

POLICEJNÍ AKADEMIE ČESKÉ REPUBLIKY V PRAZE

Fakulta bezpečnostního managementu

Katedra správního práva a správní vědy

Elektronizace veřejné správy v komunikaci s adresátem

Bakalářská práce

**Electronic public administration in communication with the
addressee**

Bachelor thesis

VEDOUCÍ PRÁCE

doc. JUDr. Olga Sovová, Ph.D.

AUTOR PRÁCE

Mgr. Zuzana Malotová

PRAHA 2024

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použité literatury.

Ve Zlíně, dne 12. 3. 2024

Mgr. Zuzana Malotová

Poděkování

Ráda bych poděkovala paní doc. JUDr. Olze Sovové, Ph.D. za věnovaný čas, cenné rady a poznatky, které mi velmi pomohly při zpracování mé bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat svým rodičům, partnerovi a synovi za podporu celým studiem.

ANOTACE

Proces elektronizace a digitalizace v posledních letech zaznamenal výrazný rozvoj, výjimkou není ani veřejná správa, kde právě zmíněná elektronizace probíhá a to i v rámci usnadnění komunikace občanů s úřady. Bakalářská práce na téma Elektronizace veřejné správy v komunikaci s adresátem je rozdělená do třech hlavních kapitol. První kapitola je věnována vysvětlení základních pojmů, kterými jsou například elektronizace či veřejná správa. V kapitole druhé jsou stručně definovány projekty, jenž probíhaly či budou probíhat v rámci e-governmentu, strategii Digitálního Česka a dále je zde také zmíněna například ochrana osobních údajů či digitální gramotnost, která je nezbytná při elektronické komunikaci. Třetí kapitola se zaměřuje na využití elektronické komunikace adresáty s veřejnou správou nejprve obecně a následně při vyřizování rodičovského příspěvku.

KLÍČOVÁ SLOVA

veřejná správa, elektronizace, digitalizace, adresát, komunikace, e-government, klientská zóna

ANNOTATION

The process of electronization and digitalization has seen significant progress in recent years. Public administration is no exception in this respect, as it is currently being electronized to facilitate the communication between citizens and authorities. This bachelor's thesis, Electronic public administration in communication with the addressee, is divided into three main chapters. The first chapter defines key terms such as electronization or public administration. The second chapter briefly defines both current and future e-government projects and the Digital Czech Republic strategy. The chapter also deals with personal data protection and digital literacy, which is indispensable for electronic communication. The third chapter explores how recipients use electronic communication with public administration in general and also when applying for the parental allowance.

KEYWORDS

public administration, electronization, digitalization, recipient, communication, e-government, client zone

Obsah

Úvod	7
1 Základní pojmy	9
1.1 Veřejná správa	9
1.1.2 Nositelé, vykonavatelé a adresáti veřejné správy.....	10
1.2 Elektronizace.....	11
1.3 Digitalizace	12
1.4 Komunikace.....	13
2 E-government	14
2.1 Datové schránky	17
2.2 Základní registry	18
2.3 Czech POINT	21
2.4 Portál veřejné správy a Portál občana	22
2.5 Elektronický podpis	23
2.6 Digitální Česko	24
2.6.1 MOJE daně	26
2.6.2 eRecept a Očkovací portál	27
2.6.3 eNeschopenka	28
2.6.4 Portál živnostenského oprávnění.....	29
2.6.5 Klientská zóna – Jenda	29
2.6.7 Digitální a informační agentura	31
2.6.8 Budoucí vývoj digitalizace v České republice v rámci strategie Digitální Česko.....	32
2.7 Strategický plán digitalizace Česka do roku 2030	35
2.8 Komunikace orgánů veřejné správy a adresáta.....	35
2.8.1 Správní řád – § 6 zásada rychlosti a hospodárnosti	36

2.8.2 Zákon o právu na digitální služby	37
2.8.3 Ochrana osobních údajů v rámci komunikace ve veřejné správě	39
2.8.4 Digitální gramotnost	42
3 Komunikace občanů s orgány veřejné správy	43
3.1 Judikatura.....	43
3.2 Komunikace občanů prostřednictvím clientské zóny MPSV „Jenda“	46
3.3 Dotazník.....	47
Závěr	57
Seznam použité literatury.....	60
Seznam obrázků	70
Seznam příloh.....	71

Úvod

V posledních letech se současně s rozvojem společnosti rozvíjí také moderní technologie. Výrazný zvrat v souvislosti s moderními technologiemi je spojován s rozmachem internetu, počítačů a mobilních telefonů, což se výrazně promítlo v rámci fungování celé společnosti a to napříč různými věkovými kategoriemi. V současné době se nejen v České republice, ale i v ostatních vyspělých zemích, obtížně najde jedinec, který by nevyužíval mobilní telefon jako prostředek komunikace. Převážně u mladších generací se stal mobilní telefon jejich tzv. pravou rukou a nedílnou součástí každodenního života. Používání moderních technologií mělo velký význam i u podniků a společností, kde se například změnila organizace práce a došlo také v některých oblastech k výraznému usnadnění práce.

Moderní technologie ovlivnily životní styl celé společnosti a bylo potřeba na tyto změny reagovat i ze strany veřejného sektoru a to jednak z pohledu udržení vývoje veřejné správy v rámci společnosti, ale také z hlediska usnadnění komunikace občanů s veřejnou správou. Elektronizace systémů veřejné správy proběhla a bude i nadále probíhat v následujících letech. Ve své bakalářské práci na téma Elektronizace veřejné správy v komunikaci s adresátem se nejprve budu věnovat vysvětlení základních pojmů jako je například veřejná správa a elektronizace, neboť vysvětlení základních pojmů, pokládám za důležité z hlediska pochopení dané problematiky.

Druhá kapitola bakalářské práce bude věnována e-governmentu, jehož prostřednictvím by se služby veřejné správy měly stát více přívětivější a otevřenější občanům. Nejprve bych se chtěla věnovat stručné charakteristice „projektů“, jenž byly již uskutečněné a jsou hojně využívané občany, jedná se například o datové schránky, kontaktní místa veřejné správy Czech POINT či Portál veřejné správy, které výrazně ovlivnily a zároveň i usnadnily komunikaci občanů s orgány veřejné správy. Následně bych chtěla navázat na strategický dokument Digitální Česko, který je označován za výrazný dokument v rámci vlivu

digitalizace na ekonomiku a hlavně celkově celou společnost.¹ Nejprve se budu věnovat obecně strategii Digitálního Česka a již zrealizovaným projektům v rámci dané strategie a následně stručně popíšu budoucí vývoj, který je v rámci tzv. Digitálního Česka v plánu. V rámci druhé kapitoly bakalářské práce bych chtěla také zmínit komunikaci orgánů veřejné správy a jejich adresátů a to v souvislosti s § 6 správního řádu a zákona o právu na digitální služby.

Třetí část bakalářské práce bych chtěla zaměřit více praktičtěji. Nejprve bych komunikaci občanů a orgánů veřejné správy chtěla více přiblížit prostřednictvím již řešených „záležitostí“ ze strany soudů, buď Nejvyššího správního soudu či Ústavního soudu a to judikaturou. Dále bych se chtěla zaměřit na problematiku rodičovského příspěvku, ve které v rámci digitalizace veřejné správy proběhla také úprava a to konkrétně možnost vyřízení rodičovského příspěvku přes klientskou zónu Ministerstva práce a sociálních věcí Klientská zóna tzv. Jenda, která je pokládána za velký úspěch v rámci digitalizace. Je uváděno, že více než polovina žádostí o rodičovský příspěvek je podávána právě elektronickou formou prostřednictvím klientské zóny.² Jako konkrétnější přiblížení problematiky bych chtěla vypracovat dotazník určený osobám na rodičovské dovolené nebo v nejbližší době ukončené rodičovské dovolené, kde bych se nejprve zaměřila, zda obecně raději využívají online formu komunikace s úřady a následně se věnovala vyřizování rodičovského příspěvku, kde bych ráda zjistila, zda u dotazovaných byl příspěvek vyřizovaný prostřednictvím klientské zóny Jenda a pokud ne, tak zda to bylo z důvodu například neznalosti či upřednostnění osobního vyřizování příspěvku. V rámci dotazníku je mým cílem nasbírat minimálně 85 odpovědí od respondentů. Celkovým cílem bakalářské práce je představit a přiblížit formy elektronizace veřejné správy a její uskutečněné „projekty“, které v České republice proběhly a jejichž prostřednictvím mohou adresáti veřejné správy snadněji i přívětivěji komunikovat s úřady.

¹Ministerstvo průmyslu a obchodu Program Digitální Česko. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. © 2005 - 2024. [cit. 2024-02-20]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/podnikani/digitalni-spolecnost/program-digitalni-cesko---243487/>.

² MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Digitalizace. *MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ* [online]. [cit. 2024-02-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/digitalizace>.

1 Základní pojmy

1.1 Veřejná správa

Pojem veřejná správa je známý a hojně užívaný, přesto je jeho definice stále problematická. Již z názvu můžeme vyvodit, že se jedná o správu, jejíž předmětem je veřejný zájem, respektive řízení záležitostí ve veřejném zájmu, kde můžeme například zařadit státní, obecní nebo také i obecně prospěšné záležitosti. Při činnosti veřejné správy platí, že soukromý zájem má menší hodnotu, než veřejný zájem a tudíž je zde větší vázanost právem, neboť se při jejím výkonu plní právem uložené povinnosti.³

Definice veřejné správy lze chápat i kromě již výše uvedeného druhu činností, které je označováno jako materiální (funkční) pojetí, také jako instituce, jenž veřejnou správu vykonávají, což se jedná o pojetí formální (organizační).⁴ Pojem veřejná správa, jenž je mimo jiné i důležitý pro správní právo, je také členěn na pozitivní a negativní vymezení. V rámci negativního pojetí je důležité zmínit, že je veřejná správa chápána jako výkon státní správy, který ovšem není zákonodárstvím ani soudnictvím. Veřejná správa je tedy cíleně zaměřená činnost spočívající k obstarávání záležitostí státu i nositelů veřejné správy.

Veřejnou správu lze dále dělit dle různých kritérií, například podle nositelů, právní formy nebo podle úkolů, které veřejná správa vykonává. V bakalářské práci je popsáno dělení podle nositelů a tím je státní správa, samospráva a ostatní veřejná správa. Stát je nositelem státní správy a to buď přímo (orgány státu) nebo nepřímo (orgány územně samosprávných korporací). Samospráva je založená na principu decentralizace a jedná se například o územní a profesní samosprávu. Do ostatní veřejné správy lze zařadit například Českou televizi, jenž poskytuje veřejnou službu v oblasti televizního vysílání.⁵

³ SLÁDEČEK, Vladimír. *Obecné správní právo*. 2., aktualiz. a přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2009. ISBN 978-80-7357-382-9.

⁴ HENDRYCH, Dušan. *Správní právo: obecná část*. 7. vyd. Praha: C.H. Beck, Beckovy právnické učebnice, 2009. ISBN 978-80-7400-049-2.

⁵ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. Praha: C.H. Beck, Beckovy právnické učebnice, 2019. ISBN 978-80-7400-727-9.

1.1.2 Nositelé, vykonavatelé a adresáti veřejné správy

Nositelé veřejné správy jsou odpovědní za výkon veřejné správy a to v rámci jejím rozsahu. V České republice jsou stanoveny na základě ústavy či zákona a jedná se tak o stát, právnické i fyzické osoby. Každá organizovaná činnost by měla být přidělena určitému subjektu jako nositeli veřejné správy a to se všemi souvisejícími povinnostmi,⁶ které musí být vykonávány vlastním jménem a na vlastní odpovědnost. Pan Martin Kopecký ve své knize Správní právo definuje nositelé veřejné správy jako:

- „a) veřejnoprávní korporace,
- b) veřejné ústavy,
- c) veřejné podniky,
- d) veřejné fondy,
- e) další veřejnoprávní subjekty.“⁷

Společným znakem výše citovaných je, že se jedná o právnické osoby veřejného práva, zároveň je ale důležité zmínit skutečnost, že právnické osoby nejsou jediným nositelem veřejného práva, neboť je role nositele veřejného práva také přičítána i právnickým osobám soukromého práva a fyzickým osobám, jak na základě zákona, tak také veřejnoprávní smlouvou či veřejnoprávním aktem.⁸

Vykonavatelé veřejné správy jsou orgány nebo jiný zmocněný zástupce, jenž rozhoduje a jedná za nositele veřejné správy jako právní subjekt.⁹ S termínem vykonavatel veřejné správy je neodmyslitelně spojován také pojem úřad a to především z institucionálního hlediska. Úřad ve výše uvedeném smyslu je tedy organizační jednotka, která však není právnickou osobou a byla vytvořena k zajišťování veřejných činností. Zajišťování veřejných úkolů je zcela nezávislé na personálním obsazení, ale rozhodnutí musí činit osoby k tomu zmocněné nebo celý orgán. Z tohoto důvodu je zachována větší trvalost úřadu jako vykonavatele

⁶ HENDRYCH, Dušan. *Správní věda: teorie veřejné správy*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009. ISBN 978-80-7357-458-1.

⁷ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. Praha: C.H. Beck, Beckovy právnické učebnice, 2019. ISBN 978-80-7400-727-9. str.59

⁸ KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. Praha: C.H. Beck, Beckovy právnické učebnice, 2019. ISBN 978-80-7400-727-9.

⁹ HENDRYCH, Dušan. *Správní věda: teorie veřejné správy*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009. ISBN 978-80-7357-458-1.

veřejné správy. Důležité je také zmínit, že správní úřad jako organizační jednotka plní veřejné úkoly pouze prostřednictvím veřejného práva, nikoliv prostředky soukromého práva.¹⁰

Aby byla činnost určité správy efektivní, musí mít své adresáty, kterých se dané pokyny či pravidla vydané institucí týkají. Pokud se jedná o veřejnou správu, jako správu veřejných záležitostí, tak zde lze zaměření jejich pokynů členit na vnitřní a vnější, podle toho, zda jsou povinnosti či úkoly směřovány pouze na subjekty, které se v rámci veřejné správy nacházejí (vnitřní) nebo zda jsou situované i na nepodřízené instituce či osoby (vnější). Činnosti, jenž nesměřují do systému veřejné správy jsou směřovány na adresáty veřejné správy. Za adresáta veřejné správy lze označit objekty, které nejsou v systému veřejné správy, ale zároveň je vůči nim tato správa a také politika vykonávána.¹¹ Adresáty veřejné správy jsou tedy fyzické i právnické osoby, vůči nimž je činnost veřejné správy směřována.¹²

1.2 Elektronizace

Modernizace procesů prostřednictvím komunikačních a informačních technologií je označována jako elektronizace. Příkladem elektronizace je zavedení e-governmentu ve veřejné správě.¹³ Ve veřejné správě by elektronizace jako proces zjednodušení postupů, měla vést ke snížení papírování a zdoluhavých procesů, které se dříve označovaly jako typické a zároveň problematické pro úřady v České republice. Občanům by prostřednictvím elektronizace měla odpadnout byrokratická zátěž a zároveň by měli být více zapojeni v rozhodovacích procesech veřejné správy. Urychlení a zjednodušení procesu komunikace s úřady by mělo

¹⁰HENDRYCH, Dušan. *Správní právo: obecná část*. 7. vyd. Praha: C.H. Beck, Beckovy právnické učebnice, 2009. ISBN 978-80-7400-049-2.

¹¹KADEČKA, Stanislav a RIGEL Filip. *Výkon státní správy – kompetence, odpovědnost* [online]. 2009, 19. [cit. 2023-11-09]. Dostupné z: [file:///C:/Users/user/Downloads/Vykon_statni_spravy_kompetence%20\(11\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Vykon_statni_spravy_kompetence%20(11).pdf).

¹²SOVOVÁ, Olga. *Základy správního práva*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013. ISBN 978-80-7435-297-3.

¹³IT SLOVNÍK.cz. *IT SLOVNÍK.cz* [online]. [cit. 2023-11-09]. Dostupné z: <https://it-slovník.cz/pojem/elektronizace>.

také nastat při řešení životních situací, kdy je ve většině případů potřebná včasná reakce ze strany státu.¹⁴

Od druhé poloviny 90. let 20. století je pojem elektronizace užíván s významnými změnami jak v informačních, tak v komunikačních technologiích. Elektronizace je spojována s pojmem globalizace, neboť prostřednictvím elektronizace dochází k větší „propojenosti“ nejen v rámci jedné země, ale napříč státy.¹⁵ Elektronizace se týká soukromého a veřejného sektoru, přičemž v rámci veřejné správy probíhá téměř jejími veškerými odvětvími.

1.3 Digitalizace

Digitalizace se stala v současné době téměř neodmyslitelnou součástí naší společnosti. Jedná se o propojení technických prostředků, jimiž jsou například internet, výkonné počítače společně se softwarovými nástroji, které jsou schopny pojmout velké množství dat. Technické prostředky a softwarové nástroje jsou softwarově, hardwarově, komunikačně propojeny a zároveň zabezpečeny, aby nedošlo ke ztrátám či únikům informací. Základ digitalizace tvoří zaznamenání reality digitálně posloupností číselných údajů a jejím východiskem jsou data.¹⁶

Digitalizaci, která je v moderních společnostech zcela běžná, můžeme také označit za proces zautomatizování a zdigitalizování, prostřednictvím kterého by měla být nahrazena práce prováděná lidmi, které nahradí technika. Jedná se o úkony, které lze zvládnout prostřednictvím výpočetní techniky a tím by měla být ušetřena pracovní síla, která se bude soustředit na jiné úkony, které nelze nahradit. Důležité je zmínit, že digitalizace by neměla znamenat proces zmodernizování techniky či práce osob, ale úplné nahrazení dané lidské práce sítí programem řízených procesů. Příkladem lze označit provedený úkon občanem do ověřené datové schránky, kdy jej systém prověří a úkon provede. Daný úkon je

¹⁴ *Slovník pojmů* [online]. CZECH POINT. [cit. 2023-11-09]. Dostupné z: https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/slovník-pojmu/?dir=1&name_directory_startswith=E#name_directory_position1. POINT

¹⁵ KYSELOVSKÁ, Tereza. *Vybrané otázky vlivu elektronizace na evropské mezinárodní právo soukromé a procesní: (se zaměřením na princip teritoriality a pravidla pro založení mezinárodní příslušnosti soudů ve sporech vyplývajících ze smluvních závazkových vztahů)*. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-7424-8.

¹⁶ VEBER, Jaromír. *Digitalizace ekonomiky a společnosti: výhody, rizika, příležitosti*. Praha: Management Press, 2018. ISBN 978-80-7261-554-4.

pak zapsán do příslušného registru automaticky, přičemž občan změnu uvidí, ale není již potřeba úředníka, který by například úkon za občana provedl a tím je zvýšena efektivnosti i hospodárnost. V současné době můžeme za digitalizaci ve veřejné správě označit datové schránky, online přístupy k osobním údajům či podávání žádostí.¹⁷

1.4 Komunikace

Obecně lze komunikaci charakterizovat jako proces předání informace mezi lidmi, která v sobě zahrnuje i emocionální obsah. Jako emocionální obsah lze označit například neverbální náznaky. V současné době nelze o komunikaci hovořit pouze jako bezprostředním mezilidským kontaktu, neboť s rozvojem písma a moderních technologií se rozvíjela také například písemná, elektronická a masová komunikace, která je opakem komunikace interpersonální neboť směřuje od jednoho subjektu k několika „příjemcům“.¹⁸

Pod pojmem elektronická komunikace se rozumí přenos a sdílení informací, které jsou většinou uskutečňovány za úplatu pomocí služby elektronických komunikací. Tato služba je poskytována prostřednictvím signálu po sítích elektronických komunikací a lze ji označit za jeden ze základních pilířů e-governmentu. Rozvinutější pojetí v souvislosti s elektronickou komunikací nabízí definice pojmu „služba informační společnosti“, což značí službu poskytovanou za úplatu na konkrétní žádost od uživatele prostřednictvím elektronických prostředků. Žádost o informace musí být poslána prostřednictvím elektronického zařízení, přičemž subjekt, který informace poskytuje, si je následně vyzvedne z uložení dat taktéž elektronickým zařízením. Jak plyne z názvu, veškerá komunikace je uskutečňována prostřednictvím elektronických systému.¹⁹

¹⁷ Co je to digitalizace a proč ji ČR potřebuje? *Újezd.net* [online]. © 2024. [cit. 2023-11-15]. Dostupné z: <https://ujezd.net/>.

