

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



Bakalářská práce

Analýza využití informačních technologií ve státní správě (Portál Občana)

Lukáš Kortus

© 2021 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Lukáš Kortus

Systémové inženýrství a informatika
Informatika

Název práce

Analýza využití informačních technologií ve státní správě (Portál Občana)

Název anglicky

Analysis of the use of information technology in state administrativ (Citizen's portal)

Cíle práce

Hlavním cílem bakalářské práce je analýza a porovnání portálů občana u nás i v zahraničí pomocí získaných zkušeností ze stáže, konzultací a odborné a vědecké literatury. Dílčím cílem bude návrh doporučení na zlepšení současného portálu občana v ČR a možné rozšíření stávající funkčnosti.

Metodika

Metodika bakalářské práce je založena na studiu odborných a vědeckých literárních zdrojů ze sledované oblasti. Výsledky studia budou využity k vypracování teoretické části bakalářské práce. Na základě zpracování teoretické části bude provedeno vyhodnocení získaných poznatků a použito ke zpracování návrhů uživatelských a legislativních opatření vedoucích k vyhodnocení a zlepšení funkčnosti sledovaného portálu. Formulace závěrů práce.

Doporučený rozsah práce

40 stran

Klíčová slova

eGovernment, státní správa, informační technologie, portál Občana

Doporučené zdroje informací

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

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

ŠPAČEK, D.: *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*, C.H.Beck 2012.

ÚZ č. 1368 – Svobodný přístup k informacím, Informatika:úplná znění předpisů, eGovernment, Sagit, 2020. ISBN 978-80-7488-403-0

Předběžný termín obhajoby

2020/21 LS – PEF

Vedoucí práce

doc. Ing. Edita Šílerová, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra informačních technologií

Elektronicky schváleno dne 8. 9. 2020

Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 19. 10. 2020

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 15. 03. 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Analýza využití informačních technologií ve státní správě (Portál Občana)" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 15.03.2021

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval vedoucí své bakalářské práce doc. Ing. Editě Šilerové, Ph.D. za odborné vedení a rady při zpracovávání této práce.

Analýza využití informačních technologií ve státní správě (Portál Občana)

Abstrakt

Cílem této bakalářské práce je zanalyzovat problematiku českého eGovernmentu, neboli prostředí digitalizované státní správy, konkrétně Portál Občana. Kromě teoretických východisek se práce zaměřuje na možnosti využití Portálu Občana, který se i s ohledem na současnou situaci, poznamenanou pandemií nemoci Covid-19, výrazně nabývá na důležitosti v komunikaci mezi občany a státní správou.

Součástí práce je popis různých způsobů přihlášení do tohoto portálu a přehled jeho funkcí. Zároveň je zde zahrnuto porovnání Portálu Občana napříč vybranými členskými státy EU.

Na základě dotazníkového šetření byla zjišťována informovanost veřejnosti o existenci a funkcích Portálu Občana. Pomocí experimentu, kdy byli jednotliví respondenti sledováni při plnění předem připravených scénářů, byla potom zhodnocena intuitivnost a efektivita tohoto portálu.

V závěru práce byly vyzdvihnuty klady a zápory tohoto portálu a byla sestavena doporučení pro jeho zlepšení.

Klíčová slova: eGovernment, státní správa, informační technologie, Portál Občana

Analysis of the use of information technology in state administrative (Citizen's Portal)

Abstract

Main goal of the thesis is to analyse problematics of Czech eGovernment, or in other words digitalized state administration, especially the Citizen's Portal. In addition to the theoretical background, the work focuses on the possibilities of using the Citizen's Portal, which, even with regard to the current situation, marked by the pandemic of Covid-19, is gaining in an importance in communication between citizens and the government.

Part of the work is a description of various ways to log in to this portal and an overview of its functions. At the same time, a comparison of the Citizen Portal across selected EU Member States is included.

Based on a questionnaire survey was examined, how is the general public informed about the existence and functions of the Citizen's Portal. By the use of experiment in which individual respondents were monitored while performing pre-prepared scenarios, the intuitiveness and effectiveness of this portal was evaluated.

At the end of this study, the pros and cons of this portal were highlighted and recommendations for its improvement were compiled.

Keywords: eGovernment, public administration, Information technology, Citizen's Portal

Obsah

1 Úvod.....	12
2 Cíl práce a metodika	13
2.1 Cíl práce	13
2.2 Metodika	13
3 Teoretická východiska	14
3.1 Elektronická veřejná správa (eGovernment).....	14
3.1.1 Legislativa eGovernmentu.....	14
3.1.2 Výhody a kontroverze eGovernmentu.....	16
3.2 Historie eGovernmentu v ČR.....	17
3.3 Současnost eGovernmentu v ČR.....	18
3.3.1 Bankovní Identita.....	18
3.3.2 Zákon č. 12/2020 Sb.	19
3.4 Plánovaný vývoj eGovernmentu	19
3.4.1 Digitální Česko	19
3.4.2 Katalog služeb.....	20
3.4.3 Iniciativa 202020	20
3.5 Portály eGovernmentu	22
3.5.1 Portál veřejné správy (Gov.cz)	22
3.5.2 Portál Občana.....	22
3.5.3 Datová schránka.....	23
3.5.4 Daňový portál	23
3.5.5 Portál Podnikatele	24
3.5.6 eRecept.....	24
3.5.7 Ostatní portály (Covid Portál, Portály měst, Sčítání 2021...)	24

4	Portál Občana – praktické užití.....	26
4.1	Způsoby přihlášení do Portálu Občana	26
4.1.1	NIA ID	27
4.1.2	Mobilní klíč eGovernmentu.....	27
4.1.3	eObčanka	28
4.1.4	Datová schránka.....	28
4.1.5	IIG.....	29
4.1.6	První certifikační autorita a.s.	29
4.1.7	Moje ID.....	29
4.1.8	Bankovní identita	30
4.2	Popis Portálu Občana	31
4.2.1	Profil	31
4.2.2	Údaje.....	32
4.2.3	Datové schránky	33
4.2.4	Podání	34
4.2.5	Dokumenty.....	36
4.2.6	Kalendář.....	36
4.2.7	Služby	37
4.2.8	Nastavení	40
4.3	Srovnání Portálů Občana napříč vybranými členskými státy EU.....	41
5	Výsledky	43
5.1	Pozorování experimentu.....	43
5.1.1	Scénář Přihlášení do Portálu Občana pomocí NIA ID z portálu gov.cz... ..	44
5.1.2	Scénář Výpisu z rejstříku trestů bez použití datové schránky	44
5.1.3	Scénář Přidání služby „Bodové hodnocení řidiče“ na hlavní stránku	45
5.1.4	Scénář zjištění informací o uživateli z katastru nemovitostí	46

5.1.5	Scénář nastavení zasílání upozornění na změny osobních údajů v základních registrech na email.....	46
5.1.6	System Usability scale	47
5.2	Dotazníkové šetření.....	50
5.3	SWOT analýza Portálu Občana	54
5.3.1	Silné stránky	54
5.3.2	Slabé stránky	55
5.3.3	Příležitosti	56
5.3.4	Hrozby	56
5.4	Doporučení pro budoucí vývoj.....	57
6	Závěr.....	59
7	Použitá literatura	60

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Přihlašovací způsoby do Portálu Občana	26
Obrázek 2 – Hlavní stránka Portálu Občana.....	31
Obrázek 3 – Ukázka vzorových služeb Portálu Občana.....	37
Obrázek 4 – Hodnotící škála SUS	49
Obrázek 5 - Demografické rozložení Muži – Ženy	50
Obrázek 6 - Věk	50
Obrázek 7 - Nejvyšší dosažené vzdělání	51
Obrázek 8 - Bydliště	51
Obrázek 9 - Slyšel/a jste někdy o Portálu Občana?	52
Obrázek 10 - Využil/a jste někdy Portál Občana?	52
Obrázek 11 - Vlastníte datovou schránku?	52
Obrázek 12 - Které z následujících funkcí Portálu Občana využíváte / byste využil/a?	53

Seznam tabulek

Tabulka 1: Scénář Přihlášení do Portálu Občana pomocí NIA ID z portálu gov.cz.....	44
Tabulka 2: Scénář Výpisu z rejstříku trestů bez použití datové schránky	44
Tabulka 3: Scénář Přidání služby „Bodové hodnocení řidiče“ na hlavní stránku	45
Tabulka 4: Scénář zjištění informací o uživateli z katastru nemovitostí	46
Tabulka 5: Scénář nastavení zasílání upozornění na změny osobních údajů v základních registrech na email.	47
Tabulka 6: Výsledky dotazníku SUS.....	48
Tabulka 7: Demografické rozložení Muži - Ženy	50
Tabulka 8: Věk.....	50
Tabulka 9: Nejvyšší dosažené vzdělání	51
Tabulka 10: Bydliště.....	51
Tabulka 11: Slyšel/a jste někdy o Portálu Občana?.....	52
Tabulka 12: Využil/a jste někdy Portál Občana?.....	52
Tabulka 13: Vlastníte datovou schránku?.....	52
Tabulka 14: Které z následujících funkcí Portálu Občana využíváte / byste využil/a?.....	53

Seznam použitých zkratek

ISVS – Informační systém veřejné správy

NIA – Národní Identitní Autorita

SoNIA – Soukromoprávní NIA

EDGI – eGovernment Development Index

OVM – Orgán veřejné moci

IIG – International ID Gateway

eIDAS – electronic IDentification, Authentication and trust Services

CSIRT – Computer Security Incident Response Team

SUS – Systém Usability Scale

STK – Stanice Technické Kontroly

1 Úvod

Cílem této bakalářské práce je zanalyzovat problematiku českého eGovernmentu, neboli prostředí digitalizované státní správy, konkrétně Portál Občana.

Digitalizování státní správy je celosvětovým trendem, který se nevyhnul ani České republice. Jeho cílem je usnadnit občanům komunikaci s orgány veřejné moci tak, aby za účelem komunikace nemuseli být fyzicky přítomni na úřadech. Tento způsob komunikace zaprvé šetří čas jak občanů, tak i státních úředníků, snižuje celkovou byrokracii a snižuje nutnost fyzického kontaktu osob. Omezení fyzického kontaktu osob je obzvláště v dnešní době poznamenané pandemií nemoci Covid-19, hnacím motorem rychlejšího rozvoje digitalizace státní správy, což je dobře vidět na vzniku množství nových portálů pro komunikaci s orgány veřejné moci. I běžní občané, kteří dříve dávali přednost osobní návštěvě příslušného úřadu, nyní objevují kouzlo a přínosy elektronické komunikace.

Vzhledem k množství vznikajících portálů vzniká také potřeba jednoduchého a jednotného přístupu z jednoho místa na toto množství fragmentovaných portálů a služeb. Zejména k tomuto účelu, ale nejen k němu, vznikl Portál Občana.

Po popsání eGovernmentu jako celku, a jeho částí, se práce zabývá analýzou výše zmíněného Portálu Občana. Práce se dále podrobně zabývá způsoby přihlášení do tohoto portálu a analýzou jeho funkcí a designu. Na vybraném vzorku populace byl vytvořen experiment, který zkoumal, do jaké míry je Portál Občana přehledný a intuitivní pro nové uživatele, kterých by do budoucna mělo rychle přibývat.

Vzhledem k tomu, že rozvíjení eGovernmentu je celosvětovým trendem, bylo nasnadě vytvořit také porovnání Portálu Občana s portály veřejné správy některých členských zemí EU, které vycházejí v hodnocení EDGI (eGovernment Development Index) na předních příčkách a jsou tedy tahouny celého směru. Toto porovnání pak slouží jako podklad pro vizi, kterým směrem by se mohl Portál Občana do budoucna ubírat, aby dosáhl stejných kvalit.

Na konci práce je pak obsažena SWOT analýza a doporučení pro budoucí vývoj Portálu Občana.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem bakalářské práce je analýza a porovnání portálů občana u nás i v zahraničí pomocí získaných zkušeností ze stáže, konzultací a odborné a vědecké literatury. Dílčím cílem bude návrh doporučení na zlepšení současného portálu občana v ČR a možné rozšíření stávající funkčnosti.

2.2 Metodika

Metodika bakalářské práce je založena na studiu odborných a vědeckých literárních zdrojů ze sledované oblasti, jako například vládní nařízení, oficiální dokumentace, či plány. Na základě zpracování teoretické části bude provedena analýza Portálu Občana a jeho funkcí. Na základě studie od Boston Consulting Group bude vypracováno aktualizované porovnání Portálů veřejné správy vybraných členských států EU s Portálem Občana. Tyto kroky pak poslouží k vypracování experimentu hodnotící jeho strukturu a uživatelskou přívětivost na základě sledování účastníků se respondentů. K tomu bude následně přidáno hodnocení formou System Usability Scale, které zhodnotí i názor, jaký měli noví uživatelé na Portál Občana. Dotazníkovým šetřením bude prozkoumáno veřejné mínění na Portál Občana a sledováno jaká je o něm povědomost. Spolu se SWOT analýzou pak všechny tyto kroky povedou k vytvoření návrhu uživatelských a legislativních opatření vedoucích k vyhodnocení a zlepšení funkčnosti sledovaného portálu.

Výše zmíněná stáž vzhledem k okolnostem neproběhla, neboť v době vytvoření zadání práce byla pro Ministerstvo Vnitra vypracována zmiňovaná práce Boston Consulting Group, která se zabývala srovnáním Portálů Občana a státní správy napříč vybranými členskými státy EU. Ze závěru této studie jsem tedy vycházel a podrobil ho porovnání s aktualizovanými informacemi, neboť Portál Občana v poslední době prošel několika velkými změnami a tudíž některé informace v této práci zastaraly.

3 Teoretická východiska

3.1 Elektronická veřejná správa (eGovernment)

3.1.1 Legislativa eGovernmentu

Stejně jako každé jiné odvětví, i eGovernment musí podléhat právním standardům a vycházet z právních norem. S tím, jak se však toto téma vytvářelo a transformovalo v čase, by bylo nemožné zde postihnout celou historii tohoto vývoje ve své úplnosti, aniž by nebyl zastíněn praktický účel této práce. V následující kapitole se tedy pokusím v krátkosti vypsát a uvést některé z nejdůležitějších zákonů a novelizací, které se tématu přímo týkají.

Rovněž je třeba uvést, že zde uvádím jen ta legislativní opatření, která jsou stále v platnosti do dnešního dne a jsou přímou součástí vývoje eGovernmentu. [8]

- Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím
 - o Zákon o svobodném přístupu k informacím udává právo každé fyzické i právnické osobě žádat o informace od jakéhokoli veřejného úřadu vztahující se k jeho působnosti. K podání žádosti není nutné předložit žádný doklad, jen musí být specifikováno komu je určena a kdo žádost podává.
- Zákon č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech
 - o Zákon o občanských průkazech upravuje vydávání občanských průkazů a jejich evidování v evidenci občanských průkazů.
- Zákon č. 329/1999 Sb., o cestovních dokladech
 - o Zákon o cestovních dokladech upravuje vydávání cestovních dokladů a jejich evidování v evidenci cestovních dokladů.
- Zákon č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech
 - o Zákon o evidenci obyvatel a rodných číslech deklaruje vznik informačního systému evidence obyvatel a informačního registru rodných čísel vedeného Ministerstvem vnitra
- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy
 - o Zákon o informačních systémech veřejné správy určuje práva a povinnosti subjektů zodpovědných za informační systémy veřejné správy. Také stanovuje Ministerstvo vnitra jako hlavní správní úřad pro informační systémy veřejné správy a například upravuje podmínky doručování zpráv orgánům veřejné moci

za použití portálů veřejné správy. Tento zákon byl následně novelizován například zákonem č. 81/2006 Sb.

- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů
 - Zákon se zabývá podmínkami pro konverzi digitalizovaných dokumentů a užívání systému Datových schránek. Dále stanovuje procesy, kterými orgány státní správy sdílejí dokumenty fyzických a právnických osob.
 - Zákon dále stanovuje povinnost orgánů veřejné moci komunikovat s osobami, které vlastní datovou schránku touto formou a také povinnost touto formou komunikovat mezi sebou.
- Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech
 - Zákon o základních registrech vymezuje informační systém základních registrů a jeho obsah. Na základě tohoto zákona tak vznikla Správa základních registrů, která zajišťuje realizaci vazeb za pomoci informačního systému základních registrů, jak mezi základními registry a agendovými informačními systémy tak mezi agendovými informačními systémy mezi sebou.
- Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti
 - Zákon vymezuje právní chápání pojmu „kyberprostor“, klasifikaci činností, které v něm lze provádět a stanovuje podmínky, které chrání uživatele před potenciálním zneužitím.
- Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce
 - Zákon se zabývá poskytovateli služeb a stanovuje některé procedurální požadavky pro poskytovatele, za účelem zvýšení důvěry a společenské spolehlivosti těchto služeb.
- Zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci
 - Zákon, v souvislosti s legislativou EU, upravuje kompetence státních složek, především ministerstva vnitra. Definuje rámce využívání elektronické identifikace a zabývá se rovněž přestupky, jichž se uživatel může dopustit.
- Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby
 - Zákon definuje základní rámec práv jedince na přístup k digitalizovaným službám státní správy. Dále popisuje jednotlivé úkony, které může občan s těmito službami provádět.

