

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2013

TOMÁŠ ODERMATT

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

PODNIKOVÁ EKONOMIKA

Vysoká škola ekonomie a managementu

+420 841 133 166 / info@vsem.cz / www.vsem.cz

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

Nárožní 2600/9a, 158 00 Praha 5

NÁZEV BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Efektivnost datových schránek ve veřejné správě

TERMÍN UKONČENÍ STUDIA A OBHAJOBA (MĚSÍC/ROK)

Červen / 2013

JMÉNO A PŘÍJMENÍ / STUDIJNÍ SKUPINA

Tomáš Odermatt / PE32

JMÉNO VEDOUcíHO BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Ing. Zuzana Šedivá, Ph.D.

PROHLÁŠENÍ STUDENTA

Prohlašuji tímto, že jsem zadanou bakalářskou práci na uvedené téma vypracoval samostatně a že jsem ke zpracování této bakalářské práce použil pouze literární prameny v práci uvedené.

Datum a místo: 30.4.2013, Praha

podpis studenta

PODĚKOVÁNÍ

Rád bych tímto poděkoval vedoucí bakalářské práce Ing. Zuzaně Šedivé, Ph.D. za metodické vedení a odborné konzultace, které mi poskytla při zpracování mé bakalářské práce.

Prof. Smejkalovi, Ing. Mrázovi a panu Stieglerovi za poskytnutí rozhovoru a místostarostovi Bc. Bačinovi za umožnění provedení výzkumu na OÚ Klíčany.

Vysoká škola ekonomie a managementu

+420 841 133 166 / info@vsem.cz / www.vsem.cz

VYSOKÁ ŠKOLA EKONOMIE A MANAGEMENTU

**Efektivnost datových schránek ve
veřejné správě**

The efficiency of data boxes in the public administration

Autor: Tomáš Odermatt

SOUHRN

Tato bakalářská práce se zabývá problematikou Informačního systému datových schránek, který slouží k elektronické komunikaci mezi orgány státní správy navzájem a ke komunikaci mezi orgány státní správy a soukromými subjekty. Cílem práce je změřit a vyhodnotit efektivnost komunikace, konkrétně procesu přijetí a odeslání datové zprávy prostřednictvím datových schránek. V dalších úrovních, pak pomocí metod dotazníkového šetření a strukturovaného rozhovoru vyhodnotit efektivnost systému datových schránek z pohledu uživatelů a autorů projektu. Efektivnost datových schránek je zkoumána pomocí navržených metrik a postupů a následně kontextově vyhodnocena.

Práce je rozdělena na tři části. První, teoretická obsahuje terminologický souhrn z literární rešerše a základní popis funkčnosti systému datových schránek. Ve druhé, metodologické, jsou popsány metodiky a metriky jednotlivých výzkumů a šetření. Ve třetí, analytické, jsou vyhodnocena získaná primární data a vyvozeny závěry. Závěr práce odpovídá na otázku, zda jsou datové schránky ve státní správě efektivní.

SUMMARY

This thesis deals with the issue of data boxes information system which are used for electronic communication between public authorities and other communication between public authorities and private entities. The aim is to measure and evaluate the effectiveness of communication, namely the process of receiving and sending data messages through the data boxes. At another level the methods of questionnaire survey and structured interview are used for assess the efficiency of the data boxes for users and authors of the project. The efficiency of data boxes is examined by using the proposed metrics and procedures and subsequently evaluated contextually.

The work is divided into three parts. In the first - theoretical part, terminology of the literature review and the basic functionality of the system data boxes are described and summarized. The second – methodological part describes the methodology and metrics of research and investigation. In the third - analytical part, the obtained primary data are evaluated and the conclusions are drawn. The conclusion answers the question, "Are the data boxes in eGovernment effective?".

KLÍČOVÁ SLOVA:

Datové schránky, eGovernment, Veřejná správa, Efektivnost, Nástroje komunikace.

KEYWORDS:

Data boxes, eGovernment, Public Administration, Efficiency, Tools of communication.

JEL CLASSIFICATION:

H83 - Public Administration

K10 - Basic Areas of Law: General

M15 – IT management

M19 - Business Administration: Other

O38 - Technological Change: Government Policy

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení:	Tomáš Odermatt
Studijní program:	Ekonomika a management
Studijní obor:	Podniková ekonomika
Studijní skupina:	PE 32
Téma:	IS ve veřejné správě – efektivnost datových schránek
Zásady pro vypracování (stručná osnova práce):	Základní pojmy související s datovými schránkami (Právní předpisy, datová schránka, datová zpráva, elektronický podpis, czech POINT atd.) Princip fungování datových schránek Analýza efektivnosti zavedení datové schránky v organizaci Měření efektivnosti v aplikacích IS Analýza efektivnosti datových schránek, Zhodnocení výsledku analýzy a návrhy k zvyšování efektivnosti Závěr
Seznam literatury: (alespoň 4 zdroje)	BUDIŠ, Pavel, HŘEBÍKOVÁ, Iva. <i>Datové schránky</i> , 1. vydání, Anag, 2010. 288 s. ISBN 978-80-7263-617-4. MACKOVÁ, Alena, ŠTĚDRŇ, Bohumír. <i>Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem</i> . 1. vydání. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2009. 528 s. ISBN 978-7357-472-7. MATES, Pavel, SMEJKAL, Vladimír. <i>E-government v české právu</i> . Praha: Linde Praha, 2006. 248 s. ISBN 80-7201-614-8.
Vedoucí práce:	Ing. Zuzana Šedivá, Ph.D.


Prof. Ing. Milan Žák, CSc.
rektor

V Praze dne 1. 2. 2013

OBSAH

1 ÚVOD	1
2 TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE.....	3
2.1 STÁTNÍ INFORMAČNÍ POLITIKA	3
2.2 INFORMAČNÍ SYSTÉM VEŘEJNÉ SPRÁVY	5
2.3 E-GOVERNMENT V ČR.....	7
2.4 INFORMAČNÍ SYSTÉM DATOVÝCH SCHRÁNEK	8
2.5 DATOVÁ SCHRÁNKA	9
2.5.1 TYPY DATOVÝCH SCHRÁNEK.....	11
2.5.2 ZPŘÍSTUPNĚNÍ DATOVÉ SCHRÁNKY	12
2.5.3 ZNEPŘÍSTUPNĚNÍ DATOVÉ SCHRÁNKY.....	13
2.6 DATOVÁ ZPRÁVA, DOKUMENT, EL. PODPIS A CERT. AUTORITA.....	14
2.6.1 DATOVÁ ZPRÁVA.....	14
2.6.2 DOKUMENT	14
2.6.3 ELEKTRONICKÝ PODPIS	15
2.6.4 CERTIFIKAČNÍ AUTORITA.....	16
2.7 CZECH POINT.....	17
3 METODOLOGICKÁ ČÁST PRÁCE.....	18
3.1 EFEKTIVNOST DATOVÝCH SCHRÁNEK.....	18
3.1.1 EFEKTIVNOST DATOVÝCH SCHRÁNEK Z UŽIVATELSKÉHO POHLEDU	19
3.1.2 EFEKTIVNOST DATOVÝCH SCHRÁNEK Z PROCESNÍHO POHLEDU	20
3.1.3 HODNOCENÍ EFEKTIVNOSTI AUTORY DATOVÝCH SCHRÁNEK	20
3.2 METODIKA HODNOCENÍ EFEKTIVNOSTI DATOVÝCH SCHRÁNEK	20
3.2.1 METODA DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU	21
3.2.2 METODA POZOROVÁNÍM PROCESNÍCH KROKŮ	24
3.2.3 METODA HODNOCENÍ PODLE STRUKTUROVANÉHO ROZHOVORU.....	26
4 ANALYTICKÁ ČÁST PRÁCE.....	27
4.1 DOTAZNÍKOVÝ PRŮZKUM NA TÉMA EFEKTIVNOST DS	28
4.1.1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O DOTAZNÍKU	28
4.1.2 HODNOCENÍ VÝSLEDKŮ A JEJICH INTERPRETACE.....	28
4.1.3 SHRUTÍ POZNATKŮ Z DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU	37
4.2 EFEKTIVNOST Z POHLEDU SUBJEKTU STÁTNÍ SPRÁVY.....	37
4.2.1 PŘEDSTAVENÍ SUBJEKTU STÁTNÍ SPRÁVY	38
4.2.2 EFEKTIVNOST DATOVÝCH SCHRÁNEK OÚ KLÍČANY	38
4.2.3 VYHODNOCENÍ EFEKTIVNOSTI DS OÚ KLÍČANY	40

4.3	STRUKTUROVANÝ ROZHOVOR S AUTORY DATOVÝCH SCHRÁNEK	42
4.3.1	OSOBNOSTI RESPONDENTŮ	42
4.3.2	ZÁVĚRY A KOMENTÁŘE K ROZHOVORŮM S OSOBNOSTMI.....	43
5	ZÁVĚR	45
	LITERATURA	I
	PŘÍLOHY.....	III

SEZNAM ZKRATEK

CA	Certifikační autorita
CP	Czech POINT
DS	Datová schránka
DZ	Datová zpráva
EP	Elektronický podpis
ESS	Elektronická spisová služba
FO	Fyzická osoba
ICT	Informační a komunikační technologie
IS	Informační systém
ISDS	Informační systém datových schránek
ISVS	Informační systém veřejné správy
ISZR	Informační systém základních registrů
KvCt	Kvalifikovaný certifikát
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
OVM	Orgán veřejné moci
PO	Právnícká osoba
PDZ	Poštovní datová zpráva
PFO	Podnikající fyzická osoba
VS	Veřejná správa

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Zadání výzkumu - metoda dotazníkového šetření	21
Tabulka 2 Zadání výzkumu - metoda pozorování a měření.....	24
Tabulka 3 Sledované jevy v procesu příjmu a odeslání - měření pro 1. dokument	25
Tabulka 4 Struktura výzkumné sondy dotazníkového šetření - realizace.....	28
Tabulka 5 Respondenti využívající DS i jako fyzické osoby	30
Tabulka 6 Využití datové schránky pro směr komunikace.....	30
Tabulka 7 Podíl četností přístupů dle segmentů uživatelů.....	31
Tabulka 8 Hodnocení výhod a nevýhod práce s DS	35
Tabulka 9 Hodnocení efektivnosti DS podle segmentů.....	36
Tabulka 10 Přehled procesních kroků přijetí a odeslání zpráv OÚ Klíčany.....	41
Tabulka 11 Souhrn odpovědí na otázky strukturovaného rozhovoru	44

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Rozdělení respondentů podle role uživatele	29
Graf 2 Četnost přístupu respondentů do systému datových schránek.....	31
Graf 3 Využití DS ve vztahu k jednotlivým úřadům	32
Graf 4 Využívání služby PDZ respondenty	33
Graf 5 Způsob notifikace o došlé zprávě do systému DS	33
Graf 6 Hodnocení upraveného rozhraní DS uživateli	34
Graf 7 Hodnocení rozhraní DS uživateli jako celku	34
Graf 8 Hodnocení efektivnosti DS.....	36

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Schéma Informačního systému základních registrů	6
Obrázek 2 eGON – symbol CZ e-Governmentu – životní funkce.....	7
Obrázek 3 Schéma Informačního systému datových schránek.....	9
Obrázek 4 Subjekty využívající DS a jejich vazby	10
Obrázek 5 Klasifikace podpisů, značek a razítek.....	15

1 ÚVOD

Podepsaný a orazítovaný dokument nebo náhled dokumentu na monitoru v podobě digitální zprávy s elektronickým podpisem? Otázka, která je v posledních třech letech řešena laickou i odbornou veřejností. V prvním případě lze listinu založit a má platnost originálu, většinou delší, než je průměrná doba života. Ve druhém případě, při splnění určitých podmínek ovšem také.

1. července 2009 vstoupil v platnost zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, který upravuje provoz datových schránek. Cílem této práce je vyhodnotit efektivnost relativně nové technologie, a to ve vztahu k státní správě. Nástrojem pro hodnocení je průzkum mezi uživateli z pohledu kvality a přínosu systému pro jejich běžnou práci, dále komparace procesů v organizaci státní správy a pohled autorů projektu datových schránek na současný stav.

Práce je rozdělena do tří hlavních částí. Úvodní teoretická část je věnována rekapitulaci informační politiky ČR po roce 1990. Stručně popisuje principy fungování Informačního systému datových schránek, veřejné správy a prostředí českého eGovernmentu a formuluje základní pojmy související s datovými schránkami tak, aby bylo možno této problematice porozumět.

Metodologická část je věnována stanovení metodik a metrik sběru a zpracování primárních dat pro realizované průzkumy a stanovuje dílčí cíle. 1. Průzkum vnějšího, uživatelského prostředí, kde cílem je zjistit, zda jsou datové schránky efektivní pro elektronickou komunikaci subjektu se státní správou. 2. Pozorování vnitřního prostředí, kde je cílem vyhodnotit, zda je pro subjekt státní správy efektivnější komunikace pomocí běžné listovní zásilky nebo pomocí datové zprávy. 3. Autorský pohled, kde je cílem porovnat a vyhodnotit názory tří realizátorů projektu datových schránek na jejich současnou efektivitu.

V analytické části práce jsou nejdříve stručně specifikovány subjekty zkoumání. Dále jsou vyhodnocena a komentována primární data z jednotlivých výzkumů v následujícím pořadí. Dotazníkové šetření, časový snímek procesu a strukturovaný rozhovor. Každá část je uzavřena dílčím shrnutím.

Přínosem této práce je netradiční tří-pohledové hodnocení efektivnosti datových schránek ve státní správě. Zohledňuje uživatelský, výkonný a autorský přístup k této technologii. Výstupem je závěrečné hodnocení a vyplývající doporučení, které provozovatel datových schránek může zvážit při úpravách, které systém jistě čekají.

V teoretické části práce jsou využita sekundární data z literatury uvedené v Seznamu literatury. V analytické části práce jsou využita primární data získaná od zkoumaných subjektů, tedy orgánu veřejné moci OÚ Klíčany a to v období březen 2013. On-line dotazníkový průzkum probíhal v období duben 2013, struktura otázek je uvedena v přílohách této práce. Strukturované rozhovory s Prof. Smejkalem, Ing. Mrázem a panem Stieglerem probíhaly v dubnu 2013.

Pro zpracování a vyhodnocování získaných dat a pro zpracování grafických výstupů jsou používány aplikace Microsoft Office 2007. Pro dotazníkový průzkum je využita platforma specializovaného serveru Vyplnto.cz, následně jsou aplikované základní matematicko-statistické metody.

2 TEORETICKÁ ČÁST PRÁCE

V celé historii lidstva vždy platilo, že každý subjekt se od okamžiku svého vzniku (narození) stává zdrojem i adresátem informací. Tuto myšlenku rozvíjí Budiš (2010) dále tak, že postavení subjektu a jeho sociální vazby jsou vytvářeny na základě informací a jejich účinků. Informace a jejich přenos pomocí zpráv jsou tedy nedílnou součástí společnosti.

Budiš (2010) uvádí termín Informační společnost, kde lidské bytosti jsou její součástí a jsou ovlivňovány v celé šíři svého konání. Autor dále uvádí, že s rostoucí mírou empirické zkušenosti a teoretických znalostí roste potřeba šíření informací a zpráv ve společnosti.

V současném pojetí informační a informované společnosti je informace a její sdílení determinováno mnoha parametry. Následující subkapitoly jsou věnovány popisu funkčností aplikace datových schránek a souvisejících základních pojmů.

2.1 STÁTNÍ INFORMAČNÍ POLITIKA

Státní informační politika, resp. potřeba zajištění jednotné úpravy vedení informačních systémů veřejné (státní) správy, prošla po roce 1990 překotným vývojem a to i v závislosti na samotném procesu vývoje nových informačních technologií. Mates a Smejkal (2006) uvádějí, že s nástupem právního a demokratického státu bylo potřeba považovat vedení IS za výkon státní, resp. veřejné moci a to v mezích stanovených zákony, na rozdíl od minulého režimu, který založení, vedení a přístup do IS nepodřizoval žádné právní úpravě.

Prvním pokusem o koordinovaný a komplexní přístup k informační politice ČR (ČSFR) bylo usnesení vlády č. 78 ze dne 4. 2. 1992, kterým uložila příslušným ministrům, aby do 31. 1. 1993 byl předložen návrh globální architektury informační soustavy ČR. I kvůli budoucímu rozpadu republiky nebyl tento úkol splněn. V letech 1994 až 1998 proběhla celá řada více či méně rozsáhlých i legislativně podpořených projektů, které měly zabezpečit propojení registrů jednotlivých ministerstev a dalších státních úřadů a samospráv. Podle Budiše (2010) byla až v roce 1999 v ČR uvedena první ucelená

koncepce v oblasti budování informační společnosti, a to usnesením vlády č. 525 ze dne 31. 5. 1999, pod názvem *Státní informační politika – cesta k informační společnosti*. Tato strategie byla zaměřena na tři realizační oblasti: Informatizace veřejné správy, informační gramotnost a elektronický obchod. Mates a Smejkal (2006) dále oblasti rozšiřují o zajištění transparentnosti podnikatelského prostředí. V tomto roce byla také přijata *Koncepce budování IS veřejné správy*, která navazovala na dva předcházející strategické dokumenty, a to *Koncepci reformy VS* a *Státní informační politiku*, která byla rozpracována do roku 2003, uvádí dále Budiš (2010).

Pozornost této oblasti věnovala vláda i v dalších letech a je třeba zmínit strategický dokument schválený v březnu 2004 pod názvem *Státní informační a komunikační politika – eČesko 2006*, vydaný v návaznosti na *Akční plán Evropské unie - eEurope 2005*, jako součást Lisabonské strategie. Mates a Smejkal (2006) uvádějí následující priority: Zajištění dostupné a bezpečné komunikační služby, Informační vzdělanost, moderní veřejné služby on-line a dynamické prostředí pro elektronické podnikání.

Dříve než zákon o ISVS byl přijat zákon č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu, který nabyl účinnosti v říjnu 2000. Podle Špačka (2012) však byl již e-podpis používán na základě dohody, například v bankovníctví. Zákon upravuje náležitosti některých e-podpisů, certifikátů a podmínky pro poskytovatele certifikačních služeb. Poprvé odlišil e-podpis a zaručený e-podpis, který je jednoznačně spojen s podepisující osobou.

Klíčovým dokumentem v oblasti budování informační společnosti je podle Budiše (2010) usnesení vlády č. 1085 z 20. 9. 2006, kde byla vzata na vědomí zpráva ministra vnitra a informatiky týkající se eGovernmentu v ČR za období 1999 až 2006 a zároveň byl schválen *Soubor opatření pro urychlení rozvoje eGovernmentu v ČR*. Jedná se o základní dokument, ze kterého vychází veškerá další legislativní a organizační opatření, umožňující například, pro potřeby této práce důležité, použití digitálních dokumentů jako nahrazení listinných, vznik kontaktních míst Czech POINT, vznik a vedení spisové služby, atd.

