nutnosti pomoci druhých osob.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl

Bakalářská práce je tematicky zaměřena na problematiku handicapovaných občanů. Hlavním cílem práce je zpřístupnění Portálu občana těmto lidem, aby začali portál využívat.

Dílčí cíle bakalářské práce jsou:

- zpracovat přehled řešené problematiky a definovat současné standardy;
- analyzovat současnou podobu Portálu občana;
- navrhnout opatření pro zlepšení přístupnosti.

2.2 Metodika

Metodika řešené problematiky bakalářské práce je založena na studiu a analýze odborných informačních zdrojů. Vlastní řešení je realizováno formou návrhu a implementace zúženého menu pro snadnější vyhledávání a orientaci na Portálu občana, znakové řeči pro překlad neslyšícím, jak s portálem pracovat a programu pro hlasové přeložení textu.

Teoretická část se stručně zaobírá veřejnou správou. Hlavní část je zaměřena na Portál občana a jeho využití, a následně na portál veřejné správy a eGovernment.

V praktické části bude stručně charakterizován zahraniční portál typu Gov.cz a porovnán s Portálem občana. Dále budou probíhat řízené rozhovory se zaměstnanci TyfloCenter z různých měst a na základě uvedení současného stavu a strukturovaných rozhovorů bude zaznamenána SWOT analýza tohoto porovnání.

V dalších částech této práce se bude hovořit o navrhovaných změnách zúženého menu a plánu na zavedení videa do tohoto menu ve znakové řeči, tak aby podchycovala jedinečnost Portálu. Bude podrobně zhodnoceno jak a proč se dospělo ke konečnému návrhu. Získaná data a informace budou sloužit k sestavení SWOT analýzy za účelem zhodnocení zpřístupnění Portálu občana nevidomým. Na základě syntézy teoretických poznatků a výsledků praktické části budou formulovány závěry bakalářské práce.

3 Teoretická východiska

3.1 Veřejná správa

V první kapitole bakalářské práce je zapotřebí se stručně seznámit s pojmem veřejné správy (dále jen VS), jejíž pojem lze popsat, nikoliv jednoznačně definovat a určit.

Definice a pojmání veřejné správy bylo a je ovlivňováno různými vědeckými směry se snahou jednak o vymezení základních postulátů a atributů, ale i formování základní funkce, postavení a její materiální povahu. Souhrnně lze říct, že veřejná správa je činnost soustavy orgánů směřující k zabezpečení funkcí státu, které jsou předmětem veřejného zájmu. Co je veřejným zájmem určuje stát a jeho orgány prostřednictvím příslušných zákonů a dalších právních předpisů.

Jednou z definic je, že veřejná správa zahrnuje soubor orgánů veřejného sektoru vytvořených za účelem správy a řízení státních orgánů, institucí a subjektů.¹

Veřejnou správu lze také definovat jako správu věcí veřejných záležitostí vykonávaná veřejnoprávními subjekty, které mají uloženo jí vykonávat jako svou povinnost.² Správní věda zkoumá a usiluje o zlepšení stavu věcí veřejných.

Paní Vydrželová například definuje veřejnou správu jako soustavu institucí, které naplňují pojem stát v tom nejširším slova smyslu.

Autoři Čmejrek a Čopík³ rozdělují VS na dva přístupy. Prvním přístupem je chápána jako: „*souhrn institucí, které vykonávají správní činnost ve veřejném zájmu*“ a druhým přístupem chápe VS jako správní činnost. Veřejnou správu lze vykonávat jen na základě pravomocí a působnosti určené zákonem. V Ústavě ČR pro VS je základním principem činit to, co je výslovně uloženo zákonem (tzv. co není zákonem povoleno, je zcela zakázáno).⁴

¹ ECONOMY PEDIA. *Veřejná správa*. Online. Economy-Pedia, © 2023. Dostupné z: <https://cs.economy-pedia.com/11035836-public-administration>. [vid.2023-06-13].

² MASARYKOVA UNIVERZITA. *Veřejná správa*. Online. Aktual. 24. září 2015. Dostupné z: [1_prednaska.pptx \(live.com\)](#). [vid. 2023-05-11].

³ ČMEJREK, Jaroslav a Jan ČOPÍK. *Veřejná správa*. 1. vydání. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Ekonomická fakulta, 2016. ISBN 978-80-7394-578-7.

⁴ ČMEJREK, Jaroslav a Jan ČOPÍK. *Veřejná správa*. 1. vydání. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Ekonomická fakulta, 2016. ISBN 978-80-7394-578-7.

VS následuje člověka od narození až do smrti např. matrika, cestovní doklady, přijetí na VŠ, nezaměstnanost aj. a stejně tak nás obklopuje i v každodenním životě např. MHD, tisk, pokuty, ochrana spotřebitele, regulace dopravy atd. Lze ji tedy chápat v materiálním a formálním pojetí.

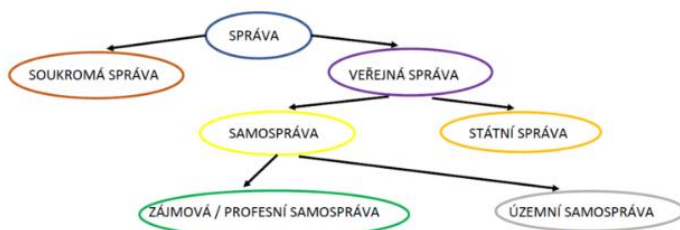
Materiální pojetí se týká činností, při nichž jsou správní orgány vázány správními předpisy, správními akty a za tuto činnost nesou odpovědnost.⁵

Formální pojetí se týká činnosti institucí označených jako správní úřady s pravomocí řešit veřejné úkoly, nejsou-li přikázány parlamentu nebo soudům.⁶

3.1.1 Rozdělení veřejné správy

Obrázek 1 Členění VS

Základní členění veřejné správy



Zdroj: Podnikání a finance v ČR (6.6.2023)

VS správa je rozdělena na státní správu a samosprávu. Samospráva se dále člení na zájmovou, profesní a územní.

Státní správa je ta část veřejné činnosti státní správy, kterou realizuje stát prostřednictvím státních orgánů. Jde o činnost vykonávanou ve veřejném zájmu, která má

⁵ STŘEDNÍ ZAHRADNICKÁ ŠKOLA A STŘEDNÍ ODBORNÉ ÚČILÍŠTĚ. *Veřejná správa*. Online. Střední zahradnická škola, s.r.o., © 2023. Dostupné z: SPV-3.-A-jaro-V.pdf (zahradnickaskola.cz). [vid. 2023-05-21].

⁶ WIKIPEDIE. *Veřejná správa*. Online. Dostupné z: Veřejná správa – Wikipedie (wikipedia.org). [vid.2023-06-13].

podzákonný, výkonný a nařizovací charakter. Subjektem vykonávajícím státní správu je v první řadě stát. V některých případech stát přeneše svou působnost na jiné subjekty VS (např. kraje a obce vykonávající státní správu v přenesené působnosti).

Státní správu členíme na ústřední a územní. Ústřední státní správu vykonávají státní orgány s celostátní působností (např. ministerstva a jiné ústřední orgány státní správy). Územní státní správu vykonávají státní orgány s omezenou místní působností (např. úřady práce, finanční úřady, úřady obcí a krajů vykonávající státní správu v přenesené působnosti).

Samospráva je veřejná správa vykonávaná jinými veřejnoprávními subjekty než státem, pokud je zákonem do jejich odpovědnosti svěřena. Tyto veřejnoprávní korporace vystupují vlastním jménem, ve své působnosti a za účelem naplnění svěřených úkolů zřizují vlastní orgány.

Samosprávu členíme na zájmovou/profesní a územní. Za zájmovou samosprávu je považována školní samospráva, jejímž prostřednictvím se na řízení školy podílejí žáci a jejich rodiče. Profesionální samosprávu v České republice vykonává Česká advokátní komora, Exekutorská komora České republiky, Česká lékařská komora aj. Územní samosprávu zastupují v České republice obce a kraje.

Zájmovou/profesní samosprávu můžeme definovat jako určité společenství osob (zejména fyzických), které realizují své určité cíle v rámci organizace zastupující jejich zájmy, kterými jsou komory nebo různá společenstva. Zájmová samospráva stojí vedle samosprávy územní jako určitý protipól státní správy.

Územní samospráva je prostorově vymezený celek, který je nadán právem sám rozhodovat o svých záležitostech. Základní územní samosprávné celky jsou obce a jako vyšší územní samosprávné celky jsou považovány kraje. Jejich právo na samosprávu je

zakotveno v Ústavě⁷ a dále je podrobněji vymezeno v zákoně č.128/2000Sb. o obcích⁸ a v zákoně č. 129/2000 Sb. o krajích.⁹

3.2 e-Government

V současné době informační a telekomunikační technologie (dále jen ICT) využívá převážná část oborů na celém světě. Pro VS proto bylo nutností se přizpůsobit novým technologiím a své služby a úkony přenést do online prostředí a stát jako takový digitalizovat.

Epidemie covid-19 odhalila, jak vlády států nebyly připraveny na globální krizi. V krátkém časovém horizontu byly nuceny zvýšit nátlak na digitalizaci státu, aby lid mohl oficiálním a bezpečným způsobem komunikovat se státem.

Pojem eGovernment není nijak přeložen do českého jazyka a je využíván v jeho oficiálním znění. Je složen spojením dvou anglických slov „electronic government“ a lze ho formulovat různými definicemi.

PhD. Idongesit Williams¹⁰ popisuje eGovernment třemi definicemi. První definice vyjadřuje pojem jako: „*eGovernment využívá ICT k usnadnění vládních služeb*“. Následující definice autora práce nejsou nijak rozdílné, proto jsou popsány ve společné větě: „Využívání internetu a webových aplikací usnadňuje poskytování vládních služeb“.

Ministerstvo vnitra na svých webových stránkách interpretuje pojem následovně: „*Myšlenkou tzv. eGovernmentu je správa věcí veřejných za využití moderních*

⁷ ČESKO. Ústavní zákon č. 1 ze dne 16. prosince 1992, ústava České republiky. Online. In: 1/1993 Sb. Ústava České republiky (zakonprolidi.cz). [vid.2023-06-13].

⁸ Zákon č. 128/2000 Sb. In: *Zákony pro lidi* [online]. Česká republika: AION CS, nedatováno [vid. 2023-11-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128>.

⁹ Zákon č. 129/2000 Sb. In: *Zákony pro lidi* [online]. Česká republika: AION CS, nedatováno [cit. 2023-09-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-129>.

¹⁰ SIEBEN, Anil. *E-government: perspectives, challenges and opportunities*. 2020. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers, 2020. ISBN 9781536175639.

elektronických nástrojů, díky kterým bude veřejná správa k občanům přátelštější, dostupnější, efektivnější, rychlejší a levnější.“¹¹

Agenda odboru hlavního architekta eGovernmentu ve slovníku pojmů vyjadřuje eGovernment jako: „Moderní digitální veřejná správa, využívající k výkonu svých působností digitální infrastrukturu, realizující sadu ICT služeb, které jsou sdílené, vzájemně sladěné, důvěryhodné, propojené, přístupné, bezpečné, dostupné, měřené, efektivní, automatizované a z hlediska uživatelů snadno použitelné.“¹²

Z pojmů lze jasně vyčíst, že hlavním cílem eGovernmentu je přenést služby a úkony VS do digitálního prostředí z důvodu rychlejšího vyřizování komunikace občana se státem, levnějšího provozu státních služeb, efektivnější práci a jednoduché použitelnosti.

Znázornění eGovernmentu je charakterizováno dvěma symboly. Za první symbol elektronizace veřejné správy je považován eGON, který charakterizuje moderní, přátelský a efektivní úřad. Propojuje čtyři základní projekty eGovernmentu – Czech Point, Komunikační infrastrukturu veřejné správy, Datové schránky a Základní registry veřejné správy. Je charakterizován pomocí panáčka přirovnávanému k živému organismu, jehož životní funkce zajišťují čtyři projekty eGovernmentu:

- Mozek – Základní registry veřejné správy.
- Srdce – Zákon o eGovernmentu – zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů – legislativa upravující eGovernment.
- Oběhová soustava – Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS) – používá se k bezpečnému přenosu dat.
- Prsty – Czech Point (soustava snadno dostupných kontaktních míst).