3.1.2 Výhody a kontroverze eGovernmentu

Koncept digitální veřejné správy a eGovernmentu obsahuje velké množství rysů, funkcí, aspektů a projevů. Zaměřím se na základní rozdělení této množiny na dvě části, dle jejich možných projevů.

Nejprve shrňme možné benefity, které může tento systém mít a veřejné správě přinést.

- De-byrokratizace společnosti
 - Možná neintuitivně znějící, ale jeden z hlavních možných pozitivních výsledků digitalizace státní správy. Vyspělé, byrokratické řízení státu se stává se stále zvyšujícím se objemem dat a ekonomickým růstem méně efektivní. To se projevuje jak v rychlosti a reaktivitě úředních orgánů, tak v jejich chybovosti. Digitalizace státní správy může významně urychlit, a zároveň zefektivnit tyto procesy.
- Časová a prostorová flexibilita
 - Digitalizovaná státní správa je potenciálně přístupná odkudkoli, tedy i z domova, což redukuje množství času, jež musí konzument služby vynaložit na její využití. Rovněž je možnost přístupného eGovernmentu i z území jiného státu a případně jinak nedostupných lokalit.
- Snížení rizika lidského faktoru
 - Zmíněné částečně již v bodě jedna. Jedná se o redukci možností lidské chyby a možnosti zlého záměru. Striktně digitální systém je také potenciálně odolný vůči korupci a je možné jej provozovat zcela transparentně.
- Centralizace dat
 - Úřad nemusí komunikovat s jiným úřadem pro vydání osobních dokumentů. Elektronická státní správa umožňuje mít data dostupná vždy a mít je všechna uložena na jednom místě. [22]

Možné kontroverze:

- Bezpečnost vs. dostupnost dat
 - Konflikt těchto dvou principů je zjevný. Přístup k síti může být technicky snadný, což vytváří riziko zneužití jeho obsahu osobou, která se za někoho jiného vydává. Nebo redukovat toto nebezpečí složitějším, bezpečnějším způsobem, který ale může vést k radikálnímu snížení přístupnosti dat pro skutečné uživatele.

- Internet a závislost na něm
 - o Systém je závislý na soukromých poskytovatelích internetového připojení. V případě kolapsu internetové sítě by se systém stal nefunkčním, či dostupným jen pro vybrané části společnosti. [26]

3.2 Historie eGovernmentu v ČR

Zavádění eGovernmentu je ve světě již dlouhodobým trendem a na území České republiky k jeho rozvoji položil základní kámen dokument vydaný roku 1999 - „*Státní informační politika – cesta k informační společnosti*“. Tento dokument stanovil osm cílů, z nichž jsou některé aktuální až do této chvíle. Jedná se o:

- Informační gramotnost
- Informatizovaná demokracie
- Rozvoj ISVS
- Komunikační infrastruktura
- Důvěryhodnost a bezpečnost informačních systémů a ochrana osobních dat
- Elektronický obchod
- Transparentní ekonomické prostředí
- Informační společnost

Zásadní změna v prosazování eGovernmentu měla přijít v roce 2003, kdy bylo zřízeno ministerstvo informatiky, na které přecházely například povinnosti digitalizace státní správy. [6] To ovšem bylo o čtyři roky poté v roce 2007 zrušeno a jeho pravomoci přešly na ministerstvo vnitra, neboť hlavním nedostatkem v prosazování změn byla slabá vyjednávací pozice takto fragmentovaného a nového ministerstva. [23] Ovšem již pod taktovkou Ministerstva informatiky začala v roce 2005 vznikat vize přelomového projektu CzechPOINTU, který byl spuštěn v roce 2008. Tento projekt umožňuje na základě zákona o ISVS vytvářet kontaktní místa veřejné správy například na krajských úřadech, obecních a městských úřadech, a hlavně také držitelé poštovních licencí. Velkým pokrokem, kterého tento projekt dosáhl byla částečná centralizace funkcí komunikace se státní správou na jedno místo bez nutnosti vlastnění elektronického podpisu. To v praxi znamenalo, že žadatel již nemusel objíždět jednotlivé úřady, a některé úkony mohl sjednoceně provozovat přes zmíněný CzechPOINT.

Dalším důležitým milníkem při vytváření eGovernmentu bylo spuštění sítě datových schránek, která byla vytvořena roku 2009. Tato síť slouží ke komunikaci uživatele s orgány veřejné moci bez nutnosti navštěvovat terminály, či kontaktní místa státní správy. Zároveň také slouží ke komunikaci mezi jednotlivými orgány veřejné moci. Zákon č.300/2008 stanovuje povinnost orgánů veřejné moci komunikovat s osobami, které vlastní datovou schránku touto formou a také povinnost touto formou komunikovat mezi sebou.

Za stav, do kterého se český eGovernment dostal, vděčí státní správa pak také vytvoření základních registrů, které vznikly v roce 2012 a jejich hlavní náplní je centralizovat aktuální údaje o osobách v takzvaných referenčních údajích, ke kterým má státní správa přístup, aniž by musela požadovat potvrzení o pravdivosti údajů od konkrétní osoby. [6]

3.3 Současnost eGovernmentu v ČR

3.3.1 Bankovní Identita

V rámci digitalizace společnosti vznikla potřeba jednoduché možnosti prokázat elektronicky svou identitu. Většina předchozích způsobů má doteď problém dostat se k veřejnosti z důvodu nutnosti podnikat samoúčelné kroky k oficiální autorizaci uživatele. Proto vznikl nápad využít služby bankovní identity, kterou v tuto chvíli nadpoloviční většina obyvatel využívá (aktuálně k datu 25.11.2020 to bylo 64,1% obyvatel nad 16 let). [17] Vzhledem k tomu, že banky mají povinnost registrovat prostředky uživatelů vůči státu, tak se tato služba k datu 1.1.2021 stala zákonem uznaným prostředkem k elektronické identifikaci na základě zákona o 49/2020 sb. o takzvaných bankovních identitách. To ve výsledku znamená, že místo různých přihlašovacích údajů k různým portálům bude stačit jen jeden, který bude fungovat univerzálně. K tomu se mohou využívat například aplikace internetového bankovníctví, kde bude uživatel autorizován po zadání otisku prstu, pinu, či uživatelského jména a hesla z SMS, kterou obdrží na mobilní telefon. V tuto chvíli jsou podporované služby internetové bankovníctví, neboli spíše bankovní identita České Spořitelny, ČSOB a Komerční Banky. Kromě napojení bankovní identity na NIA ID a komunikaci jejím prostřednictvím s portály veřejné správy, je možné taky bankovní identitu využít k přihlašování i do služeb soukromého sektoru jako například telekomunikačních poskytovatelů či dodavatelů energie. K unifikaci přihlášení z různých bankovních účtů byla zřízena 16.9.2020 Bankovní Identita a.s., která bude řešit problém soukromých portálů se zřizováním přihlašovacích možností pro každý z bankovních účtů zvlášť. Bankovní Identita a.s. bude mít ovšem přesah také do veřejné správy,

neboť pokud se uživatel přihlásí do portálu pro komunikaci s veřejnou správou pomocí účtu propojeného s bankovním účtem, může daleko jednodušeji a rychleji zaplatit poplatky například za svoz odpadu, zaplatit kupon dopravy MHD a podobně. Další výhodou napojení bankovní identity na NIA, neboli tedy SoNIA je přístup do správy základních registrů. Tudiž v případě, že uživatel obdrží nový občanský průkaz, ať už z důvodu ztráty, či expirace původního dokladu, nebude muset fyzicky navštívit svou banku a osobně aktualizovat údaje.[4]

Nevýhodou tohoto přístupu je ovšem například malé zastoupení uživatelů internetového bankovníctví mezi seniory nad 65 let, kterých je v zastoupení populace jen 22,3 % k datu 25.11.2020. [17]

3.3.2 **Zákon č. 12/2020 Sb.**

Zákon č. 12/2020 Sb., neboli zákon o právu na digitální služby, který vešel v platnost 1.2.2020, umožňuje jednat občanům a společnostem se státní správou pomocí elektronické komunikace. Jedním z jeho hlavních přínosů je, že vytváří podmínky pro zřízení digitálního katalogu služeb, který bude veřejně přístupný a bude zahrnovat všechny již existující elektronické služby, které veřejná správa nabízí a které elektronizace teprve čeká. Toto téma je pak rozsáhleji rozepsáno v sekci *Katalog služeb*. [18]

3.4 **Plánovaný vývoj eGovernmentu**

Ačkoli je, s ohledem na rozsah tématu a přesnost jeho vymezení, poměrně složité mluvit o plánovaném vývoji eGovernmentu v obecné rovině, můžeme přesto poukázat na jednotlivé dílčí činnosti, jež jsou v této oblasti plánovány.

Jednotlivý rozpis těchto programů ve veřejné správě rovněž uvádím i proto, že náplně jednotlivých iniciativ se nezbytně neshodují. Můžeme vidět společné tendence a trendy v jejich působení, jak jsem již naznačil výše, ale každá z nich má vlastní přínos a kontext, který by měl být samostatně zmíněn.

3.4.1 **Digitální Česko**

„Digitální Česko“ je program systematické modernizace veřejné správy. V platnost vešel rozhodnutím vlády 3. října 2018 a ve svých třech pilířích si klade za cíl celkové zvýšení efektivity české administrativy na mezinárodní i národní úrovni.

První pilíř má docílit nivelizace českých datových výstupů s těmi zahraničními, a to především na úrovni Evropské unie. Ambiciózní projekt, jež se snaží usnadnit ekonomické aktivity a legislativní jednání, probíhá v různých podobách ve všech členských zemích EU.

Druhý pilíř se zabývá přímo problematikou eGovernmentu, respektive o veřejnou správu na státní úrovni. Vychází z § 5 a odst. 1 zákona 365/2000 Sb. a zabývá cíli ČR v oblasti eGovernmentu a jeho podpory informačními systémy veřejné správy, doporučenými jednotnými principy pro fungování těchto informačních portálů a obecným řízením a správou těchto služeb.

Třetí pilíř se zabývá ekonomickou sférou veřejné správy. Činnost této fáze programu je téměř výlučně pod kontrolou Ministerstva průmyslu a obchodu a zabývá se redukcí potenciálně negativních dopadů digitalizace na pracovní trh a jiné ekonomicko-sociální vztahy ve společnosti. [13]

3.4.2 Katalog služeb

Katalog služeb vzniká na základě a pro potřeby zákona o právu na digitální služby. Bude poskytovat ucelený přehled všech služeb nabízených veřejnou správou, které jsou již dostupné digitální formou, a které se teprve digitalizovat budou. [12]

Formy poskytování digitálních služeb jsou v zákonu o právu na digitální služby definovány jako datové schránky, Czech POINT, e-mail s oficiálním elektronickým podpisem, portálová řešení a individuální řešení. Využívání datových schránek má na mnoha úřadech již dlouhodobou praxi, a proto je tento způsob elektronické komunikace se státem brán alespoň prozatím jako primární. Portálová řešení jako například daňový portál, či Portál Pražana, a další, které budou dostupné z portálu veřejné správy a průběžně i Portálu Občana, budou využívány pro specifikované úkony a podání v rámci jednotlivých resortů. Digitální služby na pobočkách Czech POINT by měly zastávat jednodušší služby, a to z důvodu nutnosti proškolení personálu, aby byl takovéto služby schopný poskytovat. [9]

Katalog služeb by měl být hotový 15. září 2021 a bude specifikovat služby veřejné správy, které již jsou digitalizované a které by měly být v průběhu čtyř let digitalizovány. [18]

3.4.3 Iniciativa 202020

Iniciativa 202020 vznikla v roce 2016 ve spolupráci České vlády a ICT unií za účelem podpory rozvoje eGovernmentu. Název této iniciativy vychází ze snahy dostat Českou republiku mezi prvních 20 zemí v rámci hodnocení OSN EGDI, což se zatím nepodařilo, i když v něm Česká republika v roce 2020 vystoupala na 39. místo [19]. I to je však veliký úspěch,

neboť byla Česká republika v hodnocení zahrnuta do skupiny zemí, které se v roce 2020 posunuly ze skupiny, která má hodnocení EDGI jako vysoké, do skupiny zemí, která má hodnocení EDGI velmi vysoké.

Iniciativa 2020 pak na svých webových stránkách uvádí 8 základních pilířů, kterých se snaží dosáhnout:

- 1) Právo lidí i firem komunikovat s úřady online
 - Právo každého na elektronickou komunikaci s úřady. Výjimkou jsou jen záležitosti vyžadující fyzickou přítomnost jako vyzvednutí dokladu, či technická kontrola vozidla, ovšem s tím, že žádosti a rezervace by byly také proveditelné přes internet.
- 2) Včasné upozornění úřadů na expiraci dokumentů a dokladů
 - Upozornění občanů úřady na blížící se expiraci dokladů buď pomocí SMS či zprávy do datové schránky
- 3) Předvyplnění formulářů
 - V případě přihlášení zaručeným a oficiálním způsobem by měly být dostupné informace o člověku rovnou předvyplněné do poskytnutých formulářů, aby se snížila nutnost opakovaně vyplňovat stejné informace.
- 4) Poskytování správných formulářů úřady
 - Pokud by úřad nezveřejnil správný formulář, či nepopíše způsob elektronické komunikace, měl by mít člověk nárok na podání v jakémkoliv formátu.
- 5) Snížení nároků na fyzické doklady
 - Údaje o dokladech člověka by měly být uloženy a přístupné v základních registrech, konkrétně v Registru práv a povinností, aby opadla povinnost nosit u sebe více než jen občanský průkaz.
- 6) Snížení poplatků za digitálně poskytnuté služby
 - Úřady by měly snížit cenu za digitální službu o 20%, neboť služba provedená elektronicky šetří čas a prostředky na obou stranách.
- 7) Uchovávání záznamů o digitálním jednání
 - Povinnost poskytovatele digitální služby uchovávat 10 let ode dne uskutečnění digitálního jednání záznam o tomto digitálním jednání, aby bylo možné tento úkon případně následně potvrdit.
- 8) Právo domáhat se digitálních služeb u soudu
 - Za předpokladu, že úřad bezdůvodně odmítne poskytnout digitální službu, bude muset před soudem prokázat z jakého důvodu tak bylo učiněno.

Zde pak můžeme vidět, že část těchto pilířů se daří efektivně plnit, neboť první bod se daří naplnit zákonem o právu na digitální služby, který přešel v účinnost 1.2.2020. Co se týče druhého bodu, pak Portál Občana se tento požadavek snaží plnit, byť částečně, neboť již nyní upozorňuje v sekci kalendáře například na datum expirace řidičského průkazu. Taktéž ve svém prostředí využívá funkce předvyplňování formulářů.[10] Snížení poplatků za digitálně poskytnuté služby je pak zahrnuto v zákonu o právu na digitální služby v následujícím znění: „Správní úřad sníží poplatek o 20 %, nejvýše však o 1000 Kč, pokud je žádost nebo jiný návrh k provedení úkonu podán na elektronickém formuláři zveřejněném podle zákona upravujícího právo na digitální služby. To neplatí, pokud žádost nebo jiný návrh nelze podat jinak než na tomto elektronickém formuláři. Sleva na poplatek se zaokrouhluje na celé koruny nahoru.“.[20] Sedmý pilíř je pak z malé části také zahrnut v zákonu o právu na digitální služby, a to konkrétně ve smyslu, že správa základních registrů uchovává záznamy o přístupech k neveřejně přístupným údajům po dobu dvou let. Nejedná se sice o prvotní záměr pilíře, ale částečně do něj také zasahuje. [10]

3.5 Portály eGovernmentu

3.5.1 Portál veřejné správy (Gov.cz)

Portál veřejné správy gov.cz byl spuštěn roku 2004 a jeho hlavním účelem bylo centralizovat na jednom místě informace pro občany ohledně státní správy. V současné době pak portál veřejné správy **gov.cz** shromažďuje například informace o službách veřejné správy, seznam datových schránek, dostupné formuláře ke stažení, odkazy na státní instituce, či centrum takzvaných životních situací. Funkce životních událostí na tomto webu je teprve ve vývoji a aktuálně nabízí „průvodce“ dvěma životními situacemi a snaží se občanům přiblížit a sumarizovat, jaké všechny náležitosti musí občan v těchto situacích splnit. Aktuálně nabízí průvodce situacemi **Změna trvalého pobytu** a **Narození dítěte**. Další situace jsou v této chvíli ve fázi přípravy.

