

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



Diplomová práce

Rozvoj služeb eGovernmentu

Bc. Martin Laštovka

© 2020 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Martin Laštovka

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Rozvoj služeb eGovernmentu

Název anglicky

Development of eGovernment services

Cíle práce

Diplomová práce je tématicky zaměřena na problematiku eGovernmentu v České republice. Hlavním cílem práce je analyzovat současný stav Portálu občana z pohledu občana ČR.

Díličními cíli diplomové práce jsou:

- charakteristika principů eGovernmentu,
- analýza vývoje a prezentace Portálu občana,
- analýza dostupných služeb,
- návrh doporučení.

Metodika

Metodika řešení problematiky diplomové práce je založena na studiu a analýze odborných informačních zdrojů. Praktická část práce je zaměřena na analýzu služeb, které Portál občana nabízí. Na základě syntézy teoretických poznatků a výsledků praktické části práce budou formulovány závěry diplomové práce.

Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

Klíčová slova

eGovernment, Portál občana, veřejná správa, kvalita služeb

Doporučené zdroje informací

LIDINSKÝ, Vít a kol. eGovernment bezpečně. Praha: Grada, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1

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

PELED, Alon. Traversing digital Babel: information, e-government, and exchange [online]. Cambridge, Massachusetts: The MIT Press, 2014. ISBN 978-0-262-31986-7. Dostupné z: <http://site.ebrary.com/lib/natl/Doc?id=10943979>

ŠPAČEK, David. eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Praha: C. H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8

Předběžný termín obhajoby

2019/20 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Jan Jarolímek, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra informačních technologií

Elektronicky schváleno dne 11. 10. 2019

Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 14. 10. 2019

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 28. 10. 2019

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Rozvoj služeb eGovernmentu" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucího diplomové 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 diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 24.3.2020

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval panu Ing. Janu Jarolímkovi, Ph.D. vedoucímu práce za jeho ochotu, vstřícnost a věcné připomínky v průběhu zpracování této práce.

Rozvoj služeb eGovernmentu

Abstrakt

Diplomová práce je zaměřena na problematiku eGovernmentu v České republice. V teoretické části práce je zmíněna historie a vývoj českého eGovernmentu až po současnost. Podle unijních a mezinárodních indexů je naznačeno, jaké pozice Česká republika obsazuje v porovnání s ostatními zeměmi právě v oblasti veřejných elektronických služeb. Na tento stav reagují i určité strategie státu, na kterých je ukázáno kam český eGovernment směřuje.

Ve vlastní práci se autor zabývá jednotlivým egovernmentovým nástrojem, který v nedávné době vznikl. Půjde tedy především o nástroj Portálu občana. Cílem práce je analyzovat současný stav Portálu občana z pohledu občana. Vlastní práce obsahuje analýzu vývoje, současného stavu a služeb, které Portál občana nabízí. Vlastní práce si dále klade za cíl identifikaci přístupů, služeb a jejich kvality. Tyto oblasti jsou meritem celé vlastní práce. Na základě jednotlivých zjištění je vyhodnoceno, jak se Portál občana prezentuje a co občanovi nabízí. Z jednotlivých zjištění jsou formulována doporučení, která by měla napomoci ke zlepšení Portálu občana.

Klíčová slova: služby, rozvoj, eGovernment, nástroj, Portál občana, datová schránka, podání, přístupy, identifikace, občan

Development of eGovernment services

Abstract

This thesis deals with the problematic of eGovernment in the Czech Republic. The theoretical part of the thesis is talking about the development of czech eGovernment from history till now. According to unian and international indexes is indicated what kind of positions does Czech Republic occupies as compared with other countries in the field of official electronical services. This present condition is the reaction for different kind of certain state strategies and thereby is demonstrated where is the czech eGovernment heading for.

The author is dealing with several egovernmenal tools that was lately originated. It is the tool of the Citizen Portal. The aim of this thesis is to analyse present condition of the Citizen Portal from viewpoint of citizen. This thesis contains analyse of development, present condition and services that the Citizen Portal offers. The thesis also identificate the accesses, services and their quality. These areas are the main criteria of the thesis itself. On the basis of these fiding is evaluated how is it the Citizen Portal presented and what does it offer to citizen. There are formulated reccommendation that should help by improving the Citizen Portal.

Keywords: service, developement, eGovernment, tool, Citizen Portal, data mailbox, administrative action, accesses, identification, citizen

Obsah

1 Úvod	10
2 Cíl práce a metodika	12
2.1 Cíl práce.....	12
2.2 Metodika.....	12
3 Teoretická východiska	14
3.1 Od informační společnosti až k eGovernmentu.....	14
3.1.1 Charakteristika eGovernmentu	15
3.2 Počátky českého eGovernmentu	17
3.2.1 eGovernment v ČR do roku 1999.....	17
3.2.2 eGovernment v ČR od roku 2000	19
3.3 Současný stav českého eGovernmentu.....	23
3.3.1 Hodnocení českého eGovernmentu v rámci Evropské unie.....	24
3.3.2 Hodnocení českého eGovernmentu v rámci celého světa.....	27
3.4 Budoucí směřování českého eGovernmentu	28
3.5 Informační systémy	31
3.5.1 Princip dorozumívání se prostřednictvím informačního systému	32
3.6 Právo a bezpečnost.....	34
3.6.1 Ochrana svěřovaných dat	34
3.6.2 Legislativa	35
4 Vlastní práce	36
4.1 Charakteristika Portálu občana	36
4.2 Vývoj portálu	37
4.2.1 Zaznamenané změny v portálu během sledovaného období	38
4.3 Přístupy do portálu	40
4.3.1 Jméno, heslo a SMS	40
4.3.2 Datová schránka.....	44
4.3.3 eObčanka	47
4.3.4 Využitelnost služeb podle daného přístupu.....	50
4.4 Nabídka služeb.....	53
4.4.1 Aktivní služby.....	53
4.4.2 Pasivní služby	55
4.5 Mobilní aplikace Portál občana	56
4.5.1 Nabízené služby a přístupy.....	56
4.6 SWOT Analýza.....	58
5 Výsledky a diskuse	60

5.1 Doporučení	61
6 Závěr	63
7 Seznam použitých zdrojů	64
8 Přílohy	68

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Pořadí členských států EU podle DESI za rok 2019.....	24
Obrázek 2 - Hodnocení DESI za rok 2019	25
Obrázek 3 - Ukazatel Digitálních veřejných služeb za rok 2019.....	26
Obrázek 4 - Záměry Ministerstva vnitra.....	29
Obrázek 5 - Realizace záměrů Ministerstva vnitra	29
Obrázek 6 - Informační systém datových schránek	32
Obrázek 7 - Informační systém datové schránky z pohledu uživatele	33
Obrázek 8 - Úvodní strana portálu po přihlášení pomocí Jména, hesla a SMS.....	44
Obrázek 9 - Nízký stupeň důvěry.....	45
Obrázek 10 - Úvodní strana portálu po přihlášení pomocí Datové schránky.....	46
Obrázek 11 - Diagnostika	49

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Výčet základních služeb	50
Tabulka 2 - Možnosti podání	51
Tabulka 3 - Učiněné podání.....	54
Tabulka 4 - SWOT Analýza	58
Tabulka 5 - Návrh rozšíření a strukturace služeb	68

1 Úvod

EGovernment v České republice zaznamenal svůj rozmach v období, kdy vznikaly první Datové schránky, CZECH Pointy, registry smluv atd. Od té doby český eGovernment čeká na další povedené služby, jako byly právě výše zmíněné, které by jej mohly pozdvihnout.

Právě taková služba je již na území České republiky v provozu a stále se zdokonaluje. Tato služba se sice stále vyvíjí, ale už nyní skýtá jisté naděje do budoucnosti. Portál občana jako součást Portálu veřejné správy je právě onou službou, která by měla opět český eGovernment nasměrovat kupředu.

Dnešní doba postupné globalizace a stále vyšší digitalizace si žádá právě takové služby jako je Portál občana. Tato část Portálu veřejné správy by měla dávat občanovi nové možnosti. Devízou této služby by měla být možnost spravovat nutnou agendu pomocí chytrých zařízení přímo z domova.

Analýza samotného Portálu občana by měla být nejzajímavější částí této práce. Nově vzniklý Portál občana dává autorovi možnosti k analýze jeho služeb, přístupů, bezpečnosti atd. Právě to, že samotný portál není spuštěn dlouhou dobu, dodává autorovi motivaci k jeho zkoumání, protože nově vznikající služby je vhodné sledovat.

Aktuálním tématem v této oblasti je to, že služba poskytovaná veřejnou správou dává občanovi možnost, aby hned po datových schránkách mohl komunikovat s úřady elektronicky. Datové schránky jsou již osvědčené, ale Portál občana dává elektronickým službám poskytovaným veřejnou správou jiný rozměr. Je to portál, který bude sloužit k dorozumívání s úřady veřejné správy, ale to však není vše, protože v portálu lze najít i další služby. Měla by to tedy být multifunkční platforma, která bude moci být využívána ke komunikaci, ale také k využívání zisku důležitých dat a informací. Možnost elektronického dorozumívání s úřady veřejné správy a řadou dalších poskytovatelů služeb je doménou Portálu občana. Správa těchto služeb by měla být jednoduchá a komunikace by měla být blesková a efektivní. Nejde jednoznačně říci, jestli se veškerá očekávání naplní, ale snaha o rozvoj eGovernmentu je úctyhodná.

Tato práce by měla poukázat na to, jestli se tato očekávání naplní nebo jestli je možné reálně očekávat jejich naplnění. Samotná analýza portálu ukáže, zda služby, které portál nabízí, jsou dostačující a jestli principy, na kterých portál funguje, jsou správné nebo je třeba se ubírat jiným směrem. V období analýzy portálu může jistě dojít k určitým

změnám v portálu. Změny portálu budou také součástí práce a analýzy. Právě pomocí porovnání těchto změn bude možné ukázat, jestli se Portál občana vyvíjí, tak jak se očekává. Poté bude možné zřetelněji vidět, jestli provedené změny byly smysluplné. Nelze jednoznačně říci, zda to či ono je správné či špatné, protože to záleží na úhlu pohledu každého občana. Je ale možné říci, zda například daná služba funguje správně, nabízí občanovi kvalitní informace nebo zjednodušuje proces vyřízení požadavku.

Portál občana je aktuálním tématem eGovernmentu, kterým je dobré se zabývat. V případě úspěšnosti tohoto projektu bude lidem ušetřena spousta času stráveného na poštách a na úřadech.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem této diplomové práce je vypracovat analýzu stavu nově vzniklého portálu, který zajišťuje egovernmentové služby v České republice. Tímto portálem je míněn Portál občana. Dílčími cíli práce bude identifikace přístupů, které umožňují vstup do portálu, služeb a charakteristika principů českého eGovernmentu.

2.2 Metodika

Metodika řešené problematiky je založena na studiu a analýze dostupných odborných informačních zdrojů. Práce se bude zabývat problematikou eGovernmentu obecně a dále se pak bude ubírat směrem k podrobnějšímu rozboru daných elektronických služeb. V práci tedy bude například obsažena problematika základních egovernmentových služeb v ČR (CZECH Point, základní registry, datové schránky a další). Teoretická část práce bude obsahovat především analýzu českých zdrojů dat, které se zabývají eGovernmentem v ČR, tak aby autor získal informace o základních službách a také o tom, co to eGovernment je a k čemu slouží.

Praktická část diplomové práce bude zaměřena na již zmíněnou analýzu Portálu občana. Jde o novou egovernmentovou službu, která je poskytována českým občanům a z toho důvodu je vhodné ji analyzovat. Autor se domnívá, že v tomto směru bude mít dost prostoru pro vlastní zkoumání. Zdrojem dat v praktické části budou především vlastní data, která budou získána během analýzy. V první části praktické části bude popsáno, jak se daný portál vyvíjel v čase. Sledované období bude v trvání jednoho roku. Bude zkoumáno, jaké změny se v portálu vyskytly během sledovaného období, což by mělo poukázat na budoucí směřování portálu. Dále se práce bude zaměřovat na celkovou prezentaci portálu a nabízené služby. S nabízenými službami jsou velmi úzce spojeny přístupy do portálu, které budou rovněž analyzovány. Z toho bude jasné, které přístupy do Portálu občana lze využít a k jaké správní agendě. Následně bude provedeno celkové zhodnocení. Konkrétní zjištění budou zasazena do jednotlivých kvadrantů SWOT Analýzy, aby bylo zřejmé, kde má Portál občana své přednosti a rezervy.

Na základě SWOT analýzy budou formulovány výsledky a závěry diplomové práce. Podle výsledků bude autor formulovat doporučení, která by mohla především posloužit ke zlepšení Portálu občana. Tato doporučení budou směřovat k vývojářům Portálu občana. V práci se však také objeví doporučení i pro samotného občana. Půjde o doporučení, která se budou týkat práce s portálem a s úkony s ním spojenými a to z toho důvodu, aby měla práce přínos i pro něj.

3 Teoretická východiska

3.1 Od informační společnosti až k eGovernmentu

Informační společnost od svého vzniku prošla několika zásadními změnami a to především v podobě zpracování a záznamu informací. O Informační společnosti jako takové se začíná hovořit od 30. let 20. století, kdy se především v Německu a v USA (světová technologická špička) začaly vyrábět novodobé programovatelné kalkulátory na zpracování dat (Z1, Z2, Z3, ENIAC, UNIVAC). Tyto prototypy představovaly obrovský posun ve vývoji informační společnosti, ale byly to ohromné stroje, které vážily i 30 tun, a proto byly umístěny ve výzkumných centrech, ke kterým se obyčejný uživatel nedostal. Velký milník ve vývoji informační společnosti představuje rok 1951, protože v tomto roce bylo poprvé možné si v USA koupit vlastní počítač UNIVAC. Ekonomické podmínky daly možnost pro šíření počítačů a vytvořit tak mnoho nových technologií (tranzistory, mikroprocesory, programovatelné čipy). Do této doby se informace zpracovávaly ručně a přenášely se na papíře dále, takže se dá říci, že na samém počátku informační společnosti stálo zdokonalování písma a technologie záznamu informací. Na začátku záznam informací probíhal na kamenných destičkách, papyrusu, papíru, a poté se jednotlivé papíry vázaly, čímž vznikaly první knihy. Knihy představovaly unikátní médium pro přenos informací. Zpracování knihy a její další přepisování zabralo spoustu času, a tak dalším posunem byl knihtisk. Knihtisk usnadnil a zefektivnil práci, čímž umožnil lepší dostupnost informací. Takto se vyvíjela informační společnost od zdokonalování písma až po využití novodobých technologií, které si kladly za cíl usnadnit člověku práci s informacemi. (Štědroň a Štědroň, 2006, s. 9)

Z předchozího textu lze tedy vyčíst, že informační společnost je úzce spjata s rozvojem nových technologií a zpracováním informací. Informační společnost lze charakterizovat jako společnost, která využívá digitální technologie ke zpracování, uchování a přenosu informací. Právě postupné zdokonalování technologií a práce s nimi dali možnost vzniku směrům jako je právě eGovernment. (Zlatuška, 2011)

Informační společnost je v současnosti velmi inovativní obor, který se vyvíjí každým dnem. Na pokrok už se nečeká tisíce let, jako tomu bylo dříve, ale pokrok a posun představují stále nové prototypy chytrých zařízení. V současné době jde o to, aby byly

veškeré informační technologie co nejvíce kompatibilní, tak aby mohly zprostředkovávat ucelené informace bez ohledu na jejich lokalizaci. Dnes je možné komunikovat napříč všemi světadíly během několika sekund. Globalizace přinesla nejen moderní technologie a jejich využívání, ale také přístup k informacím bez ohledu na místo jejich původu. Oproti jiným technologickým revolucím je tato mnohem rychlejší a plošnější. Nejnovější technologie se šíří celým svět velkou rychlostí, což umožňuje využívat ty nejmodernější technologie a informace okamžitě po jejich zveřejnění. Tato vlna nových informačních technologií rychle proniká do všech oblastí společnosti. Změny se projevují v průmyslu, službách, soukromém i veřejném sektoru. (Informační systémy, 2018)

3.1.1 Charakteristika eGovernmentu

EGovernment (neboli elektronická veřejná správa) je souborem procesů, které napomáhají zefektivňovat, zrychlovat i zlevňovat využití moderních elektronických nástrojů a především internetu pro účely interakce veřejné správy s jejím okolím (Lidinský a kol., 2008, s. 7).

Podobný náhled na definici má i Štědroň (2007, s. 9), protože ten říká, že eGovernment lze definovat jako souhrn procesů, které vedou k výkonu správy elektronickými nástroji a „cílem eGovernmentu je rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné správy nejširší veřejnosti a zajištění větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu ke svým uživatelům“. Kdežto například Heeks (2006, s. 1) definuje eGovernment poněkud jednodušeji a obsáhleji, protože chápe problematiku eGovernmentu jako použití všech informačních a komunikačních technologií ve veřejném sektoru.

Dalo by se říci, že obecně se definice českých i zahraničních autorů shodují, protože například i Nixon a Koutraky (2007, s. 19) vysvětlují eGovernment jako využití informačních technologií ústředními orgány státní správy za účelem přetvořit vztahy mezi občany a podniky. Dále tito autoři uvádějí, že technologie by měly sloužit ke zkvalitnění komunikace, resp. doručování orgány státní správy a samosprávy občanům a podnikům, což by mělo zajistit lepší přístup k informacím.

Z důvodu známosti tohoto pojmu Mates a Smejkal (2012, s. 40) říkají, že mnohdy není nutné formulovat nové a nové definice, postačí pouze vysvětlení, možná ani to není potřeba, protože obecně „všichni“ vědí, co si pod pojmem eGovernment více či méně

představit. Nicméně eGovernment není pouze o komunikaci a interakci mezi veřejnou správou a občany – je dělen na tři hlavní úrovně, kterými jsou vazby mezi:

- veřejnou správou a veřejnou správou (G2G),
- veřejnou správou a podnikateli (G2B; i opačně, tedy B2G),
- veřejnou správou a občany (G2C; i opačně, tedy C2G).