Tyto zmíněné části těla mají ukazovat na proces postupné digitalizace veřejné správy. Navzájem jsou svázány a nejsou schopny fungovat jedna bez druhé. Název eGON vznikl

¹¹ Co je eGovernment?. In: Ministerstvo vnitra ČR [online]. Česká republika: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [vid. 2023-06-11]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

¹² Slovník pojmů eGovernmentu. In: Architektura eGovernmentu ČR [online]. Česká republika: Ministerstvo vnitra ČR, nedatováno [vid. 2023-09-20]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/slovník_egov.

spojením zkratky slova eGovernment a anglické zkratky pro slovo zapnuto „ON“. Ministerstvo vnitra slíbuj, že s eGONem přichází změna – skoncování se zbytečným obcházením úřadů. (Ministerstvo vnitra České republiky, Projekty, 2021) Trefné heslo vymysleli Felix, Kaucký a Kolář: „Obíhat úřady mají doklady nebo data, ne občan.“ (Felix, Kaucký, Kolář, a kol., 2015, str. 15) eGON má na starosti transformaci veřejné správy 17 a zajištění komfortu občanů. Díky elektronizaci se stávají papírové dokumenty rovnocennými s elektronickými dokumenty¹³ a díky tomu mohou zájemci elektronicky komunikovat se všemi úřady a institucemi. Díky eGONu se eGovernment v Čechách velice rozšířil. eGovernment začal být chápán jako jednoduchý, srozumitelný a atraktivní způsob komunikace (Felix, Kaucký, Kolář, a kol., 2015).

Druhým symbolem eGovernmentu je moderní partnerka eGONu – Klaudivie. Do českého eGovernmentu přináší fenomén zvaný cloud computing (CC). Jejím úkolem je zajistit sdílení hardwarových a softwarových prostředků a umožňovat prostřednictvím sítě efektivnější a levnější ICT projekty. Definuje to, že všechna data jsou uložena na vzdáleném serveru či datovém úložišti. Uživatelé k nim mají přístup pomocí internetového prohlížeče či poštovního klienta bez ohledu to, kde se sami fyzicky nacházejí. Díky tomu není zapotřebí disponovat vlastními disky pro ukládání dat a je možné platit pouze za využívání služeb vzdáleného úložiště (Ministerstvo vnitra České republiky, Zpravodajství, 2021).

3.2.1 Služby eGovernmentu

Kvůli nedostatečnému pochopení pojmu e-slужby vedlo k problémům se specifikací a samotné tvorbě e-slужby. Občan byl ze začátku vnímán jako poskytovatel informací, a ne jako subjekt, pro kterého je tato e-slужba poskytována. Mnoho služeb eGovernmentu používá strukturu, kterou využívají elektronické obchody. Funguje na principu, kdy občané předkládají své osobní informace VS a následně VS s osobními údaji vykoná službu nebo učiní rozhodnutí, po kterém poté informuje občana.¹⁴

¹³ KHAN, Gohar F, SPRINGER LINK (ONLINE SERVICE). Social Media for Government. Dostupné z: The nature of public e-services and their quality dimensions – ScienceDirect

¹⁴ HOLZER, Marc. E-government and information technology management: concepts and best practices. 1. Kalifornie: Melvin Leigh, 2019. ISBN 978-0999235959.

„Veřejná“ e-slужba značí, že elektronickou službu poskytuje organizace veřejného sektoru. Ve vztahu k informačním systémům lze „veřejnou“ e-slужbu vykládat také tak, že se vztahuje na systémy, které jsou k dispozici pro veřejné použití, včetně všech služeb, které jsou přístupné veřejnosti, tedy i soukromě poskytovaných elektronických služeb. Z tohoto důvodu se odlišují služby na různé typy elektronických služeb a elektronické služby poskytované vládními organizacemi státu, které jsou označovány jako elektronické služby G2B („Government to Business“) a G2C („Government to Citizens“).¹⁵

Budoucnost eGovernmentu není jen v přeshraničních službách, ale také v neustálém vývoji eGovernmentu samotných států. Zcela podstatné je, aby stát přesvědčil občany, aby se přesunuli do digitálního prostředí, a hlavně aby chtěli využívat služby digitálním způsobem.

Mezi hlavní otázky, jak eGovernment státu vyvíjet v dobrém slova smyslu jsou:

- Privatizace – strach ze zneužití osobních informací státem. Dokázat, že osobní data občanů nelze zneužít.
- Kybernetická bezpečnost – strach z hackerského útoku. Je potřeba občany přesvědčit, že osobní data jsou v bezpečí.
- Důvěryhodnost – důvěra občanů k vládě každoročně klesá. Pro správný vývoj je potřeba získání důvěry.
- Užitečnost – dokázat občanům užitečnost digitalizace.
- Včasnost – aktualizace stránek.
- Konektivita – přístup na stránky s více zařízeními, volby jazyků.¹⁶

¹⁵ LINDGREN, Ida. Electronic services in the public sector: A conceptual framework. GOVERNMENT INFORMATION QUARTERLY [online]. ELSEVIER INC, 2013, 2021(30), 10 [vid. 2023-12-05]. ISBN 1872-9517. Dostupné z: <https://www.sciencedirectcom.infozdroje.czu.cz/science/article/pii/S0740624X13000026?via%3Dihub#s0030>.

¹⁶ HOLZER, Marc. E-government and information technology management: concepts and best practices. 1. Kalifornie: Melvin Leigh, 2019. ISBN 978-0999235959.

3.2.2 Přínosy eGovernmentu

V této podkapitole bude bodově popsáno, jaké přínosy eGovernment přináší a proč by se měl každý stát na digitalizaci podílet více než doposud. Za největší přínosy eGovernmentu můžeme považovat:

- umožňuje veřejnosti komunikovat s vládními úředníky;
- poskytuje lepší přístup k vládním informacím a službám;
- zvyšuje odpovědnost a důvěru vlády;
- vyšší efektivita administrativy;
- poskytuje občanům kvalitnější služby;¹⁷
- úspora času občanů a úředníků;
- snižuje výdaje státu (tisk, papír, poštovné, pronájem za prostor pro archivování, snížení počtu zaměstnanců);¹⁸
- růst ekonomiky státu;
- snížení míry korupce;¹⁹
- poskytování některých služeb nepřetržitě.

Tato podkapitola nastínila, v jak velké a významné míře je digitalizace státu výhodná. Právě kvůli těmto důvodům by měl každý stát investovat více finančních a časových prostředků do eGovernmentu.

3.2.3 Nevýhody eGovernmentu

I přes to, že eGovernment pro stát přináší spoustu výhod, tak bohužel s sebou přináší i některá rizika a nevýhody. Za ty nejvýznamnější můžeme považovat:

- úmyslné napadení či poškození státního informačního systému;

¹⁷ SIEBEN, Anil. E-government: perspectives, challenges and opportunities.

¹⁸ MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. E-government v České republice: právní a technologické aspekty. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., V nakl. Leges vyd. 1. Praha: Leges, 2012. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.

¹⁹ ALCAIDE MUÑOZ, Laura a Manuel Pedro RODRÍGUEZ BOLÍVAR. International E-Government Development: Policy, Implementation and Best Practice. 1st ed. 2018. Imprint: Palgrave Macmillan, 2018. ISBN 9783319632834.

- nedbalé zacházení zaměstnanců s informacemi;²⁰
- vysoké vstupní finanční výdaje;
- potřeba školení zaměstnanců státu a občanů v oblasti ICT.

Nevýhody lze najít u všech činností napříč všemi obory. Nic není dokonalé, ale vždy lze proti nedokonalosti bojovat. Proti napadení informačních systémů se lze bránit větším managementem ochrany informačních systémů a dat. Nedbalému zacházení zaměstnanců je v dnešní době zabráněno pomocí tzv. digitálních stop v Registru práv a povinností. Vysokým vstupním financím jen těžko stát dokáže uniknout, ale je schopný tyto výdaje minimalizovat správným managementem, businesssem, analýzou a implementací.

3.2.4 Definování pojmu EGDI

Electronic Government Developing Index ve svém oficiálním znění vyjadřuje hodnocení, která rozdělují úroveň eGovernmentu jednotlivých států. Tuto metodu hodnocení vytvořila Organizace spojených národů.

Hodnota EGDI se vypočítává pomocí váženého průměru třech nejdůležitějších oblastí eGovernmentu. První oblastí je rozsah a kvalita online služeb („Online service index“), dále rozvoj telekomunikační infrastruktury („Telecommunication infrastructure index“) a inherentní lidský kapitál („Human capital index“). Hodnota EGDI dosahuje čísel v intervalu (0,1), čím vyšší hodnota, tím kvalitnější eGovernment státu.

3.3 Portál občana

3.3.1 Založení a stručná charakteristika

Ministerstvo vnitra spustilo na začátku července 2018 na portálu veřejné správy Portál občana. Tento program je určen jako hlavní informační rozcestník k elektronické

²⁰ MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. E-government v České republice: právní a technologické aspekty. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., V nakl. Leges vyd. 1. Praha: Leges, 2012. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.

komunikaci mezi státem a občany. Portál je postaven na open source²¹ platformě. Jinými slovy tento portál je volně přístupný široké veřejnosti.

Digitalizace veřejné správy vedla ke vzniku řady projektů, které bylo nutno propojit do jednoho centrálního místa. Portál občana přináší občanům nepřeberně mnoho výhod. Mezi ty nejzákladnější řadíme například, schopnost vyřizovat některé služby zcela digitálně. Tím ušetříme čas a finance.

Dřívější Ministr vnitra Jan Hamáček při spuštění Portálu občana v roce 2018 konstatoval, že: *„Digitalizace veřejné správy není volbou, ale nutností. Pokud má stát fungovat efektivně, musí využívat nástroje a metody 21. století, což spočívá i v tom, že spolu jednotlivé systémy musejí umět komunikovat a sdílet informace mezi sebou na dálku“*.²²

Portál občana je koncipován jako dlouhodobý projekt a jeho rozvoj pokračuje neustále. S postupem v elektronizaci a digitalizaci veřejné správy budou nadále přibývat další služby. Postupně se domlouvají s ministerstvy, městy, obcemi a úřady, aby umožnily vyřízení dalších služeb elektronicky přes Portál občana.

3.3.2 Zpracování osobních údajů

V souladu se zásadou transparentnosti je Digitální a informační agentura jako správce povinna informovat subjekt údajů o zpracování osobních údajů, které se tohoto subjektu údajů týkají.

Informační povinnost podle čl. 13 Obecného nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se

²¹ IT SLOVNÍK. Co je to Open source? Online. IT slovník, © 2008–2024. Dostupné z: Co je to Open source? - IT Slovník (it-slovník.cz). [vid. 2023-08-3].

²² Nový Portál občana nabízí 37 online služeb státu, další budou přibývat postupně. In: Ministerstvo vnitra ČR [online]. Česká republika: Ministerstvo vnitra ČR, 2018 [vid. 2023–10-10]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/novy-portal-obcana-nabizi-37-online-sluzeb-statu-dalsi-budou-pribyvat-postupne.aspx>.

zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále též, Obecné nařízení“), se vztahuje na správce v případě, že osobní údaje získal přímo o subjektu údajů, tedy subjekt údajů své osobní údaje tomuto správci přímo poskytl nebo sdělil.

Digitální a informační agentura podává informace o zpracování osobních údajů osob, jejichž osobní údaje jsou využívány v informačním systému Portál veřejné správy, jehož nedílnou součástí je Portál občana. Tato informace o zpracování osobních údajů může být v budoucnu na základě legislativních či provozních potřeb měněna.

Účel zpracování přístupu k informacím veřejných orgánů a komunikací s veřejnými orgány dle:

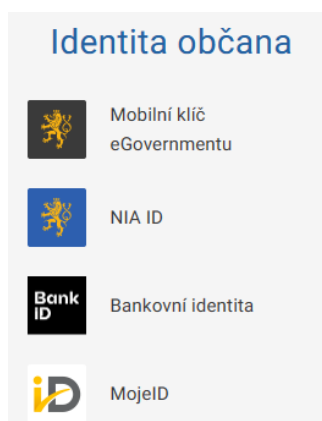
- zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy;
- zákona č. 12/2020 Sb. o právu na digitální služby a o změně některých zákonů;
- zákona č. 11/2009 Sb. o základních registrech;
- zákona č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a o autorizované konverzi dokumentů;
- zákona č. 250/2017 Sb. o elektronické identifikaci;
- zákona č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce;
- zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím.

Doba uložení dokumentů je po dobu užívání služby. Logy jsou uchovány dle požadavků zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a souvisejících právních předpisů.

3.3.3 Přihlášení do Portálu občana

Pro přístup na Portál občana je nutností přihlášení uživatele. Zvolený způsob přihlášení určuje i rozsah služeb, které jsou pro uživatele přístupné.

