

**Mendelova univerzita v Brně
Provozně ekonomická fakulta**

E-government

Bakalárska práca

Vedúci práce:

Ing. Rudolf Franz Heidu

Kristína Kyšová

Brno 2015

Pod'akovanie

Ďakujem vedúcemu mojej bakalárskej práce, pánovi Ing. Rudolfovi Franzovi Heidu za jeho ochotu a odborné vedenie.

Čestné prehlásenie

Prehlasujem, že som tuto prácu: **E-government**

vypracovala samostatne a všetky použité pramene a informácie sú uvedené v zozname použitej literatúry. Súhlasím, aby moja práca bola zverejnená v súlade s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách v znení pozdějších predpisů, a v súlade s platnou *Směrnici o zveřejňování vysokoškolských závěrečných prací*.

Som si vedomá, že sa na moju prácu vzťahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, a že Mendelova univerzita v Brně má právo na uzatvorenie licenčnej zmluvy a použitie tejto práce ako školského diela podľa § 60 odst. 1 Autorského zákona.

Ďalej sa zaväzujem, že pred spísaním licenčnej zmluvy o využití diela inou osobou (subjektom) si vyžiadam písomné stanovisko univerzity o tom, že predmetná licenčná zmluva nie je v rozpore s oprávnenými záujmami univerzity, a zaväzujem sa uhradiť prípadný príspevok na úhradu nákladov spojených so vznikom diela, a to až do ich skutočnej výšky.

V Brne dňa 20. mája 2015

Abstract

The aim of this bachelor thesis called E-government is to compare the achieved level of eGovernment in Czech republic and Slovakia to the average achieved level in the 28 other countries of the European Union. At the beginning of this thesis, the meaning of eGovernment and its advantages is explained. The thesis continues by elucidating the current state of eGovernment in Czech republic and Slovakia. In conclusion of this thesis, the views of various practitioners to the current problems of eGovernment are mentioned, then consequently some possible solutions for these problems are described. At the end of this thesis, there is also a proposal of implementation options of other electronic components, according to the model of developed countries.

Keywords

eGovernment, elektronick public administration, eGovernment in Czech republic, eGovernment in Slovakia, comparison of eGovernment

Abstrakt

Cieľom tejto bakalárskej práce s názvom E-government je porovnanie dosahovanej úrovne eGovernmentu v Českej republike a na Slovensku s úrovňou dosahovanou priemerne v 28 štátoch Európskej únie. Na začiatku práce je vysvetlený pojem eGovernment a jeho výhody. Práca pokračuje priblížením aktuálneho stavu eGovernmentu v Českej republike a na Slovensku. V závere práce sú spomenuté názory rôznych odborníkov z praxe na súčasné problémy eGovernmentu a následne sú popísané možnosti riešenia niektorých týchto problémov. Taktiež sa v závere práce nachádza aj návrh možnosti implementácie ďalších elektronických prvkov, podľa vzoru rozvinutejších krajín.

Klíčové slová

eGovernment, elektronizácia verejnej správy, eGovernment v Českej republike, eGovernment na Slovensku, porovnanie eGovernmentu

Obsah

1	Úvod a cieľ práce	14
1.1	Úvod.....	14
1.2	Cieľ práce.....	14
2	Pojem eGovernment	16
2.1	Informačné a komunikačné technológie	16
2.2	eGovernment.....	16
2.2.1	Členenie eGovernmentu	18
3	Súčasný stav eGovernmentu v ČR	20
3.1	Legislatíva	20
3.2	Informačné systémy a kontaktné miesta verejnej správy.....	21
3.3	Služby Czech POINTu.....	22
3.3.1	Základné registre.....	22
3.3.2	Autorizovaná konverzia	23
3.3.3	Dátové schránky	24
3.4	Czech POINT v čísloch.....	26
3.5	Elektronický podpis	27
3.6	Symbol elektronizácie verejnej správy: eGon	27
3.7	Komunikačná infraštruktúra	28
4	Súčasný stav eGovernmentu v SR	29
4.1	Legislatíva	29
4.2	Integrované obslužné miesta.....	30
4.3	Referenčné registre	30
4.4	ePodpis a eID.....	30
4.5	Elektronické schránky.....	31
5	Prístup k internetu v domácnostiach	33
6	Prístup k internetu vo firmách	36

7	Portál verejnej správy	37
7.1	Spokojnosť občanov s internetovými stránkami vlády	37
7.2	Portál verejnej správy Českej republiky	38
7.3	Portál verejnej správy Slovenskej republiky	39
7.4	Porovnanie portálov verejnej správy	41
8	Vybrané európske programy a stratégie z oblasti eGovernmentu	43
8.1	Iniciatíva eEurope	43
8.2	Iniciatíva i2010	44
8.3	EU2020	44
8.4	Digitálna agenda 2010–2015	45
8.4.1	Doposiaľ dosiahnuté výsledky DAE	46
8.5	Egovernment Action Plan	46
9	Úroveň eGovernmentu podľa indexu DESI	47
9.1	Porovnanie Česka a Slovenska v oblasti digitálne verejné služby indexu DESI	48
9.1.1	Porovnanie v oblasti eHealth a ePrescriptions	48
10	Benchmark	50
11	Súčasný problémy eGovernmentu	52
12	Možnosti zlepšenia úrovne eGovernmentu	54
13	Návrhy realizácie ďalších prvkov elektronickej formy verejnej správy	56
13.1	eVol'by	56
13.2	ePodpis cez mobilný telefón	56
13.3	eIDAS	57
13.4	ATACOS	57
14	Záver	59
15	Použitá literatúra	61

Zoznam obrázkov

Obr. 1	Logo Czech Pointu	22
Obr. 2	Logo dátových schránok	24
Obr. 3	Celkový počet dátových schránok zriadených ku dňu 20. 4. 2015	26
Obr. 4	Vzor elektronického občianskeho preukazu	31
Obr. 5	Čítačka kariet a eID	32
Obr. 6	Domácnosti s pripojením k internetu v %	33
Obr. 7	Najčastejšie aktivity občanov na internete zobrazené v %	34
Obr. 8	Aktivity jednotlivcov prostredníctvom internetových stránok vlády zobrazené v %	35
Obr. 9	Používanie internetu firmami na kontakt s orgánmi verejnej správy zobrazené v %	36
Obr. 10	Spokojnosť občanov s internetovými stránkami verejnej správy zobrazené v %	37
Obr. 11	Portál verejnej správy Českej republiky	39
Obr. 12	Portál verejnej správy Slovenskej republiky	41
Obr. 13	Benchmark 2013 zobrazenie v %	51

Zoznam tabuliek

Tab. 1	Počet vydaných výpisov z Czech POINTu za rok 2014	26
Tab. 2	Stav portálu verejnej správy v ČR a SR	42
Tab. 3	Výsledky Česka a Slovenska v oblasti digitálnej verejnej služby indexu DESI	48

1 Úvod a cieľ práce

1.1 Úvod

Každým dňom sa svet okolo nás mení. Niekedy ide len o zmeny malých rozmerov, inokedy však o zmeny priam nevídané. Tým druhým typom sú rozhodne zmeny v oblasti informačných a komunikačných technológií, ktoré sa pomerne ľahko rozšírili nielen do firiem, ale aj do bežných domácností občanov.

V dnešnom svete, v ktorom je všetko vďaka internetu výrazne uľahčené, je digitálne odvetvie čím ďalej tým viac dôležité. (Kubátová, 2015b)

Avšak domácnosti a firmy nie sú jediní ktorí sa snažia maximalizovať úžitok z technológií súčasnosti. Taktiež verejný sektor, musí držať krok s rýchlo napredujúcou dobou. Preto sa čoraz častejšie stretávame s pojmom elektronizácia verejnej správy, taktiež označovaným aj eGovernment.

Informačné a komunikačné technológie (ICT), tvoriace jadro modernej elektronickej verejnej správy sú oblasťou, ktorá sa každým dňom mení, vyvíja a zlepšuje. Práve tento vývoj uľahčil komunikáciu občanov a podnikateľských subjektov s orgánmi verejnej správy. Taktiež sa zlepšila komunikácia medzi jednotlivými úradmi. Značné výhody priniesol rozvoj ICT obidvom stranám.

V porovnaní s minulosťou už občania nemusia svoje záležitosti vybavovať len na úrade kde majú trvalé bydlisko, ale aj na akomkoľvek inom úrade. Úradníčky za priehradkou už nemusia tak dlho vyhladávať dáta o občanoch v rôznych papierových zložkách a veľkých šanónoch, sú vytvorené databázy, s ktorých môžu na úradoch čerpať informácie. Tým sa ich práca urýchlí a nám to značne skráti čas strávený v dlhých radoch na úradoch. Celkovo elektronizácia priniesla orgánom VS zefektívnenie a hlavne väčšiu transparentnosť do bežných činnosti štátu. Taktiež čakanie na úrade v dlhých radoch sa značne skráti, hlavne vďaka vytvoreniu databáz s informáciami o občanoch, tým nám zostane viac času na iné aktivity.

1.2 Cieľ práce

Cieľom tejto bakalárskej práce je porovnanie úrovne eGovernmentu v Českej a Slovenskej republike s úrovňou dosahovanou priemerne v 28 štátoch Európskej únie. Na začiatku práce je vysvetlený pojem eGovernment, jeho rozdelenie a aj niektoré výhody, ktoré ponúka. Následne je priblížený aktuálny stav eGovernmentu v týchto dvoch krajinách. Táto časť je založená na analýze informácií z odbornej literatúry a internetových zdrojov.

Praktická časť začína porovnávaním dostupnosti a používania internetu občanmi a firmami v týchto dvoch krajinách a spomenuté sú tiež najčastejšie aktivity občanov a firiem v elektronickej komunikácii s verejnou správou. Ďalej je porovnávaná spokojnosť občanov s internetovými stránkami vlády a sú popísané a porovnané portály verejnej správy v Českej republike a na Slovensku.

V ďalšej časti práce sú spomenuté vybrané európske stratégie a iniciatívy súvisiace s eGovernmentom. Podľa indexu DESI je tiež porovnaný stav Českej republiky a Slovenska v oblasti poskytovania elektronických verejných služieb, ktorý tiež hodnotí ako sa krajiny posúvajú smerom k splneniu cieľov stanovených v Digitálnej agende pre Európu.

V závere práce sú spomenuté názory rôznych odborníkov z praxe na súčasné problémy eGovernmentu a následne sú popísané možnosti riešenia niektorých týchto problémov. Taktiež v závere práce je navrhnutá možnosť implementácie ďalších elektronických prvkov, podľa vzoru rozvinutejších krajín.

2 Pojem eGovernment

V tejto kapitole bude vysvetlený samotný pojem eGovernment taktiež budú spomenuté niektoré jeho výhody a členenie. Predtým ako sa však dostaneme k samotnému pojmu eGovernment je na mieste objasniť si pojem s ním úzko spojený a to sú informačné a komunikačné technológie (ICT).

2.1 Informačné a komunikačné technológie

Pojem informačné a komunikačné technológie definuje OECD (2009) ako akékoľvek vybavenie alebo prepojený systém zariadení, ktorý je používaný na vytváranie, ukladanie, manipulovanie, spravovanie presúvanie, zobrazovanie predávanie a prijímanie informácií v rozličných formách. Tieto formy sú napríklad pracovné dáta, hlasové rozhovory, obrázky, prezentácie a mnoho ďalších. ICT sa využívajú na komunikáciu v celom svete a tiež môžu slúžiť ako nástroj na dosiahnutie lepšej vlády, pretože ICT ponúkajú mnoho nástrojov, ktoré môžu pomôcť vláde stať sa viac zodpovednou, usilovnejšou a nápomocnejšou vo svojej práci pre občanov. Najväčším prínosom ICT má byť podľa tejto štúdie hlavne príspevanie k zlepšeniu efektivity verejnej správy pri hromadne spracovávaných úlohách. Aplikácie založené na internete môžu priniesť úspory pri zbere a prenose dát, pri poskytovaní informácií a komunikácií nielen s občanmi, takže sa predpokladá budúce zvýšenie zdieľania dát v rámci a medzi vládami, ktoré prinesie pravdepodobne aj väčšiu efektívnosť vládnych činností. (OECD,2005)

Pre úspešné prijatie informačných a komunikačných technológií je však dôležité mať na mysli celý politický a rozhodovací proces. Tieto činnosti uľahčia a rozšíria účasť verejnosti (občanov), štátnej správy a podnikateľov. (Andrýsková, Hřebíček, 2005)

Nadšenie pre informačné a komunikačné technológie sa prejavuje tiež v aktívnej úlohe vlády, ktorá usiluje o zmenu spoločnosti prostredníctvom stratégie ťahu a tlaku na súkromný sektor a občanov a to z toho dôvodu, aby prijali online služby vlády. (Andersen, 2005)

2.2 eGovernment

Egovernment je rýchlo narastajúcim fenoménom a bol s nami už niekoľko desaťročí, ešte dlho pred tým ako bol vymyslený samotný názov „eGovernment“. Mal stále narastajúcu vplyv na prácu vo verejnom sektore a absorboval veľkú časť verejného rozpočtu. Sľubuje tiež riešenie mnohých problémov verejného sektoru (Heeks, 2005)

Pod pojmom eGovernment obyčajne rozumieme, že je to sieť nástrojov, mechanizmov a procesov, ktoré sú závislé na internete, mobilných telefónoch a ostatných dostupných ICT, pomocou ktorých funguje prepojenie medzi širokou verejnosťou, firmami a vládou. Cieľom je dosiahnuť lepšie a rýchlejšie poskytova-

nie informácií a služieb ako aj sprehľadniť spoluprácu vo verejných záležitostiach. Napríklad v oblastiach ako sú dane, zdravie, výuka, súdnictvo a podobne. (Nixon, Koutrakou, Rawal, 2010)

Podobne definuje eGovernment aj Lidinský a to ako využívanie ICT verejnými inštitúciami pre zaistenie výmeny informácií s občanmi, súkromnými organizáciami a verejnými inštitúciami. Cieľom je hlavne zvýšenie efektivity, zlepšenie fungovania vlády ako celku a poskytovanie rýchlych, dostupných a hlavne kvalitných služieb verejnosti. (Lidinský a kol., 2008)

Taktiež R. Heeks (2005) chápe eGovernment veľmi široko a to ako všetky použitia ICT vo verejnom sektore. Ďalej vraví, že ak chceme pochopiť a rozumieť eGovernmentu, musíme rozumieť aj ICT.

Avšak podľa Matesa a Smejkal je vhodné eGovernment chápať skôr obsahovo než popisom. Jeho hlavnou podstatou je zrýchliť a zjednodušiť komunikáciu s orgánmi verejnej moci a zlepšiť procesy, ktoré prebiehajú vo vnútri verejnej správy. Tiež má viesť k väčšej prehľadnosti v ich činnosti týkajúcich sa verejnosti, ako aj umožniť komfortnejší kontakt občanov a firiem so štátom a ostatnými orgánmi verejnej moci. (Mates, Smejkal, 2012)

Ako hovorí Kubátová (2015b) vo svojom článku, slúži eGovernment predovšetkým ku ľahčeniu komunikácie a výmene dokumentov v elektronickej podobe medzi verejnosťou a inštitúciami štátu. Tým pádom občania ušetria svoj čas, štátu sa znížia náklady a celkovo sa dosiahne vyššia kvalita poskytovaných služieb.

Pod pojmom eGovernment si môžeme predstaviť aj rôzne aktivity vlád, ktoré sú priamo spojené s vývojom modernej informačnej spoločnosti. (Pomazalová, Sabolovič, 2011)

Taktiež sa môžeme dočítať, že eGovernment slúži ako nástroj na zníženie korupcie, zvyšuje otvorenosť a dôveru vo vláde, čím prispieva aj k cieľom hospodárskej politiky. Konkrétne môže slúžiť ako nástroj na zníženie verejných výdavkov prostredníctvom účinnejších programov. Napomáha k zvyšovaniu efektivity a produktivity, tiež prostredníctvom ICT zjednodušuje administratívu a šírenie vládnych informácií. (OECD, 2005)

Ďalšie výhody eGovernmentu, ktoré popisuje portál itapa.sk (2010) sú napríklad:

- verejné služby sú poskytované efektívnejšie a sú úspornejšie
- zvyšuje transparentnosť
- úradné informácie sa stávajú dostupnejšími
- zvyšuje účasť a spoluprácu obyvateľov na spravovaní štátu
- znižovaním papierovej náročnosti niektorých úkonov v štátnej správe pomáha chrániť životné prostredie
- žiadosti sa vybavujú rýchlejšie, pohodlnejšie a hlavne efektívnejšie

Výhodou je tiež, že eGovernment sa zakladá na princípe umožňujúcom používateľom prístup k vládny informáciám a službám, kedy a ako chcú, to znamená 24 hodín denne, sedem dní v týždni, pomocou napríklad internetu. (OECD, 2005)

Sú tu však aj nevýhody spojené s eGovernmentom. Jednou z nich je napríklad, že internetové pokrytie niektorých regiónov nie je vyrovnané, a tým sa znižuje dostupnosť ponúkaných informácií. (itapa.sk, 2010) Alebo hlavne u staršej generácie sa môžeme stretnúť s odmietavým prístupom k novým technológiám. (Dryšl, 2004)

2.2.1 Členenie eGovernmentu

Otázka eGovernmentu súvisí so všetkými úrovňami verejnej správy a to od medzinárodnej až po miestnu správu. Egovernment môžeme deliť napríklad podľa toho, aké strany medzi sebou komunikujú a to na:

- G2C (Government to Citizens) – komunikácia orgánov verejnej správy s občanmi
- G2B (Government to Businesses) – komunikácia orgánov verejnej správy s firmami
- G2E (Government to Employees) – komunikácia v rámci VS so svojimi zamestnancami
- G2G (Government to Governments) – medzi jednotlivými vládami a tiež v rámci VS (Portal.eGov.sk., 2015)

G2C sa zameriava na to, aby boli informácie dostupné občanom online. Označuje sa taktiež ako eGovernment zameraný na občanov, keď vlády podnikajú ďalšie kroky aby poskytli online služby, organizované na základe potrieb občanov.

Typické prístupy eGovernmentu zameraného na občana sú:

- Zameranie obsahu na potreby občana
- Úprava webovej stránky tak, aby došlo k zníženiu množstva klikov potrebných k nájdeniu informácii
- Sprístupnenie služieb
- Zvýšenie kvality stránok
- Pridanie funkcií na uľahčenie komunikácie medzi občanmi a vládou
- Umožnenie užívateľom upraviť si obsah stránok

Systémy podporujúce tento typ vzťahu sú eHlasovanie a eDemokracia V týchto prípadoch je občan chápaný ako politický aktér a účastník demokratických procesov.