¹⁸ JANDOUREK, Jan. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0.

¹⁹ MATES, Pavel a SMEJKAL Vladimír. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 2012. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.

2 E-government

Pojem e-government lze charakterizovat jako plnění úkolů v rámci veřejné správy nebo veřejné moci a to prostřednictvím elektronizace. Elektronizací by se výrazně měla zmodernizovat komunikace fyzických, ale i právnických osob s orgány veřejné správy a tím by se osobám tato komunikace měla urychlit a zjednodušit, například z důvodu plnění daných úkolů či požadavků na veřejnou správu z jakéhokoliv prostřední online a ne pouze fyzicky v úřední hodiny dané instituce.²⁰

Pod termínem e-government netkví pouze plnění úkolů v rámci veřejné správy, ale jedná se o využití elektronických i technických prostředků pro snadnější komunikaci, vyměňování informací a celkově plnění kvalitnějších a flexibilnějších služeb, které by měly být výhodnější nejen pro občany, ale i pro veřejnou správu, respektive jí pověřené osoby k plnění daných záležitostí, kdy se těmito zaměstnanců urychluje a usnadňuje jejich činnost. Využití e-governmentu spočívá ve velmi pestré škále a to například v rámci elektronické komunikace, veřejných plateb nebo sociálního zabezpečení.²¹

Obecně proces elektronizace veřejné správy, mimo již uvedené výhody, vede k „otevření“ - zpřístupnění veřejné správy pro její uživatele. Další výhodou je spatřována také v transparentnosti, kdy je snadnější kontrola ze strany občanů, neboť informace jsou více dostupnější a tím mohou být eliminovány nežádoucí jevy jako je například korupce či nevhodné nakládání s veřejnými financemi. Lze tedy říci, že prostřednictvím e-governmentu by se měla naplňovat obecná definice veřejné správy jako služby občanům, v tom smyslu, že je veřejná správa služba pro občany a k tomu je tak ze strany veřejné moci i přístupováno.²²

²⁰ KAFKA, Miloslav, Petr KOLÁŘ, Karel LACINA, Pavel MATES, Marek STARÝ a Karel SVOBODA. *Vzorový program pro vzdělávání tajemníků obcí s rozšířenou působností* [online]. 2006. Vysoká škola finanční a správní, 2006. [cit. 2023-12-12]. Dostupné z: [file:///C:/Users/user/Downloads/vz_tajemnici_vzdelavani%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/vz_tajemnici_vzdelavani%20(1).pdf).

²¹ MATES, Pavel a SMEJKAL Vladimír. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 2012. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.

²² KAFKA, Miloslav, Petr KOLÁŘ, Karel LACINA, Pavel MATES, Marek STARÝ a Karel SVOBODA. *Vzorový program pro vzdělávání tajemníků obcí s rozšířenou působností* [online]. 2006. Vysoká škola finanční a správní, 2006. [cit. 2023-12-12]. Dostupné z: [file:///C:/Users/user/Downloads/vz_tajemnici_vzdelavani%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/vz_tajemnici_vzdelavani%20(1).pdf).

V České republice se stal prvním symbolem e-governmentu tzv. eGON, který je symbolem realizace čtyř základních projektů e-governmentu, které probíhaly v letech 2006 až 2012 a jedná se o:

- čtyři základní registry (Registr osob, Registr obyvatel, Registr práv a povinností, Registr územní identifikace adres a nemovitostí), které představují mozek eGONa
- datové schránky (jejich aktivace, zavedení „rovného“ postavení s dokumenty v papírové podobě a povinnost upřednostnit elektronickou komunikaci nad poštovní) jsou pokládány za srdce eGONa
- KIVS – Komunikační infrastruktura veřejné správy (propojení systému institucí a zpřístupnění informací pro osoby s oprávněním), což tvoří oběhovou soustavu eGONa
- Czech POINT jsou prsty eGONa (jedná se o kontaktní místa veřejné správy, kde je možnost získat například ověřené podpisy, výpisy z informačních systémů veřejné správy či podat podání).²³

Důležitým faktorem bylo a je, aby výše zmíněné projekty fungovaly ve vzájemném propojení a souvislostech, jak tomu je u lidského organismu, proto bylo vybráno přirovnání tzv. panáčka eGONa.

Vedle symbolu panáčka eGONa je jeho tzv. partnerka Klaudie, která přináší do českého e-governmentu tzv. Cloud Computing, který spočívá v zajištění efektivnějších a cenově dostupnějších projektů ICT a celkově zajištění veřejné správy jako poskytování a odebrání služeb. Účel Klaudie je tedy, aby poskytovala technické, bezpečnostní a softwarové služby pro všechny základní služby eGONa a tím zajistila bezpečné a ekonomicky výhodnější propojení orgánů veřejné moci prostřednictvím průřezových i agentových centrálních či regionálních služeb jak pro orgány veřejné moci, tak pro klienty.²⁴

²³ FELIX, Ondřej, KAUCKÝ Jiří, KOLÁŘ Jindřich, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-808-7125-281.

²⁴ *Egovernment - Přijďte tomu na Cloud* [online]. 2011. [cit. 2024-01-02]. Dostupné z: <https://www.egovernment.cz/soubor/2011-2/>.

Aby rozvoj a následné fungování elektronizace veřejné správy proběhlo úspěšně, nelze se soustředit pouze na jeden aspekt. K úspěšnému zefektivnění veřejné správy je nutné postupovat systematicky a brát ji jako jeden komplex skládající se z několika částí. Hexagon veřejné správy, což můžeme označit jako metodiku přístupu k zefektivnění veřejné správy a celkově přívětivějším službám navrhuje na veřejnou správu nahlížet jako na ucelený komplex s šesti vrcholy, kterými jsou legislativa, organizace, úředník, technologie, občan a finance. Pouze pokud dojde k celkovému propojení těchto subjektů s veřejnou správou, může proběhnout elektronizace a modernizace veřejné správy úspěšně.

Legislativa, neboli kvalitní zákonné prostřední je důležitým nástrojem sloužícím k zachování základních společenských hodnot a směřování osob ve společnosti. Pro společnost by zákony měly být pouze nastavením nejnужnějších hranic, které by se neměly překračovat a zároveň by měly být srozumitelné, aby byly pochopitelné pro všechny občany. V rámci právního vymezení je nezbytná součást efektivního fungování veřejné správy i organizace jejího výkonu, která by se měla snažit co nejvíce přiblížit potřebám občana a usnadnit komunikaci právě prostřednictvím moderních a komunikačních technologií ve veřejné správě. Jedním z cílů ve veřejné správě je kromě větší modernizace a tím i dostupnosti služeb občanovi odstranit nadbytečné „papírování“. Důležité je zmínit, že není potřeba byrokracii odstranit pouze na straně občana, ale celkově ve fungování veřejné správy. Pokud by bylo „papírování“ přenecháno na orgány veřejné správy, tak se efektivnost veřejné správy nijak nevyřeší, neboť by došlo k zahlcení a proces vyřizování žádostí a úkonů by se nijak neurychlil. Úředník je tzv. stavebním kamenem veřejné správy a měl by jako kvalifikovaná, ve svém oboru vzdělaná osoba, vytvářet vhodné prostřední pro plnění úkolů svého „klienta“- občana, kterému by měly být služby v rámci veřejné správy poskytovány. Kromě přívětivého a snadného přístupu by občanům mělo být umožněno nahlížet na fungování veřejné správy, účastnit se rozhodování a provádět jejich kontrolu. Financování veřejné správy je často pokládáno za problematické, neboť ne ve všech případech jsou zachovány zásady hospodárnosti, efektivnosti vynaložených zdrojů v rámci strategických priorit. E – government by prostřednictvím otevřeného přístupu veřejné správy k občanům měl umožnit, aby

občané díky větší otevřenosti byli schopní nahlížet a případně kontrolovat nakládání s financemi.²⁵

2.1 Datové schránky

Datovou schránku lze charakterizovat jako elektronické uložení, jenž je využíváno orgány veřejné moci k doručování a naopak také doručování a provádění úkonů k orgánům veřejné moci a to od fyzických, podnikajících fyzických a právnických osob, včetně dodání dokumentů.²⁶ Je důležité zmínit, že datové schránky neslouží jako archiv dat, ani nenahrazují spisovou službu, ale jedná se primárně o nástroj bezpečné a důvěryhodné komunikace a jsou zaručenou službou k přístupu k informacím. Každá datová schránka má identifikátor, který je specifický pro každou schránku a tím je zaručena nezaměnitelnost datových schránek.²⁷

Za úspěšné kroky, který stály v podpoře užívání datových schránek bylo jejich zřízení všem orgánům veřejné moci a společnostem zapsaných v obchodním rejstříku. S odloženou účinností byly také povinně datové schránky zřízeny například advokátům či daňovým poradcům. (Tento krok byl přijat v souvislosti se zkušeností v Rakousku, kdy se systém datových schránek nestal významným systémem elektronické komunikace a to z důvodu jejich užívání na principu dobrovolnosti.) Druhým velmi významným faktorem bylo, že provozovatelem Informačního systému datových schránek je držitel poštovní licence. Poskytovatelem papírového i elektronického způsobu doručování se tak stala pošta. Důležité je také zmínit, že subjekt, jenž využívá systém datových schránek, nemusí dokument, který odesílá elektronicky podepisovat, neboť systém vytváří právní fikci a to na základě autentizačních a autorizačních údajů sloužících k přihlášení. Tímto se garantuje neporušitelnost a nezměnitelnost elektronického dokumentu, který zaručuje, že stejný dokument, jenž byl odeslán, bude doručen příjemci. Informační systém datových schránek je ve spolupráci se

²⁵ EFEKTIVNÍ VEŘEJNÁ SPRÁVA A PŘÁTELSKÉ VEŘEJNÉ SLUŽBY [online]. 88 str. [cit. 2024-01-10]. Dostupné z: file:///C:/Users/user/Downloads/strategie_efektivni_VS.pdf.

²⁶ Zákon č. 300/2008 Sb., Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů ve znění pozdějších předpisů. Online. In: *Zákony pro lidi*. © 2010 – 2024. [cit. 2024-01-15]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300> .

²⁷ MATES, Pavel a SMEJKAL Vladimír. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 2012. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.

systémem Czech POINT, jenž umožňuje autorizovanou konverzi v papírové podobě nebo i naopak z papírové do elektronické podoby.²⁸

Jak již plyne z výše uvedeného, zřizování datových schránek probíhá ze zákona a to povinně stanoveným subjektům, kterými jsou již kromě zmiňovaných orgánů veřejné moci, společnosti zapsané v obchodním rejstříku a nově od ledna roku 2023 nastala změna, kdy se zřizovaly postupně datové schránky i osobám, jenž jsou zapsány v registru osob. Jednalo se především o podnikající fyzické osoby, na které je spíše používán hovorovější výraz živnostníci či OSVČ (osoby samostatně výdělečně činné). Další komu byly ze zákona zřízeny datové schránky, jsou právnické osoby doposud bez datové schránky a zároveň jsou zapsány v zákonem stanovené evidenci (evidence profesí) či rejstříku (Registr práv a povinností), jedná se například o spolky, nadace ale i společenství vlastníků bytových jednotek. Nově zřízeným uživatelům datových schránek byly přístupové údaje odeslány dopisem, přičemž měly ponechanou lhůtu na dobrovolné přihlášení a tím zprovoznění i seznámení se s datovou schránkou. Pokud tak neučinili a ani si nepřevzali přístupové údaje, tak se datové schránky automaticky zpřístupnily i bez jejich přičinění. Důležité je zmínit, že datové schránky byly zřízeny i živnostníkům, kteří si pozastavili živnost.²⁹ Druhým způsobem, kterým probíhá zřizování datových schránek je na žádost. Žádost může být podána on-line (přes Identitu občana či přes jinou datovou schránku uživatele prostřednictvím klientského portálu), na Czech POINTu osobně nebo třetím způsobem a to písemně prostřednictvím formuláře, který se zašle na uvedenou adresu Digitální a informační agentury.³⁰

2.2 Základní registry

„Základními registry jsou:

a) základní registr obyvatel (dále jen „registr obyvatel“),

²⁸ FELIX, Ondřej, KAUCKÝ Jiří, KOLÁŘ Jindřich, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-808-7125-281.

²⁹ Od 1. 1. 2023 dochází na základě změny zákona k automatickému zřízení datových schránek živnostníkům, spolkům, nadacím a některým fyzickým osobám. *Datové schránky* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-18]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/2005.html>.

³⁰ Zřízení datové schránky. *Datové schránky* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-18]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/66.html>.

- b) *základní registr právnických osob, podnikajících fyzických osoby a orgánů veřejné moci (dále jen „registr osob“),*
- c) *základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí (dále jen „registr územní identifikace“),*
- d) *základní registr agend, orgánů veřejné moci, soukromoprávních uživatelů údajů a některých práv a povinností (dále jen „registr práv a povinností“)³¹.*

Mezi výše uvedenými registry je jejich vzájemná spolupráce jako uceleného integrovaného systému, přičemž každý úředník veřejné správy má přístup pouze k údajům v registru či registrech potřebných k výkonu jeho agendy. Základní registry jsou schopny zaručit informace, které jsou potřebné k určitému výkonu činnosti veřejné správy, přičemž tyto informace nemusí vyžadovat od občanů, ale mohou si je a zároveň i mají zajistit úředníci sami.³² V základních registrech jsou zároveň spolehlivě uchována data a jejich použití, sdílení je také na bezpečném a organizovaném způsobu. Jedním z důvodů, proč byly zřízeny čtyři základní registry tedy je, že dřívější systémy byly roztržštěné a nebylo možné z nich navzájem sdílet potřebná data a tím vznikala překážka v používání dat a neexistence spolupráce mezi danými systémy. Zjišťování potřebných informací bylo zdlouhavější a složitější, neboť probíhalo většinou pro každý systém zvlášť. V registrech jsou uvedeny tzv. referenční údaje, jenž jsou unikátní a důvěryhodné - musí být pravdivé i platné, uživatelé ostatních systémů si je nemusí ověřovat.³³

Registr obyvatel obsahuje referenční údaje o občanech České republiky, dále o cizincích žijících na území České republiky na základě dlouhodobého víza, povolení k dlouhodobému pobytu či trvalého pobytu. Dále v rámci členství České republiky v Evropské unii, tak registr obyvatel také obsahuje informace o občanech členských zemí EU a o občanech, kteří jsou členy států, se kterými byla uzavřena mezinárodní smlouva s Evropským společenstvím či smlouva

³¹ Zákon č. 111/2009 Sb., Zákon o základních registrech - § 3 ve znění pozdějších předpisů, Online. In: *Zákony pro lidi*. © 2010 – 2024. [cit. 2024-01-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-111>.

³² ŠPAČEK, David. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.

³³ FELIX, Ondřej, KAUCKÝ Jiří, KOLÁŘ Jindřich, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-808-7125-281.

o Evropském hospodářském prostoru (včetně jejich rodinných příslušníků, kteří v České republice žijí na základě trvalého pobytu či povolení po dobu delší, než jsou tři měsíce). Kromě výše uvedeného jsou v registru obyvatel evidováni také cizinci v České republice, jenž mají mezinárodní ochranu prostřednictvím azylu či doplňkové ochrany a fyzické osoby, o kterých zákon stanoví, že musí být vedeni v registru obyvatel prostřednictvím svého agendového identifikátoru. Údaje jsou do registru zapisovány pomocí agendového informačního systému evidence obyvatel a agendového informačního systému cizinců a z registru obyvatel jsou následně propisovány údaje do dalších agendových informačních systémů na základě přihlášeného odběru notifikací pocházejících z registru obyvatel.³⁴

Registr osob shromažďuje informace o ekonomických jednotkách s právní subjektivitou³⁵, jedná se například o právnické osoby, podnikající fyzické osoby, orgány veřejné moci, zahraniční osoby či svěřenecké fondy. Kromě ekonomických jednotek jsou uvedeny i jejich referenční údaje, mezi které lze například zařadit název, identifikační číslo, datum vzniku a zápisu do evidence či případně datum zániku a vymazání z evidence i jiné údaje, které jsou stanoveny v zákoně o základních registrech.³⁶ Registr osob je spravován Českým statistickým úřadem a ke své činnosti ho využívají všechny orgány veřejné moci mající k jeho používání oprávnění.³⁷

Třetím základním registrem je registr územní identifikace, adres a nemovitostí, které je veřejným seznamem a obsahuje informace o územních jednotkách, prvcích, adresách. Jeho informace jsou určeny nejen pro orgány veřejné správy.³⁸ Údaje jsou k dispozici na mapách státního mapového díla či digitálních mapách veřejné správy. Na rozdíl od registru obyvatel i registru osob

³⁴MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. 2. REGISTR OBYVATEL & TRVALÝ POBYT.[online]. © 2024. [cit. 2024-01-20]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/obecna-informace-k-registru-obyvatel.aspx>.

³⁵ FELIX, Ondřej, KAUCKÝ Jiří, KOLÁŘ Jindřich, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-808-7125-281.

³⁶Česko, 2009. Zákon č. 111/2009 Sb., *Zákon o základních registrech ve znění pozdějších předpisů*, Online. In: *Zákony pro lidi*. © 2010 – 2024. [cit. 2024-01-21]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-111>.

³⁷ Digitální a informační agentura. REGISTR OSOB. *DIA_* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-22]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/registr-osob>.

³⁸ ČÚZK. Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN).[online]. © 2023 ČÚZK. [cit. 2024-01-22]. Dostupné z: <https://www.cuzk.cz/ruian/RUIAN.aspx>.

vede registr územní identifikace, adres a nemovitostí nereferenční údaje, jimiž jsou technické a ekonomické informace o stavebních objektech. RÚIAN je veden Českým úřadem zeměměřičským a katastrálním a adresy v něm uvedené obsahují jedinečný kód, čímž je zaručena neopakovatelnost údajů. V rámci registru územní identifikace, adres a nemovitostí byl zřízen i veřejný dálkový přístup, který umožňuje veřejnosti k nahlížení do registru prostřednictvím volně dostupné aplikace na internetu.³⁹

Registr práv a povinností shromažďuje informace o právech a povinnostech obyvatel, osob a orgánů veřejné moci⁴⁰ a slouží informačním systémům základních registrů jako zdroj informací při řízení přístupu uživatelů, které musí být vždy v souladu s právními předpisy. V registru práv a povinností jsou zaznamenány tzv. „digitální stopy“ prostřednictvím nich lze zjistit úpravu či změnu dat vedených v registru a to konkrétně kdo, v jakém čase a z jakého důvodu provedl změnu dat vedených v registrech. (Pokud má osoba zřízenou datovou schránku, jednou ročně jí automaticky chodí výpis o využití údajů, ostatní osoby mohou tento výpis obdržet na kontaktních místech Czech POINT.)⁴¹

2.3 Czech POINT

Czech POINT neboli kontaktní místa veřejné správy je projektem ústřední vlády, jehož prostřednictvím je umožněno občanům získat veškeré informace uvedené v centrálních neveřejných registrech a evidencích. Do projektu, jenž byl spuštěn v roce 2008, se nejprve měly povinně zapojit obce s matričními úřady, přičemž nakonec bylo rozhodnuto, že participace na projektu bude dobrovolná. Rozšiřování kontaktních míst probíhalo formou dotací z integrovaného operačního programu. Přesto, že zapojení obcí do projektu Czech POINT bylo dobrovolné, poskytovat služby kontaktního místa mohou pouze vybrané subjekty, jimiž jsou kromě obecních a krajských úřadů například české zastupitelské úřady v zahraničí, notáři, držitel poštovní licence – Česká pošta a Hospodářská komora

³⁹ Digitální a informační agentura. REGISTR ÚZEMNÍ IDENTIFIKACE, ADRES A NEMOVITOSTÍ. *DIA_* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-22] Dostupné z: <https://szrcr.cz/cs/registr-uzemni-identifikace-adres-a-nemovitosti>.

⁴⁰ FELIX, Ondřej, KAUCKÝ Jiří, KOLÁŘ Jindřich, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-808-7125-281.

⁴¹ Digitální a informační agentura. REGISTR PRÁV A POVINNOSTÍ. *DIA_* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-22] Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/registr-prav-a-povinnosti>.

České republiky.⁴² Kromě již výše uvedených výpisů z informačních systémů či základních registrech lze v rámci kontaktních míst Czech POINT například učinit podání vůči veřejné správě, zajistit konverzi dokumentů z listinné do elektronické podoby a naopak.

Služba Czech POINT nabízí také CzechPOINT@home, jenž je vytvořeno pro občany, kteří mají datovou schránku a tím mohou podávat žádost o úkon prostřednictvím webových formulářů dálkově bez nutnosti osobně navštívit kontaktní místa.⁴³ A právě usnadnění přístupu a větší dostupnosti k informacím, které dříve nebyly dostupnými, je jedním z důvodů vzniku a fungování kontaktních míst a i proto je daný projekt označován za tzv. prsty e-governmentu. Někteří autoři uvádí vznik Czech POINTU jako: „*absolutní průlom v dějinách české veřejné správy, protože umožnil i jiným úřadům a institucím vydávat ověřené výstupy z rejstříků, registrů a evidencí, a tím se prolomila jejich doposud udržovaná exkluzivita.*“⁴⁴ Celkově se prostřednictvím kontaktních míst snížila byrokracie a výrazně usnadnila komunikace mezi občanem a veřejnou správou, občan již nemusí obíhat různé odbory na úřadech, ale data „obíhají“ v rámci Czech POINT občana.⁴⁵

2.4 Portál veřejné správy a Portál občana

Portál veřejné správy je označován jako nejjednodušší cesta k službám a informacím veřejné správy. Slouží široké veřejnosti, kde lze začlenit orgány veřejné správy, občany, cizince, podnikatele, živnostníky a organizace. Portál veřejné správy je otevřená internetová stránka obsahující údaje o službách veřejné správy, nalezneme zde například formuláře, věstníky, seznamy datových schránek a lze se zde přihlásit na Portál občana.⁴⁶ Elektronická brána do veřejné

⁴² ŠPAČEK, David. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.

⁴³ Digitální a informační agentura CzechPOINT@home. *CzechPOINT* [online]. © 2024. /.[cit. 2024-01-23]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/czechpointhome/>.

⁴⁴ FELIX, Ondřej, KAUCKÝ Jiří, KOLÁŘ Jindřich, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-808-7125-281., str. 26

⁴⁵ LIDINSKÝ, Vít. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2462-1.

⁴⁶ Portál veřejné správy. Gov.cz [online]. © 2024.[cit. 2024-01-25]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/rozcestniky/portal-verejne-spravy-RZC-106>.

správy, jak je také Portál veřejné správy nazýván, spravuje ministerstvo vnitra a dodavatelem portálu je Česká pošta.⁴⁷

Portál občana je dalším z projektů, které v rámci digitalizace veřejné správy plní za cíl usnadnění komunikace občana s veřejnou správou a to konkrétně propojení dálkové komunikace občana se všemi orgány veřejné správy. Z hlediska této funkce je portál občana pokládán za bránu k elektronickým službám státu. Pro používání portálu je nezbytné, aby se občané přihlásili a to prostřednictvím tzv. identity občana nebo datových schránek, přičemž způsob přihlášení určuje rozsah služeb, které má občan k dispozici. Pomocí identity občana se lze přihlásit prostřednictvím například mobilního klíče eGovernmentu, eObčanky či bankovní identity.⁴⁸

Portál občana pomocí účtu, ke kterému má přístup jen daný občan, nabízí možnosti stahování údajů ze státních registrů a databází, správu dokladů, založení datové schránky či přístup do portálu úřadů, ze kterých si občan potřebuje vyřídit různé služby, jimiž například jsou ČSSZ, Úřad práce, Finanční správa, ale i například Očkovací portál a eRecept.⁴⁹

2.5 Elektronický podpis

Jako jeden z nástrojů bezpečné elektronické komunikace lze označit elektronický podpis. Aby byl elektronický podpis považován za důvěryhodný, je potřeba systém zabezpečit tak, aby se k němu nemohl dostat kdokoli, neboť pak by důvěrnost informací stvrzených elektronickým podpisem od určité osoby byla bezpředmětná. U souborů, které budou podepsány elektronickým podpisem, se také stvrzuje, že dokument je neměnitelný a podepisuje se text dokumentu, ve kterém následně po podpisu nelze již provádět žádné změny. Důležitou vlastností dokumentu s elektronickým podpisem je, že osoby, které dokument podepsaly,

⁴⁷ MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. Ministerstvo vnitra spustilo inovovaný Portál veřejné správy. *Bytová správa Ministerstva vnitra* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/bismv/clanek/ministerstvo-vnitra-spustilo-inovovany-portal-verejne-spravy.aspx>.

⁴⁸DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA . Portál občana. *DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-30]. Dostupné z: <https://www.dia.gov.cz/egovernment/portal-obcana/>.

⁴⁹ Portál občana. *Gov.cz* [online]. © 2024. [cit. 2024-02-01]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/rozcestniky/portal-obcana-RZC-108>.

nemohou odmítnout odpovědnost za následky právního jednání vyplývajícího z podepsaného dokumentu.⁵⁰ Zaručený elektronický podpis tedy obsahuje identifikaci podepisující osoby, je vytvořen prostředky, které má podepsaná osoba výhradně pod svou kontrolou a zaručuje nepopíratelnost a integritu zprávy.

Elektronický podpis tedy stejně jako podpis učiněný rukou vyjadřuje souhlas podepisující osoby s daným dokumentem, případně její identitu. Na rozdíl od vlastnoručního podpisu, při kterém je zkoumání jeho pravosti zaměřeno na grafickou stránku podpisu, elektronický podpis je oproti „klasickému“ podpisu výsledkem technologického procesu a z tohoto hlediska můžeme označit elektronický podpis za obtížně zneužitelný, naopak zjištění jeho pravosti je daleko vyšší, než u vlastnoručního podpisu.⁵¹

2.6 Digitální Česko

Dne 3. října 2018 byl schválen vládou České republiky, konkrétně usnesením č. 629 strategický dokument Digitální Česko. Jak již vyplývá z názvu, ve strategickém dokumentu jsou rozpracovány další kroky již započaté digitalizace v České republice. Dokument obsahuje tři základní pilíře, jimiž jsou zapojení České republiky do digitální agendy Evropské Unie, digitalizace veřejné správy a zapojení ekonomiky a hlavně společnosti do digitalizace.

Dosažení jednotného přístupu k digitální agendě v rámci Evropské unie je důležité z hlediska prosazování národních zájmů a priorit České republiky na nadnárodní úrovni. Digitalizací veřejné správy a především ekonomiky i společnosti je cílem udržet prosperitu a konkurenceschopnost České republiky, a to v souvislosti s negativními dopady na pracovní trh.⁵²

⁵⁰LIDINSKÝ, Vít. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2462-1.

⁵¹MATES, Pavel a SMEJKAL Vladimír. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006. ISBN 80-720-1614-8.

⁵² MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU Program Digitální Česko. *MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU* [online]. © 2005 - 2024. [cit. 2024-02-01]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/podnikani/digitalni-spolecnost/program-digitalni-cesko---243487/>.

Informační koncepce České republiky rozvíjí jeden ze tří hlavních pilířů strategického dokumentu Digitální Česko, konkrétně digitalizaci veřejné správy⁵³ a stanovuje na základě zákonného zmocnění, konkrétně na základě § 5a odst. 1 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, záměr jakým se bude řídit Česká republika v oblasti informačních systémů veřejné správy, jejich vytváření a provozování na časový úsek 5 let. Informační koncepce je závazná pro všechny orgány státní správy a územní samosprávy. Systémy, jejichž předmětem činnosti je řízení lidských zdrojů, účetnictví, finance, spisová služba, elektronická pošta, zajištění bezpečnosti státu či utajovaných informací mají výjimku z povinnosti řídit se informační koncepcí. I když to není pro systémy povinností, naplnění koncepce je vítané a doporučované.

Jednotlivé orgány veřejné správy si na základě obsahového rámce informační koncepce České republiky mohou vytvořit vlastní informační koncepci, přičemž musí dodržet obsah a povinné části dle prováděcího právního předpisu. Informační koncepce ČR obsahuje:

- směřování České republiky v rozvoji eGovernmentu a to například prostřednictvím informačních systémů veřejné správy,
- úpravu zásad pro vytváření a následnou podporu informačních systémů a jejich služeb,
- pokyny pro vytváření a řízení informačních systémů veřejné správy.

Informační koncepce České republiky je jedním ze základních pilířů digitalizace České republiky, zároveň obsahuje vazbu na strategii Klientsky orientované veřejné správy. V rámci obou strategií proběhne koordinace prostřednictvím Společného řídicího výboru pro eGovernment a služby informační společnosti. Informační koncepce je realizována ve spolupráci s Národní strategií kybernetické bezpečnosti ČR a Akčním plánem k Národní strategii kybernetické

⁵³Digitální Česko: Informační koncepce České republiky. *DATABÁZE STRATEGIÍ* [online]. © 2024. [cit. 2024-02-01]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/mv/strategie/digitalni-cesko-informacni-koncepce-ceske-republiky-2022>.

bezpečnosti pro časový úsek 2021 – 2025, jejichž cílem je zajistit vysokou kybernetickou bezpečnost v rámci digitalizace veřejné správy.⁵⁴

V rámci Digitálního Česka jsou zmiňovány klíčové „projekty“ mezi které patří například Portál občana, datové schránky, MOJE daně, erecept, eneschopenka, Jenda či Očkovací portál občana.⁵⁵ Datovým schránkám a Portálu občana byly věnovány kapitoly 2.1 a 2.4, následující kapitoly bakalářské práce budou určeny dalším zmíněným projektům.

2.6.1 MOJE daně

V rámci urychlení komunikace a zajištění většího komfortu s Finanční správou byla zřízena daňová informační stránka, prostřednictvím které je možné zjistit aktuální informace o právech a povinnostech nacházejících se na osobním daňovém účtu či podat daňové přiznání on-line formou. Při podání daňového přiznání z „pohodlí domova“ je možnost využít dostupných informací, které o dané osobě správce daně zpracovává a tím si také zjednodušit daný úkon.⁵⁶

Přihlášení je možné učít prostřednictvím datové schránky, bankovní identity, identity zaručující občanský průkaz s čipem nebo pomocí údajů, jenž byly vydané na finančním úřadě. Po přihlášení se objeví předvyplnění dostupných údajů o osobě, nápověda, jak pokračovat s vyplňováním příslušného formuláře či kontrolu případných chyb. Jako ověření o správném vyplnění podání je doručeno potvrzení o úplnosti podání, zároveň jsou pro osobu již dostupné informace, zda obdrží přeplatek či naopak bude muset platit nedoplatek na daňovém přiznání. Při nedoplatku na daňovém přiznání jsou zároveň i dostupné platební údaje. Stav účtu daňového přiznání, jako kontrolu či potvrzení o zaplacení, je možné si kdykoliv zkontrolovat. Další funkci, kterou online finanční úřad nabízí je „pověření nového uživatele přístupem“, jehož prostřednictvím lze zpřístupnit další osobě správu

⁵⁴Digitální Česko: Informační koncepce České republiky. *DATABÁZE STRATEGIÍ* [online]. © 2024. [cit. 2024-02-01]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/mv/strategie/digitalni-cesko-informacni-koncepce-ceske-republiky-2022>.

⁵⁵ ÚŘÁD VLÁDY ČR. Digitální služby státu. *Digitální Česko* [online]. © 2024 Úřad vlády ČR. [cit. 2024-02-02]. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/sluzby/>.

⁵⁶ ÚŘÁD VLÁDY ČR. Digitální služby státu. *Digitální Česko* [online]. © 2024 Úřad vlády ČR. [cit. 2024-02-02]. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/sluzby/>.

našich daní. Jako doplňkovou službu lze označit připomenutí v kalendáři, které upozorní na důležité termíny v rámci správy daně.⁵⁷

Od roku 2023 došlo k výraznému rozšíření osob, kterým byla ze zákona zřízena datová schránka a tím vznikla dalším osobám povinnost podat daňové přiznání online formou. Jedná se například o osoby zapsané v evidenci či rejstříku, přičemž povinnost podat daňové přiznání elektronickou formou se vztahuje i na osoby s přerušenou živností. Například umělcům ze zákona datová schránka zřízena nebyla a ti také nemusí podávat elektronicky daňové přiznání. Datové schránky byly zřízeny i nepodnikajícím právnickým osobám, kde lze například zařadit spolky, společenství vlastníků jednotek, nadace či obecně prospěšné společnosti, které mohou mít také nově povinnost podat daňové přiznání elektronicky.⁵⁸

2.6.2 eRecept a Očkovací portál

Aplikace eRecept, jejíž přihlášení je prostřednictvím například identity občana či elektronického bankovníctví zajišťuje přístup ke všem elektronickým receptům a očkovaním dané osoby. Zároveň je v aplikaci rozšířen přístup rodičům o informace týkající se jejich dětí.⁵⁹ Veškeré eRecepty vystavené lékařem jsou uloženy v Centrálním uložišti elektronických receptů a také je zde uložen záznam o výdeji léku danému pacientovi.⁶⁰ Prostřednictvím eReceptu jsou tedy uloženy veškeré záznamy o lécích vydaných elektronickým způsobem a je zde větší přehled a tím i možnost zajištění větší bezpečnosti při výdeji léků.

V Očkovacím portále nalezneme veškeré údaje o prodělaných onemocněních, testech a jak již plyne z názvu veškerých očkovaní. Tyto informace

⁵⁷ *Mojedaně: JAK NA ONLINE FINANČNÍ ÚŘAD* [online]. In: . str. 12 [cit. 2024-02-03]. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/assets/attachments/Informacni-letak_2021_MOJE-dane-Jak-na-online-financni-urad.pdf.

⁵⁸ *Povinnost podat daňové přiznání elektronicky v souvislosti se zřízením datové schránky ze zákona v roce 2023* [online]. In: . str. 5. [cit. 2024-02-03]. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/2023-03-28_Datove-schranky-2023-Povinnost-podat-danove-priznani.pdf.

⁵⁹ *Přihlaste se do aplikace eRecept* [online]. © 2021 SÚKL, [cit. 2024-02-10]. Dostupné z: <https://pacient.erecept.sukl.cz/suklweb/Pacient/Account/Welcome?returnUrl=%2F%2Fsuklweb%2FPacient%2FHome%2F>.

⁶⁰ ERECEPT. eRecept – oficiální stránky. [online]. © 2018. [cit. 2024-02-10]. Dostupné z: <https://www.epreskripce.cz/>.

jsou kdykoliv k dispozici prostřednictvím mobilního telefonu či počítače, což může být výrazné usnadnění řešení nepříjemné situace (nemoci, úrazu) vzniklé především v zahraničí, ale i v České republice.⁶¹ Očkovací portál občana byl na základě požadavku Ministerstva zdravotnictví vytvořen Ústavem zdravotnických informací a statistiky ČR, přičemž slouží pro občany jako ověření o provedených očkování a testech.⁶²

2.6.3 eNeschopenka

Potvrzení v elektronické podobě, které značí pracovní neschopnost dané osoby lze v České republice využívat od roku 2020, tzv. eNeschopenka nahradila papírovou formu neschopenky. Proces elektronizace v rámci řešení pracovní neschopnosti vedl k urychlení a usnadnění.

eNeschopenku po vyšetření pacienta vystaví lékař, který ji rovnou zadá do elektronického systému, přičemž osoba „pracovně neschopná“ dostane informaci o eNeschopence. Povinnost informovat svého zaměstnavatele zaměstnanci ovšem zůstává, nemusí nosit žádné potvrzení, stačí pokud zaměstnavatele informuje například telefonicky. Zaměstnavatel má přístup k informacím obsažených v eNeschopence, zároveň mu vzniká povinnost po čtrnácti dnech trvání zaměstnancovi neschopnosti poslat na OSSZ elektronickou přílohu k žádosti o dávku, stejně jako pak po skončení pracovní neschopnosti, aby OSSZ věděla, kdy má dané osobě vyplatit poslední nemocenskou dávku. Osoby samostatně výdělečně činné mají ještě povinnost po ukončení pracovní neschopnosti vyplnit hlášení, které buď osobně, poštou či elektronicky podají na OSSZ.⁶³ Důležité je zmínit, že po vyplnění eNeschopenky lékařem dochází k automatizovanému předání zaměstnavateli, který bude ihned informován

⁶¹ ÚŘÁD VLÁDY ČR. Digitální služby státu. *Digitální Česko* [online]. © 2024 Úřad vlády ČR. [cit. 2024-02-04]. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/sluzby/>

⁶² ÚSTAV ZDRAVOTNICKÝCH INFORMACÍ A STATISTIKY ČR. *Očkovací portál občana* - *ocko.uzis.cz* [online]. In: . str. 10. [cit. 2024-03-10]. Dostupné z: <https://www.uzis.cz/res/file/covid/covid-19-ockovaci-portal.pdf>.

⁶³ VEMA. eNeschopenka 2023: Kdy a jak ji používat. *VEMA* [online]. © 2024 Vema. [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: <https://www.vema.cz/cs-cz/eneschopenka-2023-kdy-a-jak-ji-pouzivat>

prostřednictvím notifikace do své datové schránky či jiné zaměstnavatelem určené elektronické adresy.⁶⁴

2.6.4 Portál živnostenského oprávnění

Portál živnostenského oprávnění umožňuje prostřednictvím jednotného registračního formuláře podat elektronicky svůj požadavek a to najednou živnostenskému úřadu, správě sociálního zabezpečení, zdravotní pojišťovně, finančnímu úřadu či úřadu práce.⁶⁵ Cílem Portálu živnostenského oprávnění, který funguje na třech základních pilířích, je usnadňovat komunikaci osobám samostatně výdělečně činných se státem.

Prvním pilířem je živnostenský rejstřík, který slouží jako veřejný seznam a umožňuje například získat informace o podnikatelích či pro přihlášeného uživatele vygenerovat výpis z živnostenského rejstříku. Základní informace, včetně platných právních předpisů obsahuje druhý pilíř s názvem živnostenské podnikání, který mimo jiné i umožňuje přidělování pomoci prostřednictvím přidělení dotazů buď technické podpoře nebo odpovědnému úředníku. Třetím pilířem je již zmiňované elektronické podání, které nabízí ohlášení živnosti, případně úpravu již stávajícího živnostenského oprávnění. Stav žádosti je možno sledovat prostřednictvím přiděleného evidenčního čísla a zajišťuje prostřednictvím interaktivních formulářů zasílání žádostí přímo do datové schránky živnostenského úřadu.⁶⁶

2.6.5 Klientská zóna – Jenda

Prostřednictvím klientské zóny Ministerstva práce a sociálních věcí lze online formou vyřídit například rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení či přidavek na dítě. Do klientské zóny je možné se přihlásit například na základě identity občana nebo bankovní identity. V některých případech je nutné k žádosti nahrát dokumenty, například pokud se bude jednat o příspěvek na bydlení, tak

⁶⁴ Česká správa sociálního zabezpečení. *eNeschopenka* [online]. [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/web/eneschopenka>.

⁶⁵ ÚŘÁD VLÁDY ČR. Digitální služby státu. *Digitální Česko* [online]. © 2024 Úřad vlády ČR. [cit. 2024-02-02]. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/sluzby/>.

⁶⁶ Ministerstvo průmyslu a obchodu. Portál živnostenského podnikání. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. © 2005 – 2024. [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/podnikani/zivnostenske-podnikani/portal-zivnostenskeho-podnikani/portal-zivnostenskeho-podnikani--279393/>.

náklady na bydlení. Jedná se však o informace, ke kterým úředník nemá přístup a tudíž si je nemůže dohledat sám. Žádost po vyplnění je odeslána specializovanému pracovišti, kde dojde ke kontrole údajů v ní zapsaných a pokud by nějaký potřebný údaj či dokument v žádosti chyběl, bude prostřednictvím klientské zóny Jenda zaslána odesílateli žádosti k doplnění. Neměla by tedy nastat situace, kdy by příspěvek nebyl vyřízen či odložen z důvodu „špatně“ vyplněné žádosti.⁶⁷

Prostřednictvím klientské zóny Jenda lze tedy zažádat o:

- **Rodičovský příspěvek** - je určen osobě, která po celý kalendářní měsíc pečuje o nejmladší dítě v rodině. Věk nejmladšího dítěte je omezen u dětí narozených do 31. 12. 2023 maximálně do čtyř let dítěte, rodiče dětí narozených od 1. 1. 2024 si mohou maximální výši příspěvku rozložit do třech let dítěte. Rodič si zvolí sám výši rodičovského příspěvku, rozhodující výše se odvíjí od částky denního vyměřovacího základu stanoveného v peněžitě pomoci v mateřství nebo pokud nenáleží peněžitá pomoc v mateřství, tak například při nemocenské v souvislosti s porodem či převzetí dítěte a alespoň jednomu z rodičů lze stanovit denní vyměřovací základ. Výše rodičovského příspěvku lze upravit jednou za tři měsíce. Od 1. 1. 2024 nenastala změna pouze v maximální době rodičovského příspěvku, která se zkrátila ze čtyř let na tři, ale také ve výši rodičovského příspěvku. Na děti, jenž jsou narozené do 31. 12. 2023, rodič čerpá z částky 300 000 Kč, pokud se narodí dvě a více dětí, jednalo se o částku 450 000 Kč. Od 1. 1. 2024 byla navýšena celková částka o 50 000 Kč, tedy na 350 000 Kč, u 2 a více dětí narozených současně se jedná o celkovou částku 525 000 Kč.⁶⁸
- **Příspěvek na bydlení** - je peněžitá dávka, která je určena pro jednotlivce či rodiny, jejichž příjmy nedostačují na zajištění nákladů na bydlení.

⁶⁷ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Klientská zóna Jenda. *MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ* [online]. [cit. 2024-02-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/klientska-zona-jenda>.

⁶⁸ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Rodičovský příspěvek. *MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ* [online]. [cit. 2024-02-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/rodicovsky-prispevek>.

Posuzované osoby v dané domácnosti musí mít tedy náklady na bydlení přesahující částku součinu rozhodného příjmu a koeficientu 0,30 současně. Zároveň však součin rozhodného příjmu posuzovaných osob a koeficientu je nižší, než částka nákladů na bydlení určená zákonem. Příspěvek na bydlení lze požadovat i zpětně a to maximálně tři měsíce.⁶⁹

- **Přídavek na dítě** – je určen nezaopatřenému dítěti s příjmy, které nejsou vyšší než příjmy životního minima rodiny a koeficientu 3,4. U nezletilého dítěte podává žádost zákonný zástupce, který s dítětem žije. Pokud je dítě svěřeno do střídavé péče rodičů žádost podává po předchozí dohodě obou rodičů pouze jeden rodič. Pokud je dítě zletilé, může si o přídavek požádat samo a posuzuje se příjem rodičů, jestliže má dítě i rodiče trvalý pobyt na stejné adrese, pokud tomu tak není, posuzuje se nezaopatřené zletilé „dítě“ samostatně.⁷⁰

Klientská zóna Jenda začala nejprve fungovat v roce 2022 a to v rámci možnosti vyřízení jednorázového příspěvku 5 000 Kč na dítě, kdy přes klientskou zónu podalo svou žádost téměř 600 tisíc rodin. Následujícího roku byla její činnost v rámci digitalizace rozšířena na vyřizování rodičovského příspěvku a to konkrétně od srpna 2023, kdy se umožnilo z rodičovského příspěvku učinit plně digitální dávku nejen pro klienta, ale i pro úřad. V prosinci bylo spuštěno v rámci aplikace i možnost zadání online příspěvku na bydlení a přídavku na dítě. V plánu na rok 2024 je převést do klientské zóny Jenda i agendu zaměstnanosti.⁷¹

2.6.7 Digitální a informační agentura

Digitální a informační agentura je ústředním orgánem státní správy a vznikla v roce 2023 jako jednotné centrum, které je určeno pro organizaci

⁶⁹ Úřad práce ČR. Příspěvek na bydlení. *Úřad práce ČR* [online]. [cit. 2024-02-22]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/prispevek-na-bydleni1>.

⁷⁰ Úřad práce ČR. Přídavek na bydlení. *Úřad práce ČR* [online]. [cit. 2024-02-22]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/pridavek-na-dite>.

⁷¹ MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Digitalizace. *MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ* [online]. [cit. 2024-02-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/digitalizace>.

a plánování digitalizace státní správy. Agentura má zákonné kompetence, jejíž prostřednictvím je umožněno vytváření a vedení digitalizace ve státě.⁷²

Vznik digitální a informační agentury je označován jako významný krok v digitalizaci státní správy v posledních letech a cílem je posunout Českou republiku v rámci elektronizace státní správy dopředu, neboť má informovanost v rámci různých institucí a napříč různými obory, díky čemuž je schopná zajistit pokrytí co nejvíce možných služeb. Důležité je z hlediska vývoje také skutečnost, že agentura spolupracuje s členskými státy Evropské unie a tím je nejenže součástí tvorby rozvojových programů, ale zaručuje i stejný způsob digitalizace, který probíhá v rámci Evropské unie. Na rok 2024 má agentura v plánu pokračovat ve vytváření projektů, které jsou online klientsky přívětivé a plnit celkově priority vlády, jenž si v rámci digitalizace stanovila. Jedná se tedy například o projekty eDoklady, aplikace Portálu občana, registr zastoupení či implementaci zákona o právu na digitální služby či směřování evropské legislativy v oblasti informační technologií. Digitalizace státní správy v České republice by se měla zlepšit nejen z hlediska jasného cíle a vývoje, ale také z hlediska zajištění finančních prostředků, neboť Digitální a informační agentura jako ústřední správní úřad na digitalizaci má tvorbu a zavádění digitalizace jako hlavní činnosti a od toho se odvíjí i její financování, kdy má agentura na to vyčleněnou samostatnou část rozpočtu, což zajistí větší finanční stabilitu, než tomu bylo z hlediska financování digitalizace ze strany různých ministerstev.⁷³

2.6.8 Budoucí vývoj digitalizace v České republice v rámci strategie Digitální Česko

V rámci strategie Digitální Česko jsou naplánovány následující cíle:

- **Jednotná státní doména** – cílem sjednocení státních domén na gov je především zajištění kybernetické bezpečnosti, prostřednictvím jednotných domén by se měly eliminovat podvody a naopak zvýšit

⁷²DIGITÁLNÍ ČESKO. *Budoucnost je digitální* [online].[cit. 2024-02-24]. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/dia/>.

⁷³ *Digitální a informační agentura. Víze Digitální a informační agentury* [online]. © 2024. [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: <https://www.dia.gov.cz/o-nas/>.

přehlednost i důvěryhodnost elektronické komunikace (emailové i webové) mezi občanem a státní správou. Termín přechodu na jednotnou státní doménu, která se běžně užívá v zahraničí, se v rámci ministerstev a ústředních orgánů státní správy v České republice liší, ale její realizace je stanovena na rozmezí let 2023 až 2025. Například Rada pro rozhlasové a televizní vysílání či Ministerstvo pro místní rozvoj má již dokončené jak webové, tak e-mailové domény. Naopak například Ministerstvo vnitra má termín přechodu k oběma doménám stanovený až do konce roku 2024.⁷⁴

- **eDoklady** – od 20. ledna je možné využít mobilní aplikaci eDoklady, která umožňuje mít stejnopis občanského průkazu v mobilním telefonu a používat při komunikaci s ministerstvy a ústředními správními úřady. Od 1. července bude možnost aplikace s eDoklady, konkrétně občanským průkazem použít i při komunikaci s dalšími orgány státní správy, vyššími územně samosprávnými celky a obci s rozšířenou působností. Od 1. ledna by se měly zapojit i ostatní orgány veřejné moci a soukromé osoby, kterými jsou například notáři, banky, pošta či zdravotní pojišťovny. Používáním aplikace eDoklady se občan vyhne předávání občanského průkazu a s tím i všem dostupným informacím na něm, ale v aplikaci uvidí žádost, která informace je potřeba a občan musí danou žádost odsouhlasit, aby bylo možné „předat“ tyto informace. Další výhodou aplikace je uváděno nemožnost zfalšování dokladů, neboť se u ověřovatele objeví zašifrované údaje, které se zde rozšifrují, a tím se eliminuje možnost zneužití občanského průkazu jinou osobou. Přihlášení do aplikace probíhá přes otisk prstu nebo naskenováním obličeje, zároveň se zde i stanoví bezpečnostní PIN kód, který slouží v případě selhání biometrií. Prostřednictvím historie prokazování je umožněno vidět, kde všude data z občanského průkazu byly poskytnuty.⁷⁵ Aplikace eDoklady používaná v České republice je označována jako první „krok“

⁷⁴ *Digitální a informační agentura. Jednotná státní doména gov.cz* [online]. © 2024. [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/kam-dal/cesky-egovernment/jednotna-statni-domena-gov-cz>.

⁷⁵ *Digitální a informační agentura. eDoklady. Co přináší eDoklady občanům?* [online]. © 2024. [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: <https://edoklady.gov.cz/>.

k zavedení digitální evropské peněženky, jenž se dokončuje a jejím prostřednictvím by mělo být umožněno v rámci celé Evropské unie použití digitální formy dokumentů a certifikátů. Digitální evropská peněženka bude obsahovat například zdravotnická data, informace o nejvyšším dosaženém vzdělání, digitální řidičský průkaz či data nezbytná k cestování (letenka, pas, osvědčení o absolvování očkování).⁷⁶

- **Sdílený datový fond** – jehož dokončení je předpokládáno v roce 2025,⁷⁷ spočívá v realizaci jednoho ze základních princů e-governmentu vůbec a to je, že občan nebude obíhat úřady, ale systém mezi orgány státní správy bude tak propracovaný, že data o občanech budou obíhat úřady. Poskytnutí informace bude od občana potřeba pouze jednou, pak už je úřady nebudou po občanech požadovat, neboť již jednou zadané informace, budou uloženy v tzv. sběrnici dat a z té si pak úřady potřebné informace budou sami čerpat. Sdílený datový fond ulehčí a urychlí formu vyřizování pro občany, například při řešení životních situací jako je narození dítěte či svatba nebude potřeba opakované zadávání dat.⁷⁸
- **Evropská digitální identita** – je určena nejen pro občany členských zemí Evropské unie, ale i pro rezidenty a podniky nacházející se na území Evropské unie k prokázání totožnosti či osobních informací. Evropskou digitální identitu lze možno využít ve dvou formách a to online i offline a také ve veřejných i soukromých službách. Osobní digitální peněženku budou moci využívat občané EU a rezidenti s trvalým pobytem v Evropské unii. Prostřednictvím evropské identity by se mělo vyhnout neustálému opětovnému přihlašování a zadávání osobních údajů přes různé webové stránky. Pomocí e-identity bude možno kontrolovat zadaná osobní data či případně jaké data se použily, důvody jejich využití a v to rámci celé Evropské unie. Digitální identitu EU lze využít například u vydání rodného listu, lékařského potvrzení, podání daňového přiznání

⁷⁶ *Digitální a informační agentura. eDoklady v mobilu* [online]. © 2024. [cit. 2024-02-26]. Dostupné z: <https://www.dia.gov.cz/co-delame/edoklady-v-mobilu>.

⁷⁷ ÚŘÁD VLÁDY ČR. Cesta k Digitálnímu Česku. *Digitální Česko* [online]. © 2024 /. [cit. 2024-02-26]. Úřad vlády ČR. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/>.

⁷⁸ *Strategie a priority pro digitalizaci: Digitální priority České republiky 2022-2026* [online]. In: . str. 17. [cit. 2024-02-27]. Dostupné z: https://digitalnicesko.gov.cz/static/download/strategie_a_priority_v_oblasti_digitalizace.pdf.

či žádosti o bankovní úvěr, při které se konkrétně výrazně zrychlí proces vyřizování.⁷⁹ K realizaci Evropské digitální identity by mělo dojít v roce 2026.⁸⁰

2.7 Strategický plán digitalizace Česka do roku 2030

Strategický plán digitalizace Česka do roku 2030 navazuje na strategii Digitální Česko, vznikl rozhodnutím Evropského Parlamentu a Rady Evropské unie č. 2022/24811. Účelem vytvoření strategie je zjistit aktuální stav České republiky v oblasti digitalizace, zejména ve stanovení cílů, kterými jsou digitalizace veřejné správy a jejich služeb pro občany, dále také digitalizace v oblasti podniků, infrastruktury a schopností občanů nabídku digitálních služeb využít a ovládat. Strategie bude odrážet aktuální vývoj plnění cílů prostřednictvím její povinné aktualizace, první proběhne v roce 2024 a následně každé dva roky. Současný stav elektronizace a naplňování cílů realizovaných jednotlivými ministerstvy a agenturami České republiky má v rámci Strategického plánu digitalizace Česka do roku 2030 koordinovat Oddělení evropské digitální agentury společně s místopředsedou vlády pro digitalizaci při Úřadu vlády České republiky, které probíhá na jejich vzájemné spolupráci a bude tomu tak až do roku 2030. Stanovení cílů probíhá tedy na Evropské úrovni, jejich realizace zůstává na České republice, respektive jejich agendách.⁸¹

2.8 Komunikace orgánů veřejné správy a adresáta

V České republice probíhá komunikace mezi občany a orgány veřejné správy v různých formách, přičemž orgány veřejné správy mají povinnost zajistit bezpečnou a důvěryhodnou komunikaci, k čemuž byl vytvořen informační systém datových schránek. Orgány veřejné správy mají povinnost využívat datové

⁷⁹ *Evropská Komise. Evropská digitální identita* [online]. [cit. 2024-02-27]. Dostupné z: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-digital-identity_cs.

⁸⁰ ÚŘÁD VLÁDY ČR. Cesta k Digitálnímu Česku. *Digitální Česko* [online]. © 2024 / [cit. 2024-02-26]. Úřad vlády ČR. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/>

⁸¹ *Digitální Česko. Česko k evropské digitální dekádě: Strategický plán digitalizace Česka do roku 2030* [online]. [cit. 2024-02-28]. Dostupné z: https://digitalnicesko.gov.cz/media/files/Cesta_k_Evropsk%C3%A9_digitalizaci_2030.pdf?fbclid=IwAR0JDnLpjDJKDWIUeGkkfk7Nqbuirrp8F0HlpHu63hlpJNQC5m0M8rbUM7k.

schránky k jejich vzájemné komunikaci a také v komunikaci s právnickou, ale i fyzickou osobou pokud je vlastníkem datové schránky.⁸²

2.8.1 Správní řád – § 6 zásada rychlosti a hospodárnosti

Při činnosti správního orgánu musí být dodržena zásada rychlosti a hospodárnosti.

Správní orgán musí postupovat tak, aby ve formálních správních řízení nevznikaly bezdůvodné a zbytečné průtahy, tudíž aby bylo vydáno rozhodnutí či provedeny jiné úkony veřejné správy pokud možno v co nejkratším časovém úseku, avšak maximální časová hranice daného úkonu je stanovena zákonem a ta musí být dodržena.⁸³

V zákoně je výslovně uvedeno, že správní orgán vyřizuje věc bez zbytečných průtahů, není zde stanoven konkrétní termín, neboť je důležité ke každému případu přihlížet individuálně. Záleží tedy na okolnostech každého případu a jeho složitosti. Jestliže by správní orgán byl nečinný či nepostupoval bez průtahů, nedodržel lhůty, lze podat ochranu proti nečinnosti, kterou lze uplatnit ve správních řízení, postupech správních orgánů či vydání opatření obecné povahy.⁸⁴ Nesprávný úřední postup lze také označit za tzv. zbytečné průtahy a to v rámci zákona o odpovědnosti za škodu způsobenou při výkonu veřejné moci. Pokud nesprávným úředním postupem došlo ke vzniku škody, může ten, komu byla škoda způsobena domáhat se její náhrady. Způsobená škoda se také posuzuje individuálně v závislosti na daném případě. Důležité je postoj osoby „poškozené“, kdy se zkoumá, zda osoba využila všech dostupných prostředků k možným odstraněním průtahů v řízení. Pokud osoba nedoložila ve stanovené lhůtě potřebné dokumenty či neposkytla správnímu orgánům dostatečnou součinnost při řízení, nemůže se již sama domáhat ochrany proti nečinnosti.⁸⁵

⁸²Architektura eGovernmentu ČR. *Elektronické úkony a doručování* [online]. [cit. 2024-02-28]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:elektronicke_ukony_a_dorucovani.

⁸³JEMELKA, Luboš, PONDĚLÍČKOVÁ Klára, BOHADLO David. *Správní řád: komentář*. 7. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2023. Beckova edice komentované zákony. ISBN 978-80-7400-932-7

⁸⁴POTĚŠIL, Lukáš, Hejč David, Rigel Filip, Marek David, *Správní řád: komentář*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2020. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-804-7.

⁸⁵JEMELKA, Luboš, PONDĚLÍČKOVÁ Klára, BOHADLO David. *Správní řád: komentář*. 7. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2023. Beckova edice komentované zákony. ISBN 978-80-7400-932-7

Postupem správního orgánu by správnímu orgánu, ani dotčeným osobám neměly vzniknout zbytečné náklady. Použité prostředky by měly dodržovat zásadu hospodárnost řízení, pokud to tedy lze mělo by se použít jednoduchých a zároveň účinným prostředků k dosažení požadovaného „cíle“. Správní orgán by zároveň měl konat pouze ty úkony, bez kterých je nezbytné dosáhnout požadovaného cíle, což je označováno jako zásada procesní ekonomie. Požadovaných úkonů by mělo být dosaženo bez jakýchkoliv pochybností a zároveň v souladu s hospodárností a procesní ekonomii.⁸⁶ Záleží tedy na uvážení správního orgánu, jestli se rozhodne využít k danému řízení například znaleckého posudku či nařídí místní šetření. Správní orgán má povinnost dotčeným osobám zajišťovat podklady v souvislosti s úřední evidencí, respektive má povinnost zajistit si potřebné informace či dokumenty samostatně pokud k nim má přístup v rámci informačních systémů veřejné správy. Tímto se také naplňuje zásada hospodárnosti osob a zároveň zásada otevřenosti veřejné správy občanům, která by měla zajišťovat vstřícný přístup orgánů a tím by bylo dodrženo i pravidlo, že občané nebudou obíhat orgány veřejné správy, ale data budou kolovat v rámci orgánů.⁸⁷

2.8.2 Zákon o právu na digitální služby

V zákoně č. 12/2020 Sb. o právu na digitální služby je vymezen předmět úpravy jako právo osob a to jak fyzických, tak i právnických, aby jim orgány veřejné moci při výkonu jejich působnosti poskytnuly digitální služby a také, aby osoby mohly vůči orgánům veřejné moci činit digitální úkony, přičemž orgány veřejné moci musí tyto digitální podání akceptovat a zároveň dodržovat i další práva a povinnosti vztahující se k digitálním službám. V zákoně jsou záměrně nspecifikovány digitální služby, jenž se v čase mohou vyvíjet či měnit. Z hlediska osobní působnosti není zákon vymezen pouze pro občany České republiky, mohou jej využít také občané v rámci Evropské unie či obyvatelé z jiných zemí. Zároveň jsou v zákoně také práva, jenž směřují pouze občanům České republiky,

⁸⁶ POTĚŠIL, Lukáš, Hejč David, Rigel Filip, Marek David, *Správní řád: komentář*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2020. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-804-7.

⁸⁷ JEMELKA, Luboš, PONĎĚLÍČKOVÁ Klára, BOHADLO David. *Správní řád: komentář*. 7. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2023. Beckova edice komentované zákony. ISBN 978-80-7400-932-7

jedná se například o právo na poskytnutí informací o platnosti identifikačních dokladů.

Zákon o právu na digitální služby se nevztahuje na činnost, která vyžaduje osobního kontaktu osob s orgány veřejné moci. Také zde není stanovena povinnost fyzických nepodnikajících osob využívat digitálních služeb v rámci veřejné správy, na rozdíl od fyzických osob podnikajících a právnických osob, u kterých jsou vymezeny povinnosti využívat určité formy digitální komunikace s orgány veřejné moci, jedná se například o využití datové schránky v rámci podání účetní uzávěrky.

Za uživatele služby v rámci zákona o digitálních službách se rozumí osoba (právníká i fyzická), která činí digitální činnost či jí je taková činnost poskytována, přičemž daná osoba nemá postavení orgánu veřejné moci a to v případech, kdy by uplatňovala své vrchnostenské postavení. Pokud například bude orgán veřejné moci jako stát či samosprávný celek nakládat se svým majetkem či zabezpečovat veřejné potřeby může být také označována za uživatele digitálních služeb stejně jako tomu je u fyzických a právnických osob. Co se týká pojmu digitální služba, tak zde musí být naplněn požadavek formality a to ten, že to musí být jako úkon zapsán do katalogu služeb. Pod pojmem služba automaticky neznamena oprávnění adresáta, ale lze zde označit i činnosti, které jsou stanoveny jako povinnost osob je činit z hlediska zákona. A samozřejmě musí mít daná služba elektronickou formu, jinak by se o digitální službu nejednalo. V rámci zákona o právu na digitální služby lze označit deset oprávnění, které musí být orgány veřejné moci umožněny. Lze zde zařadit například osvědčení uživatele o realizaci digitálního úkonů vůči orgánu veřejné správy, elektronický podpis nebo úředně ověřený podpis, elektronickou identifikaci či zapsání údajů do základních registrů, které mají povinnost orgány veřejné moci využívat.⁸⁸

⁸⁸ MATEJKA, Ján a MATES Pavel. *Zákon o právu na digitální služby: komentář*. Praha: Leges, 2022. Komentátor. ISBN 978-80-7502-607-1.

2.8.3 Ochrana osobních údajů v rámci komunikace ve veřejné správě

Právo na soukromí patří k novějším základním právům, přesto prochází téměř celým právním řádem, ale jednotná definice není nikde stanovena a to z hlediska stále se vyvíjejících a proměňujících se hodnot, jenž pod soukromí spadají. Soukromý znamená osobní, náležející sám sobě a lze je rozdělit do dvou základních významů a to zaprvé z hlediska dělby na to co je soukromé a veřejné / státní nebo soukromé ve smyslu skryté před okolím. Z hlediska právní úpravy se právo na soukromí často vyznačovalo v negativním smyslu a to povinností veřejné moci, respektive jejich orgánů, nezasahovat do soukromí jednotlivých osob. V současné době převládá právo na soukromí aktivním vyznačením a to snahou státu soukromí chránit. Právo na soukromí především v sobě označuje ochranu před negativními vlivy postindustriální společnosti. Soukromí a potřeba jej chránit jako jedno ze základních práv se objevilo v Evropské úmluvě o ochraně lidských práv a svobod z roku 1950 a následně pak v Mezinárodním paktu o občanských a politických právech, v České republice je zakotveno v Listině základních práv a svobod, konkrétně v článku 7, kde je zaručena nedotknutelnost osoby a jejího soukromí a dále v článku 10, jenž vymezuje právo na ochranu před neoprávněným zásahem do soukromého a rodinného života.⁸⁹

Český statistický úřad definuje osobní údaje jako: „*veškeré informace o fyzické osobě, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat (subjekt údajů)*“.⁹⁰ Osobní údaje lze zařadit k soukromí jednotlivce a tyto práva patří v demokratických společnostech, jak je již zmiňováno výše, k ústavním právům. Identifikace osoby značí její vyčlenění od ostatních osob a konkrétního vymezení osoby. Dle zákona o ochraně osobních údajů lze identifikaci osob provést prostřednictvím prvků vypovídajících o fyzické, psychické, ekonomické, kulturní či sociální identitě. Ochrana osobních údajů je obsažena v Listině základních práv a svobod, konkrétně v článku 13, kdy se zaručuje zachování listovního tajemství a zajištění ochrany dalších dokumentů a záznamů uchovávaných v soukromí (lze

⁸⁹ MATES Pavel, VALOUŠEK Martin, FIALOVÁ Eva, LECHNER Tomáš, HÁLOVÁ Markéta et al. *Ochrana osobnosti, soukromí a osobních údajů*. Praha: Leges, 2019. ISBN 978-80-7502-346-9.

⁹⁰ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD Rozsah a kategorie zpracovávaných osobních údajů. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/rozsah-a-kategorie-zpracovavanych-osobnich-udaju>.

na základě zákona udělit výjimku) a článku 10 odst. 3, kde se zaručuje právo na ochranu před zneužitím či zveřejněním údajů o osobě.⁹¹

Stejně jako v soukromém sektoru platí i ve veřejné správě přísná pravidla při dodržování osobních údajů. V rámci zvýšení bezpečnosti osobních údajů z důvodu již nevyhovující dřívější právní úpravě, která nebyla delší dobu novelizována a zároveň postrádala komplexnost v rámci Evropské unie, bylo dne 27. dubna 2016 přijato Nařízení Evropského parlamentu a Rady Evropské unie č. 2016/679 o ochraně fyzických osob, které zároveň zahrnuje také pravidla při zpracování a nakládání s osobními údaji. Vznikem směrnice č. 2016/679, která je známá pod zkratkou GDPR (General Data Protection Regulation), nahradila zákon č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů, který byl následně v roce 2019 zrušen úplně. GDPR začalo být účinné od 25. května 2018 a představuje tedy komplexní úpravu v rámci Evropské unie a zemí Islandu, Norska a Lichtenštejnska.⁹²

Výsada ochrany osobních údajů se dle GDPR vztahuje na každou žijící fyzickou osobu, která je dle osobních údajů identifikovaná a nebo lze ji na základě osobních údajů identifikovat. Osoby mají právo kromě ochrany osobních údajů také například na výmaz, omezení zpracování daných údajů či vznést proti zpracování osobních údajů námitku. GDPR označuje správce osobních údajů jako osobu fyzickou i právnickou, orgán veřejné moci, agenturu či jiný subjekt, jenž sám určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů či je pro správce zpracovává. Je nutné také zmínit, že i když účel zpracování osobních údajů vyplývá přímo ze zákona, tak neznamena, že správcem osobních údajů není osoba dle výše popsaného označení správce dle GDPR. Skupina WP 29 označuje za správce i právnickou osobu, jejíž zpracování má v zodpovědnosti fyzická osoba. V praxi se většinou setkáváme s případy, kdy je zpracovatelem a správcem osobních údajů jedna a ta samá osoba. Není to však podmínkou, správce a zpracovatel mohou být dvě samostatné osoby, v odděleném případě rozhoduje o zapojení zpracovatele osobních údajů správce na základě písemné smlouvy. Správce

⁹¹ MELOTÍKOVÁ, Petra. *Osobní údaje v kontextu GDPR*. Praha: Leges, 2020. Teoretik. ISBN 978-80-7502-507-4.

⁹² MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. Co je GDPR? *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. © 2024. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/gdpr/clanek/co-je-gdpr.aspx>.

i zpracovatel mají povinnost standardní a záměrné ochrany osobních údajů. Standardní ochrana osobních údajů se provádí v celém procesu zpracování osobních údajů a záměrná ochrana probíhá již v přípravě či plánování zpracování osobních údajů. Proces zpracování osobních údajů neprobíhá pouze ve fází zpracování, ale také v přípravě či již v samotném plánování. Důležité je také při zpracování osobních údajů brát ohled na konkrétní případ zpracování a ne přistupovat obecně ke všem jednotně.⁹³

Pravidla GDPR se tedy na orgány veřejné správy vztahují, pokud zpracovávají osobní údaje o fyzické osobě. Pomoc místní a regionální správě při uplatňování ochrany osobních údajů dle evropského nařízení zajišťují vnitrostátní správní orgány. Orgány veřejné správy většinou zpracovávají osobní údaje na základně povinnosti stanovené zákonem, nebo pokud je zpracování osobních údajů nezbytné v rámci činnosti ve veřejném zájmu či při výkonu veřejné moci. V rámci správného zpracování osobních údajů musí docházet k dodržování zásad, jedná se například o zajištění a uchování nezbytných osobních údajů. Nejen orgány veřejné moci by neměly po osobách požadovat více údajů, než je třeba a uchovávat je jen nezbytně nutnou dobu. Dále by potřebné údaje měly být účelově vymezené, nelze je tedy vyžadovat jenom tak pro „jistotu“. Dále by měly být fyzické osoby ohledně zpracování jejich osobních údajů informovány a to například z jakého důvodu budou osobní údaje zpracovány a o jejich právech, které mohou v oblasti zpracování osobních údajů uplatnit.

Evropská komise uvádí, že by orgán veřejné správy měl jmenovat pověřence pro ochranu osobních údajů, který nemusí být určen pouze pro jeden veřejný orgán, ale může být sdílen pro více veřejných orgánů. Kromě pověřence může být také zajištěn externí zpracovatel osobních údajů, který je tak bude zpracovávat na základě písemné smlouvy, ve kterých se zpracovatel zavazuje ke splnění dostatečných podmínek v rámci splnění norem GDPR. Pokud by došlo k prozrazení osobních údajů, či by byly osobní údaje nějakým způsobem pozměněny, musí být o porušení zabezpečení informován Úřad pro ochranu

⁹³ MATES Pavel, VALOUŠEK Martin, FIALOVÁ Eva, LECHNER Tomáš, HÁLOVÁ Markéta et al. *Ochrana osobnosti, soukromí a osobních údajů*. Praha: Leges, 2019. ISBN 978-80-7502-346-9.

osobních údajů a to orgánem veřejné moci nejpozději do 72 hodin, od té doby, co se orgán tuto informaci dozví. Také by měly být informovány příslušné osoby, kterých se osobní údaje týkají.⁹⁴

2.8.4 Digitální gramotnost

Digitální gramotnost lze charakterizovat jako soubor schopností a dovedností prostřednictvím kterých je jedinec schopen k bezpečnému použití digitálních technologií a to jak v rámci pracovního procesu, tak i ve svém volném čase. Schopnost ovládat digitální technologie nejen ovlivňuje zařazení jedince v pracovním procesu, ale celkově jeho začlenění do společnosti.⁹⁵ Obecně lze říci, že digitální gramotnost zlepšuje a zvyšuje kvalitu života jednotlivce. Je uváděno, že digitálně gramotní lidé jsou schopni pracovat efektivněji a celkově lépe komunikovat převážně s lidmi, kteří jsou také digitálně gramotní.⁹⁶

Proces digitalizace ve veřejné správě umožňuje výraznou modernizaci a zefektivnění kontaktu mezi občanem a veřejnou správou. K digitalizaci veřejné správy je neodmyslitelná podmínka digitální gramotnosti občanů, neboť pokud by občané nebyli schopni využívat digitální technologie, celý proces digitalizace by byl zbytečný. Kromě digitální gramotnosti je potřeba, aby občané měli technické vybavení, prostřednictvím kterého by mohli digitální formu komunikace s veřejnou správou uskutečnit. Dle studie Českého statistického úřadu je internet dostupný v 85,4 % domácností, u rodin s dětmi má připojení k internetu 99,7 % domácností, avšak u seniorů je přístup k internetu pouze u poloviny z nich.⁹⁷

⁹⁴ Evropská komise. Jaké jsou hlavní aspekty obecného nařízení o ochraně osobních údajů (angl. General Data Protection Regulation neboli GDPR), na něž by měly orgány veřejné správy pamatovat. *Evropská komise* [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/public-administrations-and-data-protection/what-are-main-aspects-general-data-protection-regulation-gdpr-public-administration-should-be-aware_cs.

⁹⁵NÁRODNÍ ÚSTAV PRO VZDĚLÁVÁNÍ. STRUČNÉ VYMEZENÍ DIGITÁLNÍ GRAMOTNOSTI A INFORMATICKÉHO MYŠLENÍ. *NÁRODNÍ ÚSTAV PRO VZDĚLÁVÁNÍ* [online]. © 2011 – 2022. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <http://archiv-nuv.npi.cz/t/strucne-vymezeni-digitalni-gramotnosti-a-informatickeho.html>.

⁹⁶ Definice digitální gramotnosti. *PortálDigi* [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <https://www.evaldo.cz/node/600>.

⁹⁷Připravenost české společnosti na digitalizaci veřejné správy [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: https://osf.cz/wp-content/uploads/2023/06/NadaceOSF_STEM_Pripravenost_ceske_spolecnosti_na_digitalizaci_a_erejne_spravy_2023.pdf.

3 Komunikace občanů s orgány veřejné správy

3.1 Judikatura

V rámci elektronické formy komunikace mezi občany a veřejné správy bylo také ve sporných případech rozhodnuto soudy. V následující kapitole bakalářské práce budou vybrány příklady judikátů, které se právě týkají komunikace v rámci veřejné správy a jejími adresáty.

Prvním příkladem je Rozsudek Nejvyššího správního soudu ze dne 20. 7. 2023 pod č. j. 8 As 19/2023-31, jehož předmětem je doručování písemností ve věci dopravního přestupku do datové schránky podnikající fyzické osoby, kdy tato osoba tvrdila, že měla přestupek učinit právě v souvislosti se svou podnikatelskou činností. Jednalo se o přestupek, kdy osoba měla řídit automobil s částečně zakrytou registrační značkou a za tento přestupek byl osobě uložen trest peněžité pokuty a zákazu řízení na půl roku. Příkaz s trestem byl osobě doručován prostřednictvím poštovních služeb, přičemž osoba nebyla zastihnuta a byla jí zanechána výzva k vyzvednutí zásilky, což nebylo učiněno. O rok později se osoba dostavila na úřad s cílem požádat o nový řidičským průkaz, ten ale nemohl být vydán vzhledem k zákazu řízení a tak osoba převzala více než rok starý příkaz a podala proti němu odpor. Odpor nebyl uznán z důvodu opožděného podání a příkaz již v době podání byl v právní moci. (Proběhlo doručení fikcí po 10 dnech.) Žalobce proti tomu podal žádost o opatření nečinnosti, které nebylo ze strany Ministerstva dopravy vyhověno, následně podal žalobu na ochranu proti nečinnosti, kde uvedl, že pobýval v zahraničí, po návratu na adresu zásilku s příkazem ve schránce nenašel a apeloval na to, že mu měl být příkaz doručen do datové schránky, neboť přestupek spáchal jako podnikající fyzická osoba (vozidlo, ve kterém přestupek spáchal má v majetku určeném k podnikání a předmětem jeho podnikatelské činnosti je mimo jiné i silniční doprava.) Také žalobce uvedl, že dříve spáchané přestupky mu byly doručovány do datové schránky. Dále se žalobce obracel na § 19 správního řádu, kde je uvedeno, že správní orgán má využít více způsobů k doručování, aby cílem bylo doručit zásilku, nikoliv využít fikci doručení. Soud se s výše uvedenou argumentací neztotožnil, neboť uvedl, že osoba daný přestupek mohla spáchat pouze jako

fyzická osoba a také, že přestupku se nelze dopustit v rámci podnikání a obrací se na § 19 správního řádu, kde je uvedeno, že pokud je zásilka považována za doručenou, nemusí se již doručovat jinými způsoby. Žalobce s vyjádřením městského soudu nesouhlasil a podal kasační stížnost, ve které se opírá o to, že městský soud nezajistil plné dokazování a celkově argumentuje, že policie měla věc vyřešit na místě prostřednictvím tlumočnicka a jelikož nebyl tlumočnick zajištěn, tak žalovanému bylo odepřeno právo na tlumočnicka. Dále se odkazuje na nesrovnalosti v doručování (byl vyzván k vyzvednutí zásilky a zásilka již nemohla být po uplynutí 10 dní vložena do schránky) a v době doručování měl žalobce zrušený trvalý pobyt na adrese a není občanem ČR. Dále žalobce nesouhlasí s právním názorem, že do živnostenského podnikání nespadá užití vozidla s nesplňujícími technickými podmínkami a argumentací soudu, co se týká doručování příkazu ze strany orgánu.

Nejvyšší správní soud argumentuje tím, že správní orgány jsou povinny rozlišovat datové schránky fyzických osob a datové schránky podnikajících fyzických osob a podle toho musí obsah písemností doručovat. Takové rozlišení musí probíhat i podle zákona o silničním provozu a proto se Nejvyšší správní soud přiklonil ke stejné argumentaci jako městský soud, že správní orgány dávají stěžovateli trest jako fyzické osobě, neboť jako fyzická osoba vlastní řidičské oprávnění a v té souvislosti spáchala přestupek. Zároveň mohl dotyčný učinit opatření, prostřednictvím kterého mu mohl být příkaz doručen jako fyzické osobě. (Uvést, kde chce doručovat či si zřídit datovou schránku jako fyzická osoba). Správní orgán tedy v doručování nepochybil.⁹⁸

Druhým příkladem je Nález Ústavního soudu spisové značky II. ÚS 2610/23, kterým je zrušeno usnesení Nejvyššího správního soudu ze dne 26. 7. 2023, č. j. 10 Ads 130/2023-17, pro porušení základních práv stěžovatelky, konkrétně článek 36 odst. 1 a 2 Listiny základních práv a svobod. Stěžovatelka se nejprve domáhala zrušení rozsudku Krajského soudu v Ostravě, ve kterém byla zamítnuta žaloba stěžovatelky, jejíž předmětem bylo zrušené rozhodnutí České správy sociálního zabezpečení, ve kterém nebyl stěžovatelce přiznán nárok na

⁹⁸ ROZSUDEK Nejvyššího správního soudu ze dne 20.7.2023, č.j. 8 As 19/2023-31. [cit. 2024-01-20]. Dostupné z: <https://app.codexis.cz/judikatura/JD458655>

nemocenské pojištění v rámci pracovní neschopnosti a Nejvyšší správní soud kasační stížnost stěžovatelky odmítl s odůvodněním, že nebyla přes výzvu soudu v zákonné lhůtě doplněna důvody.

Stěžovatelka argumentuje, že doplnění kasační stížnosti řádně doručila prostřednictvím e-mailové zprávy ze dne 18. 7. 2023, která byla opatřena elektronickým podpisem právního zástupce stěžovatelky a odeslána na adresu elektronické podatelny Nejvyššího správního soudu, kdy bylo na tento email zasláno automatické potvrzení o doručení. Stěžovatelka dále argumentuje, že Nejvyšší správní soud je povinen přijímat podání doručená elektronickou poštou na adresu podatelny. Soud stěžovatelce sdělil, že podání neobdržel a prostřednictvím Ministerstva spravedlnosti se podařilo zjistit, že e-mail byl prostřednictvím tzv. antispamu vložen do „spamů“. Nejvyšší správní soud stanovil otázku, zda není povinnost, aby advokáti komunikovali přes datovou schránku a nikoliv přes e-mailovou komunikaci. Dále aby byla celkově dodržena větší obezřetnosti při komunikaci a zároveň konstatuje, že pokud stěžovatelka prokáže doplnění kasační stížnosti, tak ústavní stížnost považuje za důvodnou. Také ale znovu zdůrazňuje problematiku doručování prostřednictvím e-mailové komunikace, kdy není v možnostech soudu kontrolovat, zda email nebyl vyhodnocen jako „spam“ a do budoucna by podobné případy mohly vést k zneužití procesních práv účastníků řízení. Stěžovatelka odmítá, že by nebyla obezřetná, protože splnila veškeré zákonné náležitosti a dále také uvedla, že využila formu technologie doporučovanou ministerstvem. Dále uvádí, že e-mailová doména jejího právního zástupce Ministerstvem spravedlnosti vyhodnocena jako „spamová“ nebyla.

Ústavní soud shledal ústavní stížnost za důvodnou a konstatoval, že každý má právo se domáhat svých práv u nestranného a nezávislého soudu (i pokud tvrdí, že byl zkrácen na svých právech rozhodnutím veřejné správy). Dále má každý právo podat soudu procesní prostředek jakýmkoliv stanoveným způsobem a soud má povinnost se tím zabývat. Pokud soud řádně a včas doplněnou kasační stížnost odmítne, porušuje základní práva přístup k soudu a zároveň odkazuje na jiné rozhodnutí Ústavního soudu, kde je stanoveno, že pokud dojde při emailovém podání k technické závadě na straně soudu, tak to nemůže být bráno k tíži

účastníka řízení. Zároveň účastník musí prokázat odeslání e-mailu na příslušný server včetně času, aby mělo potvrzení důkazní hodnotu a pokud není jasné čas podání do elektronické podatelny, musí soud tyto informace zjistit, neboť podání, které by bylo neoprávněně odmítnuto pro opožděnost, by vedlo k zamezení přístupu účastníka k soudu a tím popření jeho práv. Ústavní soud vzhledem k výše uvedeným novým skutečnostem napadené usnesení zrušil a věc vrátil Nejvyššímu správnímu soudu k dalšímu řízení.⁹⁹

3.2 Komunikace občanů prostřednictvím klientské zóny MPSV „Jenda“

Prostřednictvím klientské zóny Ministerstva práce a sociálních věcí tzv. Jenda lze vyřídit rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení a přídavek na dítě. Teoretická charakteristika klientské zóny a možnosti vyřízení jejich příspěvků je definována v samostatné podkapitole 2.6.5 s názvem Klientská zóna – Jenda. Současná kapitola je věnována využití tzv. „Jendy“ při vyřizování rodičovského příspěvku, konkrétně prostřednictvím empirické metody a výzkumné techniky - dotazníku¹⁰⁰, jehož hlavním cílem bylo zjistit, zda rodiče využili v rámci vyřizování rodičovského příspěvku klientskou zónu Jenda jako formu elektronické komunikace mezi občanem a státem a či využívají i jiné formy komunikace, jenž byly vytvořeny v rámci digitalizace veřejné správy.

Dotazník je obecně pokládán za rozšířenou techniku v rámci sociálního výzkumu, která má písemnou podobu, což může být problémem, pokud potřebujeme dotazníkem získat data od malých dětí či osob postižených, pro které je problematické čtení. Dotazník se člení na volný (nestrukturovaný), polostrukturovaný a strukturovaný. Volný dotazník představuje určité téma, na něž má respondent možnost se volně rozepsat, opak je oproti němu strukturovaný dotazník, jenž představuje v předem daném pořadí otázky, na které má respondent odpovědět, v uzavřených, ale i otevřených odpovědích. Strukturovaný dotazník je většinou nejčastěji využitelný. Polostrukturovaný dotazník, je

⁹⁹ Nález Ústavního soudu ze dne 14.2.2024, sp. zn. II. ÚS 2610/23, [cit. 2024-02-20]. Dostupné z: <https://nalus.usoud.cz/Search/ResultDetail.aspx?id=126735&pos=1&cnt=448&typ=result>

¹⁰⁰ VLČKOVÁ Kateřina. *Přehled výzkumných metod: PdF MU Brno* [online]. [cit. 2024-03-04]. Dostupné z: https://is.muni.cz/el/ped/podzim2017/SZ7BK_MET1/um/59559878/11_prehled_methods_LIT.pdf.

„středem“ mezi již výše zmíněnými dotazníky a nalezneme v něm otázky, na něž se může odpovědět v libovolném pořadí.¹⁰¹

V dotaznících je důležité, aby otázky a pokud se jedná o dotazník strukturovaný i odpovědi, byly jasně formulovány a respondentům byly tedy srozumitelné. Dotazníky by zároveň neměly být moc zdlouhavé a měly by zjišťovat pouze informace, jenž jsou nezbytné. V rámci sestavování dotazníku je třeba myslet na jeho vyhodnocení a dotazovaný by měl také pamatovat na to, aby získané informace bylo možno vhodně zpracovávat a třídit. Další důležitý faktor je ochota respondentů spolupracovat a na to je vhodné pamatovat i v rámci délky dotazníku či jeho případné náročnosti. Validita a reliabilita patří k důležitým vlastnostem dotazníků. Validita značí to, že dotazník zjišťuje výzkumný záměr a reliabilita odráží schopnost dotazníků zachycovat zkoumané jevy.¹⁰²

V rámci své bakalářské práce jsem zvolila mou sestavený strukturovaný dotazník s uzavřenými odpověďmi a to celkem na osm otázek jako formu kvantitativního dotazníkového šetření. Dotazník byl určen všem rodičům, kteří jsou a nebo v nejbližší době byli na rodičovské dovolené, a jich se právě mohlo týkat „výběr“ formy žádosti o rodičovský příspěvek. (Zda využili elektronickou komunikaci s orgány veřejné správy a nebo zvolili „klasickou“ návštěvu úřadu.) Jako formu dotazování jsem zvolila elektronický dotazník a to z důvodu snadnější oslovitelnosti osob a dle mého názoru i lepší návratnosti dotazníků, než by tomu bylo například při posílání poštou. Dotazník byl rozeslán během měsíce února 2024 a to prostřednictvím platformy Survio a Vyplňto.cz, přičemž dotazník vyplnilo celkem 117 osob.

3.3 Dotazník

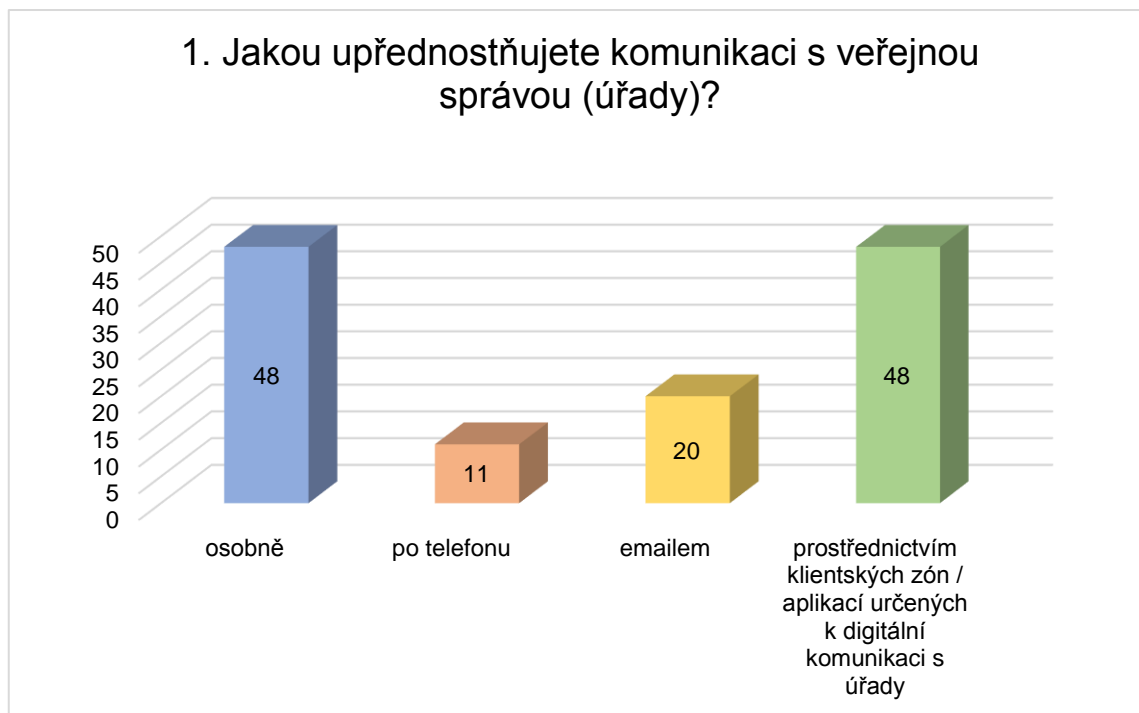
Jak již bylo uvedeno výše, mou sestavený dotazník obsahuje celkem osm otázek s uzavřenými odpověďmi, jehož hlavním cílem je zjištění, zda dotazované

¹⁰¹ REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6

¹⁰² CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5326-3.

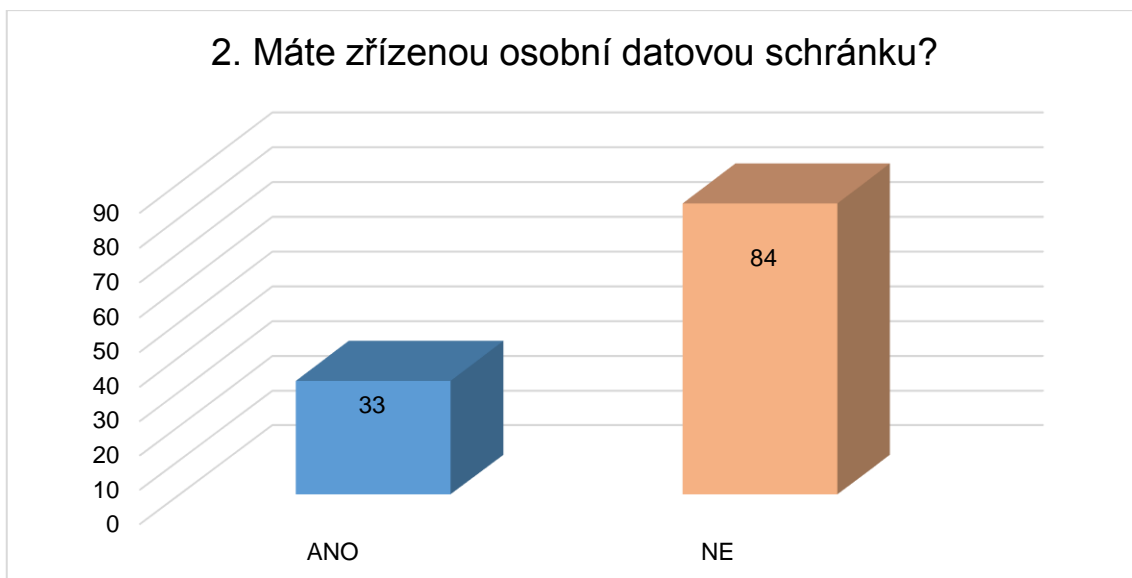
osoby využívají elektronickou formu komunikace s orgány veřejné správy a pokud ne, tak z jakého důvodu.

První otázka je formulovaná obecněji a respondenti měli odpovědět obecně, jakou upřednostňují formu komunikace s veřejnou správou.



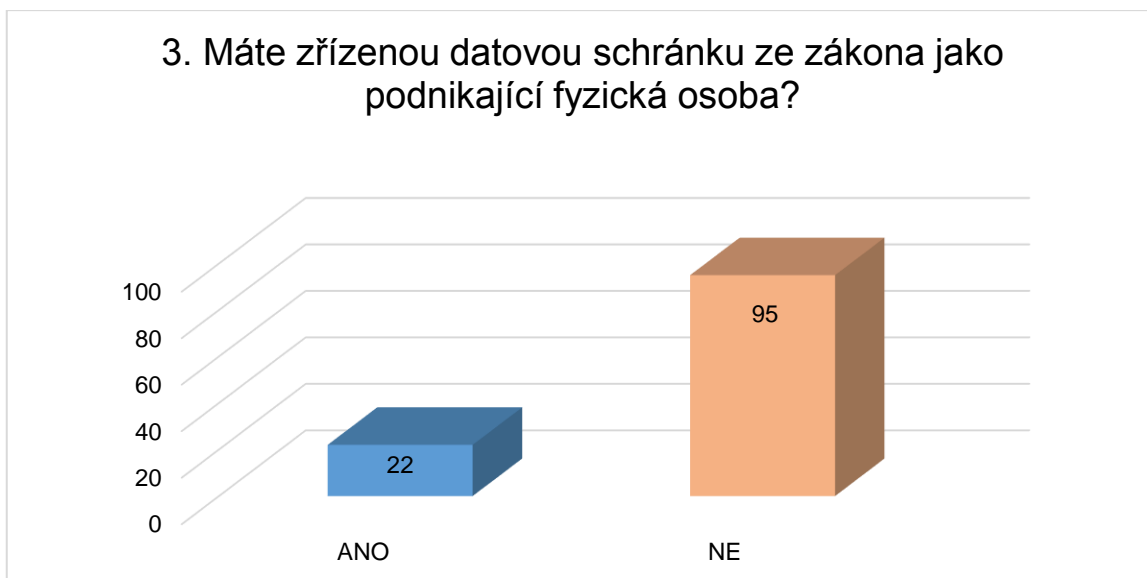
Obrázek 1 - Graf č. 1 – Otázka č. 1. Jakou upřednostňujete komunikaci s veřejnou správou (úřady)?, zdroj vlastní dotazník, odpovědi dostupné z: <https://my.survio.com/C0P6T3B5Q4J0F8Y6H1J0/results> , <https://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/79846/>

V rámci první otázky jakou respondenti upřednostňují komunikaci s veřejnou správou (úřady), jsou odpovědi vyrovnané v počtu 48 respondentů, co se týká osobní komunikace a komunikace prostřednictvím klientských zón či aplikací určených k digitální komunikaci s úřady. Tyto odpovědi jsou také dvě nejčastější, z čeho lze vyvozovat, že obecně elektronická komunikace je u dotazovaných nejen známá, ale i užívaná. Třetí nejčastější odpověď byla emailem, což odpovědělo 20 respondentů a 11 respondentů v komunikaci s úřady využívá nejradyji telefonické komunikace.



Obrázek 2 - Graf č. 2 – Otázka č. 2 Máte zřízenou osobní datovou schránku?, zdroj vlastní dotazník, odpovědi dostupné z: <https://my.surveio.com/C0P6T3B5Q4J0F8Y6H1J0/results> , <https://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/79846/>

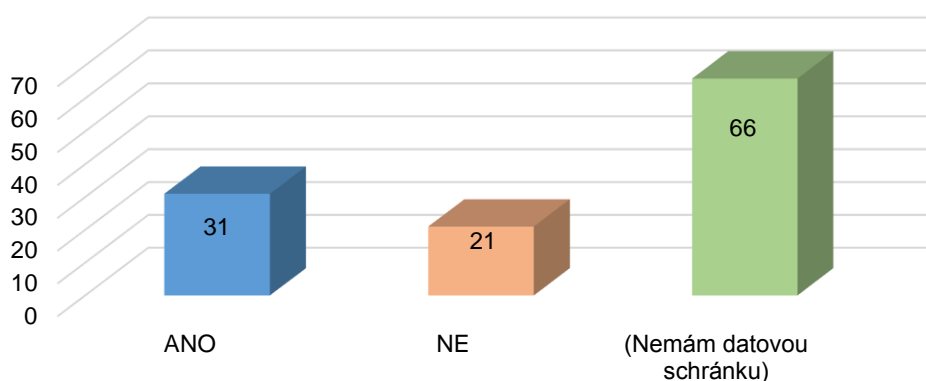
V druhé otázce dotazovaní respondenti odpovídají, zda si z vlastní iniciativy zřídili datovou schránku, přičemž 84 respondentů ze 117 dotazovaných odpovědělo, že nemá zřízenou osobní datovou schránku, kdežto 33 respondentů vlastní datovou schránku. Tedy u menší části respondentů (33) již probíhá elektronická forma komunikace s orgány veřejné správy.



Obrázek 3 - Graf č. 3 – Otázka č. 3 – Máte zřízenou datovou schránku ze zákona jako podnikající fyzická osoba?, zdroj vlastní dotazník, odpovědi dostupné z: <https://my.survio.com/C0P6T3B5Q4J0F8Y6H1J0/results> , <https://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/79846/>

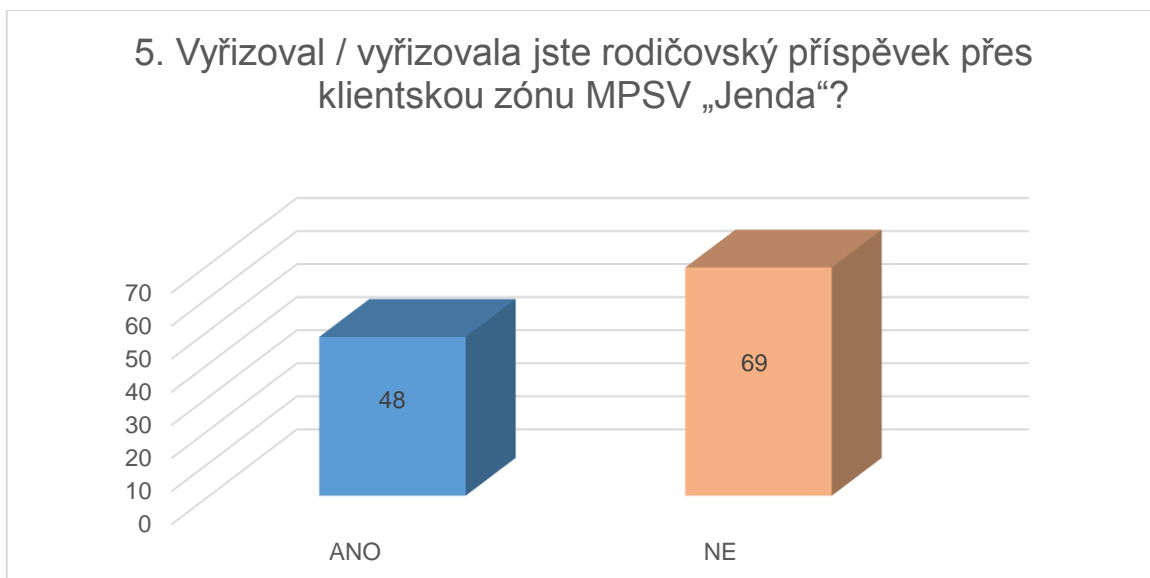
Třetí otázka byla také zaměřena na datovou schránku a to konkrétně, zda má fyzická osoba zřízenou datovou schránku z hlediska zákona jako povinnou, neboť je zde nastavena podmínka komunikace s orgány veřejné správy právě prostřednictvím datové schránky. U této odpovědi 22 dotazovaných odpovědělo, že ano, což je zhruba jedna pětina z celkového počtu respondentů. Zbýlých 95 osob nemá zřízenou datovou schránku jako podnikající fyzická osoba.

4. Pokud máte datovou schránku, byla Vám jejím užíváním usnadněna komunikace s úřady?



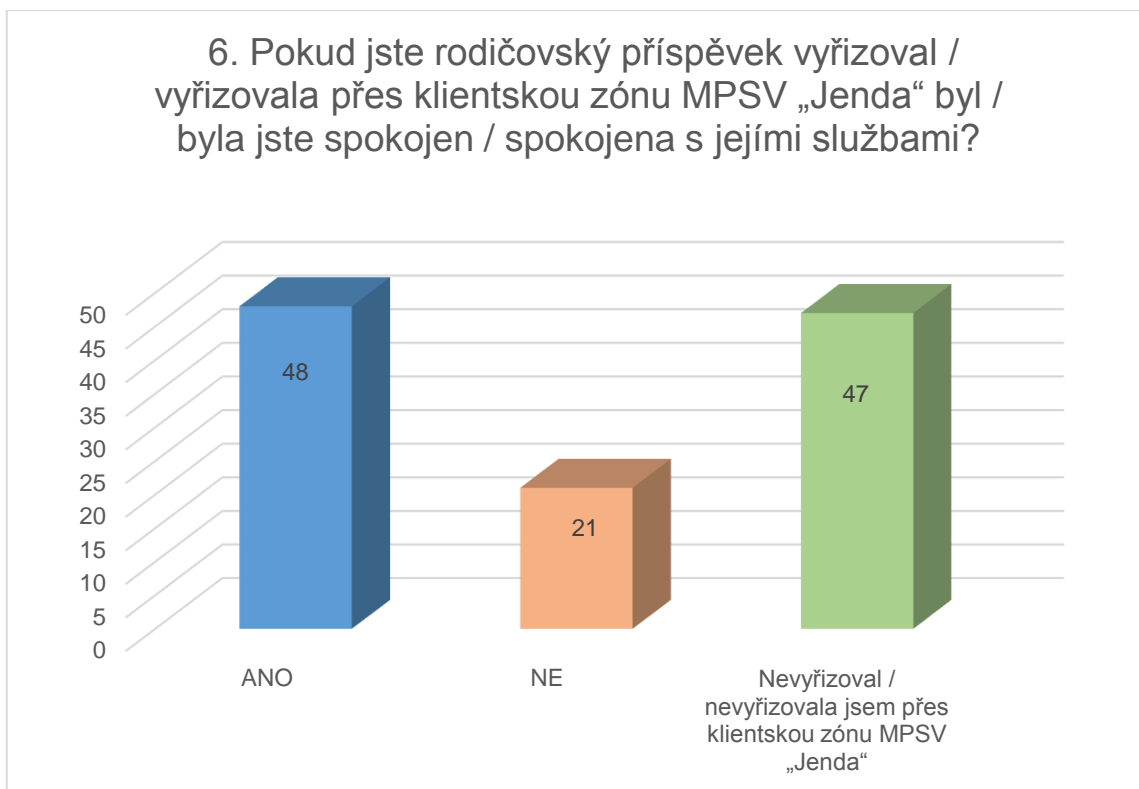
Obrázek 4 - Graf č. 4 – Otázka č. 4 Pokud máte datovou schránku, byla Vám jejím užíváním usnadněna komunikace s úřady?, zdroj vlastní dotazník, odpovědi dostupné z: <https://my.survio.com/C0P6T3B5Q4J0F8Y6H1J0/results> , <https://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/79846/>

Z předchozích odpovědí by mělo vyplývat, že celkem 55 respondentů vlastní datovou schránku. Z odpovědi na otázku číslo čtyři, zda těm, kteří vlastní datovou schránku byla usnadněna komunikace s úřady, 31 dotazovaných odpovědělo, že ano. Oproti tomu 21 respondentů nepovažuje datovou schránku jako usnadnění komunikace s úřady. Větší polovina respondentů považuje datovou schránku jako usnadnění komunikace s úřady.