Obrázek 2 Přihlášení do Portálu občana



Zdroj: Portál občana v ČR (2023)

Identita občana je využívána pro bezpečné a jednoduché přihlašování do různých portálů státní a veřejné správy. K získání přístupu k těmto online službám je potřeba provést bezpečné a zaručené ověření totožnosti. K tomu využijeme identifikační prostředky²³ (např. občanský průkaz, NIA ID, mobilní klíč eGovernmentu). Identifikačními prostředky vydanými v souladu se zákonem č.250/2017 Sb.²⁴ o elektronické identifikaci, ve znění pozdějších předpisů.

Přihlášení probíhá přes Portál národního bodu pro identifikaci a autentizaci, kde existuje několik možností přihlášení, které určují rozsah přístupných služeb a jsou na sobě navzájem nezávislé. Držitelům Datové schránky je umožněno propojení schránky s Portálem občana, které sebou nese celou řadu výhod. Tou hlavní je zdarma archivování zpráv na neomezeně dlouhou dobu 21 v objemu do 1 GB, což sama o sobě Datová schránka neumožňuje. Tam jsou zprávy uloženy pouze 90 dnů, následně je třeba zprávu přesunout do placené služby Datového trezoru, případně ji exportovat na jiné uložení. Spravovat můžete více Datových schránek současně pod jedním profilem. Obě tyto funkcionality nejsou automaticky aktivované a povolují se v prostředí Portálu občana v sekci nastavení datové schránky.

²³ IDENTITA OBČANA. *Vítejte ve světě elektronické identifikace*. Online. DIA, © 2023. Dostupné z: <https://info.identitaobcana.cz/>. [vid.2023-06-13].

²⁴ Zákon č. 250/2017 Sb. In: *Zákony pro lidi* [online]. Česká republika: AION CS, nedatováno [cit. 2023-09-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-129>.

3.3.4 Služby Portálu občana

Díky Portálu občana si již nyní můžete rychleji, bezpečněji, uživatelsky přívětivěji, kdykoli a odkudkoli vyřídit řadu záležitostí online na svém zařízení. Ušetříte čas i peníze, protože některé služby jsou přes Portál občana levnější nebo dokonce zdarma.

Portál občana poskytuje přístup k dostupným on-line službám státu a například tyto informace a služby:

- založení datové schránky (fyzické nebo podnikající fyzické osoby);
- žádost o nový řidičský průkaz z důvodu konce platnosti;
- potvrzení o studiu;
- výpis bodového hodnocení řidiče;
- výpis z Rejstříku trestů;
- výpis z živnostenského rejstříku;
- informace z katastru nemovitostí;
- informace z registru silničních vozidel;
- přístup k podání daňového přiznání na portálu MOJE daně;
- přístup do ePortálu ČSSZ pro informace o pracovní neschopnosti;
- přístup do ePortálu ČSSZ pro přehled o důchodovém pojištění;
- přístup do portálu Úřadu práce a jeho službám;
- přístup k portálům krajů, měst a obcí;
- a mnohé další.

Začátkem roku 2021 byla uvedena pro mobilní zařízení běžící na operačním systému Android i iOS zkušební beta verze aplikace Gov.cz, což je mobilní obdoba Portálu občana. Přihlášení probíhá jako v klasickém webovém prostředí a jako preferovanou volbu lze i zde využít Mobilní klíč eGovernmentu. Při tomto výběru se Vám nabídne možnost Spustit Mobilní klíč na tomto zařízení a vygenerovaný QR kód si telefon sám načte a v NIA ztotožní. Jednoduché, rychlé a mobilní.

3.3.5 Příklad komunikace s občany v zahraničí/ zahraniční portál Finsko

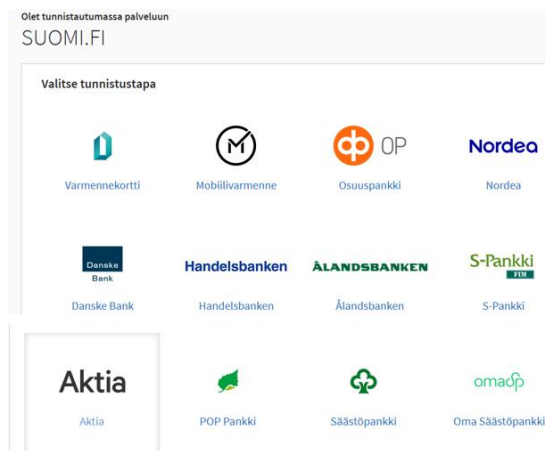
Obrázek 3 Portály typu Gov.cz



Zdroj: eGovernment ČR (2023).

Tento portál nabízí celkem 2 překlady a tím jsou švédština a angličtina. Naleznete zde i video ve znakové řeči. Portál je velice přehledný a jednoduchý, navíc zde je i mnoho užitečných rad, které se mohou hodit. Například co vše potřebujete k vyřízení, když chcete začít podnikat anebo, co vše je nutno zařídit, když chystáte vaše dítě poprvé do školy. Dále informace zaměřené na Finsko, například, jaká je zde nezaměstnanost anebo naopak, co je nutné proto, abyste se nechali zaměstnat a jaká jsou vaše práva a povinnosti. Přihlášení lze pomocí čipové karty, ověřením občanského průkazu, bankovní identity aj.

Obrázek 4 Přihlášení do portálu Suomi.fi



Zdroj: Suomi finský portál (2023)

3.4 Handicap vs. zdravotní postižení

3.4.1 Definice pojmu handicap

Tělesné postižení neboli handicap je zdravotní postižení definované tělesnou odchylkou jedince omezující jeho pohybové schopnosti, což přímo ovlivňuje jeho kognitivní, emocionální a sociální výkony. Jsou narušeny role, které postižený ve společnosti zastává, např. soběstačnost, schopnost cestovat, partnerská a rodinná role, pracovní a zájmová činnost. Člověk, jehož nemoc či postižení není krátkodobé, ale trvá měsíce či roky, a zanechává zdravotní následky, je zařazen do tzv. zdravotní skupiny.

3.4.2 Definice pojmu zdravotní postižení

Pro pojem postižení se většinou používá zdravotní postižení, pro jedince je pak označení osoba se zdravotním postižením. Definice pojmu není jednotná a různě se liší. V oblasti zdravotního pojištění se postižení definuje jako stav závažného a trvalého snížení funkční schopnosti vzniklého v důsledku úrazu, nemoci či vrozené vady.

3.5 Úmluva OSN o právech osob se zdravotním postižením

V polovině prosince 2006 přijala Organizace spojených národů Úmluvu o právech osob se zdravotním pojištěním²⁵. Tuto Úmluvu podepsala Česká republika 30. března 2007, ale po dovršení ratifikace vstoupila v platnost dne 28. října 2009.

Za osoby se zdravotním postižením považuje osoby mající dlouhodobé fyzické, duševní, mentální nebo smyslové postižení, které v interakci s různými překážkami může bránit jejich plnému a účinnému zapojení do společnosti na rovnoprávném základě s ostatními. Jejím účelem je podporovat, chránit a zajišťovat plné a rovné užívání všech lidských práv a základních svobod všemi lidmi s postižením a podporovat úctu k jejich přirozené důstojnosti.

²⁵ OMBUDSMAN. *Úmluva o právech osob se zdravotní postižením v českém znakovém jazyce*. Online. Kancelář veřejného ochránce práv, © 2023. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/umluva/>. [vid.2023-06-13].

3.5.1 Listina základních práv Evropské unie

Listina základních práv Evropské unie²⁶ (dále jen EU), uznává práva zdravotně postižených. Ve článku 26 jim přiznává právo na opatření, jejichž cílem je zajistit jejich nezávislost, sociální a profesní začlenění a jejich účast na životě společnosti. EU si je vědoma potřeby věnovat otázkách týkajícím se zdravotně postižených zvláštní pozornost, aby tito občané mohli bez omezení využívat svá nezadatelná občanská práva.

3.5.2 Postižení podle Světové zdravotnické organizace (WHO)

V roce 1980 WHO (World Health Organization) vymezila termín postižení v Mezinárodní klasifikaci vad, postižení a handicapů (ICIDH – International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps). V této klasifikaci jsou použity následující tři termíny:

- poškození (impairment) – neboli porušení organické, mentální či psychické složky nebo funkce člověka. Z poškození vyplývá určité omezení nebo neschopnost konat činnost či více činností. Tento nedostatek může omezovat či znemožňovat plnění sociální role, která byla pro jedince jinak normální.
- omezení (disability);
- postižení – znevýhodnění, které dosahuje společenských a sociálních rozměrů.

Tyto pojmy se změnilly v roce 1997 a jejich nové znění tak uvedla v roce 1998 na poškození, aktivita a participace. Úprava termínů vychází z nového pohledu na osoby s postižením, kdy se stále více zohledňuje účast těchto lidí na životě ve společnosti.

V roce 2001 WHO vydala klasifikaci funkčnosti, postižení a zdraví, která se označuje zkratkou ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) a nahradila původní verzi klasifikace postižení ICIDH. Nový přístup podle ICF se u osob s postižením zaměřuje na stav funkcí a tělesných struktur, do popředí už neklade jejich omezení a postižení, ale možnosti a schopnosti konat aktivity a středem pozornosti se stává spoluúčast na společenském životě.

²⁶ EUR-LEX. *Listina základních práv Evropské unie*. Online. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012P/TXT>. [vid.2023-08-06].

3.6 Rozdělení zdravotně postižených osob do skupin

Podle druhu postižení lze zdravotně postižené neboli handicapované osoby dělit do několika skupin:

- tělesné postižení (např. amelie, amputace a deformace končetiny);
- mentální postižení (např. autismus, osoby s nízkým IQ);
- zrakové postižení (např. slepota, rozdělení dle zrakové ostrosti);
- sluchové postižení (např. hluchota, nedoslýchavost);
- kombinované postižení (např. slepota a hluchota);
- duševní nemoci (např. nespavost, kleptomanie).

3.6.1 Zrakové postižení

Je důsledek zdravotního postižení jedince, který i po korekci vady má narušené zrakové vnímání takovým způsobem, že mu činí problémy v běžném životě. Zrakové postižení negativně ovlivňuje schopnost uspokojovat základní životní potřeby. Způsobuje komplikace při prostorové orientaci a samostatném pohybu. Postižený jedinec má problém se získáváním a zpracováním informací, se začleněním do společnosti a s navazováním mezilidských vztahů.

Se zrakovým postižením souvisí i pojem zraková defektivita. To je důsledek zrakové vady, který se projevuje poruchami v psychické výkonnosti, poruchami ve vztahu k sobě a k prostředí, a může dojít i ke změnám ve vývoji osobnosti. Defektivita²⁷ charakterizuje nevyrovnanost se zrakovou vadou a její příčinnou je nevhodná reakce na poškození zraku. Není stavem trvalým, může se zhoršovat, zlepšovat, nebo i úplně vytratit.

²⁷ LUPUS. *Co to je defektivita?* Online. Aktual. 30. března. 2011. Dostupné z: <http://www.lupus-sle.cz/clanky/co-je-defektivita>. [vid.2023-06-13].

3.6.2 Klasifikace osob se zrakovým postižením

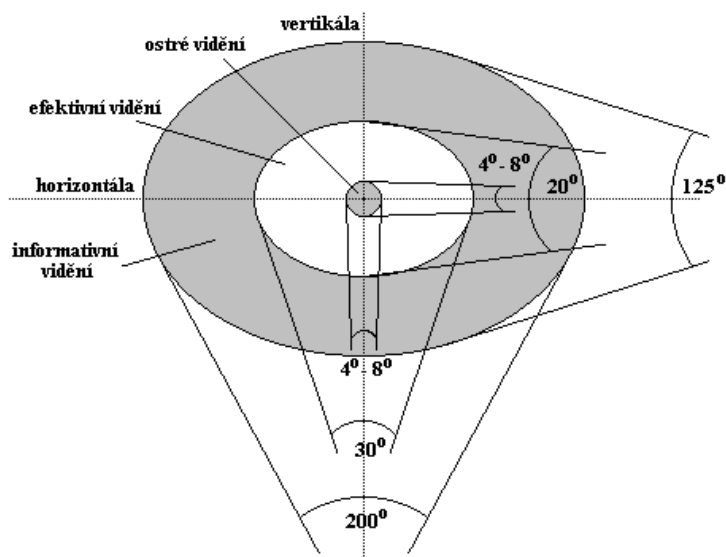
Vymezení jednotlivých kategorií zrakového postižení se v různých oborech odlišují. Nejčastěji je základním kritériem zraková ostrost tzv. vizus²⁸, která se vyznačují Snellenovým zlomkem.²⁹ Je to diagnostická pomůcka pro určení zrakové ostrosti.

Kategorie zrakového postižení:

- normální zrak (zraková ostrost je větší než 6/18);
- zrakové postižení (zraková ostrost je v intervalu 6/18 až 6/60);
- vážné zrakové postižení (zraková ostrost je v intervalu 6/60 až 3/60);
- slepota (zraková ostrost je menší než 3/60).