G2B sa zameriava na stratégie s využitím informačných a komunikačných technológií na uľahčenie komunikácie medzi vládou a súkromným sektorom za účelom nákupu tovaru a služieb a na koordináciu transakcií zo súkromných spoločností.

Kvôli veľkému počtu nákupov, ktoré vlády robia zo súkromného sektora, je potrebné vyvinúť rýchlejšie a nákladovo efektívne postupy pre spracovanie typic-

kých úkonov verejného obstarávania. Medzi typické úkony patrí napríklad materiálové plánovanie, získavanie zdrojov a riadenie nákupu a zmlúv.

Veľmi úzko súvisiac oblasti eGovernmentu sú G2E a G2G, pričom G2E sa zameriava na vzťahy vo vnútri vlády medzi zamestnancami verejnej správy a to z dôvodu zladenia vnútorných operácií a zlepšenia vnútornej efektivity obchodných procesov.

Na druhej strane vláda k vláde (G2G) sa zameriava na poskytovanie služieb vládam prostredníctvom medzivládnych vzťahov. To zahŕňa činnosti zamerané na spoluprácu zainteresovaných strán z národných, štátnych a miestnych vlád napríklad v otázkach humanitárnej krízy a odpovediach na ňu. (Gant, 2008)

3 Súčasný stav eGovernmentu v ČR

Ako spomínajú Mates a Smejkal (2012) realizácia eGovernmentu je stále rozvíjajúci sa proces, ktorý prináša stále nové funkcie a prostriedky. Právo ich sotva môže predchádzať v regulácii, avšak môže sa im priblížiť prostredníctvom noviel zákonov a prostredníctvom nových informačných systémov.

3.1 Legislatíva

V súčasnosti je eGovernment v ČR upravovaný predovšetkým nasledujúcimi zákonmi.

Ako prvý z môjho pohľadu dôležitý zákon je zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů taktiež nazývaný aj zákon o eGovernmente alebo eGovernment Act, ktorý platí od 1. júla 2009. Cieľom tohto zákona je utvorenie najpriaznivejších podmienok pre elektronickú komunikáciu medzi občanmi a úradmi ale aj jednotlivými úradmi medzi sebou. Taktiež tento zákon upravuje práva a povinnosti vznikajúce používaním dátových schránok a upravuje aj autorizovanú konverziu dokumentov. Zároveň s týmto zákonom bol prijatý aj zákon č. 301/2008 Sb., ktorý vyššie spomenutý zákon mení a upravuje. (Ministerstvo vnútra ČR, 2015a)

Ďalší zákon zaoberajúci sa úpravou eGovernmentu je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikáciách. Ten reguluje podmienky podnikania a výkonu štátnej správy ako aj reguluje trh v oblasti elektronických komunikácií. Táto regulácia ma za úlohu suplovať chýbajúcu hospodársku súťaž.

Zákon č. 365/2000 Sb. o informačných systémoch verejnej správy (ISVS) stanovuje práva a povinnosti súvisiace s tvorbou, používaním a rozvojom informačných systémov používaných vo verejnej správe. Tiež upravuje právomoci Ministerstva vnútra pri vytváraní týchto informačných systémov.

Pokračujem zákonom č. 227/2000 Sb. o elektronickom podpise, v ktorom sa upravuje používanie elektronického podpisu a elektronickej značky. Ďalej vymenúva povinnosti spojené s poskytovaním certifikačných služieb a služieb s tým súvisiacich.

Ďalším významným zákonom je zákon č. 106/1999 Sb. o slobodnom prístupe k informáciám určuje pravidlá pre poskytovanie informácií a takisto upravuje aj podmienky práva na slobodný prístup k týmto informáciám. Určuje aj subjekty, ktoré sú povinné poskytovať určité informácie medzi ktoré patria aj orgány verejnej správy.

Ďalej zákon o ochrane osobných údajů a o změně některých zákonů číslo 101/2000 Sb. Tento zákon má chrániť každého jedinca pred neoprávneným zasahovaním do súkromia. Taktiež upravuje práva a povinnosti pri zapracovávaní osobných údajov a stanovuje podmienky, za ktorých sa uskutočňuje poskytovanie osobných údajov do iných štátov. Z pohľadu verejnej správy nás tiež zaujíma pôsobnosť tohto zákona a to preto, že sa vzťahuje na osobné údaje, ktoré spracováva-

jú štátne orgány, orgány územnej samosprávy a ďalšie orgány verejnej moci, takže aj fyzické a právnické osoby.

Ako posledný spomeniem zákon č. 480/2004 Sb., o niektorých službách informačnej spoločnosti, ktorý upravuje práva, povinnosti a zodpovednosť osôb, ktoré sú poskytovateľmi služieb informačnej spoločnosti a šíria obchodné oznámenia. Tak tiež je veľmi dôležité, že tento zákon definuje pojmy ako elektronická pošta¹ a elektronické prostriedky² ako aj to, čo rozumieme pod pojmom služby informačnej spoločnosti.

3.2 Informačné systémy a kontaktné miesta verejnej správy

Informačné systémy verejnej správy sú súborom informačných systémov, ktoré slúžia pre výkon verejnej správy. (Ministerstvo vnútra ČR, 2015c)

Podľa §8a zákona č. 365/2000 Sb. o informačných systémoch verejnej správy, môžeme získať výstupy z ISVS prostredníctvom kontaktných miest verejnej správy, ktoré sú označované ako Czech POINT. Celý systém kontaktných miest VS prevádzkuje Ministerstvo vnútra ČR. Týmto kontaktnými miestami sú:

- Notári
- Krajské úrady
- Matričné úrady
- Obecné úrady
- Úrady mestských častí alebo mestských obvodov
- Zastupiteľské úrady
- Držitelia poštovej licencie
- Hospodárska komora ČR
- Banka, ktorej bola ministerstvom udelená autorizácia na výkon kontaktného miesta VS

Czech POINT je skratkou pre Český Podací Overovací Informačný Národný Terminál, ktorého cieľom je obmedziť byrokráciu vo vzťahu občana ku verejnej správe. Kvôli vyriešeniu jedného problému musí občan v súčasnosti často navštíviť niekoľko úradov. Riešenie týchto problémov by mal občanovi uľahčiť Czech POINT ktorý mu umožní komunikovať zo štátom z jedného miesta, pretože Czech POINT slúži ako asistované miesto výkonu VS.

Na to nadväzuje aj hlavný cieľ tohto projektu. Cieľom je totiž vytvoriť zaručenú službu slúžiacu ku komunikácii so štátom len z jedného všestranného miesta.

¹ Elektronická pošta je textová, zvuková, hlasová alebo obrazová správa poslaná prostredníctvom verejnej siete

² Elektronické prostriedky sú hlavne siete elektronickej komunikácie, elektronické komunikačné zariadenia, elektronická pošta a ďalšie.

Občan na tomto mieste môže:

- získať a overiť dáta z verejných aj neverejných informačných systémov
- úradne overiť listiny a dokumenty
- previesť písomné dokumenty do elektronickej podoby a naopak
- získať informácie o priebehu správnych konaní
- podať podnet na zahájenie konania správnych orgánov

Takže ide o maximálne využitie údajov, ktoré vlastní štát tak, aby sa minimalizovali požiadavky kladené na občanov. Je zjavné, že projekt Czech POINT prináša určité zjednodušenie komunikácie občana so štátom. V určitých prípadoch stačí, aby prišiel občan len na jeden úrad. V záverečnej fáze projektu by mohol občan riešiť svoje problémy dokonca z domova a to prostredníctvom internetu. (Czechpoint.cz, 2015d)



Obr. 1 Logo Czech Pointu
Zdroj: Czechpoint.cz, 2015a

3.3 Služby Czech POINTu

Czech POINTy sa využívajú najčastejšie na získavanie výpisov z trestného, obchodného, insolvenčného, živnostenského registru alebo katastru nehnuteľností a podobe. Ich prostredníctvom je možné vykonávať autorizovanú konverziu dokumentov, vytvoriť dátovú schránku alebo overovať podpisy a kópie dokumentov. Podnikateľom umožňujú komunikáciu so živnostenským úradom a to z ktoréhokolvek miesta Czech POINTu. (Jindra, 2011)

3.3.1 Základné registre

Podľa § 14 zákona č. 111/2009 Sb., o základných registroch sa výpisy zo základných registrov vydávajú na kontaktných miestach verejnej správy, čiže Czech POINToch. Prostredníctvom týchto kontaktných miest sa budú vydávať záznamy o využívaní údajov v základných registroch, nahlasovať nesúlady referenčných údajov a vydávať súhlas o poskytovaní údajov tretej osobe. V Czech POINTe tiež vznik-

la nová zložka s názvom Základné registre, kde bolo umiestnených 10 nových formulárov. (Czechpoint.cz, 2015a)

Základné registre by mali uskutočňovať pomerne jednoduchú myšlienku, že „nebude obiehať občan, ale budú obiehať dáta“. (Váňová, 2012)

Prijatie zákona č. 111/2009 Sb., o základných registrech a zákona na začiatku roku 2009, sa stalo prvým krokom k spusteniu systému základných registrov. Tieto zákony vytvárajú predpoklad pre fungovanie systému od 1. 7. 2010 v skúšobnej prevádzke a o rok neskôr už v plnej prevádzke. (Ministerstvo vnútra ČR, 2015a)

Avšak tento predpoklad sa nenaplnil, keďže základné registre boli spustené až 1. 7. 2012. (Czechpoint.cz, 2015a)

Podľa §3 zákona č. 111/2009 Sb., poznáme 4 základné registre a to sú register obyvateľov, register osôb, register územnej identifikácie a register práv a povinností.

Všetky tieto základné registre fungujú v rámci Informačného systému základných registrov, ktorý zaisťuje zdieľanie dát prístupy k dátam pre oprávnených užívateľov alebo editory. (Ministerstvo vnútra ČR, 2015a)

3.3.2 Autorizovaná konverzia

V systéme Czech POINT bolo vytvorené formulárové rozhranie, práve pre potreby autorizovanej konverzie dokumentov. S jeho pomocou personál kontaktného miesta vykonáva autorizovanú konverziu.

Podľa §22 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů znamená autorizovaná konverzia úplné prevedenie dokumentu z listinnej podoby do elektronickej podoby alebo naopak, teda úplné prevedenie elektronickeho dokumentu do dokumentu v listinnej podobe. Dokument ktorý vznikne takouto konverziou, má rovnaké právne účinky ako overená kópia pôvodného dokumentu.

Pri konverzii z listinnej do elektronickej podoby to funguje tak, že zákazník prinesie listinu ktorú chce konvertovať na elektronicnú a zvolí si formu výstupu a to CD/DVD, alebo využije možnosť zaslania do tzv. Úschovne, čo je úložisko dokumentov kde si ho môže najneskôr do troch dní vyzdvihnúť. Cena CD/DVD je zahrnutá v poplatku za konverziu. Výstupom konverzie je následne dokument v elektronickej podobe vo formáte PDF.

Konverzia z elektronickej podoby funguje presne naopak. Čiže zákazník prinesie dokument vo formáte PDF na CD/DVD nosiči alebo ho vloží do Úschovne či už ručne, alebo poslaním zo svojej dátovej schránky. V takomto prípade si prinesie potvrdenie o tomto vložení dokumentu, ktoré však musí obsahovať jeho jednoznačnú identifikáciu. (Czechpoint.cz, 2015c)

Peterka (2010) podotýka, že nesmieme zabúdať na to, že do listinnej podoby je možné konvertovať len elektronicke dokumenty vo formáte PDF, takže ak bude predložené niečo iné, napr. dokument MS Word, aj keď bude obsahovať platný podpis, bude odmietnutý.

Ďalej sa autorizovaná konverzia delí podľa funkcie a to na autorizovanú konverziu na žiadosť a autorizovanú konverziu z moci úradnej. Konverzia na žiadosť

služi širokej verejnosti na konvertovanie rôznych dokumentov a vykonávajú ju všetky kontaktné miesta verejnej správy čiže Czech POINTy. Autorizovaná konverzia z moci úradnej slúži pre vnútornú potrebu úradu a môžu ju vykonávať len orgány verejnej moci.

V systéme Czech POINT bolo z úradnej moci pre účely konverzie vytvorené nové rozhranie, ktoré sa nazýva CzechPOINT@office a slúži pro potreby úradu. Je označovaný aj ako "vnútorný Czech POINT". Obsahuje v sebe formulárové rozhranie pre autorizovanú konverziu z moci úradnej, výpis alebo opis z Registra trestov, prístup k údajom v základných registroch a podobne. Prístup do CzechPOINT@office majú automaticky vytvorený aj kontaktné miesta verejnej správy. (Czechpoint.cz, 2015c)

3.3.3 Dátové schránky

Na kontaktných miesta Czech POINT je možné prostredníctvom ISDS zaistiť zriadenie dátovej schránky, pridať poverenú osobu, alebo znepřístupniť dátovú schránku. Nie je tu však možné zistiť stav doručenia prístupových údajov prostredníctvom Českej pošty, ako napríklad či a kedy boli zaslané a na akú adresu. Tieto informácie je možné získať jedine na Infolinke dátových schránok. (Czechpoint.cz, 2015b)



Obr. 2 Logo dátových schránok
Zdroj: datoveschranky.info, 2015

Dátová schránka je podľa §2 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů elektronické úložisko, ktoré je určené predovšetkým na doručovanie dokumentov od orgánov verejnej moci, vykonávanie úkonov voči orgánom VS a dodávanie dokumentov fyzických osôb, podnikajúcich fyzických osôb a právnických osôb. Dátové schránky zriaďuje a spravuje Ministerstvo vnútra.

Zákon tiež vymedzuje niekoľko typov dátových schránok a to dátová schránka fyzickej osoby, podnikajúcej fyzickej osoby, právnickej osoby a orgánu verejnej moci. Všetky tieto typy dátových schránok zriaďuje Ministerstvo vnútra ČR. Orgánom verejnej moci a určitým skupinám právnických a podnikajúcich fyzických osôb sú dátové schránky vytvorené automaticky zo zákona, všetkým ostatným na základe ich žiadostí bezplatne, do 3 pracovných dní odo dňa podania žiadosti.

S účinnosťou od 1. januára 2015 platí, že ak má daňový subjekt alebo jeho zástupca prístupnú dátovú schránku, alebo má zákonom uloženú povinnosť mať účtovnú závierku overenú auditorom, má povinnosť podať výhradne elektronic-

kou formou (dátovou správou) prihlášku na registráciu, oznámenie o zmene registračných údajov, riadne daňové priznanie a dodatočné daňové priznanie, hlásenia a vyúčtovania. (Petlachová, 2014.)

Na oficiálnych webových stránkach o dátových schránkach sa môžeme dočítať, že dátové schránky vďaka informačným technológiám zásadne menia spôsob doručovania a prijímania úradných dokumentov. Pomocou nich je možné zasielať dokumenty v elektronickej podobe orgánom verejnej moci a tiež ich od nich prijímať.

Komunikácia prostredníctvom dátových schránok môže nahradiť klasický spôsob doručovania v listinnej podobe, pretože zákon o dátových schránkach zrovnoprávňuje papierovú a elektronickeú verziu odoslaného dokumentu. (Ministerstvo vnútra ČR, 2014a)

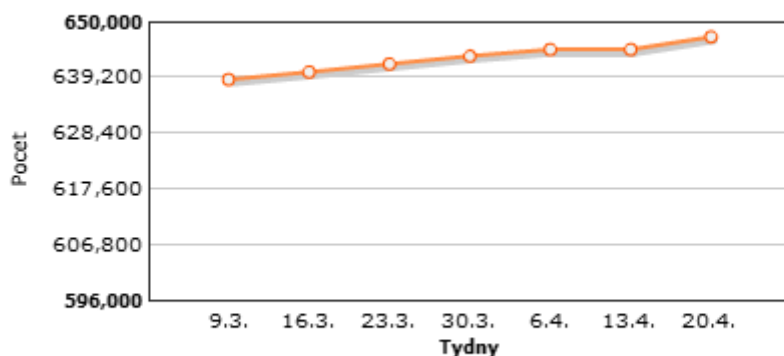
Okrem toho ponúkajú dátové schránky aj mnoho ďalších výhod napríklad:

- pre komunikáciu s úradmi je vytvorenie a používanie DS zdarma
- do DS obdržíte väčšinu úradných písomností
- môžete komunikovať s úradmi cez internet z pohodlia domova
- elektronicke komunikácia je rýchlejšia, pretože správa sa považuje za doručenu už v okamžiku dodania do dátovej schránky orgánu verejnej moci
- dátové správy ponúkajú lepší dôkaz, pretože odoslanú správu si môžete uložiť a kedykoľvek dokázať, čo ste presne úradu poslali.
- s prístupovými údajmi k dátovej schránke sa môžete prihlásiť do informačných systémov sociálnej i finančnej správy. Tam sa nachádzajú dôležité údaje dôchodkovom a sociálnom poistení, daňových povinnostiach atď.
- získate zdarma do svojej dátovej schránky výpisy z verejných aj neverejných registrov (Ministerstvo vnútra ČR, 2014c)

Je na mieste spomenúť, že malou nevýhodou to, že doba uloženia prečítanej dátovej správy v dátovej schránke je len 90 dní, potom je obsah správy vymazaný. Zostane len akási „obálka“ ktorá informuje o náležitostiach odoslania a prijatí správy. (Mates, Smejkal, 2012) Preto je lepšie uložiť si dôležité prijaté a odoslané správy.

Na oficiálnom informačnom webe o dátových schránkach nájdeme v sekcií podrobné štatistiky dva grafy. Prvý z nich zachytáva počet novozriadených dátových schránok v priebehu uplynulých týždňov a v druhom grafe sa nachádzajú týždenné štatistiky o počte odoslaných správ prostredníctvom dátových schránok.

Celkový počet zřízených datových schránek



Obr. 3 Celkový počet datových schránek zriadených ku dňu 20. 4. 2015

Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR, 2014b

Z grafu vyplýva, že každým týždňom sa počet novozriadených datových schránok zvyšuje a čoskoro prekročí hranicu 650 000 schránok, keďže už ku dňu 20.4 2015 je ich počet presne 647 025. (Ministerstvo vnitra ČR, 2014b)

3.4 Czech POINT v číslach

Czech POINT, teda istý druh univerzálnej podateľne a overovacie miesto dokumentov, poskytol ľuďom minulý rok (2014) viac než 2 milióny výstupov pričom 78 % z nich tvorili výpisy.