3.5.2 Portál Občana

Portál Občana byl prvně uveden do provozu 1. července 2018 a jeho účelem je zvýšit efektivitu elektronické komunikace občana se státní správou a tvoří transakční část portálu

veřejné správy Gov.cz. Hlavní vizí stojící za vznikem Portálu Občana je sjednotit služby poskytované státní správou v jednom portálu, či na ně alespoň přehledně odkazovat z jednoho místa. K tomu se také váže funkce sjednocení přihlašovacích údajů s ostatními portály, která snižuje zátěž na uživatele se zřizováním jednotlivých přístupů pro konkrétní portály veřejné správy. Také se stává nástupcem služby CzechPOINT@home, která umožňovala podání žádosti o výpis z rejstříku trestů bez nutnosti fyzicky navštívit pobočku CzechPOINT. Portál prochází neustálým vývojem, a tak kromě nových způsobů přihlášení přibývají i nové funkce a služby, kterými Portál Občana disponuje. Co se týče přidávání nových služeb, tak velkým milníkem v tomto ohledu je zavádění výše zmíněného katalogu služeb veřejné správy a funkce designer dlaždic, která umožňuje úřadům a institucím přidat svou službu do služeb dostupných v Portálu Občana.

3.5.3 Datová schránka

Portál *mojedatovaschranka.cz* vznikla jako místo pro obsluhu systému datových schránek, které vznikají buďto na základě žádosti, nebo ze zákona. Poměrně novou možností pak je, že v případě vzniku datové schránky na žádost již nemusí žadatel být osobně přítomen na kontaktním místě veřejné správy CzechPOINT, ale může jí zřídit výhradně elektronicky pomocí eIdentity, či bankovní identity. Portál pak umožňuje přihlášení do správy uživatelovy datové schránky pomocí webového rozhraní.

Datovou schránku může uživatel následně propojit s Portálem Občana, ovšem faktem je, že zatím tato integrace nepřenáší všechny služby, neboť portál *mojedatovaschranka.cz* poskytuje přístup k některým funkcím, které nejsou v Portálu Občana přístupné. Výhodou ovšem například ale je, že datová schránka integrovaná do Portálu Občana obsahuje například úložiště zpráv, což je na portálu *mojedatovaschranka.cz* funkce zpoplatněná. O těchto výhodách a nevýhodách se budu více rozepisovat v kapitole Datové schránky

Ke dni 7.3. 2021 je zřízených 1 228 107 datových schránek. [16]

3.5.4 Daňový portál

Daňový portál v současné době postupně nahrazuje novější portál Moje Daně, který byl spuštěn 28.2.2021 díky novelizaci daňového řádu pomocí zákona č. 283/2020 sb. Veškerá zlepšení oproti původnímu portálu jsou shrnuta na webových stránkách portálu v sedmi bodech, které zahrnují například přihlašování skrze bankovní identitu, eObčanku či NIA ID, předvyplňování formulářů dostupnými informacemi o uživateli, podávání daňového přiznání

bez nutnosti vlastnit datovou schránku, připomínání důležitých termínů, či přehled o proběhlých podáních a transakcích.[21]

3.5.5 Portál Podnikatele

Portál Podnikatele je koncept, který ještě zatím nemá pevně danou strukturu ani datum spuštění, avšak základy pro jeho vytvoření jsou poskytnuty v novelizačním balíčku zákonů nazvaných „Další Elektronizace Postupů OVM“. Celkově by mělo provedení a architektura portálu vycházet z Portálu Občana, podobně jako tomu bylo učiněno u Portálu Pražana. [1]

Vize je taková, že obdobně jako u systému datových schránek, kde je správcem Ministerstvo vnitra a provozovatelem Česká pošta, by zde bylo opět správcem Ministerstvo Vnitra a provozovatelem Hospodářská komora. Důvod vzniku Portálu Podnikatele je pak fakt, že právnická osoba, či podnikatel má specifické potřeby, které kdyby se implementovaly do Portálu Občana, tak by se stal přeplněným a nepřehledným. [2]

3.5.6 eRecept

Portál eRecept je web provozovaný státním úřadem pro kontrolu léčiv. Většina pacientů aktuálně obdrží od lékaře SMS s receptem na mobilní telefon, proto nevidí pacienti důvod přihlašovat se do portálu eRecept. Portál ale nabízí kromě aktuálního receptu také kompletní přehled všech užívaných léků a jejich vztahy mezi sebou. V detailu užívaného léku je pak umístěn odkaz na příbalový leták. [3]

3.5.7 Ostatní portály (Covid Portál, Portály měst, Sčítání 2021...)

Kromě výše vyjmenovaných portálů existuje velké množství portálů měst a obcí, z čehož je většina přístupná jen přímým odkazem a jen 22 z nich (stav k březnu 2021) jsou přístupné pomocí Portálu Občana. Tyto portály nabízejí občanům postupy k řešení různých životních situací, možnost stažení potřebných formulářů v elektronické podobě, kontakty na městský úřad, či v některých případech (jako například Portál Pražana), přehled a možnost platby místních poplatků.

Dalšími užitečnými portály jsou také portál České správy sociálního zabezpečení a portál Úřadu práce, které nabízejí občanům služby spadající pod kompetence příslušných ministerstev.

V současnosti vznikají další různé portály zaměřené na konkrétní události, které mají pomoci řešit vzniklou situaci. Aktuálně například vznikly portály zaměřené na veškeré

dostupné informace o probíhající pandemii. Příkladem může být Covid Portál, či Očkovací Portál Ministerstva zdravotnictví, ve kterém po přihlášení uživatel může ověřit a stáhnout certifikát o prodělaném očkování proti nemoci COVID-19.

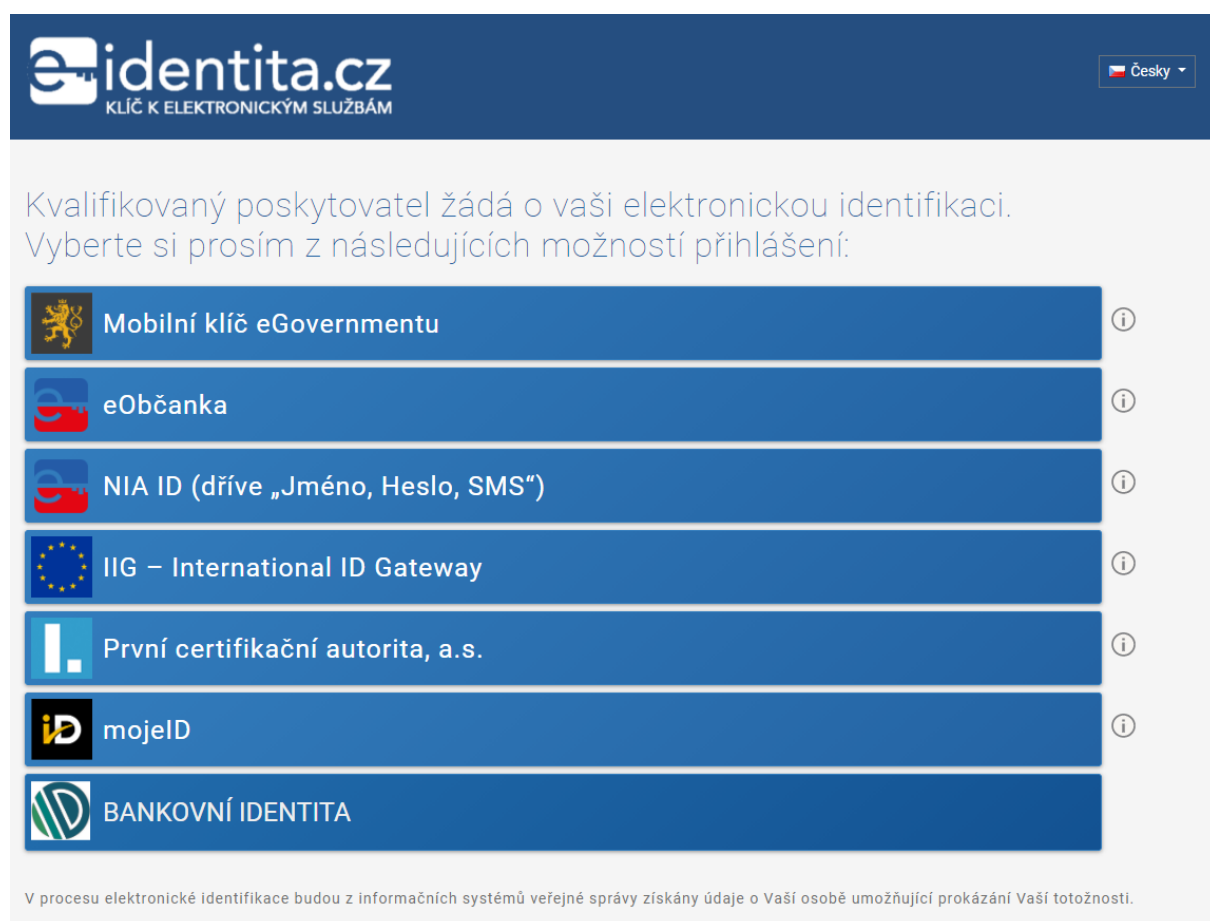
Nové portály ovšem nevznikají jen spjaté s aktuální pandemií, ale například vznikl portál určený pro sčítání lidu, domů a bytů v roce 2021 „Sčítání 2021“, který umožňuje obyvatelům české republiky sčítání absolvovat online formou.

4 Portál Občana – praktické užití

Práce se dále podrobně zabývá způsoby přihlášení do tohoto portálu a analýzou jeho funkcí a designu. Na vybraném vzorku populace byl vytvořen experiment, který zkoumal, do jaké míry je Portál Občana přehledný a intuitivní pro nové uživatele, kterých by do budoucna mělo rychle přibývat. Za účelem doporučení pro budoucí vývoj Portálu Občana pak bylo provedeno porovnání s portály veřejné správy vybraných členských zemí EU.

4.1 Způsoby přihlášení do Portálu Občana

Obecně pro fungování online služeb veřejné správy je potřeba bezpečně a zaručeně ověřit totožnost uživatele. K tomu slouží takzvaný Národní bod pro identifikaci a autentizaci (dále jen NIA). Následující poskytovatelé, kteří umožňují prokázání totožnosti online, jsou na tento Národní bod napojeni. [24]



Obrázek 1 – Přihlašovací způsoby do Portálu Občana

Zdroj: <https://bit.ly/3vxMJ5U>

4.1.1 NIA ID

Přihlašovací způsob NIA ID, nebo dříve nazývaný „Jméno, Heslo, SMS“, je nejčastěji používaným přihlašovacím způsobem do Portálu Občana. [3] Pro jeho zřízení musí uživatel buď vyplnit elektronický formulář na eidentita.cz a následně ověřit na kontaktním místě CzechPoint, či se přihlásit pomocí eObčanky, či datové schránky. Další podmínkou je, že tento přihlašovací prostředek mohou využívat jen osoby starší 18 let. Ve chvíli, kdy bude registrace dokončená, bude uživatel moci přistupovat do systému Portálu Občana skrze nabídku NIA ID, kde bude vyzván k poskytnutí uživatelského jména a hesla, po jehož zadání obdrží SMS zprávu s kódem k přihlášení.

4.1.2 Mobilní klíč eGovernmentu

Pro zřízení Mobilního klíče eGovernmentu si musí uživatel na mobilní telefon stáhnout aplikaci dostupnou skrz Google Play, či Apple Appstore s názvem Mobilní klíč eGovernmentu. Po jejím spuštění je uživatel vyzván k vytvoření ověřovací metody buď pomocí PIN kódu, hesla, či obrázkového hesla. Zároveň je uživatel také upozorněn, že z bezpečnostních důvodů nesmí být na mobilu přítomen root uživatel a mobilní telefon musí být opatřen zámekem obrazovky. Po vytvoření ověřovací metody je uživatel vyzván k připojení k Národnímu bodu. Zde se může k němu přihlásit pomocí jakéhokoliv v dalších kapitolách jmenovaných přístupových způsobů. Jakmile bude aplikace mobilního klíče takto přihlášena k Národnímu bodu, bude se moci uživatel po rozkliknutí možnosti přihlášení skrz mobilní klíč eGovernmentu na Portálu Občana tímto způsobem přihlašovat. Samotné přihlášení pak probíhá tak, že uživateli bude po rozkliknutí přihlašovací možnosti na počítači vygenerován QR kód, který po zapnutí a přihlášení aplikace Mobilní klíč eGovernmentu na mobilu může naskenovat a tím se přihlásí do portálu. Tento QR kód ovšem zůstává platný jen po dobu dvou minut (která ubíhá v dolní části obrazovky), nebo do zavření okna v prohlížeči a otevření nové relace. Po vypršení stanoveného času QR kód zmizí a objeví se hláška, že přihlašovací relace vypršela, a uživatel akci musí opakovat znovu. Nevýhodou této hlášky pak je, že chybí jakékoliv akční tlačítko nebo odkaz, které by uživatele přesunulo zpět na výběr přihlašovacích metod.

4.1.3 eObčanka

Za předpokladu, že má uživatel občanský průkaz vydaný po 1.7.2018 a má v něm aktivovaný elektronický čip, může se přihlásit do Portálu Občana pomocí možnosti eObčanka. K tomuto úkonu uživatel kromě takového občanského průkazu s čipem potřebuje také čtečku elektronických dokladů a nainstalovaný software pro její používání.

Pokud byl uživateli doklad vystaven po 1.7.2018, bude obsahovat čip automaticky. Pokud byl doklad vystaven dříve, musí uživatel počkat na konec její platnosti, až dostane novou, nebo požádat o vystavení občanky s elektronickým čipem, což je placená služba. Ve chvíli, kdy takovýto doklad uživatel vlastní, může ji aktivovat na jakémkoliv úřadu obce s rozšířenou působností. Tuto funkci jde mimochodem i deaktivovat. Jakmile má uživatel aktivovaný čip v občanském průkazu, potřebuje již jen čtečku, která může být například integrovaná do některých notebooků a mobilních telefonů, nebo externí, která se k počítači připojuje pomocí USB, či Bluetooth. K práci je dále nutný nainstalovaný software pro využívání funkcí čtečky. Tento software je na počítačích podporován operačními systémy MS Windows řady 8.1 a vyšší, Ubuntu Linux 20.04 a vyšší a macOS 10.14 a vyšší. Co se týče operačních systémů mobilních zařízení, tak podporovanými jsou systémy Android verze 4.4.4. a vyšší a iOS 10.0 a vyšší. U mobilních zařízení ovšem platí stejně jako u mobilního klíče eGovernmentu, že aplikace může běžet jen v prostředí, bez root uživatele u Android, a jailbreak u iOS. Tento software pak může uživatel stáhnout přímo ze stránek info.eidentita.cz. Jakmile uživatel splní všechny tyto podmínky, bude po rozkliknutí přihlašovací nabídky **eObčanka** na Portálu Občana vybídnut vyskakovacím oknem k otevření nainstalovaného software a vsunutí očištěvané karty do čtečky.

4.1.4 Datová schránka

Další možností přihlášení do Portálu Občana je pomocí datové schránky. Pokud uživatel na přihlašovací stránce Portálu Občana zvolí možnost přihlášení pomocí datové schránky, bude přesměrován na web mojedatovaschranka.cz. Zde si může uživatel zvolit, jestli se chce k datové schránce přihlásit uživatelským jménem a heslem datové schránky, mobilním klíčem eGovernmentu připojeným k datové schránce, pomocí SMS, certifikátem, přihlašovacím kódem, nebo eIdentitou. Přitom přihlášení pomocí poslední metody uživatele vrátí na stejnou přihlašovací stránku jako do Portálu Občana. Některé možnosti, jak je zřejmé, jsou tudíž duplicitní, avšak to je zapříčiněno tím, že z přihlašovací stránky Portálu Občana je uživatel

přesměrován na přihlašovací stránku jiné služby, konkrétně datových schránek. V tomto případě by tedy bylo vhodné integrovat způsob přihlášení pomocí datové schránky přímo do přihlašovací brány Portálu Občana.

4.1.5 IIG

Možnost přihlašování do Portálu Občana skrze IIG, neboli International ID Gateway, slouží jako prostředek k přihlášení uživatelům nemajícím české občanství. Ti se tak mohou přihlašovat pomocí identifikačních prostředků, které jsou nahlášeny členskými státy EU v rámci eIDAS uzlů. Aktuálně se tak mohou přihlašovat do Portálu Občana občané Belgie, Estonska, Itálie, Portugalska, Německa, Španělska, Litvy a Slovenska. U všech těchto států se lze připojit pomocí dokladu s elektronickým čipem ověřeným pomocí čtečky karet, podobně jako u české verze přihlašování pomocí eObčanky. Zajímavostí pak je, že obousměrně (český občan se může přihlásit do portálu konkrétního státu), funguje jen portál Estonska, který využívá také možnosti identifikace pomocí občanky s čipem ověřeným pomocí čtečky karet.