Speciální pedagogika používá čtyřstupňovou klasifikaci podle stupně narušení zrakového vnímání. Kromě zrakové ostrosti je v ní zohledněno omezení zorného pole.

Obrázek 5 Zorné pole



Zdroj: Zobrazení optickými soustavami – oko v ČR (2023)

²⁸WIKIPEDIE. *Zraková ostrost*. Online. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Zrakov%C3%A1_ostrost. [vid.2023-06-13].

²⁹ WIKIPEDIE. *Snellenova tabule*. Online. Dostupné z: https://czwiki.cz/Lexikon/Snellenova_tabule. [vid.2023-06-13].

Vidění zorného pole se rozděluje na:

- centrální – zabírá zorný úhel 2°-5° a je zprostředkované ústřední jamkou sítnice;
- periferní – má základní význam pro orientaci pozorovatele, umožňuje mu postřehnout pohyb, ale nikoliv tvar předmětu.

Čtyřstupňová klasifikace:

1. osoby nevidomé
2. osoby se zbytky zraku
3. osoby slabozraké
4. osoby s poruchami binokulárního vidění.³⁰

3.6.3 Sluchové postižení

Hluchota nebo sluchová porucha je snížená nebo chybějící schopnost vnímat zvukové informace. I když některé případy ztráty sluchu jsou vratné lékařskou léčbou, mnohé vedou k trvalému postižení. Velmi důležitý je věk, ve kterém sluchová ztráta nastala, mnohé vedou k trvalému postižení. Zároveň to může ovlivnit osvojení si mluvené řeči.

3.6.4 Rozdělení vad sluchu

Vady sluchu se klasifikují:

- a) podle doby vzniku sluchové vady na:
 - vrozené vady (jsou dědičné, jsou dány geneticky a vznikají před narozením);
 - získané vady (vznikají až po narození např. úrazem, nemocí);
- b) podle vývoje řeči
 - prelingvální sluchová porucha (vrozená porucha nebo získaná v období mezi 3-4 rokem života);

³⁰ WEBSNADNO. *Anatomie a fyziologie zraku*. Online. Dostupné z: <https://ortoptikahk.wbs.cz/Anatomie-a-fyziologie-zraku.html>. [vid.2023-06-13].

- postlingvální sluchová vada (vzniká u osob s již rozvinutou řečí, je mnohem častější než prelingvální porucha);
- c) podle místa postižení
- převodní = konduktivní (nedoslýchavost nebo hluchota má příčinu ve středním uchu, využívají se k tomu naslouchací přístroje);
 - percepční = senzorineurální (nedoslýchavost nebo hluchota má příčinu ve vyšších etážích v mozgovém kmenu a v mozku, využívají se k tomu sluchadla a kochleární implantáty³¹);
- oba druhy lze rozlišit pomocí audiometru.
- kombinovaná vada sluchu (objeví se problém jak z oblasti převodní, tak i percepční vady);
- d) částečná ztráta sluchu
- Lidé, kteří jsou nedoslýchaví, mají mírnou poruchu sluchu, ale ne tak, aby byli považováni za neslyšící. Většina z nich sluch ztrácí s přibývajícím věkem.
 - Nedoslýchaví lidé mohou být závislí ve větší míře na sluchových pomůckách a odezírání ze rtů.
 - Příčiny nedoslýchavosti a hluchoty jsou:
 - vrozené (genetické nebo ne-genetické vrozené vývojové vady);
 - získané onemocnění sluchu (záněty, nádory, úrazy, degenerativní onemocnění).

3.6.5 Zdravotní postižení v zákonech

- Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách se zdravotním postižením rozumí tělesné, mentální, duševní, smyslové nebo kombinované postižení, jehož dopady činí nebo mohou činit osobu závislou na pomoci jiné osoby.
- Zákon č.435/2004 Sb., o zaměstnanosti pak vymezuje osoby se zdravotním postižením takto: „jedná se o fyzické osoby, které jsou orgánem sociálního

³¹ MEDCZ. *Co je kochleární implantát a jak funguje?* Online. Aktual. 19. ledna 2022. Dostupné z: <https://medcz.com/co-je-kochlearni-implantat-a-jak-funguje>. [vid.2023-06-13].

zabezpečení uznány jako invalidní ve třetím stupni (tj. osoby s těžším zdravotním postižením) nebo v prvním či druhém stupni“. Mezi osoby se zdravotním postižením se navíc řadí i fyzické osoby, které byly orgánem sociálního zabezpečení posouzeny, že již nejsou invalidní, a to po dobu 12 měsíců ode dne tohoto posouzení.

3.6.6 Doporučení pro handicapované občany

Pro neslyšící občany s vadou zraku by autor implementoval zúžené menu v Portálu občana s lepší grafikou a větším písmem a následné vyřízení dokladů elektronicky bez nutnosti fyzické přítomnosti na úřadech. Toto menu by bylo zobrazeno pod ikonou tzv. vozíčkáře. V neposlední řadě by byla zavedena znaková řeč do portálu pro vysvětlení práce v tomto menu. Toto zavedení je implementováno v praktické části této bakalářské práce. Cílem je usnadnění handicapovaným lidem práci s portálem.

Pro zrakově postižené osoby je doporučen program, který není finančně tolik nákladný, ale pomůže s jakoukoliv prací na počítači. Tento program umožňuje hlasový záznam z jakéhokoliv souboru na PC, jinými slovy umí přeložit všechny text a převede ho do zvukového záznamu. Program se jmenuje ABBYY FineReader (editor pro převod PDF na rozpoznatelný text, pro následné čtení s použitím hlasového výstupu). Jeho cena se pohybuje okolo 2 000 Kč. Dále pak program ZoomText, který umožňuje zvětšení textu obrazovky a čtení pomocí hlasového syntetizéru, cena je už vyšší a to kolem 30 000Kč.

3.7 SWOT analýza

Vhodným integrujícím nástrojem v rámci strategické situační analýzy je SWOT analýza. Je to zkratka počátečních písmen čtyř anglických slov – strengths, weaknesses, oportunities a threats. V překladu jsou to silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby. Tuto analýzu vyvinul a poprvé použil americký poradce a konzultant v oblasti obchodu a managementu Albert S. Humprey mezi lety 1960–1970. SWOT analýza zkoumá vzájemné vztahy výsledků externí a interní analýzy. Tedy vztahy výsledků vnějšího a vnitřního prostředí podniku (Srpová et al., 2011).

3.7.1 Základní pojmy

Vnitřní faktory podniku jsou ty faktory, nad kterými má podnik kontrolu. Týkají se vnitřního prostředí podniku. Řadíme mezi ně silné a slabé stránky. Vnější faktory podniku jsou ty faktory, nad nimiž má podnik buď malou nebo žádnou kontrolu. Sem řadíme příležitosti a hrozby (Sarsby, 2016). Silné stránky jsou schopnosti, které umožňují dané společnosti nebo firmě vykonávat dobré funkční vlastnosti, které je třeba využít. Slabé stránky jsou charakteristické tím, že znemožňují společnosti nebo podniku dobré fungování a je třeba je řešit. Příležitosti jsou trendy, možnosti, příhody a nápady, které může daná společnost nebo firma využít. Hrozby jsou možné události nebo změny mimo kontrolu, se kterými musí společnost nebo firma počítat a rozhodovat, jak je zmírnit (Nadine, Richter, 2007).

3.7.2 Tvorba SWOT analýzy

Při tvorbě SWOT analýzy vypisujeme vhodné faktory do jednotlivých kvadrantů. Tyto faktory je pak vhodné odlišit od ostatních, abychom věděli, který faktor je pro nás důležitější, který naopak méně, se kterým faktorem máme více zkušeností, a naopak na kterém bychom mohli ještě zapracovat.

3.7.3 Strategie vycházející ze SWOT analýzy

Volba vhodné podnikové strategie vychází z výsledků tabulky SWOT analýzy. Obecně je vedena snaha o podpoření a zužitkování silných stránek, využití příležitostí, které přináší jeho prostředí, odstranění slabých stránek a o minimalizaci dopadu hrozeb z vnějšího prostředí.

4 Vlastní práce

Z důvodu velkého množství dat autor bakalářské práce nezkoumá každý úkon a službu VS samostatně. Pro analýzu jsou vybrána specifická kritéria, která jsou považována za ta nejdůležitější. Data jsou čerpána do 25. 02. 2024, po tomto datu se hodnoty mohou se skutečností lišit, protože je Portál občana stále aktualizován. Pro zkoumání problematiky handicapovaných občanů bylo zvoleno TyfloCentrum, které dodalo potřebné informace na základě řízených rozhovorů.

4.1 Zákon č. 99/2019 Sb.

Zákon³² o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Tento zákon byl vydán s účinností od 9.4.2019. Nyní byl znovu aktualizován k datu 1.4.2023.

Zákon obsahuje 4 části:

1. část první – Přístupnost internetových stránek a mobilních aplikací

Tato část se zabývá § 1 - § 13, z nichž nejdůležitější je § 4.

Tento paragraf se zabývá zajištění přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací. Povinný subjekt zajistí, aby jím spravované internetové stránky a mobilní aplikace byly přístupné, a to tím, že je pro jejich uživatele, zejména pro osoby se zdravotním postižením, učiní vnímatelnými, ovladatelnými, srozumitelnými a stabilními.

2. část druhá – Změna zákona o informačních systémech veřejné správy

Tato část se zabývá § 14, ten upozorňuje na menší či větší úpravy v zákonech spadajících pod veřejnou správu a informační systémy.

³² Zákon č. 99/2019 Sb. In: *Zákony pro lidi* [online]. Česká republika: AION CS, nedatováno [vid. 2023-09-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-99>.

3. část třetí – Zrušovací ustanovení

Tato část se zabývá § 15, který upozorňuje na vyhlášku č. 64/2008 Sb., o formě uveřejňování informací souvisejících s výkonem veřejné správy prostřednictvím webových stránek pro osoby se zdravotním postižením (vyhláška o přístupnosti), která se zrušuje.

4. část čtvrtá – Účinnost

Tato část se zabývá § 16, který říká, že zákon nabývá účinnosti dnem jeho vyhlášení.

Tento zákon splňuje zpřístupnění internetových stránek a mobilních aplikací Portálu občana, bohužel ale zcela není vnímatelný a ovladatelný pro osoby se zrakovým či kombinovaným zdravotním postižením.

4.2 Zahraniční portál typu Gov.cz - Suomi.fi (Finsko)

Suomi.fi portál funguje podobně jako český Portál občana s tím rozdílem, že informační obsah je rozdělen do dvou částí. V první části je zapotřebí přihlášení do portálu, jak již bylo zmíněno v teoretické části bakalářské práce. Druhá část funguje jako informační rozcestník, kde naleznete užitečné informace o Finsku, jako jsou např. informace o dopravě, zaměstnanosti či nezaměstnanosti, jaká jsou vaše práva a povinnosti, pokud se chcete nechat zaměstnat anebo se chystáte začít podnikat atd. a to vše bez přihlášení. Zároveň v této části naleznete videa ve znakové řeči, která byla vytvořena ve spolupráci s finskou asociací neslyšících. Tato asociace také navrhla oficiální logo pro tyto videa viz obrázek níže.

Obrázek 6 Oficiální logo



Zdroj: Finský portál Suomi (2023)

Po otevření základního zobrazení viz obrázky níže (nabídka služeb portálu), portál nabízí možnosti zprávy, mandát a moje informace. Po kliknutí na příslušnou ikonu se zobrazí menu pro přihlášení, bez něj není možné do těchto možností vstoupit. Dále nabízí i služby pro občany, bez nutnosti přihlášení, které jsou občan, pro společnost nebo organizaci, servisní místa na mapě a Suomi.fi ve znakovém jazyce. Všechny služby poskytují všeobecné informace a jsou dostupné pro všechny občany.