Nasledujúca tabuľka prehľadne zobrazuje presný počet výpisov z rôznych registrov v priebehu rokov 2012 až 2014. Môžeme vidieť, že nie vždy počet výpisov z roka na rok stúpa.

Tab. 1 Počet vydaných výpisov z Czech POINTu za rok 2014

Výpisy	Počet výpisov za rok 2014 v tisícoch		
	2012	2013	2014
z Registru trestov	740	731	755
z Katastru nehnuteľností	407	400	376
z Obchodného registru	348	397	295
z registru vodičov	84	82	99
zo Živnostenského registru	77	77	78

Zdroj: Český statistický úrad, 2015

Približne 20 % výstupov z Czech POINTu tvorili v roku 2014 konverzie dokumentov a to hlavne z elektronickej podoby do listinnej. Ostatné výstupy tvorili hlavne

žiadosti o zriadenie dátových schránok, konkrétne 34 tisíc. (Český statistický úrad, 2015)

3.5 Elektronický podpis

Elektronický podpis je jedným z hlavných nástrojov identifikácie a autentizácie fyzických osôb v prostredí internetu .

Postupne čoraz viac právnych predpisov umožňuje jeho používanie v oblasti verejnej správy, a to ako pri komunikácii medzi úradmi navzájom, tak aj pri komunikácii občanov s jednotlivými úradmi. V súčasnej dobe občania využívajú elektronický podpis voči orgánom verejnej správy predovšetkým v oblasti správy daní a vo všeobecných správnych konaniach. Nutnou podmienkou pre komunikáciu občanov so štátnou správou s použitím elektronického podpisu sú tzv. Kvalifikované certifikáty občanov. Je to certifikát, ktorý bol vydaný kvalifikovaným poskytovateľom certifikačných služieb, teda certifikačnou autoritou. (Ministerstvo vnútra ČR, 2015b)

Elektronický podpis je použiteľný všade tam, kde je potrebný podpis vlastnoručný. Skoro všetky dokumenty je možné previesť z listinnej podoby do podoby digitálnej a všetky podpisy je možné vytvoriť v ich elektronickej forme. Takýmto spôsobom sa značne urýchlí a zefektívni podpisovanie aj overovanie podpisov. (Mates, Smejkal, 2012)

Za elektronický podpis sa v Českej republike platí ročný poplatok, ktorý napríklad v Českej pošte začína približne na sume 350 korún. Finančná správa usiluje o zjednodušenie elektronickej komunikácie občanov aj firiem a to tak, že už nepožaduje, aby dostávala písomnosti opatrené takýmto plateným elektronickým podpisom. Po novom už môžu daňoví poplatníci tieto písomnosti posielat' z dátovej schránky, ktorú zriaďuje Ministerstvo vnútra zadarmo. (FinancniNoviny.cz, 2014)

3.6 Symbol elektronizácie verejnej správy: eGon

Podľa stránok Ministerstva vnútra je eGon symbolom elektronizácie verejnej správy a reprezentuje moderný, priateľský a efektívny úrad. Reprezentuje živý organizmus, v ktorom všetko spolu súvisí a fungovanie jednotlivých častí sa navzájom podmieňuje. Existenciu a životné funkcie eGona zaisťujú:

- **Prsty:** Czech POINT – kontaktné miesta verejnej správy
- **Obehová sústava:** KIVS – Komunikačná infraštruktúra verejnej správy, ktorá zaisťuje bezpečný prenos dát
- **Srdce:** Zákon o eGovernmente – zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů č. 300/2008 Sb.
- **Mozog:** Základné registre verejnej správy – databázy dát o občanoch a statných aj neštátnych subjektoch, ktoré sú bezpečné a vždy aktuálne (Ministerstvo vnútra ČR. 2015a)

Každý z týchto pojmov je podrobnejšie vysvetlený v osobitnej podkapitole.

3.7 Komunikačná infraštruktúra

Podľa webových stránok Ministerstva vnútra ČR komunikačná infraštruktúra verejnej správy (KIVS) zjednocuje niekoľko rôznych dátových liniek subjektov verejnej správy, do jednej ucelenej dátovej siete, čím prináša výrazné úspory a celkovo zefektívňuje služby verejnej správy.

S výrobou KIVS sa začalo v roku 2007, kde popri už existujúcich dátových linkách jednotlivých ministerstiev vznikali stále nové a nové dátové linky. Hlavným cieľom zavedenia KIVS bolo vytvorenie jednotnej dátovej siete, ktorá vytvorí bezpečné pripojenie a poskytne vysoký štandard ponúkaných služieb. Ďalším cieľom je odstránenie monopolu poskytovateľov dátových služieb.

Na stránkach Ministerstva vnútra tiež nájdeme, že KIVS vedie k efektívnejšiemu prepojeniu medzi orgánmi a informačnými systémami verejnej správy. Umožňuje nielen zaistenie bezpečného prenosu dát, ale aj nastavenie jednotlivých procesov komunikácie medzi zúčastnenými subjektami. KIVS tiež prepája orgány verejnej správy napríklad s registrami alebo Czech POINTmi. (Ministerstvo vnútra ČR, 2015a)

4 Súčasný stav eGovernmentu v SR

Podľa slov Igora Hraška, poslanca Národnej rady SR, Slovensko preberá český model eGovernmentu a stačí, keď sa vyhneme chybám a nepresnostiam, ktorých sa dopustilo napríklad Česko a Poľsko. (Teraz.sk, 2013)

Projekty eGovernmentu na Slovenku sú dnes financované z dvoch zdrojov a to z Operačného programu Informatizácia spoločnosti (OPIS) a projekty, ktoré sú financované priamo z rozpočtu verejnej správy. (Úrad vlády SR, 2011)

4.1 Legislatíva

Začiatky eGovernmentu na Slovensku sa spájajú s rokom 1995, kedy bol prijatý zákon č. 261/1995 Z.z. o informačných systémoch verejnej správy. (Itapa.sk, 2010)

V súčasnosti sa jedná o zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov, alebo skrátene zákon o eGovernmente, ktorého úlohou je „vymedziť obsah a rozsah elektronickej komunikácie s verejnou správou“. (Fülöpová, 2014) Je platný od novembra 2013 a podobne ako zákon o eGovernmente platný v Českej republike sa zaoberá riešením problematiky elektronickej konverzie. Nerozdeľ od toho českého je však komplexnejší a rieši aj oblasti, ktoré český zákon zatiaľ neupravuje, alebo sú upravované samostatnými zákonmi napríklad:

- Prináša možnosti elektronickej platby za správne poplatky
- Prináša referenčné registre, ktoré sú podobné českým základným registrom ale fungujú na inom princípe
- Zaoberá sa problematikou ústredného portálu verejnej správy ale aj iných IS slúžiacich na podporu výkonu verejnej moci (Peterka, 2014)

Taktiež tvorí podklady pre fungovanie služieb, pomocou ktorých bude možná elektronická zmena bydliska, založenie firmy, priznanie a platba daní a mnohé ďalšie. To všetko sa bude uskutočňovať prostredníctvom ústredného portálu VS, na ktorý sa prihlasuje občan pomocou eID. (slovensko.sk, 2014c)

Ďalej vyhláška Ministerstva financií SR č. 25/2014 Z. z. „o integrovaných obslužných miestach a podmienkach ich zriaďovania, označovania, prevádzky a o sadzobníku úhrad“, ktorý dopĺňa zákon o eGovernmente a zaoberá sa problematikou integrovaných obslužných miest.

Dôležitým zákonom je tiež zákon č. 122/2013 Z. z. Zákon o ochrane osobných údajov, ktorý je záväzný pre každú inštitúciu spravujúcu databázu s osobnými údajmi.

Zákon č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy, ktorý upravuje práva a povinnosti osôb vznikajúce pri činnostiach spojených s ISVS. Ďalej zabezpečuje bezpečnosť týchto informačných systémov a určuje postup pri vydávaní výstupov z informačných systémov verejnej správy.

Súhlasím s názorom pani Fülöpovej (2014), že je možné zlepšiť výkon verejnej správy za pomoci moderných ICT, ktoré budú mať oporu v legislatíve. Tým sa zjednodušia procesy nevyhnutné pre efektívny chod štátu.

4.2 Integrované obslužné miesta

Alternatívou Czech POINTov na Slovenku sú Integrované obslužné miesta, ktoré sú výsledkom snahy o elektronizáciu verejnej správy a napomáhajú k zjednodušeniu a riešeniu bežných životných situácií občanov a firiem. Ich hlavným cieľom je ušetrenie času a peňazí občana tým, že mu sprostredkujú asistované eSlužby verejnej správy. Reprezentujú ten najjednoduchší spôsob komunikácie s úradmi z jedného miesta, pri ktorom občanom ochotne poradí a pomôže školený personál. (Leščáková, 2012)

Jedným z takýchto miest sú podobne ako v Českej republike aj na Slovensku pošty, prostredníctvom ktorých môžu občania alebo firmy komunikovať so štátnou správou a vybaviť si tak svoje požiadavky pod jednou strechou. (Drucker, 2014)

4.3 Referenčné registre

Sú obdobou Českých základných registrov, ale fungujú na inom princípe. Podliehajú zákonu o eGovernmente a ich prostredníctvom sa zabezpečuje princíp „jedenkrát a dost“, to znamená že občania a firmy nebudú musieť dokladať informácie, ktoré už sú obsiahnuté v týchto referenčných registroch. (Mzdovecentrum.sk, 2013)

4.4 ePodpis a eID

K písomnej komunikácii s verejnou správou existuje na Slovensku v súčasnosti využívaná alternatíva, ktorou je elektronická komunikácia pri ktorej sa na identifikáciu občana používa buď zaručený elektronický podpis, alebo elektronický občiansky preukaz – eID. (Fülöpová, 2014)

Od konca roku 2013 je možné na Slovenku požiadať o nový typ občianskeho preukazu, tiež známy ako elektronická identifikačná karta (eID). (slovensko.sk, 2015)

Od doteraz používaného občianskeho preukazu ho odlišuje elektronický čip na zadnej strane, vďaka nemu je možné využívať takýto občiansky preukaz na elektronickú komunikáciu cez internet, čiže už nie je nutný osobný kontakt s orgánmi verejnej správy. Tento čip v sebe uchováva identifikačné údaje o občanovi. Výhodou je tiež to, že vďaka elektronickému čipu je možné využiť eID aj na vytváranie zaručeného elektronického podpisu. (slovensko.sk, 2014a)

Táto eID karta je platná 10 rokov a občania môžu o jej vystavenie požiadať na ktoromkoľvek Okresnom riaditeľstve Policajného zboru. Ďalej je možná aktivácia Online eID funkcie tým, že si občan nastaví bezpečnostný osobný kód – BOK, ktorý slúži hlavne na ochranu údajov uložených v čipe. (slovensko.sk, 2014b)

Elektronický občiansky preukaz si môžu od januára 2012 na požiadanie zriaďovať aj občania Českej republiky, platí sa však poplatok 500 Kč a jeho použite je obmedzené len ako spôsob elektronického podpisu. (Vodák, 2014)



Obr. 4 Vzor elektronického občianskeho preukazu
Zdroj: slovensko.sk, 2015

4.5 Elektronické schránky

Na Slovensku funguje obdoba dátových schránok nazvaná elektronické schránky. Podobne ako v Českej republike ich upravuje zákon. Týmto zákonom je zákon č. 305/2013 Z. z. o elektronickej podobe výkonu pôsobnosti orgánov verejnej moci a o zmene a doplnení niektorých zákonov, alebo skrátene zákon o eGovernmente. Podobne ako v ČR slúžia na komunikáciu občanov a firiem s orgánmi verejnej správy, alebo medzi jednotlivými orgánmi VS navzájom, avšak spustené boli o niečo neskôr ako v Čechách, konkrétne v januári 2014. Cieľom ich zavedenia je zrýchlenie a zefektívnenie komunikácie s verejnou správou. Ich neväčšími výhodami sú hlavne bezpečnosť, prístupnosť, prinášajú aj finančnú a časovú úsporu a poskytujú dôležité informácie. (slovensko.sk, 2015)

Ich zriadenie je pre občanov automatické po dosiahnutí 18tich rokov a je bezplatné. Prístup do nich má každý oprávnená osoba, teda majiteľ schránky. Prihlasuje

sa do nich pomocou elektronického občianskeho preukazu, ktorý musí mať aktívne elektronické služby a má vydaný tzv. bezpečnostný osobný kód. (slovensko.sk, 2014b)

V prihlasovaní do elektronických schránok sa Slovensko od Českej republiky líši. V Česku stačí na prihlásenie len meno a heslo, a silnejšia možnosť overenia je len voliteľná. (Peterka, 2014)

Na prihlásenie do elektronickej schránky na Slovensku je potrebné vlastniť eID kartu (ktorá musí mať aktivovanú funkciu Online eID) a čítačku kariet s príslušným softvérom. (slovensko.sk, 2014b)



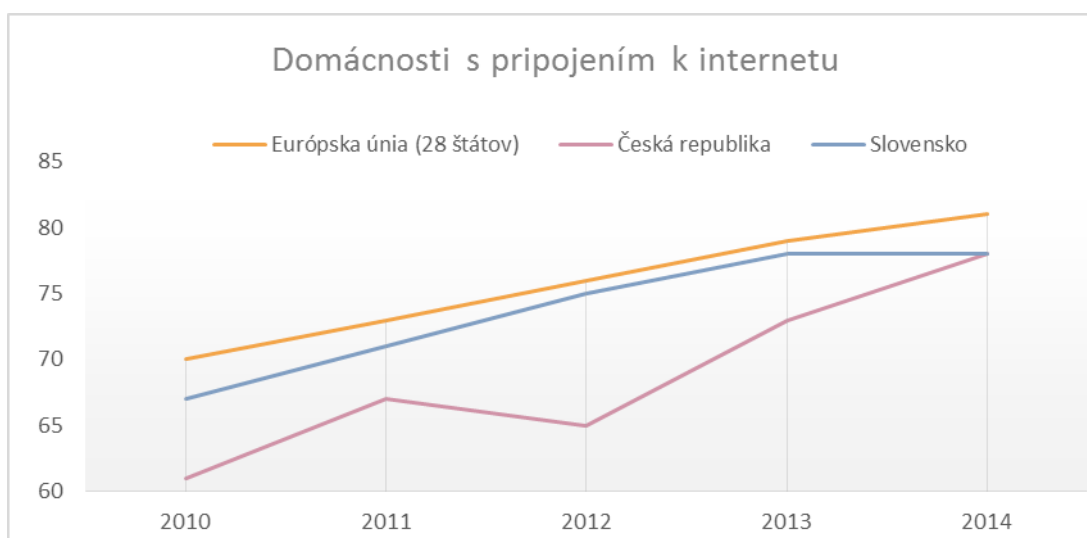
Obr. 5 Čítačka kariet a eID
Zdroj: slovensko.sk, 2014b

5 Prístup k internetu v domácnostiach

Základom fungovania eGovernmentu je, aby mali občania prístup na internet, prostredníctvom ktorého by mohli s orgánmi verejnej správy komunikovať. (Dryšl, 2004)

Častokrát sa v tejto súvislosti spomína tzv. sociálne vylúčenie občanov, ktorý nemajú prístup k prostriedkom, ktoré by im dovolil využívať výhody eGovernmentu. (Mates, Smejkal, 2012) V nasledujúcej kapitole budú opísané niektoré štatistické údaje, ktoré s touto otázkou súvisia.

V roku 2014 bolo v Českej republike až 78 % domácností, ktoré mali prístup k internetu doma. Do výsledku sú zahrnuté všetky formy využívania internetu. Oproti roku 2010 môžeme pozorovať nárast až o 17 %. Slovensko je v tomto ohľade na tom podobne. V roku 2010 malo prístup k internetu 67 % domácností a v roku 2014 na tom bolo rovnako ako ČR, čiže 78 % domácností malo prístup k internetu z domova. V porovnaní s priemerom v 28 členských štátoch Európskej únie z roku 2014, sme o 3 % pod priemerom, čo nie je najhorší výsledok. Pre porovnanie v Luxembursku a na Islande má pripojenie na internet 96 % domácností, čo je najlepší dosiahnutý výsledok v Európe. Naopak najhoršie sa umiestnilo Bulharsko, kde má pripojenie na internet len 57 % domácností. (Eurostat, 2015d)



Obr. 6 Domácnosti s pripojením k internetu v %
Zdroj : Eurostat, 2015d

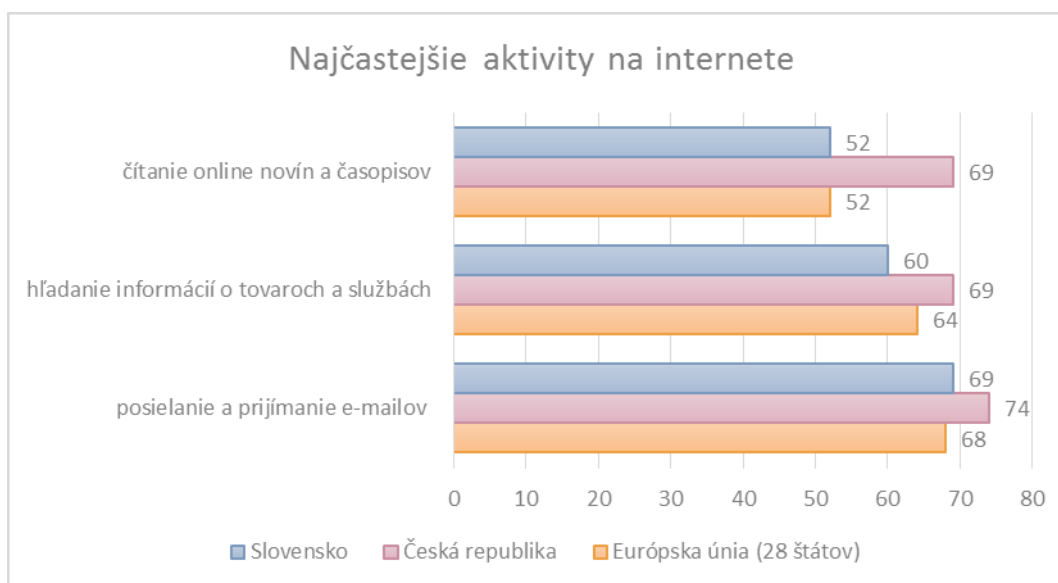
Podľa Európskeho štatistického úradu sa však nájdu aj takí občania, ktorí nikdy nepoužili internet či už doma, v práci alebo kdekoľvek inde, či na súkromné alebo pracovné účely. V Českej republike ich bolo v roku 2014 približne 16 % a na Slovensku 15 %. Vo všetkých 28 členských štátoch EÚ nikdy nepoužilo internet v priemere 18 % ľudí. Najlepšie výsledky v tejto oblasti dosiahol znovu Island, kde nikdy nepoužilo internet len 1 % obyvateľov. Naopak najhoršie je na tom Turecko

v ktorom až 46 % občanov nikdy nepoužilo internet na akékoľvek účely. Medziročne tento ukazovateľ stále klesá, čo je určite dobrým znamením.