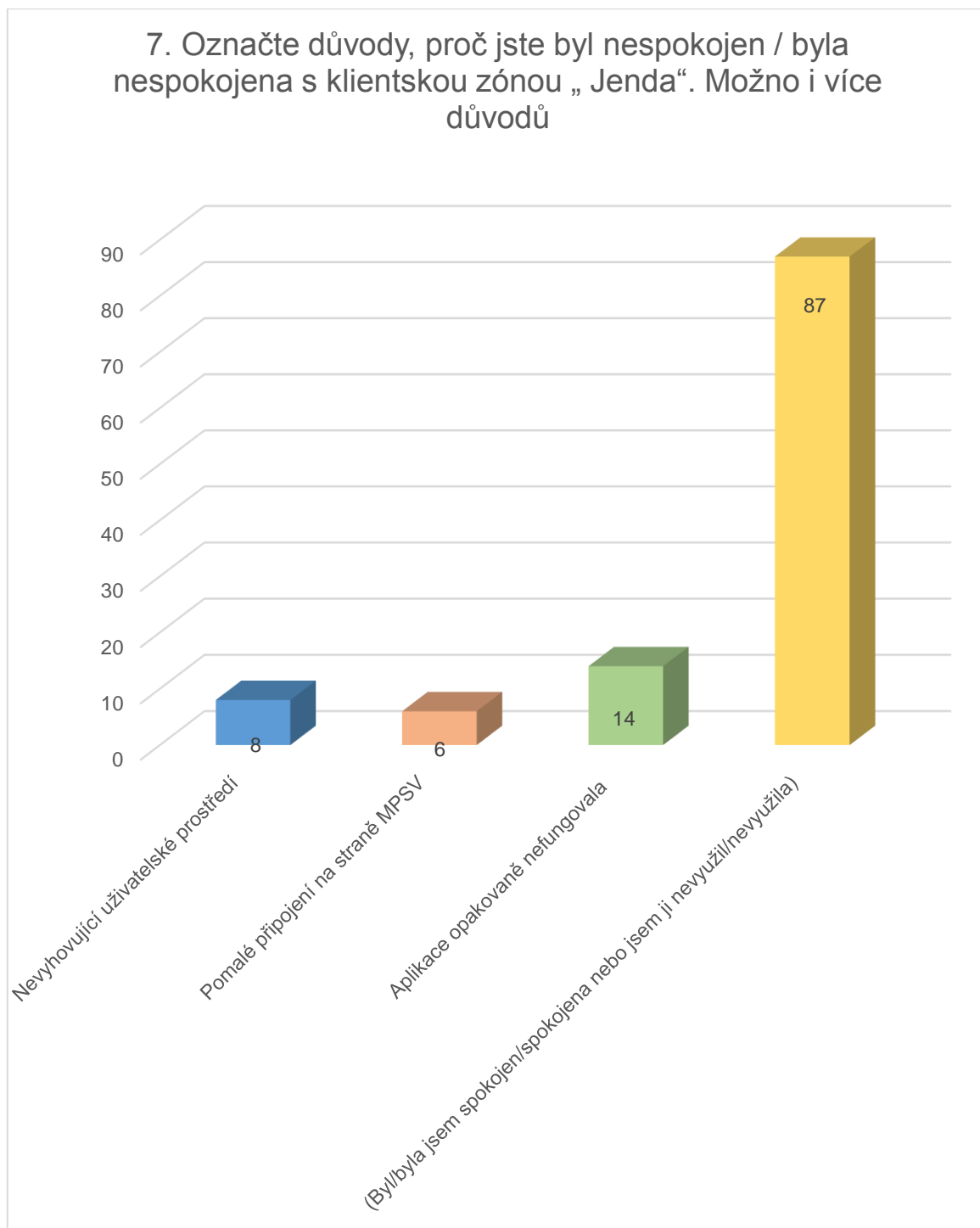
Obrázek 5 - Graf č. 5 – Otázka č. 5 Vyřizoval / vyřizovala jste rodičovský příspěvek přes klientskou zónu MPSV „Jenda“? , zdroj vlastní dotazník, odpovědi dostupné z: <https://my.surveio.com/C0P6T3B5Q4J0F8Y6H1J0/results> , <https://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/79846/>

Pátá otázka se věnuje již konkrétně vyřizování rodičovského příspěvku. Ze 117 respondentů větší část odpověděla, konkrétně 69 dotazovaných, že rodičovský příspěvek nevyřizovala prostřednictvím klientské zóny MPSV „Jenda“. Kdežto 48 respondentů využilo v rámci digitalizace veřejné správy online formu vyřizování rodičovského příspěvku.



Obrázek 6 - Graf č. 6 – Otázka č. 6 Pokud jste rodičovský příspěvek vyřizoval / vyřizovala přes klientskou zónu MPSV „Jenda“ byl/ byla jste spokojen / spokojena s jejími službami?, zdroj vlastní dotazník, odpovědi dostupné z: <https://my.surveio.com/C0P6T3B5Q4J0F8Y6H1J0/results> , <https://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/79846/>

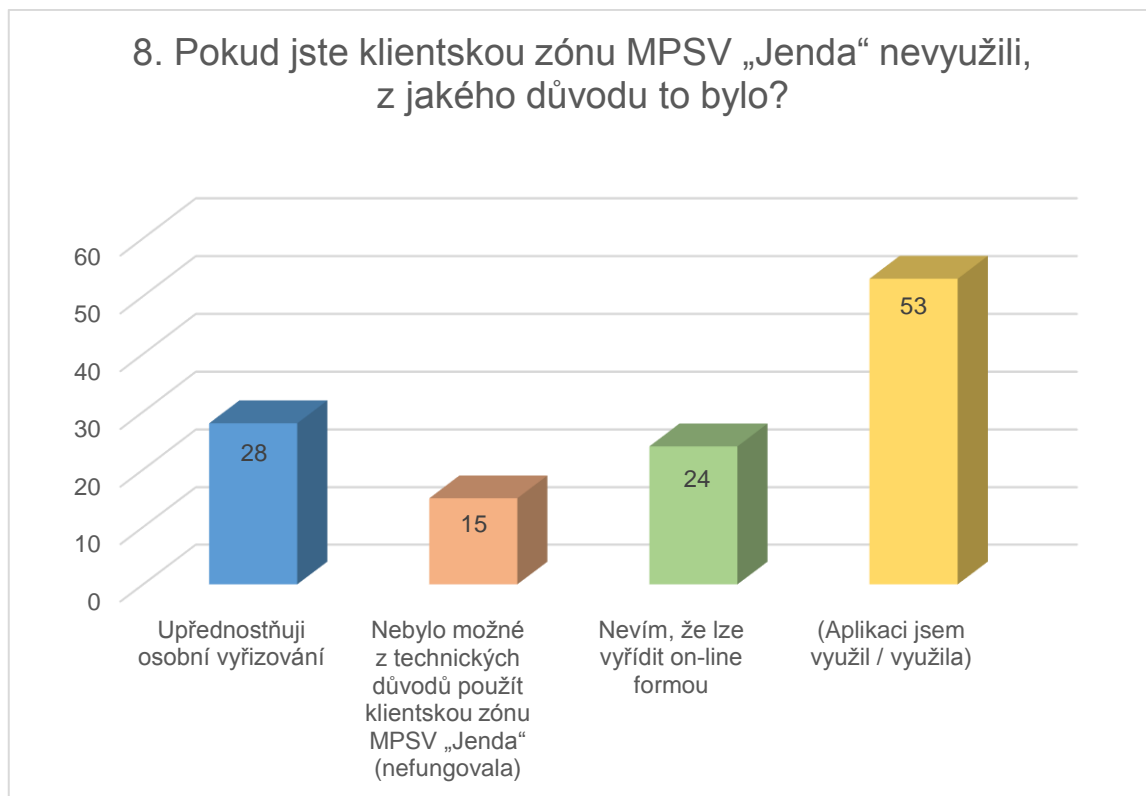
Šestá otázka je zaměřená na spokojenost respondentů v rámci užití klientské zóny „Jenda“, přičemž 48 respondentů uvedlo, že bylo se službami klientské zóny „Jenda“ spokojeno. V předchozí otázce je uvedeno, že 48 respondentů také vyplnilo žádost o rodičovský příspěvek prostřednictvím klientské zóny, z toho lze vyvozovat, že respondenti, kteří využili klientskou zónu, s ní byli spokojeni. Oproti tomu 21 respondentů s online formou vyřizování rodičovského příspěvku spokojeno nebylo.



Obrázek 7 - Graf č. 7 – Otázka č. 7 Označte důvody, proč jste byl nespokojen / byla nespokojena s klientskou zónou „Jenda“? , zdroj vlastní dotazník, odpovědi dostupné z: <https://my.surveio.com/C0P6T3B5Q4J0F8Y6H1J0/results> , <https://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/79846/>

Na otázku nespokojenosti s klientskou zónou a jejími důvody odpovědělo celkem 28 respondentů, přičemž osmi respondentům nevyhovovalo uživatelské prostředí, šesti dotazovaným vadilo pomalé připojení na straně MPSV a největší

důvod nespokojenosti občanů s klientskou zónou byl, že aplikace opakovaně nefungovala a to konkrétně v počtu čtrnácti odpovídajících.



Obrázek 8 - Graf č .8 – Otázka č. 8 Pokud jste klientskou zónu MPSV „Jenda“ nevyužili z jakého důvodu to bylo?, zdroj vlastní dotazník, odpovědi dostupné z: <https://my.surveio.com/C0P6T3B5Q4J0F8Y6H1J0/results> , <https://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/79846/>

Poslední otázka dotazníku byla věnována důvodu, proč respondenti klientskou zónu nevyužili, přičemž dvacet osm dotazovaných uvedlo, že upřednostňuje osobní vyřizování, což je jejich osobní preference nikoliv například nefunkčnost klientské zóny či jiný důvod, který by se dal eliminovat či napravit. Kdežto patnáct respondentů nevyužilo klientskou zónu, neboť právě nebyla funkční a z celkového počtu dotazovaných dvacet čtyři respondentů nevědělo, že existuje online forma, přes kterou lze rodičovský příspěvek vyřídit.

V rámci odpovědí respondentů z výše uvedeného dotazníku lze říci, že u obecné komunikace orgánů veřejné správy u dotazovaných byl stejný počet občanů, kteří upřednostňují osobní komunikaci a komunikaci prostřednictvím klientských zón či aplikací určených k digitální komunikaci s úřady, což mě

velice potěšilo, neboť to pokládám jako úspěch z hlediska elektronizace veřejné správy. Musí se samozřejmě brát v potaz, že oslovení respondenti byli mladší věkové kategorie, neboť bylo dotazníkové šetření zaměřené na rodiče s malými dětmi a to od 24 let do 45 let, kde převládá internetové připojení domácnosti téměř u všech, kdežto u seniorů má internetové připojení pouze polovina, což by se i odráželo na odpovědích.

Dále celkově ze 117 odpovídajících respondentů 52 vlastní datovou schránku a to jako fyzické či podnikající fyzické osoby, přičemž tři osoby vlastní datovou schránku jak v rámci své podnikatelské činnosti, tak i pro soukromé účely. Z těchto 52 respondentů, 31 respondentů, což jsou zhruba 3/5 uvedlo, že jim datová schránka usnadnila komunikaci s úřady.

Klientskou zónou Ministerstva práce a sociálních věcí tzv. Jenda při vyplňování rodičovského příspěvku využilo 48 odpovídajících respondentů, přičemž 48 respondentů také uvedlo, že bylo spokojeno, což lze vyvodit, že jsou to respondenti, kteří přes klientskou zónu příspěvek úspěšně vyřídili. Nespokojených bylo v rámci vyřizování přes klientskou zónu celkově 21 respondentů, z čehož osmi respondentům nevyhovovalo uživatelské prostředí. Co by se ale do budoucna mělo napravit a tím by se zvýšil i počet uživatelů, kteří využili klientskou zónu je opakovaná nefunkčnost aplikace a pomalé připojení na straně MPSV. U poslední otázky, která směřovala na důvod nevyužití tzv. Jendy, 24 respondentů uvedlo neznalost vyřízení on-line formou, což není ze 117 dotazovaných zanedbatelné množství.

Já osobně jsem žádala také o rodičovský příspěvek, o klientské zóně jsem věděla a chtěla jsem ji využít. Nastavení zóny bylo pro mě přívětivé, vyhovovalo mi, ale bohužel před odesláním vyplněné žádosti o rodičovský příspěvek klientská zóna opakovaně přestala fungovat a já jsem se po třetím pokusu rozhodla pro osobní návštěvu úřadu práce, ale jsem ráda, že nejen v mém okolí jsou osoby, které byly s klientskou zónou spokojené.

Závěr

V posledních letech se výrazně projevila modernizace prostřednictvím komunikačních a informačních technologií, která bývá označována jako elektronizace. Elektronizace se dotýká nejen našeho soukromého života, ale také fungování celé veřejné správy, která by právě zapojením moderních technologií měla vést k urychlení a zjednodušení komunikace při vyřizování potřebných záležitostí a to nejen v obtížných životních situacích. Zároveň by se měla prostřednictvím elektronizace eliminovat zátěž v podobě zdouhavého „papírování“ a to nejen občanům, ale i úředníkům.

S pojmem elektronizace je odmyslitelně spojován také pojem e-governmentu, jehož cílem je kromě již zmiňovaného urychlení procesu komunikace mezi veřejnou správou a občany dosáhnout celkově větší otevřenosti a transparentnosti veřejné správy. V České republice proběhly, probíhají a budou probíhat v rámci elektronizace veřejné správy a s ní neodmyslitelně spojené komunikaci s jejími adresáty výrazné změny. První proběhly od roku 2006, kdy byl v rámci e-governmentu vytvořen tzv. eGON, jenž je symbolem pro čtyři základní a dle mého názoru i zakládající projekty v rámci začátku elektronizace veřejné správy v České republice, jedná se o projekty čtyř základních registrů, datových schránek, komunikační infrastruktury veřejné správy a CzechPoint na které navazují další projekty.

V rámci své bakalářské práce jsem se nejprve věnovala vysvětlení základních pojmů, které se prolínaly celou mou prací a těmi jsou například zmíněná elektronizace, dále pak digitalizace, komunikace a veřejná správa.

Druhá kapitola a zároveň podstatná část bakalářské práce je věnována e-governmentu, kde jsem nejprve rozebrala čtyři základní projekty tzv. eGONa a na něj navazující strategický dokument s názvem Digitální Česko, jehož hlavní tři cíle usilují o zapojení České republiky do evropské digitální agendy, zlepšení a rozvíjení digitalizace veřejné správy v České republice a celkově zapojení společnosti do digitalizace. V rámci Digitálního Česka byly realizovány projekty, jejichž prostřednictvím dochází k dalšímu rozvoji elektronizace veřejné správy.

Můžeme zde například zařadit eNeschopenku, kdy je lékařem vydaná neschopenka zadána rovnou do elektronického systému a na zaměstnanci je pouze informovat svého zaměstnavatele, ale ne prostřednictvím fyzické návštěvy s vystavenou neschopenkou, ale stačí telefonicky, Portál živnostenského oprávnění či Klientskou zónu Ministerstva práce a sociálních věcí – Jenda, jehož prostřednictvím lze online formou vyřizovat rodičovský příspěvek, příspěvek na bydlení či přídavek na dítě. V rámci strategie Digitální Česko jsou také naplánovány další cíle, které budou uskutečněny v nejbližších měsících, jedná se o Jednotnou státní doménu, eDoklady, Sdílený datový fond či Evropskou digitální identitu. Další část bakalářské práce je věnována komunikaci orgánů veřejné správy a adresátů, konkrétně v souvislosti s § 6 správního řádu, kde je kladen důraz na správní orgány, aby zachovávaly zásada rychlosti, hospodárnosti, nejen v komunikaci, ale i při správních řízeních a komunikaci adresátů v souvislosti se zákonem o právu na digitální služby. Závěr druhé kapitoly bakalářské práce je věnován ochraně osobních údajů a digitální gramotnosti, která je také klíčová pro elektronickou komunikaci občanů s orgány veřejné správy. Pokud by občané neovládali digitální technologie a nebyli schopni s nimi bezpečně spolupracovat, digitalizace veřejné správy by byla zbytečná.

Třetí část bakalářské práce je zaměřena více praktičtěji, nejprve jsem se věnovala judikátům, které byly vydány v souvislosti s komunikací mezi orgány veřejné správy a adresáty. Větší část třetí kapitoly jsem se zaměřila na klientskou zónu Ministerstva práce a sociálních věcí tzv. Jenda a to konkrétně v souvislosti s vyřizováním rodičovského příspěvku, kde jsem zvolila výzkumnou techniku strukturovaného dotazníku s uzavřenými odpověďmi, kterým jsem prostřednictvím webových platforem Survio a Vyplňto.cz oslovovala rodiče na rodičovské dovolené, kdy se mi podařilo získat odpovědi od 117 osob, což naplnilo můj cíl v rámci získání počtu respondentů. V dotazníku je nejprve uvedena otázka, jakou formu komunikace upřednostňují respondenti s veřejnou správou. Jak jsem již uváděla v bakalářské práci, velmi mě potěšilo, že využití elektronické komunikace prostřednictvím klientských zón či aplikací určených pro komunikaci adresátů s veřejnou správou je upřednostňovaná stejným počtem respondentů jako tomu je u osobní komunikaci s úřady. Další tři otázky jsou v dotazníku zaměřeny na

datovou schránku, přičemž 3/5 odpovídajících, kteří jsou uživateli datové schránky, uvedli, že jim byla jejím prostřednictvím datové schránky usnadněna komunikace s orgány veřejné správy. Následující další čtyři otázky v dotazníku jsou již zaměřené na využití klientské zóny Ministerstva práce a sociálních věcí, kdy z odpovídajících 117 respondentů 48 zónu využilo k vyřizování rodičovského příspěvku a právě stejný počet uvedl, že byl s použitím klientské zóny spokojen. Jako důvody nespokojenosti bylo z celkového množství 117 dotazovaných u šesti pomalé připojení na straně MPSV a u čtrnácti opakovaná nefunkčnost aplikace, což by se v budoucnu nemělo opakovat, neboť by tím mohli být odrazeni adresáti veřejné správy ve využití elektronických nástrojů komunikace veřejné správy. Velmi překvapivé pro mě bylo zjištění, že 24 respondentů ze 117 vůbec nezná možnost vyřízení rodičovského příspěvku online formou, což dle mého názoru není zanedbatelné množství a myslím si, že by měla ze strany veřejné správy proběhnout větší propagace elektronické komunikace prostřednictvím klientských zón či aplikací sloužících k online formě komunikace, aby se tato možnost dostala do co největšího okruhu osob a to nejen v rámci vyřizování rodičovského příspěvku.