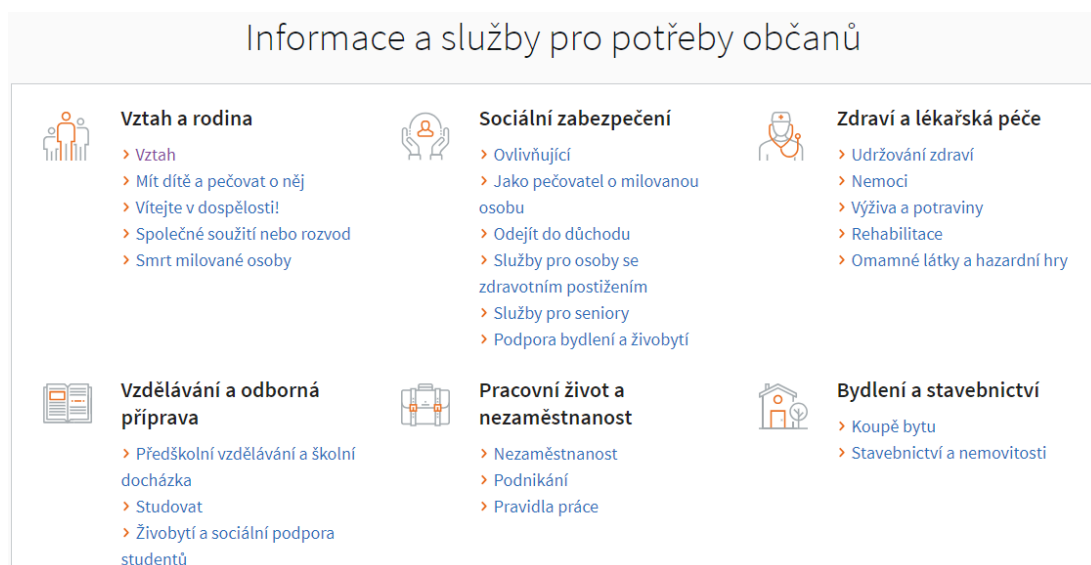
Obrázek 7 Nabídka služeb portálu



Zdroj: Finský portál Suomi (2023)

Když se zaměříte např. na nabídku občan – dozvíte se zde informace o nezaměstnanosti, koupi bytu či nemovitosti, rehabilitacích, služby pro seniory, podpora bydlení, nezaměstnanost a dalších mnoho jiných užitečných informací.

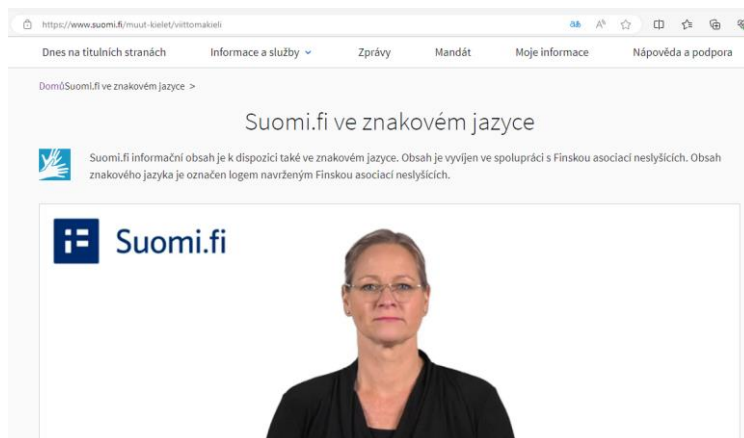
Obrázek 8 Služba občan



Zdroj: Finský portál Suomi (2023)

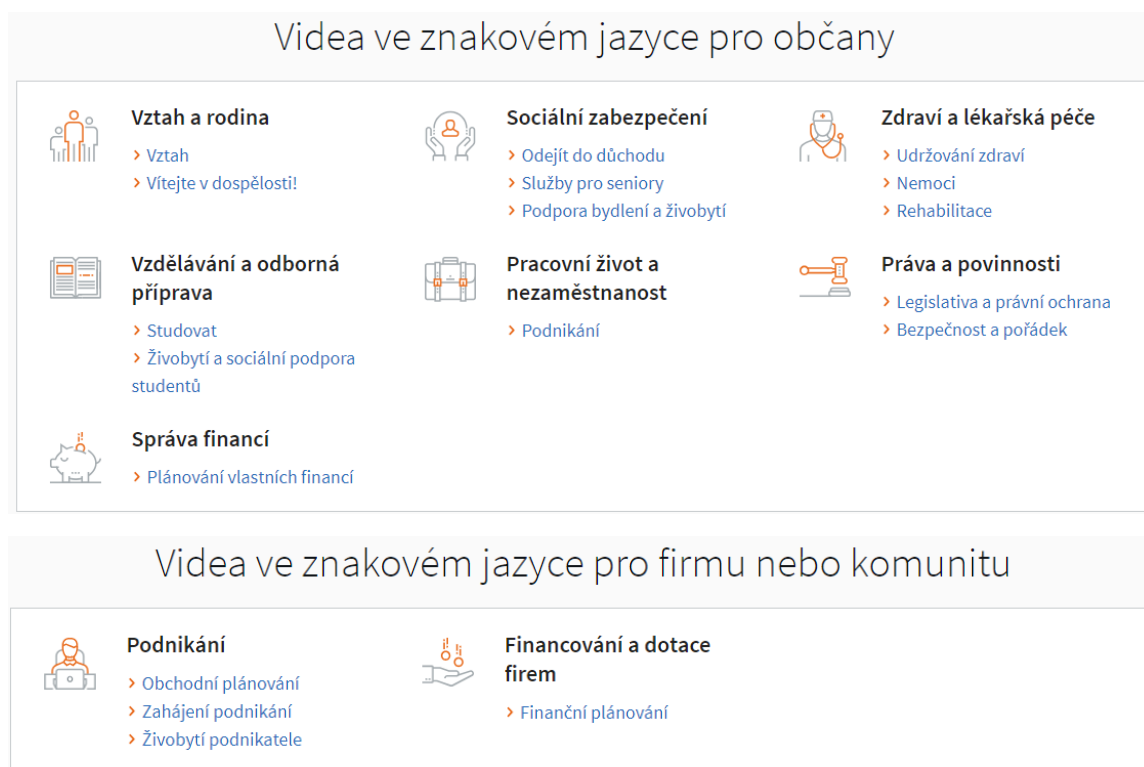
Pro zaměření této bakalářské práce si přiblížíme službu Suomi.fi ve znakovém jazyce. Jak můžete vidět níže, tato služba obsahuje video o základních informacích o portálu. Co vše obsahuje a stručný popis, kde to lze najít. Na dalším obrázku (obrázek č. 13) jsou pak rozdělena jednotlivá videa na videa pro občany, firmu anebo pro komunitu. Všechny tyto videa najdete na stránce volně přístupné, tedy bez přihlášení. Opět je zde informační rozcestník a vy si můžeme zvolit video s informacemi, které vás zajímají. V tuto chvíli není celý portál přeložen do těchto videí, ale dalo by se říci, že z větší části ano.

Obrázek 9 Základní video ve znakovém jazyce



Zdroj: Finský portál Suomi (2023)

Obrázek 10 Videa ve znakovém jazyce



Zdroj: Finský portál Suomi (2023)

4.3 Portál občana vs. Suomi.fi

Portál občana v tuto chvíli nenabízí překlad do videí pro neslyšící ve znakové řeči. Největší rozdíl mezi portály je v tom, že v českém portále jsou dostupné informace pouze po přihlášení, zatímco u finského jsou volně dostupné. Přihlášení je pouze pro identifikaci osoby a její soukromé záležitosti. Ostatní informace jsou veřejné a jsou neustále aktualizovány. Zatímco český portál se týká pouze osoby a informací veřejné správy a nenabízí informační rozcestník.

Po analyzování handicapovaných občanů s vadou zraku, sluchu anebo kombinovanou vadou, bylo rozhodnuto, že zavedení videa ve znakovém jazyce by zatím neměl u českých občanů velkou odezvu. Na základě strukturovaných rozhovorů se tedy dospělo k závěru, zaměřit se lépe na služby Portálu občana a na jejich zkvalitnění pro handicapované s kombinovanou vadou a vadou zraku tzn. portál jim lépe zpřístupnit pro snadnější komunikaci s úřady a lepší čitelnost.

4.4 Charakteristika TyfloCenter

Základ slova pochází z řeckého TYFLOS – slepý. TyfloCentrum charakterizuje místo, kde se schází nevidomí a slabozrací lidé a kde nacházejí pomoc při svém nelehkém údělu.

Jsou to samostatné obecně prospěšné společnosti, které sídlí v různých krajích a mají krajskou působnost. Nedílně k nim tedy patří i název krajského města, ve kterém sídlí. Ve svých krajích poskytuje zrakově postiženým komplex sociálních služeb stejného druhu a charakteru. Působí například ve městech Liberec, Praha, Jihlava, Jičín, Hradec Králové a v dalších městech. Všechny společnosti, které jsou zde vyjmenovány, založila Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých a každá má své IČO.

4.4.1 Poslání a náplň činností těchto společností

Rámcovou náplní jsou:

- školící střediska PC pomůcek včetně technického poradenství při výběru PC pomůcek;
- denní centra sociálních služeb (aktivizační a vzdělávací programy).

Součástí práce těchto společností s krajskou působností jsou:

- služby prvního kontaktu pro těžce zrakově postižené občany včetně jejich vyhledávání;
- základní poradenství o možnostech kompenzace handicapu zrakového postižení i o poskytovatelích služeb takto postiženým lidem;
- sociálně právní a pracovně právní poradenství;
- technické poradenství při výběru kompenzačních pomůcek včetně nácviku obsluhy;
- základní i nadstavbové kurzy práce s PC;
- rozvoj a docvičování dovedností získaných v programech základní rehabilitace (vaření, stolování, nakupování, práce v domácnostech, čtení atd.);
- služby osobní asistence (průvodcovské, předčitatelské a jiné asistentské služby);
- pomoc při odstraňování architektonických bariér;

- další služby (jednorázové pomoci s vyřizováním korespondence, vyplňování formulářů, digitalizace textů);
- podpora volnočasových aktivit zrakově postižených občanů (kulturních a sportovních aktivit) a další.

4.5 Řízené strukturované rozhovory

Řízené strukturované rozhovory proběhly v období 8. – 21. prosince 2023. Otázky byly kladeny pracovníkům TyfloCenter ve městech Praha, Hradec Králové a Liberec.

ROZHOVOR 1 JANA (54 LET) - PRAHA

1) Jak dlouho pracujete v TyfloCentru?

„Od roku 2000, takže od začátku. Je to tedy už přes 20let.“

2) Jak dlouho pracujete s osobami zdravotně znevýhodněnými?

„Dalo by se říct, že od svého mládí. Měla jsem babičku, která byla velmi nemocná a postupem času přicházela o zrak, a i její motorika byla velmi špatná. Proto jsem se rozhodla, že chci lidem pomáhat a vydala se touto cestou.“

3) Kolika handicapovaným osobám pomáháte ve vašem centru?

„Nyní zde máme přihlášeno 120 osob.“

4) Slyšela jste někdy o Portálu občana?

„Ano, znám ho, ale nevyužívám, jsem stará škola. Raději si zajdu na úřad, kde vše vyřídím.“

5) Slyšeli vaši klienti o Portálu občana?

„Je to tak 30:70. Někteří ano, ale jiní ne. Ti, kteří o něm vědí, tak ho nevyužívají.“

6) Proč myslíte, že ho nevyužívají?

„Když jste mě kontaktovala, tak jsem se jich ptala a odpovědi byly celkem jednoznačné a to takové, že ho nevyužívají z důvodu, že i když se dozví informace o své osobě, tak musejí stejně vše vyřizovat fyzicky na úřadě. Takže je to pro ně ztráta času a zdlouhavé hledání informací.“

7) Co by dle vás na portálu ocenili a bylo jim to k užitku?

„Já si myslím, že by bylo dobré, kdyby menu bylo pro ně jednodušší a nebylo tam tolik informací, aby se v tom zbytečně neztráceli.“

8) Kdyby bylo možné vyřizovat občanský průkaz, pas nebo žádost o přezkoumání invalidity elektronicky, bez nutnosti fyzického vyřízení, měli by o to zájem?

„Určitě ano, jsou to nejdůležitější úřední záležitosti k vyřízení v jejich životě. Ve většině případů jsou odkázány na rodinné příslušníky, kteří jim pomůžou vše vyjednat.“

9) I přes jejich neznalost či nevyužívání Portálu občana by byly ochotni vyřizovat tyto záležitosti elektronicky? Nebylo by to pro ně obtížné?

„Ze začátku asi ano, ale věřím, že by jim někdo z blízkého okolí pomohl a kdyby ne, tak jsme tu pro ně my. Ale jak jsem již zmiňovala, nemělo by to být časově náročné.“

10) Byl by pro zrakově znevýhodněné osoby Portál dobře čitelný?

„Tady je bohužel největší problém. I když je na portálu celkem vše přehledné, tak bohužel některé ikony jsou příliš malé a nejdou jim bez zvětšovacího programu či lupy přečíst. Dále je velký problém s ostrostí barev, určitě bych je trošičku ztlumila.“

11) Byl by pro sluchově znevýhodněné osoby Portál dobře čitelný?