Ďalšie prieskumy ukázali, že dôvodom prečo ľudia nepoužívajú internet je hlavne to, že ho nepotrebujú alebo ich nezaujíma. Druhým najčastejšie uvádzaným dôvodom je, že majú nedostatok zručností pre používanie internetu. (Eurostat, 2015c)

Avšak rôzne verejné inštitúcie ponúkajú kurzy k osvojeniu si základných počítačových znalostí, obce ponúkajú prístup k internetu vo svojich budovách alebo knižniciach. Takže sociálne vylúčený bude jedine ten, kto nebude mať záujem o získanie prístupu k internetu. (Mates, Smejkal, 2012)

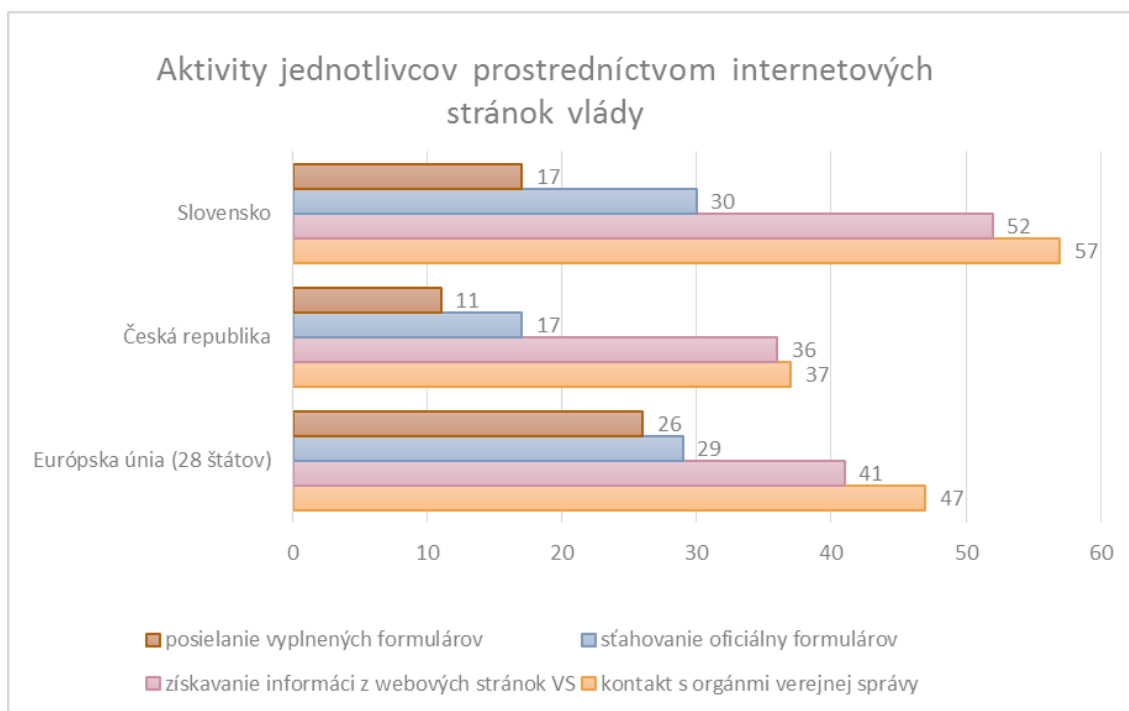
Ľudia v dnešnej dobe používajú internet na rôzne účely. Jednou z najčastejších aktivít na internete je podľa štatistík komunikácia prostredníctvom e-mailov. V roku 2014 poslalo alebo prijalo e-mail 74 % Čechov a 69 % Slovákov. Druhá najčastejšia aktivita je vyhľadávanie informácií na internete, a to hlavne o tovaroch alebo službách. V ČR si takéto informácie v roku 2014 vyhľadalo 69 % občanov a na Slovensku 60 % občanov. Menej častou aktivitou je čítanie online novín a časopisov. Minulý rok na to využilo svoj internet 69 % Čechov a 52 % Slovákov. (Eurostat, 2015e)



Obr. 7 Najčastejšie aktivity občanov na internete zobrazené v %
Zdroj : Eurostat, 2015e

Internetové stránky jednotlivých vlád sú využívané občanmi na rôzne účely, najčastejšie však na komunikáciu s orgánmi verejnej správy. Konkrétne v Českej republike použilo internet na kontakt s orgánmi VS 37 % ľudí na Slovensku až 57 %. Priemer v európskych štátoch tvorí 47 % občanov. Druhou najčastejšou aktivitou na internetových stránkach vlády je získavanie informácií z týchto stránok. Menej častým spôsobom využitia týchto stránok je sťahovanie oficiálnych formulárov

a následné odosielanie vyplnených formulárov, čo ukazuje aj nasledujúci graf. (Eurostat, 2015b)



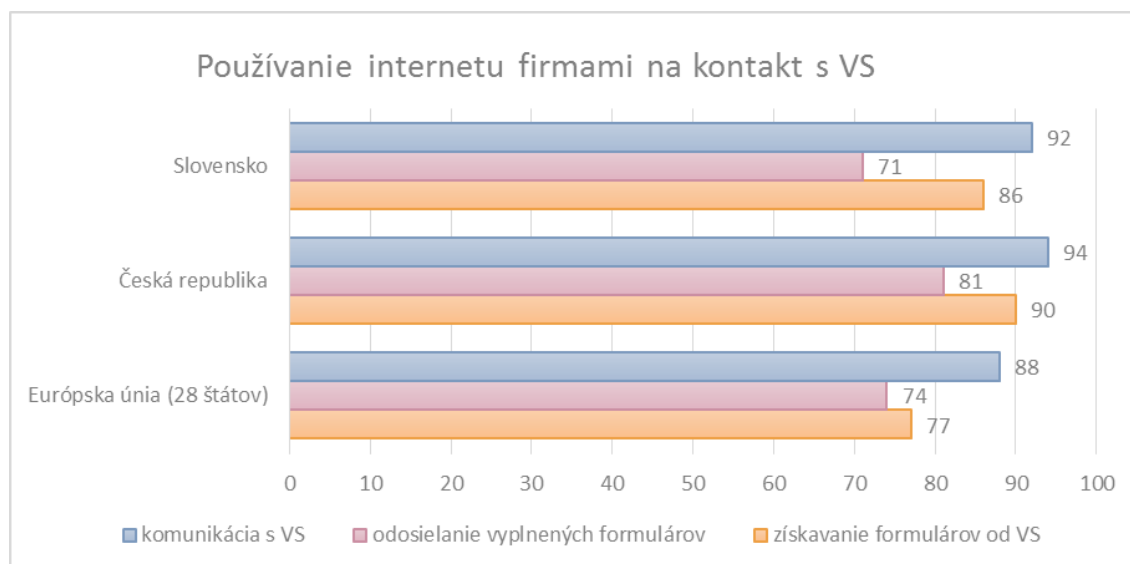
Obr. 8 Aktivity jednotlivcov prostredníctvom internetových stránok vlády zobrazené v %
Zdroj: Eurostat, 2015b

Z grafu je jasné, že na Slovensku využíva internet na kontakt s verejnou správou o mnoho viac občanov ako v Českej republike. Vo väčšine oblastiach Slovensku dokonca preyšuje európsky priemer využívania internetových stránok verejnej správy.

6 Prístup k internetu vo firmách

Používanie počítačov a aj internetu vo firmách je dnes úplne bežné, preto určite nikoho neprekvapí, že v roku 2014 bolo v priemere v 28 európskych štátoch až 97 % firiem vybavených počítačom, ktorý mal prístup na internet.

Taktiež firmy komunikujú prostredníctvom internetu s orgánmi verejnej správy. Za minulý rok (2014) využilo v Česku internet na komunikáciu s verejnou správou až 94 % všetkých firiem, ktoré majú viac ako 10 zamestnancov, a na Slovensku o 2 % menej firiem. Každopádne oba štáty komunikujú s verejnou správou cez internet viac, ako je priemer v EÚ, ktorý tvorí 88 % podnikov. Taktiež nadpriemerne v porovnaní s EÚ využívajú internet firmy na sťahovanie formulárov z internetových stránok vlády. Konkrétne túto možnosť v ČR využilo 90 % podnikov a na Slovensku o niečo menej, a to 86 % podnikov. Firmy, ako aj občania, menej často odosielať vyplnené formuláre späť. (Eurostat, 2015a)



Obr. 9 Používanie internetu firmami na kontakt s orgánmi verejnej správy zobrazené v %
Zdroj: Eurostat, 2015a

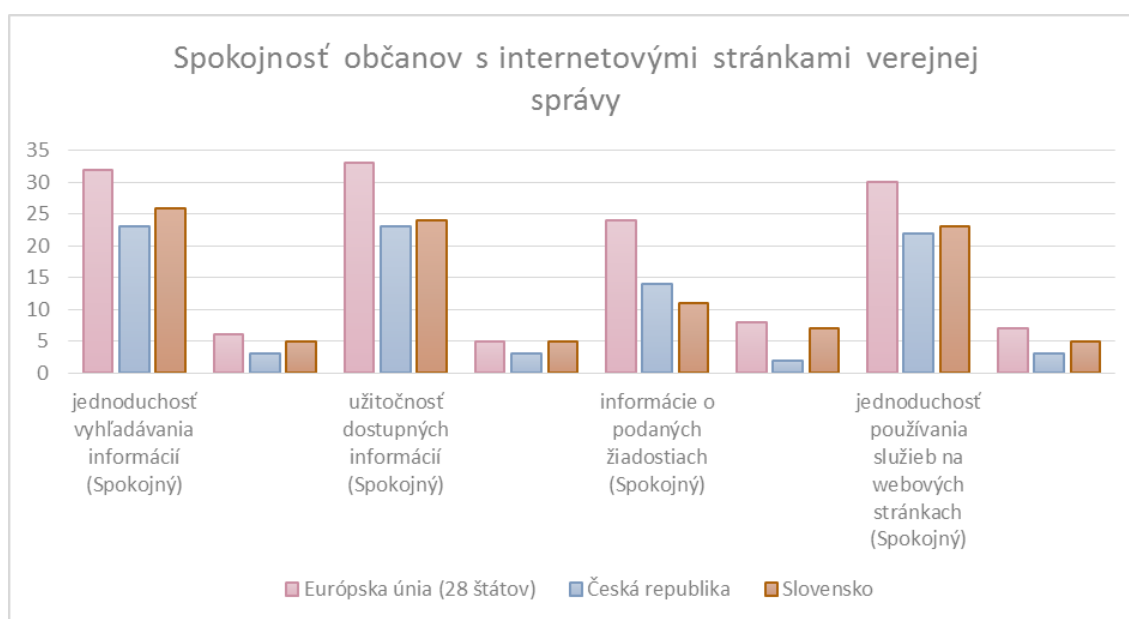
7 Portál verejnej správy

Portál verejnej správy je vstupom do elektronickej verejnej správy. Prispieva k skvalitňovaniu služieb a poskytuje dôveryhodné informácie širokému spektru občanov aj cudzincom a uľahčuje komunikáciu s úradmi. Je určený nielen pre širokú verejnosť, štátnu správu a samosprávu, ale aj pre štátne a súkromné organizácie vrátane podnikateľov a živnostníkov. (Štědroň, Budiš, Štědroň Jr., 2009)

Barvíř, Melišová a Hampl (2011) tiež tvrdia, že primárnou úlohou portálu verejnej správy je uľahčenie občanom a firmám orientáciu a komunikáciu s úradmi verejnej správy.

7.1 Spokojnosť občanov s internetovými stránkami vlády

Z nasledujúceho grafu vyplýva, že občania boli v roku 2014 s portálmi verejnej správy v jednotlivých štátoch Európskej únie skôr spokojní. Taktiež vďaka štatistickému úradu Európskej únie vieme, že občania na portáloch VS najviac oceňujú hlavne dostupnosť dôležitých informácií, ale aj jednoduchosť vyhľadávania informácií na internetových stránkach VS.



Obr. 10 Spokojnosť občanov s internetovými stránkami verejnej správy zobrazené v %
Zdroj: Eurostat, 2015f

Je však prirodzené, že sa občania stretli aj s problémami. Ako uvádza štatistický úrad Európskej únie, najviac problémov na stránkach VS bolo technických a to 10 %. Druhým najčastejším problémom, s ktorým sa občania na jednotlivých portáloch VS stretli bol, že informácie boli buď zastarané, alebo nejasné. Tento prob-

lém však uviedlo v roku 2014 len 9 % občanov žijúcich v štátoch EÚ. (Eurostat, 2015f)

7.2 Portál verejnej správy Českej republiky

Český eGovernment je realizovaný v rámci iniciatívy eEurope. Jedným z jeho najdôležitejších projektov je tvorba a realizácia Portálu verejnej správy Českej republiky. (Andrýsková, Hřebíček, 2005)

Tiež tvorí akúsi vstupnú bránu do elektornického úradného sveta Českej republiky. (Dryšl, 2004)

Jedným z počiatkových, naozaj hlavných prínosov v rozširovaní eGovernmentu v ČR sa stal portál verejnej správy (<http://portal.gov.cz>). Fungovať začal 6. októbra 2003 a cestou k súčasnej podobe prešiel veľkými zmenami. (Mates, Smejkal, 2012)

Upravuje ho §6f zákona č. 365/2000 Sb. o informačných systémoch verejnej správy, kde sa uvádza, že pojem portál verejnej správy je informačný systém verejnej správy (ISVS), ktorý zaisťuje prístup k informáciám štátnych orgánov, orgánov územných samosprávnych celkov a orgánov verejnej moci, ktoré nie sú štátnymi orgánmi ani orgánmi územných samosprávnych celkov a komunikáciu s nimi. Táto komunikácia sa uskutočňuje za pomoci dátových schránok a prostredníctvom kontaktných miest verejnej správy.

Ďalej podľa tohoto zákona zaisťuje prístup k informáciám fyzických a právnických osôb na základe písomnej zmluvy medzi správcom portálu a fyzickou alebo právnickou osobou, ku ktorých informáciám je zaisťovaný prístup. Za túto službu zaplatí fyzická alebo právnická osoba poplatok, ktorého výška je zverejnená na portály verejnej správy. Portál poskytuje informácie, ktoré sa týkajú hlavne oblastí sociálneho zabezpečenia, zdravotníckeho zabezpečenia, správy verejných financií, dotácií, verejných zákaziek, štátnej štatistickej služby, evidencie a identifikácie osôb, ich súčastí a práv a povinností týchto osôb či ich súčastí a tvorby a publikácie právnych predpisov.

Tento systém je poriadne prepracovaný a nová verzia je už užívateľsky zrozumiteľnejšia, čo určite pozitívne privítajú aj občania menej počítačovo gramotní. Od veľkej väčšiny portálov sa výrazne líši tým, že ho zákon výslovne upravuje a definuje. Ďalšou odlišnosťou je to, že Ministerstvo vnútra sa stará o správu tohto portálu. (Mates, Smejkal, 2012)

Aktuálne môžeme na tomto portáli nájsť najrôznejšie informácie pre podnikateľov, živnostníkov ale aj pre cudzincov žijúcich v ČR. Umožňuje prístup k rôznym základným a verejným registrom napríklad registru obyvateľov, insolvenčného registru a iných. Ďalej môžu občania vyhľadávať informácie v aktuálne platných zákonoch. Nájde tam aj užitočné odkazy na webové stránky vlády a ministerstiev ČR, taktiež Czech POINTu a dátových schránok. Na stránke sa nachádzajú informácie o ČR, ale aj o EÚ.

Obr. 11 Portál veřejnej správy Českej republiky
Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR, 2015d

7.3 Portál veřejnej správy Slovenskej republiky

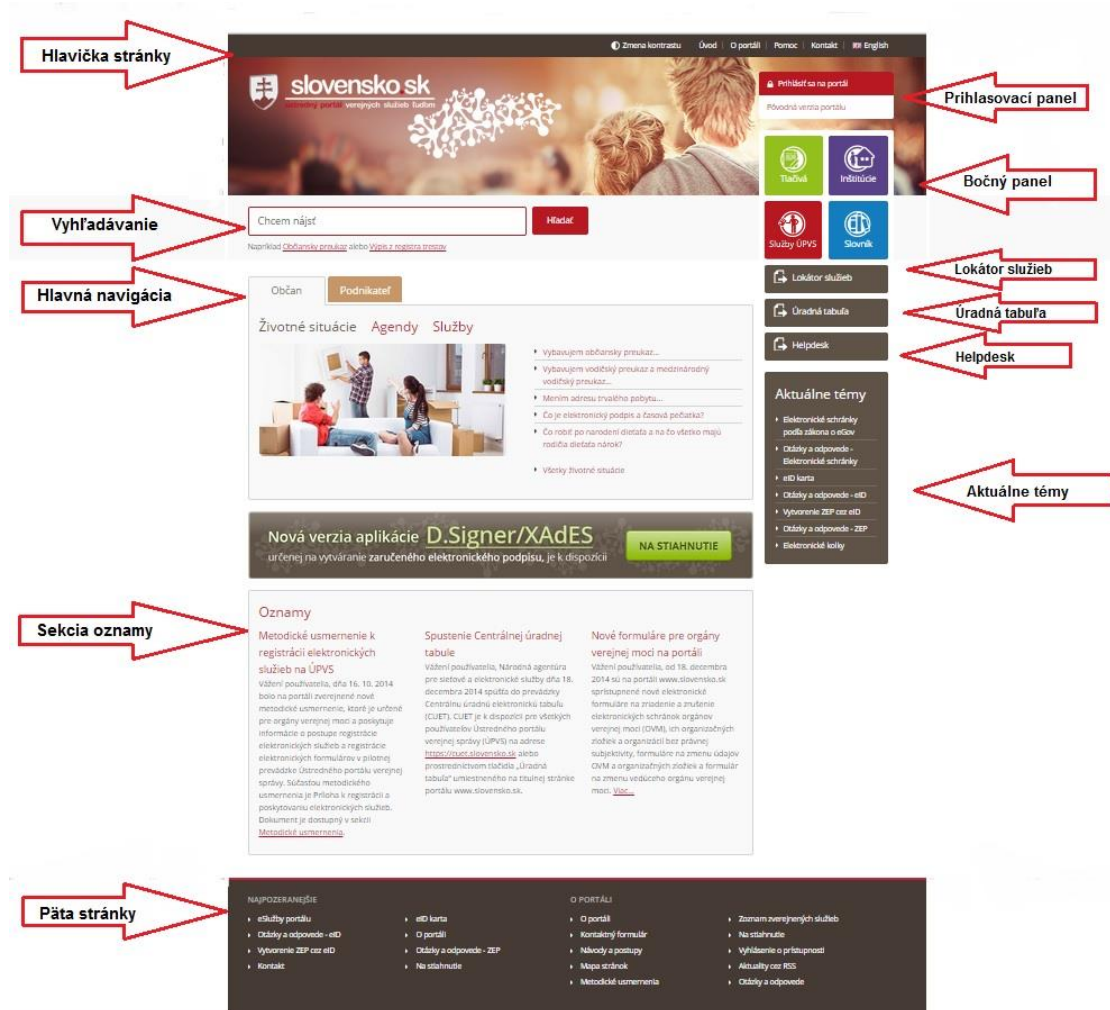
Podobne ako v ČR, aj na Slovensku portál verejnej správy definuje a upravuje zákon. Konkrétne sa jedná o zákon č. 275/2006 Z. z. o informačných systémoch verejnej správy, ktorý definuje tento portál ako ISVS, ktorý je určený na poskytovanie služieb a informácii širokej verejnosti, vďaka jednotnému prístupovému miestu v sieti internet. O správu portálu sa stará Úrad vlády SR a prevádzkovateľom je Národná agentúra pre sieťové a elektronické služby.