Můj cíl bakalářské práce spočívající v představení a přiblížení elektronizace a elektronické formy komunikace s veřejnou správou prostřednictvím již uskutečněných „projektů“ byl naplněn.

Seznam použité literatury

Monografie

FELIX, Ondřej, KAUCKÝ Jiří, KOLÁŘ Jindřich, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-808-7125-281.

HENDRYCH, Dušan. *Správní právo: obecná část*. 7. vyd. Praha: C.H. Beck, Beckovy právnické učebnice, 2009. ISBN 978-80-7400-049-2.

HENDRYCH, Dušan. *Správní věda: teorie veřejné správy*. 3., aktualiz. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009. ISBN 978-80-7357-458-1.

CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 2., aktualizované vydání. Praha: Grada, 2016. Pedagogika (Grada). ISBN 978-80-247-5326-3.

JANDOUREK, Jan. Vyd. 2. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-269-0.

KOPECKÝ, Martin. *Správní právo: obecná část*. Praha: C.H. Beck, Beckovy právnické učebnice, 2019. ISBN 978-80-7400-727-9.

KYSELOVSKÁ, Tereza. *Vybrané otázky vlivu elektronizace na evropské mezinárodní právo soukromé a procesní: (se zaměřením na princip teritoriality a pravidla pro založení mezinárodní příslušnosti soudů ve sporech vyplývajících ze smluvních závazkových vztahů)*. Brno: Masarykova univerzita, 2014. ISBN 978-80-210-7424-8.

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

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

MATES, Pavel a SMEJKAL Vladimír. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006. ISBN 80-720-1614-8.

MATES Pavel, VALOUŠEK Martin, FIALOVÁ Eva, LECHNER Tomáš, HÁLOVÁ Markéta et al. *Ochrana osobnosti, soukromí a osobních údajů*. Praha: Leges, 2019. ISBN 978-80-7502-346-9.

MELOTÍKOVÁ, Petra. *Osobní údaje v kontextu GDPR*. Praha: Leges, 2020. Teoretik. ISBN 978-80-7502-507-4.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, 2009. Sociologie (Grada). ISBN 978-80-247-3006-6.

SLÁDEČEK, Vladimír. *Obecné správní právo*. 2., aktualiz. a přeprac. vyd. Praha: ASPI, 2009. ISBN 978-80-7357-382-9.

SOVOVÁ, Olga. *Základy správního práva*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2013. ISBN 978-80-7435-297-3.

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

VEBER, Jaromír. *Digitalizace ekonomiky a společnosti: výhody, rizika, příležitosti*. Praha: Management Press, 2018. ISBN 978-80-7261-554-4.

Zákonná úprava

JEMELKA, Luboš, PONDĚLÍČKOVÁ Klára, BOHADLO David. *Správní řád: komentář*. 7. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2023. Beckova edice komentované zákony. ISBN 978-80-7400-932-7

MATEJKA, Ján a Mates Pavel. *Zákon o právu na digitální služby: komentář*. Praha: Leges, 2022. Komentátor. ISBN 978-80-7502-607-1.

POTĚŠIL, Lukáš, Hejč David, Rigel Filip, Marek David, *Správní řád: komentář*. 2. vydání. V Praze: C.H. Beck, 2020. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-804-7.

Nález Ústavního soudu ze dne 14. 2. 2024, sp. zn. II. ÚS 2610/23, [cit. 2024-02-20]. Dostupné z: <https://nalus.usoud.cz/Search/ResultDetail.aspx?id=126735&pos=1&cnt=448&typ=result>.

ROZSUDEK Nejvyššího správního soudu ze dne 20.7.2023, č.j. 8 As 19/2023-31. [cit. 2024-01-20]. Dostupné z: <https://app.codexis.cz/judikatura/JD458655>.

Zákon č. 111/2009 Sb., *Zákon o základních registrech ve znění pozdějších předpisů*, Online. In: *Zákony pro lidi*. © 2010 – 2024. [cit. 2024-01-20]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-111>.

Zákon č. 300/2008 Sb., *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů ve znění pozdějších předpisů*. Online. In: *Zákony pro lidi*. © 2010 – 2024. [cit. 2024-01-15]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300>

Webové stránky a elektronické zdroje

Architektura eGovernmentu ČR. Elektronické úkony a doručování [online]. [cit. 2024-02-28]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:elektronicke_ukony_a_dorucovani.

Co je to digitalizace a proč ji ČR potřebuje? *Újezd.net* [online]. © 2024 [cit. 2023-11-15]. Dostupné z: <https://ujezd.net/>.

Česká správa sociálního zabezpečení. *eNeschopenka* [online]. [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: <https://www.cssz.cz/web/eneschopenka>.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD Rozsah a kategorie zpracovávaných osobních údajů. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/rozsah-a-kategorie-zpracovavanych-osobnich-udaju>.

ČÚZK. Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN).[online]. © 2023 ČÚZK. [cit. 2024-01-22]. Dostupné z: <https://www.cuzk.cz/ruian/RUIAN.aspx>.

DIGITÁLNÍ ČESKO. Budoucnost je digitální [online]. [cit. 2024-02-24]. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/dia/>.

Digitální a informační agentura CzechPOINT@home. *CzechPOINT* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-23]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/czechpointhome/>.

Digitální a informační agentura. eDoklady. Co přináší eDoklady občanům? [online]. © 2024. [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: <https://edoklady.gov.cz/>.

DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA. Portál občana. *DIGITÁLNÍ A INFORMAČNÍ AGENTURA* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-30]. Dostupné z: <https://www.dia.gov.cz/egovernment/portal-obcana/>.

Digitální a informační agentura. REGISTR OSOB. *DIA_* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-22] Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/registr-osob>.

Digitální a informační agentura. REGISTR PRÁV A POVINNOSTÍ. *DIA_* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-22] Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/registr-prav-a-povinnosti>.

Digitální a informační agentura. REGISTR ÚZEMNÍ IDENTIFIKACE, ADRES A NEMOVITOSTÍ. *DIA_* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-22] Dostupné z: <https://szrcr.cz/cs/registr-uzemni-identifikace-adres-a-nemovitosti>.

Digitální a informační agentura. Vize Digitální a informační agentury [online]. © 2024. [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: <https://www.dia.gov.cz/o-nas/>.

Digitální a informační agentura. eDoklady v mobilu [online]. © 2024. [cit. 2024-02-26]. Dostupné z: <https://www.dia.gov.cz/co-delame/edoklady-v-mobilu>.

Digitální a informační agentura. Jednotná státní doména gov.cz [online]. © 2024. [cit. 2024-02-25]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/kam-dal/cesky-egovernment/jednotna-statni-domena-gov-cz>.

Digitální Česko. Česko k evropské digitální dekádě: Strategický plán digitalizace Česka do roku 2030 [online]. [cit. 2024-02-28]. Dostupné z: https://digitalnicesko.gov.cz/media/files/Cesta_k_Evropsk%C3%A9_digitalizaci_1n%C3%AD_dek%C3%A1d%C4%9B_strategick%C3%BD_pl%C3%A1n_digitalizace_%C4%8Ceska_do_roku_2030.pdf?fbclid=IwAR0JDnLpjDJKDWIUeGkkfk7Nqbuirrp8F0HlpHu63hlpJNQC5m0M8rbUM7k.

Digitální Česko: Informační koncepce České republiky. *DATABÁZE STRATEGIÍ* [online]. © 2024. [cit. 2024-02-01]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/mv/strategie/digitalni-cesko-informacni-koncepce-ceske-republiky-2022>.

Definice digitální gramotnosti. *PortálDigi* [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <https://www.evaldo.cz/node/600>.

EFEKTIVNÍ VEŘEJNÁ SPRÁVA A PŘÁTELSKÉ VEŘEJNÉ SLUŽBY [online]. 88 str. [cit. 2024-01-10]. Dostupné z: file:///C:/Users/user/Downloads/strategie_efektivni_VS.pdf.

Egovernment - Přijďte tomu na Cloud [online]. 2011. [cit. 2024-01-02]. Dostupné z: <https://www.egovernment.cz/soubor/2011-2/>.

ERECEPT. eRecept – oficiální stránky. [online]. © 2018. [cit. 2024-02-10]. Dostupné z: <https://www.epreskripce.cz/>.

Evropská Komise. Evropská digitální identita [online]. [cit. 2024-02-27]. Dostupné z: https://commission.europa.eu/strategy-and-policy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/european-digital-identity_cs.

Evropská komise. Jaké jsou hlavní aspekty obecného nařízení o ochraně osobních údajů (angl. General Data Protection Regulation neboli GDPR), na něž by měly orgány veřejné správy pamatovat. *Evropská komise* [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: https://commission.europa.eu/law/law-topic/data-protection/reform/rules-business-and-organisations/public-administrations-and-data-protection/what-are-main-aspects-general-data-protection-regulation-gdpr-public-administration-should-be-aware_cs.

IT SLOVNÍK.cz. *IT SLOVNÍK.cz* [online] [cit. 2023-11-09]. Dostupné z: <https://it-slovník.cz/pojem/elektronizace>.

KADEČKA, Stanislav a RIGEL Filip. *Výkon státní správy – kompetence, odpovědnost* [online]. 2009, 19. [cit. 2023-11-09]. Dostupné z: [file:///C:/Users/user/Downloads/Vykon_statni_spravy-kompetence%20\(11\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/Vykon_statni_spravy-kompetence%20(11).pdf).

KAFKA, Miloslav, Petr KOLÁŘ, Karel LACINA, Pavel MATES, Marek STARÝ a Karel SVOBODA. *Vzorový program pro vzdělávání tajemníků obcí s rozšířenou působností* [online]. 2006. Vysoká škola finanční a správní, 2006. [cit. 2023-12-12]. Dostupné z: [file:///C:/Users/user/Downloads/vz_tajemnici_vzdelavani%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/user/Downloads/vz_tajemnici_vzdelavani%20(1).pdf).

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Digitalizace. *MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ* [online]. [cit. 2024-02-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/web/cz/digitalizace>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Klientská zóna Jenda. *MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ* [online]. [cit. 2024-02-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/klientska-zona-jenda>.

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. Rodičovský příspěvek. *MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ* [online]. [cit. 2024-02-20]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/-/rodicovsky-prispevek>.

Ministerstvo průmyslu a obchodu. Portál živnostenského podnikání. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. © 2005 – 2024. [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/podnikani/zivnostenske-podnikani/portal-zivnostenskeho-podnikani/portal-zivnostenskeho-podnikani--279393/>.

Ministerstvo průmyslu a obchodu Program Digitální Česko. *Ministerstvo průmyslu a obchodu* [online]. © 2005 - 2024. [cit. 2024-02-12]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/podnikani/digitalni-spolecnost/program-digitalni-cesko---243487/>.

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. Co je GDPR? *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. © 2024. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/gdpr/clanek/co-je-gdpr.aspx>.

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. 2. REGISTR OBYVATEL & TRVALÝ POBYT.[online]. © 2024. [cit. 2024-01-20] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/obecna-informace-k-registru-obyvatele.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. Ministerstvo vnitra spustilo inovovaný Portál veřejné správy. *Bytová správa Ministerstva vnitra* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/bsmv/clanek/ministerstvo-vnitra-spustilo-inovovany-portal-verejne-spravy.aspx>.

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU Program Digitální Česko. *MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU* [online]. © 2005 - 2024. [cit. 2024-02-01]. Dostupné z: <https://www.mpo.cz/cz/podnikani/digitalni-spolecnost/program-digitalni-cesko---243487/>.

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. 2. REGISTR OBYVATEL & TRVALÝ POBYT.[online]. © 2024. [cit. 2024-01-20]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/obecna-informace-k-registru-obyvatele.aspx>.

Mojedaně: JAK NA ONLINE FINANČNÍ ÚŘAD [online]. In: . str. 12. [cit. 2024-02-03]. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/assets/attachments/Informacni-letak_2021_MOJE-dane-Jak-na-online-financni-urad.pdf.

Od 1. 1. 2023 dochází na základě změny zákona k automatickému zřízení datových schránek živnostníkům, spolkům, nadacím a některým fyzickým osobám. *Datové schránky* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-18]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/2005.html>.

NÁRODNÍ ÚSTAV PRO VZDĚLÁVÁNÍ. STRUČNÉ VYMEZENÍ DIGITÁLNÍ GRAMOTNOSTI A INFORMATICKÉHO MYŠLENÍ. *NÁRODNÍ ÚSTAV PRO VZDĚLÁVÁNÍ* [online]. © 2011 – 2022. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <http://archiv-nuv.npi.cz/t/strucne-vymezeni-digitalni-gramotnosti-a-informatickeho.html>.

Portál občana. Gov.cz [online]. © 2024. [cit. 2024-01-30]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/rozcestniky/portal-obcana-RZC-108>.

Portál veřejné správy. Gov.cz [online]. © 2024. [cit. 2024-01-25]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/rozcestniky/portal-verejne-spravy-RZC-106>.

Povinnost podat daňové přiznání elektronicky v souvislosti se zřízením datové schránky ze zákona v roce 2023 [online]. In: . str. 5. [2024-02-03]. Dostupné z: https://www.mfcr.cz/assets/cs/media/2023-03-28_Datove-schranky-2023-Povinnost-podat-danove-priznani.pdf. cit.

Přihlaste se do aplikace eRecept [online]. © 2021 SÚKL, [cit. 2024-02-10].

Dostupné z: <https://pacient.erecept.sukl.cz/suklweb/Pacient/Account/Welcome?returnUrl=%2Fsuklweb%2FPacient%2FHome%2F>.

Připravenost české společnosti na digitalizaci veřejné správy [online]. [cit. 2024-03-01]. Dostupné z: <https://osf.cz/wp-content/uploads/2023/06/Nadace-OSF-STEM-Pripravenost-ceske-spolecnosti-na-digitalizaci-verejne-spravy-2023.pdf>.

Slovník pojmů [online]. CZECH POINT. [cit. 2023-11-09]. Dostupné z: https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/slovník-pojmu/?dir=1&name_directory_startswith=E#name_directory_position1.

Strategie a priority pro digitalizaci: Digitální priority České republiky 2022-2026 [online]. In: . str. 17. [cit. 2024-02-27]. Dostupné z: https://digitalnicesko.gov.cz/static/download/strategie_a_priority_v_oblasti_digitalizace.pdf

ÚŘÁD VLÁDY ČR. Cesta k Digitálnímu Česku. *Digitální Česko* [online]. © 2024 Úřad vlády ČR. [cit. 2024-02-26]. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/>.

ÚŘÁD VLÁDY ČR. Digitální služby státu. *Digitální Česko* [online]. © 2024 Úřad vlády ČR. [cit. 2024-02-02]. Dostupné z: <https://digitalnicesko.gov.cz/sluzby/>.

Úřad práce ČR. Příklad na bydlení. *Úřad práce ČR* [online]. [cit. 2024-02-22]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/web/cz/pridavek-na-dite>.

Úřad práce ČR. Příspěvek na bydlení. *Úřad práce ČR* [online]. [cit. 2024-02-22]. Dostupné z: <https://www.uradprace.cz/prispevek-na-bydleni1>.

ÚSTAV ZDRAVOTNICKÝCH INFORMACÍ A STATISTIKY ČR. *Očkovací portál občana - ocko.uzis.cz* [online]. In: . str. 10. [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: <https://www.uzis.cz/res/file/covid/covid-19-ockovaci-portal.pdf>.

VEMA. eNeschopenka 2023: Kdy a jak ji používat. *VEMA* [online]. © 2024 Vema. [cit. 2024-02-15]. Dostupné z: <https://www.vema.cz/cs-cz/eneschopenka-2023-kdy-a-jak-ji-pouzivat>

Vlastní dotazník, odpovědi dostupné z:
<https://my.surveo.com/C0P6T3B5Q4J0F8Y6H1J0/results>,
<https://www.vyplnto.cz/realizovane-pruzkumy/79846/>

VLČKOVÁ Kateřina. *Přehled výzkumných metod: Pdf MU Brno* [online]. [cit. 2024-03-04]. Dostupné z:
https://is.muni.cz/el/ped/podzim2017/SZ7BK_MET1/um/59559878/11_prehled_methods_LIT.pdf.

Zřízení datové schránky. *Datové schránky* [online]. © 2024. [cit. 2024-01-18]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/66.html>.

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Graf č. 1 – Otázka č. 1. Jakou upřednostňujete komunikaci s veřejnou správou (úřady)?	48
Obrázek 2 - Graf č. 2 – Otázka č. 2 Máte zřízenou osobní datovou schránku? .	49
Obrázek 3 - Graf č. 3 – Otázka č. 3 – Máte zřízenou datovou schránku ze zákona jako podnikající	50
Obrázek 4 - Graf č. 4 – Otázka č. 4 Pokud máte datovou schránku, byla Vám jejím užíváním usnadněna komunikace s úřady?	51
Obrázek 5 - Graf č. 5 – Otázka č. 5 Vyřizoval / vyřizovala jste rodičovský příspěvek přes klientskou zónu MPSV „Jenda“?	52
Obrázek 6 - Graf č. 6 – Otázka č. 6 Pokud jste rodičovský příspěvek vyřizoval / vyřizovala přes klientskou zónu MPSV „Jenda“ byl/ byla jste spokojen / spokojena s jejími službami?	53
Obrázek 7 - Graf č. 7 – Otázka č. 7 Označte důvody, proč jste byl nespokojen / byla nespokojena s klientskou zónou „Jenda“?	54
Obrázek 8 - Graf č. 8 – Otázka č. 8 Pokud jste klientskou zónu MPSV „Jenda“ nevyužili z jakého důvodu to bylo?	55

Seznam příloh

Příloha č. 1 - Dotazník

Seznam použitých zkratk

č. j. – číslo jednací

Čl. - článek

ČR – Česká republika

ČSSZ – Česká správa sociálního zabezpečení

EU – Evropská unie

GDPR - General Data Protection Regulation

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí

OSVČ – Osoba samostatně výdělečně činná

RÚIAN – Registr územní identifikace, adres a nemovitostí

Příloha č. 1 – Dotazník

- 1. Jakou upřednostňujete komunikaci s veřejnou správou (úřady)?**
 - a) osobně
 - b) po telefonu
 - c) emailem
 - d) prostřednictvím klientských zón / aplikací určených k digitální komunikaci s úřady

- 2. Máte zřízenou osobní datovou schránku?**
 - a) ANO
 - b) NE

- 3. Máte zřízenou datovou schránku ze zákona jako podnikající fyzická osoba?**
 - a) ANO
 - b) NE

- 4. Pokud máte datovou schránku, byla Vám jejím užíváním usnadněna komunikace s úřady?**
 - a) ANO
 - b) NE
 - c) (Nemám datovou schránku)

- 5. Vyřizoval / vyřizovala jste rodičovský příspěvek přes klientskou zónu MPSV „Jenda“?**
 - a) ANO
 - b) NE

- 6. Pokud jste rodičovský příspěvek vyřizoval / vyřizovala přes klientskou zónu MPSV „Jenda“ byl / byla jste spokojen / spokojena s jejími službami?**
- a) ANO
 - b) NE
 - c) Nevyřizoval / nevyřizovala jsem přes klientskou zónu MPSV „Jenda“
- 7. Označte důvody, proč jste byl nespokojen / byla nespokojena s klientskou zónou „ Jenda“. Možno i více důvodů**
- a) Nevyhovující uživatelské prostředí
 - b) Pomalé připojení na straně MPSV
 - c) Aplikace opakovaně nefungovala
 - d) (Byl/byla jsem spokojen/spokojena nebo jsem ji nevyužil/nevyužila)
- 8. Pokud jste klientskou zónu MPSV „Jenda“ nevyužili, z jakého důvodu to bylo?**
- a) Upřednostňuji osobní vyřizování
 - b) Nebylo možné z technických důvodů použít klientskou zónu MPSV „Jenda“ (nefungovala)
 - c) Nevím, že lze vyřídit on-line formou
 - d) (Aplikaci jsem využil / využila)