„To záleží na tom, zda má dotyčná osoba jen sluchovou vadu anebo i zrakovou a jak by byla zraková vada závažná. Pokud by byla jen sluchová, tak by byl portál pro tuto osobu dobře čitelný. Pokud by byla vada kombinovaná a spíš by převažovala zraková nad sluchovou, tak bych určitě doporučila nějaké programy pro práci s PC. Kdyby ale byla vada sluchová a zraková velmi vysoká, tak bych práci s PC vůbec nedoporučovala a ani bych nezkoumala, zda je portál dobře čitelný. Ale zatím tyto osoby zde v centru nemáme.“

12) Co doporučujete handicapovaným osobám pro práci s PC?

„Záleží na tom, jaký mají handicap. Zda nějakou zrakovou vadu, tak určitě zvětšovací programy, které se dají koupit od cca 2000Kč, ale samozřejmě jsou i dražší. Dále pak určitě využívat lupy, která je přímo nastavená v každém PC a v neposlední řadě nějaký program na převedení textu do hlasového výstupu. Tento program se dá sehnat od cca 20 000Kč.“

ROZHOVOR 2 LUCIE (32 LET) – HRADEC KRÁLOVÉ

1) Jak dlouho pracujete v TyfloCentru?

„Od roku 2020, takže necelé 4 roky.“

2) Jak dlouho pracujete s osobami zdravotně znevýhodněnými?

„Myslím, že od 21 let, kdy jsem se rozhodla, že budu pomáhat zdravotně postiženým lidem.“

3) Kolika handicapovaným osobám pomáháte ve vašem centru?

„Nyní zde máme přihlášeno 45 osob.“

4) Slyšela jste někdy o Portálu občana?

„Ano, znám ho, ale zcela ho nevyužívám. V době Covidu jsem se do něj několikrát přihlásila a od té doby už ne.“

5) Slyšeli vaši klienti o Portálu občana?

„Musím říct, že jen jeden řekl, že ví, co to je, ale že se na něj nikdy nepřihlásil.“

6) Proč myslíte, že ho nevyužívají?

„Bohužel většina z nich má jiné starosti anebo zcela dobře nevidí, a proto ani nevyužívají na plno PC anebo mobilní dotykový telefon.“

7) Co by dle vás na portálu ocenili a bylo jim to k užítku?

„Upřímně nevím, je těžké odpovědět na tuto otázku, když ho ani neznají. Já si myslím, že by pro ně musel být nějak užitečný nebo přínosný, aby měli snahu o alespoň otevřít.“

8) Kdyby bylo možné vyřizovat občanský průkaz, pas anebo žádost o přezkoumání invalidity elektronicky, bez nutnosti fyzického vyřízení, měli by o to zájem?

„Řekla bych, že ano. Byl by to pro ně přínos, jak ušetřit čas a vše vyřídit v pohodlí domova.“

9) I přes jejich neznalost či nevyužívání Portálu občana by byly ochotni vyřizovat tyto záležitosti elektronicky? Nebylo by to pro ně obtížné?

„Myslím, že ano, ale opravdu nevím. Chápu, že v dnešní době se většina věcí začíná takto vyřizovat a vidím v tom potenciál, ale co se týká našich klientů, tak bych řekla, že by záleželo hlavně na jejich rodině či známých, kteří by jim zpočátku museli pomoci. Kdyby

ale nikoho takového neměli a poprosili nás o to, tak bychom jim samozřejmě rádi pomohli.“

10) Byl by pro zrakově znevýhodněné osoby Portál dobře čitelný?

„Čitelný je, ale jeho menu obsahuje mnoho informací, které by ani nevyužili a bylo by tedy nutno, jim ho nějak uzpůsobit, tak aby nemuseli nic hledat.“

11) Byl by pro sluchově znevýhodněné osoby Portál dobře čitelný?

„Pokud má klient jen sluchovou vadu, tak je dobře čitelný.“

12) Co doporučujete handicapovaným osobám pro práci s PC?

„Naším klientům se snažíme doporučovat různé zvětšovací programy pro práci na PC anebo program pro převedení textu do hlasového záznamu.“

ROZHOVOR 3 PAVLÍNA (41 LET) - LIBEREC

1) Jak dlouho pracujete v TyfloCentru?

„Přes 7 let asi nebo 8, teď přesně nevím.“

2) Jak dlouho pracujete s osobami zdravotně znevýhodněnými?

„To přibližně nevím. Vystudovala jsem střední zdravotnickou školu a hned po maturitě nastoupila do nemocnice. Vždycky jsem chtěla pracovat ve zdravotnictví, ale po pár letech jsem chtěla změnu, a tak jsem z nemocnice odešla. Chtěla jsem jít do něčeho menšího, ale zůstat ve zdravotnictví, a tak jsem nastoupila do domova důchodců. Práce byla fajn a já se naplno věnovala lidem v užším kruhu. Pořád to ale nebyla ta správná cesta, chtěla jsem zkusit něco jiného, a tak jsem hledala na internetu, co by mě asi bavilo, až sem narazila na inzerát TyfloCentra a zašla se tam podívat. Po rozhovoru s paní Petříčkovou jsem ihned věděla, že tohle je ta cesta, kterou se chci vydat.“

3) Kolika handicapovaným osobám pomáháte ve vašem centru?

„Podívám se.... Máme tu 28 klientů.“

4) Slyšela jste někdy o Portálu občana?

„Ano, občas se tam podívám, ale není to nijak pravidelně. Řekla bych tak 1x za měsíc až dva. Zjistila jsem, že je tam docela dost informací o mě a byla jsem až překvapená, kolik tam toho je a co vše se tam dá najít.“

5) Slyšeli vaši klienti o Portálu občana?

„V době covidu ho někteří otevřeli a zaregistrovali se, ale je jich jen hrstka.“

6) Proč myslíte, že ho nevyužívají?

„Asi vás má odpověď trochu zklame, ale bohužel nemá pro ně žádný smysl anebo v něm nevidí žádný užitek.“

7) Co by dle vás na portálu ocenili a bylo jim to k užtku?

„To je těžké říci, asi nějaké služby, které by byly jen pro ně, aby měli pocit, že o ně má někdo zájem a snaží se jim co nejvíce pomoci.“

8) Kdyby bylo možné vyřizovat občanský průkaz, pas anebo žádost o přezkoumání invalidity elektronicky, bez nutnosti fyzického vyřízení, měli by o to zájem?

„Za mě tedy ano, i kdybychom jim s tím měli zde pomáhat. Protože než se někteří dostanou z bodu A do bodu B, trvá to mnohdy i víc jak hodinu. Navíc ty fronty na úřadě, také nejsou malé, takže když si to tak shrneme, tak člověk, který je odkázaný sám na sebe může strávit i celé dopoledne tím, že jde vyřídit občanský průkaz.“

9) I přes jejich neznalost či nevyužívání Portálu občana by byly ochotni vyřizovat tyto záležitosti elektronicky? Nebylo by to pro ně obtížné?

„Tady narážíme na problém, vyřízení v elektronické podobě není pro většinu našich klientů jednoduché, a tak by bylo nutno, aby jim někdo pomohl. Jak jsem odpověděla v předchozí otázce, tak my jim vždy rádi se vším pomůžeme, od toho jsme tady.“

10) Byl by pro zrakově znevýhodněné osoby Portál dobře čitelný?

„Záleží na tom, jak velkou mají zrakovou vadu. Pro některé ano a pro jiné ne.“

11) Byl by pro sluchově znevýhodněné osoby Portál dobře čitelný?

„Ano, byl. Máme tu ale jednoho pána, který má sluchovou i zrakovou vadu, u něj si nejsem zcela jistá.“

12) Co doporučujete handicapovaným osobám pro práci s PC?

„U nás většinou nějaký program, který by jim mohl práci usnadnit. Myslím, že to nabízejí i v jiných centrech.“

4.6 Rozhovor s handicapovaným kolegou

Při rozhovoru s kolegou z Jičínského střediska, bylo třeba se dívat na tuto problematiku jeho očima. Kolega trpí těžkou slabozrakostí a má levou hemiparézu následkem DMO (dětská mozková obrna). Doporučil návštěvu TyfloCentra v Jičíně, že i on sám je jejich klientem a budou tak získány potřebné informace pro sestavení této bakalářské práce.

SLABOZRAKOST – Slabozrakost³³ je stav, kdy dochází k poklesu zrakové ostrosti na lepším oku v pásmu 0,4 až 0,5 normálního vidění. Slabozraký člověk vidí pouze z poloviny nebo dvacetiny tak ostře jako zdravý jedinec.

DMO³⁴ - je trvalá neprogredující porucha hybnosti provázená abnormálním svalovým napětím a abnormální posturou. K poruše hybnosti se mnohdy připojuje epilepsie, poruchy citlivosti, smyslů (např. zrakové postižení) a vnímání, poruchy učení, kognice, komunikace, chování nebo mentální retardace.

Kolega byl požádán, zda by byl ochotný se na Portál občana podívat a prozkoumat ho a následně sdělit, co mu vyhovovalo a nevyhovovalo po stránce jeho handicapu. Jeho zkoumání vedlo k závěru, že portál je pro něj přehledný a že je zde vše na jednom místě. Grafika i členění jsou poměrně přehledné. Problém ale nastal při použití zvětšovacího programu, kdy zjistil, že portál jim není zcela úplně přizpůsoben a některé položky nedokáže přečíst. Občas byl problém i s přihlášením, proto bylo třeba se na tuto problematiku zaměřit.

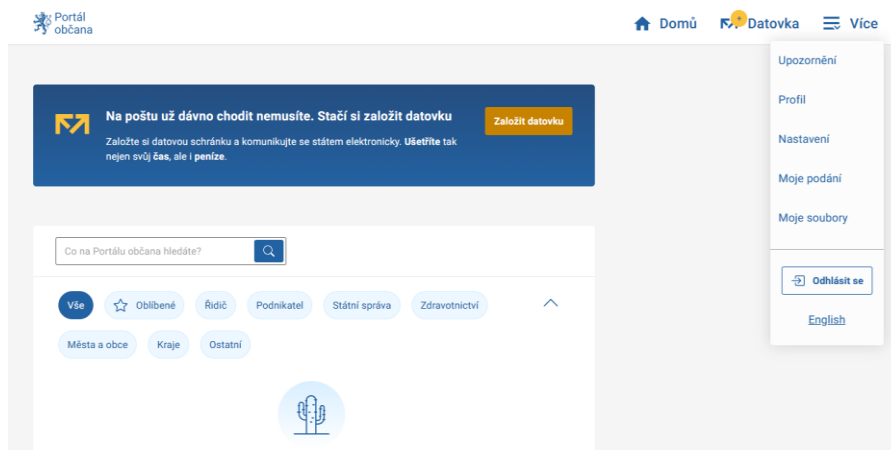
³³ FYZIOTERAPIE. *Definice, dělení*. Online. ČVUT, © 2023. Dostupné z: <https://fyzioterapie.utvs.cvut.cz/document/show/id/30/>.

³⁴ WIKISKRIPTA. *Dětská mozková obrna*. Online. Aktual. 14. listopadu 2022. Dostupné z: https://www.wikiskripta.eu/w/D%c4%9btsk%c3%a1_mozkov%c3%a1_obrna. [vid. 2023-08-3].

4.7 Základní zobrazení Portálu občana po přihlášení a vlastní implementace

4.7.1 Základní zobrazení

Obrázek 11 Základní zobrazení portálu



Zdroj: Portál občana ČR (2023)

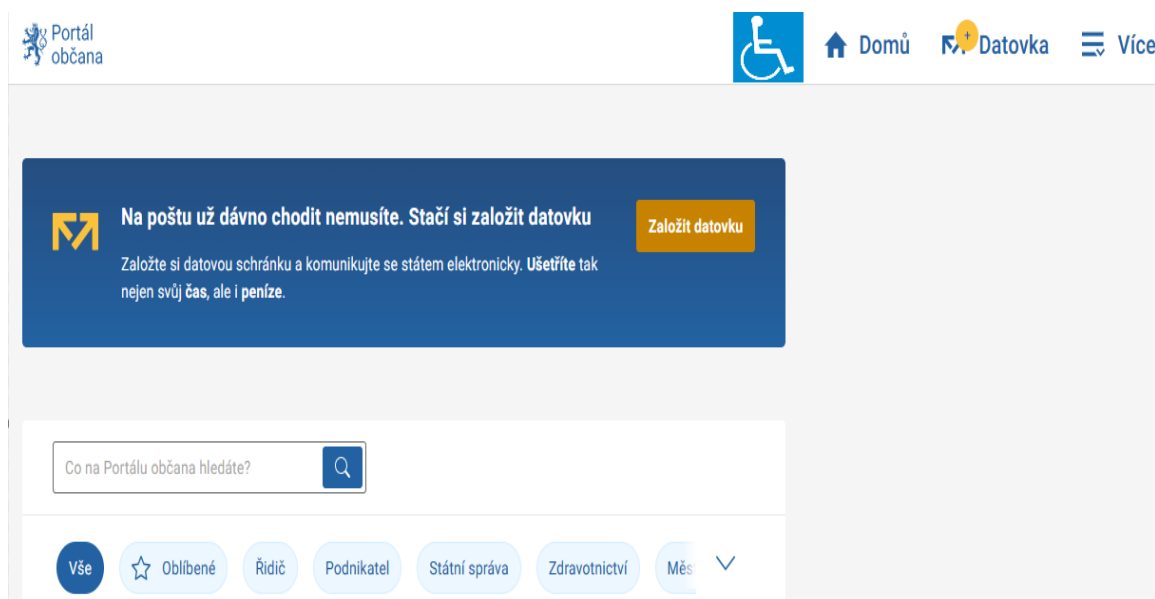
Zde na obrázku výše, je zobrazeno hlavní menu portálu. Toto menu je rozděleno na záložky – domů, datovka a více, kde naleznete jazyk, do kterého se dá portál přeložit a tím je anglický jazyk.