Tyto úrovně jsou všechny velice důležité z hlediska smyslu i rozvoje eGovernmentu. Jako příklad lze využít často opomíjenou úroveň G2G, která je ovšem základem logické a efektivní správy, jelikož komunikace mezi jednotlivými institucemi veřejné správy je stěžejní pro fungování ostatních dvou úrovní. Komunikace s občany i podnikateli může správně fungovat pouze v případě, když všechny složky veřejné správy, se kterými jsou v kontaktu, jsou schopny si mezi sebou vyměňovat informace a vhodně je využít a zpracovávat. (Budiš a Štědroň, 2008, s. 80)

Mezi hlavní nástroje eGovernmentu patří v České republice Czech POINT, datové schránky a systém základních registrů. Otázky eGovernmentu jako takového jsou v nynější době v gesci Ministerstva vnitra. Všechny tyto nástroje byly rozvíjeny nejvíce z evropských zdrojů v programovacím období 2007-2013 díky strategii Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby. (Ministerstvo vnitra České republiky, 2018).

Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál neboli CZECH Point je síť poboček, díky kterým má občan přístup k datům z veřejných i neveřejných systémů. Cílem tohoto projektu bylo zlepšit a zjednodušit možnosti v komunikaci občana a veřejné správy, a také zajistit snadno dostupnou síť kontaktních míst, které právě v této komunikaci mohou pomoci občanovi. Tato síť byla uvedena do provozu na začátku roku 2008. (CZECH Point: historický vývoj a současná podoba 2014, 2015, s. 13-15).

Datové schránky jsou nástrojem pro zajištění komunikace v rámci elektronické veřejné správy, která je navržena jako elektronické úložiště určené k doručování orgány veřejné správy, provádění úkonů vůči orgánům veřejné správy a dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob. Tato služba je zajišťována prostřednictvím informačního systému datových stránek. Provoz informačního systému datových stránek byl zahájen v roce 2009. (Budiš a Hřebíková, 2010, s. 38)

Systém základních registrů je informační systém, který sdružuje 4 základní registry (registr osob - ROS, registr obyvatel - ROB, registr územní identifikace adres a nemovitostí – RÚIAN a registr práv a povinností – RPP). Tento systém s těmito daty z registrů bude přenášet data na kontaktní místa veřejné správy (CZECH Point), kde bude možné požádat především o výpisovou službu, protože tyto služby podávají informace o osobách právnických či fyzických, o adrese místa pobytu a o změně údajů. (CZECH Point: historický vývoj a současná podoba 2014, 2015, s. 32)

Tyto základní služby a Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS), která všechno propojuje, jsou v České republice zatím nejvýznamnějšími projekty, které se v rámci českého eGovernmentu realizovaly. Tento celek je také nazýván jako „eGON“, symbol těchto projektů neboli živý organismus, který se skládá z jednotlivých částí, které spojuje komunikační infrastruktura veřejné správy. (Felix, 2015, s. 22)

3.2 Počátky českého eGovernmentu

Počátky českého eGovernmentu jsou „rozděleny“ do dvou období. Tím prvním obdobím je časový úsek do roku 1999, resp. 2000. Druhé období představuje časový úsek od roku 2000. „Proč je to takhle rozděleno“? Je to z toho důvodu, že eGovernment v ČR byl sice jistým způsobem rozvíjen, ale v období do roku 1999 ještě neměl úplné právní ukotvení v zákoně. To se změnilo až v roce 2000, kdy vznikl zákon o informačních systémech veřejné správy (zákon č. 365/2000 Sb.). (Špaček, 2012, s. 53).

3.2.1 eGovernment v ČR do roku 1999

V první polovině 90. let 20. století neexistovala ucelená koncepce informačních systémů v České republice, ale již v roce 1991 byla zřízena Komise vlády ČR pro SIS (Státní informační systémy). Komise měla za úkol postarat se o roztržitost informačních systémů a koordinaci rozvoje systému, který by systémy sjednotil. Dále bylo v roce přijato usnesení č. 208/1991 Sb. o řešení SIS, které kladlo důraz na registr občanů, hospodářských subjektů, nemovitostí a územně identifikačního registru. Dále pak mělo usnesení respektovat projekt Jednotného informačního systému, který byl na Ministerstvu vnitra zpracován v roce 1990. Není však známo, jakých cílů bylo podle dostupných zdrojů

Komisi vlády pro SIS dosaženo, protože zpráva o výsledcích nebyla zveřejněna. (Špaček, 2012, s. 54)

Pravomoci Komise vlády ČR pro SIS přešly v roce 1993 na Ministerstvo hospodářství. Po zrušení Ministerstva hospodářství v roce 1995 přešly kompetence na oddělení pro řízení SIS při Úřadu vlády. Tato instituce tuto oblast dlouho nespravovala, protože její kompetence přebíral v roce 1996 nově zřízený ÚSIS (Úřad pro státní a informační systém). Tento úřad se opět vrátil k plánu vybudování jednotného SIS, to se mu však nepodařilo, protože tento úřad byl již od svého vzniku považován za „třetířadý“. (Smejkal, 2003 cit. podle Špaček, 2012, s. 54-55)

Podle Štědrně (2007, s. 55) byla přijata v roce 1999 první významná strategie, která se jmenovala Státní informační politika. V politice je vytyčeno několik konkrétních cílů, tyto cíle jsou a byly formulovány v podvědomí toho, že vytvářené informační systémy veřejné správy budou zefektivňovat a zjednodušovat celkovou kooperaci. Těmito stále platnými cíli jsou:

- Informační gramotnost (veřejnosti i zaměstnanců VS),
- Informatizovaná demokracie (prostřednictvím portálu veřejné správy),
- Rozvoj ISVS (provázání autonomních informačních systémů, využívání e-podpisu a autentizace),
- Komunikační infrastruktura (vytvoření jednotného komunikačního a aplikačního informačního prostředí veřejné správy),
- Důvěryhodnost a bezpečnost (ochrana osobních údajů),
- Elektronický obchod (e-slужby veřejné správy),
- Transparentní ekonomické prostředí ve veřejné i soukromé sféře,
- Informační společnost: stabilní a bezpečná. (Osm prioritních oblastí státní informační politiky, 2019)

Na tuto koncepci SIP navazovaly další koncepce. Například Koncepce budování ISVS z roku 1999, která kladla důraz na bezpečnost SIS. Dále to pak byla Koncepce reformy veřejné správy ze stejného roku. Lze však říci, že nejvýznamnější koncepcí byla SIP z roku 1999, která vytyčila prioritní osy, které je potřeba rozvíjet. (Špaček, 2012, s. 55)

3.2.2 eGovernment v ČR od roku 2000

Výše zmíněná SIP byla důležitým dokumentem v rozvoji, protože na ní navazoval akční plán s jednotlivými dílčími kroky. Akční plán měl další přílohy, které se věnovaly informačním zdrojům, komunikačním kanálům, registrům, identifikaci osob atd. Téhož roku vznikl zákon, který tyto kroky všechny obecně zastřešoval. Jedná se o zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Cílem zákona bylo zajistit bezpečnost a větší efektivnost mezi ISVS. (Špaček, 2012, s. 61-62)

Viz § 1, odst. 1., zákona č. 365/2000 Sb.: „Tento zákon stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s vytvářením, správou, provozem, užíváním a rozvojem informačních systémů veřejné správy spravovaných státními orgány nebo orgány územních samosprávných celků (zákon č. 365/2000 Sb.).

Další mezník představoval vznik Ministerstva informatiky v roce 2003. Ministerstvo přepracovalo koncepci SIP z roku 1999 a vydalo novou. Tou byla Státní informační a komunikační politika (SIKP) neboli e-Česko 2006. (Špaček, 2012, s. 69)

Prioritními oblastmi SIKP byly:

- Dostupné a bezpečné komunikační služby,
- Informační vzdělanost (informatizace veřejných institucí, informační gramotnost),
- Moderní veřejné služby online (služby eGovernmentu, elektronické zadávání veřejných zakázek, e-Zdravotnictví),
- Dynamické prostředí pro elektronické podnikání. (e-Česko 2006)

Strategie SIKP se snaží především o začlenění cílů strategie eEurope 2005 do státních podmínek, aby Česká republika dostala svých závazků vůči Evropské unii (EU). To však nebyla jediná zásluha Ministerstva informatiky, další zásluhou bylo prosazení zákona o elektronickém podpisu, který dal vzniknout elektronickým podatelnám jako povinnost u každého úřadu. Dále to byla novelizace zákona o informačních systémech a již zmíněná nová strategie SIKP, a také spuštění Portálu veřejné správy, který poskytuje utříděné a vzájemně propojené informace. (Štědroň, 2007, s. 20-21; Mates a Smejkal, 2006, s. 16)

V září 2006 došlo ke zrušení MI s účinností od června roku 2007. Kompetence přešly na Ministerstvo vnitra (MV). S novým resortem přišel i nový strategický dokument a nové cíle, konkrétně se začalo hovořit o vybudování CZECH Pointů. Tento nový strategický dokument se jmenoval Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby 2007-2015. (Špaček, 2012, s. 76-77)

Doménou tohoto dokumentu byl tzv. Hexagon efektivní veřejné správy. Hexagon se skládá z 5 pilířů (legislativa, organizace, občan, úředník, technologie a finance). Strategie říká, že nejdůležitějším pilířem je občan, protože právě on je klientem. Pokud budou ostatní pilíře optimálně realizovány, tak bude možné občanovi poskytnout kvalitní a srozumitelné služby. Oproti občanovi je kompetentní úředník, základním stavebním kamenem veřejné správy. Mimo jiné tato strategie vymezila tyto cíle:

- Zkvalitnit implementaci a tvorbu politik (transparentnost, snížení byrokratické zátěže, zavedení strategického plánování, vytvořit centrální registry pro sdílení dat),
- Zlepšit a zjednodušit regulatorní prostředí a vytvořit atraktivní prostředí pro podnikatele, domácí i zahraniční investory (odstranit nadbytečnou regulaci),
- Zefektivnit činnost úřadů veřejné správy, snížit finanční nároky na chod administrativy a zajistit transparentní výkon veřejné správy,
- Přiblížit veřejné služby občanovi, zajistit jejich maximální dostupnost a kvalitu (prosazovat eGovernment, jednoduchý přístup ke službám veřejné správy prostřednictvím sítě internetu, vybudovat síť kontaktních míst veřejné správy, zavést kontinuální sledování kvality veřejných služeb, zkvalitnit činnost justice – zavést systém elektronické justice). (Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby 2007-2015)

Právě v prvním a posledním bodě/cíli této strategie jsou vytyčeny „projekty“, které byly v eGovernmentu v ČR jedněmi z nejvýznamnějších. Některé cíle již byly zmiňovány v předešlých strategiích, například vybudovat síť kontaktních míst v SIKP, ale nebyly nikdy realizovány. Ve strategii Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby 2007-2015 byly vytyčeny cíle jako vytvořit centrální registry pro sdílení dat, vybudovat síť kontaktních míst veřejné správy a zajistit jednoduchý přístup ke službám veřejné správy prostřednictvím sítě internetu. V praxi to znamenalo vybudovat CZECH Pointy, které budou spravovat data z registrů a datové schránky. Tyto služby byly naplno zprovozněny

v průběhu let 2007 (CZECH Pointy), 2008 (Datové schránky), 2012 (Základní registry). (Špaček, 2012, s. 79-90)

Další strategií, kterou je třeba zmínit v oblasti rozvoje eGovernmentu v ČR je Strategický rámec rozvoje VS 2014-2020, to už je aktuální dokument, který navazuje právě na výše zmíněnou strategii. Účelem této strategie je zajistit kontinuitu rozvoje elektronické veřejné správy, nastavení dalšího směřování a splnění podmínek pro čerpání finanční podpor z evropských fondů. Strategie vymezuje na léta 2014-2020 tento globální strategický cíl: „Zvýšit kvalitu, efektivitu a transparentnost veřejné správy, a to cílenou intervencí zaměřovat na slabá místa veřejné správy, při naplňování principů dekoncentrace, decentralizace a subsidiarity“. (Strategický rámec rozvoje VS ČR 2014-2020, 2016)

Tento globální cíl bude naplněn těmito dílčími cíli:

- Modernizace veřejné správy (standardizace agend, řízení kvality, hodnocení veřejné správy),
- Revize a optimalizace výkonu veřejné správy v území (harmonizace administrativního členění státu, optimalizace systému veřejnoprávních smluv, snížení rizika platební neschopnosti územně samosprávných celků),
- Zvýšení dostupnosti a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím nástrojů eGovernmentu (dobudování funkčního rámce eGovernmentu),
- Profesionalizace a rozvoj lidských zdrojů ve veřejné správě (řízení a rozvoj lidských zdrojů). (Strategický rámec rozvoje VS ČR 2014-2020, 2016)

Strategický rámec rozvoje VS ČR 2014-2020 by měl být přínosem pro občany, podnikatele, ale i zaměstnance veřejné správy. Strategie se zabývá nejen centralizovaným, ale i decentralizovaným výkonem státní správy. Strategie se dotýká i samostatné působnosti, zde jde o zajištění optimálního finančního zajištění, tudíž snížení platební neschopnosti, rozvoje nástrojů eGovernmentu a zvýšení profesionalizace lidských zdrojů. (Strategický rámec rozvoje VS ČR 2014-2020, 2016)

Cíle tohoto dokumentu přinesly zavádění stále vyšších požadavků za zveřejňování dat institucí veřejné správy. Transparentnost má zajišťovat právě projekt českého eGovernmentu, který se nazývá otevřená data. Tato data, zejména smlouvy, které uzavírají veřejné instituce, jsou dostupné k nahlédnutí online na internetu. Dále pak to je

identifikace a autentizace, která umožňuje komunikaci online s úřady veřejné správy, tuto identifikaci umožňují elektronické podpisy, datové schránky a také osobní profily na Portálu veřejné správy.

Další a poslední strategií, kterou je vhodné v souvislosti s rozvojem služeb eGovernmentu v ČR zmínit, je Digitální Česko, někdy také Digitální Česko 2018+. Tato strategie se skládá ze 3 koncepcí. Koncepce, která se vztahuje k rozvoji elektronických služeb, se nazývá Informační koncepce České republiky. Tento pilíř vládního programu digitalizace 2018+ vymezuje tyto cíle:

- Uživatelsky přívětivé a efektivní on-line služby pro občany a firmy,
- Digitálně přívětivá legislativa,
- Rozvoj prostředí podporujícího digitální technologie v oblasti eGovernmentu (transformace nedigitalizovaného na plně digitální),
- Zvýšení kapacit a kompetencí zaměstnanců ve veřejné správě,
- Efektivní a centrálně koordinované ICT veřejné správy. (Informační koncepce České republiky, 2018)

Tato koncepce a její akční plány jsou velmi podrobné, protože především akční plány, které jsou vztaženy k jednotlivým cílům koncepce, vyjadřují jasné úkoly, kterých má být v nejbližších letech dosaženo. Koncepce přináší velké očekávání do budoucna, neboť vytyčené úkoly akčními plány jsou opravdu zajímavé, viz obrázek 4.

3.3 Současný stav českého eGovernmentu

Český eGovernment po přelomových letech v elektronické komunikaci, které prožil především v letech 2008-2012, kdy vznikaly CZECH Pointy, Datové schránky a Základní registry opět zažívá něco ojedinělého. Autor má přitom na mysli především projekty jako jsou otevřená data, která slouží k lepší transparentnosti, elektronické registry smluv, kde subjekty veřejné správy musejí zveřejňovat uzavírané smlouvy k tomu, aby mohly nabýt právní moci.

E-Justice je dalším portálem, který slouží k veřejné komunikaci a poskytuje řadu důležitých informací. E-podpisy, data pro jejich vytvoření s certifikátem lze zapsat do eObčanky, pomocí které se také dá přihlásit do Portálu občana. Občanské průkazy, které jsou vydávány od 1. 7. 2018 jsou opatřeny čipem, který slouží k elektronické identifikaci, což umožní občanovi vstup i do jiných portálů a služeb poskytovaných veřejnou správou.

Další oblastí, která prochází digitalizací je kultura, konkrétně se jedná o Národní archiv. Projekt Národní digitální archiv II je ve fázi aktualizace softwaru a instalace hardwaru. Pokud byly zmíněny softwary, tak od roku 2017 je zaveden systém centrálního zadávání veřejných zakázek pro nákup softwarových produktů a údaje o veřejných zadavatelích se vpisují do portálu Národního elektronického nástroje. (Výsledky projektu rozvoje veřejné správy za rok 2017, 2017)

Projekt Národní digitální archiv II má za cíl digitalizovat archiválie a umožnit prostřednictvím národního archivního portálu jejich dálkový přístup občanům. K dispozici jsou služby, které jsou již osvědčené a jsou dostupné několik let. Vedle toho vznikají i služby nové, které nabízejí a budou nabízet nové možnosti. Příkladem může být právě eObčanka. Elektronizace stále probíhá a služby, které jsou poskytovány, se stále zdokonalují. (Výsledky projektu rozvoje veřejné správy za rok 2018, 2019)

3.3.1 Hodnocení českého eGovernmentu v rámci Evropské unie

Český eGovernment bude v této kapitole srovnáván se zeměmi EU. Srovnání bude založeno na datech Evropské komise, která je v pravidelných periodách zveřejňuje. Na základě indexu DESI, který Evropská komise používá ke srovnávání nejen úrovně eGovernmentu, bude ukázáno, jak na tom Česko ve srovnání s jinými státy EU ve skutečnosti je.

DESI – The Digital economy and Society Index

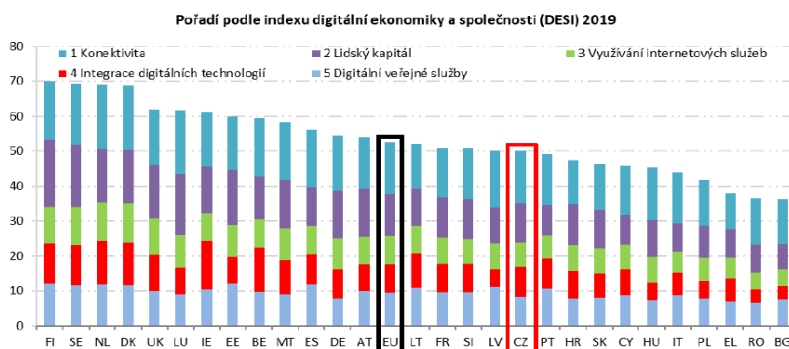
Je to index, který měří digitální výkon a monitoruje vývoj jednotlivých členských států EU v digitální konkurenceschopnosti. (DESI, 2019)

DESI se skládá z ukazatelů:

- Konektivita (nasazení širokopásmové infrastruktury a její kvalita – přístup k rychlým a ultrarychlým širokopásmovým službám),
- Lidský kapitál (potřebné dovednosti k využití možností digitálních služeb),
- Využívání internetových služeb (online služby – spotřeba online obsahu, videohovory, nakupování, internetbanking),
- Integrace digitálních technologií (digitalizace podniků a elektronického nakupování),
- Digitální veřejné služby (digitalizace veřejných služeb). (DESI, 2019)

Obrázek 1 - Pořadí členských států EU podle DESI za rok 2019

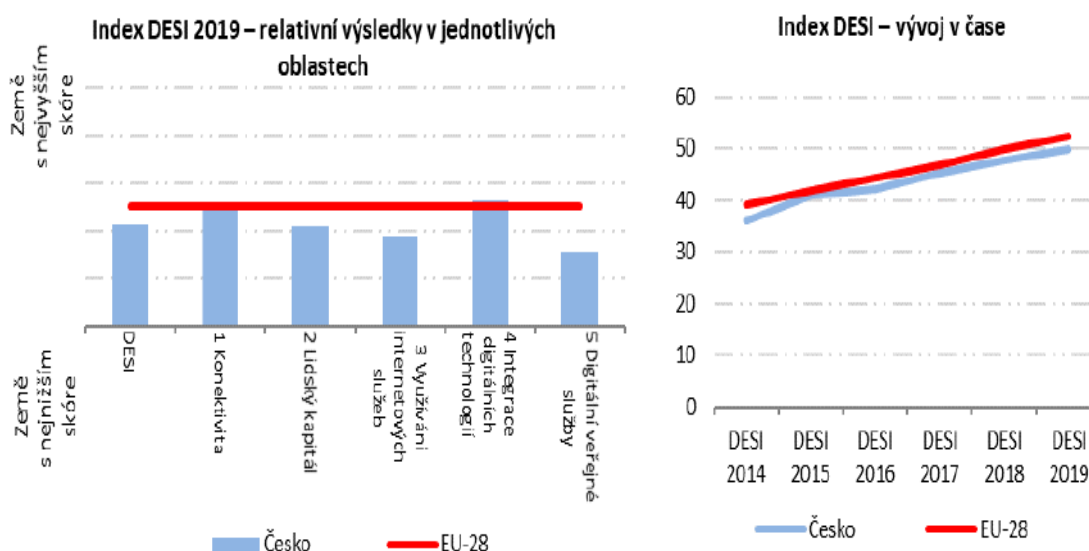
	Česko		EU
	pořadí	skóre	skóre
DESI 2019	18	50,0	52,5
DESI 2018	17	47,6	49,8
DESI 2017	15	45,3	46,9



Zdroj: Evropská komise, DESI – zpráva za rok 2019 o Česku

Na obrázku je vidět celkový přehled pořadí a výkonnosti všech států EU seřazených podle dosaženého skóre dle indexu DESI. Na obrázku je také vidět umístění, které Česko obsadilo v posledních letech. V roce 2019 Česká republika obsadila 18. příčku. V černém rámečku je vyobrazen průměr EU. Dále je na obrázku vidět, že ČR si v roce 2019 pohoršila o jednu příčku, čímž jen potvrdila klesající tendenci v posledních let. Ze tří vyobrazených let na tom byla ČR nejlépe v roce 2017, kdy obsadila 15. příčku. Nejlépe hodnoceny jsou tři Severské země (Finsko, Švédsko, Dánsko) a Nizozemí.

Obrázek 2 - Hodnocení DESI za rok 2019

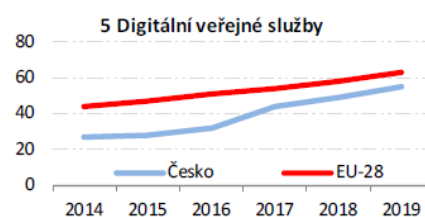


Zdroj: Evropská komise, DESI – zpráva za rok 2019 o Česku

Tento obrázek znázorňuje, jak si Česká republika vede v jednotlivých ukazatelích, které DESI obsahuje. Červenou čarou je zobrazen průměr EU. Toho Česká republika dosáhla pouze ve dvou případech ukazatelů Konektivity a Integrace digitálních technologií, tam je ČR lehce nad průměrem EU. V celkovém vývoji DESI (sledované období od roku 2014 do roku 2019) je vidět, že se Česko pohybuje stále pod průměrem EU, pouze v roce 2015 ČR dosáhla průměru EU.

Obrázek 3 - Ukazatel Digitálních veřejných služeb za rok 2019

5 Digitální veřejné služby	Česko		EU
	pořadí	skóre	skóre
DESI 2019	20	55,2	62,9
DESI 2018	21	49,1	57,9
DESI 2017	23	43,5	54,0



	Česko			EU
	DESI 2017 hodnota	DESI 2018 hodnota	DESI 2019 hodnota pořadí	DESI 2019 hodnota
5a1 Uživatelé elektronické veřejné správy % uživatelů internetu, kteří potřebují podat formulář	35 % 2016	33 % 2017	52 % 2018	64 % 2018
5a2 Předvyplněné formuláře Hodnocení na stupnici 0–100	43 2016	49 2017	51 2018	58 2018
5a3 Úplnost online postupů Hodnocení na stupnici 0–100	77 2016	82 2017	82 2018	87 2018
5a4 Digitální veřejné služby pro podniky Hodnocení na stupnici 0–100 (vnitrostátní i přeshraniční)	73 2016	81 2017	82 2018	85 2018
5a5 Otevřená data % z maximálního hodnocení	–	–	62 % 2018	64 % 2018
5b1 Služby elektronického zdravotnictví % osob	–	15 % 2017	15 % 2017	18 % 2017
5b2 Výměna zdravotních údajů % praktických lékařů	–	–	17 % 2018	43 % 2018
5b3 Elektronické recepty % praktických lékařů	–	–	48 % 2018	50 % 2018

Zdroj: Evropská komise, DESI – zpráva za rok 2019 o Česku

Tato diplomová práce je zaměřena na rozvoj eGovernmentu v ČR a z tohoto důvodu byl vybrán právě 5. ukazatel (Digitální veřejné služby) DESI, který znázorňuje, jak na tom veřejný sektor je. Česko v roce 2019 obsadilo podle tohoto ukazatele 20. příčku. V posledních 2 letech je vidět, že se Česká republika více přibližuje průměru EU, ale na jeho dosažení stále ještě ČR chybí 8 procentních bodů. V letošním roce si ČR polepšila o 6 procentních bodů oproti roku minulému a z toho lze předpokládat, že dosažení průměru bude nejspíše ještě minimálně rok trvat. To by bylo za předpokladu zhruba 8 procentního nárůstu bodů u ČR, ale zároveň stagnace průměru EU na necelých 63 procentních bodech. Dále jsou na obrázku k vidění dílčí ukazatele, ale ani u jednoho z nich ČR nedosahuje alespoň průměru EU.

Z hodnocení DESI vyplývá, že ČR má jasné nedostatky, které je třeba zlepšit, aby mohlo být dosaženo alespoň průměrných hodnot EU. Ze zmiňovaných ukazatelů je právě ukazatel Digitální veřejné služby v českém podání ten nejproblematictější.

3.3.2 Hodnocení českého eGovernmentu v rámci celého světa

Pro hodnocení i nečlenských států EU využívá Evropská komise podobný index jako pro hodnocení členských států EU. Tento index se nazývá International Digital Economy and Society Index (I-DESI). I-DESI se skládá ze stejných ukazatelů jako DESI. U tohoto indexu nebudou vkládány obrázky pro ilustraci, protože data nejsou ještě aktualizována. Nejaktuálnější data jsou za rok 2018. Tomuto indexu vévodí Jižní Korea, kterou následuje čtyřka států EU (Finsko, Švédsko, Dánsko a Nizozemí). Tyto státy EU jsou v celosvětovém srovnání nejvíce konkurenceschopné. Tyto vedoucí státy následují země jako Norsko, Island, Švýcarsko, Japonsko, Austrálie, Kanada, USA, Nový Zéland a pak následují státy EU, které dosahují přibližně průměru klasického DESI. Přibližně v této části se bude nacházet i Česká republika, dále pak to je Izrael, Srbsko, Rusko a posledními čtyřmi jsou státy podle klasického hodnocení DESI. Za těmito státy je umístěna Čína, Chile, Mexiko, Turecko a Brazílie. (I-DESI, 2018)

Další významnou organizací, která provádí hodnocení eGovernmentu celosvětově, je Organizace spojených národů (OSN). Tato organizace využívá hodnocení podle indexu E-Government Development Index (EGDI), mezi něž patří poskytování online služeb, telekomunikační konektivity a lidské zdroje. Jde o index, který monitoruje vývoj elektronické veřejné správy v členských zemích OSN (193 zemí). V hodnocení podle tohoto indexu se ČR umístila na 54. místě, žebříčku opět vévodí Dánsko. Dále OSN vytyčila doplňkový index E-Participation (EPI), který hodnotí to, jak občané jednotlivých zemí využívají online služeb. V tomto žebříčku se ČR umístila na 92. místě. I v tomto hodnocení zvítězilo Dánsko. (UN E-Government Survey, 2018)

V této kapitole došlo k zevrubnému hodnocení, kterému není přikládána taková váha jako u předešlého hodnocení, kde byla rozebrána aktuální data, která se týkala Evropské unie (hodnocení DESI).

V tomto případě byla interpretována data, která nejsou příliš aktuální, ale proto, aby dokreslila obecnou představu o tom, jak si český eGovernment vede ve světovém srovnání, plně postačují. Je tedy vidět, jak na srovnání DESI v rámci EU, tak na celosvětovém srovnání I-DESI a EGDI, že si ČR nevede příliš dobře.

3.4 Budoucí směřování českého eGovernmentu

V předešlé kapitole došlo k představení několika projektů, které jsou uvedeny nebo budou brzy uvedeny do běžného provozu. Tato kapitola by měla poukázat na to, které projekty se připravují a které by se výhledově měly realizovat. Bude tedy nastíněno budoucí směřování českého eGovernmentu, které lze vydedukovat ze studia strategických dokumentů. Stavěno bude na programových dokumentech Ministerstva vnitra a Vlády ČR, protože v těchto dokumentech lze nalézt jisté indície k odtajnění toho, kam by elektronizace měla směřovat.

Velkou devízou, kterou je třeba v této kapitole zmínit, jsou plánované projekty e-Sbírka, e-Legislativa. Rozšíření služeb prostřednictvím eObčanky a třeba také například plánovaná novelizace volebního zákona.

E-Sbírka je projekt, který je velmi očekávaný. Jeho příprava právě probíhá. E-Sbírka se bude dělit na dvě části. Na portál, což je elektronický systém, kde budou zveřejňovány zákony v elektronické podobě a na databázi, kde budou shromažďovány platné i neplatné právní předpisy. Dalším projektem by měla být e-Legislativa, která by měla sloužit k jednoduchému projednávání a tvorbě právních předpisů. (eSbírka a eLegislativa, 2019)

Pomocí eObčanky bude možné využívat služby ostatních členských států EU. Česká republika splnila díky novému občanskému průkazu, který je vydáván od 1. 7. 2018, autentizační nařízení eIDAS, které zajišťují kódy, které jsou nahrány na čipu občanského průkazu. (Lidé s elektronickou občankou, 2019)

Další důležitou novinkou je připravovaná novelizace volebního zákona. Nehledě na to, že zákon přináší zjednodušení volby, tak se dotýká i částečné elektronizace voleb. Informační systém, který by měl být nově zřízen, by měl obsahovat 4 pilíře: jednotný seznam voličů, registr kandidátních listin, registr volebních okrskových komisí a ePetici. Bude tedy možné delegovat kandidáty do komise elektronicky, sbírat hlasy na Petiční archy též elektronicky (na základě ověřené identity) a také bude možnost nahlížet na hlasovací lístky online a sčítání hlasů by mohlo probíhat strojově. Připravovaná novelizace zákona však nepřipouští úplnou možnost voleb elektronicky, ba dokonce o ní ani neuvažuje. (Nový volební zákon, 2019).

Obrázek 4 - Záměry Ministerstva vnitra

Gesční úřad / Název záměru	Počet záměrů	Pracnost realizace (dny)
MV	15	14 560
Katalog služeb orgánů veřejné moci jako nedílná součást registrace agend v RPP	1	200
Sběr údajů o službách veřejné správy	1	400
Prezentace informací o službách veřejné správy na PVS	1	400
Prezentace řešení životních událostí na PVS	1	400
Další rozvoj Portálu občana (transakční část Gov.cz)	1	1 600
Generační obměna Czech POINT a jeho razantní naplnění obsahem (formuláři podání i dalšími zpětnými vazbami)	1	200
Notifikační server	1	200
Platební brána	1	0
Reporting a analytický server	1	0
Úplně elektronické podání – jeho standardizace a následná podpora	1	8 000
Informační portál pro cizince	1	700
Elektronická sbírka právních předpisů územních samosprávných celků a některých správních úřadů	1	2 400
Studie call centra VS s centralizací první úrovně a podporou umělé inteligence	1	60
Publikace a katalogizace datových sad dle otevřených formálních norem	1	0
Vytvoření a aktualizace standardů UI/UX a vzorové zadávací dokumentace.	1	0

Zdroj: Implementační plán hlavního cíle č. 1 – IKČR

Obrázek 5 - Realizace záměrů Ministerstva vnitra

Název	Stav	Realizace od	Realizace do	Dílčí cíl	Gesční úřad záměru	Exter. náklady realizace od (mil. Kč)	Exter. náklady realizace do (mil. Kč)
Celková digitální transformace úřadu – Ministerstvo zahraničních věcí	B	01.01.2019	30.09.2022	IKČR 1.01	MZV	350	600
Katalog služeb orgánů veřejné moci jako nedílná součást registrace agend v RPP	B	01.07.2019	31.12.2020	IKČR 1.01	MV	10	10
Sběr údajů o službách veřejné správy	B	01.01.2019	31.12.2021	IKČR 1.01	MV	5	10
Prezentace informací o službách veřejné správy na PVS	B	01.06.2019	31.12.2022	IKČR 1.02	MV	10	20
Prezentace řešení životních událostí na PVS	B	01.01.2019	31.12.2021	IKČR 1.02	MV	15	30
Další rozvoj Portálu občana (transakční část Gov.cz)	B	08.07.2018	30.06.2024	IKČR 1.03	MV	63,5	63,5
Generační obměna CzechPOINT a jeho razantní naplnění obsahem (formuláři podání i dalšími zpětnými vazbami)	B	01.07.2020	31.12.2020	IKČR 1.03	MV	140	140
Centrální autentizační bod	C	01.04.2019	01.01.2020	IKČR 1.03	ČSÚ	3	5
Notifikační server	B	01.09.2018	01.09.2019	IKČR 1.03	MV	2	5
Platební brána	B	01.09.2018	01.09.2019	IKČR 1.03	MV	3	6

Zdroj: Implementační plán hlavního cíle č. 1 – IKČR

Na výše vložených obrázcích lze vidět záměry Ministerstva vnitra, náklady a dobu, kdy by se měly realizovat. Tyto obrázky jsou přiloženy úmyslně proto, aby bylo možné si představit, jakým směrem se bude elektronizace ubírat. Jedná se o příklad Ministerstva vnitra a jeho plánovaných projektů v oblasti digitalizace. Tento výčet zamýšlených projektů, které by se mohly uskutečnit, není konečný, protože každý jednotlivý cíl Implementační koncepce ČR má svůj implementační plán. Ten rozpracovává jednotlivé cíle do názorných projektů, které by měly cíl naplnit. Na obrázku 5 je také možné vidět i předpokládané náklady, které jsou s elektronizací spojené. Pouze tyto projekty budou stát několik stovek milionů korun. Na tomto příkladu je vidět, že elektronizace bude velice nákladná. S tím je spojeno riziko i toho, že některé projekty nemusejí být vůbec realizovány.

Směrování v budoucích letech je tedy v rámci elektronizace jasné. Na příkladu Ministerstva vnitra je vidět, že jednotlivé resorty se budou snažit jít cestou digitalizace svých agend, což by mělo přinést větší komfort a usnadnění pro občana.

3.5 Informační systémy

Informační systémy veřejné správy jsou souborem systémů, které slouží k výkonu státní správy. U informačních systémů je technologická stránka (hardware, software) velice důležitá, protože kvalitní provedení systému umožňuje lidem a úřadům vzájemnou bezproblémovou komunikaci. Systém v jeho obecnosti by měl být přehledný, uživatelsky přívětivý a za stanovených podmínek umožňující snadnou komunikaci. (Mates a Smejkal, 2012, s. 48)

Podobně na fungování informačních systémů nahlíží i Savolainen (1999, s. 5), který říká, že informační systémy jsou utvářeny jejich správci, uživateli a cíli, které musejí splňovat. Informační systémy dodržují určitý řád při předávání informací ostatním účastníkům tak, aby mohlo být dosaženo zlepšení aktivit svých nebo jiných. Toto vymezení je bráno šířeji, ale lze jej připodobnit k informačním systémům veřejné správy, protože účelem i těchto systémů je bezpochyby větší efektivnost a užitek na obou stranách.

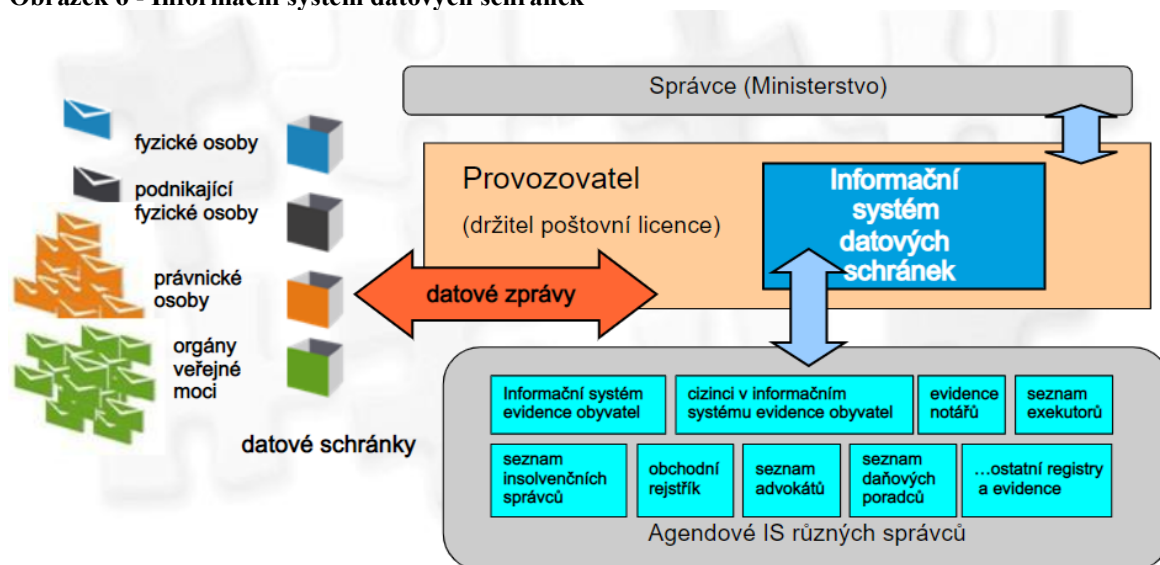
Lze říci, že pojetí obou výše zmíněných autorů reflektuje i zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, protože ten vymezuje informační systémy jako: „funkční celek nebo jeho část zabezpečující cílevědomou a systematickou informační činnost pro účely výkonu veřejné správy. Každý informační systém veřejné správy zahrnuje data, která jsou uspořádána tak, aby bylo možné jejich zpracování a zpřístupnění, provozní údaje a dále nástroje umožňující výkon informačních činností“.

„Informační činností se rozumí získávání a poskytování informací, reprezentace informací daty, shromažďování, vyhodnocování a ukládání dat na nosiče a uchovávání, vyhledávání, úprava nebo pozměňování dat, jejich předávání, šíření, zpřístupňování, výměna, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace dat ukládaných na nosičích. Informační činnost je prováděna správci, provozovateli a uživateli informačních systémů veřejné správy prostřednictvím technických a programových prostředků“ (zákon č. 365/2000 Sb.). Pojetí zákona je oproti výše zmíněným autorů mnohem konkrétnější, ale pojetí informačních systémů a jejich principů je přibližně totožné.

3.5.1 Princip dorozumívání se prostřednictvím informačního systému

V předchozí kapitole byly charakterizovány informační systémy, tak jsou interpretovány odborníky a také zákonem, avšak v této kapitole bude zmíněno, jak prostřednictvím vybraných informačních systémů veřejné správy v České republice dochází ke komunikaci. Principy a fungování bude ukázáno na příkladu informačního systému datových schránek a to z toho důvodu, že tento informační systém velmi úzce souvisí s Portálem občana, který bude předmětem další analýzy.

Obrázek 6 - Informační systém datových schránek



Zdroj: Zdeňka Matoušková, <https://slideplayer.cz/slide/3456764/>

Poznámka: Na obrázku jsou znázorněny osoby a orgány, které mají do informačního systému oprávnění vstupovat.

Na obrázku 6 je vidět, jak celý informační systém funguje, jaké osoby do něj mají přístup a jaká data jsou v informačním systému shromažďována. Na obrázku je dále vidět, jak jednotlivé osoby, které mají přístup do systému, plní různé role. Správcem celého informačního systému je Ministerstvo vnitra, provozovatelem je držitel poštovní licence (Česká pošta) a uživatelé jsou fyzické nebo právnické osoby. Komunikace prostřednictvím informačního systému datových schránek funguje tedy tak, že uživatelé (fyzické a právnické osoby) podávají žádost pomocí datové zprávy, zpracovatel ji posoudí, jestli je relevantní. Pokud ano, tak ze shromážděných dat v systému vybere relevantní odpověď a následně ji odešle uživateli, který žádost podal. Obdobně fungují i jiné informační systémy (Portál veřejné správy, Portál občana, Základní registry, atd.).

Tím je především myšleno to, že v rámci informačního systému, který všechny „strany“ propojuje, vystupují správci, provozovatelé, uživatelé a editoři dat. Tyto osoby mají jasně stanovené pravomoci i role.

Obrázek 7 - Informační systém datové schránky z pohledu uživatele

The screenshot displays the user interface of the Data Mailbox Information System. The top navigation bar includes the system logo, user name 'MARTIN LAŠTOVKA (zu45tba)', and menu items like 'DATOVÁ SCHRÁNKA', 'DATOVÝ TREZOR', 'OTEVŘÍT .ZFO', and 'NASTAVENÍ'. The left sidebar contains navigation options such as 'NAPSAT ZPRÁVU', 'PŘIJATÉ ZPRÁVY', 'ODESLANÉ ZPRÁVY', 'HISTORIE', 'ÚLOŽIŠTĚ SOUBORŮ', 'NÁPOVĚDA', 'OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ', and 'PROHLÁŠENÍ O PŘÍSTUPNOSTI'. The main content area shows a search for 'Městská část Praha 6' with a list of results:

Search Result	ID	IC	Address	Role
Městská část Praha 6	bmbzv7c	0063703	Čs. armády 601/23, 16000 Praha 6, CZ	Orgán veřejné moci
Městská část Praha-Nebošice	27qb3d8	00231215	Nebošická 128, 16400 Praha 6, CZ	Orgán veřejné moci
Městská část Praha 17	4mnbvza	00231223	Žalanského 291/12b, 16300 Praha 6, CZ	Orgán veřejné moci
Městská část Praha-Lysolaje	e1nbsz9	00231207	Kovárenská 8/5, 16500 Praha 6, CZ	Orgán veřejné moci
Městská část Praha-Slivenec	7p9bt2g	00241661	K Lochkovu 6/2, 15400 Praha 5, CZ	Orgán veřejné moci
Městská část Praha-Suchdol	95ibzi3	00231231	Suchdolské náměstí 734/3, 16500 Praha 6, CZ	Orgán veřejné moci

Additional interface elements include a search bar with the text 'Hledat jméno, adresu, IČO, ID schránky', a 'POKROČILÉ VYHLEDÁVÁNÍ' link, and a 'ZOBRAZIT DALŠÍ VÝSLEDKY' button. The footer of the interface shows '1 NA ZAČÁTEK STRÁNKY'.

Zdroj: vlastní zpracování podle mojedatovaschranka.cz

Tento snímek obrazovky znázorňuje osoby, které vstupují do informačního systému a které mají předem stanovené role. Tento proces fungování dorozumívání prostřednictvím informačního systému je většinou brán automaticky, takže se nad tím málokdo zamyslí, ale právě tímto způsobem probíhá komunikace mezi uživatelem a zpracovatelem.

3.6 Právo a bezpečnost

3.6.1 Ochrana svěřovaných dat

Oblast bezpečnosti informačních systémů je jednou ze zásadních oblastí, které budou uživatele kteréhokoliv informačního systému zajímat pravděpodobně nejvíce. Je snadné si představit situaci, kdy se každý z nás někde elektronicky registroval nebo přihlašoval, což může vyvolat samo o sobě určité obavy. Ty mohou být umocněné také tím, jaké údaje a v jakém množství o sobě sdělujeme. Z toho důvodu je velmi důležité, aby informační systémy, tím spíše veřejné správy, byly patřičně zabezpečeny. Pokud by tomu tak nebylo, tak občan bude mít obavu z toho, že bude moci dojít k úniku dat nebo dokonce k jejich zneužití. Poukazuje se tedy na to, že prostřednictvím zabezpečení informačních systémů veřejné správy si sama veřejná správa buduje u zákazníka (občana) důvěru a ta je velmi důležitá. Pokud občan nebude moci důvěřovat tomu, že je daný informační systém kvalitně zabezpečen, pak jej pravděpodobně nebude ani využívat. V tom případě by se český eGovernment mohl zdokonalovat stále více a více, ale jeho využití by bylo mizivé. Proto je důležité, aby při rozvoji eGovernmentu byl brán velký zřetel na ochranu svěřovaných dat uživatelem, protože to je základní podmínkou rozvoje a využívání elektronických služeb.

Bezpečnost lze podle Lidinského a kol. (2008, s. 104) definovat jako soubor kroků, které je důležité provést, aby bylo dosaženo právě kýžené bezpečnosti. Kroky mohou mít charakter správní, hmotný, zaměstnanecký či procesní. Ukazatelem zabezpečené informace je nedotknutelnost, důvěrnost a dostupnost.

Jiní autoři (Mates a Smejkal, 2006, s. 64) považují termín bezpečnost za otřepaný pojem. Podle nich je tento pojem všeobecně známý a lze si pod ním všeobecně představit přibližně totéž a proto je podle těchto autorů spíše důležité rozlišovat stupeň bezpečnosti. K tomu je důležité si vymezit nějaké kritérium, podle kterého lze říci, že pokud se dosáhne tohoto, tak je daný informační systém zabezpečený. V tom případě jsou informace, které jsou v něm obsaženy v bezpečí. Míru zabezpečení tedy udává určitá norma, která je i měřítkem toho, jak dobře jsou jednotlivá data zabezpečena. Za tato měřítka lze i považovat legislativní normy, které se vztahují k informačním systémům veřejné správy anebo to jsou všeobecně platné normy, které je třeba dodržovat při práci s osobními daty.

3.6.2 Legislativa

Při tvorbě nových informačních systému a nástrojů eGovernmentu je dobré myslet i na předpisy, které je třeba dodržovat. Z toho důvodu bude v této kapitole vypsáno několik předpisů, o kterých je dobré vědět.

Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (GDPR), o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46ES (EUR-Lex, 2016).

Nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2014/910 (eIDAS), o elektronické identifikaci a o službách vytvářející důvěru pro elektronické transakce a o zrušení směrnice 1999/93/ES. (EUR-Lex, 2014) toto nařízení provádí: *Prováděcí Nařízení Komise (EU) 2015/1502*, kterým se stanoví minimální technické specifikace a postupy pro úroveň záruky prostředků pro elektronickou identifikaci (EUR-Lex, 2015).

Zákon č. 106/1999 Sb., *o svobodném přístupu k informacím*, ve znění pozdějších předpisů,
Zákon č. 365/2000. Sb., *o informačních systémech veřejné správy* a o změně některých dalších zákonů,

Zákon č. 499/2004 Sb., *o archivnictví a spisové službě* a o změně některých zákonů,

Zákon č. 300/2008 Sb., *o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů*,

Zákon č. 111/2009 Sb., *o základních registrech*,

Zákon č. 181/2014 sb., *o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů*,

Zákon č. 250/2017 Sb., *o elektronické identifikaci*. (E-Government a GDPR, 2018)

V této kapitole jsou vyznačeny zákony a evropská nařízení, která se bezprostředně českého eGovernmentu dotýkají. Jak je všeobecně známo, tak evropská nařízení mají právní nadřazenost před právními předpisy tuzemskými, pokud dojde ke kolizi. Nutností je jejich akceptace a implementace do národní legislativy. Tomuto principu odpovídá i řazení právních předpisů ve vlastní práci.

Pravděpodobně by bylo možné do tohoto výčtu zařadit i další právní předpisy, které by se do této kapitoly hodily, ale podle autora právě tyto zákony a nařízení se v nynější době nejvíce odrážejí v českém eGovernmentu. Z pragmatických důvodů nebyly zákony a nařízení dále rozepisovány, protože jsou běžně dostupné jak v tištěné, tak i v elektronické podobě. Tato kapitola dává čtenáři na vědomí to, že se veškeré úkony a novelizace

v oblasti elektronizace veřejné správy musejí držet v předepsané rovině. Je vhodné mít alespoň určité povědomí o předpisech, které svým způsobem elektronizaci v České republice ovlivňují.

4 Vlastní práce

4.1 Charakteristika Portálu občana

V kapitole 3.3 byl zmíněn současný stav českého eGovernmentu v porovnání se zeměmi Evropské unie, posléze i se zeměmi mimo unijními. Výsledky porovnání nejsou pro Českou republiku příliš příznivé. Tyto výsledky nejsou příznivé již několik let, takže jedním z důvodů realizace projektu Portálu občana je reakce na tento nepříznivý stav. Portál občana (dále jen „portál“) je egovernmentový nástroj, který byl navržen po vzoru inovativních zemí v této oblasti, který slouží k elektronické komunikaci občana s úřady. Projekt portálu byl spuštěn začátkem měsíce července roku 2018. Inovativní a několik let již vyhlášený projekt je v provozu tedy přibližně půl druhého roku. Za tuto dobu portál prošel řadou změn, avšak tato analýza bude předmětem další kapitoly této práce. Tento nástroj českého eGovernmentu je klíčový v tom, že dává občanovi možnost učinit své podání z pohodlí domova.

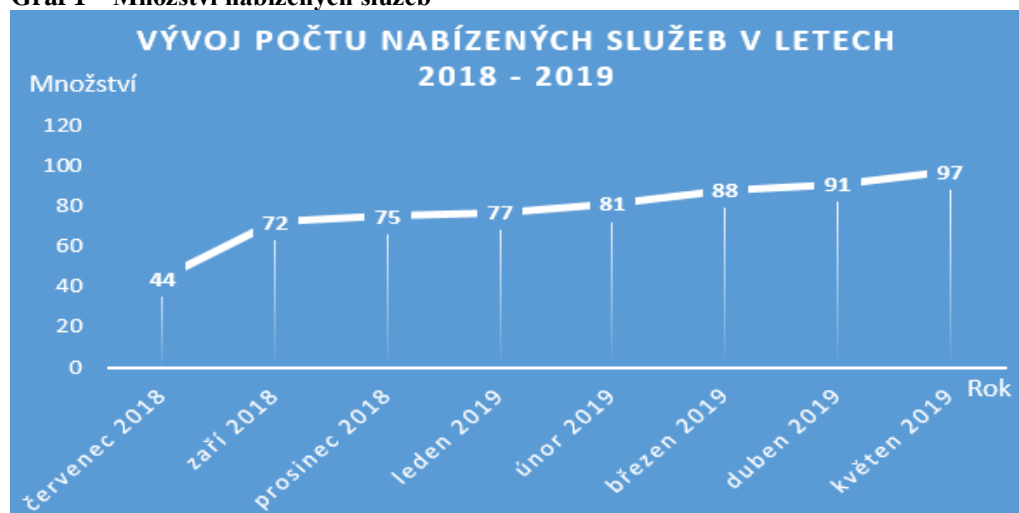
Prostřednictvím portálu je možné posílat datové zprávy, spravovat údaje ze základních registrů, ukládat a spravovat své doklady, dokumenty a podávat „cokoliv na kterýkoliv“ úřad, proto je portál brán jako brána k online službám z vašeho domova. (Přihlaste se do Portálu občana, 2020)

Portál není však jen databází, která spravuje data, je to i internetový server, který přesměrovává své uživatele na webové stránky jiných úřadů. Je možné si vyřídit své požadavky přímo na webových stránkách portálu, ale také na webových stránkách některého ze spolupracujících úřadů. Portál je tedy koncipován tak, že co neobsahuje sám, tak to nahrazuje přesměrováním na webové stránky svých partnerských úřadů, takže v mnoha případech je pouze jakýmsi prostředníkem. V celkovém shrnutí je portál webovou aplikací, která nabízí občanovi jednotlivé služby, které jsou pak dále naplňovány vně nebo mimo samotný portál.

4.2 Vývoj portálu

Jak již bylo zmíněno výše, tak portál byl uveden do provozu na začátku měsíce července roku 2018. Od té doby se některé služby portálu změnily. Změna probíhala především v rozšiřování služeb. Samotná podoba portálu se však ve sledovaném období (od 01/2019 do 01/2020) nezměnila. K této změně nebyl totiž důvod, protože podoba webové aplikace byla spolu s designem a uspořádáním funkcí nadstandartní. Modrý design webové aplikace s bílými funkcemi je totiž velmi citlivou kombinací barev. Uspořádání funkcí je přehledné, snadno se v něm lze orientovat, což je též důležité pro využitelnost portálu. Takto koncipovaný byl portál již od svého vzniku a přetrvává do této doby. Oproti tomu služby, které portál nabízí, prošly a stále procházejí významnou změnou, neboť v této oblasti se portál nejvíce vyvíjí. Služby, které portál poskytoval včera již „nestačí“. Je třeba je stále zdokonalovat a poskytovat jich stále vyšší množství. Názorným příkladem může být informační služba Řidičský průkaz, při svém spuštění portál nabízel informaci o čísle dokladu a o datu expirace. Dnes tato služba poskytuje informaci i o profesní způsobilosti, bodovém hodnocení, přestupcích, zákazu řízení motorových vozidel a o důvodech pozbytí řidičských oprávnění. Na tomto příkladu je vidět, jak razantně se tato služba rozšířila.

Graf 1 – Množství nabízených služeb



Zdroj: vlastní zpracování podle Ministerstva vnitra ČR

Z grafu lze vyčíst, že když se portál spouštěl, tak bylo spuštěno 44 služeb. Od té doby však počet nabízených služeb rostl. Na konci roku 2018 portál nabízel již 75 služeb a podle posledně dostupných dat je zřejmé, že portál nabízí 97 služeb ke květnu roku 2019. Tento počet je přibližně zaznamenanatelný i k počátku roku 2020. Jak je možné z grafu vyzpozorovat, tak během sledovaného období, což je necelý rok, se počet nabízených služeb zdvojnásobil.

V celkovém výčtu služeb nejsou zařazeny pouze služby klasického podání, například Žádost o výpis z rejstříku trestů, ale v tomto výčtu jsou zařazeny i služby, které jsou informačního charakteru. Názorným příkladem je služba bodového hodnocení řidiče, která ukazuje počet bodů, který daný řidič získal vinou spáchaných přestupků. Dále pak portál nabízí služby nižších územně samosprávných celků, na které přesměrovává do portálů jednotlivých obcí, kde je možné kontaktovat odbory dopravy, životního prostředí, školství, správy majetku, sociálních věcí, dále to jsou služby spojené s místními poplatky (místní poplatek ze psů, místní poplatek za svoz komunálního odpadu) atd. Počet obcí, které si zřizují svůj portál, je stále více. Dalo by se říci, že tato služba je jedna z nejdynamičtěji se rozvíjejících. Na těchto příkladech je možné ukázat, že v případě těchto služeb dochází k jejich naplnění mimo portál, tak jak bylo zmíněno v kapitole 4.1.

4.2.1 Zaznamenané změny v portálu během sledovaného období

Na první pohled je možné zaznamenat pouze změny, které se týkají například výčtu služeb. To však nejsou veškeré změny, které lze zpozorovat. Ty nejzásadnější změny budou v této kapitole popsány. Změny byly pozorovány ve sledovaném období od 01/2019 do 01/2020. Za tuto dobu bylo zpozorováno několik změn v jednotlivých sekcích portálu.

Sekce Moje údaje

V této sekci došlo k rozšíření v podsekci údajů z registru řidičů. Dnes je možné v této podsekci najít informace o profesní způsobilosti, bodovém hodnocení, přestupcích, zákazu řízení motorových vozidel a důvodu pozbytí řidičského oprávnění.

Sekce Dokumenty

V této sekci došlo k rozšíření možnosti zdroj, který je buď vložen ručně, nebo se jedná o datovou zprávu nebo o podání. Dále pak to je podsekce kategorie. Dříve v této sekci byla možnost nahrát dokumenty nebo udělat výběr všech dokumentů, dnes již ne.

Sekce Podání

V této sekci došlo taktéž k rozšíření, konkrétně byla rozšířena podsekce žádosti o výpisy. Byla rozšířena o výpis bodového hodnocení řidiče a neveřejný výpis z živnostenského rejstříku. Podsekce Podání vůči státní správě byla přejmenována na další podání, která byla rozšířena o možnost podání žádosti o potvrzení o studiu, správu souhlasů a moje podání, kde je vidět výčet námi učiněných podání.

Sekce Služby

Tato sekce se ze všech zmíněných sekcí rozšířila nejvíce a nejpodstatněji. Ještě v březnu roku 2019 tato sekce obsahovala 11 služeb, ale v současné době (leden 2020) tato sekce obsahuje více než dvojnásobek služeb (29 služeb). Z toho jedna služba je stále ve fázi přípravy, tudíž není přístupná (Národní kontaktní místo pro elektronické zdravotnictví).

Komunikační asistent

Lev, takto se komunikační asistent jmenuje, je pomocník, který občanovi říká, proč by si měl portál zřídit. Komunikační asistent je naprogramován tak, aby nabízel předdefinované otázky a odpovědi, díky kterým se občan dozví o samotném portále, eObčance, Datové schránce atd. Je to tedy jakýsi offline komunikační asistent, který slouží k úvodnímu seznámení s portálem. Lev je v provozu od roku 2019.

Z tohoto výčtu změn je patrné, že pravděpodobně nejdůležitější sekce služby, ve které jsou obsaženy samotné služby jednotlivých poskytovatelů, se rozšířila nejvýrazněji. Rozšíření zaznamenaly i jiné služby, například služby podání žádosti se taktéž rozrostly, což je v celkovém výčtu pozitivní jev. Pokud bude přibývat služeb právě v těchto sekcích portálu, které jsou stěžejní - služby prostřednictvím, kterých je možné spravovat

záležitosti, které by jinak musely být vyřizovány fyzicky na úřadě - tak portálu bude pravděpodobně růst i jeho využití.

4.3 Přístupy do portálu

V současné době portál nabízí tři přístupy, prostřednictvím kterých je možné do portálu vstupovat. Každý přístup zajišťuje jiný stupeň autentizace. To má vliv, jak na míru zabezpečení, tak na funkčnost jednotlivých služeb, které jsou v portálu k dispozici. Přístupy jsou myšleny možnosti přihlášení do portálu. Možné tedy je, přihlásit se pomocí:

- 1) Jméno, heslo a SMS,
- 2) eObčanka,
- 3) Datová schránka.

Výběr z těchto možností přihlášení je občanovi nabídnut hned při zobrazení úvodní stránky portálu. Dvě z těchto možností (Jméno, heslo, SMS a eObčanka) jsou „skryty“ pod tzv. e-identitou (elektronická identita), protože právě při prvotním zobrazení portálu jsou nabízena pouze dvě okna. Jedno okno představuje přístup pomocí Datové schránky a druhé pomocí e-identity. Pro jakékoliv přihlášení do portálu je nutná nejprve registrace resp. založení vlastního účtu. Ten se pak dále ověřuje a aktivuje při povinné návštěvě na místech CZECH Point. Teprve po této aktivaci je účet na portálu občanovi zpřístupněn.

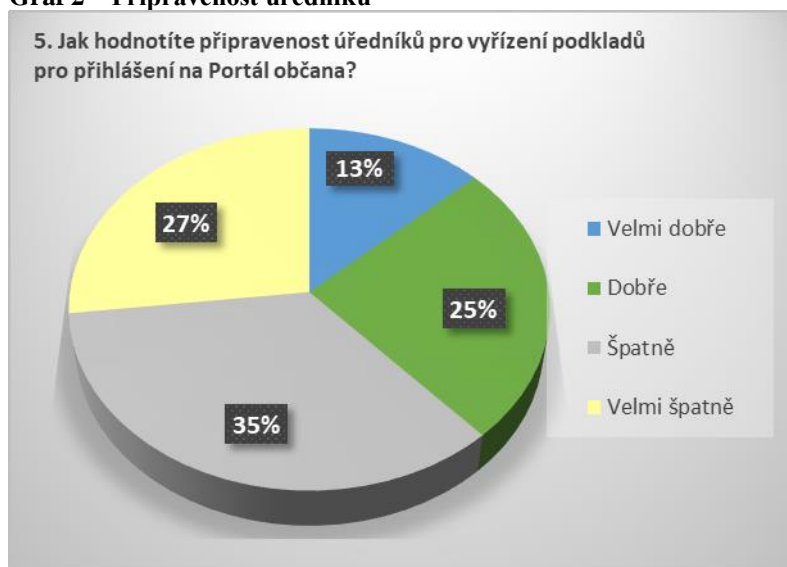
4.3.1 Jméno, heslo a SMS

Při pořizování přístupu do portálu byl právě tento přístup tím prvním, který autor zvolil pro vstup do portálu. Přístup pomocí uživatelského Jména, hesla a autorizačního klíče (SMS), který je při každém vstupu jedinečný, je základním přihlášením do portálu. Při tomto přihlášení portál nabízí zatím neomezenou funkčnost služeb, které jsou poskytovány jednotlivými poskytovateli. To se však netýká služeb, které vyžadují pro svou funkčnost připojení datové schránky. Těmito službami jsou služby podání žádosti. Pravděpodobně z logiky věci se předpokládá, že si občan po zřízení přístupu do portálu také zřídí i přístup do své vlastní datové schránky, kterou k portálu připojí.

Zřízení přístupu:

S tímto přístupem se pojí i počáteční proces celého zřízení uživatelského účtu a přístupu do portálu. Tím je myšlena samotná registrace a ověření identifikačních údajů. Pokud občan zamýšlí, že by se rád přihlásil do portálu, tak si musí zřídit účet, na kterém bude moci spravovat svá data. Samotná registrace do portálu není snadná, protože tento webový portál nemá na svém úvodním rozhraní čitelný bod znázorňující registraci. Na této úvodní stránce portálu je pouze možné přihlášení pomocí e-identity a datové schránky, ale žádná informace o registraci do portálu zde není. To autora práce velmi zaskočilo, když se pokoušel do portálu registrovat. Nějakou dobu musel prohlížet portál, aby vůbec zjistil, kde se do portálu může registrovat. Do portálu je možné se registrovat až na „třetí“ straně od úvodního rozhraní, protože na první straně je již zmiňované přihlášení pomocí e-identity nebo Datové schránky, na druhé straně je přihlášení pomocí eObčanky a Jména, hesla a SMS (e-identity) a až na třetí straně je možné se do portálu teprve registrovat. Registrace je nabízena však pouze při otevření okna přihlášení pomocí Jména, hesla a SMS. To přijde autorovi práce velmi nevhodné, protože si dokáže představit, že tato uživatelská nepřívětivost registrace do portálu může odradit občanův zájem o zřízení účtu. Samotná registrace obnáší vyplnění identifikačních údajů daného občana, což zabere pouze několik desítek vteřin. Po vyplnění těchto základních údajů, které je snadné, přijde občanovi na e-mailovou adresu potvrzení o registraci do portálu, čímž se ověří správnost e-mailové adresy, dále pak i identifikační kód a další instrukce k procesu ověření identity občana. Ověření identity občana probíhá na pobočkách CZECH Point. Ověření registrace na pobočce CZECH Point bylo tím nejproblematictější místem celého procesu pořízení přístupu do portálu. Tomu nasvědčují i výsledky loňského i letošního dotazníkového šetření, které prováděl Jarolímek u studentů PEF ČZU.

Graf 2 – Připravenost úředníků



Zdroj: vlastní zpracování podle dat Jarolímka z roku 2020

Poznámka: Odpovídalo celkem 175 studentů PEF ČZU. Vyhodnocená data z předešlého roku je možné najít ve sborníku z konference Informačních systémů státní správy 2019.

Ověření registrace autor provedl na pobočce CZECH Pointu v městské části Praha 4. Úřednice, která autora vyzvala k objasnění jeho požadavku, vůbec nevěděla, co po ní autor požaduje. Pravděpodobně se s požadavkem *poskytnutí referenčních údajů z registru obyvatel jiné osobě* mnohokrát nesešla. Z toho důvodu jí autor musel vysvětlit, kde se registroval, aby vůbec úřednice získala představu o tom, jaké údaje chce autor poskytnout. Úřednice po poradě s kolegyní začala vyplňovat autorizační údaje o autorovi, ale údaje, které do systému vyplnila, nebyly úplné. Nejdůležitější údaj (*identifikační číslo*) úřednice do systému nevyplnila, i když o identifikačním čísle s autorem hovořila. I přesto, že autorizační údaje byly neúplné, tak úřednice vytiskla autorizační zprávu. Úřednice věděla, že autorizační údaje o autorovi jsou nekompletní, ale dala na radu své kolegyně, která jí uklidňovala slovy: „Já jsem to tam taky nedávala a nikdo se nevrátil.“ Na základě této rady úřednice vytiskla autorizační potvrzení a vyzvala autora ke zkoušce přihlášení do portálu, ale sdělila mu, že již do systému nemůže vstupovat, tudíž není možné chybějící údaj doplnit. Po zkoušce přístupu do portálu autor zjistil, že se do portálu nelze přihlásit, protože server hlásil chybu. Na to úřednice reagovala tím, že to zkusíme vyplnit ještě jednou, i když předtím prohlásila, že už to znovu nelze. Opětovný pokus vyplnění autorizačních údajů s identifikačním číslem o autorovi již úřednice zvládla, čímž potvrdila autorovu identitu.

S obdobným problémem se nesetkal pouze autor práce, ale i jeho kolegové, kteří si rovněž přístup do portálu zřizovali. Z toho je zřejmé, že je třeba úředníky státní správy na tento požadavek ze strany občana lépe připravit, protože jinak portál nebude fungovat a občan sám s tím nic nezmůže.

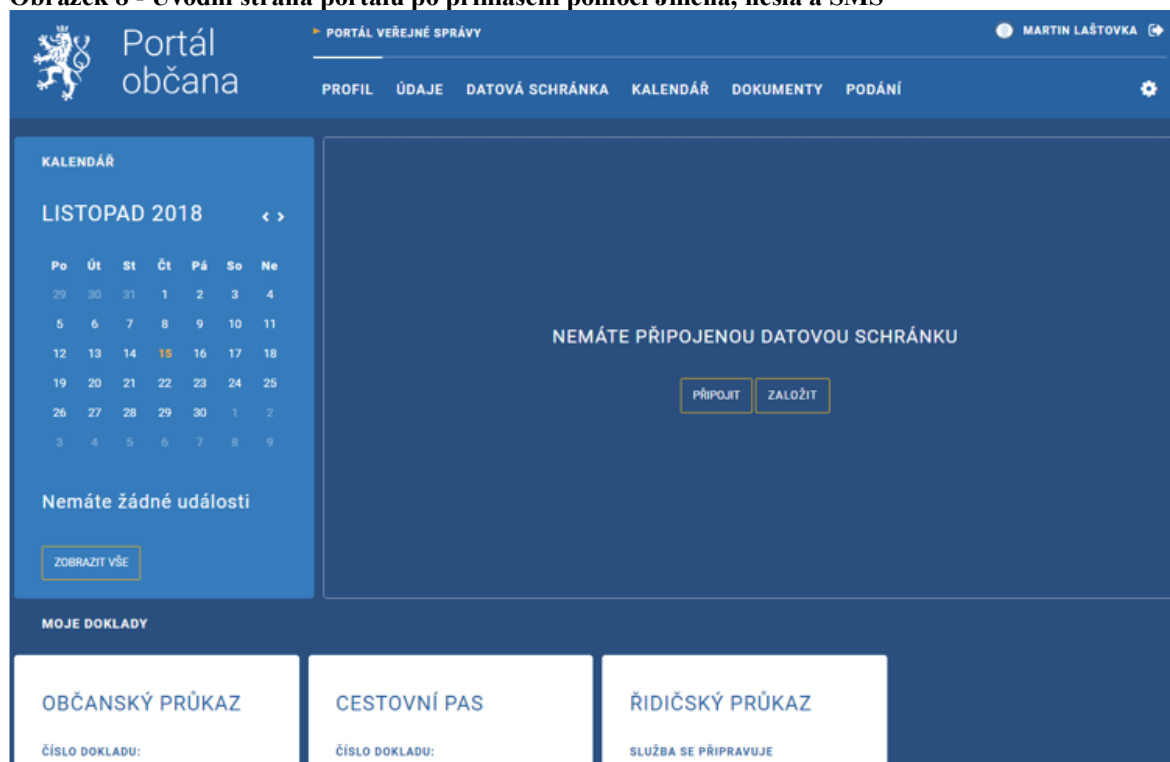
Hodnocení:

V případě přihlášení do portálu pomocí tohoto identifikátoru je možné využít služby na úvodní straně portálu, kterými jsou služby například jednotlivých obcí a úřadů, ale žádosti o výpisy prostřednictvím tohoto přístupu bez připojení datové schránky nelze učinit. Pokud by však byla datová schránka připojena, tak by možnost žádosti o výpisy (výpis z rejstříku trestů, výpis z bodového hodnocení řidiče atd.) zůstala aktivní. Je tedy vidět, že pokud si občan zřídí pouze samotný přístup do portálu, tak nebude moci všechny nabízené služby využívat. Pro kompletní využití všech zatím nabízených služeb je potřeba minimálně tohoto přihlášení, které zajišťuje střední úroveň ochrany, která je dostatečná pro akci ve službách jednotlivých obcí a úřadů, ale také připojení datové schránky, která umožní využití služeb, které jsou spojeny především se žádostmi o výpisy. Pokud se tedy občan rozhodne, že si účet v portálu zřídí, bude potřeba, aby si také na CZECH Pointu zřídil i Datovou schránku.

Doporučení:

Pokud si půjde občan aktivovat přístup do portálu na CZECH Point, tak by si mohl při jedné cestě zřídít i Datovou schránku, kterou by později stejně potřeboval pro využívání služeb, které se k datové schránce váží (např. žádosti o výpisy).

Obrázek 8 - Úvodní strana portálu po přihlášení pomocí Jména, hesla a SMS



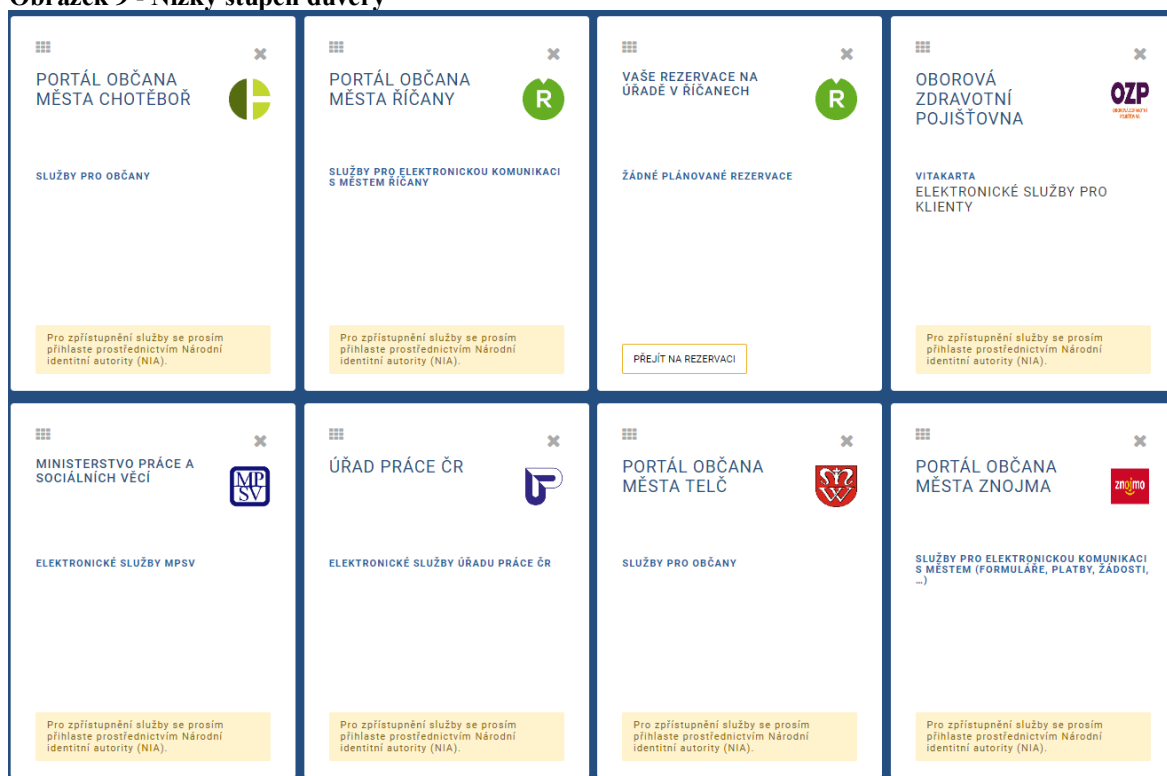
Zdroj: vlastní zpracování

Takto vypadá úvodní rozhraní portálu po přihlášení pomocí Jména, hesla a SMS. V této fázi je vidět, že Datová schránka není připojená, což portál dává jasně na vědomí.

4.3.2 Datová schránka

Další možností pro vstup do portálu je přihlášení pomocí datové schránky. V tomto případě se do portálu vstupuje pomocí uživatelského jména a hesla, které slouží rovněž pro vstup do internetové aplikace mojedatovka.cz, což je sever, který je pouze o Datové schránce. Informační systém datové schránky slouží k doručování, přijímání a správě datových zpráv. Toto přihlášení je v oblasti ochrany dat – důvěry nejslabší, také z toho důvodu je většina nabízených služeb jednotlivých obcí, úřadů a jiných institucí neaktivních. Dokonce je požadováno zvolit jiný přístup pro používání těchto služeb. Naproti tomu však služby, které se vztahují k žádostem o jednotlivé výpisy, jsou aktivní, protože právě v této sekci je požadováno připojení Datové schránky. V tom je zásadní rozdíl oproti přístupu pomocí Jména, hesla a SMS.

Obrázek 9 - Nízký stupeň důvěry



Zdroj: vlastní zpracování

Na obrázku je vidět, že jednotlivé služby požadují jiné přihlášení, konkrétně přihlášení pomocí Národní identity (NIA), což znamená přístup e-identity (Jméno, heslo, SMS nebo eObčanka).

Zřízení přístupu:

Pro vstup pomocí datové schránky je nutné založení datové schránky. Pro analýzu tohoto typu přístupu a další práci s portálem si autor založil datovou schránku fyzické osoby. Proces založení tohoto typu datové schránky nebyl nikterak složitý a zdlouhavý. V případě tohoto e-governmentového nástroje stačilo opět navštívit CZECH Point, kde byla Datová schránka autorovi zřízena na počkání a bez větších komplikací. Po zřízení datové schránky jí autor připojit k portálu, aby mohl dále zkoumat funkčnost a propojenost portálu s datovou schránkou.

Hodnocení:

Přístup prostřednictvím datové schránky zajišťuje nejnižší stupeň důvěry, což se odráží na funkčnosti nabízených služeb. Velká část služeb není aktivních a to z toho důvodu, že vyžadují při identifikaci vyšší stupeň důvěry, než který nabízí tento přístup. Připojená Datová schránka slouží k zaktivnění služeb, které se vztahují k žádostem o výpisy. V tomto směru přihlášení pomocí datové schránky poskytuje uživateli využití služeb, které přihlášení pomocí Jména, hesla a SMS neumožňuje. To však nemění nic na tom, že datová schránka a přístup prostřednictvím ní není vhodný, ale pouhý vstup pomocí přístupu Jména, hesla a SMS bez připojené datové schránky také není tou nejvhodnější možností.

Doporučení:

Pokud se občan rozmýšlí o zřízení účtu v portálu, tak by měl uvažovat o tom, zda by nebylo vhodné si zřídit i datovou schránku. Je dobré ji k portálu připojit, ale není vyhovující se prostřednictvím ní do portálu přihlašovat.

Obrázek 10 - Úvodní strana portálu po přihlášení pomocí Datové schránky

The screenshot shows the 'Portál občana' (Citizen Portal) interface. At the top, there is a navigation bar with the logo and the text 'PORTÁL VEŘEJNÉ SPRÁVY'. Below the navigation bar, there are several sections:

- CALENDAR:** A calendar for February 2020, showing dates from 27 to 29. A notification at the bottom of the calendar indicates '13. 10. 2024 | Celý den Konec platnosti dokladu...' (End of validity of the document...).
- MOJE ZPRÁVY (My Messages):** A list of messages from 'HLAVNÍ MĚSTO PRAHA' (City of Prague). The messages include:
 - 'Poskytnutí informace na žádost podle zák. č. 106/1999 Sb. - plat primátora HMP' (03.01.2020)
 - 'Žádost o poskytnutí informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb.' (02.01.2020)
 - 'CzechPOINT@home - Výpis z Rejstříku trestů' (02.01.2020)
 - 'CzechPOINT@home - Výsledek žádosti o výpis z Centrálního registru řidičů' (02.01.2020)
- MOJE DOKLADY (My Documents):** Three service cards for 'OBČANSKÝ PRŮKAZ' (ID Card), 'CESTOVNÍ PAS' (Passport), and 'ŘIDIČSKÝ PRŮKAZ' (Driver's License). Each card has a 'ČÍSLO DOKLADU:' (Document Number) field.

Zdroj: vlastní zpracování

Na tomto snímku je vidět, jak vypadá a co nabízí úvodní strana portálu po připojení datové schránky.

4.3.3 eObčanka

Poslední možností přihlášení do portálu je možnost přístupu prostřednictvím občanského průkazu s čipem, který je vydáván po 1. 7. 2018. Občanský průkaz má v sobě zabudovaný nosič, na který se nahrávají příslušné kódy, které slouží k ověření identity občana. Tyto kódy mohou být až desetimístné. Minimální je čtyřmístná kombinace čísel, kterou si občan zvolí sám. Pro aktivaci eObčanky je nutné na daném CZECH Pointu si nechat aktivovat čip a zvolit si číselné kombinace kódů IOK (Identifikační osobní kód), DOK (Deblokační osobní kód) a BOK (Bezpečnostní osobní kód). IOK slouží ke každé online identifikaci občana. DOK slouží k odblokování přístupu, pokud je IOK zadán třikrát po sobě špatně. BOK slouží jako další identifikace občana pro další komunikaci s úřady a především pro snazší identifikaci příští aktivace eObčanky, pokud aktivace nebyla provedena ihned při převzetí nového občanského průkazu. Při aktivování občanky je nutné nastavit právě tyto bezpečnostní kódy, protože jinak přístup pomocí občanského průkazu bude v portálu odepřen.

Přihlášení pomocí eObčanky zajišťuje nejvyšší stupeň důvěry, což zajišťuje i vysoký stupeň ochrany a z toho důvodu je tento přístup doporučován. Je pravděpodobné, že s postupným přibýváním služeb v portálu z nich budou některé požadovat po občanovi nejvyšší stupeň důvěry. To bude zajišťovat právě a pouze aktivní eObčanka. Proto je žádoucí mít eObčanku aktivovanou.

Zřízení přístupu:

Pro zřízení přístupu do portálu je nutné mít k dispozici občanský průkaz s čipem. Pokud jej občan nemá, je nutné nechat si ho vyměnit. V této situaci byl i autor práce. Kvůli zřízení přístupu do portálu si nechal vystavit nový občanský průkaz s čipem. Při převzetí občanského průkazu mu jej úřednice na daném úřadě aktivovala zadáním bezpečnostních kódů. Výměna občanského průkazu proběhla hladce, stejně hladce proběhla i jeho aktivace. Pro přístup do portálu je nutné stáhnout si z webových stránek Národní identitní autority (NIA) příslušný program (eObčanka – identifikace) a pořídit si čtečku čipových karet. Tento program je nutné ještě nainstalovat. Instalovaný program eObčanka – identifikace zajistí ověření občanovi identity a tím i přístup do portálu. V tomto programu se ověřuje občanova e-identita tak, že do čtečky čipových karet se vsune občanský průkaz s čipem, ze kterého obslužná aplikace zjišťuje, jestli je eObčanka

aktivována a pokud ano, tak je občan vyzván k zadání IOK. Tímto způsobem probíhá identifikace prostřednictvím čtečky čipových karet, obslužné aplikace eObčanka – identifikace a občanského průkazu s čipem. Instalace obslužné aplikace je jednoduchá. Po připojení čtečky ji obslužná aplikace okamžitě rozpozná a občanovi už nic nebrání ve využívání přístupu pomocí eObčanky.

Hodnocení:

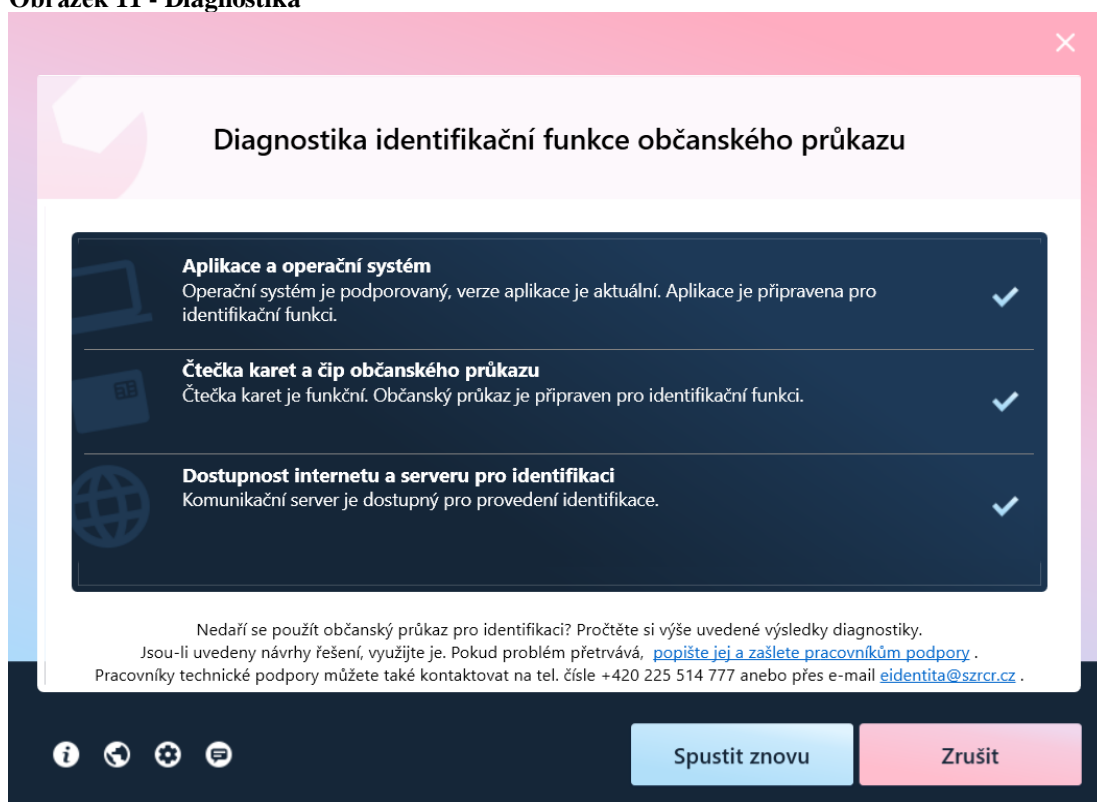
Tohoto přístupu se autor nejvíce obával, protože se domníval, že nebude jednoduché kompletně zřídit tento přístup do portálu. Největší obava byla z toho, že když bude k dispozici občanský průkaz s čipem i čtečka čipových karet, tak že celý proces pořizování přístupu „skončí“ na instalaci obslužné aplikace a jejím nastavení. Instalace obslužné aplikace proběhla v pořádku a po připojení čtečky čipových karet byla obslužná aplikace připravena na autorizaci občanského průkazu, autorovy obavy se nenaplnily. V tuto chvíli autor běžně využívá tohoto přístupu do portálu a nezdá se mu komplikovaný a ani nikterak uživatelsky nepřívětivý. Pravdou je to, že oproti jiným přístupům je u tohoto přístupu požadováno po občanovi, aby si svůj přístup pomocí eObčanky zřídil „sám“, protože už je na každém, jakou čtečku si pořídí a jak si poradí se stažením a instalací obslužné aplikace eObčanka – identifikace.

Přihlášení do portálu prostřednictvím eObčanky je pro občana nejbezpečnější a v budoucnu mu bude zajišťovat přístup k největšímu množství nabízených služeb, avšak ani tento typ přihlášení nestačí k tomu, aby bylo možné žádat o výpisy. K tomu je nutné mít připojenou datovou schránku.

Doporučení:

Pro využívání tohoto přístupu je nutné mít aktivovaný čip u občanského průkazu a nastavené bezpečnostní kódy, které jsou dále při každém vstupu po občanovi požadovány. Konkrétně jde o kód IOK. Netřeba se obávat tohoto přístupu, není to tak složité, jak by se to na první pohled mohlo zdát. Pro využití všech služeb a zajištění nejvyšší míry ochrany je třeba se přihlašovat právě pomocí eObčanky.

Obrázek 11 - Diagnostika



Zdroj: vlastní zpracování

Na obrázku je vidět diagnostika obslužné aplikace eObčanka – identifikace. Na prvním stránce je ukázáno, jestli je vše v pořádku, a jestli bude moci dojít k samotnému přihlášení pomocí eObčanky. Po přihlášení do portálu je vidět úvodní stránka jako na obrázku 10. Z toho důvodu nebylo nutné vkládat obrázek úvodní obrazovky po přihlášení eObčankou. Pokud by datová schránka připojena nebyla bylo úvodní rozhraní stejné jako na obrázku 8.

4.3.4 Využitelnost služeb podle daného přístupu

V této kapitole bude poukázáno na to, co již bylo naznačeno v předchozí kapitole, tedy využitelnost služeb podle daného typu přihlášení. Jednotlivé typy přihlášení mají vliv na funkcionalitu služeb. Proto bude u vybraných služeb přehledně ukázáno, které služby jsou aktivní při zvoleném typu přihlášení. To znamená, že pokud bude například zvolen přístup pomocí datové schránky, tak budou aktivní služby A a B, ale služby C, D, E a další již aktivní nebudou. Tímto rozbořem budou podpořeny výroky, které se nacházejí v předešlých kapitolách v oblasti hodnocení a doporučení u jednotlivých typů přihlášení.

Tabulka 1 - Věčt základních služeb

Služba	Přihlášení		
	Jméno, heslo a SMS	Datová schránka	eObčanka
ePreskripce	aktivní	neaktivní	aktivní
Novinky na Potálu občana (Twitter)	aktivní	aktivní	aktivní
Česká správa sociálního zabezpečení	aktivní	neaktivní	aktivní
Národní bod – klíč k elek. službám	aktivní	neaktivní	aktivní
Národní kontaktní místo pro elektronické zdravotnictví	připravuje se	připravuje se	připravuje se
Elek. podání pro finanční správu	aktivní	neaktivní	aktivní
Informace z katastru nemovitostí	aktivní	aktivní	aktivní
Živnostenský rejstřík	aktivní	aktivní	aktivní
Bodové hodnocení řidiče	aktivní	aktivní	aktivní
Jednotný registrační formulář	aktivní	neaktivní	aktivní
Výjádření k existenci technické infrastruktury	aktivní	neaktivní	aktivní
Rezervační systém města Říčany	aktivní	aktivní	aktivní
Oborová zdravotní pojišťovna	aktivní	neaktivní	aktivní
Ministerstvo práce a sociálních věcí	aktivní	neaktivní	aktivní
Úřad práce ČR	aktivní	neaktivní	aktivní
ePodatelna Moravskoslezského kraje	aktivní	neaktivní	aktivní
Portál občana 14ti měst a obcí*	aktivní	neaktivní	aktivní

Zdroj: vlastní zpracování

Poznámka: *V této buňce je sloučeno 14 měst a obcí, které mají svůj Portál občana. Portál občana těchto obcí požaduje střední a vyšší míru zabezpečení proto bylo možné je sloučit do jedné buňky a hodnotit pro ně přístupy komplexně.

Výše uvedená tabulka znázorňuje funkcionality jednotlivých služeb s ohledem na typ přístupu. Z toho plyne, že pokud půjde o hodnocení, tak nejspolehlivějším je přístup „eObčanka“ a Jméno, heslo a SMS, kdežto přihlášení do portálu datovou schránkou je s ohledem na funkčnost těchto služeb nedostačující. Problémem je právě již zmiňovaný stupeň důvěry, která musí být prokázána při vstupu k těmto službám. Přístup datovou schránkou zaručuje nízký stupeň autenticity, tudíž z toho důvodu je většina služeb neaktivních.

Tabulka 2 - Možnosti podání

Žádost	Přihlášení		
	Jméno, heslo a SMS	Datová schránka	eObčanka
Výpis údajů z registru obyvatel	neaktivní	aktivní	neaktivní
Výpis o využití údajů z registru obyvatel	neaktivní	aktivní	neaktivní
Veřejný výpis z registru osob	neaktivní	aktivní	neaktivní
Neveřejný výpis údajů podnikající fyzické osoby z registru osob	neaktivní	neaktivní*	neaktivní
Výpis o využití údajů z registru osob	neaktivní	neaktivní*	neaktivní
Výpis bodového hodnocení řidiče	neaktivní	aktivní	neaktivní
Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů	neaktivní	aktivní	neaktivní
Výpis z insolvenčního rejstříku	neaktivní	aktivní	neaktivní
Výpis z rejstříku trestů právnických osob	neaktivní	aktivní	neaktivní
Výpis z veřejného rejstříku	neaktivní	aktivní	neaktivní
Výpis z živnostenského rejstříku	neaktivní	aktivní	neaktivní
Neveřejný výpis z živnostenského rejstříku	aktivní	aktivní	aktivní
Výpis z Rejstříku trestů	neaktivní	aktivní	neaktivní
Podání žádosti o informace	aktivní	aktivní	aktivní
Potvrzení o studiu	aktivní	aktivní	aktivní
Technická podpora	aktivní	aktivní	aktivní

Zdroj: vlastní zpracování

Poznámka: *Podání je neaktivní, protože je požadováno připojení datové schránky typu podnikající fyzická osoba.

Druhá tabulka znázorňuje možnosti podání, tak jak je nabízí portál. Těchto možností je celkem 16. Ve většině případů pouhý přístup pomocí e-identity nestačí k tomu, aby bylo možné jednotlivá podání podat. Tabulka 2 dokládá, že je nutné mít datovou schránku zřízenou a připojenou k portálu. V případě, že je datová schránka připojena, tak nezáleží na typu přístupu, protože pokaždé jsou podání aktivní. Toto znázornění aktivity služeb podání podporuje autorovu tezi, že pokud občan požaduje maximální možné využití všech služeb v portálu, tak bude zřízení datové schránky nezbytné. Autor si pro tuto práci zřídil datovou schránku fyzické osoby. Tyto služby podání budou pro občana pravděpodobně dosti důležité, protože například výpis z Rejstříku trestů je v běžném životě velmi potřebný. Pokud se jedná o fyzickou osobu, tak svůj význam bude mít jistě i například výpis z bodového hodnocení řidiče. Osoby, které podnikají, určitě ocení možnosti získání výpisu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů nebo výpis z insolvenčního rejstříku, ale i další podání mají svůj význam, tudíž připojení datové schránky k portálu je důležité. Ve dvou výše uvedených tabulkách jsou vypsány služby, na které mají vliv jednotlivé typy přihlášení, není to však kompletní výčet služeb, který portál nabízí. Další služby, které vypsány nebyly, mají informativní charakter. Zobrazované informace jsou ve stále stejné kvalitě bez ohledu na typ přístupu do portálu, tudíž zde nelze zaznamenat vliv přístupu na funkcionalitu služby.

4.4 Nabídka služeb

Portál nabízí necelou stovku služeb, avšak jednotlivé služby mají různý charakter. V mnoha případech se jedná o služby, které „pouze“ občana informují o nějakém stavu, tyto služby by se dalo považovat za pasivní. Portál nabízí služby i aktivního typu, prostřednictvím kterých musí občan sám něco vykonat, typickým příkladem je podání žádosti o výpis nebo přihlášení se do jiných webových aplikací.

4.4.1 Aktivní služby

Služby tohoto typu byly zmíněny v tabulce 1 a 2 proto bude v této kapitole na tyto tabulky odkazováno. U každé z těchto služeb je třeba něco učinit, aby byl občanovi zobrazen očekávaný výsledek. Výjimkou jsou služby bodové hodnocení řidiče, informace z katastru nemovitostí, živnostenský rejstřík a národní kontaktní místo pro elektronické zdravotnictví, to je služba, která se připravuje. U těchto zmíněných služeb je charakter sporný, protože u daných služeb je možné vyčíst potřebnou informaci bez dalšího úkonu, což by značilo pasivní službu, ale pokud by občan o této službě chtěl zjistit více informací nebo dokonce získat výpis, tak by se tyto služby do této kategorie zařadit daly, protože již něco učil pro to, aby dosáhl určitého zjištění.

Služby, které jsou zařazeny do této kategorie, jsou intuitivní a uživatelsky přívětivé. Je snadné tyto služby obsluhovat a činit prostřednictvím nich jednotlivé úkony. Těmi nejjednoduššími službami tohoto typu jsou služby podání, které jsou vypsány v tabulce 2. Pokud je k portálu připojená datová schránka, tak je snadné prostřednictvím těchto služeb podat žádost o kterýkoliv výpis, pokud to tedy typ datové schránky umožňuje. Dalšími službami, které jsou vypsány v tabulce 1, jsou služby, které většinou občana přesměrovávají na jiný portál nebo na jinou webovou aplikaci, kde občan pokračuje ve své aktivitě. Názorným příkladem jsou služby Portálu občana měst a obcí. Za předpokladu, že se občan do těchto služeb přihlásí, tak je přesměrován na portál daného města či obce, kde si řeší záležitosti typu místních poplatků, komunálního odpadu atd. Podobně koncipované jsou služby České správy sociálního zabezpečení, Ministerstva práce a sociálních věcí, Úřadu práce nebo Finanční správy. Ve všech těchto případech občan

na webu jednotlivých úřadů vyřizuje své požadavky dle své vlastní iniciativy. Tyto služby jsou nabízeny nejen úřady a městy, ale i například pojišťovnou, kterou je Oborová zdravotní pojišťovna.

Dalšími službami tohoto typu jsou služby prostého podání. Občan je schopen vyřešit požadavek v prostředí portálu. Tímto jsou myšleny služby žádosti o výpisy, tak jak jsou vypsány v tabulce 2. Tyto služby jsou rovněž velmi uživatelsky přívětivé, neboť mnohdy stačí jediné kliknutí pro podání žádosti o výpis. Odpověď úřadu na požadavek zasláný občanem je velmi rychlá a splňuje občanovo očekávání, viz tabulka 3. Jednotlivý výpis, o který občan žádal, přijde zprávou do datové schránky. Je nutné zdůraznit, že pokud občan požádá o výpis prostřednictvím portálu, tak za něm neplatí žádný poplatek, kdežto kdyby si o něj šel požádat na CZECH Point, musel by zaplatit patřičný správní poplatek. Finanční úsporu spolu s rychlostí odpovědi úřadu lze hodnotit jako nezpochybnitelné pozitivum portálu. Hodnocení aktivních služeb (viz tabulka 1 a 2) je tedy ve skrze pozitivní, protože šetří občanův čas i peníze.

Tabulka 3 - Učiněné podání

Žádost	Zpráva		Zpracovatel
	Odeslána	Přijata	
Výpis údajů z Registru obyvatel	12:05 02. 01. 2020	14:53 02. 01. 2020	automat
Výpis z Rejstříku trestů	12:12 02. 01. 2020	14:53 02. 01. 2020	automat
Výpis z Centrálního registru řidičů	12:12 02. 01. 2020	14:53 02. 01. 2020	automat
Vydání potvrzení o studiu	12:12 02. 01. 2020	14:44 07. 01. 2020	osoba
Poskytnutí informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb.	12:46 02. 01. 2020	12:11 03. 01. 2020	osoba

Zdroj: vlastní zpracování

V tabulce 3 je vidět, kdy a jaké podání bylo učiněno. Dále pak je vidět za jak dlouho byla obdržena odpověď a kdo tento požadavek zpracovával. V případě výpisů je možné si všimnout, že požadavek zpracovával automat proto doba odpovědi je kratší než 3 hodiny. Takto nastavený systém je ideální, úředník už nemusí ručně zpracovávat požadavek občana, může jej zastoupit robot, který bude v této práci efektivní. V případě podání žádosti o vydání potvrzení o studiu a poskytnutí informace ve smyslu

zákona č. 106/1999 Sb. je fyzická osoba, která požadavek zpracovává zatím pravděpodobně nezastupitelná. V případě zákona 106/1999 Sb. občan pokládá jedinečný dotaz, který je doručován konkrétnímu úřadu, takže v tomto případě je pravděpodobně obtížné nastavit umělou inteligenci na to, aby odpovídala na unikátní dotazy, kterých může být tisíce druhů. Odpověď však na tento požadavek byla obdržena hned druhý den, což je podle autora dostatečné. V případě podání žádosti potvrzení o studiu záleží na vůli studijního referenta nebo jiné osoby, která se tímto požadavkem zabývá, jak rychle tento požadavek vyřídí. Proto je v tomto případě doba obdržení odpovědi nejdelší. V této tabulce nejsou zahrnuty všechny možnosti podání, protože doba odpovědi byla i u dalších podání obdobná. Z tohoto důvodu bylo vybráno jen několik učiněných podání, které znázorňují funkčnost těchto služeb.

Z této tabulky tedy plyne to, že učiněné podání prostřednictvím portálu je pro občana časově výhodné, protože u výpisů je doba zpracování požadavku přijatelná.

4.4.2 Pasivní služby

Do této kategorie se řadí služby, které jsou sami o sobě koncovou službou. V případě těchto služeb se u občana neočekává již další aktivita. Je tedy na první pohled zřejmé, co tyto služby sdělují a jakou mají podobu. Tyto služby mají podobu nosiče sdělení. Jde tedy o služby informativního charakteru, u kterých je ihned zřejmé, co občanovi říkají. V případě portálu je poměr služeb aktivních a pasivních zhruba 1:1. Není třeba tyto pasivní neboli informační služby nějak degradovat, že jejich význam není takový jako u služeb aktivního charakteru, protože informační služby jako například bodové hodnocení řidiče jsou velmi užitečné. U těchto služeb není třeba žádat o výpis, protože určitý stav je v portálu okamžitě k vidění. V případě těchto služeb nebylo obtížné sledovat jejich funkcionalitu, protože pokud je služba tohoto typu funkční, tak je to na první pohled vidět, protože přihlášenému služba sděluje určitou informaci. Těmito službami jsou například: občanský průkaz, cestovní pas, řidičský průkaz, údaje z registru řidičů, údaje z registru živnostenského podnikání, kde o občanovi stát vede údaje, atd. Tyto služby mají pouze informativní charakter, tudíž není možné v nich dále něco podnikat, ale to neznamená, že nemají své opodstatnění.

4.5 Mobilní aplikace Portál občana

Portál občana má nejen webovou aplikaci, která byla předmětem zkoumání v předešlé části práce, ale má i svou mobilní aplikaci. Potíž je ale v tom, že prostřednictvím mobilní aplikace toho občan mnoho nevyřídí. Ač je sice mobilní aplikace ke stažení minimálně od 25. 6. 2019 (datum poslední aktualizace), tak mnoho služeb nenabízí.

4.5.1 Nabízené služby a přístupy

Mobilní aplikace poskytuje občanovi přístup ke službám vybraných měst a obcí. Zapojené obce do této aplikace jsou Bílovice nad Svitavou, Lysá nad Labem, Pelhřimov a Říčany. Prostřednictvím mobilní aplikace je možné přihlásit se ke službám těchto územně samosprávných celků. Nabízené služby jsou stejné jako u webové aplikace, jde tedy o služby nazvané jako životní situace. Do této sekce patří služby a poplatky (např. místní poplatky ze psů, svoz komunálního odpadu, poplatek za zábor veřejného prostranství), dále pak služby informativního charakteru týkající se stavby, matriky, dopravy, životního prostředí a dokladů, kde je možné si stáhnout patřičný formulář, prostřednictvím kterého lze podat žádost. Ne však všechny územně samosprávné celky nabízejí možnost stažení formulářů u jednotlivých agend. Mnohdy je nabízen u dané životní situace pouze kontakt na koho se obrátit v případě daného požadavku. Prostřednictvím pouze mobilního telefonu a mobilní aplikace je velmi obtížné učinit nějaký druh podání. V nynější situaci je mnohem jednodušší přihlásit se k těmto službám pomocí počítače, ve kterém je práce s formuláři mnohem snadnější. Pomocí mobilního telefonu a aplikace je možné si vyhledat určité informace, ale další úkony je vhodnější provádět na počítači.

Možnosti přihlášení se ke službám dané obce jsou stejné jako u webové aplikace Portálu občana. Jde tedy o přihlášení pomocí Jméno, heslo a SMS, Datová schránka, eObčanka a Moje ID. K přihlášení pomocí Moje ID je nutné mít staženou v mobilním telefonu stejnojmennou aplikaci, která tento typ přihlášení umožňuje. Služby měst a obcí jsou k nahlédnutí i bez nutnosti přihlášení. Samotné typy přihlášení v mobilní aplikaci nic nemění na funkcionalitě služeb. Jednotlivé služby se zobrazují stále stejně, pravděpodobně

proto, že jde o služby pouze informativního charakteru. V mobilní aplikaci je možné zjistit kontakt na osobu, která se danou problematikou zabývá nebo je možné stáhnout si patřičný formulář. Zatím jsou nabízené služby informativního charakteru, což není špatné. Třeba postupem času bude možné formuláře, které se dnes musejí stahovat, po přihlášení vyplňovat online v rozhraní samotného portálu dané obce, zatím to však nelze. V této chvíli mobilní aplikace nabízí velmi málo služeb, které by se daly využít. Tomu napovídá i to, že mobilní aplikace je pojmenována jako Portál občana (předběžný přístup).

4.6 SWOT Analýza

SWOT analýza navazuje na předchozí analýzu portálu, respektive v této kapitole bude přehledně shrnuto to, co již bylo zjištěno. Každé SWOT analýze by měl předcházet určitý rozbor, který následně samotná SWOT analýza jasně strukturuje a shrnuje. Právě z tohoto důvodu byla zvolená analýza zasazena do této části práce.

Tabulka 4 - SWOT Analýza

	Silné stránky	Slabé stránky
Vnitřní prostředí portálu	<ul style="list-style-type: none"> • Minimalistická podoba (snadná orientace) • Uživatelská přívětivost (jednoduchost) • Rychlá komunikace (časová úspora) • Finanční úspora • Zabezpečení (eObčanka) • Obslužná aplikace (eObčanka – identifikace) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nejednotnost rozhraní daných služeb • Registrace • Neznalost a neochota úředníků při ověřování identity občana (poskytnutí referenčních údajů jiné osobě)
	Příležitosti	Hrozby
Vnější prostředí portálu	<ul style="list-style-type: none"> • Rozšiřování jednotlivých služeb (např. řidičský průkaz) • Mobilní aplikace 	<ul style="list-style-type: none"> • Nutnost připojení datové schránky • Přístup do portálu prostřednictvím datové schránky

Zdroj: vlastní zpracování

Ve výše uvedené tabulce jsou do jednotlivých kvadrantů rozřazena jednotlivá fakta, která byla při analýze portálu zjištěna. Dále budou jednotlivé body z daných kvadrantů popsány, aby bylo jasné, jak jsou tato fakta chápána.

Minimalistická podoba portálu zajišťuje snadnou orientaci, která je pro využívání samotného portálu klíčová. K tomuto bodu se váže i to, že jednotlivé služby jsou nabízeny srozumitelně a umožňují rychlou komunikaci. Komunikace prostřednictvím portálu přináší občanovi i finanční úsporu. Ta by však byla k ničemu, pokud by shromážděná data

o občanovi byla v nebezpečí. Toho však není nutné se obávat, protože přihlášení pomocí eObčanky zajišťuje vysokou míru zabezpečení, což je taktéž velmi důležité pro celkové využívání portálu. Funkčnost tohoto typu přihlášení je možné si jednoduše ověřit pomocí obslužné aplikace eObčanka – identifikace. Pokud však bude občan očekávat stejně kvalitní rozhraní z pohledu uživatelské přívětivosti i u jednotlivých služeb, tak bude pravděpodobně dosti znepokojen, protože portál je v mnoha případech pouhým přesměrovatelem na jiné portály. Rozhraní portálu a služeb jednotlivých poskytovatelů není sjednocené, což je možné pokládat právě za slabou stránku. Pokud jde o registraci do portálu, tak právě zde má portál velký nedostatek, protože umožnit občanovi registraci až na třetí straně, počítáno od té úvodní, je neakceptovatelné. Neznalost úředníků při ověřování identity občana pro zřízení účtu je taktéž velkým nedostatkem, který bude třeba v budoucnu odstranit. Pravděpodobně lze považovat za velkou příležitost samotné rozšiřování služeb. Pokud se budou služby rozšiřovat tím způsobem, jako se rozšiřovala například služba Řidičský průkaz, tak portál bude oslovovat více a více občanů, kteří jej budou chtít využívat. Mobilní aplikace taktéž dává určitou možnost vyššího využití portálu, protože dnes je již obecně známo, že chytrá mobilní zařízení jsou využívána permanentně. Podle autora lze ohrožení spatřovat v datové schránce a to dvojnásobným způsobem. Nutnost připojení datové schránky k portálu je v současné době pochopitelná, jelikož datové schránky jsou oficiálním nástrojem pro elektronickou komunikaci s úřady. Potíž lze však spatřovat v tom, že pokud dojde k výpadku informačního systému datových schránek nebo k jiným potížím spojených s nimi, tak nebude možné využívat portál plnohodnotným způsobem, protože řada služeb se váže k datovým schránkám. Tím druhým problémem je samotné přihlašování do portálu pomocí datové schránky a to už jen z logiky věci. Přihlášení pomocí datové schránky zajišťuje nízkou stupeň autenticity, tudíž velká řada služeb je neaktivních, to zaprvé a za druhé samotné přihlášení není bezpečné ani z pohledu ochrany dat.

5 Výsledky a diskuse

Z předešlé analýzy portálu bylo zjištěno několik faktů, které je třeba zdůraznit nebo na které je naopak třeba upozornit. V předešlé SWOT analýze byly shrnuty nejdůležitější body, které se portálu dotýkají. Na tyto body bude navázáno právě i v této kapitole, která se zabývá samotnými výsledky zjištěného.

V průběhu analýzy bylo zjištěno, že portál nabízí dva typy služeb a to služby pasivního a aktivního charakteru. Dále pak tyto služby byly zkoumány podle přístupu do portálu. Bylo zjištěno, že služby pasivního charakteru byly nabízeny ve stejné kvalitě i kvantitě bez ohledu na typ přístupu. To samé se však nedá říci o službách aktivního charakteru. U tohoto typu služeb velmi záleželo na typu přihlášení a posléze i na připojení datové schránky k portálu. U služeb aktivního charakteru bylo zjištěno, že jejich funkcionality nejvíce ztrácí při přihlášení pomocí datové schránky. V případě přihlášení pomocí eObčanky tyto služby byly aktivní všechny, kromě služeb, které vyžadují připojení datové schránky. Přihlášení pomocí Jména, hesla a SMS zajišťuje zatím stejnou funkcionality nabízených služeb jako u přístupu eObčankou, ale již na první pohled je zřejmé, že přístup Jméno, heslo a SMS nezaručuje takový stupeň ochrany a autenticity jako přihlášení eObčankou. V případě přihlášení eObčankou je nutné mít k dispozici občanský průkaz s čipem, na kterém jsou aktivovány elektronické klíče, čtečku čipových karet a software (eObčanka – identifikace), který přihlášení umožňuje. Ověřování identity prostřednictvím eObčanky je mnohem důkladnější než u dvou zbylých typů přístupů. Při porovnání tří možných přístupů do portálu autor došel k tomu, že nejbezpečnějším a nejautentičtějším přístupem do portálu je přístup pomocí eObčanky. Tento přístup zajišťuje a bude zajišťovat nejvyšší míru ochrany dat a také nejvyšší množství aktivních služeb. Oproti tomu přístup pomocí datové schránky nalézá opodstatnění pouze v případě, že občan chce využít služeb, které se váží k datové schránce. Tento přístup v oblasti zabezpečení je nejslabší. To nemění nic na tom, že zřízení a připojení datové schránky k portálu je nezbytné. Proto nejlepší možností je přihlašovat se do portálu pomocí eObčanky, ke kterému bude připojena datová schránka. V tomto případě je možné využít všech služeb kromě těch, které se připravují nebo jsou určeny pro jiné osoby, které portál nabízí.

Pokud se jedná o vývoj portálu, respektive vývoj nabízených služeb, tak tato část práce je popsána v kapitole 4.2.1. Ve zkratce je možné říci, že portál za dobu necelých

dvou let, kdy je funkční, zaznamenal změny v podobě rozšiřování jednotlivých služeb směrem do kvality, ale i do kvantity. To znázorňuje graf na straně 38. Funkčnost jednotlivých služeb je dobrá a ovládání je jednoduché, to znamená, že portál se v této oblasti prezentuje velmi dobrým dojmem.

5.1 Doporučení

Ze samotné práce vyplývá několik doporučení, která by pro budoucí rozvoj eGovernmentu mohla být užitečná. Tato doporučení budou směřovat přímo k Ministerstvu vnitra, konkrétně k odboru Hlavního architekta eGovernmentu (OHA), který zodpovídá za rozvoj služeb eGovernmentu v České republice.

1. Rozšíření a strukturace nabízených služeb

Služby, které jsou v portálu nabízeny, by mohly být rozšířeny o další služby, které jsou spojeny s běžným životem občana. Podle toho by pak mohly být služby dále strukturovány, viz tabulka 5.

2. Zrušení přístupu pomocí datové schránky

Tento přístup do portálu nemá velké opodstatnění. V případě přihlášení pomocí datové schránky je mnoho služeb neaktivních a zabezpečení je v tomto případě nekvalitní.

3. Zviditelnění registrace

Možnost registrace by měla být vidět hned na úvodní straně portálu.

4. Vzdělávání úředníků v oblasti ověřování občanova identity

Je nutné průběžně připravovat úředníky na úkony spojené s aktivováním přístupu do portálu, protože nepřipravenost úředníků by mohla potencionální uživatele portálu odradit.

5. Připojení platební brány

K portálu by měla být připojena platební brána, aby se jednotlivé poplatky (např. místní poplatky za psa, svoz komunálního odpadu) daly zaplatit online.

6. Zlepšení propagace portálu

Lidé by měli být lépe informováni o tom, že portál existuje a co nabízí, protože data z provedeného šetření Jarolímka na to silně poukazují, viz graf 3 v přílohách.

6 Závěr

V závěru je třeba říci, že portál je určitě perspektivním e-governmentovým nástrojem, který Ministerstvo vnitra vyvinulo. Je to nástroj, který nabízí služby, které fungují dobře, a jejich ovládání je snadné. Proto, aby vše fungovalo správně, je nutné přihlašovat se do portálu pomocí eObčanky a dále je potřeba k portálu připojit datovou schránku. V tomto případě lze využít veškerých služeb, které portál nabízí. Mimo jiného je toto důležitým zjištěním, které naplňuje hlavní cíl práce, kterým je analyzovat současný stav Portálu občana z pohledu občana. K přístupu do portálu pomocí eObčanky se váží i služby, které byly předmětem dílčího cíle analýzy dostupných služeb. Právě tento přístup zajišťuje a bude zajišťovat nejvyšší možnou funkcionalitu jednotlivých služeb. Z toho tedy plyne, že už při vstupu do portálu je vhodné volit přístup, který zajišťuje nejlepší funkčnost služeb. Tyto služby, ale i celkově portál se prezentují velmi dobrým dojmem, pokud bude pomínuto to, že v mnoha případech je portál pouhým přesměrovačem. Ve sledovaném období jednoho roku se portál nikterak zvlášť nezměnil, co do jeho projevu, i když k několika malým změnám došlo. V případě portálu, ale i datové schránky měl autor, především při zřizování uživatelských účtů, možnost zjistit, na jakých principech jsou tyto eGovernmentové nástroje založeny. V obou případech jde o princip důvěry sdílení dat. V okamžiku, kdy se občan rozhodne si tento nástroj zřídit, tak je nutné prokázat svou identitu a poskytnout o sobě druhé straně určité osobní informace. Na základě toho druhá strana neboli veřejný orgán, občanovi umožní využívat například právě těchto nástrojů.

I přes výše zmíněná pozitiva byly v průběhu analýzy zjištěny nedokonalosti (strukturace a množství služeb, nevhodný přístup, registrace, úkon ověření identity, možnost platby online, informovanost), které je třeba zlepšit. Nedostatky v portálu lze eliminovat strukturací a rozšířením služeb, zrušením přístupu pomocí datové schránky, zviditelněním registrace na úvodní straně portálu, průběžným vzděláváním úředníků v oblasti ověřování občanova identity, připojením platební brány a zkvalitněním propagace portálu jako takového. To však neznamená, že samotný portál je nekvalitní. Portál ve své nynější podobě nabízí řadu užitečných služeb, které je možné běžně využívat, ale pokud budou v portálu zohledněna tato navržená opatření, tak bude ještě bezpečnější a užitečnější.

7 Seznam použitých zdrojů

Tištěné

BUDIŠ, Petr a HŘEBÍKOVÁ, Iva. *Datové schránky: fungování, doručování, bezpečnost, návody*. Olomouc: ANAG, 2010. 287 s. ISBN 978-80-7263-617-4

BUDIŠ, Petr a ŠTĚDRŇ, Bohumír. *Elektronická komunikace*. Bratislava: Magnet Press Slovakia, 2008. 110 s. ISBN 978-80-89169-11-5

COLLEGIUM. *E-government a GDPR*. Plzeň: Aleš Čeněk s.r.o., 2018. 551 s. ISBN 978-80-7380-717-7

CZECH Point: historický vývoj a současná podoba 2014. Praha: CEVRO Institut, 2015. 98 s. ISBN 978-80-87125-30-4

FELIX, Ondřej a kol. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, o.p.s., 2015. 313 s. ISBN 978-80-87125-28-1

HEEKS, Richard. *Implementing and Managing eGovernment: An International Text*. London: SAGE Publications Ltd., 2006

LIDINSKÝ, Vít a kol. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1

MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír. *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. 2. podstatně přepracované a rozšířené vydání, Praha: Leges, 2012. 464 s. ISBN 978-80-87576-36-6

MATES, Pavel a SMEJKAL, Vladimír. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006. 244 s. ISBN 80-7201-614-8

NIXON, P. G. a VASSILIKI N. K. *E-Government in Europe: Re-booting the state*. Oxon: Routledge, 2007

SAVOLAINEN, Vesa. *Perspectives of Information System*. New York: Springer-Verlag, 1999. ISBN 0-387-98712-6

ŠPAČEK, David. *eGovernment – cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Praha: C. H. Beck, 2012. ISBN 978-80-7400-261-8

ŠTĚDRŇ, Bohumír a ŠTĚDRŇ, Bohumír. *Informační společnost a právo I*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2006. ISBN 80-7041-823-0

ŠTĚDRŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3

Elektronické

Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby: *Strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015*. [online] Integrovaný portál google.com, nedatováno [cit. 2019-10-24]. Dostupné z:

https://www.google.com/search?ei=ALuxXfutE8TWwALpzZ7gCQ&q=efektivn%C3%AD+ve%C5%99ejn%C3%A1+spr%C3%A1va+a+p%C5%99%C3%A1telsk%C3%A9+ve%C5%99ejn%C3%A9+slu%C5%BEby&oeq=efektivn%C3%AD+ve%C5%99ejn%C3%A1+spr%C3%A1va+&gs_l=psy-ab.3.0.0j0i22i30i5.235589.245356..252491...0.4..0.111.1610.23j2.....0....1..gws-wiz.....0i71j0i131.K1S92jrqb2U

Evropský parlament a Rada EU: *Nářízení č. 910/2014*. [online] Integrovaný portál Evropské unie, 28. října 2014 [cit. 2019-11-14]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A32014R0910>

Evropská komise EU: *The Digital and Society Index (DESI)*. [online] Integrovaný portál Evropské unie, 27. září 2019 [cit. 2019-11-21]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

Evropská komise EU: *I-DESI 2018: How digital is Europe compared to other major world economies? (I-DESI)*. [online] Integrovaný portál Evropské unie, 26. října 2018 [cit. 2019-11-24]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/how-digital-europe-compared-other-major-world-economies>

Evropská komise EU: *Index digitální ekonomiky a společnosti (DESI), zpráva z roku 2019 o Česku*. [online] Integrovaný portál Evropské unie, 2019 [cit. 2019-11-21]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=59981

Evropská komise EU: *Prováděcí nařízení č. 1502/2015*. [online] Integrovaný portál Evropské unie, 9. října 2015 [cit. 2019-11-14]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?qid=1573732972692&uri=CELEX:32015R1502>

Evropský parlament a Rada EU: *Nářízení č. 679/2016*. [online] Integrovaný portál Evropské unie, 4. května 2016 [cit. 2019-11-14]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX%3A32016R0679>

Informační systémy. [online] nedatováno [cit. 2018-10-23] Dostupné z: <https://www.fi.muni.cz/~smid/INFPOL99.htm>

Informační koncepce České republiky: *Digitální Česko*. [online] Integrovaný portál Ministerstva vnitra, 18. 9. 2018 [cit. 2019-10-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/rada-vlady-pro-informacni-spolecnost.aspx?q=Y2hudW09Ng%3D%3D>

Ministerstvo vnitra České republiky: *Co je eGovernment?*. [online] Integrovaný portál Ministerstva vnitra, nedatováno [cit. 2019-10-15]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

Ministerstvo vnitra České republiky: *Druhá evaluační zpráva k plnění strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020*, nedatováno [cit. 2019-10-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/druha-evaluacni-zprava-k-plneni-strategickeho-ramce-rozvoje-verejne-spravy-ceske-republiky-pro-obdobi-2014-2020.aspx>

Ministerstvo vnitra: *eSbírka a eLegislativa*. [online] Integrovaný portál Ministerstva vnitra, nedatováno [cit. 2019-11-07]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/esbirka-a-elegislativa.aspx>

Ministerstvo vnitra: *Lidé s elektronickou občankou budou moci do roka přistupovat k online službám ostatních států EU*. [online] Integrovaný portál Ministerstva vnitra, nedatováno [cit. 2019-11-07]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/lide-s-elektronickou-obcankou-budou-moci-do-roka-pristupovat-k-online-sluzbam-ostatnich-statu-eu.aspx>

Ministerstvo vnitra: *Ministerstvo vnitra připravilo nový volební zákon*. [online] Integrovaný portál Ministerstva vnitra, nedatováno [cit. 2019-11-07]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-pripravilo-novy-volebni-zakon.aspx>

Organizace spojených národů: *United Nations E-Government Survey 2018*. [online] Integrovaný portál Organizace spojených národů, 2018 [cit. 2019-11-24]. Dostupné z: https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2018-Survey/E-Government%20Survey%202018_FINAL%20for%20web.pdf

Portál občana: *Přihlaste se do Portálu občana*. [online] Integrovaný portál veřejné správy ČR, 2018 [cit. 2020-01-02]. Dostupné z: <https://obcan.portal.gov.cz/prihlaseni>

Státní informační a komunikační politika (SIKP): *e-Česko 2006*. [online] Integrovaný portál culturenet.cz, nedatováno [cit. 2019-10-24]. Dostupné z: <http://www.culturenet.cz/res/data/002/000269.pdf>

Strategie implementace eGovernmentu v území. [online] Integrovaný portál google.com, 2008 [cit. 2019-10-24]. Dostupné z: <https://www.google.com/search?q=strategie+implementace+egovernmentu+v+území&oq=strategie+implementace+egovernmentu+v+území&aqs=chrome..69i57.10258j0j7&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

Strategický rámec rozvoje VS ČR 2014-2020. [online] Integrovaný portál Ministerstva vnitra, nedatováno [cit. 2019-28-10]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/strategicky-ramec-rozvoje.aspx>

Vláda České republiky (VČR): *Osm prioritních oblastí státní informační politiky*. [online] Integrovaný portál Vlády České republiky, nedatováno [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/>

Výsledky projektu rozvoje veřejné správy za rok 2017. [online] Integrovaný portál Ministerstva vnitra, 29. 12. 2017 [cit. 2019-11-01]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/verejna-sprava-aktuality.aspx>

Výsledky projektu rozvoje veřejné správy za rok 2018. [online] Integrovaný portál Ministerstva vnitra, nedatováno [cit. 2019-11-01]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/verejna-sprava-aktuality.aspx>

Zákon č. 365/2000 Sb. *Zákon o informačních systémech veřejné správy.* In: zakonyprolidi.cz [online]. 2010 [cit. 2019-10-21]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365>

ZLATUŠKA, Jiří. *Informační společnost* [online]. 14. 10. 2011 [cit. 2018-10-23] Dostupné z: <http://webserver.ics.muni.cz/bulletin/articles/122.html>

8 Přílohy

Tabulka 5 - Návrh rozšíření a strukturace služeb

Sekce	Služba
Bydlení	Žádost o stavební povolení
	Žádost o kotlíkovou dotaci
	Změna trvalého bydliště
	Řemeslníci v okolí
Zaměstnání	Výpis z rejstříku trestů
	Hlášení Úřadu práce o skončení pracovního poměru
Doprava	Bodové hodnocení řidiče
	Přestupky
Dluhy	Dlužné částky
	Exekuce
Zásluhy o stát	Poděkování
	Vyznamenání
Volby	Žádost o volbu mimo trvalé bydliště
Potíže	Veřejný ochránce práv
	Nejbližší zdravotní střediska

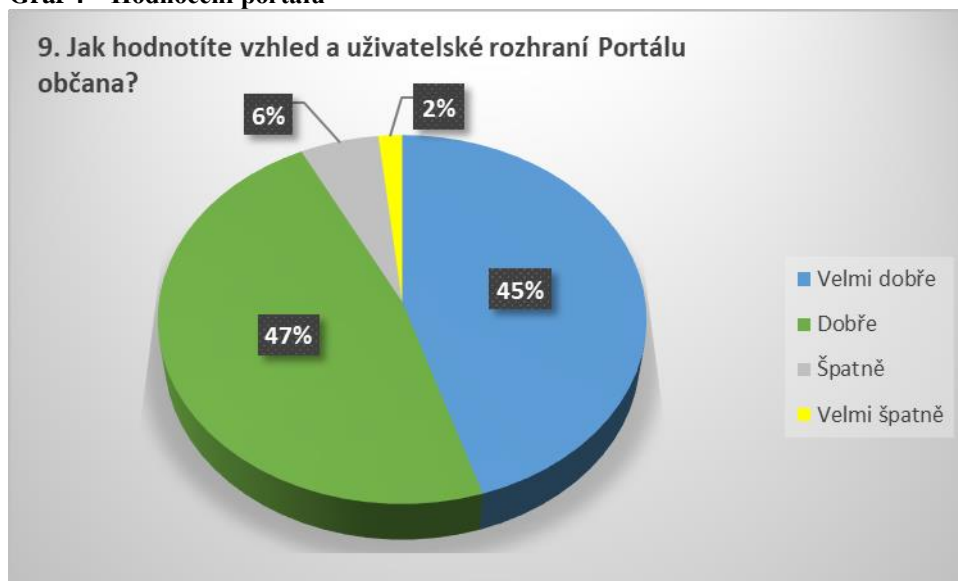
Zdroj: vlastní zpracování

Graf 3 – Povědomí o existenci portálu



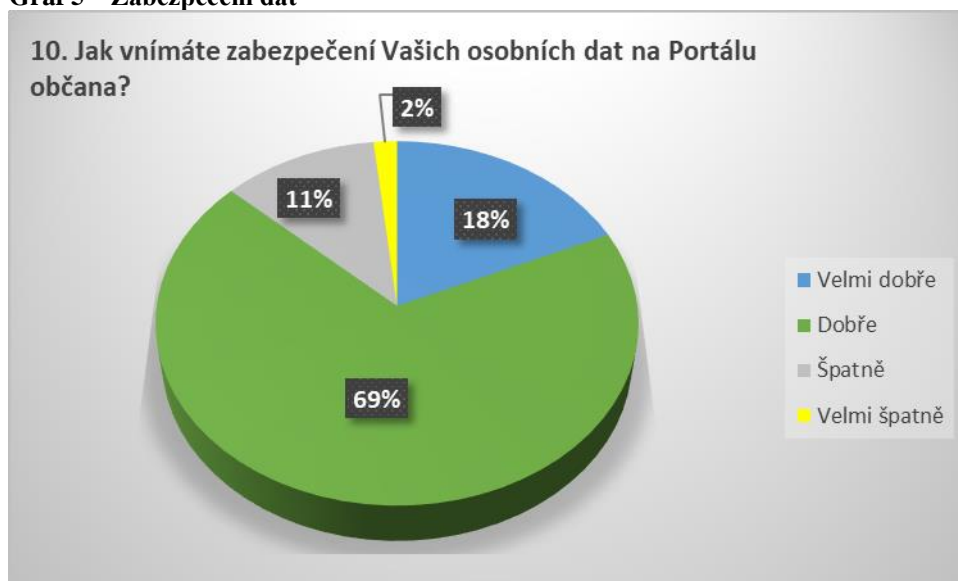
Zdroj: vlastní zpracování podle dat Jarolímka z roku 2020
Poznámka: Odpovídalo celkem 175 studentů PEF ČZU.

Graf 4 – Hodnocení portálu



Zdroj: vlastní zpracování podle dat Jarolímka z roku 2020
Poznámka: Odpovídalo celkem 175 studentů PEF ČZU.

Graf 5 – Zabezpečení dat



Zdroj: vlastní zpracování podle dat Jarolímka z roku 2020
Poznámka: Odpovídalo celkem 175 studentů PEF ČZU.