Slovenský portál verejnej správy môžeme nájsť na adrese www.slovensko.sk. Taktiež podobne ako v ČR môžeme vyhľadať stránku www.portal.gov.sk, čo nás však automaticky presmeruje na www.slovensko.sk. Táto stránka už na prvý pohľad pôsobí naozaj prehľadne. Ak by aj náhodou bolo užívateľovi niečo nejasné, na stránke môžeme nájsť aj podrobný návod na používanie tohoto portálu. Portál ponúka viacero možností ako napríklad vyhľadávanie a prihlásenie sa. Na prvý pohľad nás tiež upútajú ikony. Napríklad ikona pre tlačivá, inštitúcie, služby portálu a slovník. Aj vďaka nim je možné vyhľadať práve tie informácie, ktoré práve potre-

bujete. Taktiež portál ponúka možnosť zvoliť si či prístupujete k stránke ako občan alebo ako podnikateľ, a tým vám uľahčí vyhľadávanie informácií.

Podľa ústredného portálu verejnej správy (ÚPVS) medzi jeho najvýznamnejšie úlohy patrí navigovanie užívateľa na využitie určitej elektronickej služby verejnej správy s využitím dôležitých informačných zdrojov. Obsahom portálu je digitálny obsah vo forme informácií na využitie služby ako aj poskytovanie týchto elektronických služieb. Obsah ÚPVS je členený nasledovne:

- **Informácie a služby sú rozdelené podľa rôznych životných situácií** – to užívateľovi umožní prístup k požadovaným informáciám, ako aj elektronickým službám štruktúrovane, podľa toho, čo užívateľ naozaj potrebuje. Takto štruktúrovaný obsah je jedným z kľúčových prínosov tohto portálu.
- **Obsah je delený podľa cieľovej skupiny** – ako už bolo spomenuté, portál je rozdelený podľa toho, či k nemu prístupuje užívateľ ako občan alebo ako podnikateľ. Zároveň je obsah a forma jeho prezentácie prispôsobená aj pre rôznym spôsobom postihnuté osoby.
- **Virtuálna centralizácia** – na portáli sú informácie logicky členené a prístupné z jedného miesta. (slovensko.sk, 2014c)



Obr. 12 Portál verejnej správy Slovenskej republiky
Zdroj: slovensko.sk, 2014c

7.4 Porovnanie portálov verejnej správy

Meskell(2014) na oficiálnych stránkach eGovernmentu Spojených štátov amerických tvrdí, že dobre navrhnuté internetové stránky vlády by mali byť tak jednoduché, ako je to len možné, aby mohli občania nájsť informácie a služby, ktoré práve potrebujú. Učiť by sme sa mohli napríklad od Veľkej Británie, ktorej stránky vlády Gov.UK sú chválené široko ďaleko pre jednoduchosť ich dizajnu, jasnosť ich obsahu a spojenie stoviek internetových stránok vlády v jednu. Ďalej sú to stránky Austrálskej vlády. Ich portál Australia.gov.au pomohol krajine získať druhé miesto v rebríčku o najlepší eGovernment v roku 2014. Ako aj internetové stránky vlády v Hongkongu ponúkajú možnosť výberu až z 10 jazykov, alebo stránky vlády Nového Zélandu, ktoré môžu užívatelia testovať a následne ich spätná väzba pomáha návrhárom stránok pri rozhodovaní. Napríklad Južná Kórea na svojich stránkach vlády používa ikony a karikatúry, ktoré odrážajú národnú kultúru, pričom stále

ponúkajú ten najvyšší štandard použiteľnosti. Dobrým príkladom môže byť aj Taiwan, ktorého portál verejnej správy ponúka viac ako 2000 rôznych služieb. (OECD, 2009)

Na stránkach DigitalGov.gov Mesekell (2014) píše o tom, že pre úspech internetových stránok vlády musia stránky spĺňať nasledovné pravidlá:

1. Veľké vyhľadávacie lišty sú kľúčovou súčasťou internetových stránok vlády.
2. Smerovať stránky k jednoduchosti tým, že obmedzíte počet odkazov na domovskej stránke len na tie najobľúbenejšie témy.
3. Zoradiť obsah podľa témy záujmu užívateľa, nielen podľa organizačnej štruktúry
4. Prispôsobiť stránky tak, aby boli prístupné aj na mobilných zariadeniach.
5. Poskytovať možnosť zobrazenia obsahu v inom jazyku

Z nasledujúcej tabuľky zistíme, či české a slovenské internetové stránky vlád podľa môjho názoru spĺňajú tieto pravidlá.

Tab. 2 Stav portálu verejnej správy v ČR a SR

Pravidlo	Štát	
	ČR	SR
vyhľadávacie lišty	✓	✓
jednoduchosť stránky	✓	✓
obsah podľa témy	✓	✓
prístupné z mobilu	✗	✓
výber jazyka	✗	✓

Vidíme, že Slovenský portál vlády spĺňa tieto pravidlá bez výnimky. Český portál síce ponúka informácie pre cudzincov, ale neponúka zmenu jazyka aspoň na anglický. Slovenský portál vlády túto možnosť ponúka kliknutím na ikonu vlajky v pravom hornom rohu stránky. Trend v súčasnosti je taký, že čoraz viac ľudí uprednostňuje používanie tabletov a chytrých telefónov pred klasickými počítačmi alebo notebookmi, preto by tomuto trendu mali byť prispôbené aj stránky vlády. Český portál je z mobilu prístupný len veľmi obtiažne, Slovenský portál sa prispôsobí práve používanému zariadeniu.

8 Vybrané európske programy a stratégie z oblasti eGovernmentu

8.1 Iniciatíva eEurope

Prechod na digitálne, poznatkovo orientované hospodárstvo je tým správnym krokom ku konkurencieschopnosti a vytváraniu nových pracovných miest. Takisto pomôže zlepšiť kvalitu života ľudí a zároveň aj chráni životné prostredie. Za účelom vytvorenia informačnej spoločnosti pre všetkých vytvorila Komisia v roku 1999 iniciatívu eEurope, ktorá bola schválená na summite Európskej rady v roku 2000. Je to program, ktorý je zameraný na to, aby boli informačné technológie tak rozšírené ako je to len možné. (Europa.eu, 2005)

Podľa Klabunde (2005) usiluje o vytvorenie verejnej správy, ktorá poskytne každému občanovi alebo firme výhody eSpoločnosti a tým zabraňuje vzniku digitálnej priepasti, ktorá by mohla vytvoriť „informačne hendikepovaných občanov“. Kľúčovými oblasťami tejto iniciatívy sú eGovernment, eHealth, eLearning a podobne.

Iniciatíva eEurope, ktorá sa spája s doménou „informačná spoločnosť pre všetkých“ je projekt vytvorený v rámci Lisabonskej stratégie a slúži na budovanie európskej informačnej spoločnosti. (Europskaunia.sk, 2015)

Hlavnými cieľmi tejto iniciatívy sú:

- Priniesť digitálny vek do každej domácnosti, školy, ku každému občanovi podniku aj na každý úrad a umožniť im tak online prístup k informáciám.
- Vytvoriť digitálne gramotnú Európu a motivovať podnikateľov a firmy k investíciám a rozvoju nových myšlienok v tejto oblasti.
- Zabezpečiť celý proces sociálneho začlenenia, čo vybuduje dôveru spotrebiteľov a posilní sociálnu súdržnosť. (Europa.eu, 2005)

Aby sa dosiahli vyššie uvedené ciele bol v máji 2000 Komisiou schválený akčný plán eEurope 2002. Hlavným cieľom tohto akčného plánu je propagácia používania internetu samotného, ale aj podpora lacnejšieho, rýchlejšieho a najmä bezpečnejšieho internetu. Dalej sa zameriava na podporu ľudského kapitálu a finančných investícií.

O niečo neskôr bol schválený akčný plán eEurope 2005, ktorý nadväzoval na eEurope 2002. Bol zameraný hlavne na bezpečnosť siete, na rozširovanie širokopásmového internetu. Ďalej sa zameriaval na eGovernment a teda zvyšovanie informovanosti vo verejnom sektore v oblasti informačných technológií. (Europskaunia.sk, 2015)

Pri vytváraní štandardov zlučiteľných so štandardmi eEurope v oblasti ICT v Českej republike za posledné roky, bolo potrebné usilovať o spoločné pochopenie a o dohodu, nielen v oblasti formátu a štruktúry zberu dát, ale aj o informačnom obsahu, význame a managemente. (Andrýsková, Hřebíček, 2005)

8.2 Iniciatíva i2010

V polovici roku 2005 bola spustená iniciatíva i2010, ktorý je prvou stratégiou Komisie a bola prijatá v súvislosti s revidovanou Lisabonskou stratégiou. (Európska únia, 2015)

„Iniciatíva i2010 – Európska informačná spoločnosť pre rast a zamestnanosť a je zameraná na vytvorenie konceptu európskej politiky v oblasti informačnej spoločnosti a v oblasti audiovizuálnych médií. Táto iniciatíva podporuje otvorené a konkurencieschopné digitálne hospodárstvo a vyzdvihuje informačné a komunikačné technológie ako hnací motor integrácie a zvýšenej kvality života.“

Iniciatíva i2010 je tvorená tromi hlavnými piliermi:

- **1.Pilier** kombinuje všetky regulačné nástroje, ktoré má Komisia k dispozícii, čo nám umožní vytvoriť modernú trhovo orientovanú digitálnu ekonomiku.
- **2.Pilier** stanovuje priority našej spolupráce so súkromným sektorom za účelom podporenia inovácií. Taktiež napomáha digitálnemu zjednocovaniu za použitia výskumov EÚ.
- **3.Pilier** za pomoci nástrojov dostupných Komisii podporuje efektivitu a užívateľsky prístupné ICT vo verejnej správe. (Komisia európskych spoločností, 2005)

8.3 EU2020

V roku 2010 bola iniciatíva i2010 nahradená stratégiou Európa 2020, ktorá má zvýšiť využívanie ICT a je tiež odpoveďou na nedávnu ekonomickú krízu v roku 2008. (Capgemini.com. 2014)

Ako uvádza Ministerstvo financií SR na svojich stránkach je to tiež *„stratégia na zabezpečenie inteligentného, udržateľného a inkluzívneho rastu“*, (Ministerstvo financií SR, 2013)

V roku 2010 predstavila Európska komisia 10 ročný plán reforiem týkajúcich sa rastu a zamestnanosti s názvom Európa 2020. Na podporu piatich hlavných cieľov tohto projektu bolo vypracovaných sedem iniciatív. Jednou z nich bola aj Európska Digitálna agenda. Ciele plánu Európa 2020 sú nasledovné:

1. **Zamestnanosť** – Miera zamestnanosti u obyvateľov vo veku 20 až 64 rokov sa zvýši na 75 %.
2. **Výskum a vývoj** – Investície do vývoja a výskumu sa budú pohybovať na úrovni 3 % HDP.
3. **Zmena klímy a energetická udržateľnosť** – Emisie zo skleníkových plynov budú oproti úrovni z roku 1990 o 20 % nižšie, v prípade širšej globálnej dohody o 30 % nižšie. Z obnoviteľných zdrojov sa získa 20 % energie. Efektívnosť vo využívaní energie stúpne o 20 %.

4. **Vzdelávanie** – Miera predčasného ukončenia školskej dochádzky sa bude pohybovať pod 10 %. Podiel obyvateľov s ukončeným vysokoškolským vzdelaním vo veku 30–34 rokov bude minimálne 40 %.
5. **Boj proti chudobe a sociálnemu vylúčeniu** – Počet osôb, ktorým hrozí chudoba alebo sociálne vylúčenie klesne minimálne o 20 miliónov. (Ministerstvo Financí SR, 2015)

8.4 Digitálna agenda 2010–2015

Na podporu piatich hlavných cieľov projektu Európa 2020 bolo vypracovaných sedem iniciatív. Jednou z nich bola aj Európska Digitálna agenda. Tento strategický dokument bol predstavený európskou komisiou dňa 15. mája 2010. Hlavnou úlohou je priniesť výhody digitalizácie do rôznych vrstiev spoločnosti, za pomoci ICT. Vrámci tejto agendy má byť do roku 2015 splnených týchto 7 cieľov:

1. **Jednotný digitálny trh** – občania EÚ budú môcť využívať online komerčné služby z iných štátov
2. **Spolupráca a normy v ICT** – zlepši sa stanovenie štandardov a spolupráca produktov a služieb ICT
3. **Online istota a bezpečnosť** – zvýši sa dôvera a pocit online bezpečnosti v EÚ
4. **Prístup občanov EÚ k rýchlemu internetu sa zvýši** – rýchly internet je potrebný pre zaistenie prístupu občanov k online službám
5. **Výskum a inovácie ICT** – podpora výskumu a vývoja ICT sa zdvojnásobí
6. **Zvýšenie digitálnej gramotnosti**
7. **Sprístupniť výhody, ktoré ponúkajú ICT spoločnosti** – pomôže to redukovat' energetickú spotrebu, zlepši postavenie pacientov alebo pomôže k online prístupu ľuďom s postihnutím. (Leščáková, 2010)

Avšak 18. decembra 2012 vyhlásila Európska komisia 7 nových cieľov, ktoré by do roku 2020 mali priniesť zvýšenie európskeho HDP o 5 % alebo o 1500 EUR na osobu, a to prostredníctvom investovania do ICT, zvyšovania úrovne eSkills (elektronické zručnosti) a inováciou verejného sektora. Nové ciele sú nasledovné :

1. Vytvoriť nové a hlavne stále prostredie, ktoré bude regulovať širokopásmové pripojenie
2. Vytvoriť novú infraštruktúru digitálnych služieb pre verejnosť
3. Zvýšiť digitálnu gramotnosť a počet pracovných miest v odvetví ICT
4. Návrhnúť nové smernice EÚ pre bezpečnosť informačných technológií
5. Aktualizovať rámec autorských práv EÚ

6. Za pomoci kúpnej sily verejnosti zrýchliť cloud computing³
7. Spustiť novú elektronickú priemyselnú stratégiu(Európska komisia, 2012)

Dušan Chrenek, šéf Zastúpenia Európskej komisie na Slovensku, uviedol, že jednou z hlavných oblastí iniciatívy Európskej Digitálnej agendy je práve elektronizácia verejnej správy. „Cieľom je odbremeniť občanov a podniky od papierovania, chodenia po úradoch a v konečnom dôsledku ušetriť nemalé množstvo verejných financií,“ povedal Chrenek pri rozhovore s portálom Itapa.sk (2013b).

8.4.1 Doposiaľ dosiahnuté výsledky DAE

Európska komisia sa stále snaží o vytvorenie priaznivého prostredia, ktoré podporí investície do digitálnych technológií a taktiež zvýši konkurencieschopnosť na týchto európskych trhoch. Podľa údajov z 28. mája 2014 sa komisia blíži k splneniu 95 zo 101 digitálnych cieľov do konca roku 2015, čo značí určitý pokrok. Občanom EÚ síce stále chýba vysokorýchlostné pripojenie k internetu, hlavne na vidieku, avšak čo raz viac ich má pripojenie na internet, ktoré využívajú viac na online nakupovanie, taktiež sa lepšie orientujú v oblasti ICT. Stále však pretrvávajú rozdiel v digitálnych zručnostiach obyvateľov, čo je stále veľkým problémom.

„Väčšina Európanov sa dnes s ľahkosťou pohybuje v digitálnom svete a dychtí po väčších možnostiach. Vyriešili sme problém prístupu na internet, ale rozdiely v digitálnych zručnostiach pretrvávajú. Keď sa nebudeme viac usilovať, v Európe vznikne znevýhodnená vrstva obyvateľstva, ktorej bude chýbať digitálna gramotnosť.“ Tvrdí podpredsedníčka Európskej komisie Neelie Kroesová.(Európska komisia, 2014a)

Taktiež Európska komisia každoročne zverejňuje výsledky indexu DESI za účelom posúdiť, ako sa krajiny posúvajú smerom k splneniu cieľov stanovených v Digitálnej agende pre Európu. (Európska komisia, 2015) Indexu DESI bude venovaná nasledujúca kapitola.

8.5 Egovernment Action Plan

Egovernment Action Plan 2011–2015 má za úlohu splniť dva hlavné ciele a to je, že 80 % firiem a 50 % občanov bude využívať služby eGovernmentu, a vláda bude poskytovať niekoľko služieb v spolupráci so zahraničím do konca roku 2015. Taktiež sa tento akčný plán zameriava na štyri politické priority ako posilnenie postavenia firiem a občanov, posilnenie mobility v rámci jednotného trhu, zvýšiť účinnosť a efektivitu vlády a nakoniec vytvoriť podmienky, ktoré posunú celkový eGovernment vpred. Jeho ďalšou úlohou je vytvoriť eGovernment zameraný na používateľa a má viesť k poskytovaniu lepších služieb za nižšie náklady. (Capgemini.com, 2014)

³ Cloud computing je na internete založený model, kde užívatelia neplatia za vlastný softvér, ale za jeho použitie, teda sa jedná o istý druh služby.