4.7.2 Vlastní implementace zobrazení

Jak můžete vidět na obrázku níže, tak po přihlášení by se zobrazilo základní menu záložek s přidáním znaku vozíčkáře pro občany s vadou zraku či vadou sluchu anebo pro ostatní handicapované občany. Není to, ale určeno pro osoby se ztrátou zraku či sluchu.

Tyto osoby by tak měli pod touto ikonou přístup do užšího menu Portálu občana, a ne do celého katalogu služeb. Zároveň by ale měli přístup i na kompletní služby a celé menu, které mají ostatní občané. Záleželo by pouze na nich, zda by si otevřeli přes ikonu zjednodušené menu anebo by se podívali na klasické, jak ho vidí ostatní nehandicapovaní. Text by byl zde upraven větším písmem a grafika upravená tak, aby bylo možné bez problémů použít zvětšovací programy s hlasovým výstupem a nebyly by přítom potíže s přihlášením či nerozpoznatelností textu.

Obrázek 12 Vlastní zobrazení portálu



Zdroj: Vlastní implementace v ČR (2023)

Do budoucna by bylo dobré zavést do tohoto menu i hlasový výstup, který by, těmto osobám umožnil rovnou převedení textu do hlasového výstupu bez nutnosti vlastního programu. Byla by to služba navíc pro občany, kterou by právě tyto lidé využili a především ocenili.

4.8 Nejdůležitější části Portálu občana pro handicapované

Na základě řízených rozhovorů s pracovníky TyfloCentra se dospělo k názoru, že nejdůležitější je pro zdravotně postižené občany, vyřizování fyzických dokladů, jako jsou občanské průkazy či pasy. Ve většině případů jsou tyto občané odkázáni na další osobu, která jim buď pomůže dostavit se na městský úřad anebo jim přímo pomůže s vyřízením. Aby tedy Portál občana začali využívat, museli by se skrze něj dát vyřizovat minimálně tyto doklady bez nutnosti fyzického přijetí na příslušném úřadě. Proto by bylo pod touto značkou vytvořeno menu, kde by bylo uvedeno následující:

- datová schránka;
- občanský průkaz;
- pas;
- přezkoumání invalidního důchodu.

Tyto čtyři body jsou pro handicapované občany ty nejdůležitější a zároveň na vyřízení nejnáročnější. Každý tento bod by měl svou podskupinu, ve které by bylo po rozkliknutí uvedeno, zda občan hledá informace anebo chce vyřídit žádost. Žádné zdlouhavé hledání těchto úkonů. Samozřejmě by bylo i snazší, kdyby portál neodkazoval například na OSSZ nebo městský úřad, ale přímo by se vše dalo vyřešit v tomto menu a následně z datové schránky odeslat. Zpočátku by ale stačilo, kdyby v tomto upraveném menu, pod občanským průkazem nebo pasem byl uveden příslušný městský úřad na který by se kliklo myší a hned by se otevřelo menu žádostí, zda chce občan zažádat o nový občanský průkaz či pas anebo chce nahlásit jeho ztrátu. Žádost by se vyplnila a následně odeslala přes datovou schránku. Foto na novém ještě nevydaném průkaze by se vybralo z předešlého focení na úřední doklad, a tak by bylo možné vystavit pas bez nutnosti nového přefocení.

4.8.1 Datová schránka

Datová schránka je v našem právním řádu definována jako elektronické úložiště speciálního typu, které je určeno k doručování elektronických dokumentů mezi orgány veřejné moci a fyzickými a právnickými osobami.

Pomocí datové schránky můžete posílat ověřené on-line dopisy. Nemusíte tak chodit na poštu či úřady a díky oznámení hned víte, kdo a proč vám píše. Skrze tuto schránku, by se tedy daly poslat úředně ověřené žádosti o nový občanský průkaz, pas anebo žádost o přezkoumání invalidního důchodu.

4.8.2 Elektronický podpis

Elektronický podpis definuje údaje v datové podobě, který nahrazuje vlastnoruční podpis při elektronické komunikaci. Pomocí ně lze ověřit identitu v případě online komunikace. Výhodou je například u emailu to, že víte, kdo vám ho zaslal. Podle zákona nemá v českém právním řádu elektronický podpis zatím stejnou váhu jako vlastnoruční podpis při všech právních úkonech. Proto by stálo za zvážení, aby zatím pro handicapované osoby tu váhu měl, alespoň v těchto základních 4 bodech, ze kterých by se skládalo zúžené menu.

Prostřednictvím datové schránky a elektronického podpisu by tak mohli handicapovaní občané zažádat o nové doklady, jako jsou občanský průkaz a pas. Tyto žádosti by odeslali prostřednictvím datové schránky, aby nemuseli fyzicky na příslušný úřad a měli tak ověřenou žádost. Následně by jim úřad poslal do schránky potvrzenou žádost s elektronickým podpisem, který by stačilo pouze potvrdit (elektronicky podepsat) a pomocí české pošty s doručením do vlastních rukou, by byl doklad poslán na adresu, kterou by si uvedli v prvotní žádosti. Nemuseli by tedy fyzicky na příslušný úřad a vše by vyjednali elektronicky. Výhodou tohoto elektronického vyřízení by pak byla nejen časová úspora, ale mnohdy finanční.

4.8.3 Žádost o přezkoumání invalidního důchodu

Každému handicapovanému občanu České republiky stát vyplácí invalidní důchod. K tomu, aby byl důchod vyplacen potřebuje OSSZ (okresní správa sociálního zabezpečení) doložit informace o zdravotním stavu. Dle § 8 zákona č. 582/1991 Sb., o organizaci a provádění sociálního zabezpečení, má právo na přezkoumání a posouzení zdravotního stavu pojištěnce a to každé 2 roky.

Tato žádost by byla poslána přes datovou schránku automaticky každé 2 roky od OSSZ přímo lékaři. Pokud by byla změna lékaře, byla by pro handicapovaného občana nutnost, tuto skutečnost nahlásit příslušné OSSZ. Samotný lékař by pak mohl tuto osobu vyzvat ke zdravotní prohlídce, kdy na vyzvání dle zákona má 8 dní. Pokud zrovna lékař neordinuje nebo má dovolenou, musí zdůvodnit OSSZ z jakého důvodu nebyl dodržen termín. Opět by bylo možné to vyřídit přes datovou schránku. V neposlední řadě jsou k prozkoumání potřeba lékařské zprávy a nálezy, které by se nahrály do datové schránky a skrze ni odeslaly. Dalším usnadňujícím řešením by bylo, že sám doktor by jej rovnou odeslal na příslušné OSSZ.

Díky tomuto řešení by se ušetřil čas jak u osob zdravotně znevýhodněných, tak i u lékaře.

5 Výsledky

V období vypracovávání práce se nenachází žádný výzkum nebo studie, které by zkoumaly téma bakalářské práce „Zpřístupnění Portálu občana handicapovaným občanům“, proto bylo rozhodnuto v diskusi navrhnout vylepšení, která vycházejí z výsledků práce a SWOT analýzy, která by Portálu občana prospěla.

- Podrobnější vyjádření důvodů, které byly zjištěny při řízených strukturovaných rozhovorech.
- Pro vyřízení služeb a úkonů se více zaměřit na handicapované občany, kteří by chtěli využívat služeb Portálu občana, ale zatím v tom nevidí potenciál.
- Zjednodušení služeb na Portál VS, každý handicapovaný občan by měl mít přístup ke svým službám, jak v užším výběru, tak i v širším.
- Upravení grafiky a textu tak, aby bylo možno použít zvětšovací programy a programy pro hlasový výstup bez obtíží s přihlášením nebo výpadkem serveru.
- Vyvarovat se minimálních digitálních úkonů tzn. nepovažovat úkon za digitální, pokud úkon není nijak efektivně zjednodušen.

5.1 SWOT analýza

Na základě vlastní práce bude v následující podkapitole cílem okomentování výsledků dostupných informací o Portálu občana a řízených strukturovaných rozhovorech s pracovníky TyfloCentra v Praze, Hradci Králové a Liberci. Z výsledků bude zkompletována SWOT analýza.

S – Silné stránky

1. Státní projekt – projekt je ve veřejném zájmu.
2. Dostupnost informací – informace pocházející přímo ze státní správy, kde jsou data přímo získávána ze základních registrů a jiných zapojených agend orgánů veřejné moci.

3. Množství profesionálních IT pracovníků – Ministerstvo vnitra, které je správce portálu disponuje množstvím předních odborníků v IT oblasti, kteří dokážou zabezpečit funkčnost, bezpečnost a stabilitu systému dle legislativních požadavků ČR i EU.
4. Finanční zajištění – jedná se o státní projekt, který je financován přímo z prostředků státního rozpočtu.
5. Finanční úspora – úspora za poštovné, tiskové služby apod.
6. Opora v zákoně – spousta úkonů jako např. poskytnutí informací vychází ze zákona tudíž občan má právo tyto informace získat. Ostatní zákony o automatické konverzi dokumentů nebo zákon o ISVS jsou velmi silnými stránkami projektu Portálu občana.
7. Zkušenosti ze zahraničí – země EU upřednostňují eGovernment před nutností návštěv úřadů – nejdále je Estonsko.
8. Nepřetržitý provoz – systém funguje 24 hodin, 7 dní v týdnu.

W – slabé stránky

1. Přílišná byrokracie – pomalé schvalování procesů, zákonů, nutnost výběrových řízení, procesní úkony orgánů veřejné správy apod.
2. Komplikovanost provázání informačních systémů – existence mnoha různých IS, ze kterých se získávají data (nekompatibilita, zastaralé systémy apod.).
3. Nutnost údržby systému – aktualizace SW, údržba HW, zajištění integrity dat.
4. Různé přihlašovací metody – pro ty co nemají eObčanku, datovou schránku ani nejsou registrováni u NIA portálu, může být proces registrace obtěžující, komplikovaný.
5. Datová schránka – pro využití všech funkcí je nutné vlastnit datovou schránku. Zavedení schránky pro uživatele průkazu ZTP.
6. Pomalá informovanost – široký okruh lidí, množství handicapovaných občanů, dostupnost informací do všech oblastí.

8. Časová a finanční zátěž – při fyzickém vyřizování dokladů handicapovaných občanů.
9. Minimálně využívané služby handicapovanými občany – menšina handicapovaných občanů zná nebo využívá služeb Portálu občana.
10. Hlasový výstup – nutnost zavedení programu pro převedení textu do hlasového záznamu pro handicapované občany.
11. Zvětšovací program – při použití zvětšovacího programu, nelze některý text přečíst, výpadky přihlášení.
12. Špatně čitelný obsah a služby Portálu občana – text je příliš malý a někteří handicapovaní občané ho skoro nedokážou přečíst.
13. Úřední doklady – nutnost vyřizovat úřední doklady fyzicky – náročné pro handicapované a zdravotně znevýhodněné občany
14. Videozáznam ve znakové řeči – pro snadnější práci s portálem.

O – Příležitosti

1. Časová úspora handicapovaným občanům – úkony veřejné správy lze provádět z domu, odpadá nutnost fyzické návštěvy úřadů.
2. Zkrácení správních řízení – snadnější a jednoznačná identifikace občana, rychlejší kontakt s občanem, jednodušší předávání informací napříč všemi orgány veřejné moci.
3. Finanční a časová úspora – pro elektronické vyřizování dokladů majiteli ZTP průkazu.
4. Rozvoj eGovernmentu – při správné digitalizaci služeb pro handicapované občany bude mít Portál občana podíl v rozvoji eGovernmentu státu.
5. Zapojení státních institucí – motivace pro státní instituce k zapojení do systému pro zefektivnění jejich činností.