4.1.6 První certifikační autorita a.s.

Přihlášení pomocí První certifikační autority a.s. je v tuto chvíli jediná zpoplatněná služba civilního sektoru, pomocí které se lze přihlásit do Portálu Občana. Dalo by se spekulovat, že vlastně i přihlášení pomocí bankovní identity je zpoplatněné, avšak banky tuto možnost, jak bude rozepsáno dále, poskytují v rámci internetového bankovníctví zdarma, zatímco pro přihlášení pomocí První certifikační autority a.s., bude uživatel muset od této instituce koupit kartu Starcos 3.5 zpoplatněnou částkou kolem sedmi set korun. Karta pak slouží podobně jako elektronická občanka s tím rozdílem, že je vydaná soukromou společností a dá se u ní nastavit k jakým účelům se dá využívat. Pro přihlášení pak podobně jako občanský průkaz s čipem vyžaduje čtečku elektronických karet a rozšíření prohlížeče komponentou I.CA PKI Service.

4.1.7 Moje ID

Moje ID je služba, která vznikla v roce 2010 pro účely jednotného přihlašování do webových služeb pomocí univerzálních, oficiálně ověřených přihlašovacích údajů. Za jejím spuštěním stojí sdružení NIC.cz, správce národní domény a provozovatel národního kybernetického bezpečnostního týmu CSIRT. V roce 2020 byla služba MojeID integrována i jako přihlašovací způsob k elektronickým službám státní správy.

Vytvořit si účet mojeID může uživatel na stránkách mojeid.cz/registration, kde je celá procedura zjednodušená například předvyplněním formuláře údajů o uživateli z facebookového, nebo google účtu. Po zaregistrování obdrží průběžně uživatel tři PIN kódy pomocí SMS, emailového účtu a poštou, z čehož první dva okamžitě. Poslední PIN kód obdrží uživatel doručovací službou bezplatně v rámci několika dní, a slouží k finálnímu dokončení registrace mojeID. Pokud se pak bude chtít uživatel přihlašovat ke službám veřejné správy, jako například Portálu Občana, pak bude ještě muset přidat bezpečnostní klíč, který může mít podobu fyzickou, či systémovou. Fyzický klíč se připojuje buď technologií USB, či NFC k zařízení, zatímco systémový bezpečnostní klíč se nastavuje přímo v operačním systému jako například Windows Hello. Systémový klíč pak bude vaše přihlášení potvrzovat buď PINem, otiskem prstu, či rozeznáním obličeje skrze kameru. Posledním krokem pak je ověření identity skrze datovou schránku, pomocí eObčanky, či fyzickou přítomností na pobočce CzechPOINT. Od této chvíle se bude moct uživatel přihlašovat do Portálu Občana pomocí rozhraní mojeID, kde zadá uživatelské jméno, které si vybral a heslo, které následně ověří pomocí zvoleného bezpečnostního klíče.

4.1.8 Bankovní identita

Přihlašování skrze bankovní identitu je nejnovějším přihlašovacím způsobem přidaného k Portálu Občana. V současné chvíli se lze do portálu přihlásit pomocí bankovních účtů České Spořitelny, ČSOB, a Komerční Banky. Co se Komerční Banky týče, tak je zatím jen ve stádiu předběžného a zkušebního přístupu, neboť v období vypracovávání této práce došlo k bezpečnostnímu incidentu během přihlašování jednoho z uživatelů, a proto byla možnost přihlásit se skrze bankovní účet Komerční Banky pozastavena.

Přihlášení skrze Bankovní identitu vypadá tak, že po rozkliknutí možnosti Bankovní identita si může uživatel zvolit skrze účet jaké banky se chce přihlásit. U obou aktuálně dostupných přihlašovacích způsobů je uživatel odkázán na webové stránky internetového bankovníctví příslušné banky a dotázán na přihlašovací údaje. U České spořitelny tak dochází jen pomocí zadání klasického systému „Jméno, Heslo, SMS“, zatímco ČSOB nabízí i možnost prokázání se čipovou kartou. Po přihlášení je pak uživatel automaticky přesměrován do Portálu Občana. Možnost přihlásit se pomocí bankovní identity má tudíž každý uživatel mající u konkrétní banky zřízené internetové bankovníctví.

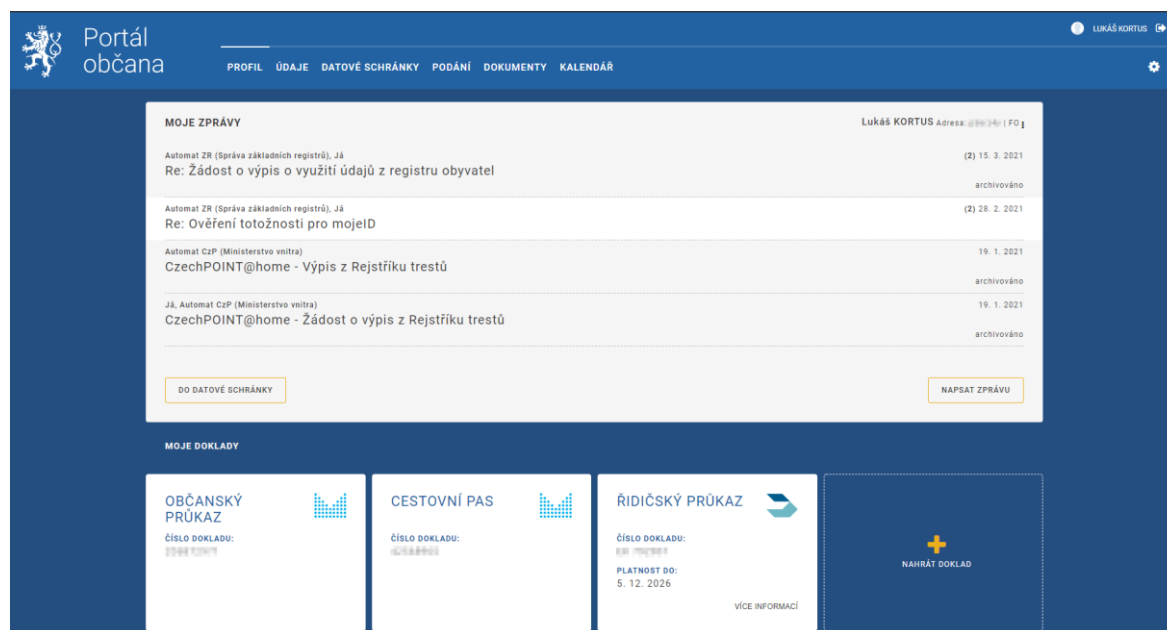
Možným nebezpečím je, že během přihlašování pomocí bankovní identity uživatel poskytuje přístup ke svým osobním údajům a také svému bankovnímu účtu. Příkladem

mluvícím za všechny je přihlašování do portálu Moje Daně, který využívá doménu www.adisspr.mfcr.cz/, což je samo o sobě dosti nevypovídající. Takováto situace může dát podmínky pro rozšíření phishingu, neboli podvodné techniky využívající podobnosti falešných údajů s oficiálními za účelem získání citlivých informací.

4.2 Popis Portálu Občana

Portál Občana je rozdělen do sedmi hlavních oddělení (viz. Obrázek 1.) pomocí záložkového menu umístěného v horní části webové stránky. Toto menu, stejně jako možnosti nastavení, odhlášení, či loga odkazujícího na domovskou stránku je přítomno na každé dostupné stránce, což činí navigaci na webu Portál Občana snadným a přehledným.

Důležitým aspektem, který by měl být ze začátku zmíněn je, že pro plnohodnotné užívání Portálu Občana je potřeba mít zřízenou a připojenou datovou schránku, byť v poslední době přibývají alternativní služby, které datovou schránku nevyžadují. Seznam dostupných služeb je aktualizován na stránkách Ministerstva vnitra.[14]



Obrázek 2 – Hlavní stránka Portálu Občana

Zdroj: <https://obcan.portal.gov.cz/>

4.2.1 Profil

Záložka profil zastupuje v Portálu Občana hlavní stránku, na kterou je uživatel přesměrován po přihlášení. Celé stránce dominuje nedílná součást Portálu Občana, a to náhled do datové schránky, kterou uživatel může ke službě připojit. Pod ní se nalézá sekce **Moje doklady**, kde se v oknech zobrazuje rychlý náhled na přidané doklady, který obsahuje název,

číslo a popřípadě platnost dokladu. Zároveň jako poslední políčko v této maticové soustavě oken je kolonka nahrát doklad, která funguje jako urychlená cesta k přidání nového dokladu, který by se jinak dělal v rámci záložky **Dokumenty**. Nevýhodou zde je, že na rozdíl od následující sekce **Moje služby** zde není možnost, aby si je uživatel uspořádal do pořadí, v jakém by chtěl, a zobrazují se zde naprosto všechny přidané dokumenty. Poslední sekcí hlavní stránky je pak sekce **Moje služby**, kde se zobrazují opět v maticovém rozhraní přidané služby. Jak již bylo výše zmíněno, u nich je daleko širší možnost individualizace, neboť si v nastavení může uživatel přidávat nové, či odebírat přidané, a také je zde plná volnost v jejich uspořádání díky funkci „drag and drop“, kdy uživatel kurzorem může přetáhnout pomocí ikonky tabulky v každém levém horním rohu okének službu na jakékoliv pořadí bude chtít. Od sekce **Moje doklady** se pak liší v tom, že v náhledech služeb je kromě jména a loga zobrazen také stručný popis a akční tlačítko odkazující na konkrétní službu. Výjimku pak celkově tvoří služba **Novinky na Portálu Občana**, která zobrazuje náhled na Twitterový profil Gov.cz.

4.2.2 Údaje

Záložka **Údaje** umožňuje náhled na uchovávané informace o uživateli v Portálu Občana, potažmo v registrech, na které je připojený. V levé části stránky je tato sekce opět dělena na jednotlivé rozjížděcí nabídky, a to základní údaje, doklady a další údaje.

Po rozkliknutí nabídky **Základní údaje** se objeví možnosti **Údaje z registru obyvatel**, **Údaje z registru osob** a **Údaje pro komunikaci**. **Údaje z registru obyvatel** pak umožňuje náhled na základní údaje vedené k uživateli v Základních registrech, jako je například jméno, adresa pobytu, datum narození a podobně, které mohou být v případě nepřesností, chyb, nebo změn reklamovány pomocí akčního tlačítka v pravé dolní části stránky. Údaje z registru osob pak zobrazují údaje vedené v základních registrech o právnické osobě uživatele. Třetí částí jsou **Údaje pro komunikaci**, které zobrazují propojené telefonní číslo a emailovou komunikaci. Zde dochází poněkud k chaotickému řešení, neboť v záložce **Nastavení** v sekci notifikace je možnost nastavení údajů pro komunikaci také. Byť zde není přidán žádný jiný popis, tak v záložce **Nastavení** se jedná o údaje pro komunikaci pro Portál Občana samotný, a v záložce **Údaje** se jedná o údaje pro komunikaci eIdentity celkově. V případě, že uživatel klikne na akční tlačítko „Nastavit komunikační údaje“ v levé spodní části stránky, bude odkázán na portál eIdentita, kde si může komunikační údaje přiřadit ke své eIdentitě. Za zmínku pak u tohoto portálu stojí, že kromě záznamů činnosti vaší eIdentity umožňuje například spravovat trvalé souhlasy s poskytováním osobních údajů ostatním portálům a také funkci „single sign-on“, která umožňuje po přihlášení do jednoho portálu veřejné správy přihlašování i do ostatních

portálů veřejné správy využívající stejný způsob přihlášení bez nutnosti znovu zadávat přihlašovací údaje.

Nabídka **Doklady** po rozkliknutí nabízí dvě možnosti, a to **Doklady evidované systémem** a **Mnou pořízené doklady**. Zde se pak nachází veškeré dokumenty, které se pak zobrazují na hlavní stránce v tabulce **Moje doklady**. V **Dokladech evidovaných státem** jsou zobrazeny dokumenty, které o uživateli Portál Občana zjišťuje z ostatních databází veřejné správy. V **Mnou pořízených dokladech** jsou pak zobrazené doklady, které do systému nahrál sám uživatel. Rozhraní se zde velice podobá záložce **Dokumenty** jen s tím rozdílem, že zde je možné nahrávat opravdu jen doklady, zatímco v záložce **Dokumenty** je možnost volit mezi nahráním dokladu a dokumentu. Za zmínku rozhodně pak stojí, že ať uživatel vytvoří doklad v jakékoliv z těchto možností, výsledek se propíše do obou výše zmíněných sekcí.

Nabídka **Další údaje** pak shrnuje a uchovává všechny ostatní informace vedené k uživateli. Uživatel se tudíž zde může dozvědět, kde o něm stát vede jaké údaje a kde je ukládá, může si zobrazovat jakých nemovitostí z katastru nemovitostí je vlastníkem, a údaje o uživateli z registru živnostenského podnikání, kde si pak také může nechat vystavit například potvrzení o tom, že o něm žádné údaje nejsou vedeny. Tato akce mimochodem přesměruje pomocí akčního tlačítka uživatele do sekce podání na příslušnou funkci. Za bližší rozebrání pak stojí ještě nabízené **Údaje z registru řidičů** a **Zdravotnická dokumentace**. V možnosti **Údaje z registru řidičů** se uživatel může dozvědět nejen informace o jeho řidičském průkazu, ale také výčet přestupků, počet bodů, zdali jek němu veden zákaz řízení motorových vozidel, či důvod pozbytí řidičského oprávnění. Možnost **Zdravotnická dokumentace** je v tuto chvíli zatím ve vývoji, neboť je k ní připojeno jen pár zdravotnických zařízení poskytujících jen určité druhy dokumentů. Příkladem těchto dokumentů jsou: propouštěcí zpráva, záznam o výjezdu, hospitalizační zpráva, či protokoly o odběrech COVID-19.

4.2.3 Datové schránky

Již od svých počátků je Portál Občana těsně spjatý s využíváním datové schránky. S pomocí datové schránky se dá do Portálu Občana mimo jiné i přihlásit a k jednomu Portálu občana je pak možné připojit i více datových schránek. To velmi usnadňuje správu několika datových schránek a přecházení mezi nimi, protože ve službě datové schránky se uživatel přihlašuje jen k jedné, a pro otevření jiné se tak musí přehlásit. Tato potřeba najednou v Portálu Občana odpadá, neboť zde může uživatel libovolně přecházet mezi připojenými datovými schránkami v levé části rozhraní **Datové Schránky**.

Velikým bonusem využívání datové schránky na Portálu Občana je integrované úložiště zpráv o velikosti 500 MB. Tato služba je vhodná pro běžného uživatele, který si chce udržovat přehled o dosavadních komunikacích, neboť v datové schránce jako takové je každá zpráva uchovávána jen po dobu 90 dnů a následně smazána. Tomu ovšem lze předcházet zřízením placené služby datového trezoru, jež je placen ročním paušálem v závislosti na počtu uchovávaných zpráv. Naneštěstí bezplatné integrované úložiště zpráv v Portálu občana nepřichází jen s výhodami, a nedá se plně srovnávat s placenou službou Datového trezoru poskytovaného Českou poštou. Rozdíly jsou patrné například v tom, že datový trezor jakožto integrovaná součást systému datových schránek poskytuje ke každému znovu stáhnutému dokumentu aktuální časové razítko a pečeť, zatímco úložiště zpráv nikoli. Při opětovném stažení zprávy z úložiště zpráv obsahuje zpráva časové razítko a pečeť shodující se s termínem, kdy byla z datové schránky přepokopírována do úložiště zpráv. Úložiště zpráv ovšem nabízí i některé funkce, které datový trezor postrádá. Jedná se například o sdružování datových zpráv do takzvaných konverzací, které sdružují datové zprávy například se stejným předmětem pro účely lepší a efektivnější orientace. Vzhledem k tomu, že tato funkce podstatně mění vzhled obsahu datové schránky, tak jí lze jednoduše v levém dolním rohu rozhraní Portálu Občana vypnout.

Na základě těchto skutečností můžeme tudíž konstatovat, že úložiště zpráv pro běžného uživatele hraje primárně roli informativního prostředku.

4.2.4 Podání

Pro plné využití sekce **Podání** je nutné mít k účtu připojenou datovou schránku, protože podstatná část transakcí zde probíhají právě skrz ní. Záložka **Podání** pak jako taková se dělí na **Žádosti o výpisy**, **Další podání**, **Správa souhlasů**, **Moje podání** a **Odkazy na formuláře**.

Žádosti o výpisy obsahují:

- Výpis z údajů z registru obyvatel
- Výpis o využití údajů z registru obyvatel
- Veřejný výpis z registru osob
- Neveřejný výpis z údajů podnikající fyzické osoby z registru osob
- Výpis o využití údajů z registru osob
- Výpis bodového hodnocení řidiče
- Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů
- Výpis z insolvenčního rejstříku

- Výpis z rejstříku trestů právních osob
- Výpis z veřejného rejstříku
- Výpis z živnostenského rejstříku
- Výpis z rejstříku trestů datovou schránkou
- Neveřejný výpis z živnostenského rejstříku
- Výpis z rejstříku trestů online službou

Všechna výše zmíněná podání využívají již integrované služby, která předvyplňuje veřejně dostupné informace o podavateli a uživatel musí zadávat jen podstatné informace týkající se konkrétního podání, jako například časové rozmezí, IČO a podobně. Všechny služby pak kromě posledních dvou vyžadují připojení datové schránky, neboť její pomocí komunikují se státní správou.

V sekci **Moje podání** jsou pak uchována všechna podání, která uživatel touto elektronickou cestou vytvořil. Tvoří to tak přehlednější alternativu k Datové schránce, která má omezenou kapacitu a nachází se v ní i jiné datové zprávy, což ztěžuje orientaci.

Další podání obsahují **Trestní oznámení**, **Podání žádosti o informace** a **Potvrzení o studiu**. **Trestní oznámení** slouží jen a pouze k oznámení o nenávistném obsahu na internetu, kde nahlašovatel vyplňuje, které skupiny obyvatel se obsah dotýkal, kdy byl obsah zjištěn, informace o pachateli, důkazy, a případně nepovinně údaje o oznamovateli. K jakýmkoliv jiným trestním podáním tato funkce neslouží. Možnost **Podání žádosti o informace** pak umožňuje zažádat o informace o veřejné správě dostupné na základě zákona č. 106/199 Sb. popsané výše v kapitole Legislativa eGovernmentu. **Potvrzení o studiu** pak, jak název napovídá, vystavuje žádost o potvrzení o studiu škole, na které uživatel studuje. Záleží na přístupu možnostech vzdělávací instituce, jestli potvrzení o studiu uživateli pošlou vyplněné zpátky pomocí datové schránky, nebo například poštou.

Správa souhlasů umožňuje uživateli poskytnout jiné právnické nebo fyzické osobě přístup k jeho referenčním údajům, jako jméno, datum narození, čísla dokladů a podobně. Zde se do kolonky zadá IČO v případě právnické osoby, nebo kód datové schránky u osoby fyzické a následně se automaticky vyplní zbytek formuláře údaje o příjemci. Jako kontrolní prvek je pak u fyzické osoby nutné vyplnit číslo jejího občanského průkazu, nebo cestovního pasu a datum narození. Posledním nastavením je pak možnost poskytování opakovaného souhlasu k přístupu k informacím, pokud by se nějakým způsobem změnily. Takto vytvořený formulář se dá přímo odeslat prostřednictvím Portálu Občana, nebo stáhnout pro podání jinou cestou. Příjemce pak obdrží do datové schránky soubor PDF s poskytnutými informacemi z registru obyvatel.

Poslední možnost – ***Odkazy na formuláře*** umožňuje stahovat elektronické formuláře pro komunikaci se státní správou. Jak je ovšem i po jejím rozkliknutí psáno na stránce, tato služba je zatím teprve v raných začátcích a formuláře se tam teprve přidávají. Některé služby jsou také jen přímým odkazem na existující služby v sekci ***Žádosti o výpisy***.

4.2.5 Dokumenty

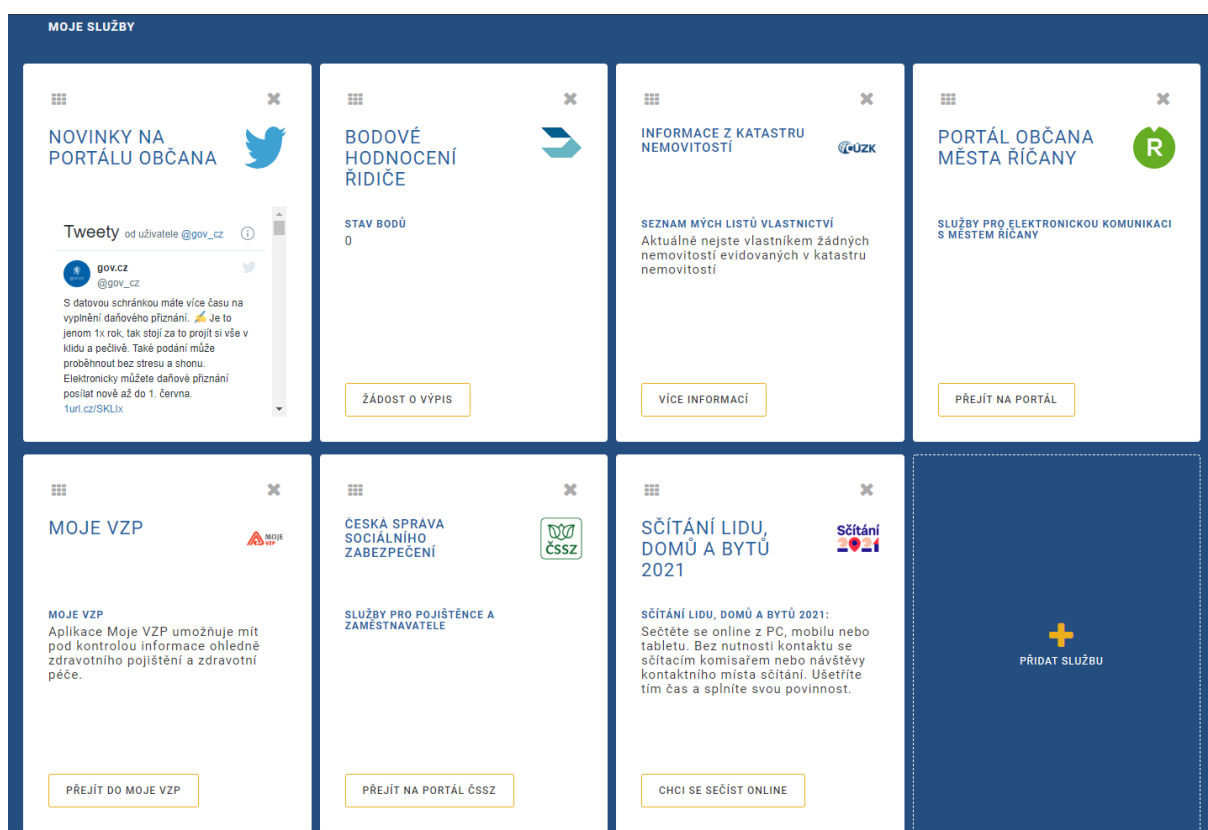
Sekce dokumenty je zřízena ze dvou na sebe navazujících důvodů, a to archivace a přeposílání dokumentů. Záměrem vytvoření sekce ***Dokumenty*** je, aby měl uživatel možnost uchovávat své dokumenty v elektronické podobě. Toho lze dosáhnout buďto ručním vložením oskenovaného dokumentu, či integrovaným postupem přesunutí digitálního dokumentu ze zprávy z datové schránky do tohoto digitálního „šanonu“. Tímto alespoň částečně odpadá nutnost fyzické archivace dokumentů a zjednodušuje se jejich další elektronické využívání. Takto archivované dokumenty totiž mohou být opětovně odesílány pomocí datové schránky. Například výpis z rejstříku trestů obstaraný pomocí datové schránky na CzechPOINT@home může být uložen v dokumentech a následně přeposlán třetím stranám, pro které byl generován. K takto archivovaným dokumentům se navíc zjednodušuje přístupnost odkudkoliv s přístupem k internetu a snižuje se tudíž jejich fragmentace mezi fyzické kopie, kopie na pevných discích a na cloudových službách. Další výhodou je jejich třídění, neboť jdou třídit nejen podle data, či názvu, ale i podle způsobu vložení, či konce platnosti.

4.2.6 Kalendář

Kalendář je zatím nejméně vyvinutou službou Portálu Občana, neboť v základu obsahuje jen datum konce platnosti řidičského průkazu. Uživatel si pak může do kalendáře ručně přidávat své vlastní události, kterým může nastavit datum a čas konání, trvání, název, místo a popis. Na takovouto událost si pak může nastavit jakým způsobem a kdy bude upozorněn. Na výběr z notifikací je pomocí SMS zprávy, emailu, či formátu iCal, který je možné nahrát do jiného kalendáře, jako například Google Kalendář. Tento přenos bohužel není možný oboustranně, a proto není možné importovat události ze soukromého kalendáře do kalendáře Portálu Občana, ale vše se tam musí zadávat ručně. Za zmínku také stojí, že zde například chybí možnost automatického vytvoření, či zobrazení termínů spjatých s důležitými daty státní správy jako například poslední možné datum pro podání daňového přiznání daňovému úřadu.

4.2.7 Služby

Nastavení služeb je přístupné v sekci **Služby** dostupné buď skrz tabulku **Moje služby** umístěné na hlavní stránce, nebo ze sekce **Nastavení** (kde se nachází jako první možnost v navigačním panelu umístěným v levé části rozhraní). Nastavení služeb je rozděleno do dvou oddělení, a to **Všechny služby** a **Moje služby**. V obou případech je nešťastně řešeno řazení služeb. V kolonce **Všechny služby** lze položky služeb třídit podle jejich zaměření, ale chybí možnost je seřadit dle již přidáných do osobního portálu, či alespoň podle abecedy. I když je v Portálu Občana služeb zatím málo, tak už v tuto chvíli je najít konkrétní službu při nastavování portálu obtížné. V oddělení **Moje služby** pak jakékoliv řazení chybí úplně.



Obrázek 3 – Ukázka vzorových služeb Portálu Občana

Zdroj: <https://obcan.portal.gov.cz/>

Služby samotné jsou pak dělené na Státní správu, Kraje, Města a obce, a Ostatní. V kategorii **Státní správa** můžeme najít funkce:

- Informace z Katastru nemovitostí
- Živnostenský rejstřík
- Bodové ohodnocení řidiče
- Česká správa sociálního zabezpečení
- Elektronická podání pro Finanční správu

- Elektronický recept
- Jednotlivý registrační formulář
- Národní bod – Klíč k elektronickým službám
- Celní správa ČR
- Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Očkovací portál
- Sčítání Lidu, Domů a Bytů 2021
- Úřad Práce ČR

První tři služby jsou integrované do Portálu Občana a pohybují se čistě jen v jeho prostředí. Po přihnutí si zmíněných služeb na hlavní dlaždicové menu je možné si jednoduše zkontrolovat jejich stav v reálném čase, neboť své hodnoty propisují bez nutnosti je otevírat. Zároveň pak o výpis ze živnostenského rejstříku a bodové hodnocení řidiče lze zažádat skrze záložku **Podání**, kde budou výsledky doručeny do přiložené datové schránky i s razítkem a podpisem. Zbylých deset služeb odkazuje na externí weby státní správy. **Sčítání Lidu, Domů a Bytů 2021** je pak jednorázová služba která by mohla předurčovat, kam bude Portál Občana směřovat z hlediska jednorázových akcí. Bohužel nebude možno ji vyplňovat přímo v Portálu Občana, a ani se tato akce nepropíše do kalendáře po přidání do vlastních služeb. Služba Elektronická podání pro finanční správu pak odkazuje stále ještě na původní Daňový portál místo nového portálu Moje Daně.

V kategorii **Kraje** jsou zastoupeny tři služby a to:

- Vyjádření k existenci technické infrastruktury
- Epodatelná Moravskoslezského kraje
- Portál pacienta Moravskoslezského kraje

Zde je zřejmé, že služby nabízené Portálem Občana nejsou stále ještě plně kompletní, ale spíše ve fázi průběžné přípravy, neboť z 14 krajů v ČR je zde obsažený jen jeden, a to ještě jen s vybranými funkcemi.

Portál pacienta je aktuálně kromě Moravskoslezského kraje, ke kterému je připojeno šest zdravotnických zařízení a byl spuštěn 1.3.2019, spuštěn také v Pardubickém kraji, který ovšem zatím ještě nebyl propojen s Portálem Občana. Oba dva portály využívají platformu IN2 od české společnosti Scalesoft, což pokládá příznivé podmínky pro standardizaci Portálů Pacienta vytvořených pro ostatní kraje do budoucnosti. Přínosem těchto portálů pak bude kromě

možnosti se například online objednat k lékaři také přístup ke zdravotní dokumentaci jak uživatelům, tak zdravotnickému personálu, což ulehčuje byrokratickému vytížení.

V kategorii **Města a obce** jsou zastoupeny:

- Portál občana města Chotěboř
- Portál občana města Pelhřimov
- Portál občana města Říčany
- Rezervační systém města Říčany
- Dlaždice Velké Meziříčí
- Holešov – Portál občana města Holešov
- Kolín – portál občana
- Město Přestice
- Portál občana města Bílina
- Portál občana města Bruntál
- Portál občana města Lysá nad Labem
- Portál občana města Mnichovo Hradiště
- Portál občana města Příbram
- Portál občana města Semily
- Portál občana města Tábor
- Portál občana města Telč
- Portál občana města Uherské Hradiště
- Portál občana města Veselí nad Moravou
- Portál občana města Znojma
- Portál občana města Bílovice nad Svitavou
- Portál občana statutární město Hradec Králové
- Portál občana statutárního města Opavy
- Portál občana statutárního města Prostějova

Co se městských portálů týče, tak i v tomto případě platí, že Portál Občana je v tuto chvíli převážně jen sjednoceným rozcestníkem na weby jiných institucí. Z 22 dostupných služeb městských portálů byly všechny jen odkazy na externí stránky, které vyžadovaly znova přihlašovací údaje. Jedinou službou spojenou s městskými portály byla **Rezervace na úřadě v Říčanech**, která, jak její název napovídá, spadá pod záležitosti městského portálu města Říčany, ale byla plně vyplnitelná v uživatelském prostředí Portálu Občana. Za povšimnutí také

stojí, že některé skupiny městských portálů sdílejí stejnou architekturu webových stránek (jako například: Bruntál, Přeštice, Opava a Velké Meziříčí), což je premisou pro to, že by tyto městské portály mohly využít zkušeností a architektury Portálu Pražana, či samostatně využít spolupráci s Portálem Občana, což by do něj následně mohlo usnadnit integraci. Příkladem je výše zmíněný Portál Pražana, který funkcemi a designem velice připomíná Portál Občana, neboť z něj na základě memoranda o dlouhodobé spolupráci MV HMP ve velkém vychází. V současné chvíli ovšem není přístupný z Portálu Občana jako výše zmíněné městské portály.

V kategorii ***Ostatní*** se pak nachází:

- Novinky na Portálu Občana
- Elektronické přepážka České průmyslové zdravotní pojišťovny
- Zdravotnická dokumentace
- Vitakarta

Tato kategorie shromažďuje služby, které svým obsahem nespadají do žádné ze základních kategorií. Již podle jejího obsahu se dá očekávat, že další kategorií, která v budoucnosti vznikne, budou zřejmě ***Zdravotní služby***, kam by mohla být zařazena například i služba ***Elektronický recept***, který aktuálně spadá pod kategorii ***Státní správa***.

4.2.8 Nastavení

Sekce ***Nastavení*** přístupná přímo ikonou ozubeného kolečka, či nepřímo přístupná skrze nastavení konkrétních služeb zastává administrativní aspekt celého portálu a pomáhá jeho individualizaci uživatelem. Všechny navigační body, stejně jako na většině portálu nalezneme na levém navigačním panelu, kde jsou rozdělené mezi nabídky:

- Služby
- Jazyk
- Datová Schránka
- Notifikace
- Koš
- Prohlášení o přístupnosti
- Podpora

Sekce ***Služby*** byla již popsána v předchozí podkapitole, proto se jí nebudeme zabývat.

Sekce ***Jazyk*** umožňuje převedení celého portálu mezi dva dostupné jazyky. Po rozkliknutí této možnosti se v hlavní části stránky zobrazí rozjížděcí nabídka, která umožňuje měnit jazyk stránky mezi češtinou a angličtinou. Po změně jazyka portálu se přeloží opravdu veškerý obsah

kromě obsahu zpráv v datové schránce, neboť to by vyžadovalo, aby takovou možnost měly zprávy v sobě již zaintegrovanou, nebo použití automatického překladače. Za povšimnutí stojí, že jazyk se mění i u popisu nabízených služeb, neboť v aplikaci *Designer dlaždic*, která umožňuje vkládání nových služeb, je vytvoření služby výslovně požadováno v obou zmíněných jazycích.

Sekce *Datová schránka* pak umožňuje spravovat připojené datové schránky k účtu. Je zde vidět seznam připojených datových schránek, jejich adresy a nahraný kredit, stejně tak jako funkce „přidat účet“ a „založit“.

Notifikace je sekce rozdělená na *Údaje pro komunikaci, Registry a doklady a Datové schránky*. V komunikaci je možné nastavit, na jakou emailovou adresu budou odesílány zprávy, popřípadě jestli uživatel chce data iCal pro importování událostí z kalendáře Portálu Občana do soukromého kalendáře posílat na jiný email a na jaké telefonní číslo budou chodit upozornění pomocí SMS. V *Registry a doklady* pak uživatel může nastavovat jakou cestou a pokud vůbec budou chodit upozornění na změny osobních údajů v základních registrech a blíží se konec platnosti dokladů. Mezi doklady je výslovně zmíněn jen konec platnosti řidičského průkazu, což je dalším indikátorem, že například oznámení o expiraci občanského průkazu zatím do systému zahrnuta není. Poslední sekci notifikací je pak kolonka *Datové schránky*, která může vypadat duplicitně k výše zmíněné sekci *Datová schránka*, ovšem zde se po rozkliknutí konkrétní datové schránky dá nastavit oprávnění k přístupu Portálu Občana do Datové schránky a kam a jakým způsobem budou přeposílány informace o zprávách, které do ní chodí.

V sekci *Koš* se pak vyskytují všechny smazané položky z dokumentů, dokladů, podání, událostí z kalendáře a archivovaných datových zpráv z datové schránky Portálu Občana.

4.3 Srovnání Portálů Občana napříč vybranými členskými státy EU

Pro potřeby doporučení budoucího vývoje je vždy vhodné zanalyzovat, jak si vedou ostatní země se stejným problémem. Proto byly vybrány portály jiných zemí, které se na hodnotící škále EDGI usazují na prvních příčkách a analyzovány jejich funkce, které zatím Portál Občana nevyužívá. Pro porovnání Portálu Občana ČR s portály jiných zemí musíme vzít v potaz fakt, že Portál občana je jen transakční nástavbou portálu veřejné správy Gov.cz a některé z dále uvedených států touto cestou nešly, byť poskytují podobné služby.

Pro porovnání s aktuálním stavem Portálu Občana pak byly vybrány portály Finska (*Suomi.fi*), Norska (*Norge.no*), Dánska (*Borger.dk*), a Estonska (*Eesti.ee*).

Vzhledem k tomu, že většina portálů zatím není přístupna občanům ČR, vychází porovnání portálů z informací poskytnutých studií Boston Consulting Group z roku 2020 pro Ministerstvo vnitra. [7] Tyto informace pak budou podléhat aktualizovanému porovnání s Portálem Občana, neboť od vydání této práce bylo provedeno na Portálu Občana několik zásadních změn.

Prvním důležitým faktem je, že veškeré sledované zahraniční portály se snaží centralizovat všechny portály a služby pod jednu doménu na jedno místo. To je protikladem k portálům veřejné správy v ČR, neboť zde se většina ministerstev, krajů a celkově institucí snaží vytvářet své vlastní portály namísto globální spolupráce [23]. Portál Občana tím pádem zastává spíše pozici rozcestníku na jednotlivé portály na jiných webových stránkách. Hrozbou v takovémto případě může být například i to, že uživatelé budou v množství webových stránek ztraceni a bude tak docházet k vyšší hrozbě takzvaného phishingu.

Dalším rozdílem pak oproti finskému a dánskému portálu je například fakt, že tyto státy se vydaly cestou vytvoření mobilní aplikace, která slouží jako alternativa k webové stránce. V rámci Portálu Občana došlo na poli mobilních zařízení jen ke vzniku přihlašovacích metod využívající aplikace jako například Mobilní klíč eGovernmentu.

Co se týče služeb nespadající do kompetence veřejné správy, portály Finska a Estonska nabízejí i možnosti odkazování na relevantní neveřejné služby, jako jsou například kalkulatory ceny energií. Tyto dva portály také mimo jiné nabízejí i možnost nahlédnutí do databáze úřadů a služeb, k čemuž se v Portálu Občana schyluje s plánem na vytvoření výše popsaného Katalogu služeb.

Finský portál také na rozdíl od Portálu Občana personalizuje služby podle informací o uživateli. Vzhledem k tomu, že je Portál Občana napojený na základní registry, a zveřejňuje například místo bydliště, mohl by tak rovnou odkazovat například na městský portál, kde má uživatel trvalé bydliště.

Oproti ostatním zmíněným zemím není v ČR stále datová schránka zbavena poplatků (vedení datového trezoru, poštovní datové zprávy) [15], což může vést k nevoli jejího využívání, a vzhledem k tomu, že je datová schránka podstatnou součástí Portálu Občana, do jisté míry to rozhodně brání v jeho posunu. Výhodou alespoň zůstává interní úložiště datových zpráv v Portálu Občana, ovšem i tato funkce je omezena na 500MB, což je stále málo vzhledem k tomu, že například soukromé emailové služby jako Seznam.cz poskytují pro emailovou komunikaci schránky neomezené.

Zajímavým nápadem, který aktuálně funguje ve všech zmíněných zahraničních portálech, je možnost poskytnutí práv třetí osobě podobou digitální plné moci. Vzhledem k tomu, že již funguje v Portálu Občana poskytnutí přístupu k osobním údajům pomocí datové schránky, je

nasnadě, aby zde vznikla i takováto možnost, neboť minimálně ověřování podpisů plné moci je stále vyřizováno na úřadech a pobočkách CzechPOINT, a pokud by to bylo vyřizováno skrz osobní profil na Portálu Občana, odpadla by nutnost autorizace.

Ovšem neplatí tedy, že by Portál Občana byl oproti zmíněným portálům ve všem pozadu. Naopak existují funkce, které zde musí být zmíněny a které jsou z těchto zmiňovaných portálů jedinečné jen u Portálu Občana. Jedná se například o kalendář událostí integrovaný přímo do portálu, který si může uživatel sám upravovat a propisují se mu tam některá o něm dostupná data. Také za zmínku stojí osobní dashboard (nástěnka) na hlavní stránce, kam si uživatel připíná služby, které využívá a může si ho celkově personalizovat. Jsou to sice v porovnání s ostatními drobné funkce, avšak i to znamená, že se Portál Občana ubírá směrem ke svému zlepšení.

5 Výsledky

5.1 Pozorování experimentu

Pro zjištění efektivnosti a přehlednosti Portálu Občana byl vypracován experiment, kterého se účastnilo sedm respondentů, kteří plnili předem připravené scénáře. Žádný z respondentů neměl dříve zřízený žádný elektronický identifikační prostředek k přihlášení do Portálu Občana. Všichni respondenti si zřídili přístup NIA ID a tím pádem se všichni přihlašovali pomocí stejné přihlašovací metody. Nikdo z nich neměl žádné předchozí zkušenosti s Portálem Občana.

Všichni respondenti spadají do kategorie průměrně zkušeného uživatele.

Vybraní respondenti následně své zkušenosti a pocity z používání portálu zaznamenali do formuláře pro výpočet „System Usability Scale“. Během plnění scénářů jsem je sledoval pomocí aplikace Teamviewer a byl zaznamenáván celkový čas, počet kliků a počet odchýlení od nejkratší cesty ke splnění úkolu. Pro porovnání byl vypracován model minimální cesty ke splnění scénáře, se kterým jsou následně výsledky porovnávány. Cílem experimentu je tudíž zjistit, na kolik je portál intuitivní, efektivní a jak se v něm dokáže nový uživatel orientovat. Scénáře byly vybrány tak, aby pokrývaly pokud možno každou ze sekcí Portálu Občana, a zároveň aby to byly běžné situace, které řeší běžně uživatelé Portálu Občana.

5.1.1 Scénář Přihlášení do Portálu Občana pomocí NIA ID z portálu gov.cz

Vzhledem k tomu, že stále hlavní platformou, která odkazuje na Portál Občana, je stránka gov.cz, prvním zkoumaným scénářem bylo proklikat se a přihlásit do Portálu Občana ze zmíněné stránky.

Tabulka 1: Scénář Přihlášení do Portálu Občana pomocí NIA ID z portálu gov.cz

	Minimální cesta	Respondent						
		1	2	3	4	5	6	7
Počet akcí	6	6	7	7	8	5	9	9
Čas	0:45	0:53	4:09	1:43	1:47	1:40	1:50	2:55

Zdroj: vlastní zpracování

Dílním výsledkem tohoto scénáře je vyvrácení domněnky autora, že akční tlačítko pro přesměrování na Portál Občana ze stránky gov.cz je příliš nevýrazné a vzhledem k tomu, že sdílí stejnou barvu jako okolí, tak s ním splývá. Všichni uživatelé však toto akční tlačítko okamžitě našli a použili. Odchyly v počtu akcí v tomto případě znamenají pouze to, že někteří uživatelé zaklikávali konkrétní souhlasy a případně trvalé příkazy k poskytnutí informací během přihlášení. Jediná velká odchylka zde byla, když respondent experimentoval s možností neudělení souhlasu k poskytnutí informací, čímž byl vrácen opět k prvnímu kroku přihlašování do Portálu Občana.

5.1.2 Scénář Výpisu z rejstříku trestů bez použití datové schránky

V tomto scénáři jsem vycházel z předpokladu, že ne všichni respondenti mají zřízenou datovou schránku a případně jí nemusí mít připojenou k účtu na Portálu Občana. Proto byla vybrána alternativa, která do Portálu Občana přibyla teprve nedávno, a to žádost o výpis z rejstříku trestů online metodou. Tento scénář byl zvolen záměrně proto, že zasahuje do sekce **Podání** a zároveň jako jeden z mála nevyžaduje připojenou datovou schránku.

Tabulka 2: Scénář Výpisu z rejstříku trestů bez použití datové schránky

	Minimální cesta	Respondent						
		1	2	3	4	5	6	7
Počet akcí	3	4	3	35	6	4	7	9
Čas	0:12	0:25	0:28	5:50	1:16	1:43	1:34	1:53

Zdroj: vlastní zpracování

Vzhledem k tomu, že tento scénář byl první akcí v Portálu Občana, většina respondentů se zde teprve takzvaně rozkoukala. Čtyři respondenti ze sedmi jako první krok směřovali do sekce **Dokumenty**, neboť dle jejich slov očekávali, že zde již bude online verze výpisu z rejstříku trestů, aniž by museli o jeho vystavení žádat. Po zjištění, že sekce **Dokumenty** tuto možnost nenabízí, směřovali až na jednoho respondenta do sekce **Podání**, stejně jako zbývajících tři respondenti, kteří tak učinili jako první krok. Jeden zmíněný respondent si dle jeho výpovědi ovšem záložky **Podání** nevšimnul, a proto začal chaoticky klikat na různé funkce a služby do chvíle, než si záložky všimnul.

Na závěr scénáře byl každý z respondentů vyzván, aby se vrátil na hlavní stránku, přičemž bylo zaznamenáváno, který ze způsobů si vybere. Zde jsou popsány statistiky:

- Použití tlačítka „zpět“ v prohlížeči: 0 respondentů
- Použití loga Portálu Občana v levém horním rohu webového rozhraní: 5 respondentů
- Použití kolonky svého jména v pravém horním rohu: 0 respondentů
- Použití záložky **Profil**: 2 respondenti

Z této statistiky je jasné, že uživatelé jsou již většinou naučení z ostatních webů, že logo stránky funguje jako přímý odkaz na hlavní stránku.

5.1.3 Scénář Přidání služby „Bodové hodnocení řidiče“ na hlavní stránku

Tento scénář byl vybrán na základě toho, že možnost si personalizovat Portál Občana je mezi ostatními portály poměrně unikátní. Zároveň také vyžaduje manipulaci se službami dostupnými v Portálu Občana.

Tabulka 3: Scénář Přidání služby „Bodové hodnocení řidiče“ na hlavní stránku

	Minimální cesta	Respondent						
		1	2	3	4	5	6	7
Počet akcí	3	3	3	3	3	14	3	5
Čas	0:08	0:15	0:21	0:20	0:40	1:45	0:20	1:15

Zdroj: vlastní zpracování

Během tohoto scénáře si všichni respondenti kromě jednoho všimli akčního tlačítka „přidání služby“ přímo na hlavní stránce. Jediný respondent ho přehlédl a hledal tuto službu v sekci **Údaje**, kde je mimo jiné stav bodového hodnocení řidiče přítomný také, avšak ne jako služba, což byla náplň scénáře. Během vyhledávání konkrétní služby dva uživatelé využili

možnost fulltextového vyhledávání, jeden použil klávesovou zkratku vyhledávání v rámci prohlížeče „Ctrl+F“ a zbytek vyhledával ručně. V následné diskuzi pak respondenti, kteří vyhledávač nepoužili, hodnotili, že fulltextový vyhledávač je málo vidět (je to jen ikonka lupy v pravém horním rohu, která se musí rozkliknout), a proto si ho nevšimli. Ani jeden respondent pak nevyužil možnosti filtru kategorií služeb. Z výsledků tudíž můžeme vyvodit, že přidávání služeb je intuitivní, jen fulltextový vyhledávač by měl být lépe viditelný a služby případně alespoň seřazené podle abecedního pořadí.

5.1.4 Scénář zjištění informací o uživateli z katastru nemovitostí

Tento scénář byl spolu s předchozím vybrán na základě toho, že výsledku může být dosaženo vícero způsoby a zároveň pracuje se sekci *Údaje o uživateli*.

Tabulka 4: Scénář zjištění informací o uživateli z katastru nemovitostí

	Minimální cesta	Respondent						
		1	2	3	4	5	6	7
Počet akcí	3	7	5	5	3	4	3	4
Čas	0:13	0:50	1:25	0:20	0:36	0:24	0:24	0:41

Zdroj: vlastní zpracování

Všichni respondenti v tomto scénáři správně předpokládali, že tyto informace budou k nalezení v sekci *Údaje*, a proto první krok každého z nich bylo otevření této sekce. Po rozkliknutí rozjížděcí nabídky *Další údaje* pak tři ze sedmi respondentů začali procházet informace, které se jim automaticky zobrazily na stránce, neboť po rozkliknutí nabídky *Další údaje* se automaticky otevře první záložka – *Kde o mě stát vede údaje*. Když respondenti, kteří se takto nechali svést z cesty, prohlédli všechny poskytnuté informace a zjistili, že zde požadovaná informace není, vrátili se k rozjížděcí nabídce, kde již otevřeli správnou kolonku.

5.1.5 Scénář nastavení zasílání upozornění na změny osobních údajů v základních registrech na email.

Jako poslední scénář byla vybrána funkce, která vyžaduje manipulaci s nastavením. Respondenti měli v nastavení účtu zvolit možnost zasílání upozornění na změny osobních údajů v základních registrech na svou emailovou adresu.

Tabulka 5: Scénář nastavení zasílání upozornění na změny osobních údajů v základních registrech na email.

	Minimální cesta	Respondent						
		1	2	3	4	5	6	7
Počet akcí	3	5	3	3	9	10	3	4
Čas	0:05	1:01	0:13	0:20	1:31	1:34	0:36	0:50

Zdroj: vlastní zpracování

Hlavním úskalím tohoto scénáře bylo, že nastavení je v Portálu Občana přístupné jen pomocí malé ikonky ozubeného kolečka v pravém horním rohu. Čtyři ze sedmi respondentů tudíž prvně klikli na uživatelské jméno vpravo nahoře, což je přesměrovalo zpět na hlavní stránku. Ovšem vzhledem k tomu, že oba tyto prvky jsou umístěny blízko sebe, v následujícím kroku si již onoho tlačítka pro vstup do nastavení všimli. Další postup byl již u všech respondentů krom jednoho stejný, a to, že si všimli v navigačním menu sekce **Notifikace**, která je přesměrovala na příslušné nastavení. Jako doporučení z průběhu tohoto scénáře tudíž vyplývá, že k ikonce ozubeného kolečka pro nastavení by měl přibýt také slovní popis jako u ostatních záložek.

5.1.6 System Usability scale

Všichni respondenti byli následně po skončení scénářů vyzváni k vyplnění dotazníku „System Usability Scale“, který byl pro potřeby výzkumu přeložen do českého jazyka. Nástroj po výpočet „Škály využitelnosti systému“, jak by byl „System Usability Scale“ přeložen, je nástrojem, který vznikl za účelem hodnocení systému i na malých vzorcích respondentů v roce 1986. Jeho hlavní přednost spočívá v jeho jednoduchosti a zároveň efektivnosti, který se dobře vyplňuje respondentům a zároveň kvalitně zpracovává do výstupu. [11]

Průzkum dotazníkem se sestával z deseti otázek, na které respondent odpovídal na škále 1 až 5, kde 1 je velmi nesouhlasím, a 5 velmi souhlasím.

Tabulka 6: Výsledky dotazníku SUS

Otázka	Respondent						
	1	2	3	4	5	6	7
Myslím si, že budu Portál Občana používat často	4	3	1	2	2	4	2
Shledávám Portál Občana zbytečně složitý	2	2	3	3	2	2	4
Myslím si, že použití Portálu Občana je snadné	4	4	2	3	3	4	2
Myslím si, že pro používání Portálu Občana bych potřeboval/a pomoc technické podpory	2	1	3	4	2	1	2
Shledávám různé funkce Portálu Občana dobře integrované	3	4	2	3	4	3	2
Myslím si, že Portál Občana není dostatečně konzistentní	2	2	5	4	3	2	3
Myslím si, že většina lidí se naučí používat Portál Občana velmi rychle	5	4	1	1	3	4	2
Ovládání Portálu Občana mi nepřišlo intuitivní	1	2	4	3	2	2	4
Při používání Portálu Občana jsem se cítil/a jistě	4	4	1	4	3	3	3
Potřeboval/a jsem se v Portálu Občana hodně věcí naučit, než jsem se v něm začal/a orientovat.	2	1	3	3	5	1	2
Výsledné hodnocení	77,5	77,5	22,5	40	52,5	75	40

Zdroj: vlastní zpracování

K výslednému hodnocení jsem použil metodiku pro výpočet „System Usability Scale“ (dále SUS), což zahrnovalo od každé liché odpovědi odečíst 1 a každou sudou odpověď odečíst od čísla 5. Následně všechny výsledky sečíst a společně vynásobit koeficientem 2,5, což výsledek převedlo na stupnici 0-100.

Z výsledků všech respondentů byl vypočten aritmetický průměr 55. V případě, že vynecháme z hodnocení extrémy (tudiž respondenty, jejichž škála dosahovala nejvyššího a nejmenšího čísla), pak bude výsledná průměrná hodnota 57, což není o moc rozdílný výsledek, neboť stále spadá do stejné kategorie hodnocení.

Podle dokumentace metodiky SUS pak výsledek v rozmezí 51.7 až 62.6 hodnocen jako „OK“, tudíž hodnotou 10 z možných 12. Podle hlavního zdroje metodiky na webových stránkách usability.gov je pak specifikováno, že výsledek pod 68 bodů na stupnici SUS je pod průměrem, viz Obrázek 3. [25]

Grade	SUS	Percentile range	Adjective	Acceptable
A+	84.1-100	96-100	Best Imaginable	Acceptable
A	80.8-84.0	90-95	Excellent	Acceptable
A-	78.9-80.7	85-89		Acceptable
B+	77.2-78.8	80-84		Acceptable
B	74.1 - 77.1	70 - 79		Acceptable
B-	72.6 - 74.0	65 - 69		Acceptable
C+	71.1 - 72.5	60 - 64	Good	Acceptable
C	65.0 - 71.0	41 - 59		Marginal
C-	62.7 - 64.9	35 - 40		Marginal
D	51.7 - 62.6	15 - 34	OK	Marginal
F	25.1 - 51.6	2- 14	Poor	Not Acceptable
F	0-25	0-19	Worst Imaginable	Not Acceptable

Obrázek 4 – Hodnotící škála SUS

Zdroj: <https://measuringu.com/interpret-sus-score/>

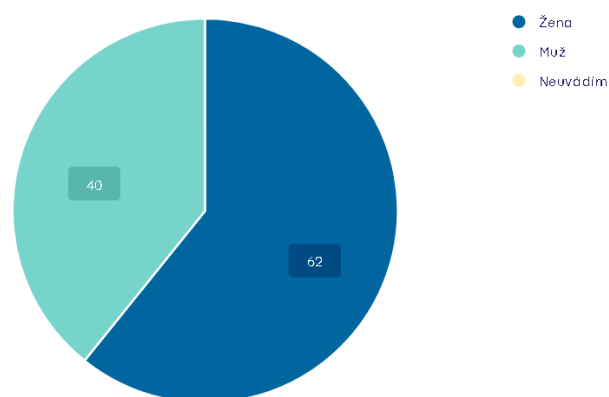
5.2 Dotazníkové šetření

Za účelem zjištění informovanosti široké veřejnosti o Portálu Občana byl vytvořen internetový dotazník pomocí webové služby *Survio.com*. Kromě demografických údajů o dotázaných osobách byly zjišťovány také jejich vědomosti o Portálu Občana a jejich vztah k němu. Součástí dotazníku byly následující otázky.

Otázka 1: Demografické rozložení: Muži – Ženy

Tabulka 7: Demografické rozložení Muži - Ženy

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Žena	62	61%
Muž	40	39%
Neuvádím	0	0%



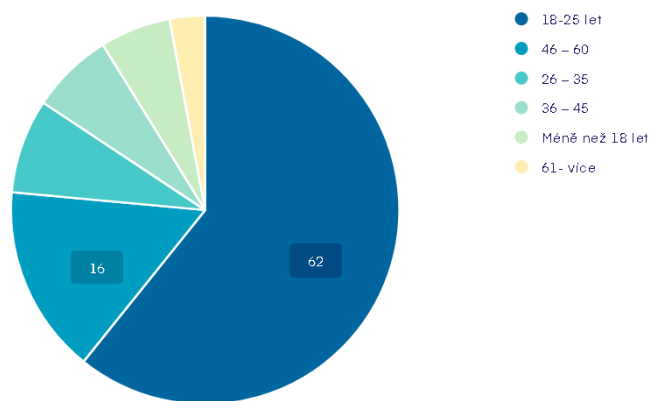
Obrázek 5 - Demografické rozložení Muži – Ženy

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka 2: Věková struktura dotazovaných

Tabulka 8: Věk

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Méně než 18 let	6	6%
18-25 let	62	61%
26 – 35	8	8%
36 – 45	7	7%
46 – 60	16	16%
61- více	3	3%



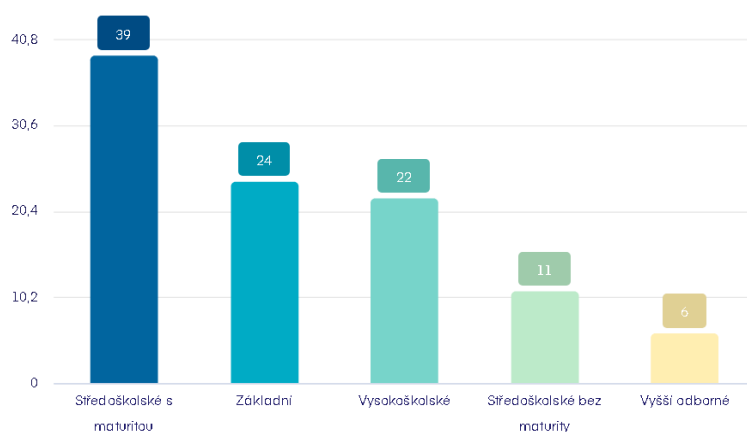
Obrázek 6 - Věk

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka 3: Nejvyšší dosažené vzdělání

Tabulka 9: Nejvyšší dosažené vzdělání

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Středoškolské s maturitou	39	38%
Základní	24	24%
Vysokoškolské	22	22%
Středoškolské bez maturity	11	11%
Vyšší odborné	6	6%



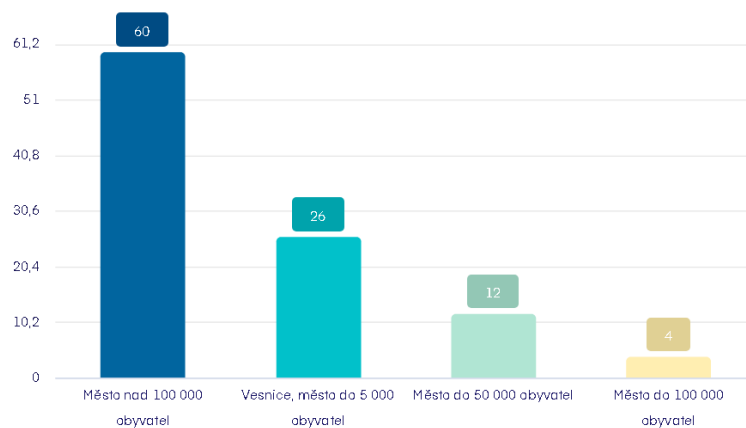
Obrázek 7 - Nejvyšší dosažené vzdělání

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka 4: Bydliště

Tabulka 10: Bydliště

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Město nad 100 000 obyvatel	60	59%
Vesnice, město do 5 000 obyvatel	26	26%
Město do 50 000 obyvatel	12	12%
Město do 100 000 obyvatel	4	4%



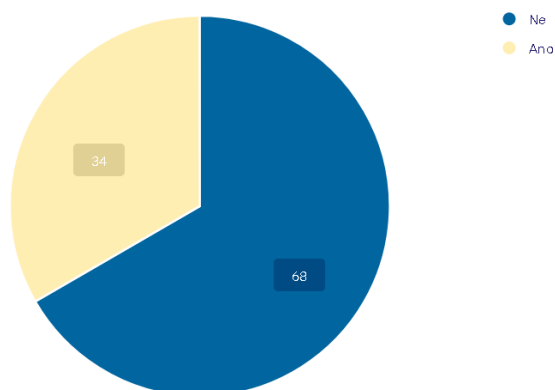
Obrázek 8 - Bydliště

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka 5: Slyšel/a jste někdy o Portálu Občana?

Tabulka 11: Slyšel/a jste někdy o Portálu Občana?

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Ne	68	67%
Ano	34	33%



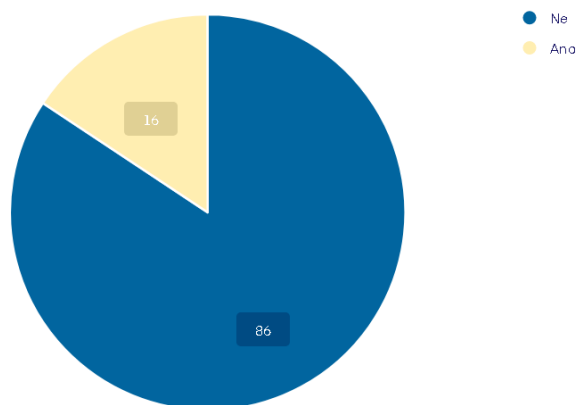
Obrázek 9 - Slyšel/a jste někdy o Portálu Občana?

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka 6: Využil/a jste někdy Portál Občana?

Tabulka 12: Využil/a jste někdy Portál Občana?

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Ne	86	84%
Ano	16	16%



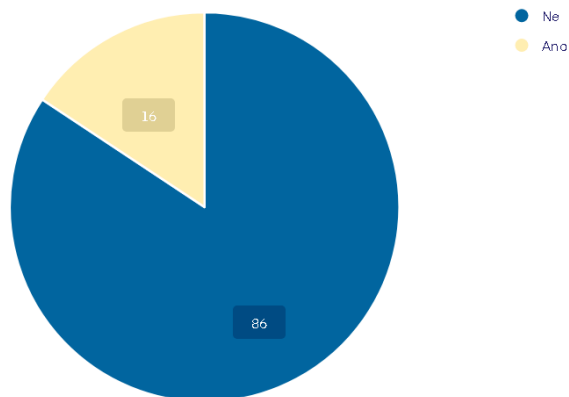
Obrázek 10 - Využil/a jste někdy Portál Občana?

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka 7: Vlastníte datovou schránku?

Tabulka 13: Vlastníte datovou schránku?

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Ne	86	84%
Ano	16	16%



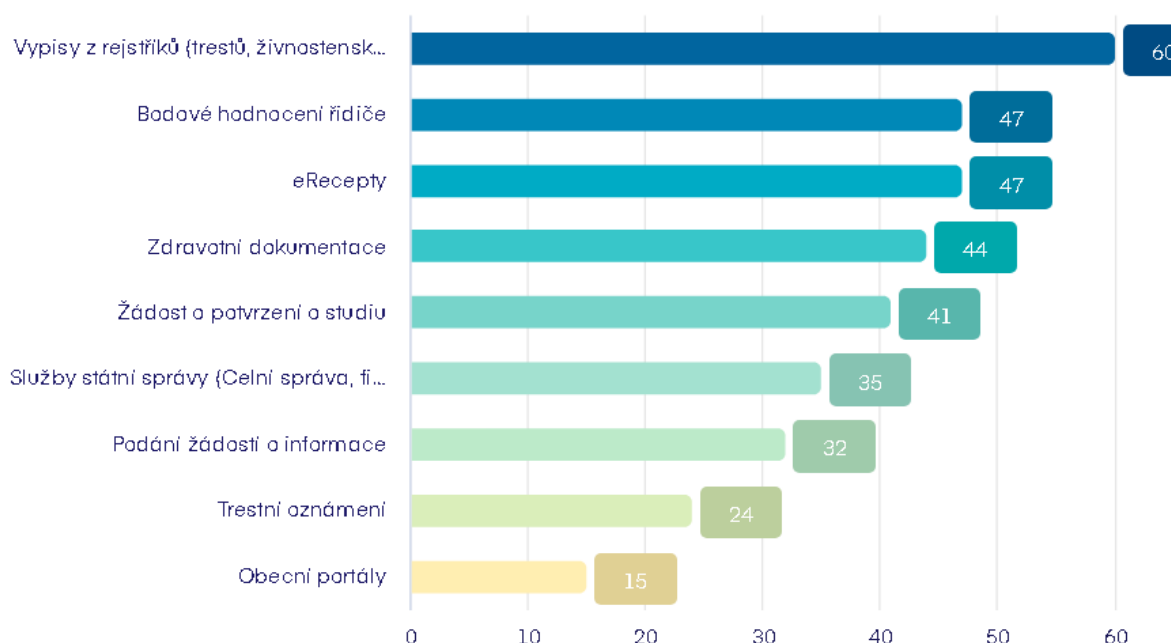
Obrázek 11 - Vlastníte datovou schránku?

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka 8: Které z následujících funkcí Portálu Občana využíváte / byste využil/a?

Tabulka 14: Které z následujících funkcí Portálu Občana využíváte / byste využil/a?

ODPOVĚĎ	RESPONZÍ	PODÍL
Výpisy z rejstříků (trestů, živnostenských, ...)	60	59%
Bodové hodnocení řidiče	47	46%
eRecepty	47	46%
Zdravotní dokumentace	44	43%
Žádost o potvrzení o studiu	41	40%
Služby státní správy (Celní správa, finanční správa, Úřad práce, ...)	35	34%
Podání žádostí o informace	32	31%
Trestní oznámení	24	24%
Obecní portály	15	15%



Obrázek 12 - Které z následujících funkcí Portálu Občana využíváte / byste využil/a?

Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že se tohoto šetření zúčastnilo celkem 102 respondentů, kteří spadali napříč všemi demografickými skupinami. Hned v první otázce, která nesbírala demografická data je zajímavý fakt, že o Portálu Občana slyšelo jen 33 % dotázaných. Toto je fakt poukazující na to, že hlavním problémem Portálu Občana je nedostatek jeho prezentování široké veřejnosti. Dále pak jen 16 % dotázaných odpovědělo, že kdy Portál Občana využilo, a stejný počet dotázaných odpověděl, že vlastní zřízenou datovou schránku, která je nutná pro správné fungování zmíněného portálu.

V osmé otázce byli respondenti dotazováni, jaké funkce a služby Portálu využívají, nebo které by uvítali, kdyby poskytoval. Tato otázka tak byla koncipována i na respondenty, kteří odpověděli, že s Portálem Občana nemají žádné zkušenosti, a co by od takového portálu tudíž očekávali.

Jak je z přiložené tabulky vidět, je i mezi dotazovanými, kteří nemají žádné zkušenosti s Portálem Občana zájem o jeho funkce a služby (což můžeme domyslet na základě toho, že jen 16 % dotazovaných odpovědělo, že s Portálem Občana zkušenosti má, zatímco například o službu výpisů z rejstříku prostřednictvím Portálu Občana mělo zájem 60 % dotazovaných respondentů).

Toto dotazníkové šetření tudíž potvrzuje výše zmíněnou domněnku, že jedním z důvodů malé používanosti Portálu Občana je malé povědomí o něm.

5.3 SWOT analýza Portálu Občana

5.3.1 Silné stránky

- Státní sektor
 - Projekt Portálu Občana je plně podporovaný a financovaný státním sektorem, tudíž má stabilní zázemí, na kterém může vznikat.
- Přihlašovací metody
 - Větší množství variant, jak se přihlásit do Portálu Občana umožňuje jeho oslovení daleko širší populace, obzvláště zvažíme-li i přihlašování pomocí bankovní identity, pro jejíž založení nejsou potřeba žádné samoučelné kroky.
- Legislativní podpora
 - Obzvláště zákon o právu na digitální služby staví Portál Občana do silné pozice pro další vývoj
- Nepřetržitý provoz
 - Portál Občana není limitován otevíracími hodinami jako pobočky úřadů. Uživatel si tak může vyřídit záležitosti jak o obědové pauze, tak pozdě v noci, kdy na úřadech již nikdo není.
- Multijazyčnost
 - Portál Občana podporuje překlad do cizího jazyka, konkrétně angličtiny, a další jazyky mohou v budoucnosti přibývat. Případný zahraniční uživatel tak není limitován znalostí cizího jazyka konkrétního úředníka

- Snížení nutnosti osobního kontaktu
 - Obzvláště v nynější době, kdy se doporučuje omezení fyzického kontaktu s ostatními lidmi, je možnost bezkontaktního řešení digitální formou velká výhoda.
- Možnost digitálních dokladů
 - Nahrávání dokladů do digitální podoby zajišťuje možnost získání informací i o člověku, který je aktuálně nemá fyzicky u sebe.
- Snížení nákladů a nároků na zaměstnance státní správy
 - S rozvojem digitálních služeb bude klesat potřeba státních zaměstnanců k provádění konkrétních úkonů, které budou moci být vyřešeny „samoobslužně“ pomocí digitálních portálů.

5.3.2 Slabé stránky

- IT personál
 - Kvalitní systémy vyžadují kvalitní vývojáře, a státní sektor nikdy nebude schopen nabídnout stejné finanční ohodnocení pro své zaměstnance jako sektor soukromý. Proto se dá předpokládat, že špičky v oboru budou na tomto projektu spolupracovat spíše z důvodu osobní výzvy, či občanské zodpovědnosti.
- Fragmentace informačních systémů ministerstev
 - Ačkoliv se úřad hlavního architekta eGovernmentu snaží o centralizaci veškeré digitální státní správy, jednotlivé orgány veřejné moci, a různá ministerstva, či kraje a obce se snaží bez větší vzájemné spolupráce zakládat své vlastní portály, což vede k široké fragmentaci portálů.
- Zvýšení nákladů na IT techniku a její udržování
 - Byť by stát ušetřil peněžní prostředky na materiálech jako například papíry, tonery do tiskáren, či poštovních poplatcích, tak s rozvojem digitalizace státní správy se zvyšují nároky na hardwarové vybavení. To zároveň zvyšuje náklady na údržbu, licence, elektřinu a podobně.
- Digitalizace dokumentů
 - Některé digitalizované dokumenty nemají jednotný formát, což ztěžuje jejich archivaci a využívání.

5.3.3 Příležitosti

- Digitální znalosti nových generací
 - Každá další generace se více orientuje v digitálním světě. To pokládá do budoucnosti pevný základ, o který se bude moci digitalizace státní správy opřít.
- Upozorňování na termíny
 - Pokud bude Portál Občana upozorňovat na termíny expirace dokladů, sníží se tak počet neplatných dokladů v oběhu z důvodu nepozornosti.
- Urychlení správních řízení
 - Díky digitalizaci státní správy a provázání údajů o uživatelích se zjednoduší a urychlí vyřizování potřebných záležitostí
- Centralizace služeb na jednom místě
 - Uživatelé mají díky Portálu Občana přehled o oficiálních portálech a službách orgánů veřejné moci. Tyto portály pak také téměř anulují nutnost osobně chodit na pobočky úřadů.
- Obohacená identifikace
 - Pokud se uživatel, který komunikuje se státní správou, identifikuje pomocí své elektronické identity, pak mají úřady ihned k dispozici více relevantních informací o jeho osobě, což sníží nároky na předkládání dokumentů a dokladů pro vyřízení konkrétní záležitosti.
- Bankovní identita
 - Propojení bankovních účtů s účty na portálech veřejné správy zjednoduší transakce mezi uživatelem a veřejnou správou.

5.3.4 Hrozby

- Informační gramotnost
 - Starší část populace, převážně senioři, si s digitálními technologiemi celkově moc nerozumí, či k nim zauímají odmítavý postoj.
- Uživatelské chování
 - Zatímco při kontaktu s úředníkem státní správy byl uživatel vždy pod kontrolním dohledem pověřené osoby, během působení po internetu toto není plně možné a nedostatečně poučený uživatel se může vystavit bezpečnostním rizikům, či podvodům například v podobě phishingu.

- Bezpečnost dat
 - Jakákoliv data uchovávaná v úložišti s přístupem k internetu jsou náchylná k odcizení, například v podobě hackerských útoků.
- Konzervatismus
 - Neochota lidí přecházet z již zasetých způsobů na nové
- Krádeže identity
 - Na přepážce úřadu vždy může úředník zkontrolovat například shodu vzhledu s fotkou na dokladu, zatímco v případě krádeže mobilního telefonu a prolomení PINu, není možné zaručit, kdo se přihlašuje.
- Technické potíže
 - Může dojít k výpadku systému z technických důvodů, a to od výpadku internetu až po přetížení systému uživateli.

5.4 Doporučení pro budoucí vývoj

V závěru práce jsem na základě zjištěných skutečností vypracoval doporučení, jakým směrem by se měl Portál Občana dále ubírat. Toto doporučení pak vychází ze všech zkoumaných oblastí v této práci.

Zásadním zlepšením pro manipulaci s Portálem občana by bylo integrování fulltextového vyhledávače, podobně jako je na portálu gov.cz. Místo toho, aby uživatel musel pátrat, kde by daná funkce, či služba mohla být, měl by možnost si jí vyhledat po zadání klíčových slov do fulltextového vyhledávače. Tato funkce by zjednodušila orientaci jak nových uživatelů, tak by zefektivnila pohyby na portálu již aktivních uživatelů.

Vzhledem k tomu, že Portál Občana nabízí možnosti personalizace například widgetů služeb na hlavní stránce, měl by do budoucna zapracovat i na celkové personalizaci hlavní stránky. Pro uživatele, kteří nevlastní datovou schránku, a nemají zájem si jí zakládat by měla přibýt možnost odstranit okno přidání datové schránky na hlavní stránce, které v tuto chvíli zabírá většinu prostoru okna. Zároveň je také škoda, že dříve byla na hlavní stránce přítomna miniaturní verze kalendáře, která byla odstraněna. V takovémto případě by bylo vhodné, aby si uživatel mohl nastavit jaké informace by chtěl, aby se mu na hlavní stránce zobrazovaly. Malým detailem souvisejícím s touto personalizací je například fakt, že na rozdíl od oken služeb, nemůže uživatel hýbat s okny dokumentů zobrazovaných na hlavní stránce. Také nelze některá

z oken dokumentů odstranit, aniž by o něm smazal záznam úplně – zobrazují se zde vždy všechny nahrané dokumenty.

V rámci přehlednosti stránky by měla přibýt možnost abecedního uspořádání funkcí a služeb, aby bylo možno služby lze třídit nejen na základě jejich zařazení (například funkce **Podání** nelze třídit vůbec). Zároveň by také v případě **Podání** mohly být jednotlivé řádky například barevně odlišeny (třeba odlišením každého sudého řádku), neboť v aktuálním stavu jednotlivé řádky splývají.

Co se týče funkcí Portálu Občana, rozhodně podceněnou částí je kalendář, kde jsou z dostupných informací o uživateli zveřejněn jen údaj o expiraci řidičského průkazu. Dále by tudíž mohly přibýt údaje o expiraci dalších dokladů (jako například občanského průkazu, cestovního pasu, řidičského průkazu a podobně), a také důležité termíny v rámci komunikace občana s orgány veřejné moci (například nejzazší termín podání daňového přiznání) a podobně. Jednou z dalších položek, které by mohly být importovány do kalendáře, je například přidání termínu konce platnosti technické kontroly vozidla registrovaného na uživatele spolu s rozcestníkem na pobočky STK. Tato funkce již totiž funguje prostřednictvím datových schránek, kdy uživatele upozorní Registr vozidel 60 dní před vypršením technické prohlídky registrovaného vozidla.

Funkce, která funguje v některých portálech veřejné správy jiných států, je možnost vytvoření a odeslání digitální plné moci jiné fyzické či právnické osobě. Pokud by Portál Občana zahrnul tuto službu, mohla by pravděpodobně fungovat pomocí systému datových schránek, stejně jako poskytnutí souhlasu o přístupu k referenčním údajům o uživateli jiné právnické, či fyzické osobě.

Doporučením, které se vztahuje na český eGovernment celkově, je pak zařazení všech portálů pod doménu gov.cz z důvodu větší přehlednosti, neboť například webová stránka portálu mojedane.cz (adisspr.mfcr.cz) svým názvem nereferuje kam spadá a uživatelé by se tak mohli stávat častěji oběťmi podvodných stránek. V tomto ohledu je ovšem Portál Občana oproti ostatním portálům napřed, neboť z domény gov.cz přímo vychází.

Posledním a neméně důležitým aspektem, kterým by se měl Portál Občana ubírat, je celková osvěta obyvatelstva České republiky o jeho existenci a přínosech. Významným úskalím Portálu Občana zůstává, že o něm populace celkově moc neví, a pokud ano, potenciální uživatelé neznají výhody, který by jim tento portál mohl přinést. Pravidlem vývoje jakéhokoliv systému navíc je, že čím více se používá, tím více podnětů pro další vývoj získává. To je důležitý aspekt, aby vývoj Portálu Občana nezůstal jen v teoretické rovině, ale přizpůsoboval se reálným potřebám uživatelů, kteří ho využívají.

6 Závěr

Rozvoj eGovernmentu je velké téma české státní správy více než dvacet let. Rozvoj informačních technologií a zejména rozšíření komunikačních technologií dává možnost zlepšení způsobu komunikace mezi občanem a orgány státní správy s využitím vzdáleného „bezkontaktního“ přístupu. Situace kolem pandemie Covid-19 tuto možnost změnila na potřebu. Možnost okamžitého a bezkontaktního přístupu k informacím a zprostředkování služeb se tak musí stát primárním pilířem komunikace mezi občany a orgány státní správy.

Portál občana za poslední roky své existence prošel výraznými změnami. Rozhodně je vidět snaha na straně Ministerstva vnitra posunout digitalizaci veřejné správy na novou úroveň po vzoru zahraničních portálů, které mají již bohaté zkušenosti. Prostředí se stalo intuitivnější a repertoár služeb se mnohonásobně rozšířil, přesto jsou nabízené možnosti využití portálu stále omezeny – Nejen nová legislativa (především zákon o právu na digitální služby) ale celý národní architektonický plán eGovernmentu však dávají možnost urychlení rozvoje služeb, jejich standardizaci a přístupu k nim pomocí Portálu Občana.

Bohužel i na straně poptávky (občana) je malé povědomí široké veřejnosti o jeho funkcích, službách a celkově jeho existenci. Z dotazníku vypracovaného v této práci vyplynulo, že obyvatelé stojí o funkce, které Portál Občana nabízí, ale většina z nich nemá tušení o existenci portálu jako takového, natož o funkcích a službách, které poskytuje.

Na základě aktualizace porovnání portálů veřejné správy vybraných členských zemí EU s Portálem Občana můžeme konstatovat, že se Portál Občana poučil u zahraničních projektů a vzal si od nich některé nápady pro své vylepšení a zároveň se neomezil jen na to, a v některých směrech vykročil vlastní cestou.

Analýza provedeného experimentu ukázala, že práce s Portálem Občana je i pro nové uživatele celkem intuitivní a nevyžaduje žádné nadstandardní znalosti práce s počítačem. To je zásadní fakt, neboť s přibývajícím časem se budou do Portálu Občana přibývat noví uživatelé, které by portál svým systémem neměl odradit od dalšího používání. Brzdícím aspektem Portálu Občana je také nutnost mít založenou datovou schránku pro plné využívání jeho funkcí. Pokud se používání datové schránky nerozšíří, bylo by nasnadě, aby některé funkce tuto nutnost opustily.

7 Použitá literatura

- [1] Portál Podnikatele. Egovernment [online]. Zdeněk Zajíček, 24.1.2021. [cit. 10.3.2021] dostupné z: <https://www.egovernment.cz/inpage/portal-podnikatel/>
- [2] BOD ZLOMU, Mgr. Zdeněk Zajíček [online] 1.3.2021 [cit. 10.3.2021]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=Rlwwg4R2XoI>. Kanál uživatele Magazín Egovernment.
- [3] BOD ZLOMU [online] 1.3.2021 [cit. 10.3.2021]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=JkKoyrJ7tRY>. Kanál uživatele Magazín Egovernment.
- [4] ISSS 2020 – Bankovní identita [online] 3.12.2020 [cit. 10.3.2021]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?v=hbndy9nKDQM>. Kanál uživatele isscz.
- [5] LIDINSKÝ, Vít. EGovernment bezpečně. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2462-1.
- [6] 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.
- [7] Portál Gov.cz – Vize a strategie rozvoje. Boston Consulting Group [online]. Boston Consulting Group, 3.4.2020 [cit. 10.03.2021] dostupné z: <https://www.bcg.com/en-cz/industries/public-sector/gov-cz>.
- [8] Klíčové zákony týkající se eGovernmentu. Národní Architektonický Plán [online]. Ministerstvo vnitra České Republiky 10.2.2021 [cit 10.3.2021] dostupné z: https://archi.gov.cz/znalostni_baze:klicove_zakony_eg
- [9] Katalog služeb a digizákon. Egovernment [online]. Roman Vrba, 2.4.2020. [cit. 10.3.2021] dostupné z: <https://www.egovernment.cz/inpage/katalog-sluzeb-a-digizakon/>
- [10] Co chceme. 202020 [online]. 202020, 2018 [cit. 10.03.2021] dostupné z: <https://202020.cz/co-chceme.html>
- [11] System Usability Scale (SUS). usability.gov [online]. usability.gov 6.9.2013. [cit. 10.3.2021] dostupné z: <https://www.usability.gov/how-to-and-tools/methods/system-usability-scale.html>
- [12] Informační koncepce ČR. Národní Architektonický Plán [online]. Tomáš Šedivec 25.2.2021. [cit. 10.3.2021] dostupné z: <https://archi.gov.cz/ikcr>
- [13] Pilíře programu Digitální Česko. Digitální Česko [online]. Digitální Česko 2021. [cit. 10.3.2021] dostupné z: <https://www.digitalnicesko.cz/pilire-programu-digitalni-cesko/>

- [14] Portál Občana. Ministerstvo vnitra [online]. Odbor eGovernmentu 28.1.2021. [cit. 10.3.2021] dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>
- [15] Poštovní datové zprávy jsou po dobu nouzového stavu opět zdarma. Ministerstvo vnitra [online]. Klára Dloubalová 2021. [cit. 10.3.2021] dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/postovni-datove-zpravy-jsou-po-dobu-nouzoveho-stavu-opet-zdarma.aspx>
- [16] Počet zřízených datových schránek. Datoveschranky.info [online]. Ministerstvo vnitra 10.3.2021. [cit. 10.3.2021] dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/statistiky>
- [17] Využívání informačních a komunikačních technologií v domácnostech a mezi jednotlivci - 2020. Český statistický úřad [online]. Český statistický úřad 25.11.2020. [cit. 10.3.2021] dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/11-obcansko-politicka-participace>
- [18] Dalibor Kovář - Digitální identita z pohledu práva [online] 13.11.2020 [cit. 10.3.2021]. Dostupné z: <https://www.youtube.com/watch?app=desktop&v=Q82QcIsXdjk>. Kanál uživatele Unicorn Univerzity.
- [19] UNITED NATIONS E-GOVERNMENT SURVEY 2020. publicadministration.un [online]. United Nations 2020. [cit. 10.3.2021] dostupné z: [https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20\(Full%20Report\).pdf](https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2020-Survey/2020%20UN%20E-Government%20Survey%20(Full%20Report).pdf)
- [20] ČESKO. fragment #f6701964 zákona č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů. In: Zákony pro lidi.cz [online]. © AION CS 2010-2021 [cit. 15. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-12#f6701964>
- [21] Funkce online finančního úřadu. mojedane21 [online]. Ministerstvo financí 2021. [cit. 10.3.2021] dostupné z: <https://www.mojedane21.cz/>
- [22] Představujeme pět hlavních cílů informační koncepce České republiky. eGovernment Network News [online]. eGovernment Network News 5.10.2018. [cit. 10.3.2021] dostupné z:

<https://www.egov-nn.com/predstavujeme-pet-hlavnich-cilu-informacni-koncepce-ceske-republiky/>

[23] Digitalizace po česku. Respekt [online]. Marek Švehla 7.3.2021. [cit. 10.3.2021] dostupné z: <https://www.respekt.cz/tydenik/2021/10/digitalizace-po-cesku>

[24] Pravidla pro Portál občana a Portál veřejné správy. Národní architektonický plán [online]. Tomáš Šedivec 12.5.2020. [cit. 10.3.2021] dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:pravidla:pravidla_po_pvs

[25] 5 WAYS TO INTERPRET A SUS SCORE. MeasuringU [online]. Jeff Sauro 19.9.2018. [cit. 10.3.2021] dostupné z: <https://measuringu.com/interpret-sus-score/>

[26] Joseph, Sethunya. (2015). Advantages and disadvantages of E- government implementation: literature review. International Journal of Marketing and Technology. 5. 18-34.