9 Úroveň eGovernmentu podľa indexu DESI

Index DESI (digitálna ekonomika a spoločnosť) je zložený index, ktorý okrem eGovernmentu pozoruje aj mieru používania internetu alebo úroveň internetového pripojenia v štátoch Európskej únie, ako aj sleduje vývoj členských štátov EÚ v digitálnej konkurencieschopnosti. (Kubátová, 2015a)

Index kombinuje viac ako 30 ukazovateľov a používa vážený systém na ohodnotenie každej krajiny na základe výkonu v digitálnej oblasti. Je to analytický nástroj, ktorý poskytuje základ pre zavádzanie stratégie jednotného digitálneho trhu. Aby sa vypočítalo celkové skóre jednotlivých krajín, bola expertmi Európskej komisie každému ukazovateľu priradená určitá váha. Hodnotenie zverejňuje Európska komisia ročne za účelom posúdiť, ako sa krajiny posúvajú smerom k splneniu cieľov stanovených v Digitálnej agende pre Európu. Celkové hodnotenie bolo zverejnené 24. februára 2015. Dáta boli získané prevažne z rokov 2013 a 2014 a poskytujú prehľad o tom, ako je na tom Európa v oblasti digitalizácie dnes. (Európska komisia, 2015)

Index DESI sa zameriava na päť hlavných oblastí:

1. **Pripojenie** zachytáva zavedenie širokopásmovej infraštruktúry a jej kvalitu, čo je nevyhnutnou podmienkou pre konkurencieschopnosť.
2. **Ľudský kapitál** zachytáva zručnosti ľudí potrebné na využívanie výhod, ktoré ponúka digitálna spoločnosť.
3. **Používanie internetu** zachytáva rôzne činnosti, ktoré vykonávajú občania online.
4. **Integrácia digitálnych technológií** zachytáva digitalizáciu v podnikoch a ich využívanie online predajného kanálu. Prijatím digitálnych technológií môžu firmy zvýšiť efektivitu, znížiť náklady a lepšie zapojiť zákazníkov, spolupracovníkov a obchodných partnerov.
5. **Digitálne verejné služby** zachytáva digitalizáciu verejných služieb, a zameriava sa predovšetkým na eGovernment a eHealth. Tejto oblasti bude venovaná samostatná podkapitola.

Podľa ich výsledkov z jednotlivých kategórií boli krajiny rozdelené do skupín s vysokou, strednou a nízkou úrovňou.

- Dánsko, Švédsko, Holandsko a Fínsko sú najvýkonnejšie krajiny. Sú v popredí nielen v rámci EÚ, ale sú svetoví lídri v digitalizácií.
- Do skupiny so strednou úrovňou digitalizácie patrí okrem Českej republiky aj Belgicko, Veľká Británia, Estónsko, Luxembursko, Írsko, Nemecko, Litva, Španielsko, Rakúsko, Francúzsko, Malta a Portugalsko. Darí sa im vo väčšine oblastí, ale stále sa potrebujú v niektorých oblastiach zlepšovať.
- Lotyšsko, Slovinsko, Maďarsko, Slovensko, Cyprus, Poľsko, Chorvátsko, Taliansko, Grécko, Bulharsko a Rumunsko sú pomaly sa rozvíjajúce krajiny. Je

potrebné, aby zvýšili svoj výkon v celom rade oblastí, a tým dorovnali svoju úroveň so zvyškom krajín EÚ. (Digital agenda for Europe, 2015b)

9.1 Porovnanie Česka a Slovenska v oblasti digitálne verejné služby indexu DESI

Modernizácia a digitalizácia verejných služieb, vrátane elektronického zdravotníctva, môže priniesť zvýšenie prínosov pre verejnú správu, občanov a podniky, rovnako ako aj poskytovanie lepších služieb pre občanov. Preto je dôležité venovať tejto oblasti náležitú pozornosť. (Digital agenda for Europe, 2015b)

V tejto oblasti indexu DESI dosiahla Česká republika v roku 2015 skóre 0,3, čo je najhoršie dosiahnuté skóre zo všetkých piatich oblastí. V celkovom rebríčku krajín EÚ sa ČR umiestnila na 25. mieste. Významné nedostatky sú najmä na strane ponuky digitálnych verejných služieb.

Slovenská republika sa v tejto oblasti indexu DESI umiestnila horšie a to na 27. mieste. Jej skóre bolo 0,27 čo je taktiež najhoršie dosiahnuté skóre zo všetkých piatich oblastí. Rovnako ako v ČR bola neväčším nedostatkom nízka ponuka digitálnych verejných služieb.

Pre porovnanie najlepšie sa v rebríčku už dva roky umiestňuje Dánsko. V oblasti digitálne verejné služby dosiahlo najvyššie skóre zo všetkých kategórií a to 0,84. Najhoršie umiestnenie získalo na začiatku roku 2015 v tejto oblasti Bulharsko. Umiestnilo sa na 28. mieste a získalo skóre len 0,24.

Moderné verejné služby ponúkané online sú prostriedkom na znižovanie verejných výdavkov a účinným spôsobom zvyšujú výnosnosť podnikov a občanov, ako aj verejnej správy samotnej.

Oba štáty si oproti roku 2014 pohoršili ako vyplýva z nasledujúcej tabuľky. Česká republika klesla v rebríčku medziročne o 2 miesta a Slovensko kleslo o jednu priečku. (Digital agenda for Europe, 2015a)

Tab. 3 Výsledky Česka a Slovenska v oblasti digitálne verejné služby indexu DESI

digitálne verejné služby	Česká republika		Slovensko		EÚ
	miesto	skóre	miesto	skóre	skóre
DESI 2015	25	0,3	27	0,27	0,47
DESI 2014	23	0,3	26	0,27	0,45

Zdroj: Digital agenda for Europe, 2015a

9.1.1 Porovnanie v oblasti eHealth a ePrescriptions

Hlavnou úlohou eHealth, teda elektronického zdravotníctva, je dodať správne informácie v správnom čase a na správne miesto vo všetkých častiach a procesoch starostlivosti o zdravie občanov, a to prostredníctvom ICT. Tým napomáha k zvyšovaniu kvality života občanov ako aj zlepšuje zdravotnú starostlivosť. Ďalším cieľom eHealth je znížiť náklady a tieto finančné prostriedky použiť na iný

účel, napríklad sa využijú v systéme zdravotnej starostlivosti.(Národné centrum zdravotníckych informácií, 2011)

Eprescription alebo aj elektronické predpisovanie liekov, pri ktorom splnomocnený zdravotnícky pracovník pomocou programu elektronickou cestou predpíše recept, vďaka ktorému si potom pacient môže vyzdvihnúť v lekárni svoje lieky. Priekopníkmi v tejto oblasti sú štáty ako Nórsko, Fínsko, Taliansko, Poľsko ako aj Česká republika. (Epsos.eu, 2014)

Účinnosť a stupeň poskytovaných služieb v zdravotníctve možno výrazne zvýšiť digitalizáciou. Úroveň v ČR a na Slovensku v oblasti eHealth sa môže zvýšiť napríklad tým, že sa podporí využívanie a výmena údajov elektronicky. Len 23 % českých praktických lekárov používa elektronickú výmenu zdravotníckych údajov na Slovensku dokonca len 7,4 % v porovnaní s európskym priemerom, ktorý je 36 % sa oba štáty umiestnili hlboko pod priemerom.. To platí ešte viac v oblasti ePrescription, kde v súčasnosti len 7.8 % českých praktických lekárov vydáva recepty na predpis elektronicky, čím sa umiestňuje ČR na sedemnásť miesto v rebríčku krajín EÚ. Na Slovensku je to dokonca len 3,5 % praktických lekárov a preto sa Slovensko umiestňuje ešte horšie ako ČR a to až na 23. miesto. Najlepší v tejto oblasti sú opäť Dáni, ktorých 92 % praktických lekárov používa elektronickú výmenu dát a skoro všetci lekári vydávajú predpisy na lieky elektronicky. (Digital agenda for Europe, 2015a)

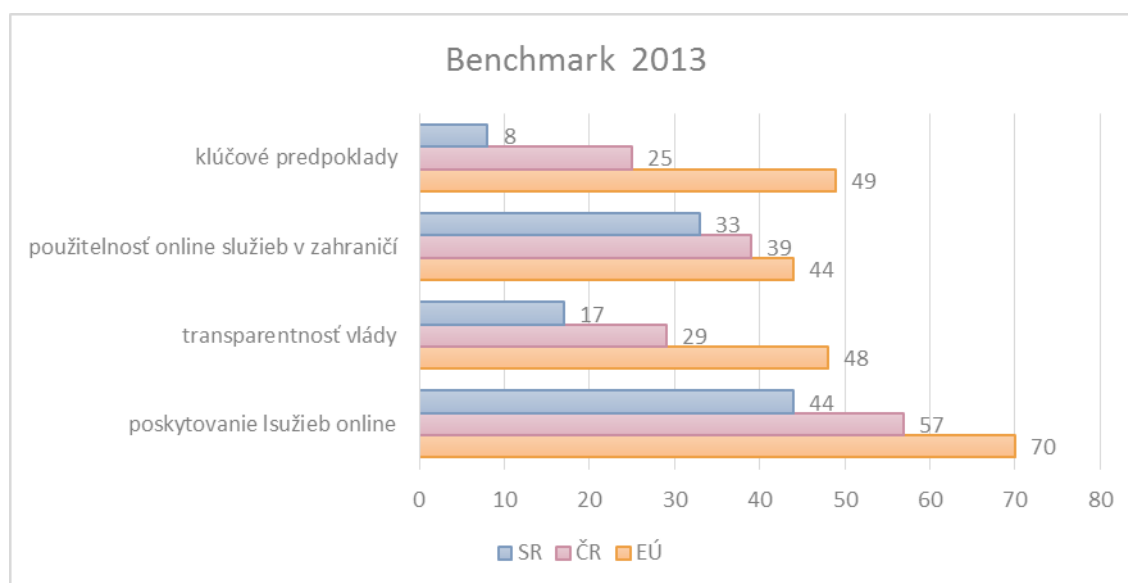
10 Benchmark

Benchmarking napomáha k vykonávaniu vzájomného dohľadu a prispieva aj k zblížovaniu politik členských štátov. Je nevyhnutnou súčasťou reakcie na súčasné socio-ekonomické problémy. Toto porovnávanie je prvým krokom k neustálemu zlepšovaniu jednotlivých štátov v oblasti eGovernmentu. Európa má veľký potenciál získať výhodu v oblasti poskytovania digitálnych služieb hlavne jej veľká rozmanitosť môže byť prínosom. (Capgemini.com, 2014)

Spoločnosť Capgemini v spolupráci s partnermi už od roku 2001 pripravuje pre Generálne riaditeľstvo Európskej komisie pre informačnú spoločnosť a média takzvaný eGovernment Benchmark. Hlavným cieľom je pritom umožniť európskym krajinám medzi sebou porovnanie pokroku v oblasti poskytovania elektronických služieb, a podeliť sa o najlepšie poznatky a skúsenosti. Porovnáva a analyzuje stav eGovernmentu v 28 štátoch EÚ a ďalších krajinách Európy ako je Island, Nórsko, Švajčiarsko a Turecko. (Kulavjak, 2012)

Porovnávanie bolo vykonávané na základe štyroch hlavných kritérií, ktoré vyplývajú z hlavných pilierov akčného plánu.

- do akej miery je služba poskytovaná online a ako je prijímaná
- transparentnosť vlády
- použiteľnosť online služieb iného štátu EÚ
- kľúčové predpoklady poskytovania online služieb ako sú elektronická identifikácia (eID), eDokumenty a podobne



Obr. 13 Benchmark 2013 zobrazenie v %

Zdroj: Capgemini.com, 2014

Z tabuľky jasne vyplýva, že Česko aj Slovensko výrazne zaostávajú za priemerom v EÚ z roku 2013 vo všetkých štyroch oblastiach, pričom Slovensko je na tom oproti Česku o niečo horšie v každej kategórii.

Najprosperujúcejšou oblasťou je miera poskytovania online služieb. v EÚ dosiahla táto úroveň 70 %. Vlády investovali nemalé prostriedky do rozvoja online služieb, avšak málo sa sústredili na jednoduchosť a rýchlosť poskytovania týchto služieb, inak povedané na pohodlie pri používaní online služieb. Taktiež Česko a Slovensko dosahujú v tejto oblasti najlepšie výsledky, avšak sú stále pod európskym priemerom.

Transparentnosť vlády dosiahla len 48 %, čo je spôsobené hlavne nedostatočným poskytnutím informácií používateľom počas zavádzania služieb eGovernmentu. Stále je však pred vládami jednotlivých štátov dlhá cesta k poskytovaniu otvorených a transparentných služieb.

Použiteľnosť online služieb vlády z iného štátu Európy je tiež veľmi nízka, priemerne v EÚ dosahuje 49 %. Rozsah ponúkaných služieb pre občanov žijúcich v členských krajinách EÚ je veľmi obmedzený, hlavne ak ide o transakčné služby. Tento výsledok naznačuje aj to, že väčšina krajín EÚ neberie používanie zahraničných online služieb ako dobrú investíciu.

Kľúčové predpoklady pre použiteľnosť online služieb získali v priemere 49 %, avšak výsledky v jednotlivých pod kategóriách sa výrazne líšili. Napríklad používanie eID získalo 62 %, aj keď je to najviac realizovaný nástroj z tejto kategórie, od plného využitia má však Európska únia ešte ďaleko.

Niektoré krajiny splnili ambície akčného plánu eGovernmentu, avšak mnohé z nich nie sú ani na správnej ceste k splneniu týchto cieľov. (Capgemini.com, 2014)

11 Súčasn  problémy eGovernmentu

V dnešnej dobe čoraz viac firiem obchoduje a celkovo podniká v rámci celej EÚ a veľký počet občanov pracuje alebo si hľadá bývanie v členských štátoch EÚ. Pritom častokrát narazia na potrebu elektronickej komunikácie z orgánmi verejnej správy jednotlivých štátov. Túto komunikáciu im však sťažujú problémy ako sú zastarané a nie príliš zrozumiteľné postupy, nedostatočná vzájomná spolupráca alebo zložitá vnútorná organizačná štruktúra. Tieto problémy vytvárajú elektronické bariéry, ktoré bránia občanom a podnikom využívať verejné služby efektívne. (Európska komisia, 2014b)

Bývalý predseda Európskej komisie José Manuel Barroso tvrdí : „Digitálne služby a komunikácie sú kľúčovými hnacími silami rastu a produktivity vo všetkých hospodárskych odvetviach.“ Zatiaľ však Európa naplno nevyužívame svoj potenciál. (Itapa.sk. 2013a)

Keď porovnáme Českú republiku a Slovensko v oblasti digitalizácie verejnej správy s ostatnými štátmi EU, zistíme, že im v tejto oblasti príliš nedarí. Odborníci tento fakt odôvodňujú rôzne, buď podobnou kultúrou štátnej správy v oboch štátoch, alebo nedostatkom koordinácie štátnych aktivít.(Kubátová, 2015a)

Taktiež bývalí architekt eGovernmentu MV ČR Ing. Ondřej Felix, CSc. Upozorňuje na fakt, že ČR výrazne zaostáva v úrovni a rozsahu elektronických služieb poskytovaných verejnou správou. Vidí problém tiež v tom, že v Česku sa pri riadení štátu nedostatočne využívajú zdieľané služby alebo dáta z informačných systémov. Tiež sa prikláňa k názoru, že spolupráca je nedostatočná a dokonca, že prepojenosť jednotlivých agend úradov skoro neexistuje. Dochádza pritom k stále opakovanému zdieľaniu a overovaniu vlastných dát. (ISVS.cz, 2008)

Naopak analytik asociácie pre medzinárodné otázky Kryštof Kruliš v rozhovore pre portál EurActiv.cz uviedol, že podľa jeho názoru za nedostatočnou úrovňou eGovernmentu v Českej republike a na Slovensku, stojí podobná kultúra štátnej správy ale taktiež do značnej miery zavedenú administratívne právnu tradíciu, ktorá siaha až do čias Rakúsko-Uhorska. „Na rozdiel od severskej či anglosaskkej statnej správy nie sú v našom regióne princípy otvorenosti, transparentnosti a hlavne verejnej správy ako služby vernosti až tak zažit ,“ uviedol pán Kruliš v rozhovore pre portál EurActiv.cz. (Kubátová, 2015a)

Podľa CapGeminy sú najčastejšie problémy vyskytujúce sa v oblasti eGovernmentu napríklad, že poskytované služby nie sú zamerané na užívateľa a taktiež súhlasia z názorom, že im chýba transparentnosť. Problém je aj v tom, že informácie poskytované verejnou správou sú len všeobecné. (Capgemini.com, 2014)

Potreba hodnotenia výkonnosti eGovernmentu a objavovanie trendov vo verejnej správe zameranej na občana narastá. To, čo sa od eGovernmentu očakáva sa len málo krát zhoduje s tým, čo naozaj poskytuje.(Cox, 2014)

Je len málo projektov z oblasti eGovernmentu, ktoré vláda rozvíja a realizuje s presne vymedzeným cieľom a možno ešte menej projektov, ktoré sa dokážu vysporiadať s problémami, ktoré môžu eventuálne nastať pri ich realizácii. (Andersen, 2005)

V Česku je dlhodobo známym faktom, že v tejto oblasti chýba líder, ktorý by mal dostatočne vysoké postavenie, kompetencie a hlavne záujem riešiť tento problém v prospech celej spoločnosti. Napríklad vo Veľkej Británii prejavujú o túto oblasť aktívny záujem a skutočne sa snažia problémy riešiť, v  R sa stále stretávame s nez ujmom zo strany politikov. (Peterka, 2015)

S tým súhlasí aj Ondřej Felix a problémy v rozvoji eGovernmentu  eskej republiky vidí v dlhodobej nezhode politických predstaviteľov a v absencii lídra, ktorý by mal právomoci riadiť rozvoj ICT vo verejnej správe. (ISVS.cz, 2008)

Bohdan Urban, riaditeľ odboru eGovernmentu Ministerstva vnitra  R v rozhovore pre portál euractiv.cz (2015) súhlasí s tým, že v  R chýba politická zhoda na rozvoj ICT vo verejnej správe a to dlhodobo. Preto sa aj koncepcia rozvoja eGovernmentu často mení. Avšak situácia na Slovensku sa podľa neho postupne mení k lepšiemu. Urban vidí problém aj v tom, že  R sa v posledných rokoch pr iliiš zamerala na budovanie veľkých systémov, ako sú základné registre, dátové schránky  i Czech POINTy, ktoré sa stali základom fungovania eGovernmentu v štáte. Avšak tieto systémy boli vytvárané s podstatným oneskorením, a z tohoto dôvodu nebolo mo žn e spr ístupniť koncové slu žby pre občanov rýchlosťou ako sa pôvodne očakávalo. Je podľa neho teda dôležité sústrediť sa na vytváranie slu žieb, ktoré vďaka existencii týchto projektov môže vláda občanom ponúknuť. (Kubátová, 2015a)

Hlavnými problémami podľa webových stránok Itapa.sk na Slovensku sú,  e zaostáva implementácia základných infraštruktúrnych častí ako sú napríklad elektronická identifikácia a autentizácia. Chýbajú tiež základné registre a vyriešené tiež nie je ani doručovanie a uschovávanie elektronických dokumentov,  o tvorí základný predpoklad poskytovania slu žieb eGovernmentu. (Itapa.sk. 2013b)

12 Možnosti zlepšenia úrovne eGovernmentu

Vlády sú si stále viac uvedomujú dôležitosť toho, aby ich online služby boli užívateľsky prístupne. Avšak stále sa zameriavajú len nato, aby boli ich služby k dispozícii a nevenujú pri tom pozornosť transparentnosti, rýchlosti a jednoduchosti používania týchto služieb. Vlády by sa mali zamerať na tieto oblasti, inak to môže viesť k nedôvere k online službám vlády zo strany občana.