6. Elektronická identita občana – občan díky přihlášení eObčankou vystupuje vůči orgánům veřejné správy svou nezaměnitelnou identitou.
7. Více uživatelů – oslovení většího počtu handicapovaných občanů v digitálním prostředí – sociální síť.
8. Lepší informovanost – díky přehlednému a rychlému poskytnutí informací handicapovaným přímo z jednoho místa.
9. Minimum neplatných dokladů – automatické upozorňování na platnost dokladů.
10. Jednotné prostředí – vše na jednom místě, přehledné pro handicapované občany, jednoduchá obsluha, možnost připojení odkudkoliv.

T – Hrozby

1. Bezpečnost informací – možné kybernetické útoky.
2. Vnější vlivy – udržení provozu – vliv počasí (výpadky internetu, signálu mobilního připojení, elektrické energie), překopnutý kabel.
3. Přetížení systému – velký počet elektronických žádostí o vyřízení, současné připojených několika uživatelů.
4. Zneužití dat – zaměstnanci, externí dodavatelé, blízké osoby, politický záměr, korupce.
5. Informační gramotnost – starší občané, mentálně postižení.
6. Konzervativismus – neochota přizpůsobit se změnám, odmítavý postoj k informačním technologiím, nedůvěra, obavy ze zneužití dat.
7. Změna politického postoje – nová vláda, změna nařízení EU

Z provedené SWOT analýzy vyplývá, že projekt Portálu občana v mnoha oblastech napomáhá fakt, že se jedná o státní projekt, a tudíž je ve veřejném zájmu. Celkově je

projekt finančně stabilní, má oporu nejen v zákoně, ale také u samotných politiků. Ti se již delší dobu snaží občanům minimalizovat počty nutných návštěv úřadů a přenést tak agendu veřejné správy do online světa. Společně s pracovníky Tyflocenter bylo shodnuto, že tato strategie zaměřená primárně na handicapované občany a jejich potřeby je správná, jelikož by přinesl jejich spokojenost a viděli by v něm užitek pro své potřeby. Portál občana je také v dobrém podvědomí českých občanů, což je dáno širokou škálou služeb a informací, které jsou dostupné 24/7 z mobilního telefonu anebo počítače. U příležitosti portálu se podle pracovníků TyfloCenter a vytvořené SWOT analýzy, ukázala jako ta největší vytvoření zúženého menu, kde by občané mohli vyřizovat úřední doklady prostřednictvím elektronického podpisu a datové schránky. Jednalo by se o další příležitost, jak více zpřístupnit portál handicapovaným občanům, aby začali využívat služeb a viděli v něm pro sebe užitek. Jako další vhodnou příležitostí je pak neustálé rozšiřování a digitalizace služeb. Krom již zmíněných silných stránek a příležitostí, by bylo Portálu občana, po provedené analýze, také doporučeno minimalizovat i některé slabé stránky. Jako jedna z největších se ukázala již popisovaná grafika, která neumožňuje použití hlasových výstupů a zvětšovacích programů z důvodů výpadků přihlášení a nerozpoznatelnosti textu. Tato grafika je dobře vnímatelná a čitelná pro osoby bez zrakového handicapu, ale zdravotně znevýhodněné osoby jen stěží dokáží přečíst text. Lepší grafika, která by měla méně ostré barvy, větší text pro snadné čtení by zlepšila přehlednost a dostupnost pro handicapované. Drobnějším problémem je také časté vypadávání přihlášení a nečitelnost některého textu za použití zvětšovacích programů a hlasových výstupů. Tomuto problému by se dalo předejít, kdyby byl ve zúženém menu pro handicapované občany již přímo zaveden hlasový výstup a zvětšovací program, který by dokázal tento nedostatek odstranit.

6 Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo analyzovat Portál občana veřejné správy. Pro analýzu byla zvolena v bakalářské práci ta kritéria, která autor považoval za ta nejpodstatnější. V práci bylo zjištěno, že i přes velké množství vhodných úkonů k digitalizaci se v Portálu občana také nachází nemalý počet úkonů, které brání handicapovaným občanům při jejich práci s tímto portálem. Nejčastějšími problémy těchto úkonů u analyzovaných pracovníků TyfloCentra jsou z větší části neznalost Portálu občana, špatně čitelné písmo při použití zvětšovacích programů a dále jeho náročnost při zjišťování potřebných informací. Při rozhovoru s některými handicapovanými občany se dospělo k závěru, že pokud by si tento občan založil datovou schránku přes portál a následně by mohl přes schránku vyřizovat úřední doklady, jakými jsou například pas nebo občanský průkaz, který by mu byl doručen na adresu bydliště bez nutnosti fyzického převzetí, tak by tyto služby portálu začali využívat.

Pro lidi s kombinovaným postižením jsou náročné povinnosti fyzické přítomnosti a předání fyzických dokumentů, které nelze vyřídit v digitální podobě. Bohužel většinou jsou odkázáni na druhou osobu, která jím pomůže vše vyjednat. Analýza využití spočívala v prozkoumání, jakými obslužnými kanály jsou jednotlivé úkony realizovány. Oproti tomu obslužný kanál samoobslužný portál nedosahuje tak vysoké hodnoty a jeho realizace by se měla stát v budoucnosti vyšší předností z důvodu jeho efektivnosti, avšak s prioritou portály co nejvíce sjednocovat, aby práce pro handicapovaného občana byla co nejjednodušší. Potenciál služeb Portálu občana byl zkoumán za pomoci současného stavu a následné analýzy využívání. V současné době se jedná o nedokončenou databázi služeb, která při správném dokončení přinese handicapovaným nemalé výhody.

7 Seznam použitých zdrojů

- ALCAIDE MUÑOZ, Laura a Manuel Pedro RODRÍGUEZ BOLÍVAR. *International E-Government Development: Policy, Implementation and Best Practice*. 1st ed. 2018. Imprint: Palgrave Macmillan, 2018. ISBN 9783319632834.
- Co je eGovernment? In: Ministerstvo vnitra ČR [online]. Česká republika: Ministerstvo vnitra ČR, 2015 [vid. 2023-06-11]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>.
- ČESKO. Ústavní zákon č. 1 ze dne 16. prosince 1992, ústava České republiky. Online. In: 1/1993 Sb. Ústava České republiky (zakonyprolidi.cz). [vid.2023-06-13].
- ČMEJREK, Jaroslav a Jan ČOPIK. *Veřejná správa*. 1. vydání. České budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích Ekonomická fakulta, 2016. ISBN 978-80-7394-578-7.
- ECONOMY PEDIA. *Veřejná správa*. Online. Economy-Pedia, © 2023. Dostupné z: <https://cs.economy-pedia.com/11035836-public-administration>. [vid.2023-06-13].
- EUR-LEX. *Listina základních práv Evropské unie*. Online. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:12012P/TXT>. [vid.2023-08-06].
- FYZIOTERAPIE. *Definice, dělení*. Online. ČVUT, © 2023. Dostupné z: <https://fyzioterapie.utvs.cvut.cz/document/show/id/30/>.
- GOVERNMENT INFORMATION QUARTERLY [online]. ELSEVIER INC, 2013, 2021(30), 10 [vid. 2023-12-05]. ISBN 1872-9517. Dostupné z: <https://www.sciencedirectcom.infozdroje.czu.cz/science/article/pii/S0740624X13000026?via%3Dihub#s0030>.
- HOLZER, Marc. *E-government and information technology management: concepts and best practices*. 1. Kalifornie: Melvin Leigh, 2019. ISBN 978-0999235959.
- IDENTITA OBČANA. *Vítejte ve světě elektronické identifikace*. Online. DIA, © 2023. Dostupné z: <https://info.identitaobcana.cz/>. [vid.2023-06-13].

- IT SLOVNÍK. Co je to Open source? Online. IT slovník, © 2008–2024. Dostupné z: Co je to Open source? - IT Slovník (it-slovník.cz). [vid. 2023-08-3].
- KHAN, Gohar F, SPRINGER LINK (ONLINE SERVICE). Social Media for Government. Dostupné z: The nature of public e-services and their quality dimensions – ScienceDirect.
- LINDGREN, Ida. Electronic services in the public sector: A conceptual framework.
- LUPUS. *Co to je defektivita?* Online. Aktual. 30. března. 2011. Dostupné z: <http://www.lupus-sle.cz/clanky/co-je-defektivita>. [vid.2023-06-13].
- MASARYKOVA UNIVERZITA. *Veřejná správa*. Online. Aktual. 24. září 2015. Dostupné z: 1._prednaska.pptx (live.com). [vid. 2023-05-11].
- MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. E-government v České republice: právní a technologické aspekty. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., V nakl. Leges vyd. 1. Praha: Leges, 2012. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.
- MEDCZ. *Co je kochleární implantát a jak funguje?* Online. Aktual. 19. ledna 2022. Dostupné z: <https://medcz.com/co-je-kochlearni-implantat-a-jak-funguje>. [vid.2023-06-13].
- Nový Portál občana nabízí 37 online služeb státu, další budou přibývat postupně. In: Ministerstvo vnitra ČR [online]. Česká republika: Ministerstvo vnitra ČR, 2018 [vid. 2023–10-10]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/novy-portal-obcana-nabizi-37-online-sluzeb-statu-dalsi-budou-pribyvat-postupne.aspx>.
- OMBUDSMAN. *Úmluva o právech osob se zdravotní postihem v českém znakovém jazyce*. Online. Kancelář veřejného ochránce práv, © 2023. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/umluva/>. [vid.2023-06-13].
- SIEBEN, Anil. E-government: perspectives, challenges and opportunities. 2020. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers, 2020. ISBN 9781536175639.
- Slovník pojmů eGovernmentu. In: Architektura eGovernmentu ČR [online]. Česká republika: Ministerstvo vnitra ČR, nedatováno [vid. 2023-09-20]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/slovník_egov.
- STŘEDNÍ ZAHRADNICKÁ ŠKOLA A STŘEDNÍ ODBORNÉ ÚČILIŠTĚ. *Veřejná správa*. Online. Střední zahradnická škola, s.r.o., © 2023. Dostupné z: SPV-3.-A-jaro-V.pdf (zahradnickaskola.cz). [vid. 2023-05-21].
- WEBSNADNO. *Anatomie a fyziologie zraku*. Online. Dostupné z: <https://ortoptikahk.wbs.cz/Anatomie-a-fyziologie-zraku.html>. [vid.2023-06-13].

- WIKIPEDIE. *Snellenova tabule*. Online. Dostupné z: https://czwiki.cz/Lexikon/Snellenova_tabule. [vid.2023-06-13].
- WIKIPEDIE. *Veřejná správa*. Online. Dostupné z: *Veřejná správa – Wikipedie* (wikipedia.org). [vid.2023-06-13].
- WIKIPEDIE. *Zraková ostrost*. Online. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Zrakov%C3%A1_ostrost. [vid.2023-06-13].
- WIKISKRIPTA. *Dětská mozková obrna*. Online. Aktual. 14. listopadu 2022. Dostupné z: https://www.wikiskripta.eu/w/D%c4%9btsk%c3%a1_mozkov%c3%a1_obrna. [vid. 2023-08-3].
- Zákon č. 128/2000 Sb. In: *Zákony pro lidi* [online]. Česká republika: AION CS, nedatováno [vid. 2023-11-12]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128>.
- Zákon č. 129/2000 Sb. In: *Zákony pro lidi* [online]. Česká republika: AION CS, nedatováno [vid. 2023-09-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-129>.
- Zákon č. 250/2017 Sb. In: *Zákony pro lidi* [online]. Česká republika: AION CS, nedatováno [cit. 2023-09-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-129>.
- Zákon č. 99/2019 Sb. In: *Zákony pro lidi* [online]. Česká republika: AION CS, nedatováno [vid. 2023-09-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-99>.

8 Seznam obrázků

Obrázek 1 Členění VS	15
Obrázek 2 Přihlášení do Portálu občana	25
Obrázek 3 Portály typu Gov.cz	27
Obrázek 4 Přihlášení do portálu Suomi.fi.....	27
Obrázek 5 Zorné pole	31
Obrázek 6 Oficiální logo.....	37
Obrázek 7 Nabídka služeb portálu	38
Obrázek 8 Služba občan	39
Obrázek 9 Základní video ve znakovém jazyce.....	39
Obrázek 10 Videá ve znakovém jazyce	40
Obrázek 11 Základní zobrazení portálu.....	48
Obrázek 12 Vlastní zobrazení portálu	49