Usnesením vlády č. 197 z 28. 2. 2007 byl schválen návrh *Integrovaného operačního programu pro období 2007 a 2013* a základní cíle strategie *Efektivní VS a přátelské veřejné služby pro období 2007 až 2015*, kterými se pomocí finančních zdrojů EU mají

realizovat projekty v oblastech zdravotnictví, práce a sociální péče, místního rozvoje a veřejné služby.

V roce 2008 byl přijat zákon č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů ve znění pozdějších předpisů, který doplňuje předcházející zákony z let 2000 až 2005, týkající se elektronické komunikace.

Z výše uvedeného přehledu je zřejmé, že budování informační společnosti je dlouhodobý projektový záměr státu, podléhající projektovému přístupu v rámci měnících se aplikačních podmínek, zhodnocuje Budiš (2010). Seznam milníků není úplný a postihuje jen tu nejdůležitější část z mnoha aktivit, které v rámci ICT a eGovernmentu byly jak v ČR, tak v EU realizovány, či minimálně schváleny.

Pro potřeby této práce bude dále podrobněji popsáno několik základních pojmů spojených s elektronickou komunikací.

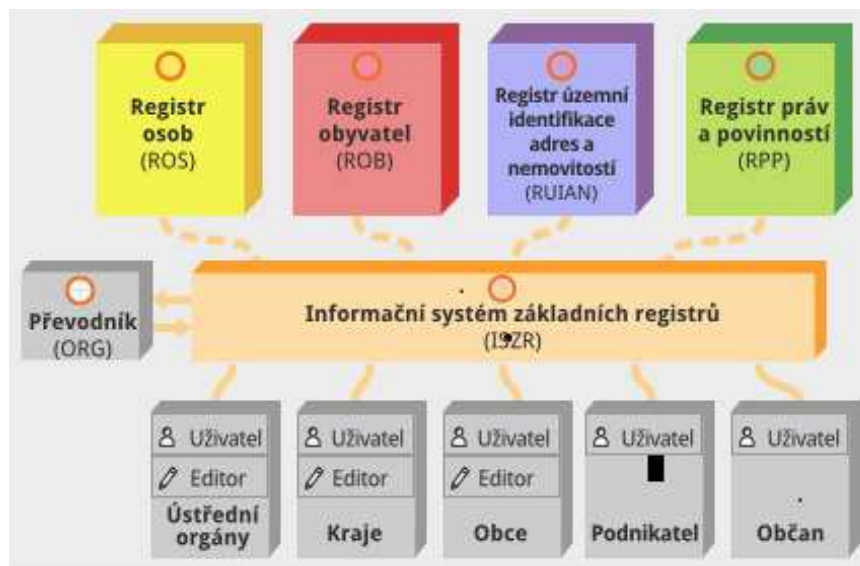
2.2 INFORMAČNÍ SYSTÉM VEŘEJNÉ SPRÁVY

Mates a Smejkal (2006) uvádějí, že hlavní podmínkou pro fungování celého Informačního systému veřejné správy, je vytvoření právních a také technicko organizačních předpokladů pro sdílení dat. V praxi jde o registry státní správy, jejichž základem jsou tzv. základní registry.

Základní registry byly spuštěny 1. července 2012. Vznikly propojením a sdílením dat a informací, které byly původně roztrženy ve více než 2000 různých informačních systémech státní správy. Dle zákona č. 111/2009 Sb. o základních registrech vznikl také projekt Informační systém základních registrů. Jedná se o bezpečnou databázi, která nabízí relevantní a nezpochybnitelná data, u kterých zároveň stát garantuje jejich platnost. Subjektům umožňuje získávat potřebné údaje a informace přes kontaktní místa Czech POINT a v omezené míře i přes datové schránky, aktuálně se jedná o 120 tzv. referenčních údajů.

Pro přehlednost je na následujícím obrázku schéma ISZR, které obsahuje základní registry k dubnu 2013 a přehled přistupujících uživatelů. Je zřejmé, že veřejná správa může být i editorem informací a udržuje tak databáze aktuální a relevantní.

Obrázek 1 Schéma Informačního systému základních registrů



Zdroj: Správa základních registrů ČR (2013)

ISZR má sloužit k rychlejšímu a spolehlivějšímu poskytování služeb státní správy veřejnosti a má umožňovat subjektům jednoduše a rychle komunikovat s úřady, státní správou a územní samosprávou. Zároveň je cílem sjednotit a odstranit duplicity i povinnost podnikatelů potvrzovat údaje na několika místech a to opakovaně. Dále zjednodušit a zkvalitnit poskytované informace a uspořít náklady na provoz mnoha současných informačních systémů.

Jak uvádí Budiš (2010), je nutné zmínit Portál veřejné správy jako elektronickou bránu do VS, která byla vybudována na základě zákona č. 365/2000 Sb. Tento portál podle autora významně přispívá k rozvoji a přiblížení služeb VS obyvatelům ČR a současně je stále dostupným zdrojem důvěryhodných informací o agendách a organizaci systému VS. Portál svou podstatou má splňovat již zmíněný strategický cíl vlády Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby.

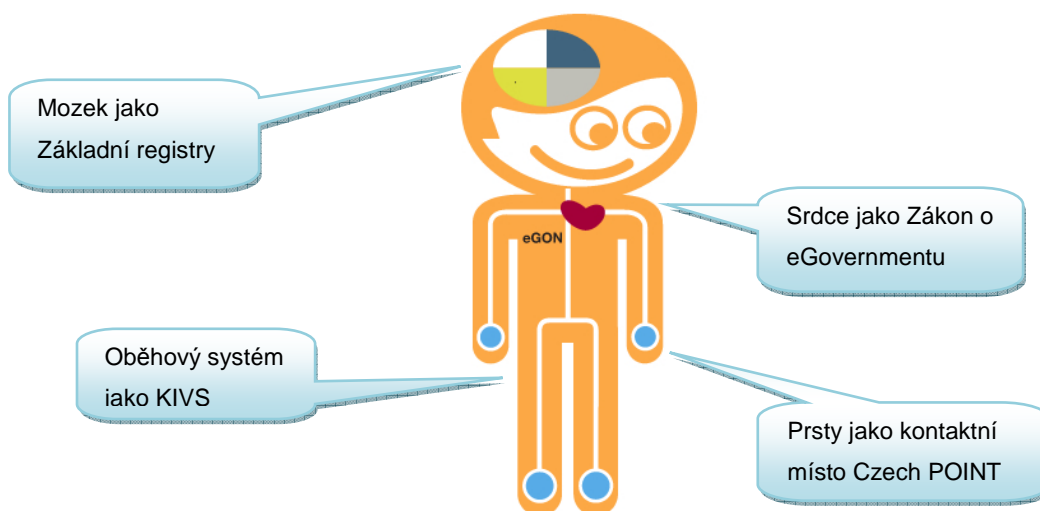
Portál veřejné správy měl dvě základní části: informační a transakční. Novelou zákona č. 300/2008 Sb., tedy zákonem č. 263/2011 Sb., došlo k odebrání transakční části z Portálu veřejné správy a k následnému přesunutí na Portál datových schránek.

2.3 E-GOVERNMENT V ČR

V literatuře je mezinárodně používaný pojem eGovernment vymezen velmi nejednoznačně a jeho obsah je autory definován nejednotně. Špaček (2012) uvádí, že bez ohledu na autory, je obecným principem eGovernmentu využívání ICT a internetu státní správou ke zdokonalení vnitřních i vnějších aktivit a cílovým stavem eGovernmentu je optimalizovaná výkonnost státní správy včetně zjednodušení činností a výstupů směrem k veřejnosti. V podstatě se jedná o součinnost jednotlivých subjektů státní správy, jejich informačních zdrojů a elektronizaci jejich správních agend.

V pojetí českého eGovernmentu je zastřešujícím symbolem elektronizace státní správy projekt eGON. Projekt byl zahájen v roce 2006 a v roce 2007 byl poprvé prezentován jako panáček (Obrázek 2), představující živý organismus, kde veškeré prvky a jejich toky spolu souvisí a zároveň se podmiňují. V roce 2008 byla přijata legislativní opatření, umožňující oživení eGONa.

Obrázek 2 eGON – symbol CZ e-Governmentu – životní funkce



Zdroj: MV ČR. eGON jako symbol eGovernmentu (2013)

Pojmy Czech POINT (2.7), Základní registry (2.2) a Zákon 300/2008 Sb. (2.1) o eGovernmentu jsou v této práci podrobněji rozebrány. Zkratka KIVS znamená Komunikační infrastrukturu veřejné správy, zajišťující bezpečný přenos dat a představuje sjednocení různých datových linek subjektů VS do jedné datové sítě.

Prostřednictvím výše uvedeného zákona došlo dne 1. 7. 2009 ke spuštění provozu datových schránek, které jsou důležitou součástí rozvoje eGovernmentu v ČR. Zákon přináší povinnost orgánů veřejné správy elektronicky zaslané dokumenty přijmout, a pokud má subjekt datovou schránku zřízenou, tak tímto způsobem dokumenty subjektu zasílat. Ukládá také povinnost subjektům státní správy komunikovat takto mezi sebou.

Pro potřeby této práce a vymezené téma, je v další části práce podrobněji popsán informační systém datových schránek, princip datové schránky a další související pojmy.

2.4 INFORMAČNÍ SYSTÉM DATOVÝCH SCHRÁNEK

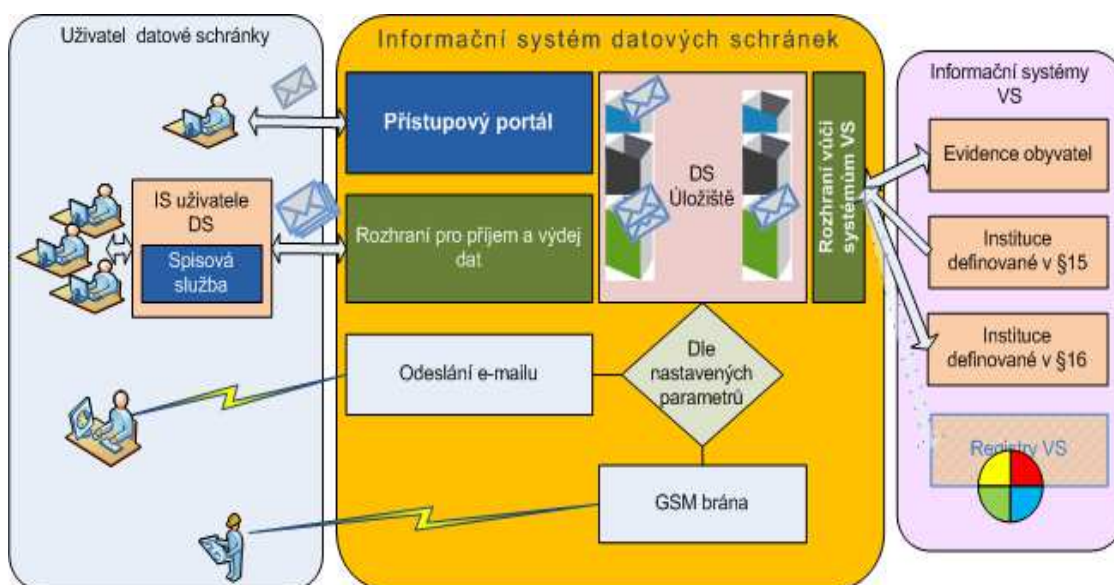
1. července 2009 vstoupil v platnost zákon č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Zákon přinesl revoluci v komunikaci mezi OVM a dalšími subjekty. Upřednostňuje elektronickou komunikaci před papírovou a zavádí Informační systém datových schránek (dále jen ISDS). Podle tohoto zákona je ISDS zároveň informačním systémem veřejné správy, který obsahuje informace o DS a jejich uživatelích. Správcem ISDS je MV ČR a provozovatelem tohoto systému je držitel poštovní licence, tedy Česká pošta, s. p.. Držitel poštovní licence dostává za provozování informačního systému datových schránek odměnu podle cenových předpisů.

V ISDS se evidují například tyto údaje: Identifikátor datové schránky, datum zřízení, zpřístupnění, znepřístupnění a zrušení datové schránky s uvedením hodiny, minuty a sekundy, datum přihlášení osoby oprávněné k přístupu do datové schránky s uvedením hodiny, minuty a sekundy, datum odeslání dokumentu nebo provedení úkonu z datové schránky s uvedením hodiny, minuty a sekundy a údaj identifikující osobu, která odeslání dokumentu nebo jiný úkon provedla, název orgánu veřejné moci, pro který byla datová schránka zřízená, sídlo a identifikační číslo ekonomického subjektu, elektronická adresa nebo obdobný údaj pro vyrozumění o dodání datové zprávy do datové zprávy, popřípadě kontaktní adresy, datum a čas událostí spojených s provozem informačního systému datových schránek.

Veškeré tyto údaje jsou neveřejné a nelze je poskytovat jiným osobám bez souhlasu. V oblasti bezpečnosti datových schránek zajišťuje veškerá opatření správce a provozovatel informačního systému datových schránek (zákon č. 300/2008 Sb.).

K ISDS se uživatel přihlašuje uživatelským jménem a heslem, v případě aplikace třetí strany se autentizace navíc provádí pomocí tzv. systémového certifikátu. Znázornění principu komunikace prostřednictvím datových schránek za použití webového portálu pro přístup a webového rozhraní pro přístup aplikací třetích stran je zobrazeno na obrázku níže (Obrázek 3).

Obrázek 3 Schéma Informačního systému datových schránek



Zdroj: www.datoveschranky.eu (2013)

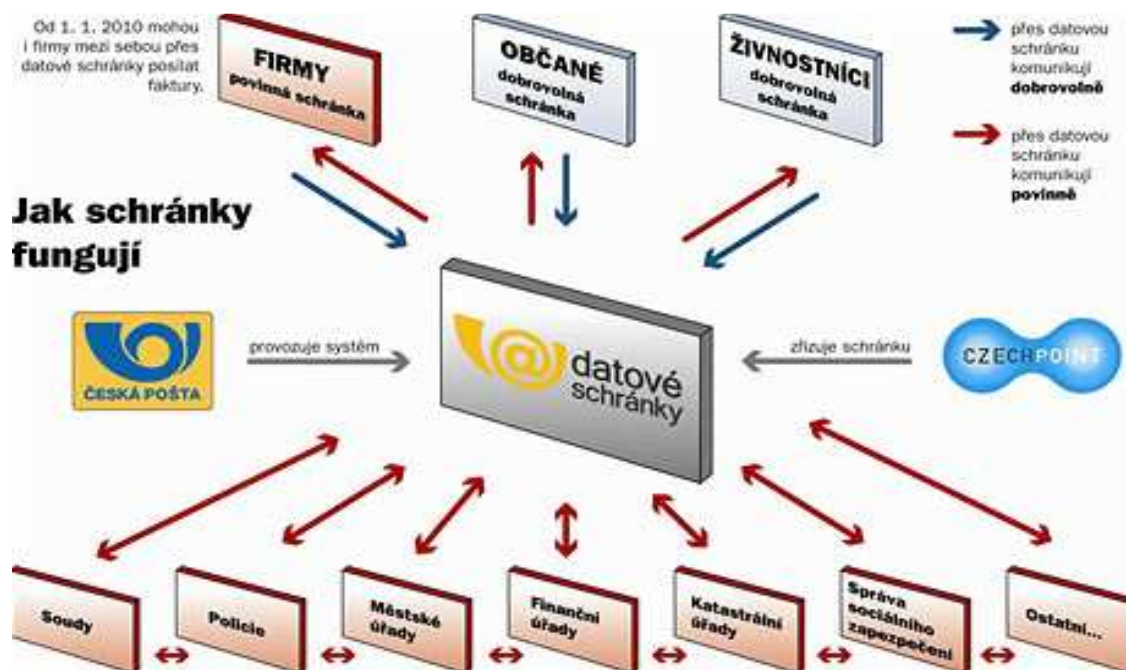
Schéma přehledně zobrazuje procesy v ISDS. Možnosti kontaktu uživatele s portálem, oznamovací službu pro uživatele a napojení na informační systémy veřejné správy.

2.5 DATOVÁ SCHRÁNKA

Problematiku datových schránek upravuje zákon č. 300/2008 Sb. o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Tento zákon uvádí, že „*Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování orgány veřejné moci, k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci a dodávání dokumentů fyzických, podnikajících fyzických a právnických osob.*“

Subjekty, využívající ke komunikaci portál datových schránek jako součásti ISDS, zobrazuje (Obrázek 4 Subjekty využívající DS a jejich vazby. Zobrazuje také toky komunikace mezi subjekty, kdy je zřejmé, že orgány státní správy vně i mezi sebou komunikovat musí, na rozdíl od veřejnosti a veřejnoprávních subjektů, kteří tento systém komunikace využít jen mohou.

Obrázek 4 Subjekty využívající DS a jejich vazby



Zdroj: www.technet.idnes.cz (2013)

Od 1. 1. 2010 mohou firmy, občané a živnostníci datové schránky využívat ke komunikaci mezi sebou zpoplatněnou službou nazvanou **Poštovní datová zpráva** (dále jen PDZ), a to za předpokladu, že subjekt vlastníci DS povolí příjem těchto zpráv. Tato služba je zpoplatněna jak za odeslání jedné PDZ, tak měsíčním paušálním poplatkem. Aktuální ceník je uveden na webovém portálu provozovatele ISDS.

Novelou zákona č.300/2008 Sb., tedy zákonem č. 263/2011 Sb., došlo také k významné úpravě funkčnosti datových schránek. S účinností od 29. 11. 2011 se mění i statut doručení. PDZ byla dosud považována za doručenu až poté, kdy adresát potvrdil, že zprávu obdržel. Nově bude PDZ považována za doručenu již okamžikem přihlášení oprávněné osoby do DS.

Důležitým faktem je také doba dostupnosti datové zprávy v ISDS. Výběrem z Provozního řádu ISDS dostupného na www.datoveschranky.info (2012) je uvedeno: „ISDS uchová datovou zprávu po dobu 90-ti dnů od okamžiku, kdy se do DS přihlásila oprávněná osoba. Datovou zprávu doručenou fikcí uchovává ISDS po neomezenou dobu. Provozovatel má právo takové zprávy po 90-ti dnech od fikce doručení přemístit do off-line datového úložiště, ze kterého lze zprávu na žádost příjemce zprávy vrátit zpět do jeho DS.“

2.5.1 TYPY DATOVÝCH SCHRÁNEK

Zákon 300/2008 Sb. rozlišuje datové schránky podle subjektů, kterým jsou datové schránky zřizovány, a to především z pohledu založení DS.

Datové schránky mají zřízeny **povinně ze zákona**, a to Ministerstvem vnitra ČR:

- Orgány veřejné moci (ministerstva, soudy, policie, obecní úřady, atp.),
- Právnícké osoby zřízené ze zákona (České dráhy, státní fondy, atp.),
- Právnícké osoby zapsané v Obchodním rejstříku (dále jen PO).

Datové schránky mohou **dobrovolně a bezplatně** získat, na základě vlastní žádosti:

- Fyzické osoby (dále jen FO),
- Podnikající fyzické osoby (dále jen PFO).

Výjimkou ze skupiny PFO osob jsou advokáti, daňoví poradci, insolvenční správci, notáři a exekutoři, na které se vztahovalo přechodné období do 1. 7. 2012. Po tomto datu jsou již DS zřizovány automaticky.

Každý subjekt má právo na jednu datovou schránku. Novela zákona 300/2008 Sb. provedená zákonem č. 190/2009 Sb. umožnila, aby orgány veřejné moci disponovaly více DS. Ty mohou být zřizovány na žádost OVM, a to zejména pro potřebu jejich vnitřních organizačních jednotek. Zde je ovšem nutné udržet přesné označování DS tak, aby pro subjekty komunikující s OVM nebyla jejich identifikace matoucí.

Náležitosti pro podání žádosti o zřízení datové schránky, termíny pro vyřízení žádostí, řešení případných nedostatků a další plně upravuje zákon 300/2008 Sb. Na webových portálech MVČR, datových schránek, portálu veřejné správy (seznam literatury) a mnoha dalších jsou uvedeny podrobné a interaktivní návody.

V další kapitole jsou podrobněji popsány statuty osob, které mají oprávnění k přístupu do datových schránek, přístupovými údaji a zpřístupnění datové schránky.

2.5.2 ZPŘÍSTUPNĚNÍ DATOVÉ SCHRÁNKY

Podle zákona č. 300/2008 Sb. mají přístup do datové schránky tyto **oprávněné osoby**:

- do datové schránky fyzické osoby mají přístup pouze ty FO, pro jejichž účely jim byla DS zřízena,
- do datové schránky podnikající fyzické osoby mají přístup pouze ty PFO, pro jejichž účely jim byla DS zřízena,
- do datové schránky právnické osoby má oprávněný přístup statutární orgán PO, člen statutárního orgánu PO nebo vedoucí organizační složky podniku zahraniční PO zapsané v obchodním rejstříku,
- do datové schránky orgánu veřejné moci, má přístup pouze vedoucí OVM.

Kromě těchto osob má dále oprávnění k přístupu do DS **pověřená osoba**, kterou určí osoba, která si nechala DS zřídit. Osoba oprávněná k přístupu do datové schránky je povinna využívat DS způsobem, který neohrožuje bezpečnost ISDS a musí uvědomit neprodleně MV ČR v případě, že hrozí nebezpečí zneužití DS. Pověřená osoba uvědomí rovněž toho, kdo ji určil pověřenou osobou.

Podle zákona č. 300/2008 Sb. se osoba, která je oprávněná k přístupu do datové schránky, přihlašuje pomocí **přístupových údajů**, které obdrží do vlastních rukou bezodkladně po zřízení DS. Taková osoba je povinna zacházet s přístupovými údaji tak, aby nedošlo v žádném případě k jejich zneužití. Přístupové údaje stanoví při zřízení datové schránky MV ČR. Náležitosti přístupových údajů a elektronické prostředky k přihlášení stanovuje MV ČR vyhláškou, včetně technických a bezpečnostních zásad pro přístup do datové schránky.

Následující kapitola se zabývá zneprístupněním datové schránky, jejím zneplatněním a zrušením podle zákona č. 300/2008 Sb.

2.5.3 ZNEPŘÍSTUPNĚNÍ DATOVÉ SCHRÁNKY

Ministerstvo vnitra ČR **zneprístupní** datovou schránku fyzické osoby a podnikající fyzické osoby v případech:

- osoba, pro kterou byla datová schránka zřízena, zemřela nebo byla prohlášena za zemřelou,
- fyzická osoba byla nabytím právní moci omezena nebo zbavena právní způsobilosti k právním úkonům,
- byla-li osoba vzata do vazby, nastoupila výkon trestu, ochranou detenci či nastoupila na ochranné léčení,
- kdy došlo k výmazu osoby ze zákonem stanovené evidence, jako například z Obchodního rejstříku.

Datovou schránku **zneprístupnit může** MV ČR také na žádost osoby (orgánu), která si nechala původně DS zřídit, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od podání žádosti na zrušení. Takto zrušená (pozastavená) DS lze opět zpřístupnit.

Zneplatnit přístupové údaje může pouze MV ČR neprodleně poté, co oprávněná osoba s přístupem do datové schránky oznámí ztrátu nebo odcizení přístupových údajů a zároveň oprávněné osobě zašle nové přístupové údaje.

Statutárnímu orgánu nebo právnické osobě MV ČR **zneplatní přístupové údaje**, pokud zruší své fungování nebo pokud se změní pověřená osoba, která má přístup do DS. V takovém případě zašle MV ČR ihned po zneplatnění přístupových údajů nové (zákon č. 300/2008 Sb.).

Ministerstvo vnitra ČR je oprávněno **zrušit datovou schránku** v těchto případech: U právnické osoby zřízené zákonem či orgánu veřejné moci, zruší MV ČR datovou schránku ke dni jejich zrušení. Pokud jde o advokáta, notáře či soudního exekutora, zruší se DS ke dni zániku jejich funkce.

2.6 DATOVÁ ZPRÁVA, DOKUMENT, EL. PODPIS A CERT. AUTORITA

V případě potřeby přenosu dokumentu pomocí DS, lze zjednodušeně popsat datovou zprávu jako obálku, do které je vložen dokument a má být odeslán. Z vlastní DS je prostřednictvím ISDS datová zpráva přenesena do DS příjemce. Příjemce pak dokument z datové zprávy vyjme a dále s ním může pracovat tak, jako kdyby mu byl doručen jakýmkoli jiným způsobem.

2.6.1 DATOVÁ ZPRÁVA

Datová zpráva je podle zákona č. 300/2008 Sb. popsána jako dokument OVM doručovaný prostřednictvím datové schránky a úkon prováděný vůči OVM prostřednictvím datové schránky. Pokud je dokument nebo úkon určen do vlastních rukou adresáta, vyznačí tuto skutečnost odesílatel v datové zprávě.

2.6.2 DOKUMENT

Pojem dokument bývá nejčastěji, ovšem mylně spojován pouze s listinou případně písemností, na níž je uchován, a to po téměř neomezenou dobu. Literatura uvádí rozdíly v terminologii pro popis dokumentů v oblasti právní, v oblasti archivnictví a v dalších jiných oblastech lidského působení. Mates a Smejkal (2006) uvádějí, že ve skutečnosti lze dokument obecně vymezit jako každý pramen informací na nějakém nosiči, který je uchovatelný v čase.

Mates a Smejkal (2006) rozlišují elektronické (digitální) dokumenty na:

- dokumenty bez elektronického podpisu či razítka,
- na dokumenty s elektronickými podpisy či razítky,
- scanované dokumenty.

Dále autoři uvádějí základní rozdělení vzniku dokumentů primárně podle vzniku v elektronické podobě, tj. na základě znakového zápisu (na klávesnici) nebo znakového výstupu z jiného zpracování (různý formát dat - .txt, .doc, .eps, .pdf, atd.) a vzniku v listinné podobě, dokumenty byly skenováním převedeny do digitální podoby.

2.6.3 ELEKTRONICKÝ PODPIS

Elektronický podpis je identifikační údaj v elektronické podobě, přiložený k datové zprávě, případně k přiloženému dokumentu a lze využít všude tam, kde lze použít podpis vlastnoruční. Slouží k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby. Zaručený EP je vyžadován s předepsanými typy certifikace v podobě kvalifikovaného nebo komerčního certifikátu. Může mít i funkci časového razítka, tedy prokazuje datum a čas podepsání dokumentu. Zaručený EP musí podle zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu splňovat tyto podmínky:

- musí být jednoznačně spojený s podepisující se osobou,
- umožňuje identifikaci podepisující osoby ve vztahu k datové zprávě,
- byl vytvořen a připojen k datové zprávě pomocí prostředků, které může podepisující osoba udržet pod svou kontrolou,
- je k datové zprávě připojen takovým způsobem, aby bylo možné zjistit jakoukoliv následnou změnu dat.

Podepisující osobou musí být taková fyzická osoba, která je držitelem prostředku pro vytváření EP a zároveň jedná jménem svým nebo jménem jiné FO. Může jednat také jménem PO. Pokud je místo EP použita značka, musí být označující osobou FO, PO nebo organizační složka státu, která drží prostředek pro vytváření elektronických značek a tímto způsobem označují své datové zprávy (zákon č. 227/2000 Sb.). V následujícím Obrázku 5 je zobrazena základní klasifikace, včetně možných uživatelů.

Obrázek 5 Klasifikace podpisů, značek a razítek



Zdroj: Peterka (2011)

V této souvislosti jsou označeny varianty „bez přívlastku“, což znamená podle Peterky (2011) podpisy, značky a razítka, které nejsou kvalifikované a ověřitelné. Autor dále uvádí, že zaručený elektronický podpis slouží i k poskytování důležité záruky – nepopíratelnosti (někdy též neodmítnutelnosti). Podepsaná osoba tedy nemůže popřít, že podpis vytvořila ona, resp. nemůže odmítnout důsledky svého podpisu.

Osoba, která využívá elektronický podpis, je povinna zacházet s prostředky i s daty pro vytváření EP tak, aby nedošlo k jejich neoprávněnému používání. Pokud toto neoprávněné použití EP hrozí, musí osoba neprodleně o tomto nebezpečí uvědomit poskytovatele certifikačních služeb (zákon č. 227/2000 Sb.).

2.6.4 CERTIFIKAČNÍ AUTORITA

Certifikační autorita je subjekt, který poskytuje certifikační služby, tedy vydává digitální certifikáty. Podle Budiše (2010) vystupuje CA při vzájemné elektronické komunikaci dvou subjektů jako třetí, nezávislý a důvěryhodný subjekt, který prostřednictvím jím vydaném certifikátu jednoznačně svazuje identifikaci subjektu s jeho soukromými šifrovacími klíči, resp. s jeho elektronickým podpisem. Běžně používané certifikáty obsahují také datum počátku a ukončení platnosti, sériové číslo a některé další informace.

Certifikační autorita má dvě základní role. **Certifikační funkci**, která zaručuje příslušnost elektronického podpisu dané osobě a **validační funkci**, která potvrzuje platnost samotného certifikátu.

S Certifikační autoritou souvisí také termín **soukromý (privátní) klíč** - souhrnné označení dat pro vytváření elektronického podpisu, dešifrování nebo autentizaci a **veřejný klíč** - souhrnné označení dat pro ověřování el. podpisu nebo šifrování.

V prostředí datových schránek je role certifikační autority doplňující. V procesu odeslání datové zprávy není nutná, je tedy volitelná, identifikace konkrétního odesílajícího pomocí elektronického podpisu. Z principu ISDS lze hovořit o **fikci podpisu**, protože samotná DS identifikuje v případě nefyzický osob jen odesílající subjekt jako celek. Jiná situace nastává, pokud je podepisován a šifrován samotný odesílaný dokument. Tento dokument je zašifrován veřejným klíčem, přenesen

(odeslán) a dešifrován privátním klíčem. Podle Peterky (2011) v praxi je velmi často uživateli kritizována nutnost obnovy certifikátu každý rok a dále uživatelé uvádějí jako nevýhodu, že se jedná o úkon, který je složitý.

Kvalifikovaný poskytovatel certifikačních služeb poskytuje služby podle zákona 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu a musí mít akreditaci udělenou MV ČR. Seznam kvalifikovaných poskytovatelů certifikačních služeb a jejich základní povinnosti, jsou uvedeny v Příloze 1 práce.

2.7 CZECH POINT

Czech POINT (Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál) je na serveru MV ČR (2013) popisován jako projekt, jehož cílem je zredukovat přílišnou byrokracii ve vztahu občan a veřejná správa.

Cílem projektu Czech POINT, jehož oficiální start se datuje k 22. červnu 2005, bylo vytvořit síť kontaktních míst, kde budou moci občané a podnikatelé získávat veškeré údaje, opisy a výpisy, které jsou uvedeny v centrálních veřejných evidencích a registrech. Tedy vytvořit garantovanou službu pro komunikaci se státem, a to prostřednictvím pouze jednoho univerzálního místa. V navazujících fázích realizace projektu, který neustále probíhá, se bude rozšiřovat počet možných typů podání a žádostí ve vztahu ke státní správě. Postupné naplňování dalších cílů projektu je podmíněno i legislativními úpravami.

První Czech POINT byl oficiálně spuštěn dne 28. března 2007, a to na radnici Městské části Prahy 13. Poskytoval však pouze výpisy z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku a výpisy z katastru nemovitostí. Jako informační terminál CP zahájil svou činnost dne 1. ledna 2008 a zároveň začal poskytovat výpisy z prvního neveřejného registru, z rejstříku trestů. Následujícího rok byl za pomoci příspěvků z Evropského strukturálního fondu podpořen nákup IT pro vznik dalších CP na jiných úřadech.

Ve vztahu k datovým schránkám je Czech POINT místem, kde uživatelé DS provedou **autorizovanou konverzi dokumentů**. Tou se rozumí úplné převedení dokumentu v listinné podobě do elektronické podoby nebo úplné převedení elektronického dokumentu do dokumentu v listinné podobě. Dokument, který provedením konverze

vznikl, má stejné právní účinky jako dosud používaná ověřená kopie. Seznam všech úkonů, které poskytují kontaktní místa CP je přílohou (Příloha 10) této práce.

3 METODOLOGICKÁ ČÁST PRÁCE

Na úvod této kapitoly lze citovat, v managementu jeden z populárních výroků Petera Ferdinanda Druckera, který je uveden na serveru managementmania.com (2013): *“Účelnost je o děláni správných věcí a efektivnost je děláni věcí správně”*. V ekonomickém pojetí lze efektivnost popsat jako abstraktní pojem, který z hlediska vstupů a výstupů usiluje o minimalizaci nákladů a maximalizaci užitku.

Oficiální server datových schránek datoveschranky.info (2013) uvádí, že *„Cílem projektu ISDS je efektivnější - tedy rychlejší, levnější a spolehlivější veřejná správa, což pozitivně pocítí každý občan“*.

V této kapitole je v první části věnován prostor pro vymezení pohledu na efektivnost datových schránek ve státní správě ze tří úhlů, ve druhé části jsou popsány metody výzkumů a jejich metriky.

3.1 EFEKTIVNOST DATOVÝCH SCHRÁNEK

Efektivnost činnosti veřejné správy se projevuje i ve vlivu na hodnoty ekonomicky měřitelné jen nepřímo, případně neměřitelné vůbec. Jde například o legislativní regulaci, dodržování zákonů, provázanost procesů v rámci VS a soukromých subjektů a v konečném důsledku kvalitu služeb VS a spokojenost podnikatelských subjektů i obyvatel. V uvedených souvislostech je hodnocení efektivnosti datových schránek do značné míry kvalitativní hodnocení s obtížnější možností kvantifikace.

Kvantifikované parametry lze však explicitně prezentovat např. na vyčíslení vstupů, tedy na náklady na zřízení ISDS, na provoz (náklady subjektu, provozovatele a náklady státu) a na množství přenesených zpráv. Efektivita systému DS by se měla projevit úsporami v nákladech finančních i časových, a to jak dílčích (úspory subjektu), tak celkových. Konkrétním příkladem může být, z pohledu podnikatelského subjektu, zkrácení celého procesu vyřízení zakázky, zrychlením procesu zpracovávání zpráv, úsporou nákladů ve službě k zákazníkovi, úsporou mzdových nákladů, atp. Tato práce

napomáhá předchozí tvrzení potvrdit či vyvrátit, a to pomocí nástrojů a metod uvedených v dalších subkapitolách.

3.1.1 EFEKTIVNOST DATOVÝCH SCHRÁNEK Z UŽIVATELSKÉHO POHLEDU

Veřejnosti a zvláště pak oprávněným nebo pověřeným osobám ve vztahu k datovým schránkám, je na základě rešerše internetových stránek Ministerstva vnitra ČR, Portálu veřejné správy a samotných Datových schránek, komunikováno následujících šest výhod, které činí úkony ve vztahu ke státní správě pomocí datových schránek efektivnější.

- **Přístupnost** - k datové schránce je přístup kdekoliv, kde existuje datové připojení, a to 24 hodin denně,
- **Finanční úspora** - služba odeslání i příjmu datových zpráv je poskytována uživatelům bezplatně,
- **Časová úspora** - odpadá nutnost fyzické návštěvy pobočky pošty,
- **Rozšířenost aplikace** – datové schránky mají ze zákona zřízeny všechny orgány státní správy a podnikatelé,
- **Zastupitelnost** - uživatel může pověřit další osoby, aby jej zastupovaly,
- **Funkčnost** - DZ je přenášena ve státem garantovaném, zabezpečeném prostředí a možnosti této aplikace se stále rozšiřují a uživatelsky zpřístupňují.

Uvedené výhody naznačují, že komunikace s úřady státní správy a komunikace mezi úřady samotnými by měla být skutečně pro všechny zúčastněné subjekty efektivnější, než před spuštěním datových schránek.

Pro posouzení tohoto pohledu je zvolen dotazníkový průzkum, podrobnosti metodiky jsou uvedeny v subkapitole 3.2.1. Otázky v dotazníkovém průzkumu jsou tvrzením přizpůsobeny a cílem je, aby uživatelé (subjekty) efektivitu DS potvrdili, či vyvrátili. Uživatelský pohled lze nazvat **vnějším pohledem** na efektivnost datových schránek, tedy z venku, směrem ke státní správě.

3.1.2 EFEKTIVNOST DATOVÝCH SCHRÁNEK Z PROCESNÍHO POHLEDU

Kvalita je v tomto případě dána mírou, kterou datové schránky přispívají k výkonnosti a efektivnosti procesů a činností subjektu. Z opačného pohledu, jaké zdroje jsou alokovány na činnosti spojené s provozem datových schránek.

V subkapitole 3.2.2 je upřesněna, pro výzkum zvolená metoda pozorování a měření, a to procesů spojených s přijetím a odesláním datové zprávy v aplikačním prostředí datových schránek a přijetím a odesláním běžné listovní zásilky.

Pomocí explicitních a kvantifikovatelných hodnot lze hodnotit efektivnost datových schránek, tentokrát z **vnitřního pohledu**. Tedy z pohledu zastupitelů obecního úřadu, kteří reprezentují státní správu a komunikují jak s jinými orgány státní správy, tak s občany a podnikateli.

3.1.3 HODNOCENÍ EFEKTIVNOSTI AUTORY DATOVÝCH SCHRÁNEK

Posledním hodnotícím přístupem efektivnosti datových schránek je vyvození závěrů ze strukturovaných rozhovorů s osobnostmi, které se přímo podílely na projektu DS. Jedná se o induktivní metodu, kdy z položených dílčích otázek jsou vytvořeny obecné teoretické závěry a doporučení. Podrobnosti o této metodě jsou v subkapitole 3.2.3.

Třetí pohled na efektivnost je tedy **autorským pohledem**. Spoluvůrci datových schránek hodnotí jejich efektivnost od zavedení po současnost a zároveň predikují budoucnost systému. V rámci rozsahu této práce se jedná o hodnocení efektivnosti třemi osobnostmi.

V dalších subkapitolách jsou podrobněji uvedeny užití metody a metriky, které jsou aplikovány v analytické části práce.

3.2 METODIKA HODNOCENÍ EFEKTIVNOSTI DATOVÝCH SCHRÁNEK

Pojetí metod a postupů, které mohou hodnotit efektivnost vynakládaných vstupů subjektů na vzájemnou komunikaci, v této práci vymezených vstupy na datové schránky, existuje více. Hodnocení v této práci je v první úrovni hodnocením vycházejícím z výstupů ze zpracovaného sběru dat pomocí dotazníkového průzkumu, ve

druhé úrovni je zvolena metoda pozorování a měření procesního přístupu k datovým schránkám subjektu státní správy a ve třetí úrovni je zvolena metoda strukturovaného rozhovoru s osobnostmi podílejícími se na vzniku a realizaci projektu datových schránek. Dále v textu jsou popsány hodnotící metody.

3.2.1 METODA DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU

Pro sběr primárních dat je využito metody dotazníkového šetření. Metoda přináší výhodu rychlosti, jednoduchosti, anonymity a bezplatnosti, nevýhodou je nemožnost přímé zpětné vazby a z toho plynoucí neověřitelnost odpovědí. Při vytváření daného šetření, v tomto případě při sestavování dotazníku, je sledován cíl identifikovat na základě subjektivních odpovědí na otázky v dotazníku míru spokojenosti a vnímání efektivnosti datových schránek pro uživatele ve vztahu ke státní správě. Vyváženost šetření je zajištěna otázkami na negativní zkušenosti uživatelů s datovými schránkami a otevřenou otázkou, zdali v systému respondenti postrádají nějakou funkčnost.

3.2.1.1 POPIS DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Dotazníkové šetření je operativní, jednorázové a je provedeno kvantitativní metodou pro získání okamžitých primárních dat. S ohledem na skutečnost, že uvažovaní respondenti mají přístup k internetu, je dotazník umístěn na internetový server <http://www.vyplnto.cz/>. Tento server umožňuje vyhodnocování dotazníků a další navazující služby, především lze nastavit jednotlivá kritéria a požadavky dotazníku. Tabulka 1 zobrazuje strukturu základních údajů o plánovaném dotazníkovém průzkumu.

Tabulka 1 Zadání výzkumu - metoda dotazníkového šetření

Podle způsobu získávání informací	Primární výzkum	
Podle rozsahu vzorku	Ne/Reprezentativní	Dle počtu respondentů
Podle paradigmatu	Kvantitativní	Max 20 otázek
Dle techniky a způsobu sběru	Dotazník	Umístění na internetu
Dle délky výzkumu	Operativní	Duben 2013
Dle periodicity	Jednorázový výzkum	
Validita	Střední	Výběr respondentů

Zdroj: vlastní zpracování

Výzkum je zvolen jako neveřejný, pouze pro oslovené respondenty, kterým je zaslán vygenerovaný hypertextový odkaz. Neveřejnost dotazníku byla zvolena pro zajištění objektivitu odpovědí na otázky. Validita dotazníku je stanovena jako střední, očekávaný počet respondentů je reprezentativní pro zjišťované skutečnosti.

3.2.1.2 VÝBĚR RESPONDENTŮ

Pro výběr respondentů byl využit klientský kmen společnosti BACCHUS a vycházel z předpokladu, že všichni respondenti mají přístup k internetu. Celkem k vyplnění dotazníku bylo vyzváno 250 osob s očekávanou mírou návratnosti dotazníků 50%. Osloveni byli podnikatelé a statutární zástupci, tedy osoby, u kterých lze předpokládat, že osobně využívají datové schránky. Vzhledem k homogenní geografické struktuře klientů společnosti, kteří se nacházejí především v Praze a okolí, je jako sekundární kritérium pro výběr respondentů zvolena jejich ochota odpovědět s maximální objektivitou, která byla ověřena osobním rozhovorem nebo telefonickým dotazem.

3.2.1.3 SESTAVENÍ DOTAZNÍKU

Při sestavení dotazníku je využito možnosti škálování odpovědí. Definování otázek je determinováno cílem práce, tedy zjistit pozitivní či negativní zkušenosti s užíváním datových schránek a dále zjistit efektivnost práce subjektu s datovými schránkami při komunikaci se státní správou.

První otázka dotazníku je třídící a identifikuje roli respondenta na uživatele povinného, tj. statutárního zástupce (osoba pověřená) a nepovinného, osobu pověřenou statutárním zástupcem. Jedná se o výběrovou otázku, cílem je zjištění, zda se tato skutečnost projeví v rozdílných odpovědích na kvalitativní otázky.

Druhá otázka je opět výběrová, a to zda uživatel má zřízenou datovou schránku také jako fyzická osoba. Otázka je doplňující a slouží k vyhodnocení, jaké je de facto vnímání datových schránek respondenty, jako vhodného nástroje pro běžný život.

Třetí, čtvrtá a pátá jsou otázky uzavřené výběrové, sestavené pro zjištění toho, jak uživatel datovou schránku používá. Cíle jsou: rozlišit přístup uživatele na aktivní nebo

pasivní, zjistit četnost přístupu do systému a kvantifikovat s jakými orgány státní správy je pomocí systému nejčastěji komunikováno.

Šestá a sedmá jsou otázky zjišťující nadstandardní využívání datových schránek, resp. jejich dodatečných i placených služeb. Jedná se o službu Poštovní datové zprávy a notifikaci došlé datové zprávy do systému.

Osmá a devátá otázka jsou otázky analytické – identifikační, které především slouží k vyjádření názoru respondentů a hledaných souvislostí mezi jednotlivými proměnnými. Cílem je zjistit názor na nové aplikační prostředí a na celé uživatelské rozhraní datových schránek.

Desátá a jedenáctá otázka, stejně jako předchozí, jsou analytické. Zde je cílem u předdefinovaných výhod, které jsou uvedeny v předchozí části práce, zjistit konkrétní pořadí vnímání důležitosti těchto výhod. U předdefinovaných nevýhod je tomu analogicky naopak.

Dvanáctá otázka klade přímý dotaz na to, zda respondent vnímá datové schránky jako efektivní komunikační nástroj se státní správou a to na škále pěti stupňů. Cílem otázky je odpovědět na klíčovou otázku této práce, tedy jestli jsou datové schránky ve státní správě efektivní.

Třináctá otázka je otevřená a slouží k vyjádření subjektivních názorů k tomu, jakou funkci respondenti v systému postrádají a co v budoucnosti od systému očekávají.

Čtrnáctá až osmnáctá jsou otázky demografické a slouží k získání informací o věku, dosaženém vzdělání, velikosti společnosti, ve které respondent datovou schránku využívá a o místě, kde je umístěna provozovna respondenta z pohledu počtu obyvatel. Součástí žádosti o vyplnění dotazníku bylo vysvětlení účelu použití a poděkování za vyplnění.

Kompletní seznam otázek v přesném znění, v jaké byly umístěny na serveru VypInTo.cz, včetně předdefinovaných odpovědí je v Příloze 4 práce.

3.2.1.4 VÝSLEDKY ŠETŘENÍ A JEJICH INTERPRETACE

Pro zpracování shromážděných dat je využito služeb internetového serveru VypInTo.cz, který používá k vyhodnocení dotazníků jednoduché matematicko-statistické zásady. Tato základní data jsou dále zpracována v programech Microsoft Office 2007 a výstupy jsou prezentovány v podobě komentovaných grafů a tabulek. Získané výsledky jsou interpretovány v souvislostech a exaktních hodnotách.

3.2.2 METODA POZOROVÁNÍ PROCESNÍCH KROKŮ

Podle Budiše (2010) je management datové schránky strukturovaný proces, na kterém se podílejí správce ISDS, provozovatel ISDS a uživatel DS. Funkce DS je přímo determinována zákonem č. 300/2008 Sb. ve znění pozdějších předpisů, její efektivnost, bezpečnost a provázanost s dalšími informačními službami však vyplývají z procesu jejich řízení. Management datových schránek má svou základní strukturu prvků a postupů. Tyto postupy, tedy v podstatě podmínky využívání jednotlivých prvků struktury managementu DS a postižení všech jejich funkčních vazeb, jsou popsány v Provozním řádu ISDS.

Pro sběr primárních dat tohoto výzkumu je využito metod pozorování a měření. V případě pozorování se jedná o metodu objektivního systematického sledování činností prostřednictvím pozorovatelných jevů. Měří se jednotlivé kroky a je vytvářen časový snímek procesu.

3.2.2.1 POPIS ŠETŘENÍ A ZVOLENÁ METODIKA

Níže uvedená tabulka (Tabulka 2) je zřehledněním zadání výzkumu.

Tabulka 2 Zadání výzkumu - metoda pozorování a měření

Podle způsobu získávání informací	Primární výzkum	
Podle rozsahu vzorku	Ne/Reprezentativní	Dle počtu měření
Podle paradigmatu	Kvantitativní	Max 5 dokumentů
Dle techniky a způsobu sběru	Pozorování	Časový snímek procesu
Dle délky výzkumu	Operativní	Březen 2013
Dle periodicity	Jednorázový výzkum	
Validita	Střední	1 zkoumaný subjekt

Zdroj: vlastní zpracování

Při vytváření daného šetření, v tomto případě při sestavování pozorovací metodiky, je sledován cíl komparovat proces příjmu a odeslání zpracovaného dokumentu pomocí běžné listinné zásilky a proces příjmu a odeslání zpracovaného dokumentu pomocí systému datových schránek

Příjem dokumentu je v tomto pojetí definován jako počet jednotlivých kroků nutných od převzetí zásilky, či datové zprávy, po předání dokumentu zpracovateli.

Odeslání dokumentu v tomto pojetí je definováno jako počet jednotlivých kroků nutných od převzetí dokumentu od zpracovatele, po předání zásilky poštovnímu doručovateli, či odeslání datové zprávy.

Pozorování probíhá v sídle zkoumaného subjektu s přístupem ke zkoumaným činnostem. Vztahy mezi činnostmi jsou předdefinovány, pozorováním budou zpřesněny.

Tabulka 3 Sledované jevy v procesu příjmu a odeslání - měření pro 1. dokument

Procesní krok	Čas	Procesní krok2	Čas2	Procesní krok3	Čas3	Procesní krok4	Čas4
Příjem listovní zásilky		Příjem datové zprávy		Odeslání listovní zásilky		Odeslání datové zprávy	
Převzetí zásilky		Příjem datové zprávy		Převzetí od zpracovatele		Převzetí od zpracovatele	
Evidence zásilky		Evidence zásilky		Kontrola a podepsání		Kontrola a podepsání	
Příprava předávacího protokolu		Příprava předávacího protokolu		Evidence zásilky		Evidence zásilky	
Rozhodující krok		Rozhodující krok		Předaná zásilky		Odeslání zprávy	
Předání zpracovateli		Předání zpracovateli					
Čas celkem		Čas celkem		Čas celkem		Čas celkem	

Zdroj: vlastní zpracování

Měření je provedeno pro pět dokumentů, čas je zaznamenáván do připravených měřících tabulek v jednotkách minut, interval je zvolen na 10 vteřin. Výsledný čas pro každý proces bude vypočten jako aritmetický průměr všech měření. Výsledky jsou zpracovány v programu Microsoft Excel 2007.

3.2.2.2 VÝBĚR SUBJEKTU A HYPOTÉZA POZOROVÁNÍ

Subjektem výzkumu je zvolen orgán státní správy, obecní úřad v malé obci. Kritériem výběru subjektu je ochota zastupitelů ke spolupráci na výzkumu a umožnění samotného

pozorování. Prostřednictvím nezkreslených a standardních procesních postupů je zaručena validita výzkumu. Charakteristika subjektu je v subkapitole 4.2.1.

Cílem je, pomocí porovnání změřené časové náročnosti jednotlivých procesů a počtu procesních kroků, ověřit hypotézu, zda využití datové schránky v organizaci státní správy pro příjem a odeslání datové zprávy je efektivnější než proces přijetí a odeslání běžné listovní zásilky.

3.2.3 METODA HODNOCENÍ PODLE STRUKTUROVANÉHO ROZHOVORU

Podle Reichla (2009) se rozhovoru využívá jako jedné z technik výzkumu jak ve kvalitativních, tak kvantitativních přístupech zkoumané problematiky. Rozhovor v kvalitativním zkoumání provádí většinou jeden tazatel, na rozdíl od kvantitativního zkoumání, kdy je pro sběr dat zapojeno tazatelů více. Strukturovaný rozhovor je řízený rozhovor, který má jasně formulované a přesné znění otázek a dané pořadí otázek, které nesmí být změněno. Nevýhodou této metody je nemožnost přirozené komunikace v průběhu dotazování, doplňuje Reichl (2009).

3.2.3.1 VÝBĚR RESPONDENTŮ

Na základě osobních autorových vazeb, byly osloveny tři kompetentní osobnosti, které mají přímý vztah k Informačnímu systému datových schránek a k informačním technologiím jako celku.

Kritériem bylo získání respondentů, kteří se aktivně a osobně podíleli na projektu ISDS, a to v následujících rolích:

- a) legislativní účast na projektu ISDS a souvisejících právních předpisech,
- b) zadavatel (MV ČR) projektu ISDS,
- c) realizátor (provozovatel) projektu ISDS (Česká pošta).

Charakteristiky jednotlivých osobností a jejich vztah k datovým schránkám jsou uvedeny v samostatné subkapitole 4.3.1.

3.2.3.2 CÍL A VÝSTUP METODY

Cílem této formy primárního výzkumu, s využitím techniky strukturovaného rozhovoru, je získat odborný a unikátní názor respondentů v jedinečné struktuře a jen pro potřeby této práce. Sedm samostatných otázek je zaměřeno na problematiku datových schránek. Historie vzniku projektu, současný stav a případné odchylky od původního projektu a predikci budoucnosti DS, to vše v kontextu efektivnosti DS. Otázky jsou společné pro všechny osobnosti, strukturovaný rozhovor byl veden v dubnu 2013.

Výstupem výzkumu je v analytické části práce shrnout důležité poznatky z odpovědí k položeným otázkám a komparovat názory respondentů na konkrétní otázky. Součástí výstupu je i zdůvodnění položených otázek.

Závěrem a vyhodnocením výzkumu je stanovisko, zdali jsou datové schránky v prostředí českého eGovernmentu efektivní nebo ne, a to z pohledu respondentů, jejichž názor je kompetentní a validní. Neupravené a kompletní verze rozhovorů jsou přílohami 7, 8 a 9 této práce.

4 ANALYTICKÁ ČÁST PRÁCE

Podle statistiky ke dni 17. 3. 2013 www.datoveschranky.info (2013), kterou lze sledovat na oficiálních webových stránkách, bylo zřízeno 511 798 datových schránek, počet odeslaných zpráv činil 122 313 002. Průměrná úspěšnost doručení přihlášením byla 97,4 %. Jedná se o významnou hodnotu z pohledu celkového množství a vynikající úroveň úspěšnosti přenesených zpráv.

V této práci je posuzován pohled uživatelů na tuto, relativně novou, technologii a to především z kvalitativního hlediska. Tedy jaký efekt přináší v běžné praxi a jak efektivní je pro práci subjektu?

Pojem datová schránka a pojetí přístupu k DS, je nutné v této práci přesně vymezit. Zákonem č. 190/ 2009 Sb. se mění zákon o archivnictví a spisové službě. Před novelou připouštěla legislativa vedení spisové služby v elektronické podobě, primární byla ale forma listinná. Po novele je tomu naopak. Datové schránky, potažmo práce subjektů s dokumenty, jsou v roce 2013, kdy je již ukončeno tří-leté přechodné období pro

naplnění ustanovení zákona, často součástí elektronické spisové služby. U žádného zkoumaného subjektu v rámci této práce není ESS implementována.

4.1 DOTAZNÍKOVÝ PRŮZKUM NA TÉMA EFEKTIVNOST DS

Dotazník byl neveřejně umístěn na serveru www.vyplnto.cz a to po dobu 48 hodin. 250 osloveným respondentům byl zaslán hypertextový odkaz pro vyplnění dotazníku. Očekávané response 50% bylo téměř dosaženo, odpovědělo 116, tedy 46,4% respondentů. Seznam otázek je příloha (Příloha 4) práce.

4.1.1 ZÁKLADNÍ INFORMACE O DOTAZNÍKU

Tabulka 4 Struktura výzkumné sondy dotazníkového šetření - realizace

Podle způsobu získávání informací	Primární výzkum	
Podle rozsahu vzorku	Reprezentativní	116
Podle paradigmatu	Kvantitativní	18 otázek
Dle techniky a způsobu sběru	Dotazník	www.vyplnto.cz
Dle délky výzkumu	Operativní	18. až 20.4. 2013
Dle periodicity	Jednorázový výzkum	
Validita	Střední	

Zdroj: vlastní zpracování

4.1.2 HODNOCENÍ VÝSLEDKŮ A JEJICH INTERPRETACE

Složení respondentů bylo vymezeno na zákazníky společnosti BACCHUS Vins & Champagnes a.s.. Všech 116 respondentů reprezentuje provozovatele či majitele gastronomických provozů (restaurací, hotelů, vinoték). Vyplněné dotazníky byly funkčností serveru Vyplnto.cz jednotlivě rozděleny na základní data, která jsou již dále individuálně zpracována. Hodnotící komentáře nejsou jen pouhou interpretací výsledků, ale jsou uvedeny i v souvislostech k roli uživatele a dále pak v souvislosti s aktivním, či pasivním přístupem k datovým schránkám.

V poslední části dotazníku jsou uvedeny otázky demografické, které jsou pro bližší specifikaci respondentů uvedeny na začátku hodnocení. Pro potřeby této práce je postačující uvést základní statistiky. Z pohledu samotných výstupů nejsou podstatné.

37 (32%) respondentů uvedlo, že jsou ženy, 79 (68%) jsou muži. Téměř 45% respondentů uvedlo, že je ve věku 36 až 50 let. Po 22% měly věkové kategorie 26-35 a 51-70. Ostatní kategorie tvořily dohromady cca 10%. V otázce nejvyššího dosaženého vzdělání uvedlo dohromady 99% respondentů vzdělání minimálně středoškolské s maturitou. Struktura podnikatelských subjektů, které respondenti zastupovali, z pohledu počtu zaměstnanců, byla poměrně vyrovnaná. 55 podniků, což představovalo téměř 48% odpovědí, byly podniky do 25 zaměstnanců. Jak již bylo uvedeno v metodologické části práce (kapitola 3.2.1.2), většina oslovených respondentů má místo podnikání v Praze a okolí. 87 respondentů, což představuje 75% všech, uvedlo, že provozovna je umístěna ve velkém městě. Grafy a podrobné hodnoty k předchozím tvrzením jsou přílohou (Příloha 11) této práce.

První statistická otázka určila složení respondentů, podle role uživatele. 47,41% respondentů byli statutární zástupci a 52,59 % pověřené osoby, graficky znázorněné v Grafu 1. Díky téměř vyrovnanému počtu obou typů uživatelů, je tedy možno v dalších hodnoceních rozšířit výsledky průzkumu o segmenty rozdělené právě podle role uživatele.

Graf 1 Rozdělení respondentů podle role uživatele



Zdroj: vlastní výzkum

Z odpovědí na druhou otázku (Tabulka 5), zda má respondent zřízenou datovou schránku také jako fyzická osoba, lze usoudit, že potřebnost soukromé komunikace s orgány státní moci je nízká. Z celkového počtu respondentů kladně odpovědělo jen 25%. Zajímavá je však skutečnost, že soukromou schránku mají zřízeny i osoby pověřené, a to 16,4%.

Tabulka 5 Respondenti využívající DS i jako fyzické osoby

Odpovědi / Segmenty	Všichni respondenti	Statutární orgán	Pověřená osoba
Ano, využívám DS jako fyzická osoba	29	19	10
	25%	34.5%	16.4%
Ne, nevyžívám DS jako fyzická osoba	87	36	51
	75%	65.5%	83.6%
Celkem	116	55	61

Zdroj: vlastní výzkum

Téměř 70 % respondentů při odpovědi na třetí otázku (Tabulka 6) uvedlo, že využívá datovou schránku aktivně, tj. pro obousměrnou komunikaci. Pasivní přístup, tj. jen příjem datových zpráv prostřednictvím datových schránek, není závislý na roli uživatele. Touto otázkou byl získán další hodnotící segment, který je v následujících otázkách již využit. Tedy rozdělení respondentů na aktivního a pasivního uživatele.

Tabulka 6 Využití datové schránky pro směr komunikace

Odpovědi / Segmenty	Všichni respondenti	Statutární orgán	Pověřená osoba
Přijetí i odeslání datové zprávy (aktivní přístup)	78	36	42
	67.2%	65.5%	68.9%
Pouze přijetí datové zprávy (pasivní přístup)	38	19	19
	32.8%	34.5%	31.1%
Celkem	116	55	61

Zdroj: vlastní výzkum

Odpovědi na čtvrtou otázku zohledňují četnost přístupu k datovým schránkám (Graf 2). Z výsledku je zřejmé, že četnost odpovídá provozním potřebám uživatele, což se může překrývat s odpovědí 1x až 2x týdně.

Graf 2 Četnost přístupu respondentů do systému datových schránek



Zdroj: vlastní výzkum

Zpracováním dat do následující doplňující tabulky (Tabulka 7) souvislostí, bylo zjištěno, že největší podíl 60,5% přístupu do datových schránek dle potřeby, tvoří pasivní uživatelé. Jedná se o logický ukazatel, tito uživatelé vstupují do DS jen na základě notifikace, tedy příjmu datové zprávy. Dále je patrné, že pověřené osoby jsou zaměstnanci a v rámci své aktivity přistupují na denní bázi častěji, než statutární orgány.

Tabulka 7 Podíl četností přístupů dle segmentů uživatelů

Odpovědi / Segmenty	Všichni respondenti	Statutární orgán	Pověřená osoba	Aktivní respondenti	Pasivní respondenti
Denně	15 12.9%	5 9.1%	10 16.4%	11 14.1%	4 10.5%
1 až 2 x týdně	29 25%	10 18.2%	19 31.1%	26 33.3%	3 7.9%
1 až 3 x měsíčně	22 19%	14 25.5%	8 13.1%	14 17.9%	8 21.1%
Dle potřeby	50 43.1%	26 47.3%	24 39.3%	27 34.6%	23 60.5%
Celkem	116	55	61	78	38

Zdroj: vlastní výzkum

V páté otázce, vztahující se ke konkrétním úřadům, se kterými respondenti komunikují, jen 9 respondentů (7,8%) uvedlo, že pro komunikaci se státní správou nevyužívá datové

schránky. Jedná se o významný indikátor efektivnosti datových schránek, 92,2% uživatelů zasílá datové zprávy státní správě. Nejčastějším typem úřadu je Finanční úřad, soud a ČSSZ (Graf 3).

Graf 3 Využití DS ve vztahu k jednotlivým úřadům



Zdroj: vlastní výzkum

Z výsledků předchozího grafu (Graf 3), kde respondent musel označit minimálně jednu předdefinovanou odpověď, je viditelná jistá disproporce se závěrem z tabulky (Tabulka 6) rozlišující aktivní a pasivní přístup. Respondentů aktivních, tedy zasílajících zprávu aspoň na jeden úřad je zde přes 90%, avšak sami respondenti se označili za aktivní z necelých 70%. Rozdíl lze vysvětlit tím, že respondent nepokládá za aktivní přístup zasílání povinných měsíčních, či ročních výkazů (např. Souhrnná hlášení k DPH, atp.).

Ze 116 respondentů na šestou otázku odpovědělo pouze 16, tedy necelých 14% tak, že používá dodatečně sjednanou placenou službu Poštovní datové zprávy k zasílání dokumentů jiným komerčním subjektům. 20 respondentů tuto službu nezná a 80 ji nevyužívá (Graf 4). V tomto případě lze jednoznačně doporučit provozovateli ISDS, tedy České poště s. p., aby tato služba byla lépe marketingově komunikována, přináší reálné výhody pro uživatele a komerční přínos provozovateli. Speklativní otázkou je,

zda provozovatel tento typ služby propagovat chce, neboť cena zásilky listovní je vyšší, než cena za přenesenou zprávu pomocí datových schránek.

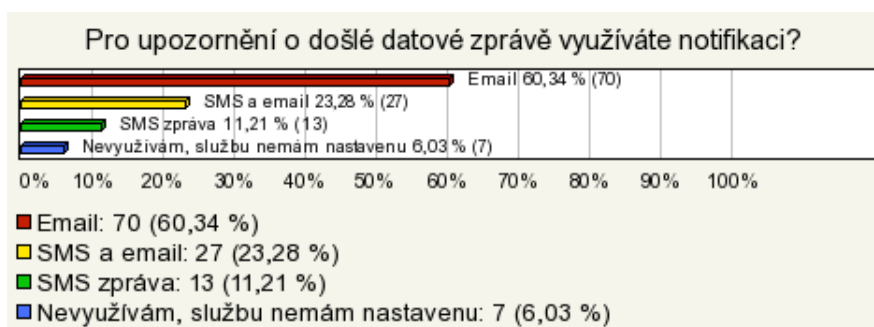
Graf 4 Využívání služby PDZ respondenty



Zdroj: vlastní výzkum

Jednoznačně lepší situace je ve využívání služby notifikace, tj. oznámení o došlé zprávě do datové schránky (Graf 5). Služba je poskytována zdarma a to prostřednictvím notifikace emailovou zprávou. SMS varianta je zpoplatněna. Službu notifikace využívá 94% všech respondentů, nejvíce je využíván způsob upozornění prostřednictvím emailové zprávy.

Graf 5 Způsob notifikace o došlé zprávě do systému DS

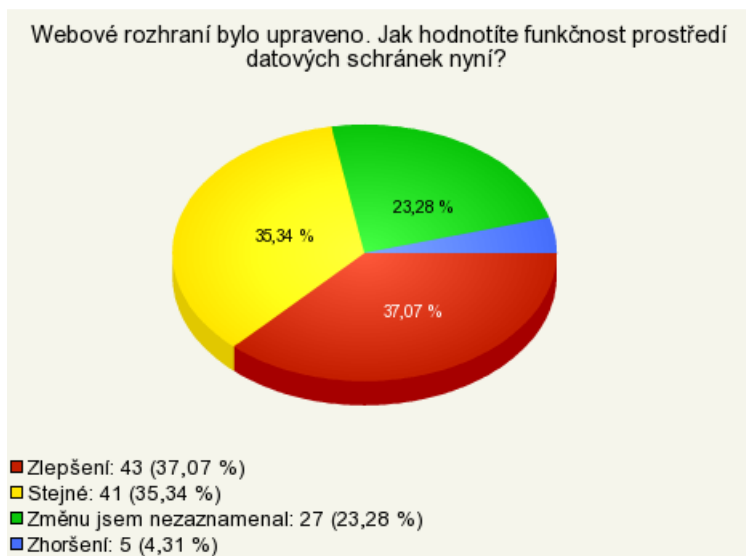


Zdroj: vlastní výzkum

Na základě zpětné vazby a průběžného hodnocení reakcí uživatelů, přistoupil provozovatel ISDS k úpravě webového rozhraní datových schránek. Otázka osmá reflektovala jak změnu layoutu, tak funkčnosti, tedy odstranění nutnosti používat

doinstalovanou aplikaci 602XML Filler. Změna byla zaznamenána převážně aktivními uživateli, avšak jako pozitivní změnu ji označilo pouze 37% (Graf 6). Zhoršení stavu vnímalo jen 4% uživatelů, což je velmi kladné hodnocení.

Graf 6 Hodnocení upraveného rozhraní DS uživateli



Zdroj: vlastní výzkum

Devátá kvalitativní otázka se týká celého přístupového rozhraní a jak je uživateli vnímáno. Převažující názor uživatelů je pozitivní, více jak 66% respondentů hodnotí prostředí DS jako přiměřené až uživatelsky přátelské (Graf 7).

Graf 7 Hodnocení rozhraní DS uživateli jako celku



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka desátá a jedenáctá byla otázkou preferenční. Tedy v jakém pořadí důležitosti jsou uvedené výhody a nevýhody vnímány. Jako největší výhodu považují uživatelé úsporu času a finanční úsporu oproti listovní zásilce, jako nejmenší výhodu považují zástupnost, tj. možnost pověření zástupce k přístupu do systému (Tabulka 8).

Tabulka 8 Hodnocení výhod a nevýhod práce s DS

Pořadí	Výhody práce s datovou schránkou v praxi
1	Úspora času ve srovnání s listovní službou
2	Finanční úsporu ve srovnání s listovní službou
3	Komfort práce s dokumenty
4	Rychlost doručování zpráv
5	Prokazatelnost doručení zpráv
6	Zabezpečenost přenosu zpráv
7	Propojitelnost / otevřenost k aplikacím jako je např. spisová služba
8	Zástupnost, tj. možnost pověřit zástupce
Pořadí	Nevýhody práce s datovou schránkou v praxi
1	Omezená doba 90 dnů uložení zprávy v systému datových schránek
2	Přihlašování do systému
3	Neakceptace dokumentu vytištěného z datové schránky Úřady státní správy
4	Náklady na konverzi doručených dokumentů
5	Vícenáklady na zabezpečené datové úložiště
6	Komplikovaná manipulace se zprávou

Zdroj: vlastní výzkum

Za největší nevýhodu pak respondenti považují omezení doby uložení dokumentů v systému datových schránek po dobu 90 dnů (Tabulka 8).

Téměř 70% respondentů hodnotí zavedení systému datových schránek jako zlepšení komunikace se státní správou a dle statistického výstupu se jedná o nástroj efektivní (Graf 8). Tento výsledek koresponduje s předchozími, průběžnými zjištěními.

Téměř 26% respondentů však hodnotí projekt datových schránek jako neefektivní. Tímto dotazníkovým průzkumem je přesný důvod negativního hodnocení nezjištěný. Pro případný další výzkum je možné doporučit nechat otázku otevřenou, aby respondenti byli schopni se subjektivně vyjádřit. Tento systém otevřených otázek má však velmi nízkou responsi.

Graf 8 Hodnocení efektivity DS



Zdroj: vlastní výzkum

Tabulka 9 Hodnocení efektivity DS podle segmentů

Odpovědi / Segmenty	Všichni respondenti	Statutární orgán	Pověřená osoba	aktivní respondenti	pasivní respondenti
Ano	25 21.6%	14 25.5%	11 18%	22 28.2%	3 7.9%
Spíše ano	56 48.3%	21 38.2%	35 57.4%	42 53.8%	14 36.8%
Spíše ne	21 18.1%	9 16.4%	12 19.7%	10 12.8%	11 28.9%
Ne	9 7.8%	9 16.4%	0 0	3 3.8%	6 15.8%
Nevím	5 4.3%	2 3.6%	3 4.9%	1 1.3%	4 10.5%
Celkem	116	55	61	78	38

Zdroj: vlastní výzkum

Celkové hodnocení je rozšířeno o tabulku (Tabulka 9), ve které jsou podrobněji analyzovány výsledky vnímání efektivity datových schránek z pohledu definovaných segmentů uživatelů. Oproti základnímu hodnocení všech respondentů je v tabulce možno sledovat závislost hodnocení podle dělení na s aktivním a s pasivním přístupem. U aktivních převažuje pozitivní názor a to celkem u 64 respondentů, což představuje 82% aktivních respondentů.

4.1.3 SHRUTÍ POZNATKŮ Z DOTAZNÍKOVÉHO PRŮZKUMU

Oprávněnou nebo pověřenou osobou v systému datových schránek v tomto průzkumu je muž (68%), ve věku 36 až 50 let (45%) s minimálně středoškolským vzděláním, vlastníci nebo pracující v podniku do 25 zaměstnanců (50%) a s místem podnikání ve velkém městě (75%).

70% respondentů je aktivními uživateli v obousměrné komunikaci se státní správou, a to především v rozsahu povinného vykazování vůči státní správě (92%). Nejčastěji kontaktovaným orgánem státní správy je Finanční úřad, s četností dle potřeby.

Respondenti nejsou (25%) uživateli dodatečných placených služeb provozovatele, naopak 94% z nich využívá službu notifikace došlé zprávy. Uživatelské rozhraní systému datových schránek hodnotí 66% jako přiměřené až uživatelsky přátelské.

Jako výhoda datových schránek je nejčastěji uvedena úspora času a finanční úspora proti listovním zásilkám, jako nevýhoda je nejčastěji uvedena skutečnost, že jsou zprávy po 90 dnech v systému smazány.

70% respondentů hodnotí zavedení systému datových schránek pozitivně. Lze tedy konstatovat, že komunikace se státní správou, prostřednictvím datových schránek je, dle výsledků tohoto průzkumu, efektivní.

4.2 EFEKTIVNOST Z POHLEDU SUBJEKTU STÁTNÍ SPRÁVY

Management datových schránek má svou zákonem 300/2008 Sb. vymezenou základní strukturu prvků a postupů. Tyto postupy, tedy v podstatě podmínky využívání jednotlivých prvků struktury managementu DS a postižení všech jejich funkčních vazeb, jsou popsány v Provozním řádu ISDS.

V následující kapitole vychází hodnocení efektivnosti datové schránky z pohledu zastupitelů OÚ Klíčany, tedy uživatelů zastupujících státní správu. Je to druhá, tentokrát vnitřní, forma pohledu na efektivnost DS. Hodnocení obsahuje i neměřitelné výhody a nevýhody, které zastupitelé zmínili při rozhovoru s provozovatelem. Cílem je, pomocí porovnání změřené časové náročnosti jednotlivých procesů, odpovědět na otázku, jestli

využití datové schránky v organizaci státní správy je efektivnější než práce s běžnou listovní zásilkou nebo není.

4.2.1 PŘEDSTAVENÍ SUBJEKTU STÁTNÍ SPRÁVY

Obec Klíčany (NUTS 5 CZ0209538329) má statut obce a nachází se v okrese Praha Východ, kraj Středočeský. Rozkládá se na katastrální výměře cca 4 km², 7 km od severní hranice Hlavního města Prahy. Počet obyvatel je k 1. 1. 2012 je 336. Výpis z RES ke dni 29. 3. 2013 je Příloha 6 práce.

Obec má v současném volebním období sedm neuvolněných zastupitelů, kde statutárním orgánem je starosta a místostarosta, ve vztahu k datovým schránkám je starosta oprávněnou osobou.

Obecní úřad nepoužívá aplikaci elektronické spisové služby z důvodu vysokých pořizovacích nákladů. Úřad je kontaktním místem veřejné správy, je zde umístěna pobočka Czech POINT.

4.2.2 EFEKTIVNOST DATOVÝCH SCHRÁNEK OÚ KLÍČANY

Místostarosta OÚ Klíčany Bc. Ondřej Bačina umožnil, pro potřeby této práce, provedení výzkumu efektivnosti datových schránek metodou pozorování jednotlivých procesních kroků. Jednalo se o vytvoření časového snímku procesu přijetí a odeslání datové zprávy a přijetí a odeslání listinné pošty. Součástí bylo zaznamenání jednotlivých procesních kroků a změření alokovaného času pro každý krok. Pozorování proběhlo dne 19. března 2013, a to v sídle úřadu, kde je umístěn přístup do datové schránky, při pravidelných úředních hodinách úřadu. Byli přítomni všichni zastupitelé, kteří jsou zodpovědní za výše uvedené procesní úkony. Rozdělení rolí je následovné. Starosta jako oprávněná osoba, místostarosta a zastupitelka, která má v kompetenci IT a je zároveň pracovnice podatelny jako pověřené osoby a ostatní zastupitelé jako zpracovatelé dokumentu. Metodika a metrika je uvedena podrobněji v kapitole 3.2.2.

Orgány veřejné moci, v dikci zákona přesněji řečeno určení původci, se musí striktně řídit zákonem 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a jeho prováděcími vyhláškami. OÚ Klíčany disponuje Spisovým a skartačním řádem, tedy vnitřním

předpisem, který obsahuje základní pravidla pro manipulaci s dokumenty. Následující popis procesů vychází z uvedeného zákona, avšak je popisem běžné praxe úřadu, včetně uvedené terminologie. Příkladem může být v zákoně uvedený termín *podací deník*, ale na úřadě je používána *kniha došlé pošty*. Úřad pro ústní podání používá *knihu ústních podání*.

Každý ze čtyř dále uvedených procesů byl změřen celkem pětkrát a vypočtená hodnota je aritmetickým průměrem všech časových měření.

Proces přijetí listovní zásilky začíná fyzickým převzetím zásilky od poštovního doručovatele. Pracovnice podatelny doručovateli potvrdí převzetí do poštovních archů, poštu roztřídí a zaeviduje do Knihy došlé pošty v přesně dané struktuře. Pokud je zřejmé z obsahu dokumentu, který nejdříve pro potřeby archivace okopíruje, tak přidělí potřebné identifikátory (spisový znak, nové nebo již existující jednacím číslo, atp.). Zároveň vytiskne a připojí předávací protokol a vše předá starostovi nebo místostarostovi. Ten dle informačního obsahu rozhodne o přidělení konkrétnímu zastupiteli neboli zpracovateli, pokud dokument tento úkon vyžaduje. Zpracovatel potvrdí převzetí dokumentu podepsáním předvyplněného předávacího protokolu.

Proces přijetí datové zprávy je v podstatě podobný procesu přijetí klasické listinné pošty. Odlišností je jen způsob prvotního přijetí. Na novou zprávu je pověřená osoba upozorněna notifikačním emailem. Pracovnice podatelny se přihlásí do systému datových schránek, jednotlivé zprávy stáhne a vytiskne je 2x včetně příloh, to z důvodu budoucí archivace. Zprávy posléze zaeviduje v Knize došlých datových zpráv, přidělí jim potřebné identifikátory, včetně jednacím čísla, rozdělí je, připojí předávací protokoly a předá starostovi nebo místostarostovi. Ten s nimi dále nakládá stejně jako u listinné zásilky, tedy rozhodne o přidělení. Zpracovatel i v tomto případě potvrdí převzetí dokumentu podepsáním předvyplněného předávacího protokolu.

Proces odeslání listovní zásilky je zahájen vytištěním zpracovávaného dokumentu zpracovatelem. Přiděluje jednacím číslo v případě nového dokumentu, případně existující, pokud se jedná o odpovědní dokument. Dokument předává starostovi ke kontrole a podpisu, tím vyslovuje souhlas s odesláním. Pracovnice podatelny dokument okopíruje včetně příloh, pro potřeby budoucí archivace a ověří na Portálu veřejné zprávy, jestli

adresát má aktivovanou datovou schránku. Pokud nemá, vytvoří záznam v Knize odeslané pošty, včetně všech potřebných identifikátorů, nadepíše obálku, vypíše zásilku do poštovního archu a předá doručovateli, který ve stanovenou dobu dochází na úřad. Tímto krokem je proces odeslání ukončen. Proces nezohledňuje zpětné přijetí písemného dokladu, který dokládá, že byla zásilka určená do vlastních rukou skutečně doručena. Tedy ani připojení tohoto dokumentu do příslušného spisu.

Proces odeslání datové zprávy je naprosto shodný do ověření datové schránky na Portálu veřejné správy, a to z již uvedeného důvodu nevyužívání elektronické spisové služby. Pokud adresát je vlastníkem datové schránky, pracovníce podatelny dokument skenuje a provede konverzi do formátu PDF/A. Dokument zaeviduje do Knihy odeslaných datových zpráv, včetně potřebných identifikátorů. Následně se přihlásí do prostředí datových schránek, vytvoří zprávu, připojí dokument a zprávu odešle jedním kliknutím. Dodejku si vytiskne a připojí ke spisu, ale stejně jako v případě odeslání listinné pošty není ten krok monitorován.

Pro doplnění je třeba zmínit elektronickou komunikaci úřadu pomocí emailových schránek zastupitelů. Tyto dokumenty nejsou evidovány, nepřidělují se jim jednacím čísla, nicméně v případě potřeby jsou procesní kroky podobné.

4.2.3 VYHODNOCENÍ EFEKTIVNOSTI DS OÚ KLÍČANY

Jednotlivé procesní kroky, včetně popisu, využívaného nástroje a následné akce jsou uvedeny v tabulce (Tabulka 10). Každý krok má přidělenou změřenou časovou náročnost. Celá tabulka s jednotlivými měřeními je příloha (Příloha 5) práce.

Z tabulky je patrné, že proces zpracování i přípravy dokumentu a následného přijetí i odeslání s využitím datových schránek je v průměrné hodnotě na jeden dokument časově náročnější a zároveň, že počet procesních kroků v případě přijetí je větší o dva, v případě odeslání je počet kroků stejný.

Tabulka 10 Přehled procesních kroků přijetí a odeslání zpráv OÚ Klíčany

Proces přijetí a zpracování datových zpráv a listovních zásilek - OÚ Klíčany				DZ	Pošta
Procesní krok				min	min
Kdo	Co	Nástroj	Akce	ø T	ø T
Pověřená osoba - podatelna	Notifikace z ISDS	SMS, email	Kontrola DS	0:20	-
Pověřená osoba - podatelna	Přihlášení do prostředí DS	Přístup na internet		1:20	-
Pověřená osoba - podatelna	Stažení a vytisknutí zprávy	Přístup na internet, osobně	Tisk příloh DZ	2:12	-
Pověřená osoba - podatelna	Převzetí pošty od doručovatele	Osobně	Potvrzení doporučené pošty	-	1:00
Pověřená osoba - podatelna	Roztřídění došlé pošty	Kniha došlé pošty DZ/LZ	Zaevidování zprávy	2:06	1:48
Pověřená osoba - podatelna	Vytvoření předávacího protokolu	Formulář	Tisk formuláře	1:46	1:56
Pověřená osoba - podatelna	Předání zprávy statutárnímu orgánu	Email, osobně		1:00	1:00
Oprávněná osoba - statutární orgán	Zjištění problematiky, Rozhodnutí o zpracování	Email, osobně	Rozhodování	3:10	3:39
Oprávněná osoba	Předání zprávy zpracovateli	Email, osobně		1:00	1:00
Zpracovatel	Příjem či odmítnutí zprávy	Email, osobně	Potvrzení předávacího protokolu	1:00	1:00
Celkový čas na zpracování jednoho dokumentu				13:54	11:23
Počet procesních kroků				9	7
Proces zpracování a odeslání datových zpráv a listovních zásilek - OÚ Klíčany				DZ	Pošta
Procesní krok				min	min
Kdo	Co	Nástroj	Akce	ø T	ø T
Zpracovatel	Vytvoření dokumentu	Email, osobně	Předání informace Oprávněné oso	3:10	2:26
Oprávněná osoba - statutární orgán	Kontrola dokumentu	Email, osobně	Souhlas s odesláním/Podpis doku	0:30	0:30
Pověřená osoba - podatelna	Tisk dokumentu pro archivaci	Osobně	Archivace	1:53	1:38
Pověřená osoba - podatelna	Ověření adresáta zda-li je vlastníkem DS	Přístup na internet		1:50	1:42
Pověřená osoba - podatelna	Konverze dokumentu do PDF A	Scan dokumentu		2:16	-
Pověřená osoba - podatelna	Přihlášení do prostředí DS	Přístup na internet		1:36	-
Pověřená osoba - podatelna	Vytvoření DZ, připojení příloh a odeslání	Kniha odeslané pošty DZ/LZ	Zaevidování zprávy	3:04	2:44
Pověřená osoba - podatelna	Nadepsání obálek	Formulář	Tisk poštovního archu	-	1:06
Pověřená osoba - podatelna	Předání pošty poštovnímu doručovateli	Osobně	Potvrzení poštovního archu	-	1:00
Počet procesních kroků a celkový čas				14:19	11:06
Počet procesních kroků				7	7

Zdroj: vlastní výzkum

Výsledky měření v souhrnném hodnocení:

Přijetí datové zprávy - 13 minut a 54 sekund, počet procesních kroků 9

Přijetí listovní zásilky - 11 minut a 23 sekund, počet procesních kroků 7

Odeslání datové zprávy – 14 minut a 19 sekund, počet procesních kroků 7

Odeslání listovní zásilky – 11 minut a 6 sekund, počet procesních kroků 7

Čas alokovaný na přijetí a zpracování datové zprávy je o 2 minuty a 31 sekund delší (+17%), zároveň má o 2 více procesních kroků. Čas alokovaný na zpracování a odeslání datové zprávy je o 3 minuty a 13 sekund delší (+22%), počet kroků je stejný. Lze konstatovat, že v prostředí státní správy na OÚ Klíčany, datové schránky nejsou efektivnější, než práce s listovní zásilkou. Předchozí závěr je nutno doplnit následujícími komentáři. Výsledky jednotlivých procesů jsou ovlivněny povahou dokumentu, tedy časem nutným pro zjištění obsahu dokumentu a následnému rozhodnutí. I proto bylo měření opakováno 5x, aby byly vyloučeny významné odchylky a průměrné časy na tento krok se poměrně vyrovnaly. Proto kdyby starosta při měření

řešil všechny zprávy dodané datovou schránkou jako jednoduché a jen je předal, výsledek by byl, že přes vyšší počet procesních kroků je práce s DS efektivnější, než práce s listovní zásilkou. Konečné časové rozdíly padají na vrub právě úkonům spojeným s datovou schránkou. Přihlášení, skenování a tisk celých zpráv, to vše proces prodlužuje. Časy změřené pro ostatní kroky byl velmi vyrovnané. Z předchozích komentářů lze analogicky usoudit, že při zavedení elektronické spisové služby, by proces práce s datovými schránkami byl efektivnější, než proces s listovními zásilkami. Tento závěr byl i zastupitelům prezentován.

Efektivitu státní správy uvnitř lze dokumentovat i příkladem, který byl při rozhovorech s místostarostou zaznamenán, a to opakovaně. Stejný dokument od nadřízeného správního úřadu, který byl doručen listovní zásilkou, byl také přijat v datové schránce, dokonce o několik dnů později. V rozhovoru však nebylo upřesněno, o jaký dokument se jednalo. V obecné rovině s tím však souvisí duplikování nákladů na komunikaci orgánů státní správy mezi sebou. Dalším prvkem je nižší počítačová gramotnost zastupitelů, která je dána i jejich vyšším věkem. Nedůvěřují informačním technologiím a nechtějí tento přístup měnit. Přesto šel u zastupitelů vnímat zájem o elektronickou spisovou službu, vnímali výhody, které přináší ve vztahu k práci s dokumenty a oceňovali především zajištění lhůt daných zákonem.

4.3 STRUKTUROVANÝ ROZHOVOR S AUTORY DATOVÝCH SCHRÁNEK

4.3.1 OSOBNOSTI RESPONDENTŮ

Představení osobností, které jsou respondenty strukturovaného rozhovoru, je v úrovni vztahu k problematice datových schránek. Osobnosti jsou vybrány pro svou aktivní účast na vzniku ISDS jak z pohledu technického, tak legislativního rámce. Nejedná se tedy o biografický záznam osobnosti.

Vydavatelství Grada (2013) uvádí, že „*Prof. Ing. Vladimír SMEJKAL, CSc. LL. M. je univerzitní profesor, soudní znalec a odborník v oblasti ekonomie, managementu, práva a řízení rizik, včetně práva a bezpečnosti informačních systémů. Přes 20 let působí jako soudní znalec v oborech ekonomika, kybernetika, kriminalistika - ochrana dat a autorské právo. Je členem vědeckých rad vysokých škol, autorem či spoluautorem řady*

knih a mnoha článků z oblasti informatiky, práva, organizace a řízení, veřejné správy a eGovernmentu. Od roku 2004 je členem Legislativní rady vlády. Významný je jeho podíl na zákonu o elektronickém podpisu, o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů a na další české legislativě týkající se především elektronické komunikace. Působí na Fakultě podnikatelské Vysokého učení technického v Brně, na Právnické fakultě Masarykovy univerzity v Brně a ve své kanceláři soudního znalce v Praze.“

Ing. Jaroslav Mráz pracoval od ledna roku 2008 jako externí spolupracovník pro Českou poštu s. p.. Byl odpovědný za oblast řízení projektu datových schránek jak ve vztahu k objednateli, tedy k Ministerstvu vnitra ČR, tak k subdodavatelům České pošty s. p., zejména vůči společnosti Telefónica. V roce 2010 se stal vrchním ředitelem Sekce pro informatiku a eGovernment Ministerstva vnitra České republiky, v jehož kompetenci byl rovněž provoz a rozvoj datových schránek. V roce 2011 byl jmenován členem Rady vlády pro konkurenceschopnost a informační společnost. Významně se podílel na integraci projektu datových schránek a portálu veřejné správy.

Petr Stiegler působil v období leden 2008 až říjen 2010 jako náměstek generálního ředitele České pošty s. p. pro veřejnou správu a eGovernment. Později po reorganizaci zastával funkci ředitele Sekce rozvoje služeb a eGovernmentu. V těchto funkcích byl zodpovědný mj. za rozvoj a provoz Informačního systému datových schránek. V současné době je poradcem náměstka MV ČR pro informatiku, soukromý konzultant pro IT a člen Řídícího výboru Rady vlády pro konkurenceschopnost a informační společnost. Je tímto kompetentním respondentem pro strukturovaný rozhovor.

4.3.2 ZÁVĚRY A KOMENTÁŘE K ROZHOVORŮM S OSOBNOSTMI

Strukturované rozhovory s prof. Smejkalem, Ing. Mrázem a panem Stieglerem proběhly v měsíci dubnu 2013. Byly vedeny s každým respondentem zvlášť a odpovědi v původní, neupravené verzi jsou v přílohách 7, 8 a 9 této práce.

Rozhovory byly koncipovány jako zdroj informací, výlučně pro potřeby této práce, k potvrzení základní hypotézy o efektivnosti systému datových schránek v prostředí českého eGovernmentu a jako nástroje pro bezpečný kanál elektronické komunikace mezi státem a občany, nyní i mezi soukromými subjekty navzájem.

Tabulka 11 Souhrn odpovědí na otázky strukturovaného rozhovoru

Respondent / Otázka	Je projekt úspěšný?	Jak důležitým prvkem jsou DS?	Další úspěšné projekty?	Využívá státní správa DS efektivně?
prof. Vladimír Smejkal	úspěšný projekt s výhradami k legislativě	klíčový nástroj eGov.	Czech Point + základní registry	Většinou ano
ing. Jaroslav Mráz	úspěšný projekt	základní kámen eGov.	Czech Point + základní registry	Ne
Petr Stiegler	úspěšný projekt bez odchylek	klíčový nástroj eGov.	Czech Point + základní registry	Většinou ano
Respondent / Otázka	Vyšší efektivnost po úpravě rozhraní DS?	Aplikace pro DS v budoucnosti?	Každá fyz. osoba by měla mít svou DS?	
prof. Vladimír Smejkal	ano, reautorizace, bezpečný klíč	aplikace pro iPhone	ano, ale dobrovolně	
ing. Jaroslav Mráz	ano, změny vycházejí od reakcí uživatelů	faktury přes DS na MF ČR	rozhodně ne	
Petr Stiegler	ano, změny vycházejí od reakcí uživatelů	ePodpis, eKolek	zatím ne, později dobrovolně	

Zdroj: vlastní zpracování

Lze konstatovat, že osobnosti hypotézu potvrdili a považují projekt Informačního systému datových schránek za úspěšný a efektivní. Osobnosti jsou nebo byli aktivní v celém projektu, proto je v odpovědích zaznamenáno několik podmiňujících připomínek a závažných výhrad. Průběh projektu a jeho současný stav byl podmíněn opakovanými změnami legislativních předpisů, které aktualizovaly zákony do souladu s logikou. Například se jedná o potvrzení doručení zprávy přihlášením. Dále osobnosti ve shodě podmiňují efektivitu státní správy využitím aplikací elektronické spisové služby, což potvrzuje výzkum u subjektu státní správy v předchozích kapitolách. Sami autoři datových schránek však na sugestivní otázku, zda využívá státní správa datové schránky efektivně, odpověděl Ing. Mráz, že nevyužívá, prof. Smejkal a pan Stiegler odpověděli, že většinou ano, oba však s výhradami. To ale není determinujícím prohlášením o efektivnosti celého systému. Je nutné zmínit i možnost nižší objektivity respondentů, a to ne z pohledu jejich odbornosti, která je nezpochybnitelná, ale právě z pohledu prostředí, ve kterém jsou aktivní a své účasti na projektu.

5 ZÁVĚR

Cílem práce bylo vyhodnotit efektivnost datových schránek, a to ve vztahu k státní správě, pomocí průzkumu mezi uživateli z pohledu kvality a přínosu systému pro jejich běžnou práci, dále komparací procesů v organizaci státní správy a v neposlední řadě pomocí pohledu autorů projektu datových schránek na současný stav.

Pro vyhodnocení vnějšího pohledu na efektivnost systému datových schránek, byla zvolena metoda dotazníkového šetření zvoleného vzorku respondentů. Z celkového množství 116 respondentů, tedy oprávněných a pověřených osob, 70% vnímá komunikaci se státní správou prostřednictvím datových schránek pozitivně a systém jako efektivní. Využití systému je však jen na bázi povinného vykazování za orgány státní správy, využití v osobním životě je minimální.

Pro vyhodnocení vnitřního pohledu na efektivnost systému datových schránek, byla zvolena metoda pozorování a měření procesů odeslání a příjmu datové zprávy v porovnání s procesem odeslání a příjmu listovní zásilky a to u subjektu státní správy. Výsledky výzkumu jsou diskutabilní. Měření pouze těchto procesů na OÚ Klíčany jednoznačně zjistilo neefektivnost datových schránek, práce s běžnou listovní zásilkou byla rychlejší (o 17% při příjmu a o 22% při odeslání) a počet procesních kroků nižší (o 2 při příjmu, při odeslání stejný). S velkou mírou jistoty lze za efektivní považovat datové schránky u subjektu s implementovanou elektronickou spisovou službou. Z výzkumu lze vymezit doporučení úřadům státní správy, které ESS zatím nepoužívají, aby tuto aplikaci v nejbližší době implementovali.

Výsledné hodnocení strukturovaného rozhovoru je ve shodě s předchozími výzkumy. Osobnosti rozhovoru hodnotí Informační systém datových schránek a příslušné legislativní úpravy jako klíčový nástroj prostředí českého eGovernmentu na cestě k elektronizaci státní správy. S výhradami hodnotí projekt jako úspěšný a efektivní a ve shodě doporučují důsledný přístup k využívání možností systému.

Přínosem této práce je netradiční tří-pohledové hodnocení efektivnosti, kombinující různé uživatelské a hodnotící přístupy, které na základě provedených výzkumů konstatují, že datové schránky ve státní správě jsou efektivní.

LITERATURA

PRIMÁRNÍ ZDROJE

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. In : *Sbírka zákonů*. 17. 7. 2008. ISSN 1211-1244.

MONOGRAFIE

BUDIŠ, Pavel, HŘEBÍKOVÁ, Iva. *Datové schránky*. 1. vydání. Praha : ANAG, 2010. 288 s. ISBN 978-80-7263-617-4.

MACKOVÁ, Alena, ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem*. 1. vydání. Praha : Wolters Kluwer ČR, 2009. 528 s. ISBN 978-7357-472-7.

MATES, Pavel, SMEJKAL, Vladimír. *E-government v české právu*. Praha : Linde Praha, 2006. 248 s. ISBN 80-7201-614-8.

PETERKA, Jiří. *Báječný svět elektronického podpisu*. 1. vydání. Praha : CZ.NIC, 2011. 430 s. ISBN 978-80-904248-3-8.

REICHEL, Jiří. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vydání. Praha : Grada, 2009. 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6.

SMEJKAL, Vladimír, VALÁŠEK, Michal A.. *Jak na datové schránky: Praktický manuál pro každého*. 1. vydání. Praha : Linde Praha, 2012. 200 s. ISBN 978-80-86131-80-1.

ŠPAČEK, David. *eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. 1. vydání. Praha : C.H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.

INTERNETOVÉ ZDROJE

Datové schránky. *Informace a statistiky o datových stránkách* [online]. 2013. [cit. 2013-03-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.datoveschranky.info/cz/statistiky-id34635/>>.

Datové schránky. *Provozní řád ISDS* [online]. 2012. [cit. 2013-03-20]. Dostupné z WWW: <http://www.datoveschranky.info/assets/ke-stazeni/provozni_rad_isds.pdf>.

Datové schránky.eu. *Pro jakou komunikaci je určena datová schránka?* [online]. 2010. [cit. 2013-03-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.datoveschranky.eu/informace-o-datovych-schrankach/komunikace-pomoci-datovych-schrank/>>.

Datový správce. *Datový správce – nebojte se datových schránek* [online]. 2009. [cit. 2013-02-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.datovy-spravce.cz/datove-schranky/datove-schranky-a-system-datovych-schranek-isds/>>.

Grada vydavatelství. *Informace o autorech* [online]. 2013. [cit. 2013-03-30]. Dostupné z WWW: <<http://www.grada.cz/setkani-s-autory/autor/prof-ing-smejkal-vladimir-csc-llm/>>.

Ministerstvo Vnitra České republiky. *Efektivní veřejná správa* [online]. 2010. [cit. 2013-02-18]. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/archiv-aktualit-projektu-czech-point.aspx>>.

Ministerstvo Vnitra České republiky. *eGON jako symbol eGovernmentu* [online]. 2010. [cit. 2013-03-17]. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu-252052.aspx?q>>.

Správa základních registrů ČR. *Informační systém základních registrů* [online]. 2013. [cit. 2013-04-16]. Dostupné z WWW: <<http://www.szrcr.cz/informacni-system-zakladnich-registru>>.

Technet.cz. *Jak fungují datové schránky* [online]. 2009. [cit. 2013-03-18]. Dostupné z WWW: <http://technet.idnes.cz/uredni-dopisy-miri-na-internet-jak-funguji-datove-schranky-pom/sw_internet.aspx?c=A090629_080752_sw_internet_vse>.

PŘÍLOHY

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 Poskytovatelé certifikačních služeb a jejich povinnosti.....	IV
Příloha 2 Právní předpisy ČR vztahující se k datovým schránkám	V
Příloha 3 Úvodní list dotazníkového průzkumu.....	VII
Příloha 4 Otázky dotazníkového průzkumu.....	VIII
Příloha 5 OÚ Klíčany – časový snímek procesů.....	X
Příloha 6 Výpis z RES pro Obec Klíčany	XI
Příloha 7 Neupravená verze strukturovaného rozhovoru s Petrem Stieglerem.....	XII
Příloha 8 Neupravená verze strukturovaného rozhovoru s ing. Jaroslavem Mrázem..	XIV
Příloha 9 Neupravená verze strukturovaného rozhovoru s prof. Vl. Smejkalem.....	XVI
Příloha 10 Seznam úkonů poskytovaných CP	XVIII
Příloha 11 Grafy k otázkám 14, 15, 16, 17 a 18	XIX

Příloha 1 Poskytovatelé certifikačních služeb a jejich povinnosti

Poř. číslo	Poskytovatelé certifikačních služeb	Kvalifikované služby	Zahájení vydávání
1.	<u>První certifikační autorita, a. s.</u> IČ 26 43 93 95	Vydávání kvalifikovaných certifikátů;	1.3.2002
		Vydávání kvalifikovaných systémových certifikátů;	1.2.2006
		Vydávání kvalifikovaných časových razítek.	1.2.2006
2.	<u>Česká pošta, s. p.</u> IČ 47 11 49 83	Vydávání kvalifikovaných certifikátů;	1.9.2005
		Vydávání kvalifikovaných systémových certifikátů;	1.4.2005
		Vydávání kvalifikovaných časových razítek.	1.7.2009
3.	<u>elidentity a. s.</u> IČ 27 11 24 89	Vydávání kvalifikovaných certifikátů;	1.8.2005
		Vydávání kvalifikovaných systémových certifikátů;	1.8.2005
		Vydávání kvalifikovaných časových razítek.	1.8.2010

Zdroj: vlastní zpracování na základě povinně zveřejňovaných informací MV ČR.

Kvalifikovaný poskytovatel certifikačních služeb je povinen:

- zajistit, aby se každý mohl ujistit o jeho identitě a jeho kvalifikovaném systémovém certifikátu,
- zajistit, aby poskytování kvalifikovaných certifikačních služeb vykonávaly osoby s odbornými znalostmi a kvalifikací nezbytnou pro poskytování kvalifikované certifikační služby a obeznámené s příslušnými bezpečnostními postupy,
- používat bezpečnostní systémy a bezpečné nástroje elektronického podpisu, zajistit dostatečnou bezpečnost postupů,
- používat bezpečné systémy pro uchovávání kvalifikovaných certifikátů a kvalifikovaných systémových certifikátů v ověřitelné podobě takovým způsobem, aby záznamy nebo jejich změny mohly provádět pouze ověřené osoby, aby bylo možné kontrolovat správnost záznamů,
- mít po celou dobu své činnosti k dispozici dostatečné finanční zdroje nebo jiné finanční zajištění na provoz v souladu s požadavky uvedenými v tomto zákoně a s ohledem na riziko vzniku odpovědnosti za škodu (zákon č. 227/2000 Sb.).

Příloha 2 Právní předpisy ČR vztahující se k datovým schránkám

PROVÁDĚCÍ PŘÁVNÍ PŘEDPISY K DATOVÝM SCHRÁNKÁM

1. července 2009 vstoupil v platnost a základní normou upravující komunikaci prostřednictvím datových schránek je zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, u kterého došlo k několika dalším úpravám zákonných předpisů, které upravují oblast datových schránek, konverze dokumentů a oblast spisových služeb. Právní předpisy přinášejí zásadní změny v komunikaci mezi orgány veřejné moci a adresáty veřejné správy a v oblasti nakládání s dokumenty v rámci orgánů veřejné moci. Základními právními předpisy upravujícími tuto oblast jsou:

- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, resp. zákon č. 7/2009 Sb., kterým se předchozí zákon mění,
- zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, resp. zákon č. 280/2009 Sb., daňový řád, kterým je s účinností od 1. ledna 2011 předchozí zákon nahrazen,
- zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, resp. zákon č. 190/2009 Sb., kterým se předchozí zákon mění,
- zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů,
- zákon č. 263/2011 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony,
- nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláška č. 37/1992 Sb., o jednacím řádu pro okresní a krajské soudy, ve znění pozdějších předpisů,
- vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelnách,
- vyhláška č. 191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby,
- vyhláška č. 192/2009 Sb., kterou se mění vyhláška č. 645/2004 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů,
- vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů,

- vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek,
- vyhláška č. 364/2009 Sb., o seznamu obecních a zastupitelských úřadů, které jsou kontaktními místy veřejné správy.

Zdroj: BUDIŠ, Pavel, HŘEBÍKOVÁ, Iva. Datové schránky (2010)

Datové schránky

Odpovědi respondentů č. 1 – 100

Zadavatel průzkumu:	Tomáš Odermatt
Kontakt na zadavatele:	odermatt@bacchus.cz
Termín sběru dat:	18. 4. 2013 – 20. 4. 2013
Počet responsí:	116
Průměrná délka vyplňování:	00.04:11



Zdroj: www.vyplnto.cz (2013)

	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
Prokazatelnost doručení zpráv:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
Zabezpečení přenosu zpráv:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
Propojitelnost / otevřenost k aplikacím jako je např. spisová služba:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
Zástupnost, tj. možnost pověřit zástupce:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Jaké nevýhody v praxi pro vás představují datové schránky? Zvolte (jedinečné) pořadí:

	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Omezená doba 90 dnů uložení zprávy v systému datových schránek:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Přihlašování do systému:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Neakceptace dokumentu vytištěného z datové schránky Úřady státní správy:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Náklady na konverzi doručených dokumentů:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Vícenáklady na zabezpečené datové úložiště:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	1.	2.	3.	4.	5.	6.
Komplikovaná manipulace se zprávou:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

12. Myslíte si, že datové schránky zefektivnily Váš kontakt se státní správou?

ano, spíše ano, spíše ne, ne, nevím

13. Jaké funkce postrádáte, co by mohla datová schránka poskytnout? Otevřená otázka.

14. Jste?

muž, žena

15. Věk?

18 až 25, 26 až 35, 36 až 50, 51 až 70, více než 70

16. Dosažené vzdělání?

základní, střední, vyšší odborné, vysokoškolské

17. Počet zaměstnanců v organizaci, kterou zastupujete?

1 až 10, 11 až 25, 26 až 50, 51 až 100, více než 100

18. Počet obyvatel v místě podnikání? do 1.000 obyvatel , 1.000 až 6.000 obyvatel, 6.000 až 10.000 obyvatel, 10.000 až 25.000 obyvatel, 25.000 až 50.000 obyvatel, 50.000 až 300.000 obyvatel, více než 300.000 obyvatel a město Praha, Brno, Ostrava

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 5 OÚ Klíčany – časový snímek procesů

Subjekt zkoumání: OÚ Klíčany, IČ: 00240303		Metoda pozorování, vytvoření časového snímku procesu (v minutách).										Pozorovatel: Tomáš Odermatt									
Pozorování 1-4 bylo uskutečněno 9. dubna 2013 v sídle OÚ Klíčany.																					
Proces přijetí a zpracování datových zpráv a listovních zásilek - OÚ Klíčany												Zpráva z datové schránky					Přijetí listinné pošty				
Procesní krok	Kdo	Co	Nástroj	Akce	Pozorování 1, čas (min)					Pozorování 2, čas (min)											
					PK	DZ	ø T	T1	T2	T3	T4	T5	PK	Dopis	ø T	T1	T2	T3	T4	T5	
Pověřená osoba - podatelna		Notifikace z ISDS	SMS, email	Kontrola DS		1	0:20	0:20	0:20	0:20	0:20	0:20		-	-	-	-	-	-	-	
Pověřená osoba - podatelna		Přihlášení do prostředí DS				1	1:20	1:20	1:20	1:20	1:20	1:20		-	-	-	-	-	-	-	
Pověřená osoba - podatelna		Stáhnutí a vytisknutí zprávy		Tisk přílohy DZ		1	2:12	2:00	2:20	3:10	1:50	1:40		-	-	-	-	-	-	-	
Pověřená osoba - podatelna		Převzetí pošty od doručovatele	Osobně	Potvrzení doručení pošty										1	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	
Pověřená osoba - podatelna		Rozřídění došlé pošty	Knihla došlé pošty DZ/LZ	Zaevidování zprávy		1	2:06	2:10	1:50	2:30	1:50	2:10		1	1:48	1:50	2:20	1:40	1:20	1:50	
Pověřená osoba - podatelna		Vytvoření předávacího protokolu	Formulář	Tisk formuláře		1	1:46	2:00	1:30	1:30	1:50	2:00		1	1:56	1:50	1:20	2:40	1:30	2:20	
Pověřená osoba - podatelna		Předání zprávy statutárnímu orgánu	Email, osobně			1	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00		1	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	
Oprávněná osoba - statutární orgán		Zjištění problematiky, rozhodnutí o zpracování	Email, osobně	Rozhodování		1	3:10	1:20	2:50	1:50	6:20	3:30		1	3:39	2:10	4:00	5:30	4:50	1:45	
Oprávněná osoba		Předání zprávy zpracovateli	Email, osobně			1	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00		1	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	
Zpracovatel		Příjem či odmítnutí zprávy	Email, osobně	Potvrzení předávacího protokolu		1	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00		1	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	
Počet procesních kroků a celkový čas						9	13:54						7	11:23							
Počet procesních kroků a celkový čas bez pokru rozhodování						8	10:24						6	7:44							
Proces zpracování a odeslání datových zpráv a listovních zásilek - OÚ Klíčany												Zpráva do datové schránky					Odeslání listinné pošty				
Procesní krok	Kdo	Co	Nástroj	Akce	Pozorování 3, čas (min)					Pozorování 4, čas (min)											
					PK	DZ	ø T	T1	T2	T3	T4	T5	PK	Dopis	ø T	T1	T2	T3	T4	T5	
Zpracovatel		Vytvoření dokumentu	Email, osobně	Předání informace Oprávněné osobě		1	3:10	3:10	1:10	2:40	2:20	6:30		1	2:26	4:10	2:00	1:50	2:30	1:40	
Oprávněná osoba - statutární orgán		Kontrola dokumentu	Email, osobně	Soubhas s odesláním/Podpis dokumentu		1	0:30	0:30	0:30	0:30	0:30	0:30		1	0:30	0:30	0:30	0:30	0:30		
Pověřená osoba - podatelna		Tisk dokumentu pro archivaci	Osobně	Archivace		1	1:53	2:10	0:50	1:50	1:30	3:05		1	1:38	1:50	1:40	1:30	1:20	1:50	
Pověřená osoba - podatelna		Ověření adresy a zda jí je vlastním DS	Přístup na internet			1	1:50	2:00	1:20	1:10	2:50	1:50		1	1:42	2:10	1:00	1:00	1:50	2:30	
Pověřená osoba - podatelna		Komerze dokumentu do PDF/A	Scan dokumentu			1	2:16	2:10	3:00	4:10	1:00	1:00		-	-	-	-	-	-		
Pověřená osoba - podatelna		Přihlášení do prostředí DS	Přístup na internet			1	1:36	1:30	1:50	1:20	1:30	1:50		-	-	-	-	-	-		
Pověřená osoba - podatelna		Vytvoření DZ, připojení příloha odeslání	Knihla odeslané pošty DZ/LZ	Zaevidování zprávy		1	3:04	2:20	3:20	3:40	3:10	2:50		1	2:44	3:10	2:40	2:20	3:00	2:30	
Pověřená osoba - podatelna		Nadepsání obálek	Formulář	Tisk poštovního archu		-	-	-	-	-	-	-		1	1:06	1:10	1:00	1:20	1:00	1:00	
Pověřená osoba - podatelna		Předání pošty poštovnímu doručovateli	Osobně	Potvrzení poštovního archu		-	-	-	-	-	-	-		1	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	1:00	
Počet procesních kroků a celkový čas						7	14:19						7	11:06							
Použité zkratky:																					
DS - datová schránka, DZ - datová zpráva, ISDS - informační systém datových schránek, LZ - listovní zásilka, PK - procesní krok																					
Údaje o metodě pozorování a měření:																					
Pozorování celkem 5 dokumentů (T1-T5). Měřené společně procesní kroky pro každý dokument, například převzetí pošty, má u T1-T5 přiřazenou hodnotu T1. Tato pole jsou označena šedou barvou.																					

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 6 Výpis z RES pro Obec Klíčany

29.3.13

Výpis z RES



Výpis z registru ekonomických subjektů

Upozornění:

Tento výpis má pouze informativní charakter. V případě, že se domníváte, že obsahuje chyby, sdělte, prosím, své připomínky na kontaktní adresu: res-web@czso.cz.

Údaje platné ke dni: 17.3.2013

Identifikace ekonomického subjektu

Identifikační číslo (IČO): **00240303**
Obchodní firma: **OBEC KLÍČANY**
Adresa sídla / místa podnikání: Klíčany
25069 Klíčany
Okres: **Praha**

Základní charakteristiky

Právní forma: **801** Obec nebo městská část hlavního města Prahy
Datum vzniku: **1.7.1973**
Stav: **1** Subjekt bez omezení v činnosti
Datum zániku:
Činnosti: **84110** Všeobecné činnosti veřejné správy

ČSÚ neodpovídá za škodu, která by mohla vzniknout v souvislosti s neohlášením výše uvedených údajů právníckými či fyzickými osobami orgánům, které přidělily IČO nebo prodlením při předávání podkladů orgánům statistiky.

Tento výpis je neprodejný a byl pořízen prostřednictvím Internetu (<http://www.czso.cz>) dne: 29.3.2013.

Příloha 7 Neupravená verze strukturovaného rozhovoru s Petrem Stieglere

Otázky a odpovědi strukturovaného rozhovoru:

1. Podílel jste se na vzniku (přípravě, zavedení, legislativní úpravě) datových schránek. Jaké je Vaše hodnocení současného stavu v porovnání s původní myšlenkou - stavem? Došlo k odchylkám? Pokud ano, tak jak výrazným?

Na zavedení datových schránek jsem se podílel zejména při své práci pro Českou poštu, s. p., kde jsem byl přímo zodpovědný za projekty eGovernmentu, a tedy i za vývoj a zavedení ISDS (až do konce roku 2009). V různých rolích (jako poradce náměstka MV pro informatiku, soukromý konzultant či člen Řídícího výboru Rady vlády pro konkurenceschopnost a informační společnost) však přicházím s tímto projektem do styku stále.

Projekt hodnotím jako velmi úspěšný. Za celou dobu se nemusel potýkat s žádným vážným provozním či bezpečnostním problémem, jeho zavedení nedoprovázely žádné skandály. Veškeré obavy, které se občas objevovaly při jeho zavádění, se nakonec ukázaly jako liché. Přesto, že zavedení ISDS znamenalo výrazný zásah do chodu orgánů veřejné moci, nedošlo k žádnému omezení či ohrožení její činnosti a dnes jsou již datové schránky využívány zcela běžně.

Základní myšlenkou projektu bylo nabídnout univerzální, bezpečný kanál pro elektronickou komunikaci mezi státem a občany a jeho firmami, a později i mezi soukromými subjekty. V tomto směru nedošlo k žádné odchylce, pouze se vyvíjelo technické i legislativní řešení, tak jak je to u podobných systémů zvykem.

2. Jak významným prvkem je podle Vás Informační systém datových schránek v prostředí českého eGovernmentu?

Informační systém datových schránek je jedním z klíčových projektů tzv. eGONA (vedle CzechPOINTu, základních registrů a Komunikační infrastruktury veřejné správy) a v tomto smyslu patří mezi základní pilíře eGovernmentu. O mnohém svědčí i fakt, že tento projekt, stejně jako i ostatní eGONovy pilíře nezpochybnila ani jedna z vlád, která přišla poté, co byl spuštěn.

3. Elektronizace veřejné správy za posledních 5 let prošla velmi dynamickým vývojem. Které projekty považujete za nejdůležitější a zároveň neúspěšnější? Patří mezi ně projekt Informačního systému datových schránek?

Viz předcházející odpověď. Rozvoj eGovernmentu, formulovaný za Topolánkovy vlády, vycházel z konceptu eGONA a obsahoval 4 klíčové projekty. Všechny byly realizovány, všechny na sebe navazují a všechny jsou úspěšné. Z pohledu veřejnosti jsou samozřejmě nejviditelnější CzechPOINT a datové schránky, ke kterým se nyní připojují i základní registry.

4. Využívá státní správa dle Vašeho názoru tyto technologie, včetně datových schránek efektivně?

To je velmi dobrá otázka. Předně je potřeba si uvědomit, že přechod celé veřejné správy k elektronizaci je něco, co se nedá udělat přes noc. Jsem přesvědčen, že státní správa udělala od roku 2008, kdy byl přijat zákon č.300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, velký skok kupředu. Na druhou stranu se bohužel stále setkáváme s případy, kdy některé úřady nadále tvrdošjně komunikují papírem (i když je to pomalejší a dražší) nebo naopak neumějí efektivně přijímat elektronická podání. Možná by bylo dobrým námětem pro vládu provést kontrolu, nakolik státní správa v tomto smyslu plní alespoň to, co jí ukládá zákon.

Dalším problémem je, že některé instituce si raději staví projekty vlastní, než by využily těch stávajících. Bohužel, i od vzniku datových schránek vzniklo několik služeb, které obsahují vlastní, specifický bezpečný elektronický komunikační kanál. To je podle mne zbytečné, neefektivní a prodražuje to náklady státu na informační technologie.

5. Přístup do Informačního systému datových schránek nedávno prošel řadou technických změn a úprav. Vedly tyto úpravy z Vašeho pohledu k vyšší efektivnosti práce s datovými schránkami? Jaký byl důvod těchto změn (např. možnost zrušení změny přístupového hesla, odstranění nutnosti používat 602 XML Filler, atp.)?

Tady bych možná parafrázoval staré přísloví, že není nic staršího, než veřejší noviny: není nic staršího, než rok starší informační systém. Správce systému, kterým je ministerstvo vnitra i Česká pošta coby jeho provozovatel od začátku sbírali a sbírají zkušenosti uživatelů systému a snaží se podle nich systém vylepšovat a upravovat. Změn, které se od roku 2009 provedly, jsou doslova desítky, možná i stovky a samozřejmě pevně věřím, že všechny vedly k efektivnějšímu používání ISDS.

6. Nyní k budoucnosti. Jaké nové zásadní funkčnosti by měl, případně mohl mít, a to i v optice nových informačních technologií, Informační systém datových schránek?

Zmíním alespoň dvě oblasti, kam by se rozvoj datových schránek mohl ubírat: za prvé se nabízí možnost využít velmi bezpečného a kvalitního identifičního prostoru datových schránek pro autentizaci i do jiných informačních systému veřejné správy. Jednoduše řečeno - pokud ISDS eviduje statisíce bezpečně ověřených uživatelů, je možné uvažovat o tom, aby se s pomocí přístupových údajů do ISDS mohli hlásit i do jiných informačních systému.

Druhá oblast se týká něčeho, co u nás doposud řešeno není (například na rozdíl i od Slovenska) a to jsou ePlatby (občas se používá také termín eKolek) za služby veřejné správy. Jinými slovy řečeno - pokud mohu přes ISDS poslat elektronicky správní žádost, bylo by dobré, abych mohl rovnou elektronicky zaplatit i příslušný správní poplatek.

7. Poslední, hypotetická otázka. Myslíte si, že datovou schránku by měla mít každá fyzická osoba? Teoreticky přidělenou při svém narození (jako rodné číslo), případně při dovršení plnoletosti? Pokud ano tak proč?

Jednou možná, zatím ale rozhodně ne. Datové schránky pro fyzické osoby by měly ještě dlouho zůstat dobrovolné. Zatím u nás žije stále ještě mnoho lidí, kteří z různých důvodů nejsou počítačově gramotní, lidé staršího věku a podobně a pro ně musí zůstat možnost běžného, papírového či osobního kontaktu s úřady (v zahraničí se pro tento problém používá výraz digital divide).

Druhou věcí je, že by stát mohl postupně přistupovat k většímu zvýhodňování elektronických služeb (které jsou také zpravidla nákladově levnější). Dobrým příkladem může být například výpis ze základních registrů, který je do datové schránky zasílán zdarma, zatímco za jeho papírovou podobu, kterou vydávají CzechPOINTy, je třeba zaplatit. To je podle mě správná cesta.

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 8 Neupravená verze strukturovaného rozhovoru s ing. Jaroslavem Mrázem

Otázky a odpovědi strukturovaného rozhovoru:

1. Podílel jste se na vzniku (přípravě, zavedení, legislativní úpravě) datových schránek. Jaké je Vaše hodnocení současného stavu v porovnání s původní myšlenkou - stavem? Došlo k odchylkám? Pokud ano, tak jak výrazným?

Podílel jsem se na přípravě projektu na straně České pošty s.p. od samého počátku tohoto projektu. Pokud mohu srovnávat, tak v oblasti legislativy došlo k opakované úpravě zákona, která umožnila jak zjednodušit technické řešení, tak zejména upravit některé paragrafy tak, aby nemohlo docházet k dvojímu výkladu zákona. To obě je jednoznačně ku prospěchu projektu. Jako jednu zásadní změnu bych asi označil integraci funkcionality portálu veřejné správy do projektu datových schránek.

2. Jak významným prvkem je podle Vás Informační systém datových schránek v prostředí českého eGovernmentu?

Česká republika má jako jedna z mála v Evropě zákon, který postavil na stejnou úroveň formu listinné a elektronické komunikace. Jedná se o unikátní řešení a to mluvím primárně o legislativě a teprve sekundárně o technickém řešení. To činí z tohoto projektu jeden ze základních kamenů českého eGovernmentu, a to v dlouhodobém měřítku.

3. Elektronizace veřejné správy za posledních 5 let prošla velmi dynamickým vývojem. Které projekty považujete za nejdůležitější a zároveň nejúspěšnější? Patří mezi ně projekt Informačního systému datových schránek?

Jednoznačně patří. Společně s ním bych hovořil ještě o projektu Czech POINT a o projektu základních registrů. To jsou tři základní kameny českého eGovernmentu. Jako relativně úspěšnější, z pohledu veřejnosti zejména, bych označil projekt Czech POINT.

4. Využívá státní správa dle Vašeho názoru tyto technologie, včetně datových schránek efektivně?

Ne. Abych pravdu řekl, tak dokonce zoufale neefektivně. Existence zákona podpořená technickým řešením umožňuje řešit zásadně jiným způsobem celou řadu agend veřejné správy. Ale to by znamenalo, že organizace veřejné správy odpovědné za dané agendy, by musely alespoň trochu hospodárně přemýšlet. To se bohužel neděje. Pokud by někdo alespoň trochu přemýšlel, tak např. systém státní pokladny mohl stát o několik řádů méně peněz a navíc být efektivnější, kdyby se využila funkcionality datových schránek.

5. Přístup do Informačního systému datových schránek nedávno prošel řadou technických změn a úprav. Vedly tyto úpravy z Vašeho pohledu k vyšší efektivnosti práce s datovými schránkami? Jaký byl důvod těchto změn (např. možnost zrušení změny přístupového hesla, odstranění nutnosti používat 602 XML Filler, atp.)?

Naprostá většina změn vychází z reakcí uživatelů na minulé či současné funkcionality datových schránek. Tyto reakce jsou shromažďovány a projednávány v rámci společného týmu ministerstva vnitra a České pošty s. p. Pokud se ukáže, že dávají smysl, jsou tyto změny realizovány. Některé změny šlo realizovat bez změny zákona, některé musely počkat na novelu zákona.

6. Nyní k budoucnosti. Jaké nové zásadní funkčnosti by měl, případně mohl mít, a to i v optice nových informačních technologií, Informační systém datových schránek?

Nemyslím si, že by mělo dojít k zásadní změně funkčnosti. Stále se jedná „jen“ o „poštovní“ systém. Ale s výhodou vlastního zákona. Spíše se jedná o to, jak rozsáhle ho lze implementovat do agend veřejné správy. Dám příklad. Stát by mohl trvat na tom, že veškeré faktury ze strany dodavatelů budou státním organizacím zasílány pouze elektronicky cestou datových schránek. Faktura jako specifický doklad by mohla být zasílána v kopii přímo na

ministerstvo financí. Tak by ministerstvo financí dostalo jednoduchým způsobem pod kontrolu cash flow státní pokladny, protože z faktur mimo jiné vyplývá jaký objem a v jakém čase by měl stát zaplatit. A podobných příkladů existuje celá řada.

7. Poslední, hypotetická otázka. Myslíte si, že datovou schránku by měla mít každá fyzická osoba? Teoreticky přidělenou při svém narození (jako rodné číslo), případně při dovršení plnoletosti? Pokud ano tak proč?

Ne. Rozhodně jsem proti tomu. Tento "vrchnostenský" přístup k občanům není dle mého názoru na místě. Bohatě stačí, že občan si může, když chce a to zadarmo datovou schránku zřídit. Kdyby musel, tak ví bůh, jak by to skončilo. Orwell svoji vizi sepsal dostatečně varovně.

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 9 Neupravená verze strukturovaného rozhovoru s prof. Vl. Smejkalem

Otázky a odpovědi strukturovaného rozhovoru:

1. Podílel jste se na vzniku (přípravě, zavedení, legislativní úpravě) datových schránek. Jaké je Vaše hodnocení současného stavu v porovnání s původní myšlenkou - stavem? Došlo k odchylkám? Pokud ano, tak jak výrazným?

Nedošlo, datové schránky fungují přesně tak, jak jsme předpokládali. Jen předminulý rok bylo třeba napravit nesmysl při vzájemném dodávání dokumentů soukromoprávních osob (což je používání DS nad rámec původního záměru), vzniklý formou poslaneckého pozměňovacího návrhu při první novele zák. č. 190/2009 Sb., což bránilo jakémukoliv rozumnému použití této možnosti a proto takto přenesených zpráv byly pouhé stovky, oproti milionům „veřejnoprávních“ zpráv. V odst. 2 se totiž pravilo, že „Ustanovení § 17 odst. 3 a 4 [doručení okamžikem, kdy se do DS přihlásí osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k dodanému dokumentu, a fikce doručení – pozn. aut.] se na dokument dodaný podle odst. 1 nevztahuje. Dokument je doručen okamžikem, kdy jeho převzetí potvrdí odesílateli adresát prostřednictvím své DS; toto potvrzení je bezplatné.“ Jinými slovy, zatímco u veřejnoprávní komunikace je doručení prokazováno záznamy z ISDS, u dodávání dokumentů soukromého charakteru bylo doručeno teprve v případě, že příjemce toto doručení sám aktivně potvrdí.

Zákonodárce zřejmě nepochopil, že jde o dodávání zpráv v jiném režimu, nežli jsme u e-mailů zvyklí. V prostředí protokolů POP3/SMTP a klasických e-mailů nemůžeme mít nikdy (bez použití autentizačních nástrojů, jakým je především elektronický podpis) jistotu, kdo je odesílatelem, resp. signatářem e-mailu. Na rozdíl od e-mailu u datových schránek díky informacím uchovávaným v ISDS (viz § 14 zákona) můžeme kdykoliv dokázat, co se v systému odehrálo, kdo byl odesílatelem a příjemcem kterékoliv zprávy, zda byla zpráva doručena a zda byla přečtena a kým. Původní díkce ustanovení § 18a odst. 2, jak je uvedena výše, zcela spolehlivě negovala jakoukoliv rozumnou možnost užívání DS pro komunikaci mezi subjekty soukromého práva.

Novela zák. č. 263/2011 Sb., platná od 29. 11. 2011, upravila znění § 18a odst. 2 do souladu s elementární logikou a tento zní: „Dokument dodaný podle odstavce 1 je doručen okamžikem, kdy se do datové schránky přihlásí osoba, která má s ohledem na rozsah svého oprávnění přístup k tomuto dokumentu.“

Používání datových schránek pro soukromoprávní komunikaci (tzv. Poštovní datová zpráva) může tedy odstranit problémy s dokazováním obsahu elektronické komunikace, kterou neustále řešíme u faxů a e-mailů.

2. Jak významným prvkem je podle Vás Informační systém datových schránek v prostředí českého e-Governmentu?

IS DS je dle mého názoru klíčovým nástrojem, který – na rozdíl od elektronického podpisu – teprve umožnil skutečnou intenzivní elektronickou komunikaci v rámci eGovernmentu.

3. Elektronizace veřejné správy za posledních 5 let prošla velmi dynamickým vývojem. Které projekty považujete za nejdůležitější a zároveň neúspěšnější? Patří mezi ně projekt Informačního systému datových schránek?

Ano, rozhodně patří, a to společně s CzechPOINTy a základními registry.

4. Využívá státní správa dle Vašeho názoru tyto technologie, včetně datových schránek efektivně?

Většinou ano. Stále se najdou nějaké excesy, kdy určitý orgán veřejné moci nedoručuje účastníkovi do jeho datové schránky a posílá písemnosti poštou, což je nejen nesprávné, ale jde o porušení zákona, nebo kdy ledabylá práce zaměstnanců těchto orgánů způsobí, že zásilku pošlou do datové schránky někoho jiného. Ale vzhledem k počtu přenesených zpráv, kterých je nyní cca 127 miliónů, to je stále zanedbatelnější počet případů.

5. Přístup do Informačního systému datových schránek nedávno prošel řadou technických změn a úprav. Vedly tyto úpravy z Vašeho pohledu k vyšší efektivnosti práce s datovými schránkami? Jaký byl důvod těchto změn (např. možnost zrušení změny přístupového hesla, odstranění nutnosti používat 602 XML Filler, atp.)?

Použití 602 XML Filleru je jedinou temnou skvrnou na realizaci ISDS. Je dobré, že jsme se jej konečně zbavili. Aditivní služby, jako jsou především Reautorizace datových zpráv, SMS upozornění k datové schránce nebo Bezpečný klíč k datové schránce, které dnes nabízí Česká pošta, ještě více zvyšují užitečnost datových schránek.

6. Nyní k budoucnosti. Jaké nové zásadní funkčnosti by měl, případně mohl mít, a to i v optice nových informačních technologií, Informační systém datových schránek?

Nenapadají mne v zásadě žádné nové, převratné funkčnosti, které by se měly objevit. Možná aplikace pro uživatele iPhone, pořiditelná zdarma na Apple Store.

7. Poslední, hypotetická otázka. Myslíte si, že datovou schránku by měla mít každá fyzická osoba? Teoreticky přidělenou při svém narození (jako rodné číslo), případně při dovršení plnoletosti? Pokud ano tak proč?

Především by měly mít datovou schránku povinně všechny právnické osoby a všichni podnikatelé – fyzické osoby. To se mělo stát již dávno. Co se týká všech občanů, pak je sice možné administrativně takovou schránku přidělit každému současně s rodným číslem, resp. zapsáním do registru obyvatel, ale její zprovoznění by mělo být ponecháno na vlastním rozhodnutí každého občana.

Zdroj: vlastní zpracování

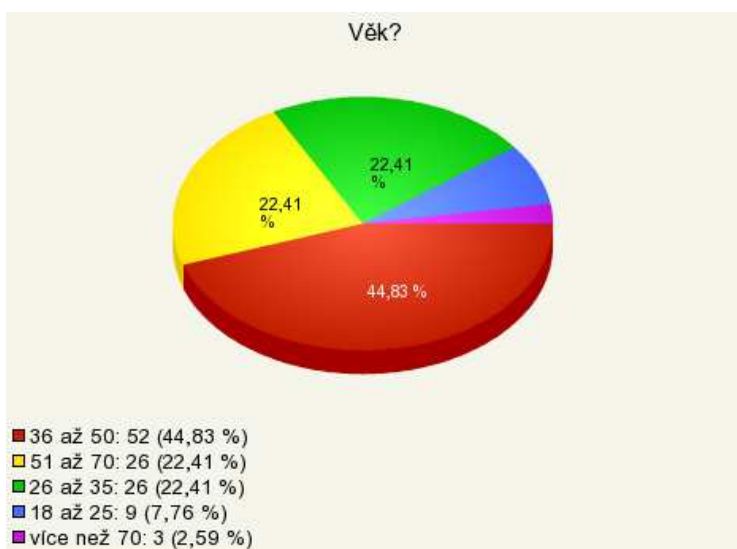
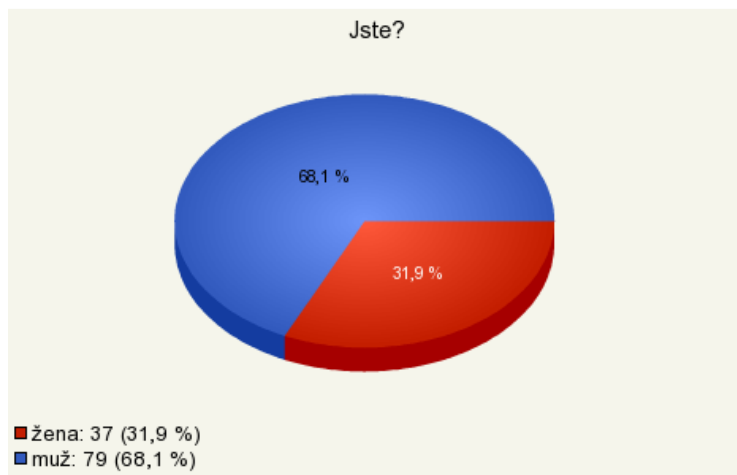
Příloha 10 Seznam úkonů poskytovaných CP

Kontaktní místa Czech POINT, které jsou v současné době rozšířeny na více než 6937 obecních a krajských úřadů, vybraných pracovišť České pošty, zastupitelských úřadů, kanceláří Hospodářské komory a také v kancelářích notářů, poskytují tyto úkony:

- výpis z katastru nemovitostí
- výpis z obchodního rejstříku
- výpis z rejstříku trestů
- výpis z rejstříku trestů právnických osob
- výpis z živnostenského úřadu
- přijetí podání podle živnostenského zákona
- výpis z bodového hodnocení řidičů
- žádost o výpis nebo o opis z rejstříku trestů podle zákona č. 124/2008 Sb.
- vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů
- podání do registru účastníků provozu modulu autovlaků ISOH
- datové schránky
- výpis z insolvenčního rejstříku
- autorizovaná konverze dokumentů
- centrální úložiště ověřovacích doložek
- úschovnu systému Czech POINT
- CzechPOINT@office
- základní registry

Zdroj: www.czechpoint.cz (2010)

Příloha 11 Grafy k otázkám 14, 15, 16, 17 a 18

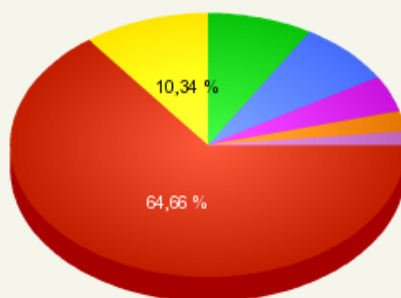


Počet zaměstnanců v organizaci, kterou zastupujete?



- 1 až 10: 30 (25,86 %)
- 11 až 25: 25 (21,55 %)
- 26 až 50: 25 (21,55 %)
- více než 100: 20 (17,24 %)
- 51 až 100: 16 (13,79 %)

Počet obyvatel v místě podnikání?



- více než 300.000 obyvatel a město Praha, Brno, Ostrava: 75 (64,66 %)
- 50.000 až 300.000 obyvatel: 12 (10,34 %)
- 10.000 až 25.000 obyvatel: 10 (8,62 %)
- 25.000 až 50.000 obyvatel: 9 (7,76 %)
- 6.000 až 10.000 obyvatel: 5 (4,31 %)
- do 1.000 obyvatel: 3 (2,59 %)
- 1.000 až 6.000 obyvatel: 2 (1,72 %)

Zdroj: vlastní zpracování