Podľa Elišky Kubátovej, (2015b) autorky článku o eGovernmente, ktorý bol zverejnený na portály EurActiv.cz existuje niekoľko možností, ako súčasnú situáciu v oblasti elektronizácie verejných služieb vylepšiť. Je potrebné aby sa zmenilo celkové uvažovanie štátu tak, aby začal uprednostňovať elektronické riešenia a vyvinul istú snahu pri hľadaní spôsobov pre ich maximálne využívanie. Napríklad výmena vodičského preukazu by za dala teoreticky uskutočniť priamo z domova a to prostredníctvom elektronickej komunikácie, tým pádom by ľudia na úrady nemuseli vôbec chodiť. Ďalej dodáva, že informačné technológie sa veľmi rýchlo rozvíjajú a Česko by malo byť schopné na tento fakt reagovať rýchlejšie ako v súčasnosti. Preto je potrebné, aby sa štát snažil viac, aby jeho služby boli prístupné na čo najviac platformách ako sú smartphone či tablety, čo najväčšiemu počtu užívateľov a čo najjednoduchším spôsobom. Malo by byť zverejňované čo najväčšie množstvo informácií, ktoré má štát k dispozícii (tzv. Open Data) a to tak, aby boli sprístupnené pre ďalšie spracovávanie.

Riešením hlavných problémov eGovernmentu má byť nový program, ktorého návrh prijala Európska komisia 26. júna 2014. Jeho cieľom je pomoc členským štátom EÚ v modernizácii verejnej správy a poskytnutie prepojených digitálnych služieb na vnútroštátnej, ale aj európskej úrovni. Program nesie skratku ISA2 a nadväzuje na úspechy ISA ktorý končí v decembri 2015 a je to „*program na riešenie interoperability pre európske orgány verejnej správy*“. ISA2 má zlepšiť vzájomnú komunikáciu európskych orgánov VS na národnej ale aj medzirezortnej úrovni. Bude platný na obdobie 2016–2020 a jeho rozpočet bude 131 miliónov eur. Podpredseda Komisie Maroš Šefčovič program ISA2 označil za „*ústredný prvok digitálnej agendy pre Európu*“. (Európska komisia, 2014b)

Ondřej Felix tiež súhlasí s tým, že väčšinu problémov by mala vyriešiť jedna agenda, ktorá bude zdieľaná všetkými úradmi. (ISVS.cz. 2008)

Bohdan Urban si zas myslí, že by ČR mala dosiahnuť veľkého posunu v zefektívnení koordinácie eGovernmentu a to vďaka zriadeniu Rady vlády pre informačnú spoločnosť (RVIS), ktorá už funguje od novembra minulého roku. (Kubátová, 2015a)

Server ISVS, ktorý prenáša nezávislé spravodajstvo o najnovšom dianí z oblasti ISVS a eGovernmentu, radí úradom čo majú robiť pre zlepšenie svojich online služieb. Mali by odbúrať nadbytočné činnosti, sústrediť sa na jednu činnosť a až potom sa venovať inej a pri rozhodovaní by sa nemali nechať vyrušovať napríklad odpovedaním na emaily. Mali by zdieľať informácie so všetkými zamestnancami, ktorý ich využijú pri svojej práci. Tiež by sa mali snažiť o zvýšenie transparentnosti všetkých činností úradov a zaviesť HelpDesk, čo je nástroj na vybavo-

vane požiadaviek občanov. To im pomôže jednoduchšie poskytovať informácie, alebo využívať súčasný informačný systém efektívnejšie. (ISVS.cz, 2015)

V tejto oblasti by Česku mala pomôcť aj Západočeská univerzita v Plzni, ktorý pre MV ČR pripravuje novú aplikáciu a názvom „Můj úřad“. Tá by mala ľuďom pomôcť pri hľadaní úradov, zisťovaní ich úradných hodín ale aj pomôcť s riešením určitých životných situácií. (Peterka, 2015)

Zástupca Európskej komisie na Slovensku Dušan Chrenok sa o otázke vyjadril tak, že v rámci informatizácie by Slovensko malo zamerať najmä na rozšírenie vysokorýchlostného prístupu na internet v súlade s národnými a regionálnymi plánmi, čím splní ciele EÚ pre vysokorýchlostný prístup. Sústrediť by sa mali najmä na oblasti ktoré nie sú pokryté investormi so súkromného sektora. Ďalej by sa Slovensko malo zamerať na budovanie infraštruktúry ICT, hlavne na vývoj nových produktov a služieb, posilnenie elektronického obchodu, elektronického vzdelávania (eLearning) a eHealth. Tiež odporúčajú zamerať sa na legislatívu a plné využívanie ICT na Slovensku. Pokrok v týchto oblastiach by pozitívne ovplyvnil hospodársky rast ale aj tvorbu nových pracovných miest. (Itapa.sk, 2012)

V rozhovore pre portál Itapa.sk Chrenko uvádza: „V porovnaní s inými európskymi krajinami máme relatívne vysoký počet odborníkov v IT na Slovensko má aj viacero špičkových IT firiem.“ Čo môže Slovensku pomôcť na ceste k lepšiemu eGovernmentu. (Itapa.sk, 2013a)

S názormi odborníkov musím súhlasiť a tiež si myslím, že by Česká republika mohla viac zapracovať na svojom portáli verejnej správy. Príklad by si mohli zobrať napríklad aj od susedného Slovenska, ktorého stránky vlády sú podľa môjho názoru prehľadnejšie, umožňujú zmenu jazyka stránok a tiež celkovo na mňa pôsobia profesionálnejším dojmom.

13 Návrhy realizácie ďalších prvkov elektronickej formy verejnej správy

13.1 eVol'by

Inšpiráciu pre digitálnu budúcnosť by sme mohli hľadať podľa poslanca Ivana Pilného v Dánsku alebo vo Veľkej Británii. Dodáva, že všetko čo sa vo Veľkej Británii vytvorí je digitalizované a každý Dán má zriadenú dátovú schránku. (Rožánek, 2015.)

Taktiež sa môžeme niečo priučiť aj od Estónska, prezívaného aj E-stónsko, ktoré má veľmi progresívny prístup k informačným technológiám, ku ktorým patrí aj elektronické hlasovanie. Takýto spôsob hlasovania je v Estónsku využívaný už od roku 2005 a tento rok sa týmto spôsobom do hlasovania zapojilo až 19,6 % voličov. (Kuncová, 2015)

S elektronickým hlasovaním sa bežne stretáme aj v štátoch ako Švajčiarsko, Nemecko, Holandsko, Veľká Británia, Španielsko alebo susedné Rakúsko. Tento projekt zaujal aj Ministerstvo vnútra ČR, ktoré navrhuje zaviesť elektronické hlasovanie ako pilotný projekt aj v ČR. Ak bude realizácia tohto projektu úspešná a navrhne sa príslušná legislatívna úprava, je možné, že elektronické voľby budú zavedené už v roku 2016 pri voľbách do 1/3 Senátu Parlamentu Českej republiky. (eGov.cz. 2014)

Sociológ Ivan Gabal, schvaľuje zavedenie elektronických volieb v Česku. Najväčší prínos by s neho mali Česi žijúci v zahraničí, ktorý by mohli voliť prostredníctvom internetu v prezidentských a európskych voľbách. "Slobodná možnosť cestovať, študovať alebo žiť v zahraničí by nás nemala obmedzovať v občianskom práve voliť," dodáva Gabal. (Dolejší, 2015)

S touto myšlienkou úplne súhlasím, a myslím si že to dokonca pomôže k zvýšeniu nízkej volebnej účasti ako v Čechách tak aj na Slovensku.

S myšlienkou eVolieb sa pohráva aj Slovensko. Predsedníčka ŠÚ SR Ľudmila Benkovičová sa na tlačovej konferencii vyjadrila, že elektronizácia by sa zatiaľ mala týkať len procesov spojených so zberom a spracovávaním volebných dát. „*Prioritou systému je urýchliť procesy, zabrániť duplicitám, chybám a zabezpečiť transparentnosť celého priebehu volieb.*“ Takže sa zatiaľ volič nebude môcť odovzdať svoj hlas elektronicke kandidátovi alebo politickej strane. Tento problém je podľa jej slov „*politický a musí sa riešiť legislatívne.*“ (Itnews.sk, 2012.)

Aj napriek tejto skutočnosti považujem eVol'by za krok správnym smerom k zlepšeniu poskytovaných služieb vládou na Slovensku.

13.2 ePodpis cez mobilný telefón

Rakúska vláda už umožnila svojim občanom v kontakte s nimi využívať elektronicke podpis aj prostredníctvom mobilných telefónov. Táto technológia bola vyvinutá

hlavne z dôvodu narastajúceho počtu krádeží identít a phishingu⁴, ktorý začal vzbudzovať nedôveru k používaniu elektronickeho podpisu v Rakúsku. Pomocou tejto technológie môže byť vytvorený overený elektronickeý podpis jednoduchým využitím mobilného telefónu. Takýto ľahko použiteľný elektronickeý podpis má zvýšiť bezpečnosť a dôveryhodnosť eGovernmentu. Od roku 2010 túto možnosť využilo až 280 tisíc Rakúšanov a ich počet z roka na rok narastá. Elektronickeý podpis sa stal bežnou formou podpisovania. Má mnohé možnosti využitia nielen pri kontaktne z vládou ale je možné ho využiť na pracovné či súkromné účely. Na tvorbu elektronickeých podpisov sú využívané elektronickeé ID karty alebo mobilné ID. Napríklad v roku 2013 v Estónsky a Fínsky premiéry podpísali „Memorandum of Understanding“ elektronickeý. Pravdepodobne je to to svetovo prvá medzinárodná dohoda podpísaná elektronickeý za použitia ID kariet. (Capgemini.com, 2014)

Tento spôsob podpisovania by určite prospel českému ako aj slovenskému eGovernmentu a navyše si myslím, že by bolo možné využiť eID karty a mobilné ID pre elektronickeú identifikáciu a použiť ich pri overovaní totožnosti občana pri elektronickeých voľbách.

13.3 eIDAS

Ďalším prínosom pre Český a Slovenský eGovernment by malo byť európske nariadenie o elektronickej identifikácii a dôveryhodných službách, v skratke eIDAS, ktoré musia štáty EÚ implementovať do 1. 7. 2016. Nariadenie sa týka dvoch kľúčových oblastí a to elektronickeá identifikácia a elektronickeý podpis.

Vďaka eIDAS získa občan možnosť využívať elektronickeú identifikáciu na prístup k online službám ako prihlásenie sa na zahraničnú vysokú školu, môže si vybaviť potrebné formality také ako bývanie, práce v ktoromkoľvek členskom štáte EÚ alebo môže vyplniť daňové priznanie v ktoromkoľvek inom členskom štáte EÚ.

Pre správne fungovanie je potrebná zmena legislatívy týkajúca sa eGovernmentu a taktiež je potrebné upraviť niektoré súčasné ISVS, tak aby podporovali všetky prostriedky pre elektronickeú identifikáciu používané v členských štátoch EÚ. Súčasný systém fungujúci v ČR slúžiaci na podporu elektronickej identity bude tiež nutné prepojiť s podobnými systémami využívanými v ostatných členských štátoch EÚ. (Ministerstvo vnútra ČR, 2014d)

13.4 ATACOS

Ďalší prínosom by mohlo byť podľa môjho názoru projekt ATACOS, ktorý už bol podaný ako námet na nový projekt eGovernmentu na Slovensku, avšak uplatniť by sa dal aj v ČR. Hlavným cieľom tohto projektu je zvýšiť efektívnosť výberu DPH o 10 % a tým zvýšiť príjem štátneho rozpočtu. Jeho vývoj zabezpečia špecialisti

⁴ Phishing označuje podvodné útoky na používateľov internetu za účelom získať od nich dôverné informácie

z asociácie IT Valley Košice. Ďalšími prínosmi projektu sú napríklad elektronizácia daňových postupov, zjednodušenie finančnej správy alebo zvýšenie efektivity kontrolného systému a to bez nutnosti navýšenia počtu kontrolórov. Systém ATACOS sa skladá z troch základných častí. Prvou časťou je dátové centrum, ktoré prijíma, ukladá a archivuje údaje z koncového zariadenia, ktoré ukladá do nezmazateľnej pamäti elektronické podpisy. Treťou časťou je serverová aplikácia, ktorá poskytuje dáta iným systémom eGovernmentu. Zavedeniu tohoto systému musí nutne predchádzať legislatíva avšak po jeho zavedení by mal do štátneho rozpočtu prinášať ročne až 100 mil. EUR. (Ministerstvo financií SR, 2011)

14 Záver

Pri porovnávaní Českej republiky a Slovenska som dospela k názoru, že v oblasti eGovernmentu sú na tom obidve krajiny veľmi podobne. Obidve krajiny majú v tejto oblasti svoje plusy aj mínusy, aj keď je zrejmé, že na Slovensku je tých mínusov preda len viac. Preto súhlasím z názorom Igora Hraška, že Slovensko si môže zobrať príklad z českého modelu eGovernmentu a stačí, keď sa vyhneme chybám a nepresnostiam, ktorých sa Česká republika dopustila.

V porovnaní s európskym priemerom nie sme však ešte ani v polovici cesty k lepšiemu poskytovaniu elektronických služieb verejnej správy.

Podľa výsledkov tejto bakalárskej práce sme zistili, že internet používa podľa posledných prieskumov rovnaké percento Čechov aj Slovákov. V tejto oblasti sú oba štáty len 3 % pod európskym priemerom. Myslím si, že krajiny sa veľmi intenzívne blížia k európskemu priemeru, čo je v porovnaní s inými európskymi krajinami slušné.

Jediná z porovnávaných oblastí v ktorej sa Česká republika a Slovensko umiestnilo nad európskym priemerom je nízky počet občanov, ktorí nikdy nepoužili internet. Na Slovensku je dokonca o 1 % menej občanov ktorí nikdy nepoužili internet ako v Česku.

Slovensko podľa môjho názoru poskytuje bezpečnejšie prihlásenie k dátovým schránkam ako ČR. Na Slovensku sa do dátovej schránky nedostanete bez eID a príslušnej čítačky karty, pričom v Českej republike je pre prihlásenie postačujúce meno a heslo.

V porovnaní portálov verejnej správy dopadlo podľa môjho názoru lepšie Slovensko, pretože Slovenský ústredný portál verejnej správy je prehľadnejší, umožňuje zmenu jazyka stránok, ako aj sa prispôsobí práve používanému zariadeniu a tiež celkovo na mňa pôsobia profesionálnejším dojmom. Česká republika by mala hlavne zapracovať na pridaní možnosti zmeny jazyka aspoň na anglický. Ďalším nedostatkom Českého portálu verejnej správy je to, že je nepoužiteľný pre zobrazenie na mobilnom telefóne či tablete.

Podľa výsledkov indexu DESI sa Česká republika umiestnila na 25. mieste a Slovensko o niečo horšie na 27. mieste v porovnaní s Európou. Významným nedostatkom obidvoch štátov je podľa zistenia hlavne nedostatočné poskytovanie digitálnych verejných služieb. Príkladom správneho prístupu k eGovernmentu môže obom štátom poslúžiť Dánsko, ktoré sa v tomto porovnávaní umiestnilo na prvom mieste.

Aj z hodnotenia spoločnosti Capgeminy „eGovernment Benchmark“ vyplýva, že Česká republika a Slovensko výrazne zaostávajú za priemerom v EÚ z roku 2013 vo všetkých porovnávaných oblastiach, pričom Slovensko je na tom oproti Česku o niečo horšie v každej kategórii.

Úplne súhlasím s názorom pani Kubátovej, že pre zlepšenie stavu eGovernmentu v Českej republike aj na Slovensku je potrebné aby sa zmenilo celkové uvažovanie štátu tak, aby začal uprednostňovať elektronické riešenia a vyvinul istú snahu pri hľadaní spôsobov pre ich maximálne využívanie.

Tiež zastávam názor, že zavedenie elektronických volieb bude správnym krokom k elektronizácii verejnej správy a myslím, že je možné tento projekt zrealizovať v oboch krajinách, pričom na identifikáciu občanov by sa mohli využiť už v súčasnosti zavedené eID.

Vzhľadom na vyššie uvedené závery sa domnievam, že cieľ práce bol splnený a hlavným prínosom tejto bakalárskej práce je okrem zaradenia dosahovanej miery eGovernmentu Českej republiky a Slovenska v celoeurópskom porovnaní aj poskytnutie pohľadu na súčasný stav eGovernmentu v týchto krajinách.

15 Použitá literatura

- ANDERSEN, K V. 2005. *E-government and Public Sector Process Rebuilding : Dilettantes, Wheel Barrows, and Diamonds*. Boston, MA. ISBN 9781402079955. URL: <http://dx.doi.org/10.1007/b116842>.
- ANDRÝSKOVÁ, J. -- HŘEBÍČEK, 2005. *Advisory Web Portals in the e-Government of the Czech Republic*. In *Proceedings of the IADIS International Conference e-Society* 1. vyd. Malta: International Association for Development of the Information Society , 2005, s. 532--536. ISBN 972-8939-03-5.
- BARVÍŘ, T., -- MELIŠOVÁ, -- HAMPL. 2011. *ECDL - manuál pro začátečníky a příprava ke zkouškám: Základy práce s počítačem a kancelářskými programy* [online]. Praha: Grada. 240 s. [cit. 2015-05-06]. ISBN 978-80-247-7413-8. Dostupné z: https://books.google.cz/books?id=TQlbAgAAQBAJ&hl=sk&source=gb_s_navlinks_s
- CAPGEMINI.COM. 2014. *EGov Benchmark: Delivering on the European Advantage?* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: https://www.capgemini.com/resource-file-access/resource/pdf/insight_report_20-05_final_for_ecv2.pdf
- COX, M. 2014. *Comparative Analysis of e-Government in the EU: Trends in Eastern Europe*. In: *Proceedings of the 14th European Conference on eGovernment* [online]. Romania. 434 s. [cit. 2015-05-06]. ISBN 978-1-909507-36-4. Dostupné z: <https://books.google.cz/books?id=VLKmAwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=sk#v=onepage&q&f=false>
- CZECHPOINT.CZ. 2015a. *Czech POINT a základní registry* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/index.php?q=node/586>
- CZECHPOINT.CZ. 2015b. *Dátové schránky* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/389>
- CZECHPOINT.CZ. 2015c. *Autorizovaná konverze* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/362>
- CZECHPOINT.CZ. 2015d. *Co je Czech POINT* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/22>
- ČESKÝ ŠTATISTICKÝ ÚRAD. 2015. *Informační společnost v číslech – 2015*. czso.cz [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: https://www.czso.cz/documents/10180/20561093/061004-15_E.pdf/9c064afc-5222-4bf9-ad87-7bf9203fbdf1?version=1.0
- DIGITAL AGENDA FOR EUROPE. 2015a. *Progress by country* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/progress-country>
- DIGITAL AGENDA FOR EUROPE. 2015b. *The Digital Economy and Society Index: (DESI)* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-economy-and-society-index-desi#_ftn1
- DOLEJŠÍ, V. 2015. *Poslanec Gabal chce e-volby. Podobaly by se internetovému bankovníctví*. *Hospodářské Noviny* [online]. [cit. 2015-05-06]. ISSN 1213-7693. Do-

- stupné z: <http://archiv.ihned.cz/c1-63617260-poslanec-ivan-gabal-zada-e-volby-podobaly-by-se-internetovemu-bankovnictvi>
- DRUCKER, T. 2014. *Integrované obslužné miesta/Integrované obslužné služby (IOM/IOS)*. *Itapa.sk* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://itapa.sk/4924-sk/integrované-obslužne-miestaintegrované-obslužne-sluzby-iomios/>
- DRYŠL, K. 2004. *Elektronický podpis v kontextu rozvoje e-governmentu v České republice*. Bakalárska práca. Brno: MZLU v Brně, 43 s.
- EGOV.CZ. 2014. *Nejistá budúcnosť elektronických volieb v Českej republike* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.egov.cz/clanky/nejista-budoucnost-elektronicky-voleb-v-ceske-republice>
- EGOV.SK. 2015. *EGovernment* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <https://portal.egov.sk/sk/content/egovment>
- EPSOS.EU. 2014. *EPrescription* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.epsos.eu/epsos-services/eprescription.html>
- EUROPA.EU. 2005. *eEurope: An information society for all* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: http://europa.eu/legislation_summaries/information_society/strategies/l24221_en.htm
- EURÓPSKA KOMISIA. 2012. *Digitálny zoznam úloh: nové digitálne priority na roky 2013 – 2014* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-12-1389_sk.htm
- EURÓPSKA KOMISIA. 2014a. *Hodnotiaca tabuľka digitálnej agendy 2014: ako je na tom vaša krajina?* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-609_sk.htm
- EURÓPSKA KOMISIA. 2014b. *Rýchlejšie a kvalitnejšie verejné služby pre podniky a občania* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-739_sk.htm
- EURÓPSKA KOMISIA. 2015. *How digital is your country? New figures reveal progress needed towards a digital Europe* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4475_en.htm
- EUROPSKAUNIA.SK. 2015. *E-Europa* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: http://www.europskaunia.sk/e_europa
- EUROSTAT. 2015a. *Enterprises using the internet for interacting with public authorities* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/show.do?dataset=isoc_bde15ee&language=en
- EUROSTAT. 2015b. *Individuals using the internet for interaction with public authorities* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&pcode=tin00012&language=en>

- EUROSTAT. 2015c. *Individuals who have never used the internet* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&pcode=tin00093&language=en>
- EUROSTAT. 2015d. *Level of internet access: households* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: <http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/table.do?tab=table&init=1&plugin=1&pcode=tin00134&language=en>
- EUROSTAT. 2015e. *Households: Internet use and activities* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: <http://appsso.eurostat.ec.europa.eu/nui/submitViewTableAction.do>
- EUROSTAT. 2015f. *User satisfaction about use of e-government websites* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/eurostat/web/products-datasets/-/isoc_ciegi_sat
- FINANCNINOVINY.CZ. 2014. *Finanční správa nově nevyžaduje e-podpis, stačí datová schránka* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.financninoviny.cz/zpravy/financni-sprava-nove-nevyzaduje-e-podpis-staci-datova-schranka/1097935>
- FÜLÖPOVÁ, I. 2014. *EGovernment. Softec.sk* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <http://www.softec.sk/riesenia/verejny-sektor/egovernment.html>
- GANT, J. P. 2008. *Electronic Government for Developing Countries. Itu.int* [online]. DRAFT [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: http://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/e-gov_for_dev_countries-report.pdf
- HEEKS, R. 2005. *Implementing and Managing eGovernment: An International Text* [online]. SAGE, 304 s. [cit. 2015-05-05]. ISBN 978-81-47-87720-8. Dostupné z: http://books.google.cz/books?id=eeXfRLnij44C&hl=sk&source=gbs_navlinks_s
- ISVS.CZ. 2008. *Ondřej Felix shrnul problémy českého eGovernmentu* [online]. [cit. 2015-05-06]. ISSN 1802-6575. Dostupné z: <http://www.isvs.cz/ondrej-felix-shrnul-problemy-ceskeho-egovernmentu/>
- ISVS.CZ. 2015. *Plán – budujeme moderní úřad krok za krokem* [online]. [cit. 2015-05-06]. ISSN 1802-6575. Dostupné z: <http://www.isvs.cz/plan-krok-za-krokem-budujeme-moderni-urad-krok-za-krokem-3-dil/>
- ITAPA.SK. 2010. *eGovernment* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <http://www.itapa.sk/egovernment/>
- ITAPA.SK. 2012. *Šéf ZEK: Slovensko nevyužíva svoj potenciál v IKT* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.itapa.sk/sef-zek-slovensko-nevyuziva-svoj-potencial-v-ikt/>
- ITAPA.SK. 2013a. *Európa bude súrne potrebovať až 900-tisíc IT-čkárov. Komisia chce viac žien v biznise!* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.itapa.sk/europa-bude-surne-potrebovat-az-900-tisic-it-ckarov-komisia-chce-viac-zien-v-biznise/>

- ITAPA.SK. 2013b. *Stav elektronických služieb verejnej správy na Slovensku* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.itapa.sk/stav-elektronickych-sluzieb-verejnej-spravy-na-slovensku/>
- ITNEWS.SK. 2012. *Slovensko je o krok bližšie k elektronickým voľbám* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.itnews.sk/spravy/biznis/2012-07-10/c149881-slovensko-je-o-krok-blizsie-k-elektronickym-volbam>
- JINDRA, M. 2011. *Informační politika a eGovernment ČR směřující k podpoře podnikání*. [online]. Seminárna práca. Praha: Univerzita Karlova v Praze. 19 s. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: http://www.makevision.net/texty/egovernment/soucasny-stav.html#_ftn21. Seminárna práca. Univerzita Karlova v Praze.
- KLABUNDE, A. 2005. *Ciele a výzvy iniciatívy i2010. Itapa.sk* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.itapa.sk/1392-sk/ciele-a-vyzvy-iniciativy-i2010/>
- KOMISIA EURÓPSKÝCH SPOLOČENSTIEV. 2005. *Návrh oznámenia Komisie rade, Európskemu parlamentu, Európskemu hospodárskemu a sociálnemu výboru a výboru regiónov* [online]. [cit. 2015-05-10]. Dostupné z: <http://cordis.europa.eu/documents/documentlibrary/81718541SK6.pdf>
- KUBÁTOVÁ, E. 2015a. *E-Government: Češi, Slováci a Maďari se od Poláků můžou učit. Euractiv.cz* [online]. [cit. 2015-05-06]. ISSN 1803-2486. Dostupné z: <http://www.euractiv.cz/evropa-dnes0/clanek/e-government-cr-slovensko-a-madarsko-se-od-polska-mohou-ucit-012593>
- KUBÁTOVÁ, E. 2015b. *V e-Governmentu je ČR v EU až na 25. místě, může za to nezajem českých vlád. Euractiv.cz* [online]. [cit. 2015-05-05]. ISSN 1803-2486. Dostupné z: <http://www.euractiv.cz/evropa-dnes0/clanek/ve-governmentu-je-cr-v-eu-az-na-25-miste-muze-za-to-nezajem-ceskych-vlad-012509>
- KULAVJAK, J. 2012. *EGovernment benchmark. Informatizacia.sk*. [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.informatizacia.sk/egovernment-benchmark/14886s>
- KUNCOVÁ, J. 2015. *Estono žije voľbami. Hospodářské Noviny* [online]. [cit. 2015-05-06]. ISSN 1213-7693. Dostupné z: <http://domaci.ihned.cz/c1-63672160-estonsko-zije-volbami>
- LEŠČÁKOVÁ, M. 2010. *Digitálna agenda 2010-2015: Európska komisia predstavila nový akčný plán informačnej spoločnosti Európskej únie. Informatizacia.sk* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.informatizacia.sk/digitalna-agenda-pre-europu-2010---2015---/9125s>
- LEŠČÁKOVÁ, M. 2012. *Integrované obslužné miesto. Informatizacia.sk* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.informatizacia.sk/integrované-obsluzne-miesto---iom/13913s>
- LIDINSKÝ, V. A KOL. 2008. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 145 s. ISBN 978-80-2472-462-1.
- MATES, P. -- SMEJKAL, 2012. *E-government v České republice : Právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 456 s. ISBN 978-80-87576-36-6.

- MESEKELL, D. 2014. *The Best E-gov Websites in the World*. *Digitalgov.gov* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.digitalgov.gov/2014/12/31/the-best-e-gov-websites-in-the-world/>
- MINISTERSTVO FINANCIÍ SR. 2013. *Programové obdobie 2014 - 2020*. *Informatizacia.sk* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.informatizacia.sk/po-2014-2020/15542s>
- MINISTERSTVO FINANCIÍ SR. 2015. *Európa 2020*. *Informatizacia.sk* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.informatizacia.sk/europa-2020-/20461s>
- MINISTERSTVO FINANCIÍ SR. 2011. *59. namet na projekt eGovernmentu*. *Informatizacia.sk* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: http://www.informatizacia.sk/ext_dok-59-namet-na-projekt-egovernmentu/12650c
- MINISTERSTVO VNITRA ČR. 2014a. *Co jsou Dátové schránky?*. *datoveschranky.info* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/co-jsou-datove-schranky>
- MINISTERSTVO VNITRA ČR. 2014b. *Statistiky*. *datoveschranky.info* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/statistiky-id34635>
- MINISTERSTVO VNITRA ČR. 2014c. *Výhody datových schránek*. *datoveschranky.info* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/vyhody-datovych-schranek>
- MINISTERSTVO VNITRA ČR. 2014d. *Nařízení eIDAS bylo dne 28. srpna 2014 zveřejněno v Úředním věstníku EU*. *Mvcr.cz* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/elektronicky-podpis-dokumenty-narizeni-eidas-bylo-dne-28-srpna-2014-zverejmeno-v-urednim-vestniku-eu.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>
- MINISTERSTVO VNITRA ČR. 2015a. *eGON jako symbol eGovernmentu - moderního, přátelského a efektivního úřadu*. *mvcr.cz* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu-252052.aspx>
- MINISTERSTVO VNITRA ČR. 2015b. *Informace k používání elektronického podpisu*. *mvcr.cz* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informace-k-pouzivani-elektronickeho-podpisu.aspx>
- MINISTERSTVO VNITRA ČR. 2015c. *Informační systémy veřejné správy*. *Mvcr.cz* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx>
- MINISTERSTVO VNITRA ČR. 2015d. *Portál veřejné správy*. *Portal.gov.cz* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz/portal/obcan/>
- MZDOVECENTRUM.SK. 2013. *Nový zákon o e-Governmente* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.mzdovecentrum.sk/legislativna-zmena/novy-zakon-o-e-Governmente.htm>

- NCZI: NÁRODNÉ CENTRUM ZDRAVOTNÍCKYCH INFORMÁCIÍ. 2011. *Elektronické zdravotníctvo.Ezdravotnictvo.sk* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.ezdravotnictvo.sk/Elektronicke-zdravotnictvo/Stranky/default.aspx>
- NIXON, P. G. -- KOUTRAKOU, -- RAWAL. 2010. *Understanding E-Government in Europe: Issues and Challenges* [online]. Routledge, 352 s. [cit. 2015-05-05]. ISBN 978-11-35-24571-9. Dostupné z: http://books.google.cz/books?id=jEiOAgAAQBAJ&hl=sk&source=gbs_navlinks_s
- OECD. 2005. *OECD e-Government Studies: e-Government for Better Government* [online]. 206 s. [cit. 2015-05-05]. ISBN 978-92-64-01834-1. Dostupné z: http://books.google.cz/books?id=G6HVAgAAQBAJ&hl=sk&source=gbs_similarbooks
- OECD. 2009. *OECD e-Government Studies: Rethinking e-Government Services User-Centred Approaches* [online]. 240 s. [cit. 2015-05-05]. ISBN 978-92-64-05941-2. Dostupné z: http://books.google.cz/books?id=Og7WAgAAQBAJ&hl=sk&source=gbs_navlinks_s
- PETERKA, J. 2010. *Autorizovaná konverze dokumentů: padělek už vám nezkonvertují* *Lupa.cz* [online]. [cit. 2015-05-05]. ISSN 1213-0702. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/autorizovana-konverze-dokumentu/>
- PETERKA, J. 2014. *Dátové schránky jsou už i na Slovensku. Jak se liší od těch českých?* *Lupa.cz* [online]. [cit. 2015-05-05]. ISSN 1213-0702. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/datove-schranky-jsou-uz-i-na-slovensku-ale-jine-nez-v-cr/>
- PETERKA, J. 2015. *Dokáže stínová digitální vláda nahradit absenci digitálního lídra?* *Lupa.cz* [online]. [cit. 2015-05-06]. ISSN 1213-0702. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/dokaze-stinova-digitalni-vlada-nahradit-absenci-digitalniho-lidra/>
- PETLACHOVÁ, P. 2014. *Povinná elektronická komunikace s finanční správou se rozšiřuje o další subjekty.* *Financnisprava.cz* [online]. [cit. 2015-05-05]. Dostupné z: <http://www.financnisprava.cz/cs/financni-sprava/pro-media/tiskove-zpravy/tiskove-zpravy-2014/povinna-elektronicka-komunikace-s-financni-spravou-se-rozsiruje-o-dalsi-subjekty-5566>
- POMAZALOVÁ, N. -- SABOLOVIČ, 2011. *Measuring of efficiency: a case of e-Government*. [CD-ROM]. In ICABR s. 703--709. ISBN 978-80-7375-603-1.
- ROŽÁNEK, F. 2015. *Další pokus o digitální stát. Tentokrát má inspirace přijít z Británie.* *Hospodářské Noviny* [online]. [cit. 2015-05-06]. ISSN 1213-7693. Dostupné z: <http://domaci.ihned.cz/c1-63528560-ivan-pilny-informacni-technologie-elektronicke-vladnuti-e-government-digitalni-ekonomika>
- SLOVENSKO.SK. 2014a. *Elektronická identifikačná karta (eID): najčastejšie otázky a odpovede* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <https://www.slovensko.sk/sk/faq/faq-eid/>

- SLOVENSKO.SK. 2014b. *Elektronická schránka: najčastejšie otázky a odpovede* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <https://www.slovensko.sk/sk/faq/faq-eschranka/>
- SLOVENSKO.SK. 2014c. *O portáli* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <https://www.slovensko.sk/sk/o-portali>
- SLOVENSKO.SK. 2015. *Elektronické schránky podľa zákona o e-Governmente* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: https://www.slovensko.sk/sk/agendy/agenda/_elektronicke-schranky-zakon1/
- ŠTĚDRŇ, B. – BUDIŠ, -- ŠTĚDRŇ JR. 2009. *Marketing a nová ekonomika* [online]. C H Beck, 240 s. [cit. 2015-05-06]. ISBN 978-80-740-0146-8. Dostupné z: https://books.google.cz/books?id=xpnQtHy8vCIC&hl=sk&source=gbs_navlink_s_s
- TERAZ.SK. 2013. *EGovernment zníži byrokraciú v komunikácii občanov a firiem so štátom.* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://www.teraz.sk/slovensko/hrasko-e-government/57172-clanok.html>
- ÚRAD VLÁDY SR. 2011. *Revízia budovania eGovernmentu: Strednodobý plán implementácie priorít* [online]. [cit. 2015-05-06]. Dostupné z: <http://workspace.unpan.org/sites/internet/Documents/Slovakia%20eGov9.pdf>
- VÁŇOVÁ, V. 2012. *EGovernment: srovnání prezentovaného ideálu a reálného stavu.* *Inflow.cz*[online]. [cit. 2015-05-05]. ISSN 1802-9736. Dostupné z: <http://www.inflow.cz/egovernment-srovnani-prezentovaneho-ideal-u-realneho-stavu-0>
- VODÁK, M. 2014. *Elektronizace veřejné správy. Obec & finance.* zv. XIX, č. 2, s. 84--85. ISSN 1211-4189.
- Vyhláška č. 25/2014 Z. z. o integrovaných obslužných miestach
- Zákon č. 101/2000 Sb. o ochrane osobných údajů a o změně některých zákonů
- Zákon č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím
- Zákon č. 111/2009 Sb. o základních registrech
- Zákon č. 122/2013 Z. z. o ochrane osobných údajov
- Zákon č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích
- Zákon č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu
- Zákon č. 275/2006 Z. z. o informačných systémech verejnej správy
- Zákon č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů
- Zákon č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy
- Zákon č. 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti