

UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI

Pedagogická fakulta

Ústav pedagogiky a sociálních studií



Obor: pedagogika – veřejná správa

II. ročník – kombinované studium navazující

Diplomová práce

Bc. Kateřina Lučanová

ROZVOJ EGOVERNMENTU A JEHO DOPAD NA PRÁCI MATRIKÁŘE

Olomouc 2012

vedoucí práce: PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně a použila jen uvedené pramenů a literatury.

V Olomouci dne 2. dubna 2012

vlastnoruční podpis autora

Poděkování

Děkuji PhDr. Heleně Skarupské, Ph.D. za odborné vedení diplomové práce, poskytování rad, konzultace, vstřícnost a trpělivost.

Dále bych chtěla poděkovat své rodině a blízkým za podporu, kterou mi poskytovali.

Obsah

ÚVOD	6
1 KOMUNIKACE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	10
1.1 KOMUNIKAČNÍ KANÁLY VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	13
1.1.1 Osobní setkání.....	13
1.1.2 Informační kancelář.....	14
1.1.3 Podatelna	14
1.1.4 Elektronická podatelna	15
1.1.5 Úřední deska	16
1.1.6 Telefon, fax.....	18
1.1.7 Klasická pošta	18
1.1.8 Internet	18
1.1.9 Další komunikační kanály	20
1.2 ELEKTRONICKÁ KOMUNIKACE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ	22
2 EGOVERNMENT	24
2.1 POJEM EGOVERNMENTU	24
2.1.1 Vývoj českého eGovernmentu	27
2.1.2 Smart Administration	31
2.1.3 Vize a cíle eGovernmentu.....	33
2.1.4 Bezpečnost eGovernmentu	36
2.1.5 Elektronický podpis.....	38
2.1.6 Ochrana osobních údajů	40
2.2 ZÁKLADNÍ SCHEMA ČESKÉHO EGOVERNMENTU	43
2.2.1 Czech POINT.....	45
2.2.2 Zákon o eGovernmentu	48
2.2.3 Datové schránky.....	49
2.2.4 KIVS	53
2.2.5 Základní registry veřejné správy	55
2.3 MEZINÁRODNÍ KOMPARACE	59
3 DOPAD EGOVERNMENTU NA PRÁCI MATRIKÁŘE	66
3.1 MATRIČNÍ ÚŘAD	66
3.1.1 Optimalizace matričních úřadů	68
3.2 MATRIKÁŘ	71
3.2.1 Náplň práce matrikáře	72
3.3 eMATRIKA.....	74
3.3.1 Vedení matričních knih pomocí výpočetní techniky	76
4 PRAKTICKÉ ZKUŠENOSTI MATRIKÁŘŮ S EGOVERNMENTEM	80
4.1 PŘEHLED DOSAVADNÍCH POZNATKŮ	80
4.2 CÍL PRAKTICKÉ ČÁSTI.....	82
4.3 METODOLOGIE.....	83
4.4 CHARAKTERISTIKA A POPIS VÝZKUMNÉHO VZORKU.....	85
4.5 POPIS VLASTNÍHO VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	87
4.6 INTERPRETACE VÝSLEDKŮ.....	88
4.7 DISKUSE	102
ZÁVĚR	109
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	114
PŘÍLOHY	128
SEZNAM ZKRATEK	136
SEZNAM TABULEK	139

SEZNAM GRAFŮ	139
SEZNAM OBRÁZKŮ.....	140
SEZNAM PŘÍLOH.....	140
ANOTACE.....	141

Úvod

Pro 21. století, ve kterém nyní žijeme, je typický velmi dynamický rozvoj informačních a komunikačních technologií (dále jen „ICT“).¹ To se výrazně projevuje v různých oblastech našeho života, nejen v oblasti pracovní, ale i v soukromí. Jsme stále více ovlivňováni internetem, jehož prostřednictvím si hledáme přátele, partnery, domlouváme schůzky osobní i pracovní, nakupujeme, prodáváme, obchodujeme, ovládáme své bankovní účty a v poslední době stále častěji komunikujeme i s úřady. Ovšem ne pro každého jsou tyto vymoženosti moderní civilizace přijatelné a pochopitelné.

ICT se rozvíjejí skutečně závratnou rychlostí. Nutí nás se tomuto trendu přizpůsobovat, ať chceme nebo ne. A že někdy spíše nechceme měnit zaběhnuté pracovní postupy, způsoby myšlení a života vůbec, je fakt. Bráníme se novinkám a ptáme se, proč nahrazovat něco, co léta funguje? Přitom si neuvědomujeme, že vývoj těchto technologií je na celém světě natolik revoluční, že si razí svou cestu samy. Předseda vlády České republiky (dále jen „ČR“) Petr Nečas v úvodním slovu na konferenci ISSS² v roce 2011 v Hradci Králové uvedl: *„Při loňské příležitosti jsem na úvod říkal, že přestože vystupuji na konferenci internet ve státní správě a samosprávě, nejlépe se mi přemýšlí s papírem a tužkou v ruce. To se nezměnilo, můj vztah k informačním a komunikačním technologiím je nadále obezřetný. To není nic proti těmto technologiím – jen k nim přistupuji jako k prostředku (pomocníkovi v práci).“* Velmi často totiž zaměňujeme prostředek za cíl. Moderní technologie je třeba aplikovat především tam, kde budou život a práci usnadňovat, nikoli naopak komplikovat. Špičkové ICT nejsou cílem současné vývojové fáze, ve které se naše společnost nachází. Jsou prostředkem k dosažení cíle, kterým je určitá požadovaná úroveň tzv. informační společnosti, a zároveň technickým základem informatizace.

¹ „Informačními a komunikačními technologiemi rozumíme technologie (technické prostředky), které slouží ke sběru, přenosu, ukládání, zpracování a distribuci dat, jinými slovy, které slouží k práci s informacemi a komunikaci. Je třeba zdůraznit, že pojem technologie zahrnuje jak technická zařízení (nástroje materiální povahy, hardware), tak technické postupy (nástroje nemateriální povahy, software). Tento termín považujeme za dostatečnou a popisnou náhradu ostatních termínů jako například „digitální technologie“ nebo „výpočetní technika“.“

RUŽIČKOVÁ, Daniela. ICT gramotnost. *Metodický portál: Články* [online]. 20. 09. 2010, [cit. 2012-02-05]. Dostupný z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/c/z/9629/ICT-GRAMOTNOST.html>. ISSN 1802-4785.

² Internet ve státní správě a samosprávě

Informace mají pro současnou společnost podobný význam, jako měla energie pro dřívější industriální společnost. Industrializace rozvíjela spíše možnosti a sílu člověka, kdežto informatizace se zaměřuje na duševní schopnosti. Jejím hlavním cílem je globální šíření informací, které jsou dále analyticky vyhodnocovány a využívány k řešení problémů a zjednodušení rozhodovacího procesu. Informační společnost bývá většinou definována „jako společnost, v níž kvalita života, perspektiva sociálních změn a ekonomického rozvoje závisí v rostoucí míře na informacích.“³

V bakalářské práci, kterou jsem obhajovala v roce 2010, jsem se zabývala komunikativními dovednostmi v práci pracovníka veřejné správy. Charakterizovala jsem proces komunikace jako přenos informací, sdělování, ale i sdílení a pokusila jsem se nastínit, jak se uskutečňuje ve veřejné správě. Praktickou část této práce jsem zaměřila na velmi aktuální problematiku eGovernmentu jako komunikace budoucnosti. Vzhledem k rozsahu tématu a omezené kapacitě bakalářské práce jsem se o elektronizaci veřejné správy zmínila pouze velmi stručně. Byl proveden informativní průzkum mezi mými kolegy z městských a obecních úřadů s cílem zjistit jejich názory na tuto převratnou změnu ve způsobu komunikace ve veřejné správě. Zjištění byla velmi rozpačitá a rozporuplná. „*EGovernment je sice velmi zdařilým a smělym projektem, nicméně v praxi stále naráží na nejrůznější překážky, které mají většinou charakter legislativní, finanční, technický nebo personální.*“⁴

V této **diplomové práci** jsem využila již zpracovaných informací a s odstupem dvou let jsem pokračovala v mapování eGovernmentu v ČR a jeho dopadu na české úředníky. Vzhledem k tomu, že veřejná správa v ČR je velmi rozsáhlá a zahrnuje velké množství různých činností a resortů, z nichž každý má svá určitá specifika, rozhodla jsem se sledovat dopad elektronizace pouze na určitou úzkou cílovou skupinu českých úředníků. Touto skupinou jsou matrikáři nebo spíše matrikářky, protože je mezi nimi velká většina žen. Důvodem je skutečnost, že je mi tato oblast veřejné správy velmi blízká. Pracuji jako matrikářka již přes dvacet let a dá se říci, že jsem byla u kolébky elektronické komunikace ve veřejné správě. Na

³ VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 361 s. ISBN 978-80-247-2614-4. s. 16.

⁴ LUČANOVÁ, Kateřina. *Komunikativní dovednosti v práci pracovníka veřejné správy*. Olomouc, 2010. Bakalářská práce. Univerzita Palackého. Vedoucí práce PhDr. Lenka Holá, Ph.D. s. 53.

úseku matrik jsem začala pracovat v roce 1990, kdy na většině úřadů nebyly ani počítače, ani kopírovací přístroje, mobilní telefony a internet byly pojmy z oblasti sci-fi. Postupným zaváděním této techniky do praxe jsme si usnadňovali, ale mnohdy i komplikovali práci. Některé technologie nám práci ulehčily (např. kopírovací přístroje, počítačové matriční programy), jiné práci naopak navýšily (např. duplicitní vedení matričních knih ručním psaním a zároveň pomocí výpočetní techniky, povinná komunikace prostřednictvím datových schránek, autorizovaná konverze dokumentů, elektronická spisová služba apod.).

Cílem diplomové práce je pohled na elektronizaci veřejné správy a její dopad na práci řadového úředníka – matrikáře, jejíž hlavní náplní je každodenní kontakt s klientem veřejné správy – s občanem, kterému pomáhá řešit jeho základní životní situace spojené s narozením, změnou jména či příjmení, uzavřením manželství nebo úmrtím blízké osoby. Některé matrikářky na menších úřadech řeší ještě oblast evidence obyvatel, sociálních věcí či přestupků, ekonomiku obce nebo daně. Není to náplň práce nikterak zanedbatelná a vyžaduje určitý pevně daný systém. Jakákoliv změna v tomto systému potom představuje nárůst pracovních povinností. Záměrně jsem zvolila oblast zkoumání, která je mi blízká a souvisí s mou prací matrikářky, abych mohla čerpat z praxe a srovnávat s praxí. A naopak poznatky získané studiem odborné literatury a následným výzkumným šetřením budou využity v mém povolání. **Dílní cíle diplomové práce** jsou vymezeny v praktické části v podkapitole 4.2 ve formě výzkumných otázek, které budou zodpovězeny v rámci diskuse a závěru. Budou zjišťovány názory matrikářů na duplicitní vedení matrik pomocí výpočetní techniky, kontaktní místa veřejné správy Czech POINT,⁵ informační systém datových schránek, očekávané spuštění základních registrů veřejné správy a vizi „bezpapírového úřadu“ a také jejich praktické zkušenosti s eGovernmentem.

Diplomová práce je rozdělena na část teoretickou a praktickou. V teoretické části je charakterizován eGovernment jako součást vize vlády ČR směřující k „efektivní veřejné správě a přátelským službám,“ jednotlivé kroky, které již byly uskutečněny (např. Czech POINT, datové schránky, zákon o eGovernmentu) a které na svou realizaci teprve čekají (základní registry, elektronické průkazy nebo bezvýznamový identifikátor osob). **Kapitola 1** seznamuje s pojmem elektronická

⁵ Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál.

komunikace a se základními aktuálně používanými komunikačními kanály ve veřejné správě. **Kapitola 2** se zabývá eGovernmentem, jeho vizí, cíly, popisem, vývojem a mezinárodní komparací v rámci Evropy i světa. V **kapitole 3** je charakterizován matriční úřad, práce matrikáře a dopady elektronizace na tuto oblast veřejné správy. **Kapitola 4**, a zároveň praktická část, je zaměřena na eMatriku v praxi. Bylo provedeno výzkumné šetření mezi matrikáři tří krajů o jejich názorech a zkušenostech se současným stavem elektronické komunikace v jejich praxi.

Dalším velmi důležitým tématem je počítačová gramotnost⁶ úředníků a její zdokonalování či nezdokonalování. Vzhledem k převaze žen na matričních úřadech se nabízí otázka, zda matrikářky zvládají práci s výpočetní technikou bez problémů, či zda pro ně počítač znamená komplikace a jak jejich počítačová gramotnost souvisí s věkem. Zmíněny budou i další závažné problémy, které brání účinné elektronizaci veřejné správy, a tím jsou nepružná legislativa a nedostatek finančních prostředků a s tím související zastaralé technické vybavení některých úřadů. V závěru se pokusím vyhodnotit, zda dochází k naplňování sloganu: „**EGovernment rovná se spokojený občan, ale i úředník.**“⁷

Při zpracování tématu eGovernmentu v tomto případě není cílem zmapovat celkový stav elektronické komunikace v české veřejné správě. Vzhledem k různorodosti všech činností a služeb, které tato instituce poskytuje, a velkému množství a specifčnosti komunikačních kontaktů, toto ani není možné. ICT obecně se rozvíjejí natolik rychlým tempem, že ve velmi krátké době mohou být již některé skutečnosti úplně jinak. Všechny zde uvedené zdroje poznatků, ať už z odborné literatury, platné legislativy, tisku, internetových zdrojů nebo z praktických zkušeností autorky, jsou platné ke dni 2. 4. 2012.

⁶ „ICT gramotností (gramotností v oblasti informačních a komunikačních technologií) rozumíme soubor kompetencí, které jedinec potřebuje, aby byl schopen se rozhodnout jak, kdy a proč použít dostupné ICT a poté je účelně použít při řešení různých situací při učení i v životě v měnícím se světě.“ (RŮŽIČKOVÁ, 2010).

Počítačovou gramotnost jako schopnost pracovat s výpočetní technikou a získávat přístup k informačním zdrojům je třeba odlišit od gramotnosti informační, která je širší a navíc zahrnuje ještě schopnost orientovat se ve světě informací a interpretovat je a aplikovat v reálných situacích.

JONÁK, Zdeněk. Pojetí vzdělávací oblasti ICT v RVP ZV. Metodický portál: Články [online].

03. 08. 2004, [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/c/Z/40/POJETI-VZDELAVACI-OBLASTI-ICT-V-RVP-ZV.html>. ISSN 1802-4785.

⁷ EGON: eGovernment 2009. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2009 [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/egon-brozura-2009-pdf.aspx>. s. 7.

1 KOMUNIKACE VE VEŘEJNÉ SPRÁVĚ

„Místo papíru elektronické dokumenty... je to i výzva pro další generaci.“⁸

Pro uvedení do velmi obsáhlé a poměrně složité problematiky komunikace ve veřejné správě je třeba objasnit několik důležitých pojmů a definovat základní komunikační kanály, které jsou pro tuto oblast typické a které se v souvislosti s rozvojem informační společnosti a s elektronizací veřejné správy v současné době nejvíce mění. Cílem zde není vymezení pojmu veřejná správa, ani diskuse nad různými definicemi, které ji charakterizují. Nicméně pro pochopení základních termínů této diplomové práce je nutné vědět, co je to veřejná správa, komu je určena, kdo je jejím vykonavatelem a na základě čeho funguje.

Veřejná správa je ústředním pojmem správního práva a právě správní právo se zabývá jejím vymezením. Existuje celá řada nejrůznějších definic, které se liší slovním vyjádřením, ale jejich význam je společný.⁹ *„Veřejná správa je správou veřejných záležitostí, která je uskutečňována ve veřejném zájmu, jakožto projev, resp. součást výkonné moci.“¹⁰* Jejím vykonavatelem je stát, příp. jiné subjekty, které k této činnosti stát zmocnil. Jsou to především orgány územně samosprávných celků (obce a kraje) a některé další právnické nebo fyzické osoby působící v oblasti veřejné správy jako správní orgány.¹¹

Veřejnou správu lze tedy označit jako *„činnost, kterou vykonávají správní úřady a orgány územní samosprávy na základě zákonů a k jejich provedení.“¹²* Přičemž obce a kraje vykonávají kromě samostatné působnosti, tedy správy vlastních záležitostí vlastními prostředky, ještě i tzv. přenesenou působnost neboli státní správu, jejíž výkon má *„povahu povinnosti, kterou lze uložit jen na základě zákona.“¹³* Z toho vyplývá, že úředník jako zaměstnanec těchto správních úřadů,

⁸ ŠUSTA, Antonín. ÚOOÚ a jeho nové kompetence v roce 2010: Informační systém ORG. In: *Správa základních registrů* [online]. [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/file/13>. s. 1.

⁹ MERKL, Adolf. *Obecné právo správní*. Díl první. Praha – Brno: Orbis, 1931. s. 2.

¹⁰ MATES, Pavel et al. *Malá encyklopedie regionalistiky a veřejné správy*. 1.vyd. Praha: Prospektrum, 2001, 196 s. ISBN 80-717-5100-6. s. 134.

¹¹ LUČANOVÁ, 2010, s. 25.

¹² HENDRYCH, Dušan. *Právnický slovník*. 2., rozš. vyd. Praha: C. H. Beck, 2003, 1320 s. ISBN 80-717-9740-5. s. 1113.

¹³ HENDRYCH, Dušan. *Správní právo*. 6. vyd. Praha: C.H. Beck, 2006, 822 s. Právnické učebnice (C. H. Beck). ISBN 80-717-9442-2. s. 158.

který se podílí na výkonu zákonem uložených činností, se nemůže rozhodovat, co bude dělat a jakým způsobem. Musí plnit povinnosti stanovené platnými právními předpisy, nic víc a nic méně. Pokud zákon nebo prováděcí vyhláška k zákonu nestanoví přesný postup, potom je třeba, aby nadřízený správní orgán vydal metodický pokyn nebo instrukci, podle které budou úředníci v konkrétní věci pracovat.

Dalším důležitým pojmem, který najdeme v nadpisu této kapitoly, je komunikace, kterou zde rovněž nebudeme podrobně rozebírat. Slovo komunikace má v češtině několik významů.¹⁴ Pro potřeby této diplomové práce nás zajímá komunikace jako výměna informací. I v tomto případě najdeme v odborné literatuře velké množství nejrůznějších definic, které charakterizují sociální komunikaci. „*Výčerpávající výčtová definice mezilidského komunikování, jež by zahrnovala všechny aspekty (kognitivní, filozofické, sociální, lingvistické, kulturní; všechny potenciální proměnné a možné roviny významu a dopadu), není možná. Komunikace je vždy ad hoc: odehrává se vždy v danou chvíli.*“¹⁵

Většina autorů, kteří se snaží definovat mezilidskou komunikaci, tak činí s přihlédnutím ke konkrétnímu zaměření svého díla a z nejrůznějších úhlů pohledu. Velmi často bývá také spojována se sociální interakcí, tedy vzájemným spolupůsobením dvou a více osob.¹⁶ Plaňava zdůrazňuje přesah do jiných vědních disciplín jako např. kybernetika, logika, filozofie, jazykověda, právo, architektura, umění, politologie, tedy multidisciplinární charakter.¹⁷ Celá řada autorů upozorňuje na skutečnost, že při vymezení pojmu komunikace je důležité zdůraznit princip reciprocity (oboustranné vysílání informací). Komunikace není pouze jednostranná, ale existuje zde možnost odpovědi.¹⁸

„Z pohledu sociální komunikace můžeme veřejnou správu definovat jako systém interpersonálních interakcí, které se uskutečňují k dosažení určitého cíle. Tímto cílem je naplňování poslání této instituce jako služby veřejnosti

¹⁴ Podrobně viz LUČANOVÁ, 2010, s. 7.

¹⁵ VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 319 s. ISBN 80-717-8998-4. s. 30.

¹⁶ Podrobně viz LUČANOVÁ, 2010, s. 8.

¹⁷ PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. Vyd. 1. Praha: Grada, 2005, 146 s. ISBN 80-247-0858-2. s. 17.

¹⁸ VYBÍRAL, 2005, s. 28.

*a uspokojování potřeb, práv a oprávněných zájmů klientů... Prostředkem k dosažení tohoto cíle je komunikace, která je nepostradatelnou součástí úřednické profese."*¹⁹

Rozlišujeme tři základní typy komunikačních kanálů veřejné správy (tedy prostředků, kterými správní orgány komunikují mezi sebou navzájem a ve vztahu ke klientům veřejné správy):

1. komunikace úřad – úřad,
2. komunikace úřad – občan,
3. eGovernment, který zahrnuje body 1, 2 a další služby (př. e-Voting).²⁰

Tyto tři druhy komunikačních kanálů se navzájem překrývají, a to tak, že např. e-mail nebo telefon používáme ve vztazích úřad – úřad i úřad - občan.²¹ Komunikační kanály můžeme také dělit podle druhu úřadu. Seznam orgánů veřejné správy, které se mohou účastnit těchto sociálních interakcí, je uveden v příloze č. 1 této diplomové práce.

Zaměříme se především na základní územně samosprávné celky ČR, tedy obce. Z údajů Českého statistického úřadu (dále jen „ČSÚ“) vyplývá, že většina z celkového počtu 6302 jsou obce do 500 obyvatel (56 %). Obcí a měst s počtem obyvatel od 500 do 2000 je 33 %, od 2000 do 5000 obyvatel je to 6 % a více než 5000 obyvatel má pouze 5 % obcí a měst.²²

¹⁹ LUČANOVÁ, 2010, s. 52.

²⁰ elektronické hlasování

²¹ ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. 1. vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, 172 s. ISBN 978-808-7041-253. s. 33.

²² Informační a komunikační technologie ve veřejné správě v roce 2010. In: *Český statistický úřad* [online]. 2011 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/6000370F9D/\\$File/970311.pdf](http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/6000370F9D/$File/970311.pdf). s. 7.

1.1 Komunikační kanály ve veřejné správě

Základním právem každé osoby ve vztahu k veřejné správě je právo na informace, které je zakotveno hned v několika právních předpisech.²³ Jedná se především o informace „o sídle úřadu, jeho organizační struktuře, náplni práce jednotlivých odborů, oddělení a pracovníků, o dodržování zákonů, předpisů a obecních vyhlášek, o nakládání s veřejným majetkem apod. Na poskytování informací a komunikaci vůbec jsou kladeny následující požadavky: pravdivost, aktuálnost, srozumitelnost, ověření hodnověrnosti, dosažitelnost, vhodné komunikační nástroje a formy.“²⁴

V následujícím textu budou specifikovány nejběžnější současné komunikační kanály, které veřejná správa využívá.²⁵ K těm klasickým, používaným již řadu let, v souvislosti s elektronizací stále rychleji přibývají nové komunikační kanály. A není pravidlem, že nové a moderní postupně vytlačují ty zastaralé. Klient veřejné správy musí dostat možnost zvolit si sám, který z těchto kanálů je pro něj výhodnější a který hodlá preferovat.

1.1.1 Osobní setkání

Osobní návštěva úřadu a komunikace klienta s úředníkem tváří v tvář je stále ještě nejfrekventovanějším komunikačním kanálem ve veřejné správě. Většina právních předpisů stanoví a předpokládá, že se občan nebo podnikatel osobně dostaví na příslušný odbor či oddělení úřadu, předloží zákonem stanovené doklady a podklady, případně podá vysvětlení k řešené situaci, a jeho žádost bude vyřízena buď na počkání, nebo bude patřičné vyjádření zasláno poštou na adresu žadatele. V některých případech je nutná další návštěva úřadu k vyzvednutí příslušného výstupu, např. v případě žádosti o vydání občanského průkazu, cestovního dokladu nebo řidičského průkazu, které si žadatel musí vyzvednout osobně.

Většina orgánů veřejné správy má stanoveny pro osobní setkání s klienty tzv. úřední hodiny. Někteří z nich mají velký problém je akceptovat a jsou proto

²³ Ústavní zákon č. 2/1993, Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů, čl. 17. Viz též § 4 odst. 2 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

Viz též zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

²⁴ LUČANOVÁ, 2010, s. 36.

²⁵ Srov. ŠTĚDRŮ, 2007, s. 36-38.

nuceni kvůli jednání na úřadech brát si v zaměstnání dovolenou. Jedním z cílů eGovernmentu je tyto případy minimalizovat. Klient by měl dostat možnost vyřídit většinu agend pomocí dálkového přístupu (např. internetu, datové schránky nebo kontaktního místa veřejné správy).

1.1.2 Informační kancelář

Informační kancelář poskytuje bezplatně obecné odpovědi na telefonické nebo osobní dotazy klientů. Často bývá prvním místem, na které se klient se svým požadavkem obrátí. Pracovník kanceláře mu tak může pomoci zorientovat se na příslušném úřadě nebo v daném městě. Informační kanceláře bývají zřizovány především na větších městských úřadech, magistrátech, úřadech městských částí či na krajských úřadech. V podmínkách malých měst a obcí, kde má úřad jen několik zaměstnanců, jsou zbytečné. Tam poskytuje informace zpravidla podatelna nebo sekretariát vedení města.

Jak již bylo uvedeno výše, většinu základních územně samosprávných celků tvoří obce do 500 obyvatel. Úřady těchto obcí mají zpravidla jen uvolněného starostu případně hospodárku, kteří vedou veškerou agendu od administrativy přes ohlašovnu až po daně a účetnictví. Potýkají se většinou s nedostatkem finančních prostředků a v mnoha případech spravuje obec neuvolněný starosta při svém hlavním zaměstnání, příp. má k dispozici administrativní sílu na částečný úvazek. Informační kancelář zde není potřeba, jelikož lidé se navzájem dobře znají a dokonale se orientují i v katastru obce. Informace jsou poskytovány zpravidla prostřednictvím obecního rozhlasu, kabelové televize nebo webových stránek obce. Starostové malých obcí mají většinou k občanům mnohem blíže než jejich kolegové z větších měst a každodenní problémy řeší operativně přímo v terénu, někdy i o víkendech.

1.1.3 Podatelna

Klasické podatelny existují u každého orgánu veřejné správy a přijímají listiny a dokumenty, které na úřad přicházejí, a naopak odesílají písemnosti z úřadu odcházející. Podání mohou být učiněna i osobně klientem, v tom případě pracovník

podatelny na požádání potvrdí přijetí listiny.²⁶ V praxi malých obcí se setkáváme s podobnou situací jako v případě informační kanceláře. Práci podatelny vykonává buď starosta obce, nebo hospodárka, pokud ji obec zaměstnává.

1.1.4 Elektronická podatelna

Současná platná legislativa ukládá povinnost všem orgánům veřejné správy zřídit elektronickou podatelnu, kterou se rozumí „*pracoviště orgánu veřejné moci určené pro příjem a odesílání datových zpráv.*“²⁷ Jedná se v podstatě o virtuální formu klasické podatelny, která by měla občanům i úředníkům značně zrychlit, zefektivnit a zjednodušit podání i vyřízení dokumentů přijímaných prostřednictvím e-mailu, datového nosiče (disketa, CD) nebo internetových stránek úřadu (www formuláře). Správní řád umožňuje přijímat podání podepsaná zaručeným elektronickým podpisem, která mají stejnou váhu jako písemnosti doručené poštou a podepsané vlastní rukou žadatele.²⁸ Elektronická podatelna by mohla nabídnout občanům i možnost sledování stavu podání přes internet. Tato služba ovšem prozatím není standardně poskytována.

Zatímco krajských úřadů, dle údajů ČSÚ, provozovalo ke konci roku 2010 elektronické podatelny 100 %, u obcí toto číslo činilo pouhých 50 %, což bylo způsobeno právě malými obcemi, pro které je pořízení a provoz elektronické podatelny finančně velmi náročný a mnohdy málo využitý. Podíl obcí do 500 obyvatel s elektronickou podatelnou činil 37 % a obcí a měst nad 5000 obyvatel téměř 100 %.²⁹

Elektronická podatelna umožňuje rovněž orgánům veřejné správy přijímat a odesílat datové zprávy prostřednictvím tzv. systému datových schránek, jehož ostrý

²⁶ Podrobnosti oběhu písemností orgánu veřejné správy upravuje zákon č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů a vyhláška č. 191/2009 Sb., o podrobnostech výkonu spisové služby, ve znění pozdějších předpisů.

²⁷ § 63 zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

§ 11 odst. 3 zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů.

„*Datovou zprávou jsou elektronická data, která lze přenášet prostředky pro elektronickou komunikaci a uchovávat na záznamových médiích, používaných při zpracování a přenosu dat elektronickou formou.*“

§ 2 zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů.

²⁸ § 37 odst. 4 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

²⁹ Informační a komunikační technologie ve veřejné správě v roce 2010. In: *Český statistický úřad* [online]. 2011 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/6000370F9D/\\$File/970311.pdf](http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/6000370F9D/$File/970311.pdf). s. 17.

provoz byl spuštěn 1. 11. 2009. K systému datových schránek se vrátíme v dalším textu.

Klasická podatelna	Elektronická podatelna
1. Příjem pošty od poštovního doručovatele.	1. Příjem pošty pomocí počítačového programu od poštovního serveru.
2. Ověření obálek, zda jsou adresovány úřadu (např. nejedná se o reklamní leták).	2. Ověření pošty, zda se jedná o oprávněná podání (např. není to reklamní pošta, neobsahuje škodlivý kód).
4. Otevření obálek a zkontrolování obsahu.	3. Otevření elektronické pošty, kontrola čitelnosti včetně příloh.
3. Případné potvrzení doručky podpisem a razítkem úřadu.	4. Potvrzení přijetí elektronicky podepsanou doručenkou za využití kvalifikovaného zaměstnaneckého certifikátu pověřené osoby.
5. Opatření pošty otiskem podacího razítka.	5. Opatření zásilky identifikátorem elektronické podatelny.
6. Zápis pošty do IS spisové služby.	6. Potvrzení převedení pošty do vnitřního IS úřadu (IS spisové služby).
7. Předání pošty k vyřízení pomocí vnitřního IS.	7. Předání pošty k vyřízení pomocí vnitřního IS

Tabulka 1: Rozdíly mezi klasickou a elektronickou podatelnou³⁰

1.1.5 Úřední deska

S účinností od 1. 1. 2006 má každý správní orgán povinnost zřídit úřední desku, na které zveřejňuje důležitá sdělení daná platnou legislativou např. obecně závazné vyhlášky a nařízení obce, oznámení o místě, době a programu připravovaného zasedání zastupitelstva obce nebo doručení písemnosti veřejnou vyhláškou v souvislosti se správním řízením apod. Úřední deska musí být nepřetržitě

³⁰ Elektronická podatelna MUNIS. *Veřejná správa online*. 2005, 4, s. 1. [online]. [cit. 2011-10-04]. Dostupný také z: <http://vsol.obce.cz/clanek.asp?id=2005405>.

veřejně přístupná, a to i v nočních hodinách, a její obsah je nutné zveřejnit též způsobem umožňujícím dálkový přístup, tedy elektronicky.³¹ Měla by být viditelně označena jako „úřední deska obecního úřadu,“ obsahovat kontaktní údaje úřadu a adresu elektronické úřední desky. Se zveřejněním písemností na úřední desce jsou zpravidla spojeny vážné právní důsledky jako např. nabytí účinnosti právních předpisů obce nebo nabytí právní moci rozhodnutí doručovaného prostřednictvím veřejné vyhlášky.³² Proto je nutné, aby byl zveřejněn úplný text dokumentů a datum vyvěšení i datum sejmutí písemnosti k výpočtu lhůty.³³

Obsah úřední desky a elektronické úřední desky by měl být shodný a dokumenty by měly být vyvěšovány a snímány souběžně a bez zbytečného odkladu. Většina obcí a měst řeší tuto povinnost tak, že písemnosti vyvěsí současně na úřední desce i na svých webových stránkách. Ne všichni si ovšem webové stránky mohou dovolit. V těchto případech zákon umožňuje uzavření veřejnoprávní smlouvy o zveřejňování obsahu úřední desky způsobem umožňujícím dálkový přístup s obcí s rozšířenou působností (dále jen „ORP“), v jejímž správním obvodu má příslušná obec sídlo.³⁴

S elektronickou úřední deskou jsou spojeny nemalé výhody. Vzhledem k rozsahu některých povinně zveřejňovaných dokumentů je mnohem jednodušší vyvěsit tyto písemnosti na webové stránky obce než do vitríny, která má omezenou kapacitu. Obec je potom nucena zřídít větší množství osvětlených úředních tabulí, aby mohla zveřejňovat plné texty dokumentů. Proto obce začínají dávat přednost právě elektronickým úředním deskám. „*Úřední deska představuje technické zařízení, které je veřejně přístupnou plochou, na níž jsou dokumenty zveřejňovány zpravidla v listinné podobě. Nemusí se jednat pouze o nástěnku s vyvěšenými dokumenty, ale může jít např. o velkoplošnou obrazovku či promítací zařízení.*“³⁵

³¹ § 26 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

³² Podrobněji viz § 25 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

³³ § 65 odst. 3 zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

³⁴ § 26 odst. 3 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

³⁵ *Práva občanů (obecná část): Edice dobré správní praxe* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, 2011 [cit. 2012-02-19]. ISBN 978-80-904579-0-4. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/odk2/SCRIPT/ViewFile.aspx?docid=21600462>.

1.1.6 Telefon, fax

Telefon a fax jsou klasickými komunikačními kanály veřejné správy, stále hojně využívanými. Často bývá činnost telefonní ústředny úřadu sloučena s informační kanceláří nebo podatelnou. Pokud je orgánu veřejné správy doručeno podání dálkopisem nebo telefaxem, je nutné, aby bylo do 5 dnů potvrzeno písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě, opatřené zaručeným elektronickým podpisem.³⁶

Zažíváme obrovský boom mobilních telefonů, které veřejná správa rovněž využívá ke komunikaci prostřednictvím telefonních hovorů nebo SMS zpráv. V některých městech je možné dokonce provádět prostřednictvím těchto zařízení platby např. za parkovné.

1.1.7 Klasická pošta

I když platná legislativa nutí orgány veřejné správy stále více používat elektronickou komunikaci a jak zjistíme z dalšího textu, je jednou z vizí eGovernmentu „bezpapírový úřad“, patří klasická pošta stále ještě k nejméně používanému komunikačnímu kanálu ve veřejné správě. Mnoho dokumentů v současné době stále ještě není možné zasílat elektronicky. Jako příklad zde uvedeme matriční doklady, tedy rodné, oddací, úmrtní listy, doklady o registrovaném partnerství nebo vysvědčení o právní způsobilosti k uzavření manželství v cizině, které jsou tištěny na formuláře s vodotiskem a jejichž jedinečnost nelze nahradit.

1.1.8 Internet

Internet patří již v současné době k velmi oblíbeným a frekventovaným komunikačním kanálům. Také veřejná správa začíná stále častěji využívat možnosti internetu. Většina měst a obcí již dnes má své webové stránky, na kterých poskytuje základní informace pro veřejnost. Úředníci komunikují prostřednictvím e-mailů s jinými orgány veřejné správy i s klienty. Podání učiněná přes internet musí mít stejné náležitosti jako v případě telefaxu. Elektronický dokument musí být opatřen

³⁶ § 37 odst. 4 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

zaručeným elektronickým podpisem nebo do 5 dnů potvrzen písemně, ústně do protokolu příp. elektronicky, opatřený zaručeným elektronickým podpisem.³⁷ Z praxe i ze statistik je možné potvrdit, že stále více klientů si zjišťuje základní informace z webových stránek měst a obcí a stahuje si zde i potřebné formuláře. Oficiální žádosti ovšem i nadále podávají raději osobně, protože je musí doplnit dalšími potřebnými doklady, minimálně občanským průkazem (dále jen „OP“), které nelze předložit v digitální podobě.

Podle posledních průzkumů ČSÚ bylo v roce 2010 připojeno k internetu 99 % obcí, 56 % domácností a 95 % podniků. Internet v ČR použilo ve vztahu k veřejné správě 22 % jednotlivců a 89 % podniků, přičemž celoevropský průměr činí 41 % osob a 75 % podniků. V jednotlivcích tedy ČR ještě hodně zaostává, zatímco české firmy si vedou mnohem lépe než evropské.

Některé úřady umožňují občanům ve svých prostorách zdarma přístup k internetu (celých 69 % orgánů veřejné správy), ale využívá jej jen asi 3 % osob. V tomto případě si vedou lépe menší obce než velká města. Nejvíce obcí, poskytujících tuto službu, je v kategorii s počtem obyvatel 1000 – 2000, a to celých 80 %. Ale nejhůře na tom nejsou ani nejmenší obce s počtem obyvatel do 500 (67 %), zatímco města nad 20000 obyvatel poskytují tuto službu jen v 56 %.³⁸

Řada měst a obcí poskytuje na svých webových stránkách takové služby jako např. přímé přenosy nebo záznamy z jednání zastupitelstva nebo on-line záběry webových kamer na některé pamětihodnosti či významná místa ve městě nebo obci. Většinou úřady poskytují na svých webových stránkách informace k životním situacím, formuláře ke stažení nebo on-line formuláře k vyplnění. Informace k životním situacím běžně na svých webových stránkách poskytují všechny orgány veřejné správy, a to téměř 100 %. Co se týká formulářů ke stažení, tam už se mezi jednotlivými úřady projevují rozdíly. Nejvíce tuto službu poskytují kraje (100 %) a úřady měst nad 5000 obyvatel (97 %), nejméně obce do 500 obyvatel (37 %). On-line formuláře k vyplnění poskytuje na svých webových stránkách 85 % krajských úřadů, ale jen 13 % obecních úřadů. U obcí a měst podle velikosti nejsou

³⁷ § 37 odst. 4 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

³⁸ Internet ve službách veřejné správy: Tisková zpráva. In: *Český statistický úřad* [online]. 2011 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/internet_ve_sluzbach_verejne_spravy2011_0331.

v této oblasti zásadní rozdíly. On-line formuláře nabízí 28 % měst nad 20000 obyvatel a 12 % obcí do 500 obyvatel. Podniky i jednotlivci na webových stránkách orgánů veřejné správy hledají nejčastěji informace, méně často formuláře ke stažení a nejméně on-line formuláře k vyplnění.³⁹ Jednou z významných výhod internetu je rovněž tzv. e-learning nebo internetové distanční vzdělávání, které mohou úředníci využívat v rámci povinného vstupního či průběžného vzdělávání úředníků.⁴⁰ Dokonce již existují i úřady, u kterých je možné rezervovat si přes internet i termín uzavření manželství.

Z psychologického a sociologického hlediska jsou internetu vytýkány některé negativní dopady na současný životní styl, jako např. ovlivňování kvality řeči, anglikanismy, ochuzování a deformace slovní zásoby, roztěkanost, úsečnost, vliv na mezilidské vztahy apod. Ale internet má i své přednosti, mezi které patří především informační dostupnost a prostupnost, interaktivnost při výměně zpráv a hlavně rychlost při přenosu dat a informací.⁴¹ A právě tato pozitiva internetu mohou veřejnoprávní komunikaci posunout na kvalitativně vyšší úroveň.

1.1.9 Další komunikační kanály

Velmi významný zdroj informací pro klienty veřejné správy představují *média*, tedy celoplošná, místní a regionální periodika nebo televizní vysílání (např. místní kabelová televize), tiskový servis (pravidelné informace pro novináře, tiskové konference) a propagační akce (kulturní programy, akce pro děti apod.).⁴² Řada měst a obcí vydává vlastní tiskovinu (např. Zpravodaj), kterou zdarma distribuuje do každé domácnosti a která poskytuje informace o dění v obci.

V některých městech najdeme tzv. *informační kiosky*, což jsou automatizované terminály nebo také informační panely, které poskytují informace pomocí dotykové obrazovky. Podle účelu mohou být vnitřní nebo venkovní, s reproduktorem, tiskárnou nebo čtečkou čipových karet. Je možné zde najít údaje

³⁹ Informační a komunikační technologie ve veřejné správě v roce 2010. In: *Český statistický úřad* [online]. 2011 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: <[http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/6000370F9D/\\$File/970311.pdf](http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/6000370F9D/$File/970311.pdf)>. s. 14-15.

⁴⁰ § 19-20 zákona č. 312/2002 Sb., o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

⁴¹ VYBÍRAL, 2005, s. 271.

⁴² ERNEKER, Jaroslav. *Sociální komunikace ve veřejné správě*. 1. vyd. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2008. 136 s. ISBN 978-80-86708-66-9. s. 80-83.

týkající se veřejné správy, dopravy, kultury, zpravodajství či obchodní informace. Tato zařízení najdeme v 77 % krajů, ale jen v 7 % obcí a měst. U velkých měst nad 20000 obyvatel činí podíl 56 %, u nejmenších obcí do 500 obyvatel jen 4 %.⁴³

Orgány veřejné správy také stále častěji využívají **vyvolávací (pořadníkové) systémy**, které známe prozatím především z pošt. Klient si po příchodu na úřad vyzvedne lístek s pořadovým číslem a sleduje, až se jeho číslo objeví na displeji většinou s označením příslušné přepážky. Může se dokonce přes internet předem objednat na určitou hodinu a nemusí tak čekat ve frontě. Výhodou těchto systémů je především efektivní využití úředníků, sledování vytíženosti jednotlivých pracovišť, délky čekacích lhůt, výkonnosti jednotlivých pracovníků, zjišťování podkladů pro plánování pracovní doby a zajišťování optimálního počtu úředníků. Pro klienta může být výhodou, kromě možnosti se předem objednat, že má okamžitý přehled o počtu osob, které čekají na vyřízení své záležitosti před ním.

Pro komunikaci uvnitř orgánu veřejné správy bývají využívány počítačové sítě, které pracují na podobném principu jako internet a bývají označovány jako „soukromé“. Jedná se o tzv. **intranet nebo extranet**. Intranet je využíván k předávání informací v rámci menší skupiny osob např. pracovníků jednoho úřadu nebo školy. Jedná se v podstatě o interní webové stránky, na které mají přístup uživatelé pouze z počítače v lokální síti společnosti. V případě extranetu je povolen přístup i některým dalším externím osobám. Hlavním cílem těchto systémů je informovanost a efektivnější vzájemná spolupráce.⁴⁴

Posledním moderním multimediálním komunikačním kanálem, který zde zmíníme, jsou **videokonference** nebo také telekonference. Jedná se o současný přenos zvuku, obrazu a dat mezi dvěma a více účastníky. Tento způsob komunikace, probíhající v reálném čase na libovolnou vzdálenost, začínají využívat už i některé orgány veřejné správy, především na úrovni ministerstev a krajských úřadů. Tento komunikační kanál je velmi náročný na programové vybavení.

I když ve veřejné správě stále fungují a převažují klasické komunikační kanály jako je osobní jednání, klasický poštovní styk, telefon či fax, nevyhýbají se úředníci

⁴³ Informační a komunikační technologie ve veřejné správě v roce 2010. In: *Český statistický úřad* [online]. 2011 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/6000370F9D/\\$File/970311.pdf](http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/6000370F9D/$File/970311.pdf). s. 16.

⁴⁴ ŠTĚDRŮ, 2007, s. 38.

ani novým technologiím a elektronické komunikaci. To ve většině případů závisí na možnostech konkrétního orgánu veřejné správy zabezpečit pro své pracovníky odpovídající technické vybavení, ale také na myšlení lidí a jejich přístupu k novinkám. Jedno ze základních pravidel managementu zní, že organizace je úspěšná tehdy, pokud její vizi sdílí všechny zúčastněné osoby. „*K tomu, aby mohla být vize sdílena, je třeba s ní pracovníky veřejné správy seznámit, získat je a motivovat pro její naplňování.*“⁴⁵ V oblasti elektronizace je nutné působit nejen na úředníky, ale také na širokou veřejnost, protože občan jako klient je nejdůležitějším prvkem efektivně fungující veřejné správy.

1.2 Elektronická komunikace ve veřejné správě

K pochopení dalšího textu je třeba odlišit od sebe dva pojmy, které na první pohled vypadají stejně, ale mají poněkud odlišný význam, i když spolu vzájemně úzce souvisí. Jsou to pojmy elektronická komunikace a elektronické komunikace.⁴⁶ Ani jeden z těchto termínů není přesně definován v platné legislativě. Elektronickou komunikaci lze charakterizovat jako specifický druh komunikace ve smyslu výměny informací či sdělování prostřednictvím elektronických komunikačních kanálů nebo také prostředků elektronické komunikace.⁴⁷ Jedná se o pojem spíše z oblasti sociální psychologie. Z pěti základních funkcí lidského komunikování, které uvádí Vybíral, platí pro elektronickou komunikaci ve veřejné správě bezesporu funkce informativní, instruktážní, persuzivní (přesvědčovací) a vyjednávací (operativní). Funkce zábavní se v této oblasti příliš neuplatní.⁴⁸

Druhý pojem elektronické komunikace byl do našeho právního řádu začleněn zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, a jedná se spíše o termín technický. „*Tento zákon upravuje na základě práva Evropských společenství podmínky podnikání a výkon státní správy, včetně*

⁴⁵ HOLÁ, Lenka a Kateřina LUČANOVÁ. Spokojený občan i úředník?. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*. 2011, roč. 2011, č. 6, s. 2. ISSN 1213-6581.

⁴⁶ Pro lepší rozlišení obou pojmů uvádíme jejich anglické ekvivalenty

- elektronická komunikace (electronic communication),
- elektronické komunikace (electronic communications).

⁴⁷ *Všeobecná encyklopedie ve čtyřech svazcích*. 2. Díl. Praha: Nakladatelský dům OP, 1997, s. 488.

⁴⁸ VYBÍRAL, 2005, s. 31.

*regulace trhu, v oblasti elektronických komunikací.*⁴⁹ Byl nahrazen původní telekomunikační zákon a pojem „telekomunikace“ novým termínem „elektronické komunikace.“ Dále byl zřízen Český telekomunikační úřad jako ústřední orgán veřejné správy pro výkon státní správy dle tohoto zákona.

Tento zákon upravuje především provoz rádiového a televizního vysílání a provoz bezdrátových sítí, dále provoz digitálního televizního vysílání a telefonní sítě, správu a dohled nad pronájmem linek, provoz elektronických komunikací ve stavu ohrožení, regulaci jednotlivých pásem rádiového spektra, zajištění komunikace v krizových situacích a dostupnost elektronických komunikací pro všechny obyvatele a jejich fungování na principu solidarity. To v praxi znamená, že např. telefonní služby mají být poskytovány za stejnou cenu a ve stejné kvalitě ve velkých městech i v hůře dostupných částech naší republiky.⁵⁰

Vzájemná souvislost mezi těmito dvěma na první pohled shodnými pojmy spočívá v tom, že elektronická komunikace (ve smyslu *electronic communication*) je specifický druh výměny informací či sdělování prostřednictvím elektronických komunikací (ve smyslu *electronic communications*), tedy prostřednictvím bezdrátových sítí, digitálního vysílání, telefonních sítí apod.

⁴⁹ § 1 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů.

⁵⁰ LIDINSKÝ, Vít et al. *EGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1. s. 29.

2 EGOVERNMENT

„EGovernment rovná se spokojený občan, ale i úředník.“⁵¹

EGovernment – slovo, které je postupně začleňováno do úředního slovníku a k pochopení jeho významu jej není nutné překládat do českého jazyka. Ale i přes tuto skutečnost se najdou lidé, kteří jeho přesný význam neznají. Je s podivem, že to nejsou jen neinformovaní klienti veřejné správy, tedy občané či podnikatelé, ale dokonce celá řada úředníků. V další kapitole této diplomové práce se proto pokusíme objasnit tento pojem a nastínit, jakou má souvislost se spokojeností občanů a úředníků.

2.1 Pojem eGovernmentu

Současná společnost, označovaná jako informační, se velmi dynamicky vyvíjí. Tento vývoj souvisí především s explozí informací a s rozvojem ICT. V některých vyspělých zemích světa je vize informační společnosti již realitou, v jiných státech, jako je např. ČR, se teprve rodí, a to s nemalými porodními bolestmi. A oč vlastně v informační společnosti jde? „*Základem ekonomiky v informační společnosti je směna a oběh informací.*“⁵² Průmyslová základna i suroviny jsou postupně nahrazovány informacemi.⁵³ Informační společnost se vyvíjí závratnou rychlostí a spěje k další fázi, tzv. společnosti znalostní, tedy „*od pouhého zpracování informací k práci se znalostmi, které tyto informace obsahují.*“⁵⁴ Těmto společenským proměnám se musí zákonitě neustále přizpůsobovat i veřejná správa.

⁵¹ EGON: eGovernment 2009. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2009 [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/egon-brozura-2009-pdf.aspx>. s. 7.

⁵² ŠPAČEK, David a Jiří ŠPALEK. *Informační systémy ve veřejném sektoru*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 2004, 120 s. Distanční studijní opora. ISBN 80-210-3503-X. s. 14.

⁵³ Informaci je možné definovat jako jakoukoliv interpretaci dat v určitém kontextu. Může to být předávaná zpráva, poznatek nebo údaj o jevech, vlastnostech či procesech, které se staly nebo stanou. Informace obsahuje sdělení (obsah informace), data (slouží k vyjádření informace v komunikačním jazyce – např. čísla, slova, diagramy apod.) a nosič (slouží ke sběru, přenosu a zpracování dat – např. papír, CD-ROM nebo disketa). U informace zjišťujeme kvalitu (spolehlivost, dostupnost, jednoznačnost, komplexnost apod.), kvantitu a hierarchii (důležitost). Množinu dat, interpretovaných jako informace, která spolu souvisí přesně vymezeným způsobem a vytvářejí jednotnou soustavu, nazýváme informačním systémem. Nemusí to být zákonitě počítačový program nebo počítačová databáze. Může to být jakákoliv evidence např. v podobě karet. (ŠPAČEK, ŠPALEK, 2004, s. 15).

⁵⁴ MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006, 244 s. ISBN 80-720-1614-8. s. 12.

Změny fungování této instituce jako reakce na měnící se podmínky a potřeby společnosti bývají označovány jako reformy veřejné správy. V českém prostředí započala významná reforma na přelomu 80. a 90. let 20. století a stále ještě není ani zdaleka dokončena.⁵⁵ A právě s těmito reformními snahami je spojována elektronizace veřejné správy a pojem eGovernment.

I když slovo eGovernment nemá svůj ekvivalent v češtině ani v jiných jazycích a je v tomto tvaru používáno v evropském i světovém kontextu, jeho doslovný překlad znamená „elektronická vláda.“ Někdy se setkáme také s pojmem eGovernance, což lze přeložit jako „elektronické vládnutí.“ Někteří autoři používají také termín informatizace veřejné správy, která je jedním „z důležitých předpokladů pro budování elektronické vlády.“⁵⁶

Pojem eGovernment bývá definován především z pohledu obsahu a funkcí a jedná se spíše o pojem politický než technický. Vzhledem k jeho přesahu do různých vědních disciplín jako je informatika, kybernetika, politologie či právo, se jedná o termín interdisciplinární. Lidinský uvádí definici Organizace spojených národů (dále jen „OSN“), podle které se jedná o trvalou „povinnost veřejné správy zlepšovat vztah mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout.“⁵⁷ Projekt Evropské unie (dále jen „EU“) „Evropská informační společnost 2010“ charakterizuje eGovernment jako „efektivní a výkonné veřejné služby, informační a komunikační technologie umožňující občanům plně se podílet na životě společensky a kulturně tvůrčích komunit včetně demokratického procesu.“⁵⁸ Jak souvisí pohled na eGovernment v evropském a světovém kontextu s elektronizací české veřejné správy? V souvislosti s globalizací současné společnosti je třeba přizpůsobovat se tzv. informačnímu věku a držet krok s ostatními státy světa a Evropy. Informatizace veřejné správy, její zprůhlednění a zefektivnění bylo jedním z kritérií připravenosti pro vstup ČR do EU.⁵⁹

⁵⁵ PRŮCHA, Petr. *Správní právo: obecná část*. 6. dopl. a aktualiz. vyd., (v nakl. Doplněk 1.). Brno: Masarykova univerzita a Doplněk, 2004, 356 s. ISBN 80-723-9157-7. s. 50.

⁵⁶ ŠPAČEK, ŠPALEK, 2004, s. 25-26.

⁵⁷ LIDINSKÝ, 2008, s. 7.

srov. *E-governance and Acces to Information*. In: Organizace spojených národů (OSN), Democratic Governance. [online]. [cit. 2011-10-04]. Dostupné z: <http://ictd.undp.org/e-gov/>.

⁵⁸ MATES, SMEJKAL, 2006, s. 12.

⁵⁹ ŠPAČEK, ŠPALEK, 2004, s. 24.

Vláda ČR „*chápe pojem e-government jako transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí ICT s cílem optimalizovat interní procesy. Jejím cílem je pak rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné správy nejširší veřejnosti a zajištění větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu ke svým zákazníkům.*“⁶⁰ Ministerstvo vnitra ČR spustilo v roce 2006 projekt eGON, který se stal symbolem českého eGovernmentu – moderního, přátelského a efektivního úřadu. Vtipná a názorná postavička eGONa symbolizuje živý organismus, ve kterém spolu všechny životní procesy navzájem souvisí a jejich fungování se podmiňuje. Srdcem tohoto pomyslného človíčka je zákon o eGovernmentu, mozkem základní registry veřejné správy (dále jen „ZRVS“), prsty představují kontaktní místa Czech POINTu a oběhový systém tvoří komunikační infrastruktura veřejné správy (dále jen „KIVS“). Těmto životním procesům českého eGONa se budeme podrobněji věnovat v podkapitole 2.2.⁶¹ Problematika eGovernmentu je ovšem mnohem širší a dotýká se všech orgánů veřejné správy na všech úrovních a v neposlední řadě také klientů, tedy občanů i podnikatelských subjektů. „*V širším pojetí představuje eGovernment komplexní transformaci procesů ve veřejné správě v souladu s možnostmi současných technologií a s cílem poskytovat občanům a organizacím stále lepší služby.*“⁶²

Kamenem úrazu všech těchto výše uvedených definic ovšem je, že mnohdy je mnohem jednodušší vést pouhé diskuse o inovacích než uvést plánované změny do praxe.⁶³ To je velký problém i českého eGovernmentu. Proto bychom se za závěr této podkapitoly zamysleli nad tím, jak je eGovernment chápán z pohledu zdola, tedy z pozice úředníka, který je základním stavebním kamenem veřejné správy. Názory úředníků na elektronickou komunikaci ve veřejné správě „*je možné charakterizovat slovy dobré, příjemné, bezproblémové, moderní, pružnější, rychlejší, ale také rozporuplné, smíšené, více práce, nepřipravené, chaos, nedomyšlené, nedotažené.*“⁶⁴

⁶⁰ Státní informační a komunikační politika: e-Česko 2006. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2004 [cit. 2011-11-07]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/files/1180/sikp_def.pdf. s. 14.

⁶¹ Postavička eGONa je přílohou č. 2 této diplomové práce.

⁶² ZÁLIŠOVÁ, I. Cesty k eGovernmentu. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*. 2008, roč. 2008, č. 7. s. 2. ISSN 1213-6581. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/mvcren/docDetail.aspx?docid=21329714&doctype=ART&>

⁶³ Tamtéž.

⁶⁴ LUČANOVÁ, 2010, s. 49.

Elektronizaci vidí úředníci jako nevyhnutelnou a nutnou pro informační společnost budoucnosti, ale jsou si vědomi, že je třeba vynaložit ještě nemalé úsilí a spoustu času k tomu, aby eGovernment v praxi účinně fungoval. Současní úředníci na plně elektronizovanou veřejnou správu ještě nejsou připraveni, stejně tak jako platná legislativa nebo jednotlivé úřady. Pokud by eGovernment skutečně představoval, jak je deklarováno, „úsporu času pro úředníky, větší komfort pro občany a úsporu financí pro úřady, tak proč ne.“⁶⁵ V praxi je situace ale stále, i po více než dvaceti letech, poněkud jiná.

Hlavní problém spočívá především v nepromyšleném zavádění moderních ICT do praxe, tedy v elektronizaci za každou cenu. „Aplikace moderních nástrojů, ať je to e-mail či web, může přinést úspory, ale měla by být prováděna s rozmyslem.“⁶⁶ Smysl informační společnosti nespočívá pouze v informacích samotných, ale především ve schopnosti informace efektivně ukládat, zpracovávat a zpřístupňovat zájemcům. Ve veřejné správě je většina informací označována za důvěrné či přímo tajné a jsou na základě zákona zpřístupněny jen určitým oprávněným osobám. ICT pak slouží pouze k „duplikaci již zaběhnutých způsobů práce s informacemi.“⁶⁷ Taková práce je neefektivní, přináší činnosti navíc, úředníci jsou znechuceni, protože je práce s ICT zpomaluje a ani občan nepocítuje žádný přínos. „Smyslem a cílem elektronické vlády (e-Government) je však důsledná změna procesů, jakými je ve státní správě s informacemi nakládáno, a výrazné zpřístupnění co nejrozmanitějších údajů široké veřejnosti. Klíčovou roli hraje v této struktuře komunikační infrastruktura, neboť volba jejího charakteru a vlastností do značné míry ovlivní míru následné otevřenosti systémů veřejné správy.“⁶⁸

2.1.1 Vývoj českého eGovernmentu

Zavádění elektronické komunikace do veřejné správy není v žádném případě úkonem jednorázovým, k jehož úspěšné realizaci by stačilo vydat jeden právní

⁶⁵ HOLÁ, LUČANOVÁ, 2011.

⁶⁶ JUNGOVÁ, Ivana. Jaroslav Mráz (MV ČR): Bezpapírový úřad je iluze. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*. 2011, roč. 2011, č. 6. s. 2. ISSN 1213-6581. Dostupné z: <http://www.verejna.sprava.info/2011/jaroslav-mraz-mv-cr-bezpapirovy-urad-je-iluze>.

⁶⁷ MATYSKA, Luděk. Je internet řešením pro komunikaci veřejné správy?. In: *ISSS2001: Sborník příspěvků* [online]. Hradec Králové: Internet ve státní správě a samosprávě, 2001 [cit. 2011-11-07]. Dostupné z: <http://www.issc.cz/archivd.asp?rok=2001>.

⁶⁸ Tamtéž.

předpis. Tento dlouhodobý proces započal už v 90. letech 20. století a stále se nechýlí ke svému závěru. V ČR navíc, stejně jako ve většině postkomunistických zemí, začala elektronizace veřejné správy a budování informační společnosti souběžně s transformačními procesy po listopadu 1989. Co všechno už má česká veřejná správa při budování eGovernmentu za sebou, se pokusíme zmapovat v této podkapitole. Uvádíme jen nejvýznamnější milníky rozvoje českého eGovernmentu.

Po roce 1990 v souvislosti s politickými a společenskými změnami se i v ČR masově šíří moderní ICT, které začínají využívat i orgány veřejné správy. Počátky zavádění těchto technologií do praxe byly značně chaotické a nekoordinované. Správní orgány si mnohdy nemohly dovolit zaplatit odborníka z oblasti ICT, takže vypomáhali externisté, kterým většinou chyběly informace a zkušenosti z veřejné správy. Často improvizovali a postupovali metodou pokusu a omylu. Počítačové programy jednotlivých úřadů nebyly vzájemně propojeny a neumožňovaly tudíž vzájemnou výměnu dat. V této době neexistoval ani žádný právní podklad pro efektivní využívání ICT v praxi. Kromě toho počítačová gramotnost občanů i úředníků byla na velmi nízké úrovni a připojení k internetu bylo předražené a nekvalitní.⁶⁹

Česká vláda se problematikou eGovernmentu v této době průběžně věnovala, ale tyto snahy neměly žádné významnější výsledky. V roce 1999 přijala vláda ČR strategický dokument „Státní informační politika – cesta k informační společnosti“ a byl zpracován tzv. „Akční plán“ a „Koncepce budování informačních systémů veřejné správy.“ Tyto dokumenty vymezily cíle a priority budování informační společnosti a znamenaly průlom v dosavadních snahách o elektronizaci veřejné správy. Hlavními prioritami byly stanoveny oblasti informační gramotnosti, informatizované demokracie, rozvoj informačních systémů veřejné správy, komunikační infrastruktura, důvěryhodnost a bezpečnost informačních systémů a ochrana osobních dat, elektronický obchod, transparentní ekonomické prostředí a stabilní a bezpečná informační společnost.⁷⁰ Na rozvoji eGovernmentu spolupracovala i resortní ministerstva a další ústřední orgány veřejné správy. Právní

⁶⁹ MATES, SMEJKAL, 2006, s. 13-14.

⁷⁰ Státní informační politika - cesta k informační společnosti. In: *Vláda České republiky* [online]. 1999 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/>.

rámec státní informační politiky tvořily zákony č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, kterým byl zřízen Úřad pro ochranu osobních údajů, dále zákon č. 106/2000 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, který jako jeden z prvních umožnil občanům podávání elektronických žádostí o informace, zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů. Elektronickou komunikaci občanů s veřejnou správou měl umožnit institut elektronického podpisu, který byl do české legislativy implementován v roce 2000. Na schválení prováděcí vyhlášky čekal zákon o elektronickém podpisu téměř rok a půl. I poté byl v praxi využíván pouze sporadicky, většinou k bankovním operacím. K masovému rozšíření elektronického podpisu došlo teprve po téměř deseti letech v souvislosti se zaváděním elektronických podatel, s Czech POINTem a se systémem datových schránek.⁷¹

K 1. 1. 2003 bylo nově zřízeno Ministerstvo informatiky (dále jen „MI“), které *„bylo díky svému relativně slabému postavení spíše jakýmsi marketingovým propagátorem elektronické formy komunikace a subjektem, který monitoruje problematiku eGovernmentu a zastupuje ČR v oblasti informační společnosti u EU a mezinárodních organizací.“*⁷² V gesci MI byly nejen ICT, ale i telekomunikace a poštovní služby. Stalo se koordinátorem rozvoje eGovernmentu a jeho prioritami byly mimo jiné i podpora počítačové gramotnosti a rozvoj elektronického obchodu.

V roce 2004 byla vládou ČR schválena „Státní informační a komunikační politika“ (tzv. **e-Česko 2006**), která byla strategickým plánem rozvoje české informační společnosti do roku 2006. Stanovila čtyři prioritní oblasti:

- **dostupné a bezpečné komunikační služby** (dostupnost internetu, bezpečné a legální využívání informačních technologií, regulace trhu elektronických komunikací),
- **výzkum a rozvoj informační gramotnosti** (informatizace škol),
- **moderní veřejné služby on-line** (optimalizace procesů ve veřejné správě pomocí ICT),

⁷¹ Srov. ŠTĚDRŮŇ, 2007, s. 20.

⁷² Tamtéž.

- **dynamické prostředky pro elektronické podnikání** (zpracováno v samostatném dokumentu – Bílé knize o elektronickém obchodu).⁷³

Na základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů, byl k datu 6. 10. 2003 spuštěn server Portál veřejné správy, který je jakousi elektronickou bránou do veřejné správy. Poskytuje „*systematicky utříděné a vzájemně propojené informace o jednotlivých subjektech, jejich činnosti a výsledcích těchto činností*“⁷⁴ a pomáhá občanům ČR, cizincům i firmám orientovat se v orgánech státní správy i samosprávy.

V této době byl navíc schválen již zmíněný zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, a dále strategický plán s názvem „Národní politika pro vysokorychlostní přístup“ (tzv. Broadband strategie), která stanoví opatření na podporu vysokorychlostního přístupu k internetu. Všechny tyto aktivity úzce souvisely s nadcházejícím vstupem ČR do EU a jejich cílem bylo mimo jiné zpracovat do českého prostředí strategii rozvoje informační společnosti eEurope2005.⁷⁵

Hlavní překážky při účinném budování českého eGovernmentu byly spatřovány především v neexistenci jednotné právní úpravy on-line služeb a elektronické komunikace, v zastaralých legislativních a organizačně technických pravidlech a z toho vyplývající nemožnosti sdílení dat mezi jednotlivými registry, v neexistenci jediného bezvýznamového identifikátoru osob, v nerovnoprávnosti listinné formy s formou elektronickou a v nedostatečném vedení elektronických spisů a elektronické spisové služby.⁷⁶

K 1. 1. 2007 došlo k zániku MI a jeho kompetence byly převedeny částečně na Ministerstvo průmyslu a obchodu (elektronické komunikace a poštovní služby), částečně na Ministerstvo pro místní rozvoj (veřejné dražby) a především na Ministerstvo vnitra (dále jen „MV“), které se stalo ústředním orgánem státní správy

⁷³ Ministerstvo informatiky a rozvoj informační společnosti v České republice. In: *Archiv stránek bývalého Ministerstva informatiky* [online]. 2005 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/images/dokumenty/micr_brozura_cz.pdf. s. 16-17.

⁷⁴ MATES, SMEJKAL, 2006, s. 16.

Srov. Portál veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2008 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>.

⁷⁵ MATES, SMEJKAL, 2006, s. 16.

⁷⁶ ŠTĚDROŇ, 2007, s. 30-32.

v oblasti eGovernmentu.⁷⁷ Jako poradní orgán vlády vzniká Rada vlády pro konkurenceschopnost a informační společnost, jejímž hlavním úkolem byla formulace strategií, cílů a vládní politiky v oblasti eGovernmentu a rozvoje informační společnosti.⁷⁸ MV přichází se zcela novým projektem eGON, kterému se budeme podrobněji věnovat v podkapitole 2.2, kde bude specifikován rovněž současný stav českého eGovernmentu.

2.1.2 Smart Administration

Od počátku bylo globálním cílem českého eGovernmentu budování a rozvoj informační společnosti. Jak se ukázalo v 90. letech 20. století, byl to cíl příliš obecný a k dosažení pozitivních výsledků jej bylo nutné více konkretizovat a jednotlivé aktivity lépe koordinovat. Reforma veřejné správy byla v této době zaměřena spíše na územní rozdělení orgánů veřejné správy, jako bylo zrušení okresních úřadů, zřízení úřadů krajských, počet těchto vyšších územně samosprávných celků či velikost správních obvodů ORP. Rozvoj moderních ICT byl izolován od dalších reformních aktivit. I přes vysoké investice do moderních ICT a informačních systémů veřejné správy se její výkon příliš nezměnil.⁷⁹ V roce 2007 byla vládou ČR schválena strategie realizace „**Smart Administration v letech 2007 – 2015**“ neboli „Efektivní veřejná správa a přátelské služby“, jejímž hlavním cílem bylo dokončení reformy veřejné správy a její přiblížení občanům. Byla zpracována analýza tehdejšího stavu české veřejné správy, její srovnání se zeměmi EU a vytyčeny klíčové problémy. Mimo jiné bylo konstatováno, že česká veřejná správa neefektivně využívá ICT, nejsou vzájemně propojené jednotlivé registry a informační systémy, není možná výměna dat v rámci veřejné správy, stále existuje povinná papírová forma dokumentů a elektronická komunikace se využívá nedostatečně, což je způsobeno mimo jiné i tím, že orgány veřejné správy nejsou dostatečně vybaveny ICT a počítačová gramotnost úředníků je na velmi nízké úrovni.⁸⁰ Na základě těchto

⁷⁷ Zákon č. 110/2007 Sb., opatření a změny zákonů související se zrušením Ministerstva informatiky, ve znění pozdějších předpisů.

⁷⁸ Statut Rady vlády pro konkurenceschopnost a informační společnost. In: *Vláda České republiky* [online]. 2011 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/assets/ppov/rvis/statut-RVIS.pdf>.

⁷⁹ Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby: Strategie realizace Smart Administration v období 2007 - 2015. In: *Smart Administration* [online]. 2010 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: http://www.smartadministration.cz/file/9_1_1/download/. s. 52.

⁸⁰ LUČANOVÁ, 2010, s. 30.

a dalších zjištění byla vypracována vize a globální cíl strategie, který byl dále konkretizován do cílů strategických a specifických. Strategie Smart Administration byla rovněž nezbytným předpokladem pro čerpání finančních prostředků ze strukturálních fondů EU v letech 2007 - 2013, které byly a jsou využívány k dosažení cílů strategie.

„Vize rok 2015:

Veřejná správa v ČR je primárně pojata jako služba občanovi, naplňuje principy dobrého vládnutí, funguje efektivně a výkonně.

Veřejné služby jsou klientsky orientovány, naplňují očekávání občanů, flexibilně reagují na jejich potřeby a fungují hospodárně.

Veřejná správa a veřejné služby přispívají ke zvyšování konkurenceschopnosti české ekonomiky a zvyšování kvality života obyvatel ČR.

Globální cíl:

Prostřednictvím zefektivnění fungování veřejné správy a veřejných služeb podpořit socioekonomický růst ČR a zvýšit kvalitu života občanů. “⁸¹

V rámci strategického cíle zefektivnění činnosti úřadů veřejné správy, snížení finančních nároků na chod administrativy a zajištění transparentního výkonu veřejné správy byl uložen specifický cíl zajištění adekvátního využívání ICT, vytvoření centrálních registrů veřejné správy, ve kterých budou data bezpečně sdílena a občanům bude umožněn oprávněný přístup k údajům vedeným v těchto registrech.

V rámci strategického cíle přiblížení veřejných služeb občanům a zajištění jejich dostupnosti a kvality byly stanoveny specifické cíle prosazování eGovernmentu a vybudování sítě kontaktních míst Czech POINT.⁸² Byla zdůrazněna nutnost vytvořit právní úpravu umožňující elektronizaci procesních úkonů ve veřejné správě, zrovnoprávňující listinnou formu s formou elektronickou, optimalizující interní procesy ve veřejné správě s pomocí ICT a umožňující bezpečnou komunikaci

Srov. *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby*, 2010, s. 10-11.

⁸¹ *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby*, 2010, s. 2.

⁸² „Univerzální asistované místo služeb pro fyzické a právnické osoby, kde bude možné z jednoho místa činit veškerá podání vůči orgánům veřejné správy, získávat veškeré ověřené údaje vedené v dostupných centrálních registrech a evidencích a získávat informace o průběhu všech řízení, která jsou s danou osobou či o jejich právech a povinnostech orgány veřejné moci vedena.“
Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby, 2010, s. 79.

mezi úřady a širokou veřejností. Ve většině orgánů veřejné správy v praxi dochází k tomu, že jsou sice vybaveny moderními ICT, ale plně je nevyužívají, protože po právní a organizační stránce využívají pouze dokumenty v papírové podobě. Elektronická komunikace je možná pouze jako duplicitní či neformální. Strategie řeší rovněž datové schránky nebo autorizovanou konverzi dokumentů, které již v současné době, stejně jako kontaktní místa Czech POINT, v praxi fungují a o kterých se budeme zmiňovat v dalším textu.⁸³

Smart Administration systematizovala českou veřejnou správu do podoby hexagonu, jehož hlavní vrcholy tvoří nejdůležitější složky efektivně fungující veřejné správy, a to **kvalitní legislativa** (co nejjednodušší a nejsrozumitelnější pro občana i úředníka), **občan** (klient veřejné správy), **úředník** (profesionálně připravený pro výkon své práce), **organizace** výkonu veřejné správy, moderní **technologie** a **financování**. *„Jednotlivé složky jsou navzájem provázány a je třeba k nim přistupovat komplexně a systematicky. Laicky řečeno, při jakékoliv změně systému je třeba upravit příslušnou legislativu, informovat občana, proškolit úředníka, získat finance a zajistit fungování příslušných technologií a celé to zorganizovat.“*⁸⁴

2.1.3 Vize a cíle eGovernmentu

Z předchozího textu vyplývá, že projekty eGovernmentu mají postupně naplňovat vizi Smart Administration. Dalo by se tedy říci, že ústřední vizí českého eGovernmentu je v současné době „**efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby**“ a plně automatizovaný systém veřejné správy, který bývá někdy označován jako „**bezpapírový úřad**“, ve kterém jsou veškeré úkony uskutečňovány prostřednictvím tzv. dálkového přístupu, tedy elektronicky. Jedním z cílů eGovernmentu je **jednotný informační systém státu**, ve kterém se budou všechny potřebné informace pro výkon veřejné správy získávat ze vzájemně propojených a koordinovaných registrů. Pro občana by to mělo znamenat výhodu v tom, že nebude muset obíhat úřady, protože většinu agend vyřídí na jednom místě. Nebude muset opakovaně předkládat stále stejné doklady a dokazovat skutečnosti, které již

⁸³ *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby*, 2010, s. 77-79.

⁸⁴ HOLÁ, LUČANOVÁ, 2011.
Srov. LUČANOVÁ, 2010, s. 31.

veřejná správa má k dispozici. „*Množství povinností bude přeneseno z klienta na orgány veřejné správy.*“⁸⁵

V praxi prozatím většina úředníků považuje vizi „bezpapírového úřadu“ za iluzi a nedovedou si takový úřad představit. Není to možné ani z toho důvodu, že občané musí dostat na výběr, jakým způsobem chtějí s úřadem komunikovat. Je ještě velké množství těch, kteří nemají možnost nebo neumí pracovat s počítačem a internetem. Elektronizace za každou cenu mnohdy v praxi nedává žádný smysl a znamená pro úřady zbytečné náklady navíc namísto proklamovaných úspor.⁸⁶ Je třeba se rozumně zamýšlet a hledat „*rovnováhu mezi maximálním přiblížením výkonu veřejné správy občanovi a efektivním vynakládáním veřejných prostředků*“⁸⁷ Ne vždy je to, co je efektivní pro úřad, výhodné pro občana a naopak. Jako aktuální příklad z praxe můžeme uvést vydávání nových elektronických OP. Do konce roku 2011 bylo možné požádat si o OP a také si jej vyzvednout na kterémkoliv matričním úřadu, které jsou i na některých menších obecních úřadech a jsou tak blíže lidem. Občané nemuseli jezdit do mnohdy i několik desítek kilometrů vzdálených ORP. To se od 1. 1. 2012 změnilo tak, že o vydání OP lze požádat pouze u úřadu ORP. A postihne to především starší osoby a jejich rodiny a matky s malými dětmi.

Zákony, které zavádějí povinně elektronickou komunikaci do veřejné správy, nezohledňují ani ty nejmenší obce, kterých je v ČR většina, jak již bylo řečeno. Elektronizace na těchto obcích je většinou zbytečná, protože se zde všichni znají, mají k sobě blízko a starostu obce není problém zastihnout na úřadě nebo i doma, a to mnohdy i o víkendu.⁸⁸ Navíc pro starostu či hospodárku, kteří vykonávají veškerou agendu obce sami bez pomoci úřednického aparátu, jsou starosti s elektronizací značně zatěžující, někdy až neřešitelné. Jako příklad z praxe je možné uvést zavádění údajů ohlašovny do informačního systému evidence obyvatel (dále jen „ISEO“). Do 30. 6. 2010 starosta na malé obci přihlásil nového občana k trvalému pobytu a hlášení o tom poslal na úřad ORP, který zavedl změnu do centrálního registru obyvatel. V současné době to musí starosta nebo hospodárka úřadu učinit sami prostřednictvím rozhraní Czech POINT.

⁸⁵ LUČANOVÁ, 2010, s. 39.

Srov. HOLÁ, LUČANOVÁ, 2011.

⁸⁶ JUNGOVÁ, 2011.

⁸⁷ HOLÁ, LUČANOVÁ, 2011.

⁸⁸ JUNGOVÁ, 2011.

Dalším významným cílem eGovernmentu je **uplatnění principů otevřenosti a transparentnosti veřejné správy**, ke kterým by měl velkou měrou přispět právě rozvoj ICT. Uvedené principy patří mezi standardy tzv. dobré správy, které jsou spolu s dalšími zásadami považovány za priority tzv. evropského správního prostoru. Cílem EU je vytvořit z institucí veřejné správy v jednotlivých členských zemích „*legitimní subjekty, které operují otevřeně, průhledně a odpovědně a kterým současně občané plně důvěřují.*“⁸⁹ Princip otevřenosti spočívá především v jednoduchém a spravedlivém přístupu k informacím pro adresáty veřejné správy. Princip transparentnosti nebo také politické průhlednosti zaručuje kvalitu poskytovaných informací a služeb a pravdivý obraz veřejné správy. V této souvislosti bývají zdůrazňovány nástroje kontroly a jejich důležitost.⁹⁰

Zásady dobré správy byly implementovány do české legislativy poprvé zákonem č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů. Okrajově se o nich zmiňuje také správní řád⁹¹ a jejich dodržování přispívá k ochraně základních práv a svobod, vymezených Ústavou ČR a Listinou základních práv a svobod. Zdrojem těchto zásad ovšem nejsou pouze platné právní předpisy a ústavní principy, ale také morální pravidla a legitimní společenská očekávání. Jejich dodržování je významným prostředkem boje proti korupci a zneužití moci ve veřejné správě.⁹² Kromě již zmíněné otevřenosti a transparentnosti byla formulována celá řada dalších pravidel, které jsou vzájemně provázány a tvoří otevřený systém, který je možné dále doplňovat v souvislosti s rozvojem společnosti a práva. Patří sem mimo jiné soulad s právem, rovnost před právem, včasnost, efektivnost, vstřícnost, odpovědnost, přiměřenost, nestrannost a další.⁹³

Cílem eGovernmentu je tedy uspokojení poptávky adresátů veřejné správy po tzv. **otevřené vládě**, která by fungovala jednoduše, efektivně, transparentně, levně, rychle, cíleně a k tomu by měly přispívat moderní ICT. Jejich efektivní zapojení do správy veřejných záležitostí je tedy pouze prostředkem, nikoliv cílem eGovernmentu. „*Elektronizaci veřejné správy děláme proto, že si přejeme rychlejší, levnější*

⁸⁹ ŠPAČEK, ŠPALEK, 2004, s. 25.

⁹⁰ Tamtéž.

⁹¹ „*Správní orgány vzájemně spolupracují v zájmu dobré správy,*“ § 8 odst. 2 zákona č. 500/2004 Sb. správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

⁹² ŠPAČEK, ŠPALEK, 2004, s. 25.

⁹³ LUČANOVÁ, 2010, s. 29.

*a k občanovi vlídnější veřejnou správu, ne proto, že se chceme opájet supermoderními technologiemi.*⁹⁴

2.1.4 Bezpečnost eGovernmentu

Revoluční rozvoj informační společnosti a obrovská expanze informací sebou ovšem přináší i negativní stránky. Naskytá se otázka, zda se nestáváme příliš závislími na stále dokonalejších ICT, které tyto informace zprostředkovávají? Je sice v pořádku, že nám život usnadňují, ale mohou ho i dost dobře zkomplikovat. Jaká by asi byla odpověď, kdybychom položili veřejnosti velmi jednoduchou otázku z praktického života, kdo si dnes dovede představit život bez mobilního telefonu? Takových jedinců by se pravděpodobně našlo jen velmi málo. Nedostupnost nebo porucha mobilní sítě nás dohání k šílenství. Přitom ještě nedávno to byla realita. Nebo můžeme uvést jiný příklad. Co může dělat matrikářka, když je vypnut elektrický proud nebo když nefunguje počítač nebo je napaden počítačovým virem? V současné době se její práce prakticky zastaví, a to jsme teprve na počátku elektronizace a budování eGovernmentu. Stejně jako v případě jiných závislostí nás tato na ICT může činit dosti zranitelnými. V rámci eGovernmentu jsou zpracovávána velmi citlivá data osobního, obchodního či politického charakteru nebo informace týkající se bezpečnostních složek státu. Jakýkoliv zásah informačního systému může narušit správný chod státu. Vzhledem k tomu, že se jedná o velmi rozsáhlou a složitou problematiku spíše technického rázu, zmíníme se zde o ní pouze okrajově.

„Bezpečnost informací je charakterizována jako zachování:

- a) **důvěryhodnosti** – zajištění toho, aby informace byla dostupná pouze osobám oprávněným pro přístup,
- b) **integrity** – zabezpečení správnosti a kompletnosti informací a metod zpracování,
- c) **dostupnosti** – zajištění toho, aby informace a s nimi spjatá aktiva⁹⁵ byly přístupné autorizovaným uživatelům podle jejich potřeby.⁹⁶

⁹⁴ KORBEL, Jiří. Elektronizace není cíl, ale prostředek: Rozhovor s Jaroslavem Mrázem, vrchním ředitelem sekce pro informatiku a eGovernment Ministerstva vnitra. *EGON News: speciál k ISSS* [online]. 2011[cit. 2012-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/egon-issd-duben-2011-web-pdf.aspx>. s. 1.

„Národní strategie informační bezpečnosti ČR“ uvádí další dvě charakteristiky bezpečnosti informací, a to **zodpovědnost a spolehlivost**. Tato strategie byla schválena vládou ČR dne 19. 10. 2005 a jejím cílem bylo především zvýšení důvěry veřejnosti v informační společnost, zlepšení informační bezpečnosti, mezinárodní spolupráce a zajištění základních lidských práv při používání ICT. Strategie zavádí do českého právního řádu principy „Směrnice OECD⁹⁷ pro bezpečnost informačních systémů a sítí: směrem ke kultuře bezpečnosti“ a snaží se harmonizovat české právní předpisy a technické normy s jejich evropskými ekvivalenty. Strategie sama o sobě není právně závazná. Bezpečnost informačních systémů veřejné správy (dále jen „ISVS“) je zakotvena v nejrůznějších právních a technických předpisech a normách.⁹⁸ Výčet nejdůležitějších právních předpisů vztahujících se k bezpečnosti ISVS uvádíme v příloze č. 3 této diplomové práce.

Otázka bezpečnosti eGovernmentu není spojena jen s vnějším nebezpečím, tedy narušení ISVS přes internet útokem tzv. hackerů. Velmi důležité je rovněž zabezpečení zevnitř organizace. *„Uživatelé a obsluha informačního systému totiž způsobují více než 80 % všech závažných problémů, jako jsou ztráty dat, kompromitace citlivých dat, chybné odeslání financí na nesprávné účty apod.“⁹⁹* Jaké jsou největší hrozby pro ISVS? Může to být krádež dat, prozrazení či únik citlivých údajů z nedbalosti zaměstnance, neoprávněný vstup do ISVS přes internet, jehož účelem může být získání informací, dále poškození programů či dat, znemožnění užívání nebo neoprávněné užívání hardware či software, napadení virem zvenčí přes internet nebo zevnitř, kdy infikovaný soubor nahraje do počítačové sítě zaměstnanec. Další nebezpečí představují odposlechy dat, chyby dodavatelů při instalaci hardware nebo software, neodborná údržba, chyby zaměstnanců, ztráta dat v důsledku poruchy nebo sabotáže, porušování autorských práv, výpadky elektrické energie, krádeže

⁹⁵ „Aktiva jsou součástí informačního a komunikačního systému, které mají hodnotu, jenž může být snížena působením hrozby a měla by proto být chráněna pomocí opatření informační bezpečnosti (jedná se např. o technické vybavení, komunikační zařízení, programové vybavení, informace, znalosti).“

Národní strategie informační bezpečnosti ČR. In: *Ministerstvo vnitra ČR: Archiv stránek bývalého Ministerstva informatiky* [online]. 04.10.2005 [cit. 2012-02-18]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/files/2705/04_nsib_cr_v0_8__3_.pdf.

⁹⁶ MATES, SMEJKAL, 2006, s. 65.

⁹⁷ Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj – mezinárodní organizace se sídlem v Paříži.

⁹⁸ MATES, SMEJKAL, 2006, s. 90-91.

⁹⁹ LIDINSKÝ, 2008, s. 98.

zařízení, živelné pohromy, požáry, teroristické útoky apod.¹⁰⁰ Každý ISVS je třeba řádně zabezpečit po stránce fyzické (systém opatření zamezující neoprávněný přístup k informacím), personální (výběr fyzických osob, které mají k informacím přístup), administrativní (systém opatření při nakládání s informacemi, jejich tvorbě, oběhu, ukládání, skartaci nebo archivaci) a informačních a komunikačních systémů (zajištění důvěryhodnosti, integrity a dostupnosti informací v ISVS).¹⁰¹

2.1.5 Elektronický podpis

Významným nástrojem bezpečné elektronické komunikace je elektronický podpis. Jeho používání upravuje zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů. Jak již bylo zmíněno dříve, elektronický podpis se dočkal svého masového využití ve veřejné správě až téměř po deseti letech od účinnosti tohoto zákona. Příčinu je možné hledat v uzákonění povinného zřízení elektronických podatel, elektronických spisových služeb a povinnosti komunikovat prostřednictvím systému datových schránek. Je rovněž nepostradatelný pro pracovníky kontaktních míst Czech POINT. Podle informací ČSÚ měly zaveden elektronický podpis v roce 2007 i ke konci roku 2010 všechny krajské úřady. Mezi obcemi mělo v roce 2007 elektronický podpis pouze 33 %, zatímco v roce 2010 již 71 %. Z toho obce nad 5000 obyvatel měly pořízen elektronický podpis téměř ve 100 % případů, jak v roce 2007, tak v roce 2010. U menších obcí došlo k nárůstu v průměru o 40 %.¹⁰²

„Elektronickým podpisem jsou údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené, a které slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě. Zaručeným elektronickým podpisem je elektronický podpis, který splňuje následující požadavky:

- 1. je jednoznačně spojen s podepisující osobou,*
- 2. umožňuje identifikaci podepisující osoby ve vztahu k datové zprávě,*

¹⁰⁰ MATES, SMEJKAL, 2006, s. 73-74.

¹⁰¹ § 5 zákona č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁰² Informační a komunikační technologie ve veřejné správě v roce 2010. In: *Český statistický úřad* [online]. 2011 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/6000370F9D/\\$File/970311.pdf](http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/6000370F9D/$File/970311.pdf). s. 12.

3. byl vytvořen a připojen k datové zprávě pomocí prostředků, které podepisující osoba může udržet pod svou výhradní kontrolou,
4. je k datové zprávě, ke které se vztahuje, připojen takovým způsobem, že je možno zjistit jakoukoliv následnou změnu dat.¹⁰³

Zaručený elektronický podpis je vyšší formou elektronického podpisu a zaručuje datové zprávě její **autenticitu**, tedy pravost, hodnověrnost a původnost, **integritu**, tedy skutečnost, že po podepsání nedošlo k žádným změnám v dokumentu, **identitu** osoby, která dokument podepsala a nepopíratelnou skutečnost, že tato osoba nese za písemnost plnou zodpovědnost.¹⁰⁴ To je umožněno s pomocí kryptografických technologií, tedy šifrováním, které je upraveno právními a technickými předpisy a normami. Velmi zjednodušeně řečeno šifrovací klíč, který je potřebný k vytvoření elektronického podpisu, bývá označován jako certifikát, kvalifikovaný nebo systémový.¹⁰⁵ Certifikát je možné považovat za elektronický průkaz totožnosti. Je vydáván akreditovanou certifikační autoritou, která zaručuje jeho důvěryhodnost a kvalitu, a to pouze na dobu dvanácti měsíců. Těsně před uplynutím této doby je nutné certifikát obnovit nebo požádat o nový. Toto časové omezení bývá zdůvodňováno tím, že v důsledku rychlého rozvoje ICT by se protokoly a algoritmy mohly stát za delší čas nespolehlivými. Dalším důvodem je obava, že by data pro tvorbu elektronického podpisu mohla být vyražena a tím by byly vyvolány stejné následky jako v případě ztráty dokladů.¹⁰⁶

Časové omezení platnosti elektronického podpisu sebou nese jeden závažný nedostatek. Platnost elektronického podpisu je závislá na platnosti certifikátu, který je s tímto podpisem spojen. V případě delší archivace dokumentu a nutnosti jeho dalšího použití v budoucnosti končí s vypršením platnosti certifikátu i platnost

¹⁰³ § 2 zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů.

Srov. LIDINSKÝ, 2008, s. 39-40.

¹⁰⁴ BŘEŇ, Jan. *Zákon o „eGovernmentu“ a jeho dopady na obce – datové schránky*. Praha: D. Josef Raabe, 2009. 114 s. ISSN 1802-8187. s. 19-20.

¹⁰⁵ „*Certifikátem je datová zpráva, která je vydána poskytovatelem certifikačních služeb, spojuje data pro ověřování elektronických podpisů s podepisující osobou a umožňuje ověřit její identitu, nebo spojuje data pro ověřování elektronických značek s označující osobou a umožňuje ověřit její identitu, kvalifikovaným certifikátem certifikát, který má náležitosti podle § 12 a byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem certifikačních služeb, kvalifikovaným systémovým certifikátem certifikát, který má náležitosti podle § 12a a byl vydán kvalifikovaným poskytovatelem certifikačních služeb.*“

§ 2 zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁰⁶ LIDINSKÝ, 2008, s. 40-43.

Srov. BŘEŇ, 2009, s. 20-21.

elektronického podpisu a poté již nelze písemnost považovat za originál. Toto řeší platná legislativa tzv. časovým razítkem, které má podobné bezpečnostní atributy jako certifikát k elektronickému podpisu. Pokud je dokument opatřen spolu se zaručeným elektronickým podpisem i kvalifikovaným časovým razítkem, potom je možné i po delší době identifikovat, že datová zpráva byla podepsána v době platnosti elektronického podpisu a poté nebyla pozměněna.¹⁰⁷

Problematika elektronického podpisu není jednoduchou záležitostí ani po stránce legislativní, ani po stránce technické. Lze říci, že v praxi veřejné správy se stále řeší a odstraňují nedostatky a nesrovnalosti. Ne všichni úředníci jsou držiteli zaručeného elektronického podpisu. Jeho pořízení i prodloužení je zpoplatněno a tudíž pro větší úřady každoročně spojeno s nemalými náklady. Je třeba i v tomto případě zvažovat efektivitu. Každý orgán veřejné správy by měl mít ve svých vnitřních předpisech ustanovení o oprávněnosti k podepisování dokumentů, tedy i písemností elektronických.

2.1.6 Ochrana osobních údajů

V rámci veřejné správy a zejména na úseku vedení matrik, na který se v této práci zaměřujeme především, jsou zpracovávána a uchovávána velmi citlivá osobní data, jejichž důvěryhodnost, integritu, dostupnost a spolehlivost je třeba legislativně zabezpečit, a to po stránce fyzické, personální, administrativní a v poslední době i z hlediska informačních a komunikačních systémů. „*S postupující globalizací současné informační společnosti a s možnostmi, které nabízejí nové komunikační a počítačové technologie, je soukromí každého občana vystaveno rostoucím rizikům. Proto je ochrana osobních údajů a soukromí jednou ze základních demokratických hodnot pro třetí tisíciletí.*“¹⁰⁸

Problematika ochrany osobních údajů nabývá s rozvojem ICT na významu. V době, kdy byly informace o občanech uchovávány pouze v kartotékách nebo matričních knihách, nesli za ně rozhodující odpovědnost konkrétní úředníci, kteří s těmito údaji přicházeli do kontaktu. Pravděpodobnost zničení, odcizení či zneužití osobních údajů byla mnohem menší než je tomu v současné době, kdy jsou tyto

¹⁰⁷ LIDINSKÝ, 2008, s. 43.

¹⁰⁸ Informační leták: Chraňte své soukromí!. In: *Úřad pro ochranu osobních údajů: The Office for Personal Data Protection* [online]. [cit. 2012-02-25]. Dostupné z: <http://www.uouu.cz/files/letak.pdf>.

údaje uloženy ve formě elektronických dat v rozsáhlých databázích, které mezi sebou komunikují často on-line přes internet. Řadový úředník, zodpovědný za danou agendu, může ovlivnit již pouze chybovost údajů nebo poskytnutí informací neoprávněné osobě způsobené úmyslně nebo z nedbalosti.

Ochrana osobních údajů je v českém právním řádu upravena zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, který v souladu s právem Evropských společenství a mezinárodními smlouvami, kterými je ČR vázána, upravuje práva a povinnosti při zpracování osobních údajů. Hlavním cílem je naplnění práva každého člověka na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromí, daného Listinou základních práv a svobod.¹⁰⁹ Byl zřízen Úřad pro ochranu osobních údajů s celostátní působností se sídlem v Praze, který vykonává v této oblasti dozor, vyřizuje stížnosti a poskytuje konzultace. Podněty a stížnosti mohou být bezplatně podány každou osobou i tou, která není občanem ČR. Úřad je nezávislým ústředním správním orgánem.¹¹⁰

Jaké informace může úředník v rámci své činnosti zpracovávat? **Osobním údajem** je jakákoliv informace umožňující jednoznačnou identifikaci příslušného subjektu, tedy např. konkrétní fyzické osoby, na základě čísla nebo jiných specifických prvků. V podmínkách ČR je možné osobu identifikovat např. na základě rodného čísla nebo na základě jména a příjmení v kombinaci s adresou trvalého pobytu.

Anonymní údaj je informace, kterou nelze vztáhnout ke konkrétní fyzické osobě, a to ani v původním stavu, ani po jeho zpracování. Příkladem je jméno a příjmení „Jana Nováková“, podle kterého nelze jednoznačně určit, o koho se jedná. Může to být kterákoliv osoba s tímto jménem a příjmením.

Informace o národnosti, rase, etnickém původu, politických či filozofických postojích, náboženství, odsouzení za trestný čin, o zdravotním stavu nebo sexuálním životě patří mezi **citlivé údaje**. Za tyto informace považujeme rovněž jakékoliv genetické (slina, moč, vlas nebo fotografie) nebo biometrické (vlastnoruční podpis, otisk prstu, ucha, scan sítnice nebo duhovky, hlas, zubní otisk, DNA apod.) údaje

¹⁰⁹ Ústavní zákon č. 2/1993, Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů, čl. 10.

¹¹⁰ § 1 a 2 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Srov. MATES, SMEJKAL, 2006, s. 218.

fyzických osob. Lze za biometrický údaj považovat i elektronický podpis? Vzhledem k tomu, že je vytvářen na bázi tzv. asymetrické kryptografie, nemůžeme ho považovat za biometrický údaj. „Elektronický podpis lze ověřit na základě znalosti veřejného klíče, nelze jej ovšem padělat či podvrhnout, k této činnosti je zapotřebí klíč soukromý.“¹¹¹

Subjektem osobních, citlivých i anonymních údajů může být pouze fyzická osoba, tedy občan. U právnických osob nelze hovořit o osobních údajích, a to ani ve spojení se statutárními zástupci těchto osob.¹¹² V současné době je ochrana soukromí osob o to složitější, že některé z osobních údajů, dokonce i fotografie jako údaje citlivé jsou veřejně přístupné na internetu. Na nejrůznějších sociálních sítích zveřejňujeme fotografie, data narození, místa pobytu, podle kterých nás může kdokoliv identifikovat. Na internetu jsou rovněž veřejně přístupné osobní webové stránky, obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, údaje z katastru nemovitostí, registr znalců a tlumočnicků, ekonomických subjektů, insolvenční rejstřík a celá řada dalších zdrojů, ve kterých můžeme najít jméno, příjmení, kompletní adresu, datum narození, telefonní číslo a často i rodné číslo vlastníka nemovitosti, majitele, spolumajitele či jednatele soukromé firmy nebo živnostníka. Tím se tyto údaje stávají veřejnými a jejich ochrana postrádá smysl. Kromě toho je nutné si uvědomit, že s našimi osobními údaji disponují další instituce, jako jsou školy, zdravotnická zařízení, lékaři, zaměstnavatelé, finanční úřady, zdravotní pojišťovny, správy sociálního zabezpečení, pojišťovny, banky, ale i naši přátelé, příbuzní, bývalí i současní partneři apod. Ochrana osobních údajů se tedy netýká jen orgánů veřejné správy, ale všech fyzických i právnických osob.¹¹³

Český právní řád stanoví za porušení povinností v oblasti ochrany osobních údajů sankce. Fyzická osoba může být stíhána Úřadem pro ochranu osobních údajů pro přešůpek,¹¹⁴ právnická osoba nebo podnikající fyzická osoba pro správn

¹¹¹ LIDINSKÝ, 2008, s. 33.

Srov. § 4 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

¹¹² MATES, SMEJKAL, 2006, s. 198.

¹¹³ LIDINSKÝ, 2008, s. 34-35.

¹¹⁴ § 44 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

delikt.¹¹⁵ Za neposkytnutí součinnosti při kontrole nebo za nesplnění opatření uložených k nápravě zjištěného stavu ve stanovené lhůtě, a to kteroukoliv osobou, může být uložena pořádková pokuta i opakovaně.¹¹⁶ Neoprávněné nakládání s osobními údaji může být postiženo i jako trestný čin.¹¹⁷

2.2 Základní schéma českého eGovernmentu

V jedné z předchozích podkapitol jsme se zmiňovali o postavičce eGONa, která „představuje komplexní projekt elektronizace veřejné správy, jehož hlavním cílem je usnadnění života občanům a zvýšení efektivity veřejné správy díky důmyslnému využití informačních technologií.“¹¹⁸ Jedná se o názornou systematizaci českého eGovernmentu, pomocí které je snazší pochopit základní funkce a složky tohoto projektu. Je prezentován jako „živý organismus,“ ve kterém všechny procesy obdivuhodně fungují, navzájem spolu souvisí a podmiňují se. „Prsty ucítí podnět, vyšlou signál do mozku, ten informaci vyhodnotí, správný orgán rozhodne a zpětně informuje prsty o tom, co mají dělat! Informace letí přímo, bez křížovatek, slepých cest, zbytečných průtahů.“¹¹⁹ Postavička eGONa, jak je uvedena v příloze č. 2 této práce, symbolizuje **kontaktní místa Czech POINT** jako končetiny, **komunikační infrastrukturu veřejné správy** jako oběhovou soustavu, **zákon** o eGovernmentu¹²⁰ jako srdce a **základní registry veřejné správy** jako mozek. Součástí eGONa bude také digitální mapa veřejné správy.¹²¹

Tím jsou zajištěny všechny důležité životní funkce eGONa, který roste a vyvíjí se z batolete směrem k modernímu, přátelskému a efektivnímu úřadu. Pro občany by měl znamenat konec věčného obíhání úřadů, čekání ve frontách, předkládání stále

¹¹⁵ § 45 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

¹¹⁶ § 39 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

¹¹⁷ § 180 zákona č. 40/2009 Sb., trestního zákoníku, ve znění pozdějších předpisů.

¹¹⁸ EGON jako symbol eGovernmentu - moderního, přátelského a efektivního úřadu. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2010 [cit. 2012-02-26]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu252052.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>.

¹¹⁹ *eGON: eGovernment 2009*. s. 7.

¹²⁰ zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

¹²¹ *eGON: eGovernment 2009*. s. 7.

Srov. LUČANOVÁ, 2010, s. 39-40.

stejných dokumentů a informací, které již veřejná správa má, vyplňování papírových úředních formulářů a začátek elektronické komunikace se státem. Pro úředníky by měl být přínosem díky tomu, že si veškeré potřebné informace zjistí z navzájem propojených registrů veřejné správy a nebudou muset údaje o občanech opakovaně prepisovat z jednoho registru nebo databáze do druhé a zjišťovat od občanů duplicitně údaje. Pro stát bude jednou snad zárukou levnější a rychlejší veřejné správy a přesnějších a lidštvějších veřejných služeb.¹²²

Záměrně jsme v předchozím odstavci uvedli podmiňovací způsob a budoucí čas slovesa být, protože v praxi stále ještě eGON nepřináší spokojenost ani občanům (těm tedy částečně alespoň v podobě kontaktních míst Czech POINT) a už vůbec ne úředníkům, kterým v současné době spíše život komplikuje. Stát a územní samosprávné celky řeší problém, jak nové projekty zaplatit a ty fungující udržet při životě. Jednotlivé kroky eGovernmentu, jak budou popsány v dalším textu, se při svém uvádění do praxe setkávaly a stále setkávají s nemalými komplikacemi, ať už legislativními, technickými nebo personálními. Úřady se potýkají s finančními problémy při nákupu a modernizaci ICT, stávající zákony nejsou pružně novelizovány v souvislosti s těmito převratnými změnami v komunikaci a úředníci mnohdy nejsou řádně a s předstihem proškoleni a učí se s novým systémem pracovat až po jeho spuštění. Realizace těchto projektů je spojena s nemalými finančními dotacemi ze strukturálních fondů EU, proto musí být spuštěny včas a podle nastavených pravidel. Rovněž je nutné si uvědomit, že nestačí získat finanční prostředky jen na investice, ale také na další provoz, který již jednotlivé orgány veřejné správy musí zajistit ze svých vlastních zdrojů. Je nutné tyto projekty nejen spustit, ale také je udržet v chodu při současném zachování nebo zvyšování jejich kvality. V současné době velkých finančních škrtů a úspor to není jednoduchá záležitost. Hlavní problém spočívá v tom, že předchozí vlády nepočítaly s finanční krizí a neuvažovaly proto příliš ekonomicky. V současné době jsou projekty eGovernmentu přehodnocovány a hledají se řešení, jak tyto činnosti zachovat při vynaložení co nejmenších finančních nákladů.¹²³

K plné funkčnosti dnes eGONovi v současné době chybí už jen mozek, tedy základní registry veřejné správy, které měly být spuštěny na základě zákona

¹²² LUČANOVÁ, 2010, s. 39-40.

¹²³ KORBEL, 2011, s. 1.

č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů od 1. 7. 2010. Zahájení provozu bylo posunuto na 1. 7. 2012. A stejně jako tomu bylo v nedávné minulosti v případě kontaktních míst Czech POINT i systému datových schránek, ani v případě základních registrů řadoví úředníci ještě čtyři měsíce před spuštěním vůbec netuší, co je čeká.

2.2.1 Czech POINT

Czech POINT je prvním projektem eGONa, který byl vůbec spuštěn a v současnosti již velmi úspěšně funguje. Po právní stránce je upraven zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů. Cílem bylo vybudovat síť univerzálních kontaktních míst, kde bude možné získávat veškeré údaje a ověřené výpisy z veřejných i neveřejných ISVS. Dalším záměrem bylo, aby v rámci těchto míst bylo možné uskutečňovat nejrůznější podání vůči všem orgánům veřejné správy, úředně ověřovat listiny a podpisy, převádět dokumenty z elektronické podoby do listinné a naopak. „*Czech Point slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy, umožňující komunikaci se státem prostřednictvím jednoho místa tak, aby obíhala data, ne občan.*“¹²⁴



Obrázek 1: Logo Czech POINT
(zdroj www.czechpoint.cz)

pouze tři agendy, a to výpis z katastru nemovitostí, výpis z obchodního a živnostenského rejstříku. Postupně se poskytovaná nabídka služeb rozrůstala a v současné době je možné na Czech POINTech získat navíc i výpis z rejstříku trestů,¹²⁵ výpis z bodového hodnocení řidiče,¹²⁶ výpis ze seznamu kvalifikovaných

V březnu 2007 byl spuštěn pilotní provoz pouze ve 37 vybraných obcích ČR. Od ledna 2008 byl zahájen ostrý provoz, což se týkalo více než osmi set poboček, zpočátku především matričních úřadů. Nejprve bylo možné vyřídit

¹²⁴ LIDINSKÝ, 2008, s. 17.

Srov. Czech POINT - kontaktní místa veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2010 [cit. 2012-02-26]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx>.

¹²⁵ §11a odst. 1 zákona č. 269/1994 Sb. o Rejstříku trestů, ve znění pozdějších předpisů.

dodavatelů,¹²⁷ výpis z insolvenčního rejstříku, učinit podání podle živnostenského zákona,¹²⁸ podání do registru účastníků provozu modulu autovraků Informačního systému odpadového hospodářství (dále jen „ISOH“),¹²⁹ autorizovanou konverzi dokumentů na žádost z listinné do elektronické formy a naopak nebo podání žádosti o zřízení datové schránky.¹³⁰ Všechny výstupy Czech POINTu jsou veřejnými listinami, o čemž svědčí ověřovací doložka, kterou jsou opatřeny.¹³¹

Uvedené služby nabízí veřejná část systému Czech POINT. Kromě toho existuje ještě část neveřejná, tzv. CzechPOINT@office, což je rozhraní pro vnitřní potřeby úřadů. Poskytuje výpisy z rejstříku trestů pro úřední potřebu,¹³² autorizovanou konverzi z moci úřední a od 1. 7. 2010 nově také agendy ohlašoven, matrik a soudů. Dochází k napojení Czech POINTu na ISEO a prostřednictvím tohoto rozhraní jsou hlášeny změny do evidence obyvatel. V případě ohlašoven se jedná o hlášení změn trvalého pobytu nebo zápis doručovací adresy, v případě matrik o hlášení v souvislosti s narozením, změnou jména a příjmení, uzavřením manželství či vstupem do registrovaného partnerství nebo úmrtím fyzických osob a v případě soudů o hlášení rozvodu, neplatnosti nebo neexistenci manželství či registrovaného partnerství a omezení nebo zbavení způsobilosti k právním úkonům.¹³³

Kontaktní místa Czech POINT dnes můžeme najít na obecních úřadech, matričních úřadech, krajských úřadech, pobočkách České pošty, pobočkách Hospodářské komory ČR, na některých českých zastupitelských úřadech v zahraničí

¹²⁶ zákon č. 480/2008 Sb., kterým se mění zákon č. 274/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o Policii České republiky, zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád), ve znění pozdějších předpisů.

¹²⁷ § 53 a § 54 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

¹²⁸ § 72 zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

¹²⁹ vyhláška Ministerstva životního prostředí č. 352/2008 Sb., o podrobnostech nakládání s odpady z autovraků, vybraných autovraků, o způsobu vedení jejich evidence a evidence odpadů vznikajících v zařízeních ke sběru a zpracování autovraků a o informačním systému sledování toků vybraných autovraků (o podrobnostech nakládání s autovraky), ve znění pozdějších předpisů.

¹³⁰ zákon č. 300/2008 o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

¹³¹ § 9 a 9a zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů.

¹³² § 3-7 zákona č. 124/2008 Sb., kterým se mění zákon č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů, ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony, ve znění pozdějších předpisů.

¹³³ § 4a zákona č. 133/2001 Sb., o evidenci obyvatel a o rodných číslech a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

nebo u vybraných notářů.¹³⁴ Výpisy z katastru nemovitostí, z obchodního a živnostenského rejstříku je možné si objednat prostřednictvím e-shopu z pohodlí domova a do tří dnů budou žadateli zaslány na dobírku na uvedenou adresu.¹³⁵ V nejbližší době bude síť kontaktních míst rozšířena o některé banky, jimž bude vydávat akreditaci na 5 let za 2 miliony Kč MV. Zaměstnanci banky, kteří se stanou tzv. asistenty Czech POINTů, budou skládat zkoušku z konverze. MV bude provádět nad těmito subjekty kontrolní činnost a bude mít i možnost akreditaci odebrat. Tato legislativní změna je již zakotvena v zákoně a v současné době se připravují podmínky pro její aplikaci do praxe.¹³⁶

Veřejnost vnímá systém kontaktních míst Czech POINTu velmi pozitivně. Svědčí o tom počet vydaných výstupů. Na počátku roku 2011 byl vydán 4 500 000 výpisů a proběhla 10 000 000 operací na Czech POINTu. Počet kontaktních míst přesáhl 6 500, z toho více než 5000 kontaktních míst se nachází na obecních úřadech.¹³⁷ I ty nejmenší obce si mohly zakoupit moderní ICT potřebné k provozování kontaktního místa díky dotacím ze strukturálních fondů EU a poskytnout tak svým občanům širokou škálu služeb, kvůli kterým by jinak museli dojíždět do mnohdy vzdálených okresních či krajských měst. Systém kontaktních míst veřejné správy provozuje MV a je výkonem přenesené působnosti.¹³⁸

¹³⁴ § 8a zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů.

Srov. BŘEŇ, 2009, s. 17-18.

¹³⁵ Czech POINT a E-SHOP České pošty. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. [cit. 2012-02-26]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/eshop/>.

¹³⁶ NOVÁK, Pavel. Kontaktním místem veřejné správy budou moci být i banky autorizované Ministerstvem vnitra. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2011 [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/kontakt-nim-mistem-verejne-spravy-budou-moci-byt-i-banky-autorizovane-ministerstvem-vnitra.aspx>.

¹³⁷ ŠMARDOVÁ, Jarmila. Czech POINT – kontaktní místo veřejné správy aneb Odstranění nadbytečné byrokracie a větší pohodlí pro občana. *EGON News: speciál k ISSS* [online]. 2011 [cit. 2012-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/egon-iss-duben-2011-web-pdf.aspx>. s. 3.

¹³⁸ BŘEŇ, 2009, s. 18.

2.2.2 Zákon o eGovernmentu

Srdcem eGONa je zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, který bývá označován také jako zákon o eGovernmentu neboli eGovernment Act. Jako srdce přivádí oranžového panáčka k životu a český eGovernment zase o kousek blíže k naplnění vize „bezpapírového úřadu.“

„Cílem zákona o eGovernmentu je vytvoření optimálních podmínek pro elektronickou komunikaci mezi úřady a občany i mezi úřady samotnými.“¹³⁹ Zavádí do českého právního řádu dva velmi významné instituty, které představují po zřízení kontaktních míst Czech POINT další revoluční změnu ve veřejné správě, a to Informační systém datových schránek (dále jen „ISDS“) a autorizovanou konverzi dokumentů. Tento zákon velmi výrazně zasahuje do české legislativy a v souvislosti s jeho schválením musela být změněna celá řada dalších právních předpisů.¹⁴⁰

„Konverzí se rozumí úplné převedení dokumentu v listinné podobě do dokumentu obsaženého v datové zprávě nebo datovém souboru, ověření shody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky, nebo úplné převedení dokumentu obsaženého v datové zprávě do dokumentu v listinné podobě a ověření shody obsahu těchto dokumentů a připojení ověřovací doložky. Dokument, který provedením konverze vznikl, má stejné právní účinky jako ověřená kopie dokumentu, jehož převedením výstup vznikl.“¹⁴¹ Takto upravený dokument má platnost veřejné listiny a může být v listinné podobě předložen správnímu orgánu, soudu nebo jinému státnímu orgánu jako podklad k jednání nebo pro vydání rozhodnutí. Autorizované konverze na žádost provádějí kontaktní místa Czech POINT a z moci úřední orgány

¹³⁹ Zákon o eGovernmentu: eGA čili zákon o eGovernmentu - eGONovo srdce, které ho přivádí k životu. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2010 [cit. 2012-02-28]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/ega-cili-zakon-o-egovernmentu.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>.

¹⁴⁰ Zákonem č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů, bylo novelizováno celkem osm zákonů např. v souvislosti se zakotvením institutu doručování prostřednictvím ISDS do jednotlivých procesních předpisů.

Srov. BŘEŇ, 2009, s. 7-10.

¹⁴¹ § 22 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

veřejné moci (dále jen „OVM“) pro výkon své působnosti.¹⁴² Podrobnosti provádění autorizované konverze, technické náležitosti a vzor osvědčení o vykonání zkoušky zaměstnance provádějícího konverzi na žádost jsou upraveny prováděcí vyhláškou.¹⁴³ Součástí systému Czech POINT je centrální evidence ověřovacích doložek provedených autorizovaných konverzí dokumentů na žádost i z moci úřední, které je možné ověřit prostřednictvím webového rozhraní.¹⁴⁴

2.2.3 Datové schránky

ISDS je informačním systémem veřejné správy a jako takový obsahuje informace o datových schránkách a jejich uživateli. Je spravován MV a provozován držitelem poštovní licence, tedy Českou poštou, s. p. Veškeré provozní náklady hradí stát ze státního rozpočtu.¹⁴⁵ Všechny orgány veřejné správy, včetně obcí a krajů, stejně jako fyzické a právnické osoby tím ušetří nemalé finanční prostředky na poštovním.¹⁴⁶

„Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování orgány veřejné moci, k provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci, k dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob.“¹⁴⁷ Jedná se o zcela novou formu elektronické komunikace mezi OVM navzájem, mezi OVM a právnickými či fyzickými osobami a po novele zákona¹⁴⁸ i mezi soukromoprávními subjekty navzájem. Ačkoliv ISDS bývá někdy považován pouze za jinou formu klasické elektronické pošty, jeho podstata je jiná. Jedná se o uzavřený systém, jehož spolehlivost a bezpečnost je garantována státem. S datovou schránkou

¹⁴² § 23 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁴³ Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁴⁴ Centrální úložiště ověřovacích doložek. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. [cit. 2012-02-26]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/>.

¹⁴⁵ zákon č. 365/2000Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

§ 14 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁴⁶ BŘEŇ, 2009, s. 23-24.

¹⁴⁷ § 2 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁴⁸ zákon č. 190/2009 Sb., kterým se mění zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a další související zákony.

(dále jen „DS“) lze komunikovat pouze prostřednictvím jiné DS a odesílatel i příjemce jsou zde přesně identifikováni.¹⁴⁹

Oznámení odesílateli, že jeho datová zpráva byla doručena do DS adresáta, musí být označeno elektronickou značkou MV, která je založena na kvalifikovaném systémové certifikátu a označena jako „uznávaná elektronická značka.“¹⁵⁰ Dokument je doručen okamžikem přihlášení adresáta do jeho DS nebo do deseti dnů ode dne dodání datové zprávy do DS adresáta. Jedná se o tzv. fikci doručení, kdy desátý den této lhůty je považován za den doručení písemnosti.¹⁵¹ Zpráva, která byla úspěšně doručena do DS adresáta, i v případě fikce doručení, má stejné právní účinky jako písemnost doručená do vlastních rukou.¹⁵²



Obrázek 2: Logo ISDS
(zdroj www.datoveschranky.info)

OVMS jsou povinny doručovat dokumenty prostřednictvím DS, „umožňuje-li to povaha dokumentu“ a „má-li fyzická osoba, podnikající fyzická osoba nebo právnická osoba zpřístupněnu svou datovou schránku.“¹⁵³ I když jsou stanoveny zákonné výjimky z této povinnosti, jsou DS právě z tohoto důvodu odlišné od jiných forem elektronické komunikace. Podrobnosti užívání a provozování ISDS, stejně jako technické a bezpečnostní náležitosti tohoto systému, jsou upraveny prováděcí vyhláškou.¹⁵⁴

¹⁴⁹ BŘEŇ, 2009, s. 27.

¹⁵⁰ § 20 odst. 1 písm. c/ zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁵¹ § 17 odst. 4 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁵² BŘEŇ, 2009, s. 35.

¹⁵³ § 17 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁵⁴ Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon o eGovernmentu vstoupil v platnost 1. 7. 2009, nicméně ostrý provoz ISDS byl spuštěn až od 1. 11. 2009 a jeho počátky nebyly příliš úspěšné. Úředníci ve většině případů vůbec nevěděli, co je čeká a učili se se systémem pracovat až v ostrém provozu. Projekt DS byl považován sice za smysluplný, ale také nepřipravený a uspěchaný, práce s DS byla hodnocena jako komplikovaná, časově náročná a pro malé obce i finančně zatěžující. Jeho počátky byly spojeny s technickými problémy (nepřehledný adresář DS, omezená platnost elektronického podpisu, problémy s odesláním a přijímáním rozsáhlejších souborů, výpadky sítě), s legislativními problémy (platnost elektronických dokumentů, jejich archivace, neexistence metodik pro jednotlivé oblasti veřejné správy, co lze posílat a co nelze, co lze konvertovat a co nikoliv) a v neposlední řadě také organizačními zmatky.¹⁵⁵ „*Datové schránky by byly báječným završením dlouhodobého vývoje od papírové k elektronické formě komunikace... Jenže to se nestalo. Datové schránky notně předběhly dobu a byly spuštěny bez toho, abychom vůbec věděli, co a jak si s čistě elektronickými dokumenty počít.*“¹⁵⁶

I přes všechny počáteční problémy a nesrovnalosti ISDS již více než dva roky úspěšně fungují. K 1. 11. 2009 mělo DS aktivováno 7 582 fyzických osob, 2 604 podnikajících fyzických osob, 7 654 OVM a 342 115 právnických osob. Během prvního týdne bylo odesláno devadesát tisíc datových zpráv, z toho 84,5 % bylo přečteno.¹⁵⁷ Ke dni 18. 9. 2011, tedy o necelé dva roky později, bylo odesláno téměř 55 milionů datových zpráv, díky tomu uživatelé DS ušetřili přes 500 milionů korun, DS mělo zřízeno 430 tisíc OVM, právnických osob, fyzických osob a podnikajících fyzických osob, denně bylo odesláno až 150 tisíc zpráv, měsíčně tedy více než 3 miliony, průměrná úspěšnost doručení přihlášením je 97,1 %. Cena za odeslanou DS, kterou hradí stát ze státního rozpočtu, byla 13.30 Kč bez DPH a s narůstajícím počtem DS dále klesá. Cena České pošty, s. p. za úřední korespondenci byla v této

¹⁵⁵ Datové schránky první měsíc v provozu: Dotazníkový průzkum magazínu Egovernment. *Magazín Egovernment* [online]. listopad – prosinec 2009 [cit. 2012-02-26].

Dostupné z: <http://www.egovernment.cz/pruzkum.pdf>. s. 19.

Srov. LUČANOVÁ, 2010, s. 41-42.

¹⁵⁶ PETERKA, J. Datové schránky aneb Třešnička na dosud neupečeném dortu. *Magazín Egovernment* [online]. 2009, č. 4 [cit. 2012-02-26]. Dostupné z: <http://www.egovernment.cz/archiv/PDF%204-09/3.pdf>. s. 8-9.

¹⁵⁷ SELICHAROVÁ, Marta a Jana MALÍKOVÁ. Datovými schránkami prošlo přes devadesát tisíc datových zpráv. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2009 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/datovymi-schrankami-proslo-pres-devadesat-tisic-datovych-zprav.aspx>.

době mnohem vyšší, v průměru 26,- Kč za doporučený dopis. Uživatelé tak na poštovním ušetří nemalé finanční prostředky.¹⁵⁸

Aktuální statistiky ke dni 26. 2. 2012 jsou následující:

- Počet zřízených datových schránek: 458 613.
- Počet odeslaných zpráv: 72 108 328.
- Průměrná úspěšnost doručení přihlášením: 97,2 %.¹⁵⁹

Od 1. 4. 2012 opět klesne cena za odeslanou DS na 11,68 Kč bez DPH. Tato cena činila při startu projektu 15,04 Kč bez DPH. „*Stát tak díky tomu ušetří miliony korun. Za každý milion odeslaných datových zpráv totiž zaplatí provozovateli systému České poště o 3 360 000 Kč méně než na startu projektu. Oproti současné, už jednou snížené ceně je to méně o 1 680 000 Kč. Při průměrném množství tří milionů zpráv měsíčně jde o úsporu přes 20 milionů ročně.*“¹⁶⁰

Na základě výše uvedeného by se dalo říci, že veřejná správa je plně připravena k naplnění vize bezpapírového úřadu a k efektivní veřejné správě a přátelským službám už chybí jen spuštění základních registrů veřejné správy. Situace v praxi je ovšem poněkud jiná. Elektronická forma komunikace již sice byla zrovnoprávněna s formou papírovou a systém DS je plně funkční, nicméně všechny dokumenty ještě stále nemohou být vydávány a archivovány pouze v elektronické podobě, situace na matričních úřadech je toho dokladem. Více k této problematice bude uvedeno v další kapitole.

Stále ještě není plně dořešena problematika dlouhodobého uchovávání DS a v nich obsažených elektronických dokumentů pro další použití nebo pro možnost autorizované konverze v budoucnosti. Autoři ISDS nabízejí novou funkcionalitu, která spočívá v tzv. autorizaci, tedy v ověření platnosti datové zprávy a připojení nového časového razítka a elektronické značky MV na další časové období. Autorizaci je možné provést přímo v DS a opakovat kdykoliv před vypršením data

¹⁵⁸ NOVÁK, Pavel a Marta SELICHAROVÁ. Datové schránky překonávají rekordy. Každý týden navíc ušetří miliony korun. In: *Datové schránky* [online]. 22. 09. 2011 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/tiskovy-servis/tiskove-zpravy/datove-schranky-prekonavaji-rekordy--kazdy-tyden-navic-usetri-miliony-korun-id35610/>.

¹⁵⁹ Statistika k 26. 02. 2012. *Datové schránky* [online]. 26. 02. 2012 [cit. 2012-02-26]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/>.

¹⁶⁰ NOVÁK, Pavel. Cena za datovou zprávu opět klesne, stát ušetří miliony korun. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. 2012 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/cena-za-datovou-zpravu-opet-klesne-stat-usetri-miliony-korun.aspx>.

platnosti.¹⁶¹ Nabízí se ovšem otázka, zda toto řešení není příliš složité. Co nastane v případě, že bude nutné předložit s odstupem několika let správní rozhodnutí nebo rozsudek soudu, doručený do DS, jako podklad k jednání nebo k dalšímu rozhodování OVM? Na tuto otázku v současné době ještě neexistuje ověřená odpověď, jelikož ISDS je v provozu teprve dva roky a ve většině případů z praxe jsou rozsudky soudů a správní rozhodnutí zasílány nebo osobně předávány v papírovém originále.

2.2.4 KIVS

KIVS je možné velmi zjednodušeně charakterizovat jako „*sjednocení různých datových linek subjektů veřejné správy do jedné datové sítě*.“¹⁶² Pokud si vezmeme na pomoc panáčka eGONa, tak se jedná o jeho oběhový systém, kterým proudí data mezi jednotlivými OVM, Czech POINTy a základními registry. Vzhledem k tomu, že se jedná o problematiku spíše technického rázu, kterou se řadový úředník v praxi nemusí zabývat a kterou řeší spíše odborníci na ICT, zmíníme se zde o KIVS pouze okrajově.

Rozvoj současné KIVS byl zahájen v roce 2007, i když základy jejího budování byly položeny již dříve.¹⁶³ Hlavním cílem bylo sjednotit datové linky jednotlivých úřadů a vytvořit jednotnou a bezpečnou datovou síť s vysokým standardem nabízených služeb. Dalším významným cílem bylo odstranit monopol několika málo firem a zapojit do poskytování datových služeb více operátorů na základě výběrových řízení. KIVS měla navíc přinést zefektivnění datových služeb a výrazné úspory pro stát i jednotlivé OVM. Názorným příkladem fungování KIVS je propojení jednotlivých OVM s Czech POINTy nebo s rozbíhajícími se ZRVS. Jedním z pilířů KIVS je tzv. Centrální místo služeb (dále jen „CMS“), které řídí

¹⁶¹ Lednové novinky v datových schránkách. In: *Datové schránky* [online]. 2012 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/novinky/lednove-novinky-v-datovych-schrankach-id36871/>.

¹⁶² Komunikační infrastruktura veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. 2010 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy.aspx>.

¹⁶³ Srov. Koncepce rozvoje KIVS ČR. In: *Ministerstvo vnitra: Archiv stránek bývalého Ministerstva informatiky* [online]. 2005 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/files/2433/koncepce_kivs.pdf.

vzájemné bezpečné propojování a komunikaci subjektů veřejné správy a jejich napojení na vnější síť (např. internet) nebo komunikační infrastrukturu EU.¹⁶⁴

V současné době prochází KIVS systémovou změnou. Centralizovaný model z roku 2007 se dle názoru MV stal neefektivním a nákladným, proto byla navržena jeho decentralizace. V praxi to bude znamenat, že jednotlivé OVM si budou v budoucnu vybírat dodavatele datových a hlasových služeb samostatně a za výhodnějších finančních podmínek. Původní myšlenka centralizovaného nákupu těchto služeb měla své opodstatnění v roce 2007, kdy na telekomunikačním trhu bylo mnohem méně operátorů. V důsledku změny trhu v oblasti ICT je dnes možné získat výhodnější nabídky samostatným pořizováním těchto služeb, a to i na regionální úrovni. Do budoucna může být v některých případech využito i elektronické aukce.¹⁶⁵

Stejně jako v případě KIVSu i řešení a udržitelnost dalších projektů eGovernmentu je v současné době spojena s finančními problémy. Realita současných veřejných rozpočtů nutí MV a další resortní ministerstva hledat způsoby, jak zajistit financování dlouhou dobu plánovaných nových projektů a udržet v provozu ty již realizované. MV opět přichází s řešením, tentokrát v podobě prostředků tzv. Cloud Computingu.¹⁶⁶ Ty mají zajistit nejen levnější a efektivnější ICT projekty, ale také „přechod od současného stavu blízkého se správě majetku k modelu poskytování a odebírání služeb.“¹⁶⁷ Symbolem tohoto

¹⁶⁴ Komunikační infrastruktura veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. 2010 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy.aspx>.

¹⁶⁵ Komunikační infrastruktura veřejné správy a Centrální místo služeb. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2012 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy-278660.aspx>.

Srov. NOVÁK, Pavel. Ministerstvo vnitra chce zmodernizovat způsob pořizování komunikační infrastruktury pro úřady. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 20. 12. 2011 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-chce-zmodernizovat-zpusob-porizovani-komunikacni-infrastruktury-pro-urady.aspx>.

¹⁶⁶ „Cloud Computing je na Internetu založený model vývoje a používání počítačových technologií. Lze ho také charakterizovat jako poskytování služeb či programů uložených na serverech na Internetu s tím, že uživatelé k nim mohou přistupovat například pomocí webového prohlížeče nebo klienta dané aplikace a používat je prakticky odkudkoliv. Uživatelé neplatí (za předpokladu, že je služba placená) za vlastní software, ale za jeho užití.“ Jinými slovy se jedná o sdílení hardwarových a softwarových prostředků pomocí sítě.

Cloud computing. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- 2012 [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Cloud_computing.

¹⁶⁷ Klaudie – od správy majetku k modelu poskytování a odebírání služeb. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 18. 04. 2011 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/klaudie-od-spravy-majetku-k-modelu-poskytovani-a-odebirani-sluzeb.aspx>.



Obrázek 3: Klaudie - nový symbol eGovernmentu
(zdroj: www.mvcr.cz)

řešení je nová moderní partnerka panáčka eGONa fialová Klaudie, která by měla eGONovi efektivním hospodařením zajistit spokojený domov a klid na práci. Projekty Klaudie se v současné době připravují a velmi úzce souvisejí s modernizací KIVS a CMS 2.0. Jejich fungování v praxi tedy prozatím není možné posoudit.

2.2.5 Základní registry veřejné správy

Jedním z cílů eGovernmentu je vybudování jednotného informačního systému státu, ve kterém budou jednotlivé registry vzájemně propojeny a data v nich sdílena všemi OVM, které je ke své činnosti potřebují. Myšlenka vytvoření ZRVS se objevila již v počátcích rozvoje českého eGovernmentu, nicméně její konkrétní podoba přichází až v souvislosti se schválením strategie Smart Administration v roce 2007. Projekt ZRVS nastartoval zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů, který platí již třetím rokem, a zákon č. 227/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.¹⁶⁸ V současné době veřejná správa ČR nedočkavě očekává datum 1. 7. 2012, kdy mají být ZRVS konečně spuštěny. Co toto datum přinese úředníkům i občanům? A nebude konečná fáze realizace projektu opět odsunuta?

Doposud existuje velké množství na sobě nezávislých ISVS, ve kterých stát shromažďuje nejrůznější informace a data o obyvatelích, ekonomických subjektech nebo územních jednotkách. Máme samostatnou evidenci obyvatel, kterou si vede

¹⁶⁸ KRYŠTOF, Pavel. Základní registry jsou mozkem veřejné správy. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*. roč. 2011, č. 20, s. 2-3. ISSN 1213-6581.

každá obec a na centrální úrovni MV, dále registr řidičských průkazů, občanských průkazů, cestovních dokladů, evidence nemovitostí, registr důchodového či zdravotního pojištění a celou řadu dalších databází, které nejsou mezi sebou navzájem propojeny a obsahují duplicitní a často i neaktuální nebo rozdílné údaje. Ve většině případů jsou údaje v registrech aktualizovány jen jednou, a to při jejich pořízení, a poté zastarávají. Např. vlastník nemovitosti, který změni trvalé bydliště nebo příjmení, tuto změnu zpravidla na příslušný katastrální úřad nenahlásí a přijde se na ni náhodou za několik let v souvislosti s úplně jinou změnou, např. prodejem nemovitosti. Tento způsob zpracování údajů je historicky daný a vychází ze skutečnosti, že každý OVM měl v minulosti svoji papírovou kartotéku, která byla později převedena do elektronické podoby. Každou změnu tak musí občan nahlásit a opravit na několika místech, což často nečiní. Jednotlivé resorty si mezi sebou změny nesdělují, protože k tomu nemají příslušná zmocnění v zákoně.¹⁶⁹

Dnešní doba je hektická, životní tempo se zvyšuje, lidé se častěji stěhují, uzavírají manželství, rozvádějí, mění jména a příjmení, kupují nemovitosti, zakládají firmy, odjíždějí do zahraničí, mění zaměstnavatele a všechny tyto změny buď nenahlásí do příslušných databází vůbec, nebo se zpožděním. Při každém kontaktu s veřejnou správou pak musí předkládat minimálně občanský průkaz, případně další dokumenty, kterými prokazují aktuální stav.¹⁷⁰

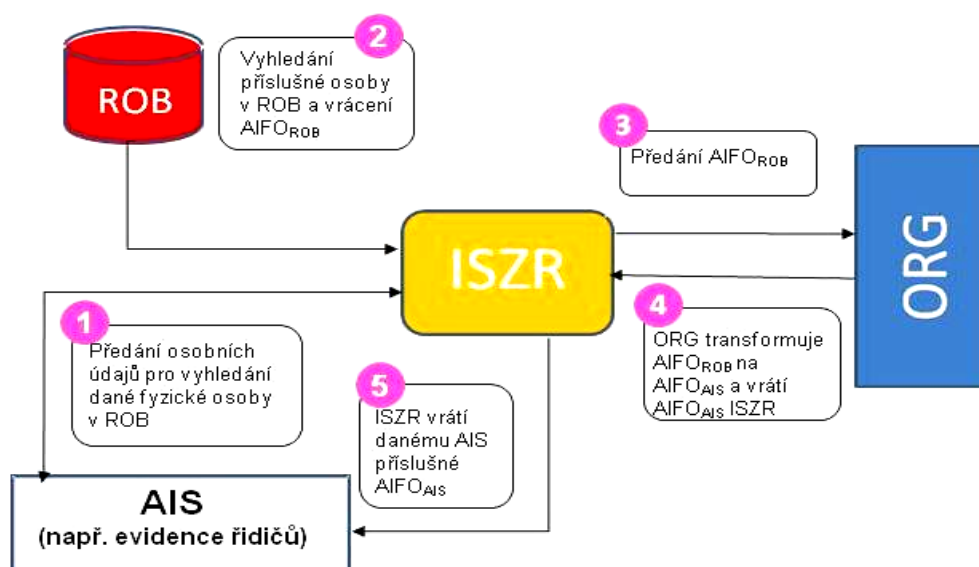
V čem tedy spočívá dlouho očekávaná revoluční změna veřejné správy v souvislosti se spuštěním ZRVS? „*Projekt základních registrů celý tento úřední Kocourkov zásadně změní. Zavádí totiž pojem referenčních údajů, které jsou vedeny pouze jednou v příslušném registru a mají právní relevanci.*“¹⁷¹ Všechny ostatní ISVS budou tyto údaje ze základního registru přebírat a budou tak průběžně aktualizovány. To znamená, že od 1. 7. 2012 již úředník nebude nucen a nebude mít ani právo po občanovi žádat písemné potvrzení referenčního údaje, který již v registru existuje.

¹⁶⁹ KRYŠTOF, 2011, s. 2-3.

¹⁷⁰ LIDINSKÝ, 2008, s. 76.

¹⁷¹ KRYŠTOF, 2011, s. 2-3.

Zákonem byly zřízeny čtyři základní registry, které jsou podrobněji popsány v tabulce č. 2. Komunikační rozhraní základním registrům poskytuje Informační systém základních registrů (dále jen „ISZR“), který zajišťuje mimo jiné aktuálnost a bezpečnost sdílených dat. Převodník identifikátorů fyzických osob tzv. ORG bude jediným místem, které dokáže propojit údaje z jednotlivých registrů mezi sebou a zároveň bude pod dohledem Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“) zaručovat, že údaje v registrech nebudou zneužity. „Data o dané osobě budou v jednotlivých registrech vztažena k bezvýznamnému identifikátoru, takzvanému AIFO.“¹⁷² OVM povede pro každou agendu vlastní agendový informační systém (dále jen „AIS“). V tomto AIS budou obsaženy pouze informace potřebné pro výkon příslušné agendy. Prostřednictvím ISZR budou jednotlivé AIS komunikovat se základními registry a s převodníkem identifikátorů fyzických osob (dále jen „ORG“).



Zjednodušené schéma bez ověřovacích a logovacích procesů

Obrázek 4: Princip přiřazení AIFO dané agendě¹⁷³

Budou nahrazena dosavadní rodná čísla, která sloužila více než šedesát let jako jedinečný identifikátor osob. Pro každého občana systém vygeneruje tzv. zdrojový identifikátor fyzické osoby (dále jen „ZIFO“), který bude bezvýznamový, tedy

¹⁷² KRYŠTOF, 2011, s. 2-3.

¹⁷³ ŠUSTA, Antonín. ÚOOÚ a jeho nové kompetence v roce 2010: Informační systém ORG. In: *Správa základních registrů* [online]. [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/file/13>.

nebude obsahovat žádné osobní údaje jako v případě rodného čísla, ze kterého je možné odvodit datum narození a pohlaví. ZIFO bude jedinečné. Pro každý AIS bude odvozen ze ZIFO tzv. agendový identifikátor fyzických osob (dále jen „AIFO“). Oba tyto identifikátory budou neveřejné a občan je nebude muset znát. Tento systém by měl zaručit dokonalejší ochranu osobních údajů a zabránit krádežím identity a osobních dat.¹⁷⁴ Do každého registru bude mít přístup pouze úředník, který má k tomu oprávnění, které bude uloženo v Registru práv a povinností (dále jen „RPP“). Z tohoto důvodu je nutné, aby každá agenda, která bude využívat referenční údaje ze základních registrů, byla řádně zaregistrována.¹⁷⁵ Každý občan bude mít možnost zjistit, který úředník, kdy a proč se na jeho údaje v registru díval.

S platností od 1. 1. 2010 byl zřízen správní úřad Správa základních registrů se sídlem v Praze, který je podřízen MV a který zajišťuje provoz ISZR a zodpovídá za jeho bezpečnost.¹⁷⁶ Celkové přehledové schéma ZRVS s eGONem je uvedeno v příloze č. 4 této diplomové práce.

Název registru nebo agendy	Zkratka	Správce	Obsah a činnost registru nebo agendy
Registr obyvatel	ROB	MV	aktuální referenční údaje o občanech ČR, cizincích s povolením k pobytu v ČR nebo vlastnicích nemovitost v ČR
Registr osob	ROS	ČSÚ	údaje o právnických osobách, podnikajících fyzických osobách nebo orgánech veřejné moci
Registr územní identifikace, adres a nemovitostí	RÚIAN	ČÚZK ¹⁷⁷	údaje o základních územních prvcích, např. území států, krajů, obcí nebo částí obcí, parcel či ulic
Registr práv a povinností	RPP	MV	údaje o působnosti orgánů státní moci, právech a povinnostech osob
Převodník identifikátorů fyzických osob	ORG	ÚOOÚ	klíčový projekt pro ochranu osobních údajů v registrech
Informační systém základních registrů	ISZR	MV	v jeho rámci budou základní registry fungovat, provozuje ho Správa základních registrů

Tabulka 2: Registry a agendy, které obsahuje systém základních registrů¹⁷⁸

¹⁷⁴ SOUČEK, Zdeněk a Eva VRBOVÁ. Exkurze do dějin identifikace aneb Převodník identifikátorů fyzických osob. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*. roč. 2011, č. 20, s. 14-15. ISSN 1213-6581.

¹⁷⁵ § 53-57 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷⁶ § 6 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁷⁷ Český úřad zeměměřičský a katastrální.

2.3 Mezinárodní komparace

Elektronizace české veřejné správy velmi úzce souvisí s rozvojem eGovernmentu v Evropě i ve světě. Pokud chce být ČR konkurenceschopná a chce se zařadit mezi vyspělé státy Evropy i světa, je třeba držet s nimi krok mimo jiné i v rozvoji informační společnosti. Jako členský stát EU musí ČR naplňovat celoevropské strategie rovněž v oblasti využívání ICT a jejich dopadu na nejrůznější stránky života společnosti. Ve státech s velmi vyspělým eGovernmentem, jako jsou Spojené státy americké, Jižní Korea, Velká Británie, Dánsko nebo z postkomunistických zemí např. Estonsko, existují a úspěšně fungují různé právní úpravy dlouhodobého uchovávání elektronických dokumentů, jejich konverze, elektronické identifikace občanů nebo využívání elektronického podpisu. Jejich úplná implementace do českého práva většinou není možná, protože jsou specifické pro tu kterou zemi a vycházejí z její legislativy, kultury, tradic a v neposlední řadě také z principů činnosti státních institucí.¹⁷⁹

Cílem této podkapitoly je ukázat, jak je na tom současný český eGovernment ve srovnání s jinými státy světa a Evropy. OSN pravidelně hodnotí úroveň rozvoje eGovernmentu v jednotlivých členských zemích a provádí jejich komparaci podle různých kritérií. Jedním z nich je tzv. eGovernment Development Index.¹⁸⁰

¹⁷⁸ KRYŠTOF, 2011, s. 2-3.

¹⁷⁹ LIDINSKÝ, 2008, s. 120.

¹⁸⁰ **eGovernment Development Index** je kvantitativním ukazatelem schopnosti a pohotovosti VS využívat ICT k poskytování veřejných služeb, představuje stav vývoje eGovernmentu v jednotlivých členských státech OSN, jejich schopnost a ochotu k jeho využívání. Jedná se o složený index, který vychází z tzv. Web Measure Index (index on-line služeb nebo index rozsahu webu), Telecommunication Infrastructure index (index telekomunikační infrastruktury) a Human Capital index (index lidského kapitálu) a z indexu e-participace.

Web Measure Index – analýza webových stránek VS, zda poskytuje či neposkytuje určité on-line služby.

Telecommunication Infrastructure Index – analýza telekomunikační infrastruktury, udává počet počítačů, uživatelů internetu, telefonních linek, mobilních telefonů a televizních přijímačů na 1000 obyvatel.

Human Capital Index – analýza dostupných lidských zdrojů, daná poměrem gramotnosti dospělých a míry zápisu v rámci primárního, sekundárního a terciárního vzdělávání.

Index e-participace – hodnotí kvalitu a užitečnost informací a služeb poskytovaných v zemi s cílem zapojit občany do veřejné politiky prostřednictvím elektronické veřejné správy a schopnost a ochotu státu podporovat aktivitu veřejnosti k zapojení do participačního procesu rozhodování.

United Nations E-government Development Database. In: *UN Public Administration Programme* [online]. 2012 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: <http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx>.

Rank	Country	E-government development index
1	Republic of Korea	0.9283
2	Netherlands	0.9125
3	United Kingdom	0.8960
4	Denmark	0.8889
5	United States	0.8687
6	France	0.8635
7	Sweden	0.8599
8	Norway	0.8593
9	Finland	0.8505
10	Singapore	0.8474
11	Canada	0.8430
12	Australia	0.8390
13	New Zealand	0.8381
14	Liechtenstein	0.8264
15	Switzerland	0.8134
16	Israel	0.8100
17	Germany	0.8079
18	Japan	0.8019
19	Luxembourg	0.8014
20	Estonia	0.7987

V tabulce č. 3 je uvedeno 20 nejlepších států světa ve vývoji eGovernmentu v roce 2012. ČR tedy do první dvacítky nepatří. Z bývalých postkomunistických zemí zde najdeme pouze Estonsko, které je v této oblasti na velmi vysoké úrovni. V lednu 2012 má již více než 1,1 milionů obyvatel Estonska (téměř 90 %) elektronické průkazy totožnosti tzv. ID karty, které slouží jako řidičsky průkaz, průkaz totožnosti v rámci EU i jako cestovní doklad. Kromě toho lze kartu použít k e-identifikaci při využívání on-line služeb. Součástí ID karty je čip, který obsahuje nejen informace o majiteli, ale i dva certifikáty. Jeden z nich slouží k ověření totožnosti a druhý k digitálnímu podpisu. Karta může být bezpečně použita k internetovému bankovníctví, nákupu jízdenek, ke zdravotnickým službám atd.

Tabulka 3: Nejlepších 20 států světa v rozvoji eGovernmentu¹⁸¹

Dále ID karta umožňuje přístup k mnoha dalším e-sloužbám, které neposkytuje přímo stát jako např. rezervační systémy, nakupování na internetu apod. Kromě občanského průkazu lze k identifikaci pro on-line služby také používat mobilní telefon. Tohoto systému identifikace se v Estonsku využívá i při elektronickém hlasování. V roce 2007 zde poprvé na světě bylo možné volit on-line v parlamentních volbách. Elektronické hlasování mělo doplnit nikoli nahradit tradiční metody. Cílem bylo dát voličům možnost volit z místa dle svého výběru (doma nebo v kanceláři) bez nutnosti jít do volební místnosti. Této příležitosti využilo celkem 3 % registrovaných voličů. V roce 2009 ve volbách do Evropského parlamentu to bylo již 15 % všech voličů, kteří hlasovali, a během parlamentních voleb v březnu 2011 bylo odevzdáno elektronicky 24,3 % všech hlasů.¹⁸²

¹⁸¹ United Nations E-government Survey 2012. In: *UN Public Administration Programme* [online]. 2012 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/Country_View.aspx.

¹⁸² E-Estonia. In: *Estonia.eu: Official Gateway to Estonia* [online]. 2012 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: <http://estonia.eu/about-estonia/economy-a-it/e-voting.html>.

Country	E-gov. development index		World e-gov. development ranking	
	2012	2010	2012	2010
Russian Federation	0.7345	0.5136	27	59
Hungary	0.7201	0.6315	31	27
Czech Republic	0.6491	0.6060	46	33
Poland	0.6441	0.5582	47	45
Slovakia	0.6292	0.5639	53	43
Bulgaria	0.6132	0.5590	60	44
Belarus	0.6090	0.4900	61	64
Romania	0.6060	0.5479	62	47
Ukraine	0.5653	0.5181	68	54
Republic of Moldova	0.5626	0.4611	69	80

Zatímco Estonsko je v rámci statistik OSN zařazeno mezi státy severní Evropy, ČR můžeme najít mezi zeměmi východní Evropy na třetím místě podle eGovernment Development Index. Celkově je ČR v roce 2012 na 46. místě a proti roku 2010 spadla z 33. místa. Kromě Ruska, Běloruska a Moldavska se zhoršily všechny země této oblasti.

Tabulka 4: Rozvoj eGovernmentu ve východní Evropě¹⁸³

V ČR, stejně jako v dalších státech EU, je hlavním cílem budování eGovernmentu nejen usnadnit komunikaci klientů s veřejnou správou v rámci jednotlivých členských zemí, ale rovněž uvolnit pohyb zboží a lidí přes hranice států v rámci EU. Odstranit administrativní překážky, např. pro založení firmy v jiné členské zemi EU, pomáhá i rozvoj moderních ICT. Jednotlivé státy i celá EU se tak stávají konkurenceschopnějšími ve vztahu k vyspělým zemím světa. EU pravidelně sleduje naplňování strategických cílů a provádí srovnávání jednotlivých členských států podle stanovených kritérií. V rámci Akčního plánu eEurope 2002 bylo definováno celkem dvacet veřejných služeb, 12 pro občany a 8 pro podniky, u kterých se sleduje a srovnává jejich on-line dostupnost.

Jedná se o tyto služby pro občany:

1. Daňové přiznání a platba daně z příjmu.
2. Služby hledání zaměstnání.
3. Vyřizování sociálního zabezpečení.
4. Osobní doklady (cestovní pasy, OP, řidičské průkazy).
5. Registrace vozidel.
6. Žádost o stavební povolení.
7. Oznámení pro policii.
8. Katalogy veřejných knihoven.

¹⁸³ United Nations E-government Survey 2012. In: *UN Public Administration Programme* [online]. 2012 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: <http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/Country View.aspx>.

9. Certifikáty (rodný list, oddací list).
10. Zápis do vyššího vzdělání (střední a vysoké školy).
11. Oznámení změny adresy.
12. Zdravotnické služby.

Dále se jedná o tyto služby pro podniky:

13. Vyřizování a platba sociálního a zdravotního zabezpečení zaměstnanců.
14. Daňové přiznání.
15. Platba DPH (daně z přidané hodnoty).
16. Registrace podnikatelských subjektů.
17. Vyplňování statistických výkazů.
18. Celní deklarace.
19. Povolení a žádosti související s životním prostředím.
20. Zadávání veřejných zakázek.¹⁸⁴

Vyhodnocení on-line dostupnosti (tzv. sofistikovanosti) těchto služeb za roky 2007 a 2009 zveřejnila Evropská komise v listopadu 2009 v dokumentu Smarter, Faster, Better eGovernment: 8th Benchmark Measurement. Sofistikovanost¹⁸⁵ veřejných služeb se měří pomocí modelu zralosti, který má 5 stupňů a je znázorněn na obrázku č. 5:

Informace – obsah publikovaný na webové stránce, kde je možné si jej přečíst.

Jednosměrná interakce – možnost komunikace e-mailem nebo stahování formulářů, které si klient může vytisknout a vyplnit ručně.

Obousměrná interakce – možnost vyplnění formuláře na webu a jeho on-line odeslání příslušnému OVM, kde jej pracovník úřadu zpracuje.

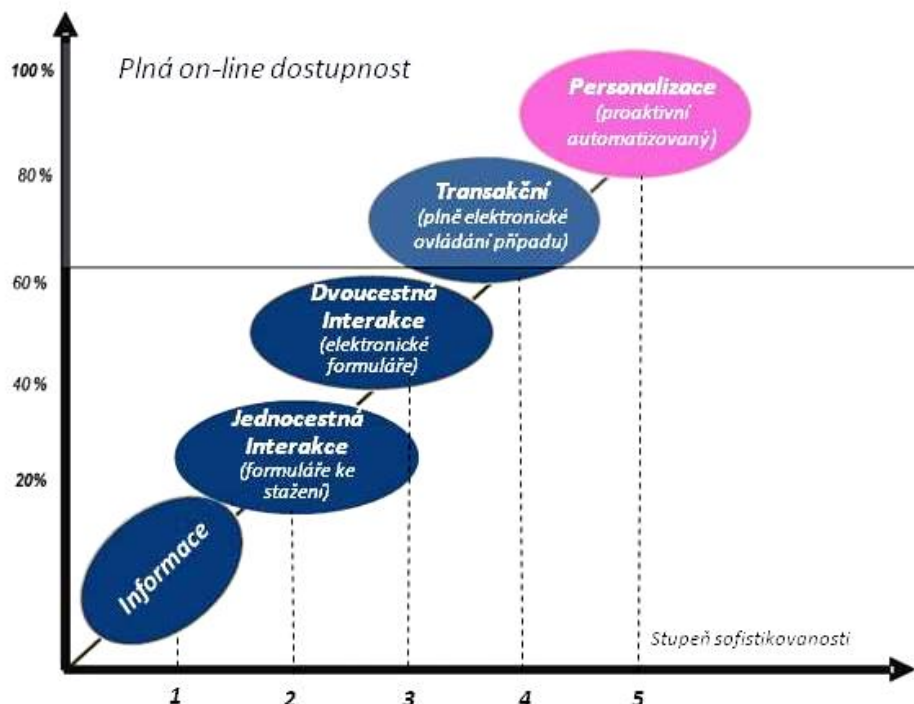
Transakce – čistě elektronické služby, u kterých není nutná asistence pracovníka úřadu.

Cílená transakce – možnost předvyplněných formulářů nebo personalizovaná upozornění pro konkrétního uživatele služby.¹⁸⁶

¹⁸⁴ Rozvoj e-governmentu v Evropské unii. *Veřejná správa online: Příloha časopisu Obec a finance* [online]. roč. 2010, č. 4 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: <http://vsol.obce.cz/clanek.asp?id=10411>.

¹⁸⁵ Sofistikovaný – ve smyslu „promyšlený, formálně propracovaný, využívající složitých metod“ Pojem sofistikovaný. *ABZ slovník cizích slov* [online]. 2005-2006 [cit. 2012-03-11]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/sofistikovany>.

¹⁸⁶ Smarter, Faster, Better eGovernment: 8th Benchmark Measurement. In: *Europa.eu: European Commission* [online]. listopad 2009 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf. s. 20.

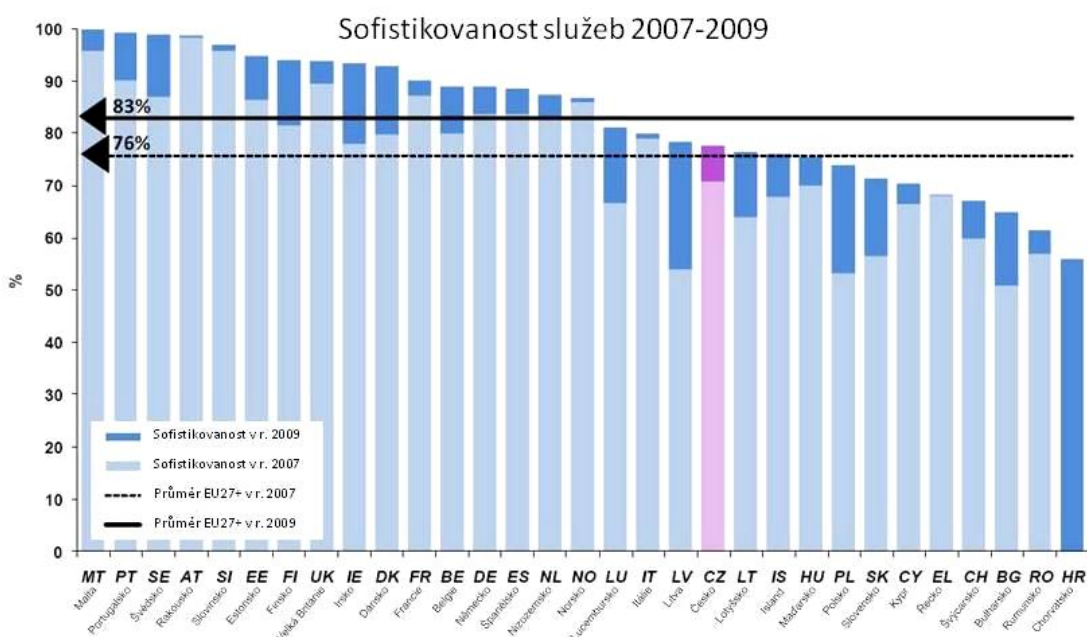


Obrázek 5: Sofistikovanost služeb eGovernmentu v EU¹⁸⁷

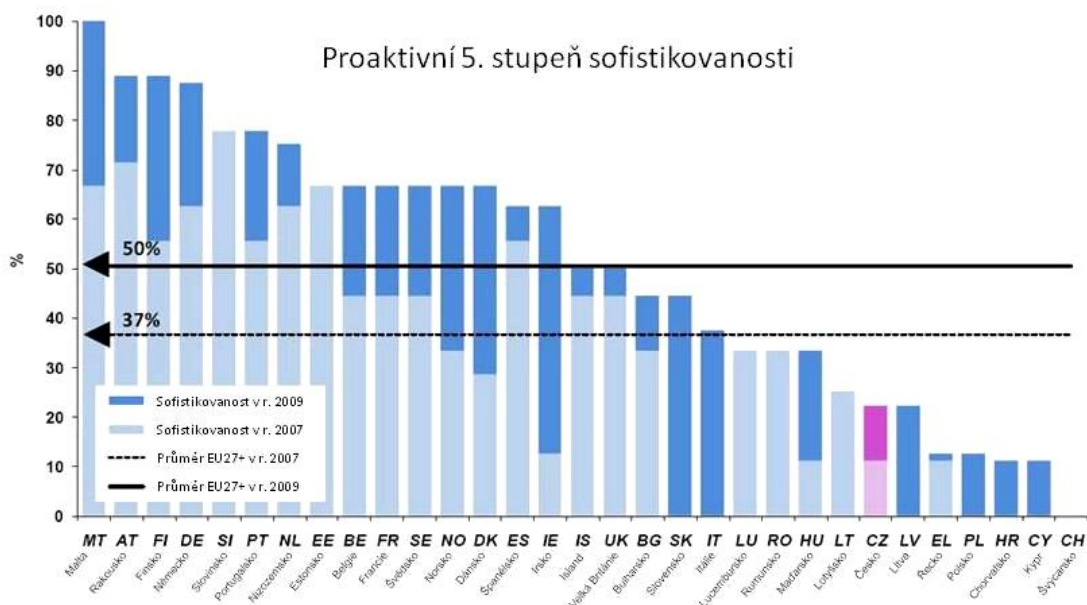
Z následujících grafů č. 1, 2 a 3 vyplývá, že ČR je v hodnocení EU 27+ Island, Norsko, Chorvatsko a Švýcarsko v sofistikovanosti služeb eGovernmentu na 20. místě, v dosažení 5. stupně sofistikovanosti veřejných služeb na 25. místě a v plné on-line dostupnosti na 21. místě. Nejlépe je na tom Malta, která ve všech třech případech dosahuje 100 %, pouze v plné on-line dostupnosti ji předběhlo Rakousko. Z postkomunistických zemí se umístilo před ČR Slovinsko, Estonsko a Litva, v případě dosažení nejvyššího stupně sofistikovanosti se před ČR dostalo i Bulharsko, Slovensko, Rumunsko a Lotyšsko. V této oblasti byla ČR v roce 2009 hluboko pod průměrem EU27+ za rok 2007. Podaří se naplnit vizi schválenou vládou ČR v roce 2008 v rámci „Strategie rozvoje služeb pro informační společnost,“ podle které má být ČR do roku 2012 mezi pěti nejlepšími zeměmi Evropy v rozvoji eGovernmentu?¹⁸⁸

¹⁸⁷ ŠUSTA, Antonín. ÚOOÚ a jeho nové kompetence v roce 2010: Informační systém ORG. In: *Správa základních registrů* [online]. [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/file/13>.

¹⁸⁸ Vláda ČR. *Strategie rozvoje služeb pro informační společnost*. [on line]. 2008 [2012-03-10]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/scripts/detail.php?id=33656>. s. 4.



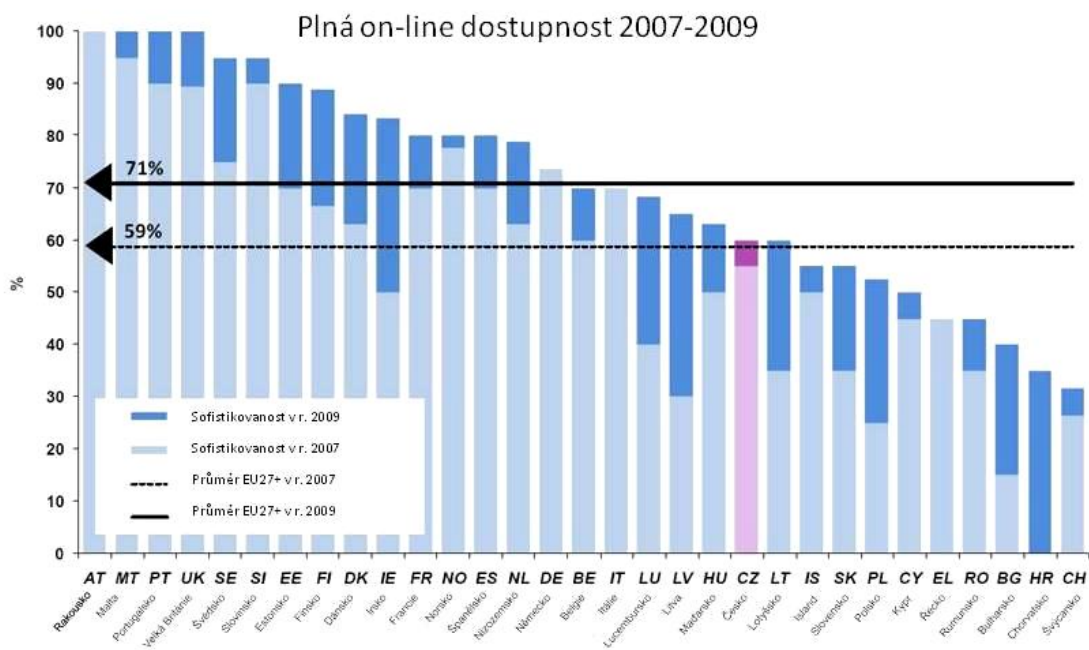
Graf 1: Sofistikovanost služeb eGovernmentu¹⁸⁹



Graf 2: Dosažení nejvyššího stupně sofistikovanosti eGovernmentu¹⁹⁰

¹⁸⁹ ŠUSTA, Antonín. ÚOOÚ a jeho nové kompetence v roce 2010: Informační systém ORG. In: *Správa základních registrů* [online]. [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/file/13>. Srov. Smarter, Faster, Better eGovernment: 8th Benchmark Measurement. In: *Europa.eu: European Commission* [online]. listopad 2009 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf. s. 26.

¹⁹⁰ Tamtéž.



Graf 3: Pořadí EU 27+ ve vztahu k plné online dostupnosti služeb eGovernmentu¹⁹¹

Výsledky stejného průzkumu za rok 2010 ukazují, že pozice ČR zůstává stejná. I když bylo dosaženo určitého pokroku ve všech třech oblastech, umístil se český eGovernment na stejných místech, u sofistikovanosti veřejných služeb se dostal z 20. místa na 23. Výrazného pokroku dosáhlo Irsko, které se ve všech třech případech dostalo do čela tabulky a dosáhlo 100 %. Nejvyššího stupně sofistikovanosti dosáhlo v roce 2010 na 1. místě Německo. Malta a Rakousko zůstávají ve všech třech tabulkách v čele. Do průzkumu se zapojilo Turecko, které se zařadilo v úrovni eGovernmentu před ČR.¹⁹² Z uvedených průzkumů vyplývá, že přes všechny snahy český eGovernment stagnuje nebo se rok od roku zhoršuje. Jak se tato skutečnost projevuje v praxi konkrétní cílové skupiny úředníků, lze zjistit v následujících kapitolách.

¹⁹¹ ŠUSTA, Antonín. ÚOOÚ a jeho nové kompetence v roce 2010: Informační systém ORG. In: *Správa základních registrů* [online]. [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/file/13>. Srov. Smarter, Faster, Better eGovernment: 8th Benchmark Measurement. In: *Europa.eu: European Commission* [online]. listopad 2009 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf. s. 26.

¹⁹² Smarter, Faster, Better eGovernment: 9th Benchmark Measurement. In: *Europa.eu: European Commission* [online]. prosinec 2010 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: <http://www.epractice.eu/files/Digitizing%20Public%20Services%20in%20Europe%20Putting%20ambition%20into%20action%20-%202009th%20Benchmark%20Measurement%20-%20December%202010.pdf>. s. 32-34.

3 DOPAD EGOVERNMENTU NA PRÁCI MATRIKÁŘE

Veřejná správa provádí velké množství různorodých činností a k jejich zabezpečení se člení na odvětví, obory nebo resorty. Jednotlivé resorty veřejné správy mají svá určitá specifika, která vyplývají z jejich působnosti a samozřejmě z platné legislativy. Významnou roli hraje rovněž úroveň veřejné správy (centrální či regionální), rozdělení samostatné a přenesené působnosti, velikost obce, počet pracovníků OVM, rozdílné komunikační kanály a komunikační kontakty a další kritéria. Rovněž dopad eGovernmentu a postup elektronizace veřejné správy se v jednotlivých oblastech liší. Nicméně všechny činnosti a všechny resorty by měly směřovat ke stejnému cíli, kterým je především „zlepšovat kvalitu života občanů a současně zvyšovat výkonnost a kvalitu poskytovaných veřejných služeb. Odpovědnost za kvalitu jakékoliv veřejné služby nese zejména její poskytovatel.“¹⁹³

V této kapitole se zaměříme na konkrétní cílovou skupinu úředníků, kterou jsou matrikáři (resp. matrikářky), a na elektronizaci velmi specifické oblasti matričních úřadů. Pokusíme se zmapovat současnou situaci matričních úřadů, matriční praxi a těžkosti, se kterými se matrikáři v souvislosti s eGovernmentem potýkají. Na tuto problematiku poté navážeme v poslední kapitole, která je zároveň i praktickou částí této práce.

3.1 Matriční úřad

Matriční úřady vykonávají přenesenou působnost na základě zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o matrikách“). Matrika je dle tohoto zákona státní evidencí narození, uzavření manželství, vzniku registrovaného partnerství a úmrtí fyzických osob na území ČR. Narození, uzavření manželství, vznik partnerství a úmrtí státních občanů ČR, k nimž došlo v cizině, registruje dle dílu 5 zákona o matrikách Zvláštní matrika, vedená Úřadem městské části

¹⁹³ PŮČEK, Milan. Kvalita ve veřejné správě. *Deník veřejné správy* [online]. 2004, roč. 2004, č. 4 [cit. 2012-03-16]. ISSN 1213-6336. Dostupné z: <http://www.denik.obce.cz/clanek.asp?id=6157019&hledej=kvalita+ve+ve%20%F8ejn%E9+spr%E%201v%EC>.

Brno-střed. Matrika se dělí na matriku narození, pro kterou se vede kniha narození, matriku manželství, pro kterou se vede kniha manželství, matriku registrovaného partnerství, pro kterou se vede kniha registrovaného partnerství, a matriku úmrtí, pro kterou se vede kniha úmrtí. Všechny tyto matriční knihy jsou vytvořeny z předem svázaných a očíslovaných tiskopisů.¹⁹⁴

Působnost na úseku matrik vykonávají

- **matriční úřady**, kterými jsou obecní úřady, v hlavním městě Praze úřady městských částí, v územně členěných statutárních městech úřady městských obvodů nebo úřady městských částí a pro území vojenských újezdů újezdní úřady, které určí a jejich správní obvody vymezí MV prováděcím právním předpisem,

- **obecní úřady** obcí s rozšířenou působností,

- **krajské úřady**, v hlavním městě Praze a ve městech Brně, Ostravě a Plzni magistráty těchto měst,

- **ministerstvo**.

Určení matričního úřadu nebo jeho zrušení, popřípadě změnu správního obvodu matričního úřadu provádí MV, a to pouze k počátku kalendářního roku.¹⁹⁵ Seznam matričních úřadů a vymezení jejich správních obvodů je stanoven prováděcí vyhláškou.¹⁹⁶

Matričním úřadem může být tedy kterýkoliv obecní úřad, úřad městské části či městského obvodu, určený MV, bez ohledu na druh obce či města, jeho velikost nebo počet pracovníků úřadu. V tabulce č. 5 je uvedeno rozdělení a počty obcí podle rozsahu přenesené působnosti, přičemž zde nejsou uvedeny vojenské újezdy. Z tohoto výčtu vyplývá, že jakákoliv obec může vykonávat buď základní rozsah přenesené působnosti (obce typu I), a to na svém území a pro své občany, nebo rozšířený rozsah přenesené působnosti (obce typu II s POÚ - pověřeným obecním úřadem nebo ORP - obce s rozšířenou působností), a to nejen na svém území a pro své občany, ale také pro obce spadající do jejího správního obvodu a jejich občany. Kromě toho existují obce I. typu se stavebním úřadem, matričním úřadem nebo

¹⁹⁴ § 1 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁹⁵ § 2 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

¹⁹⁶ § 1 odst. 2 vyhlášky č. 207/2001 Sb., kterou se provádí zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

s kontaktním místem Czech POINT či obce provádějící vidimaci a legalizaci.¹⁹⁷ Poslední dvě jmenované činnosti nejsou vázány na trvalé bydliště klienta, tyto služby může tedy obec poskytovat komukoliv. Dá se říci, že klient veřejné správy rozlišuje obce podle toho, jaké záležitosti si na obecním úřadě může vyřídit.¹⁹⁸

úroveň přenesené působnosti	počet obcí
obec I. typu	409
obec I. typu + vidimace a legalizace	123
obec I. typu + stavební úřad	1
obec I. typu + stavební úřad + vidimace a legalizace	1
obec I. typu + Czech POINT	1930
obec I. typu + Czech POINT+ vidimace a legalizace	2542
obec I. typu + Czech POINT + matriční úřad + vidimace a legalizace	623
obec I. typu + Czech POINT + stavební úřad	1
obec I. typu + Czech POINT + stavební úřad + vidimace a legalizace	8
obec I. typu + Czech POINT + matriční úřad + stavební úřad + vidimace a legalizace	219
obec I. typu + Czech POINT + stavební úřad + vidimace a legalizace + POÚ	1
obec I. typu + Czech POINT + matriční úřad + stavební úřad + vidimace a legalizace + POÚ	182
obec I. typu + Czech POINT + matriční úřad + stavební úřad + vidimace a legalizace + POÚ + ORP	201
obec I. typu + Czech POINT + stavební úřad + vidimace a legalizace + POÚ + ORP	4
Praha	1
celkem	6246

Tabulka 5: Rozdělení obcí podle rozsahu přenesené působnosti¹⁹⁹
(bez vojenských újezdů)

3.1.1 Optimalizace matričních úřadů

V souvislosti s dokončením reformy veřejné správy v ČR a zefektivněním a modernizací veřejných služeb se do budoucna uvažuje o soustředění co největšího množství výkonu přenesené působnosti na ORP, zrušení obcí s POÚ a optimalizaci, tedy zredukování počtu stavebních a matričních úřadů. Obce typu I tak nemají být nadále zbytečně zatěžovány výkonem přenesené působnosti na úkor působnosti samostatné a má zde být ponechán výkon státní správy pouze v nezbytném rozsahu (např. ochrana před povodněmi, volby, krizové řízení nebo obrana státu). Dne 14. 12. 2011 vzala vláda ČR na vědomí materiál „Analýza aktuálního stavu veřejné správy“ a uložila MV zpracovat do 30. 6. 2012 návrh koncepce dokončení reformy veřejné správy.²⁰⁰

¹⁹⁷ ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a ověřování pravosti podpisu na listině.

¹⁹⁸ Analýza aktuálního stavu veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2011 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/analiza-aktualniho-stavu-verejne-spravy.aspx>. s. 21.

¹⁹⁹ Tamtéž, s. 22.

²⁰⁰ Tamtéž, s. 39.

V následující tabulce č. 6 je uveden počet matričních úřadů rozčleněných podle typu nižší územní samosprávy. Z tabulky vyplývá, že celých 66 % všech matričních úřadů v ČR je na obcích I. typu, a to obce s matričním úřadem nebo s matričním a stavebním úřadem. Pokud má obec matriční úřad, provádí i vidimaci a legalizaci a je i kontaktním místem Czech POINT, tyto činnosti totiž velmi úzce souvisí s náplní práce matrikáře. Nicméně i obce, které nejsou matričními úřady, mohou provádět vidimaci a legalizaci a být kontaktními místy veřejné správy, pokud o to projeví zájem.

správní jednotka	počet	pozn.
vojenské újezdy	5	
městské části	45	
pověřené obecní úřady	182	matrikou není POÚ Kamenice
obce s rozšířenou působností	201	matrikou nejsou: - Brno - Plzeň - Ostrava - Ústí nad Labem - (Praha)
obce I. typu	842	
celkem	1275	

Tabulka 6: Počet matričních úřadů podle typu nižší územní samosprávy²⁰¹

Problematikou malých obcí jsme se zabývali již v první kapitole v souvislosti s komunikačními kanály používanými různými OVM. Jak již bylo řečeno, na malých obcích je situace v mnoha ohledech komplikovanější než ve větších městech. Veškerou agendu obce vykonává starosta nebo hospodářka, příp. dva nebo tři další zaměstnanci. V některých případech nemá obec finanční prostředky ani na uvolněního starostu nebo hospodářku na plný pracovní úvazek. Matrikářka obecního úřadu obce I. typu musí splňovat všechny předpoklady pro výkon této pracovní pozice, znát platnou legislativu vztahující se k této oblasti veřejné správy, mít všechny potřebné zkoušky a musí si umět poradit i se složitým matričním případem. Tuto činnost vykonává pouze okrajově k další, obsahově velmi náročné, pracovní náplni, která se v souvislosti s elektronizací veřejné správy, měnícími se společenskými podmínkami, zvyšujícím se životním tempem, migrací a globalizací ještě více rozšiřuje a komplikuje. Z hlediska efektivity výkonu veřejné správy na úseku matrik je dle MV přepychem, když vysoce kvalifikovaná matrikářka využívá

²⁰¹ Analýza aktuálního stavu veřejné správy, 2011, s. 28.

své znalosti pouze několikrát do roka. Prostřednictvím krajských úřadů bylo provedeno šetření počtů matričních událostí na všech matričních úřadech v ČR za rok 2009. Původním záměrem bylo zrušit všechny, které zpracovaly za jeden kalendářní rok do dvaceti matričních událostí. Jednalo by se celkem o 550 matričních úřadů. Po náročných a mnohdy velmi emotivních jednáních s představiteli obcí bylo navrženo v první fázi zrušit pouze matriční úřady, které zpracovaly pět a méně matričních událostí za kalendářní rok.²⁰²

V otázce optimalizace matričních úřadů se ovšem střetávají dva protichůdné názory. Na jedné straně stojí tendence zkvalitnit a zefektivnit výkon matriční agendy a na druhé straně snahy o přiblížení této velmi využívané služby veřejnosti. Představitelé obcí i občané se z pochopitelných důvodů rušení matričních úřadů brání. „*Obec s matrikou má větší punc vážnosti. Starostové neskryvali, že matrika je pro obec prestižní záležitostí. Vlastně i srdeční, protože také řada občanů požaduje po představitelích obcí, aby pro její zachování udělali všechno, co je možné.*“²⁰³

V případě rozhodování o tom, které matriční úřady zrušit a které ponechat nemohou hrát nejvýznamnější roli pouze počty matričních událostí, ale rovněž další kritéria jako je např. kvalita úřadu, počet obyvatel ve správním obvodu, dojezdové vzdálenosti na nejbližší úřad ORP nebo jiné specifické podmínky jako např. oblíbené svatební místo nebo zařízení sociálních služeb. Je třeba vzít v úvahu, že „*obce necharakterizují pouze čísla, ale především vztahy mezi lidmi.*“²⁰⁴

Na většině obcí je matriční úřad od roku 1950, takže má svou historickou tradici a úředníci i občané jej považují za srdeční záležitost právě vzhledem ke specifičnosti a určité prestiži této agendy. Starostové a místostarostové považují snahy o optimalizaci matrik v mnoha případech za nedodržení slibů vlády ČR o přiblížení veřejné správy občanům a obávají se odlivu mladých lidí do města právě z důvodu rušení některých služeb jako např. malých pošt, matričních či stavebních úřadů. Přitom žádnou výraznou finanční úsporu pro stát v tom nevidí, právě naopak by to přineslo finanční zátěž obcím a městům, na které by výkon těchto agend přešel, např. v souvislosti s archivací matričních knih a dalších dokumentů. Na malých

²⁰² *Analýza aktuálního stavu veřejné správy*, 2011, s. 28.

²⁰³ ŠENFELD, Josef. Osiří obřadní síně v menších obcích?. In: *Www.kscm-usteckykraj.cz: Prosperující kraj, spokojení občané* [online]. 2011 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: <http://www.kscm-usteckykraj.cz/novinka.php?id=519>.

²⁰⁴ Tamtéž.

obcích matriční úřady fungují i jako informační kanceláře. Matrikářka jako vysoce kvalifikovaná úřednice dokáže občanům poradit, kam se mají obrátit a jak danou životní situaci vyřešit. Tyto rady jsou ceněny o to více, že jsou poskytovány osobně, nikoliv po telefonu nebo e-mailem, a člověkem, kterého v obci většinou všichni znají.²⁰⁵

V rámci již zmíněné „Strategie rozvoje služeb pro informační společnost“ z roku 2008 byly schváleny principy realizace, které citujeme:

„Zaměření na občana – ve středu pozornosti nesmí být úřad, ale občan

Zaměření na výsledky – vytvoření zřetelného užítku pro občana

Hospodárnost – hodnota vnímaná občanem převyšuje vynaložené náklady.“²⁰⁶

Jak se tyto principy slučují se současnou snahou o rušení matričních úřadů a přesun výkonu státní správy na ORP? Tím totiž dojde v mnoha případech o oddálení nikoliv přiblížení služeb občanovi.

3.2 Matrikář

Matrikářem je státní občan ČR, který je zaměstnancem obce, prokázal odborné znalosti zkouškou u úřadu s rozšířenou působností nebo u krajského úřadu, popřípadě zkouškou zvláštní odborné způsobilosti na úseku matrik a státního občanství podle zvláštního zákona.²⁰⁷ Ověřují se znalosti právních předpisů z oblasti matrik, jména a příjmení a státního občanství, ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a ověřování pravosti podpisu na listině (vidimace a legalizace) a další právní předpisy, které se vztahují k činnosti matrikáře. Součástí zkoušky je rovněž ověření dovedností v užívání výpočetní techniky. Matrikář má při výkonu matriční činnosti postavení úřední osoby a je povinen zachovávat mlčenlivost o osobních údajích vedených v matričních knihách a o všech skutečnostech, o kterých se při

²⁰⁵ ČERNÁ, Klára. Starostové: Rušení matrik je nesmyslné. In: *Písecký deník.cz* [online]. 2011 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: http://pisecky.denik.cz/zpravy_region/pi_20110801_matriky.html. Srov. PTÁČKOVÁ, Zlata. Starostové obcí se bojí o matriky. In: *Písecký deník.cz* [online]. 2011 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: http://pisecky.denik.cz/zpravy_region/pi_20110801_matriky.html. Srov. ZAJÍČEK, Zdeněk a Martin TRÖSTER. Obce bojují proti hrozícímu rušení matrik. In: *Českokrumlovský deník.cz* [online]. 2011 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: http://ceskokrumlovsky.denik.cz/zpravy_region/obce-bojuji-proti-hrozicimu-ruseni-matrik20110623.html.

²⁰⁶ Vláda ČR. *Strategie rozvoje služeb pro „informační společnost.“* [online]. 2008 [2012-03-10]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/scripts/detail.php?id=33656>. s. 4.

²⁰⁷ § 21 zákona č. 312/2002 S., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

výkonu své práce dozví, a to i po skončení pracovního poměru. Stejnou povinnost mají podle zákona o matrikách i některé další osoby, které mají v souladu s výkonem své funkce k těmto údajům přístup, jako např. starosta, místostarosta, primátor, náměstek primátora, pověřený člen zastupitelstva obce či tajemník obecního úřadu.²⁰⁸

Matrikáři mají mezi úředníky jedinečné postavení. Dá se říci, že dávají úřednické profesi určitý lidský rozměr. Musí samozřejmě jako jiní úředníci dodržovat platnou legislativu, ale vzhledem k tomu, že se setkávají s klienty ve velmi specifických životních situacích, je vhodné projevat mnohem více empatie a porozumění než je tomu v jiných resortech veřejné správy. Matrikáři provázejí klienty od narození až do smrti, prožívají s nimi radost z narození dětí, okamžiky štěstí a euforie při uzavření manželství, ale i smutek v souvislosti s úmrtím blízkého člověka. Výkon veřejné správy jako služby veřejnosti v této oblasti nabývá své reálné podoby. A snad právě proto vykonávají tuto práci, až na velmi ojedinělé výjimky, pouze ženy.

3.2.1 Náplň práce matrikáře

Výkon matriční agendy je, jak již bylo uvedeno, výkonem přenesené působnosti. Náplň práce matrikářky je dána platnou legislativou, nicméně na některých, především menších úřadech, je kumulována i s dalšími činnostmi a agendami (např. přestupková komise, daně, účetnictví, záležitosti samostatné působnosti apod.). Naopak na velkých matričních úřadech je práce více specializována, kdy jedna matrikářka vykonává např. pouze agendu narození a činnosti s ní související (např. určení rodičovství, zápisy osvojení, vydávání duplikátů matričních dokladů apod.). V obou případech musí mít úřednice zkoušku z komplexního vedení matrik a znát i problematiku, se kterou se pravidelně neseťká. Následující výčet činností je informativní, konkrétní pracovní náplň matrikářky závisí na různých okolnostech jako např. velikost a typ úřadu, počet zaměstnanců, počet matričních událostí za rok, počet obyvatel správního obvodu

²⁰⁸ § 9 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

matričního úřadu, organizační řád obecního úřadu apod. Do náplně práce matrikářky patří především:

- a) vedení matričních knih a sbírek listin pro agendu narození, uzavření manželství a úmrtí,²⁰⁹
- b) vedení matričních knih a sbírek listin pro agendu registrovaného partnerství zajišťují pouze matriky v sídle krajů, tedy celkem 14 matričních úřadů v ČR,²¹⁰
- c) zápisy matričních událostí, matričních skutečností,²¹¹ změny a opravy vedené souběžně pomocí výpočetní techniky,²¹²
- d) provádění kontrol vedení matričních knih a sbírek listin u matričních úřadů ve správním obvodu (týká se matričních úřadů ORP),²¹³
- e) ověřování odborné způsobilosti matrikářů matričních úřadů ve správním obvodu (týká se matričních úřadů ORP),²¹⁴
- f) provádění vidimace a legalizace,²¹⁵
- g) provádění školení a zkoušek úředníků obecních úřadů zajišťujících vidimaci a legalizaci (týká se matričních úřadů ORP),²¹⁶
- h) zavádění změn do ISEO přes systém Czech POINT (narození, úmrtí, uzavření manželství, vznik registrovaného partnerství, změna jména nebo příjmení a ostatní související změny),²¹⁷

²⁰⁹ podle zákona č. 301/2000 Sb. o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů ve znění pozdějších předpisů.

podle vyhlášky 207/2001 Sb., kterou se provádí zákon o matrikách, ve znění pozdějších předpisů, dále podle zákona č. 94/1963 Sb., o rodině, ve znění pozdějších předpisů.

podle zákona č. 500/2004 Sb., o správním řízení, správním řád, ve znění pozdějších předpisů.

²¹⁰ § 2 odst. 2 zákona č. 115/2006 Sb., o registrovaném partnerství a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²¹¹ Matriční skutečnost = „rozhodnutí o prohlášení manželství za neplatné, nebo o tom, že manželství nevzniklo, rozvod manželství, zrušení partnerství, rozhodnutí o prohlášení, že partnerství nevzniklo nebo že je neplatné, údaje o osvojení, určení rodičovství, změně jména nebo příjmení a další skutečnosti, jimiž se mění a doplňují zápisy v matriční knize.“ § 5 odst. 1 zákona č. 301/2000 Sb.

²¹² § 6 odst. 2 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²¹³ § 4 odst. 1 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²¹⁴ § 6 odst. 4 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²¹⁵ podle zákona č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

podle prováděcí vyhlášky č. 36/2006 Sb. k zákonu 21/2006 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

²¹⁶ § 14 odst. 3 zákona č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

- i) řešení přestupků na úseku matrik,²¹⁸
- j) provádění autorizované konverze na žádost i z moci úřední,²¹⁹
- k) poskytování výstupů z Czech POINT, je jedním z kontaktních míst tohoto informačního terminálu,²²⁰
- l) zpracování žádostí občanů ČR o zápis matriční události, matriční skutečnosti, opravy nebo změny do Zvláštní matriky, vedené Úřadem městské části Brno-střed,²²¹
- m) změna jména nebo příjmení,²²²
- n) další činnosti dle zákona o matrikách související s vedením matričních knih (např. vydávání osvědčení k uzavření manželství církevní formou, vysvědčení o právní způsobilosti k uzavření manželství v cizině, duplikátů matričních dokladů, doslovných výpisů z matrik, potvrzení ze sbírek listin, přijímání souhlasného prohlášení o určení rodičovství, zápisy osvojení a úkony s tím související apod.).²²³

V současné době dochází k velké migraci cizinců do ČR a občanů ČR do ciziny. V souvislosti s tím se matrikářka musí mnohem více orientovat i v mezinárodních smlouvách, kterými je ČR na úseku matričního a rodinného práva vázána, a rovněž v právu EU.

3.3 eMatrika

V souvislosti s eGovernmentem se do českého jazyka začleňují pojmy jako eBanka, eLegislativa, eSbírka, ePodatelna, eSpis nebo eVolby, které označují elektronický výkon dané agendy nebo činnosti. Není tomu jinak ani v oblasti matrik, kde ovšem je nutné brát v úvahu již zmíněná specifika matričních služeb. Zde znovu

²¹⁷ § 4a zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů (zákon o evidenci obyvatel), ve znění pozdějších předpisů.

²¹⁸ podle zákona č. 200/1990 Sb., o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů.

²¹⁹ podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

²²⁰ podle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²²¹ DÍL 5 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²²² DÍL 3 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²²³ Organizační řád Městského úřadu Kroměříž. In: *Oficiální stránky města Kroměříž* [online]. [cit. 2012-03-11]. Dostupné z: http://www.mesto-kromeriz.cz/dokumenty/organizacni_rad.pdf, s. 19.

ocitujeme slova z první kapitoly: „*Místo papíru elektronické dokumenty... je to i výzva pro další generaci.*“²²⁴ V tomto ohledu je matriční úřad opět jedinečný. Právě zachování matrik, těchto historicky velmi cenných dokumentů, pro další generace, je hlavním důvodem, proč matriku nelze plně elektronizovat nebo alespoň ne v dohledné době. Elektronizace sice matrikářkám usnadňuje práci, jak uvádíme dále, ale ruční zápisy do matrik dokumentním inkoustem nadále přetrvávají.

Matriční knihy a jejich opisy, příp. tzv. sbírky listin, tedy podklady pro zápisy do matrik, jsou uchovávány po staletí. Nejstarší matriky v českých zemích jsou z 16. století, v roce 1784 se staly veřejnými listinami. V současné době jsou uchovávány ve státních oblastních archivech podle místní příslušnosti.²²⁵ Aktuální svazky jsou po určitou dobu ukládány na matričních úřadech podle místa matriční události a poté předávány do příslušných archivů. Tato úložní doba činí u knihy narození 100 let a u knih manželství, úmrtí²²⁶ a registrovaného partnerství²²⁷ 75 let od posledního zápisu. Matriky uložené ve státních oblastních archivech se v současné době převádějí do elektronické podoby a jsou k dispozici na webových stránkách archivů pro genealogické bádání, jehož cílem je sestavení rodokmenu neboli rodové posloupnosti.²²⁸ Nahlížení do matrik a výpisy z knih uložených na matričních úřadech se řídí přísnými pravidly zákona o matrikách a dostanou se k nim pouze osoby taxativně vymezené zákonem, a to v přítomnosti a za asistence matrikáře.²²⁹

V případě matričních úřadů nemůže být plně využitý ani ISDS. Většina zásadních dokumentů, jako jsou rodné, oddací, úmrtní listy, doklady o registrovaném partnerství, vysvědčení o právní způsobilosti k uzavření manželství v cizině nebo osvědčení k církevnímu sňatku, musí být vydávána na předepsaném tiskopise

²²⁴ ŠUSTA, Antonín. ÚOOÚ a jeho nové kompetence v roce 2010: Informační systém ORG. In: *Správa základních registrů* [online]. [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/file/13>.

²²⁵ KŘÍŽOVÁ, Lucie. Genealogické minimum. In: *Moravský zemský archiv v Brně* [online]. 2010 [cit. 2012-03-12]. Dostupné z: http://www.mza.cz/photos/jak_sestavit_rodokmen/Genalogicke_minimum.pdf, s. 16.

²²⁶ § 23 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²²⁷ § 27 odst. 4 zákona č. 115/2006 Sb., o registrovaném partnerství a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²²⁸ „*Genealogie = pomocná věda historická, která se zabývá vztahy mezi jedinci, přičemž tyto vztahy jsou dány jejich rodovým původem nebo příbuzenstvím.*“

KŘÍŽOVÁ, 2010, s. 3.

²²⁹ § 25 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

a povaha těchto dokumentů ani neumožňuje jejich zasílání DS.²³⁰ Navíc matriční úřady komunikují především s fyzickými osobami, které DS mít nemusí a ve většině případů ani nemají. V matriční praxi tedy přichází v úvahu komunikace prostřednictvím ISDS pouze ve vztahu OVM – OVM. Vzhledem k tomu, že si matrikář v současné době může hodně informací zjistit sám přímo z ISEO, je takových písemností minimum. Zato autorizovaná konverze z moci úřední, a to především z elektronické do listinné podoby, je matričními úřady využívána více než hojně. Velká většina dokumentů, které jsou na matriční úřad doručeny prostřednictvím ISDS, se musí vytisknout a zkonvertovat, protože slouží jako podklad pro zápis matriční události, matriční skutečnosti, opravy či změny do matriční knihy. Dále jsou tyto písemnosti zasílány na krajský úřad nebo úřad ORP k založení do tzv. sbírky listin. Tyto dokumenty musí mít platnost veřejných listin.²³¹

3.3.1 Vedení matričních knih pomocí výpočetní techniky

Matriční knihy jsou historicky velmi cenné a údaje v nich musí být zachovány pro další generace. Papírová a písemná forma textu psaného dokumentním inkoustem je již historicky ověřena a při vhodné archivaci by neměly být matriky nijak poškozeny, ani zničeny. O ukládání elektronických dokumentů a písemností, pořízených prostřednictvím běžně dostupných tiskáren, toto s jistotou říci nelze. V této oblasti prozatím ČR nemá letité zkušenosti a nelze říci, zda za 100 let bude možné dnes zálohované elektronické dokumenty bez problémů přečíst či zda dokumenty pořízené na běžné tiskárně budou za tuto dobu ještě čitelné. Ověřeny nejsou ani tzv. dokumentní tiskárny, které ovšem matriční úřady běžně nepoužívají.

S účinností od 1. 1. 2006 byla uzákoněna povinnost souběžného vedení matričních událostí, matričních skutečností, změn a oprav pomocí výpočetní techniky.²³² Jednotný postup matričních úřadů a technické podmínky pro tento způsob vedení matričních knih byl stanoven směrnicí MV č. VS-95/60/2-2005 ze dne 2. 6. 2005, která má velký význam nejen pro matriční úřady, ale také pro softwarové

²³⁰ § 17 odst. 1 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

²³¹ § 5 odst. 2 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²³² § 6 odst. 2 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

firmy zabývající se vývojem počítačových programů a informačních systémů pro veřejnou správu.

V praxi to probíhá tak, že matrikář nejprve zapíše matriční událost do příslušného svazku matriční knihy rukopisně vedené, a to dokumentním inkoustem, a tento zápis řádně uzavře. Poté vyplní jednotlivé oddíly matričního listu v počítačovém programu a zápis uzavře se shodným datem jako v rukopisně vedené matrice. Stejně musí být rovněž pořadové číslo zápisu, číslo matričního listu i svazku. Zápis v matrice vedené pomocí výpočetní techniky by měl obsahovat také stejné chyby, pokud se vyskytnou, jako ten rukopisně vedený, které budou opraveny stejným způsobem jako v ručně psané matriční knize. Chybný nebo nesprávný údaj se označí podtečkováním nebo podčárkováním a správný údaj se vyznačí v oddíle „Záznamy a opravy před podpisem“ nebo „Dodatečné záznamy a opravy.“²³³ Z takto uzavřených zápisů se potom mohou tisknout matriční doklady, matriční listy, potvrzení o údajích zapsaných v matriční knize, doslovné výpisy z matrik apod.²³⁴

Tato změna znamenala sice pokrok v elektronizaci matrik, ale otevřela také další otázky k řešení. Stále ještě nebyla legislativně upravena možnost napojení matrik na Centrální evidenci obyvatel (dále jen „CEO“). Na CEO mohla být v minulosti napojena pouze pracoviště, která byla dostatečně zabezpečena z hlediska ochrany osobních údajů a bezpečnosti ICT. Na mnoha úřadech tak byly kanceláře, kde měla úřednice dva počítače, jeden terminál byl napojen na CEO a druhý sloužil pro práci ve spisové službě, textovém editoru, v matričním programu nebo k dalším činnostem. A matrikářka přepisovala data ručně z jednoho programu do druhého. Mnohem horší varianta spočívala v tom, kdy činnost evidence obyvatel zajišťovala jiná úřednice, v jiné kanceláři nebo na jiném úřadě (většinou ORP), která do CEO neměla vůbec přístup. Částečně se tyto situace řešily tzv. lokálními registry obyvatel. Obec měla a doposud má vlastní evidenci obyvatel, která je pravidelně jednou za čas aktualizována z CEO a na tento registr jsou napojeny některé programy informačního systému obce jako např. matrika. Do matriky je možné data z tohoto lokálního registru načíst pomocí rodného čísla, ovšem pouze o občanech s trvalým bydlištěm

²³³ § 12 vyhlášky 207/2001 Sb., kterou se provádí zákon o matrikách, ve znění pozdějších předpisů. Srov. Směrnice MV č. VS-95/60/2-2005 k jednotnému postupu matričních úřadů při souběžném vedení matričních knih pomocí výpočetní techniky, čl. 4 odst. 2.

²³⁴ Směrnice MV ČR č. VS-95/60/2-2005, čl. 2 písm. d/.

ve správním obvodu příslušné obce. Pokud např. chtějí v obci uzavřít manželství osoby z jiného města, zavádí se do programu ručně na základě předložených dokladů. Tak vznikají situace, kdy „*opisujeme a opisujeme a posíláme papíry sem a tam a pak se nestačíme divit, jak se nám ta data navzájem rozcházejí a jak se nám ty údaje v CEO rozcházejí s realitou.*“²³⁵

Od 1. 7. 2010 je situace poněkud jiná. Na základě novely zákona o evidenci obyvatel matriční úřad zapisuje do ISEO změnu údajů v souvislosti s narozením, určením rodičovství, změnou jména nebo příjmení, uzavřením manželství, vstupem do registrovaného partnerství nebo úmrtím, a to přes rozhraní Czech POINT.²³⁶ Matrikáři mohou rovněž využívat údaje z ISEO k ověřování informací potřebných ke své práci, o čemž je nutné vést evidenci, aby bylo možné doložit, za jakým účelem bylo na data nahlíženo. Opět se jedná o další pokrok, ale stále se ještě opisuje a opisuje, nicméně už se v některých případech alespoň neposílají papíry, ale DS. Nebo se přímo zapisuje do ISEO, což by pro přesnost a spolehlivost dat v tomto registru mohlo být velmi přínosné, protože „*matrika je vhodným opravářem osobních dat občana a pokud některou opravu nemůže matrika sama provést, může na případný nesoulad v datech alespoň kvalifikovaně upozornit příslušnou ohlašovnu.*“²³⁷

Na tomto místě uvádíme jednu praktickou zkušenost vypovídající o tom, že matrikáři patří k nejpreciznějším úředníkům. Při své práci vždy vycházejí z prvotních dokladů, tedy rodných a oddacích listů, nikoliv pouze z občanských průkazů, ve kterých se často promítají chyby a nesrovnalosti z ISEO. Často se v praxi stává, že rodina např. Lučanových má jednoho člena rodiny s příjmením „Lučan“ a jiného s příjmením „Lúčan.“ Potom se musí hledat v matrikách společní předkové a chyba složitě odstraňovat u několika potomků a v horším případě i jejich manželů a manželek. Další zajímavý problém vznikne, když se v elektronických registrech rozlišují přehlasované samohlásky např. „ü“ a „ů“. Manžel má v občanském průkaze příjmení „Müller“ a jeho manželka „Müllerová.“ Příčinou je pouze skutečnost, že se

²³⁵ TOMALA, Jaromír. Matrika a centrální evidence obyvatel (CEO) v Ostravě. *Egovernment: Datové schránky* [online]. roč. 2008, č. 4 [cit. 2012-03-12]. ISSN 1801-9420.

Dostupné z: <http://www.egovernment.cz/archiv/PDF%204-08/16.pdf>. s. 40-41.

²³⁶ § 4a zákona č. 133/2001 Sb., o evidenci obyvatel a o rodných číslech a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²³⁷ TOMALA, 2008, s. 40-41.

v minulosti běžně v ručně psaném textu používalo „ů“ a ve strojovém „ü“ nebo někdy „ü“ podle možností psacího stroje a úsudku matrikářky. Tyto situace dokáže vyřešit a odstranit pouze zkušená matrikářka. Často musí uplatnit vynikající komunikativní schopnosti, aby klienty uklidnila a záležitost napravila bez emocí.

Celá problematika by měla být definitivně dořešena spuštěním ZRVS, kdy by matriky měly být jako AIS napojeny na systém základních registrů, využívat data v nich vedená a aktualizovat je na základě zápisů a oprav v matričních knihách. Ostrý provoz ZRVS by měl způsobit zásadní změnu v komunikaci a činnosti veřejné správy. Pro úředníka by registry měly znamenat usnadnění práce a pro občana konec obíhání úřadů. Od 1. 7. 2012 tedy začnou obíhat pouze data, nikoliv občané.²³⁸

²³⁸ TRNKA, Daniel. Modernizace veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2008 [cit. 2012-03-12]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/modernizace-verejne-spravy-49614.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>.

4 PRAKTICKÉ ZKUŠENOSTI MATRIKÁŘŮ S EGOVERNMENTEM

V teoretické části této diplomové práce jsme se pokusili zmapovat více než 20 let českého eGovernmentu a provést jeho komparaci s eGovernmentem evropským a světovým. Nastínili jsme jeho vize a cíle vyplývající ze strategických dokumentů EU či vlády ČR a jeho souvislost s budováním tzv. informační společnosti a s reformou veřejné správy. Jak ovšem vnímá elektronizaci veřejné správy řadový úředník, který je posledním článkem této instituce ve směru ke klientům a podle Smart Administration základním stavebním kamenem veřejné správy a který vize a cíle realizuje v praxi? Rozumí jim? Sdílí je? Usnadňuje mu elektronizace práci nebo spíše komplikuje? V průběhu zpracování teoretické části se vyskytlo několik otázek, na které jsme hledali odpověď v praxi mezi řadovými úředníky. V empirické části této diplomové práce se tedy zaměříme na praktické zkušenosti úředníků s dosavadním průběhem elektronizace veřejné správy. Vzhledem k již zmíněné různorodosti činností a služeb a z nich vyplývajících specifických aspektů každého resortu veřejné správy jsme se zaměřili na konkrétní cílovou skupinu úředníků, kterou představují matrikáři. Hlavním důvodem tohoto výběru jsou dlouholeté zkušenosti autorky s prací matrikářky a z toho vyplývající možnost komparace teoretických poznatků a výsledků výzkumného šetření s praxí.

4.1 Přehled dosavadních poznatků

Dosavadní poznatky související s eMatrikou byly podrobněji popsány v kapitole 3. Žádná výzkumná šetření konkrétně pro tuto oblast veřejné správy a pro uvedenou problematiku nebyla nalezena. Jediná analýza, která byla v poslední době zpracována, a to „Analýza současného stavu veřejné správy“ z roku 2011, byla několikrát citována v kapitole 3 v souvislosti s optimalizací matričních úřadů. Informativní průzkum byl proveden v roce 2009 v souvislosti se zpracováním bakalářské práce na téma „Komunikativní dovednosti v práci pracovníka veřejné správy.“ Bylo osloveno jedenáct respondentů, mezi kterými bylo 50 % právě matrikářů a kterým bylo položeno několik otázek týkajících se eGovernmentu

a ISDS, jehož ostrý provoz byl v té době zahájen. Výsledky průzkumu byly velmi sporné. Vyplynulo z nich, že velkou předností ISDS je rychlost doručování. Kritizována byla ovšem zákonná povinnost jejich využívání, otazníky kolem dlouhodobého uchovávání čistě elektronických dokumentů a omezená platnost elektronického podpisu. Na jedné straně jsou zde finanční úspory za poštovné, na druhé straně vyšší finanční výdaje za ICT, papíry a tonery do tiskáren (většina úředníků doručené dokumenty tiskne a někteří je i konvertují). O úsporách nelze hovořit ani v souvislosti s časem úředníků. S velkými komplikacemi se potýkají především malé úřady I. typu.²³⁹

Výzkumné šetření provedené v rámci zpracování této diplomové práce je tedy ojedinělou záležitostí a jeho výsledky budou interpretovány především ve vztahu k praktickým zkušenostem autorky. Elektronizace činnosti matričních úřadů spočívá především v tom, že matriční knihy jsou ze zákona vedeny pomocí výpočetní techniky souběžně s dosavadním, historicky daným, způsobem písemným. I když se v tomto případě jedná o duplicitu, která by v praxi měla znamenat dvojitou činnost, paradoxně práci matrikářkám spíše usnadňuje. Do matričního programu se data vloží pouze jednou, v ideálním případě se podle rodného čísla načtou z lokální evidence obyvatel, a veškeré potřebné výstupy (např. oddací list, protokol o uzavření manželství, zápis do matriční knihy, hlášení pro ČSÚ příp. různá potvrzení ze sbírek listin apod.) se vytisknou a nemusí se již vypisovat ručně nebo na psacím stroji, jak tomu bývalo v minulosti. Rovněž elektronické spisové služby se matričních úřadů zásadně dotýkají. Do jejich zavedení většina z nich podání učiněná přímo na matrice do podacích deníků nezapisovala. Dnes se z důvodu archivace musí zapisovat každá žádost, každý úkon učiněný vůči matričnímu úřadu, což znamená na větších úřadech nárůst několika tisíc čísel jednacích za rok a pro matrikářky další činnost navíc.

Další změnou pro matrikářky v souvislosti s eGovernmentem byla kontaktní místa veřejné správy Czech POINT, jejichž provoz s činností matričního úřadu úzce souvisí. Matriky byly vůbec prvními kontaktními místy veřejné správy a na většině, především menších, úřadů jsou dodnes. Matrikářky rovněž využívají část CzechPOINT@office ke vkládání změnových údajů do ISEO a k autorizovaným konverzím z moci úřední pro potřebu svou vlastní i kolegů. ISDS je na matričních

²³⁹ LUČANOVÁ, 2010, s. 41-51.

úřadech využíván pouze částečně, jelikož povaha dokumentů, které jsou zde vydávány, neumožňuje jejich zasílání DS. Navíc matriční úřad komunikuje především s fyzickými osobami, které DS ze zákona mít nemusí a většinou ani nemají. ISDS je zde tedy využíván především ke komunikaci s jinými OVM např. zasílání oznamovací povinnosti nebo korespondence s MV, krajskými úřady nebo jinými obecními úřady. Velmi významnou změnou, která se zásadním způsobem dotkne činnosti matričních úřadů, bude spuštění základních registrů veřejné správy od 1. 7. 2012. K názoru matrikářek na tuto problematiku se vrátíme v rámci diskuse.

4.2 Cíl praktické části

Cíle praktické části vycházejí z globálního cíle této diplomové práce, kterým je pohled na elektronizaci veřejné správy a její dopad na práci matrikáře, jehož hlavní náplní práce je každodenní kontakt s klientem veřejné správy. Během zpracování teoretické části byly formulovány základní výzkumné otázky:

- a) Vnímají matrikářky duplicitní vedení matrik pomocí výpočetní techniky jako pomoc v práci nebo jako komplikaci?
- b) Považují matrikářky kontaktní místa Czech POINT za přínosné, nepřínosné nebo příliš komplikované?
- c) Považují matrikářky komunikaci prostřednictvím ISDS za efektivní, neefektivní nebo zbytečnou?
- d) Jak se matrikářky připravují na spuštění základních registrů veřejné VS?
- e) Na jaké úrovni je počítačová gramotnost matrikářek a zda je tato gramotnost dále zdokonalována?
- f) Zda matrikářky znají pojem eGovernment a jestli mu rozumí?
- g) Jak matrikářky vnímají vizi „bezpapírového úřadu“?

4.3 Metodologie

Pro dosažení cíle praktické části a zodpovězení výše uvedených výzkumných otázek bylo provedeno kvantitativní výzkumné šetření. Jako dostačující bylo zvoleno šetření anketní. Anketa jako metoda sběru dat je „*průzkum veřejného nebo výběrového mínění, názorů na něco.*“²⁴⁰ Je obdobou dotazníkového šetření a někdy se používá ve stejném významu. V širším pojetí je anketou jakékoliv „*dotazování, které je prováděno standardizovanými technikami, většinou s použitím dotazníku. Toto pojetí je velice blízké tomu, jak chápe pojem anketa nejširší veřejnost.*“²⁴¹ V užším pojetí se ovšem „*za anketu považuje takové šetření, při kterém se účastníci sami, spontánně do šetření zapojují (např. ankety vyhledávané různými časopisy, rozhlasem, televizí apod.)*“²⁴² Anketa je považována za nejjednodušší výzkumnou techniku, v současné době velmi často používanou. Někteří odborníci ji nepovažují za výzkum, ale spíše za orientační průzkum s cílem získání informací příp. za běžné sbírání faktů. „*Cílem orientačního průzkumu je spíše poznat status quo než sledovat vztahy mezi proměnnými.*“²⁴³

Výhodou ankety, stejně jako dotazníku, je její poměrně malá náročnost na sběr dat. Umožňuje rychlé a ekonomické shromáždění informací od velkého počtu respondentů. Za nevýhodu je považováno především to, že často nezachytí realitu takovou, jaká je, ale podle toho, jak ji respondenti vidí nebo chtějí vidět. Dotazník je velmi často nahrazován interview, je v tomto ohledu objektivnější. V našem konkrétním případě by interview bylo velmi náročné na získávání dat, vzhledem k tomu, že respondenti jsou rozmístěni na poměrně velkém území tří krajů.²⁴⁴

Při konstrukci ankety jsme vycházeli z teoretické části diplomové práce, z položených výzkumných otázek a z dlouholeté praxe autorky práce jako matrikářky. Prvních pět položek ankety zjišťuje identifikační znaky respondentů

²⁴⁰ Pojem anketa. *ABZ slovník cizích slov* [online]. 2005-2006 [cit. 2012-03-11].

Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/anketa>.

²⁴¹ Velký sociologický slovník. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 1996. 747 s. ISBN 8071843113. s. 76-77.

²⁴² CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2007, 265 s. ISBN 978-80-247-1369-4. s. 163.

²⁴³ MAŇÁK, Josef. *Kapitoly z metodologie pedagogiky*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 1994, 125 s. Spisy Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, sv. 81. ISBN 80-210-1031-2. s. 53. Status quo = „stav v daném okamžiku, současný stav“

Pojem status quo. *ABZ slovník cizích slov* [online]. 2005-2006 [cit. 2012-03-11].

Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/status-quo-status-kvo>.

²⁴⁴ CHRÁSKA, 2007, s. 18.

(pohlaví, věkovou kategorii, délku praxe, kraj a velikost města), dalších jedenáct položek má formu uzavřených otázek s jednou možností výběru odpovědi a položka č. 7 má formu otevřené otázky, na kterou je možné odpovědět jedním slovem, resp. názvem firmy.

Poslední položka č. 18 je otevřenou otázkou s možností libovolně dlouhé odpovědi. Tato položka jako jediná byla vyhodnocena kvalitativní analýzou. „*Při kvalitativní analýze a interpretaci jde o systematické nenumerné organizování dat s cílem odhalit témata pravidelnosti, datové konfigurace, formy, kvality a vztahy.*“²⁴⁵ Při analýze bylo použito otevřeného kódování, přičemž data byla segmentována (rozčleněna do smysluplných jednotek). Datové segmenty byly dále kategorizovány podle témat a jevů.²⁴⁶ Vztahy mezi kategoriemi jsou popsány v rámci interpretace výsledků a diskuse.

U ankety většinou není dána výběrovost základního souboru, respondenti se zapojují z vlastní vůle. V našem konkrétním případě je základní soubor stanovený. Vyplývá z tématu práce a jsou jím matrikáři všech matričních obvodů v ČR. Z tohoto souboru byl vyčleněn výběrový soubor, kterým jsou matrikáři vybraných matričních úřadů, a to v kraji Zlínském, Olomouckém a Pardubickém. Bylo použito tzv. skupinového výběru,²⁴⁷ kdy kraje byly vybrány losováním z celkem 13 vyšších územně samosprávných celků. Předem bylo vyřazeno Hlavní město Praha, které je specifické a nezapadá počtem ani složením matričních úřadů mezi ostatní kraje ČR. Takto vybraný soubor je dostatečně reprezentativní a zajišťuje objektivitu výzkumného šetření.

Získaná data byla zpracována a interpretována metodou popisné (deskriptivní) statistiky, která spočívá v tom „*shromážděná data popsat tak, aby poskytovala co možná nejpřesnější, přehlednou a názornou informaci o měřených hromadných jevech.*“²⁴⁸

²⁴⁵ HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-736-7040-2. s. 223.

²⁴⁶ ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2007, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0. s. 211-212.

²⁴⁷ CHRÁSKA, 2007, s. 18.

²⁴⁸ CHRÁSKA, 2007, s. 17.

4.4 Charakteristika a popis výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek respondentů byl vybrán ze základního souboru úředníků matričních úřadů v ČR. Skupinovým výběrem a losováním byly vybrány tři kraje, ve kterých byli osloveni matrikáři všech matričních úřadů. Počty matričních úřadů v jednotlivých krajích, které byly zjištěny z portálu veřejné správy,²⁴⁹ jsou uvedeny v tabulce č. 7. Anketa byla rozeslána jako příloha e-mailu s průvodním dopisem, ve kterém byly uvedeny úvodní údaje jako jméno a příjmení autora, účel ankety a byla zdůrazněna její anonymita. Respondent byl požádán o její vyplnění a zaslání zpět na e-mailovou adresu odesílatele, příp. na uvedenou poštovní adresu. Vzhledem k tomu, že na některých matričních úřadech působí větší počet matrikářů, bylo rozesláno více e-mailů, než je počet matričních úřadů, v průměru o 25 %. Návratnost v procentech byla vypočtena vzhledem k počtu rozeslaných anket a převyšuje 50 %. První položka ankety, která rozlišuje pohlaví respondentů, měla význam pouze v tom, že jsme ověřili tvrzení, že na matričních úřadech pracují pouze ženy. Ve sledovaném výzkumném vzorku byli osloveni 2 muži, přičemž odpověděl pouze jeden z nich.

Kraj	ženy	muži	Celkem	Počet matričních úřadů	Rozesláno	Návratnost v %
Zlínský	79	0	79	96	118	67
Olomoucký	70	1	71	97	132	54
Pardubický	49	0	49	52	72	68
Celkem	198	1	199	245	322	62

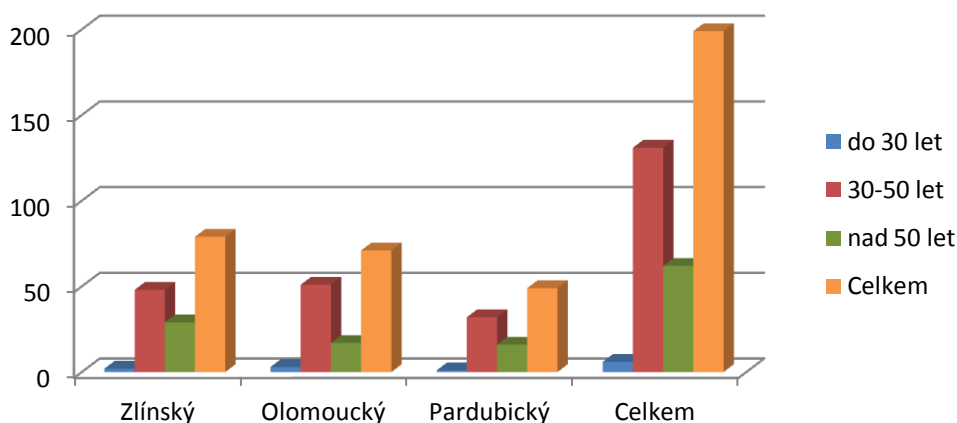
Tabulka 7: Počet respondentů průzkumu podle krajů

Tabulka č. 8 a graf č. 4 znázorňují počet respondentů podle věku. Zjišťujeme, že většina je ve věku 30 – 50 let (66 %), velmi významná část je ve věku nad 50 let (31 %) a pouze 3 % mají do 30 let.

Kraj	do 30 let	30-50 let	nad 50 let	Celkem
Zlínský	2	48	29	79
Olomoucký	3	51	17	71
Pardubický	1	32	16	49
Celkem	6	131	62	199
Celkem v %	3	66	31	100

Tabulka 8: Počet respondentů průzkumu podle věku

²⁴⁹ Portál veřejné správy [online]. 2004 [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz>.

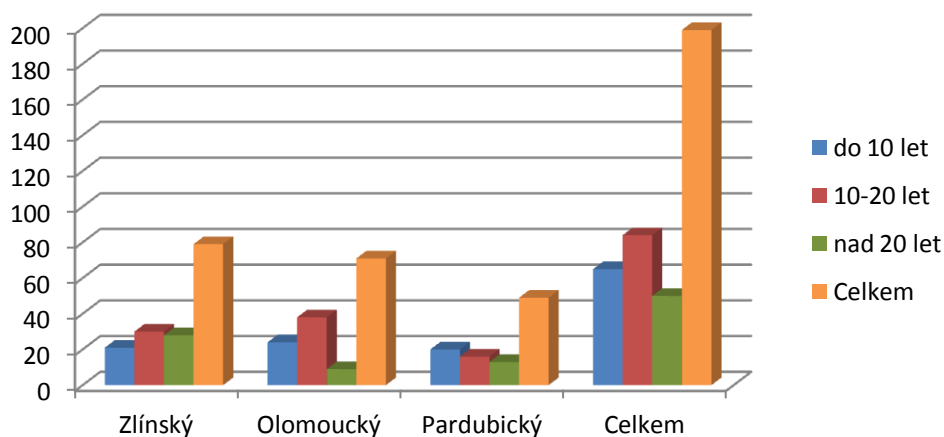


Graf 4: Počet respondentů průzkumu podle věku

Tabulka č. 9 a graf č. 5 znázorňují počet respondentů podle délky praxe. Zjišťujeme, že většina vykonává funkci matrikáře 10 – 20 let (42 %), do 10 let 33 % a nad 20 let 25 %. Ve Zlínském a Olomouckém kraji je situace podobná, jen v Pardubickém kraji převažují matrikáři s délkou praxe do 10 let. Poměrně výraznou odlišností je nízký počet matrikářů s praxí nad 20 let v Olomouckém kraji.

Kraj	do 10 let	10-20 let	nad 20 let	Celkem
Zlínský	21	30	28	79
Olomoucký	24	38	9	71
Pardubický	20	16	13	49
Celkem	65	84	50	199
Celkem v %	33	42	25	100

Tabulka 9: Počet respondentů průzkumu podle délky praxe

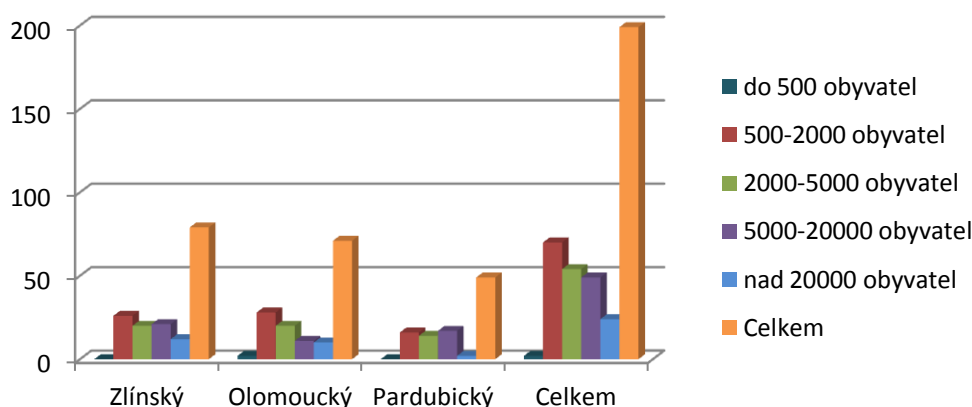


Graf 5: Počet respondentů průzkumu podle délky praxe

Tabulka č. 10 a graf č. 6 znázorňují počet respondentů podle velikosti obce. Zjišťujeme, že ve výzkumném vzorku převažují matrikáři z obcí od 500 do 2000 obyvatel (35 %), tedy z menších obcí. Z Pardubického kraje odpovědělo nejvíce respondentů z obcí od 5000 do 20000 obyvatel. Ankety z obcí do 500 obyvatel jsou k dispozici pouze dvě, a to z Olomouckého kraje.

Kraj	do 500 obyvatel	500-2000 obyvatel	2000-5000 obyvatel	5000-20000 obyvatel	nad 20000 obyvatel	Celkem
Zlínský	0	26	20	21	12	79
Olomoucký	2	28	20	11	10	71
Pardubický	0	16	14	17	2	49
Celkem	2	70	54	49	24	199
Celkem v %	1	35	27	25	12	100

Tabulka 10: Počet respondentů průzkumu podle velikosti obce



Graf 6: Počet respondentů průzkumu podle velikosti obce

4.5 Popis vlastního výzkumného šetření

Výzkumné šetření bylo prováděno od listopadu 2011 do konce února 2012. V první fázi byly stanoveny výzkumné otázky a vybrán reprezentativní soubor respondentů. Poté byla zpracována anketa. Pilotáž v tomto případě nebyla zapotřebí vzhledem k tomu, že autorka práce zkoumané prostředí velmi dobře zná a konzultuje problematiku pravidelně s ostatními kolegyněmi matrikářkami. V rámci předvýzkumu byl osloven vzorek asi 20 matrikářek, které anketu zodpověděly. Na základě výsledků i reakcí respondentů byly provedeny drobné úpravy v jednotlivých otázkách i v konstrukci ankety jako celku. Během měsíce ledna 2012 byla anketa

rozeslána e-mailem jednotlivým respondentům s žádostí o odpověď do konce měsíce února 2012. Ve většině případů se anketa vrátila vyplněná e-mailem zpět, pouze v pěti případech byla zaslána poštou. Všechny ankety byly vyplněny formálně správně, nebylo nutné tedy žádnou ze zpracování vyřadit. Získaná data byla dále roztříděna, zapracována do tabulek a grafů a interpretována.

4.6 Interpretace výsledků

Data získaná anketním šetřením byla roztříděna podle jednoho společného znaku. Bylo provedeno tzv. třídění prvního stupně a bylo použito ručního třídění. Formuláře byly rozděleny na „hromádky“ podle třídících znaků a poté spočítány. Tato technika je doporučována pro ne příliš rozsáhlé soubory a výzkumníkům, kteří „nemají s vyhodnocováním a interpretací dotazníkových šetření zkušenosti.“²⁵⁰ Výsledky byly zpracovány v programu Microsoft Excel do tabulek a grafů. V případě výraznějších rozdílů mezi jednotlivými kraji byl použit graf sloupcový, pokud nebyly zjištěny výrazně odlišné výsledky, byla data znázorněna pomocí grafu kruhového a vycházelo se pouze z celkových výsledků. Úvodní položky ankety 1-5 zjišťovaly identifikační znaky respondentů (pohlaví, věkovou kategorii, délku praxe, kraj a velikost města), které byly interpretovány v podkapitole 4.4.

Položka 6: Vedení matrik prostřednictvím výpočetní techniky vnímám jako:

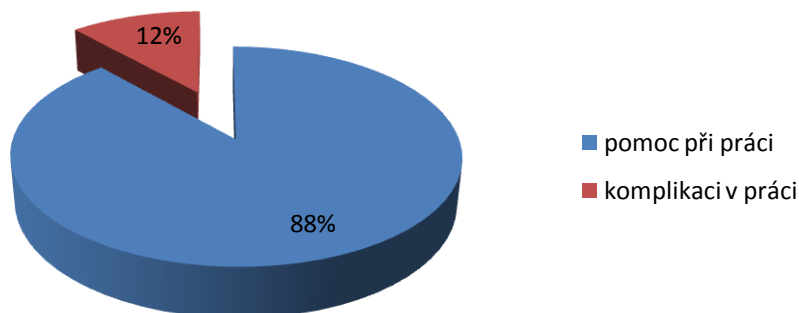
Vedení matrik pomocí výpočetní techniky vnímá většina oslovených matrikářů jako pomoc při práci (88 %). Pouhých 12 % respondentů považuje duplicitní vedení matrik za komplikaci v práci. Jak vyplývá z tabulky č. 11, v jednotlivých krajích nebyly zaznamenány výrazné odlišnosti ve výsledcích, proto byl následující graf č. 7 vytvořen pouze z procentuálního vyjádření celkových výsledků.

Kraj	Zlínský	%	Olomoucký	%	Pardubický	%	Celkem	%
pomoc při práci	70	89	61	86	45	92	176	88
komplikaci v práci	9	11	10	14	4	8	23	12
Celkem	79	100	71	100	49	100	199	100

Tabulka 11: Výsledky k položce č. 6

²⁵⁰ CHRÁSKA, 2007, s. 177.

Vedení matrik pomocí výpočetní techniky



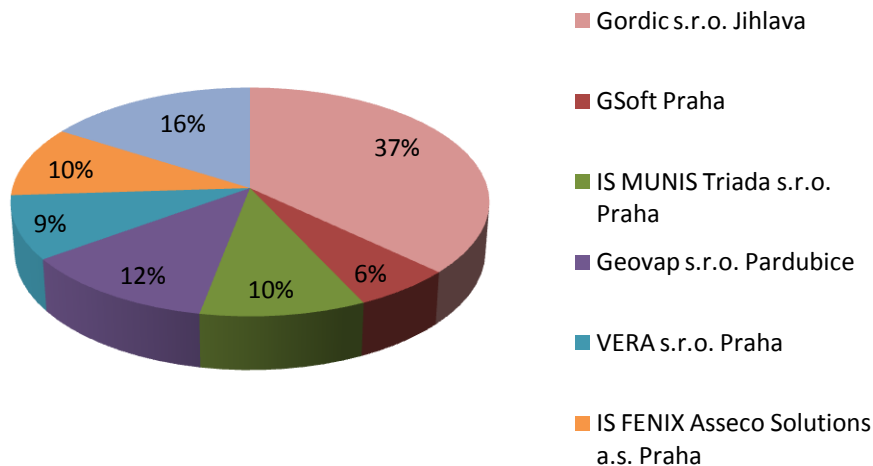
Graf 7: Výsledky k položce č. 6

Položka 7: K vedení matrik prostřednictvím výpočetní techniky využívám program od firmy:

Z tabulky č. 12 a grafu č. 8 je zřejmé, jaký software a od kterých firem je ve sledovaných krajích nejvíce využíván. Jedná se o celkem sedm matričních programů. Výrazně nejvíce matričních úřadů pracuje s programem firmy Gordic s.r.o. Jihlava (37 %) a nejméně s programem firmy GSoft Praha (6 %), která v Pardubickém kraji nemá zastoupení vůbec. Programy ostatních firem jsou využívány v průměru asi na 11 % sledovaných matričních úřadech.

Kraj	Gordic s.r.o. Jihlava	GSoft Praha	IS MUNIS Triada s.r.o. Praha	Geovap s.r.o. Pardubice	VERA s.r.o. Praha	IS FENIX Asseco Solutions a.s. Praha	IS KEO Alis s.r.o. Česká Lípa	Celkem
Zlínský	17	4	8	14	12	4	20	79
Olomoucký	43	8	4	5	3	1	7	71
Pardubický	11	0	8	6	4	15	5	49
Celkem	71	12	20	25	19	20	32	199
Celkem %	37	6	10	12	9	10	16	100

Tabulka 12: Software pro matriční úřady



Graf 8: Software pro matriční úřady

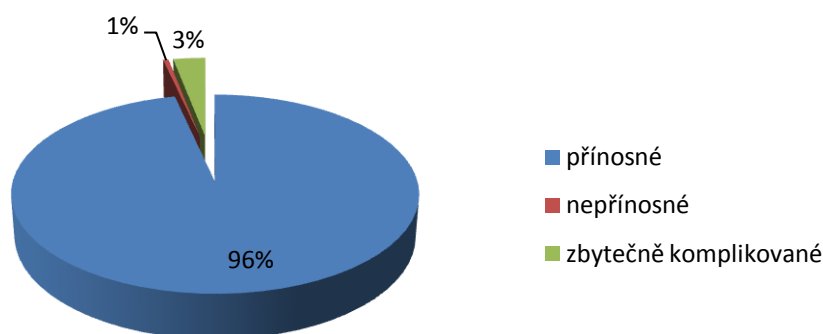
Položka 8: Kontaktní místa Czech POINT považují za:

Kontaktní místa Czech POINT považuje naprostá většina respondentů za přínosné (96 %), pouze jeden respondent je vnímá jako nepřínosné a sedm respondentů jako zbytečně komplikované. V doplňujících odpovědích v položce č. 18 se v souvislosti s Czech POINTy objevují slova jako rychlost, snadná dostupnost úkonů pro klienta, okamžité informace, vstupy i výstupy, přesná data. Jako negativní vidí respondenti v této souvislosti pomalé počítače, občasné výpadky systému nebo elektrické energie. Stále se rozšiřující nabídka služeb je v každém případě přínosná pro občany, ale klade stále větší nároky na kvalifikaci obsluhy kontaktního místa, což je problematické především na malých úřadech.

Kraj	Zlínský	%	Olomoucký	%	Pardubický	%	Celkem	%
přínosné	74	94	70	99	47	96	191	96
nepřínosné	1	1	0	0	0	0	1	1
zbytečně komplikované	4	5	1	1	2	4	7	3
Celkem	79	100	71	100	49	100	199	100

Tabulka 13: Výsledky k položce č. 8

Kontaktní místa Czech POINT



Graf 9: Výsledky k položce č. 8

Položka 9: Datové schránky považují za:

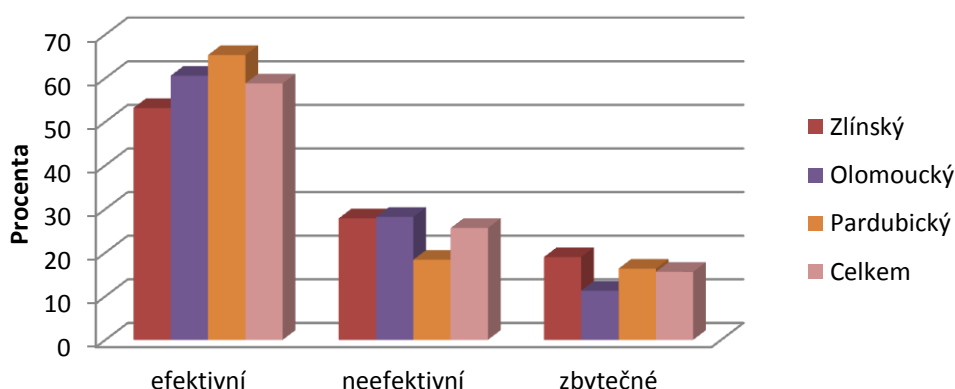
ISDS považuje za efektivní 59 % oslovených matrikářů, za neefektivní 26 % a někteří jej považují dokonce za zbytečný (16 %). Mezi výsledky za jednotlivé kraje jsou nepatrné rozdíly, jak vyplývá z grafu č. 10. Za nespornou přednost ISDS je považována rychlost a spolehlivost doručení. Negativně je posuzována omezená platnost elektronického podpisu a otázky kolem dlouhodobé důvěryhodnosti elektronických dokumentů.

Jako negativní příklad z praxe bylo v položce č. 18 ankety uvedeno zasílání stavebních povolení nebo kolaudačních rozhodnutí na malou obec, která jsou zakládána do stavební dokumentace k jednotlivým číslům popisným. Stavební povolení má např. 20 stran, je třeba ho vytisknout a provést autorizovanou konverzi, protože se stává, že si majitelé domů přijdou za několik let na obec pro ověřenou kopii, protože originál ztratili. Obec musí použít vlastní tiskárnu, vlastní papír a konverze tak rozsáhlého dokumentu trvá i 30 minut.

Kraj	Zlínský	%	Olomoucký	%	Pardubický	%	Celkem	%
efektivní	42	53	43	61	32	65	117	59
neefektivní	22	28	20	28	9	18	51	26
zbytečné	15	19	8	11	8	16	31	16
Celkem	79	100	71	100	49	100	199	100

Tabulka 14: Výsledky k položce č. 9

Datové schránky



Graf 10: Výsledky k položce č. 9

Položka 10: Spuštění základních registrů od 1. 7. 2012 očekávám:

Velmi zajímavé výsledky byly zjištěny v položce č. 10. Spuštění ZRVS očekává s nadšením pouhých 6 % matrikářů, 53 % se spuštění obává a 42 % vůbec neví, co je čeká. Rozdíly mezi výsledky v jednotlivých krajích znázorňuje graf č. 11. „Mám z toho obavy, ale ty jsem měla i při zavádění datových schránek nebo před zadáváním do ISEO.“²⁵¹ V tomto případě ovšem bude situace jiná, což si řada úředníků dostatečně neuvědomuje. Brzy budou muset plně důvěřovat tomu, že v ZRVS jsou spolehlivá a aktuální data. Kdo ponese odpovědnost za chybu úředníka způsobenou nesprávnými údaji z registru?

„Přiznám se, že v dosavadních informacích z Ministerstva vnitra se poněkud ztrácím. Některé formulace si těžko převádím do konkrétní podoby jejich použití. Zatím mám tak málo informací, že si situaci od 1. 7. 2012 vůbec nedovedu představit.“²⁵²

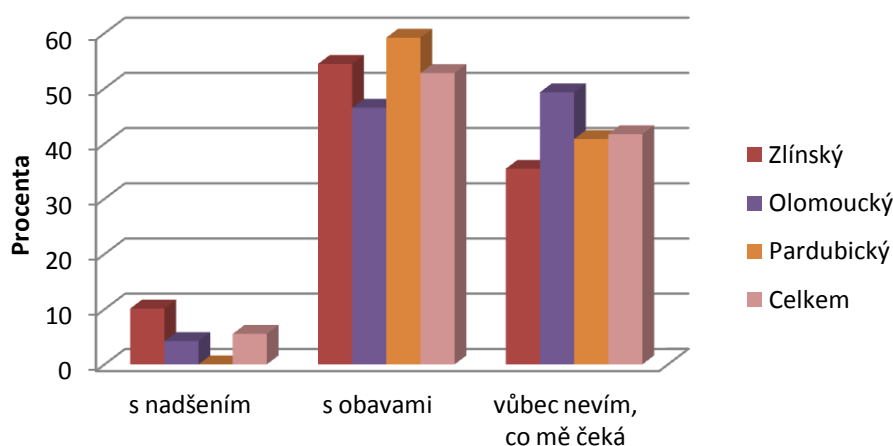
Kraj	Zlínský	%	Olomoucký	%	Pardubický	%	Celkem	%
s nadšením	8	10	3	4	0	0	11	6
s obavami	43	54	33	46	29	59	105	53
vůbec nevím, co mě čeká	28	35	35	49	20	41	83	42
Celkem	79	100	71	100	49	100	199	100

Tabulka 15: Výsledky k položce č. 10

²⁵¹ Zdroj: vlastní výzkumné šetření

²⁵² Tamtéž.

Spuštění základních registrů



Graf 11: Výsledky k položce č. 10

Položka 11: Uvítal/a jste uzákonění povinnosti matrikářů doplňovat změny do ISEO?

Zavádění změn do ISEO uvítala převážná většina oslovených matrikářů (90 %), i když to pro ně znamená nárůst pracovních povinností a mnohem větší odpovědnost. Je to ovšem mnohem rychlejší, operativnější a byla tím odbourána oznamovací povinnost ohlašovným. Pouze 10 % respondentů vyhovoval dřívější systém prostřednictvím ohlašovén.

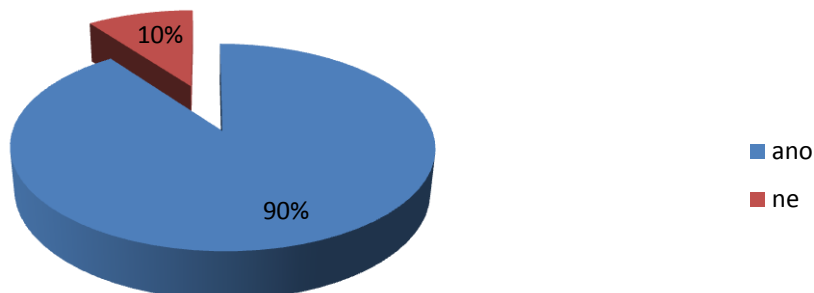
Matrikářům vyhovuje také možnost ověřit si údaje, potřebné k práci, v ISEO.²⁵³ Doposud do evidence obyvatel buď přístup neměli vůbec, nebo jen do lokálního registru, ve kterém bylo možné najít pouze osoby s trvalým pobytem ve správním obvodu úřadu. Ale ani dnes není situace ideální, matrikáři se dostanou pouze k některým základním datům, např. číslo a platnost občanského průkazu si ověřit nemohou.

Kraj	Zlínský	%	Olomoucký	%	Pardubický	%	Celkem	%
ano	73	92	62	87	44	90	179	90
ne, vyhovoval mi dřívější zaběhnutý systém (přes ohlašovny)	6	8	9	13	5	10	20	10
Celkem	79	100	71	100	49	100	199	100

Tabulka 16: Výsledky k položce č. 11

²⁵³ § 84 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Zápis změn do ISEO



Graf 12: Výsledky k položce č. 11

Položka 12: Jak hodnotíte spolehlivost a přesnost ISEO

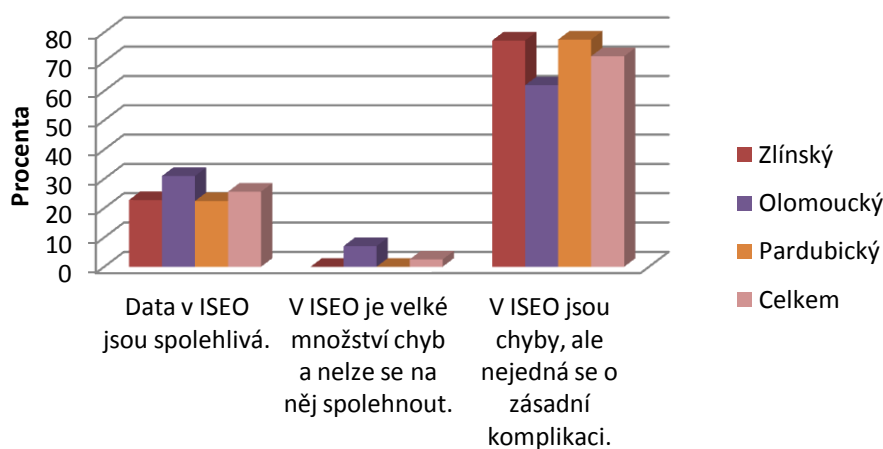
Za spolehlivá považuje data v ISEO 26 % respondentů, pouhé 2 % matrikářů se domnívají, že v ISEO je velké množství chyb a nelze se na něj spolehnout. Většina respondentů (72 %) má za to, že v ISEO jsou chyby, ale nejedná se o zásadní komplikaci.

Pamětníci ovšem stále obhajují staré dobré papírové kartotéky. Ty byly pravidelně aktualizovány při každé změně, byly tam dopisovány děti, měněn rodinný stav, dopisován údaj o manželce nebo manželovi apod. V současné době se zavede karta pouze při přihlášení a dále se neaktualizuje, není možné z ní vyčíst údaje o dětech ani manželovi. Na tzv. domovních kartách byly osoby vedeny nejen podle čísla popisného, ale také podle čísla bytu, což dnes v počítačových databázích nalézt nelze. Není možné rozlišit, kdo bydlí ve kterém bytě, když navíc každý člen rodiny může mít jiné příjmení, což je dnes také běžné. Často je nutné sáhnout právě do těchto starých kartoték, aby se vyřešil sporný údaj v elektronickém ISEO.

Kraj	Zlínský	%	Olomoucký	%	Pardubický	%	Celkem	%
Data v ISEO jsou spolehlivá.	18	23	22	31	11	22	51	26
V ISEO je velké množství chyb a nelze se na něj spolehnout.	0	0	5	7	0	0	5	2
V ISEO jsou chyby, ale nejedná se o zásadní komplikaci.	61	77	44	62	38	78	143	72
Celkem	79	100	71	100	49	100	199	100

Tabulka 17: Výsledky k položce č. 12

Zápis změn do ISEO



Graf 13: Výsledky k položce č. 12

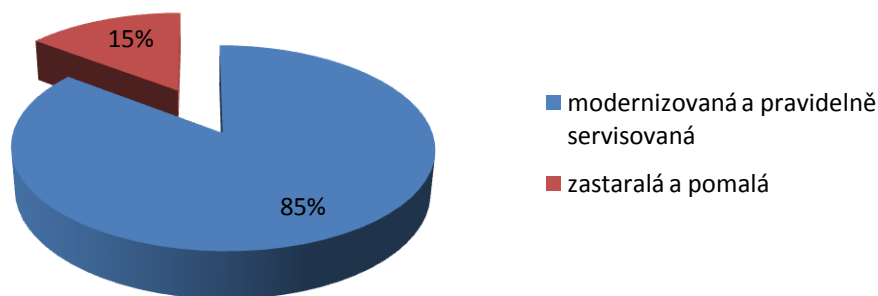
Položka 13: Výpočetní technika, kterou mám k dispozici, je:

Většina oslovených matrikářů (85 %) pracuje s pravidelně modernizovanou a servisovanou výpočetní technikou, pouhých 15 % respondentů má k dispozici zastaralé a pomalé počítače.

Kraj	Zlínský	%	Olomoucký	%	Pardubický	%	Celkem	%
modernizovaná a pravidelně servisovaná	68	86	61	86	41	84	170	85
zastaralá a pomalá	11	14	10	14	8	16	29	15
Celkem	79	100	71	100	49	100	199	100

Tabulka 18: Výsledky k položce č. 13

Úroveň ICT



Graf 14: Výsledky k položce č. 13

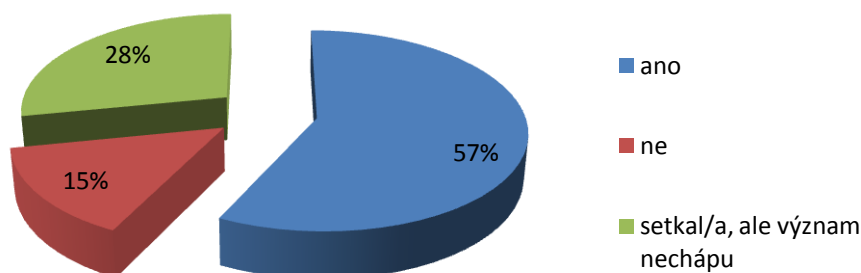
Položka 14: Setkal/a jste se již s pojmem eGovernment a chápete jeho význam?

Pojem eGovernment zná a chápe jeho význam 57 % respondentů, 15 % se s ním nesetkalo a 28 % oslovených matrikářů se s ním sice setkalo, ale nechápe jeho význam.

Kraj	Zlínský	%	Olomoucký	%	Pardubický	%	Celkem	%
ano	46	58	38	54	30	61	114	57
ne	10	13	13	18	6	12	29	15
setkal/a, ale význam nechápu	23	29	20	28	13	27	56	28
Celkem	79	100	71	100	49	100	199	100

Tabulka 19: Výsledky k položce č. 14

Pojem eGovernment



Graf 15: Výsledky k položce č. 14

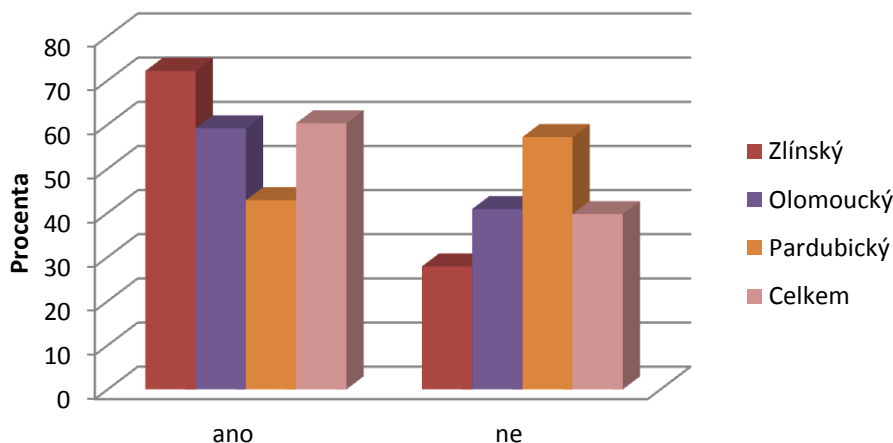
Položka 15: Účastníte se v souvislosti s elektronizací VS pravidelných školení?

U této položky byly zaznamenány poměrně zajímavé rozdíly. Školení v souvislosti s eGovernmentem se nejvíce účastní matrikářky ve Zlínském kraji (72 %) a nejméně v Pardubickém kraji (43 %). Výsledky za Olomoucký kraj se nacházejí mezi nimi (59 %). Některé respondentky uvedly, že je již zaměstnavatel na školení nevysílá, protože mají před důchodem a pro úřad je to neefektivní.

Kraj	Zlínský	%	Olomoucký	%	Pardubický	%	Celkem	%
ano	57	72	42	59	21	43	120	60
ne	22	28	29	41	28	57	79	40
Celkem	79	100	71	100	49	100	199	100

Tabulka 20: Výsledky k položce č. 15

Školení eGovernmentu



Graf 16: Výsledky k položce č. 15

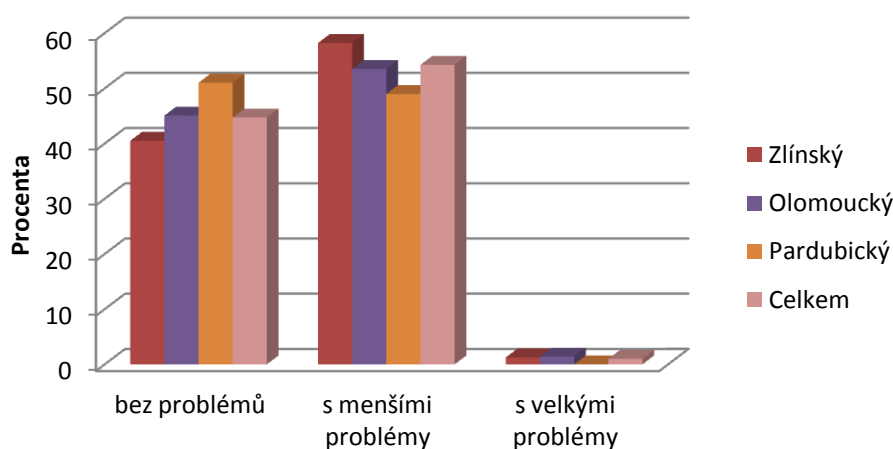
Položka 16: Nové počítačové programy zvládám:

Úroveň počítačové gramotnosti matrikářek je poměrně dobrá. Bez problémů zvládá počítačové programy 45 % respondentů, s menšími problémy 54 % a velké problémy pocítují pouze 2 matrikářky. Odpovědi na tuto otázku mohou být ovšem značně subjektivní. Úřednice se může cítit zdatná ve zvládnání počítače, i když to tak ve skutečnosti není.

Kraj	Zlínský	%	Olomoucký	%	Pardubický	%	Celkem	%
bez problémů	32	41	32	45	25	51	89	45
s menšími problémy	46	58	38	54	24	49	108	54
s velkými problémy	1	1	1	1	0	0	2	1
Celkem	79	100	71	100	49	100	199	100

Tabulka 21: Výsledky k položce č. 16

Úroveň počítačové gramotnosti



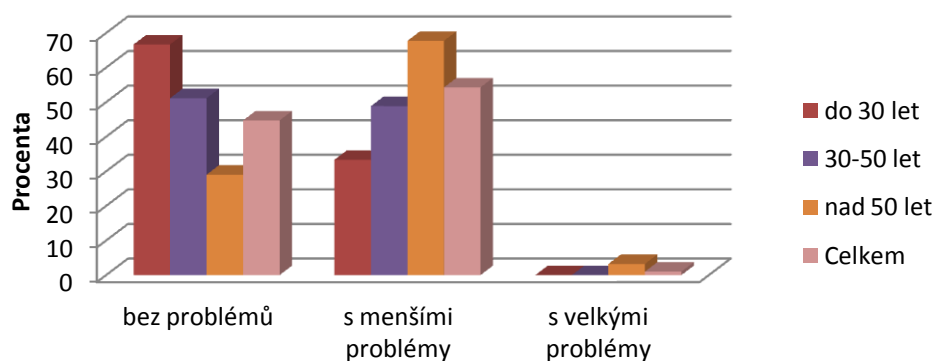
Graf 17: Výsledky k položce č. 16

Velmi zajímavé výsledky se objeví při srovnání počítačové gramotnosti s věkem respondentů. Podle očekávání vyplyne, že bez problémů zvládá počítač nejvíce matrikářek ve věku do 30 let, což může být ovšem způsobeno jejich nízkým počtem. Nejvíce menších problémů se vyskytuje u matrikářek ve věku nad 50 let.

Věk	do 30	%	30-50	%	nad 50	%	Celkem	%
bez problémů	4	67	67	51	18	29	89	45
s menšími problémy	2	33	64	49	42	68	108	54
s velkými problémy	0	0	0	0	2	3	2	1
Celkem	6	100	131	100	62	100	199	100

Tabulka 22: Úroveň počítačové gramotnosti v závislosti na věku

Úroveň počítačové gramotnosti



Graf 18: Úroveň počítačové gramotnosti v závislosti na věku

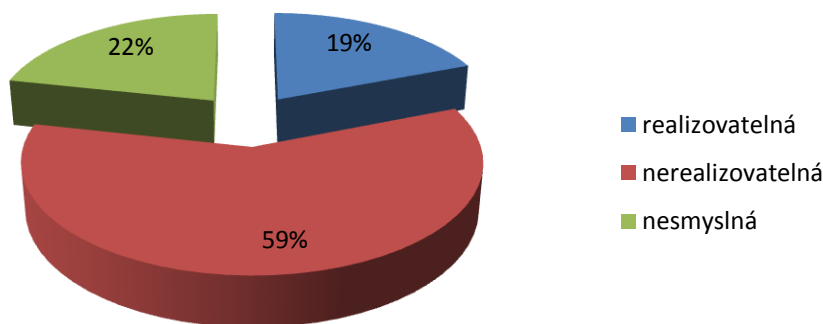
Položka 17: Vize „bezpapírového úřadu“ je dle mého názoru:

Vize „bezpapírového úřadu“ vyšla jednoznačně ve všech třech krajích. Jako nerealizovatelnou ji vnímá 59 % respondentů, jako nesmyslnou 43 % a jako realizovatelnou pouhých 19 %. Jedna z respondentek okomentovala tuto položku slovy, že „si dovede představit život bez úřadu, ale v žádném případě úřad bez papírů.“ Podle jiných je tato vize sice realizovatelná, ale hodně vzdálená současné společnosti, která na to není připravena. A v prostředí matričních úřadů si ji velká část respondentů nedokáže představit.

Kraj	Zlínský	%	Olomoucký	%	Pardubický	%	Celkem	%
realizovatelná	16	20	14	20	8	16	38	19
nerealizovatelná	43	54	44	62	31	63	118	59
nesmyslná	20	25	13	18	10	20	43	22
Celkem	79	100	71	100	49	100	199	100

Tabulka 23: Výsledky k položce č. 17

Vize "bezpapírového úřadu"



Graf 19: Výsledky k položce č. 17

Položka 18: Vlastní názor na elektronizaci VS

Poslední položka měla formu otevřené otázky a byla jako jediná zpracována pomocí kvalitativní analýzy. Respondenti byli požádáni, aby stručně vyjádřili svůj názor na elektronizaci veřejné správy, případně uvedli komentář k některé

z předchozích otázek. K této položce se nevyjádřili všichni zúčastnění respondenti, nicméně návratnost odpovědí na tuto otázku byla 74 %.

Vyjádřilo se celkem 146 respondentů. Z toho 23 matrikářů (16 %) zaujalo kladné stanovisko bez jakýchkoliv výhrad. Objevily se názory, že elektronizace odráží současný vývoj společnosti, může být přínosem pro občany i úředníky, v rámci modernizace je elektronizace považována za nezbytnou, je přínosná pro práci matrikářky, je to úspora času, je využívána, má svůj smysl a budoucnost, pokud bude vše dobře fungovat, bude přínosem, vše je díky tomu snazší, pružnější, rychlejší, méně nákladné, efektivní, rychlé, snadno dostupné pro klienta (Czech POINT), zajišťuje okamžité informace, vstupy i výstupy, přesná data. „*Je to dobrý nápad, jsem zvědavá na průběh realizace. V době, kdy moderní informační technologie zaznamenávají obrovský vzestup, je elektronizace veřejné správy nutností. Tzv. bezpapírový úřad je však vize prozatím hodně vzdálená.*“²⁵⁴

Celkem 22 respondentů (15 %) vyslovilo celkově negativní názor. Podle nich je z matričního hlediska elektronizace veřejné správy utopií, není moc efektivní, v některých oblastech špatně realizovatelná, vše se vede navíc v papírové podobě, často padají programy, počítače jsou pomalé, vypadáva elektrický proud, celé je to nesystematické, nedořešené, neúplné, ruší se zaběhnuté systémy a nahrazují se novými nedořešenými, které jsou stále náročnější pro úředníky, finančně nákladné pro úřad (nové počítače, školení, pracovníci na ICT) a pro občana nemají smysl, elektronizace práci spíše komplikuje, je v mnoha směrech nedomyšlená, vadí duplicita, neprovázanost agend, je zbytečnou zátěží pro úředníky, DS jsou časově náročné, z důvodu nepřipravenosti základních registrů jsou očekávány velké problémy, problematICKá je otázka bezpečnosti, co když se do systému někdo nabourá, bude po datech a co pak bez papírů? Jak budou chráněna citlivá a osobní data? „*V případě výpadku nejsou k dispozici žádné údaje a občanovi nelze vyhovět.*“²⁵⁵ Pro malé obce znamená elektronizace zbytečné komplikace a nárůst finančních nákladů. Pro úřednici na malé obci se její pracovní náplň stává neúnosnou. Nemohou si dovolit stálého pracovníka na údržbu a provoz ICT.

Předkládáme několik doslovných citátů respondentů:

„*Čím více elektronizace, tím více papírů, což asi nebylo záměrem, ale je to tak.*“

²⁵⁴ Zdroj: vlastní výzkumné šetření.

²⁵⁵ Tamtéž.

„Elektronizace jeden papír ušetří a další tři přibudou.“

„Co je psáno, to je dáno.“

„Všeho s mírou...“

„Zřejmě nezbyvá nic jiného než ji respektovat, však my si zvykneme...“

Celkem 101 respondentů (69 %) vyjádřilo klady i záporny eGovernmentu. Z toho 46 respondentů (31 %) uvedlo k položce č. 18 obsáhlejší komentáře. Některé poznatky byly interpretovány v souvislosti s výsledky za jednotlivé položky ankety a jiné budou součástí diskuse. Většinou respondenti reagovali slovy: „elektronizace ano, ale...“ „Elektronizace je dobrá věc, ale důvěřuji papírové formě.“²⁵⁶ Odpovědi jsou kombinací výše uvedených tvrzení pro i proti elektronizaci. Navíc je zdůrazňována nenahraditelnost osobního kontaktu a osobní komunikace mezi úředníkem a klientem, především v matriční praxi. „Pro jistou a trvalou archivaci je nutná i papírová verze.“²⁵⁷ Bylo by dobré, kdyby nové elektronické agendy byly zaváděny až ve chvíli, kdy jsou co nejlépe připraveny na reálný provoz a odzkoušeny. Elektronizaci je třeba provádět s rozmyslem a v návaznosti na další kroky, jednotlivé agendy by se měly doplňovat a ne si odporovat. Jako příklad byly několikrát uvedeny nové elektronické OP, ve kterých od 1. 1. 2012 již nemusí být povinně uváděn rodinný stav a způsobilost k právním úkonům. Občanům to může způsobit nemalé komplikace. V případě uzavření manželství je již zákon na tuto eventualitu připraven, kdy umožňuje ověření údajů z ISEO.²⁵⁸ Neuvedený stav v OP může být problémem v bance při vyřizování úvěru či hypotéky, při koupi nemovitosti apod. A máme tady opět papíry navíc, protože občan musí doložit k OP ještě i potvrzení o stavu.²⁵⁹ „Mělo by to být přínosem, pokud budou přizpůsobeny i zákony.“²⁶⁰ Byla zdůrazňována také otázka počítačové gramotnosti občanů, kdy ne každý má přístup k počítači a internetu a ne každý s ním umí pracovat. „Myslím si, že zatím není vše tak propracované, aby mohla elektronizace proběhnout bez velkých komplikací. Naše společnost není na její využívání připravená. Teorie a praxe jsou

²⁵⁶ Zdroj: vlastní výzkumné šetření.

²⁵⁷ Tamtéž.

²⁵⁸ § 33 odst. 2 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²⁵⁹ VÁLKOVÁ, Hana. Údaj ženatý/vdaná z nových občerek zmizel, lidé ho musí doložit jinak. In: *IDNES.cz* [online]. 28. 02. 2012 [cit. 2012-03-15]. Dostupné z: http://zpravy.idnes.cz/vymazani-rodneho-stavu-z-obcanky-si-rozmyslete-f58-/domaci.aspx?c=A120228_103445_domaci_hv.

²⁶⁰ Zdroj: vlastní výzkumné šetření.

*dvě rozdílné věci, vše je tzv. šité horkou jehlou. Pokud to ovšem klapne, tak to nebude špatné.*²⁶¹

4.7 Diskuse

Často od klientů veřejné správy slyšíme, „Co si to ta úřednice zase vymyslela?“ nebo „To jsou ale byrokrati na tom úřadě, zase chtějí další potvrzení.“ Tito lidé si zřejmě neuvědomují, že právní předpisy si nevymýšlí řadoví úředníci. Občas se samozřejmě stane, že si pracovník ve veřejné správě mylně vykládá zákon, je přehorlivý nebo ze strachu, aby neudělal chybu, vyžaduje po klientovi více dokladů a informací než je oprávněn. Nicméně ve většině případů se jen řídí platnou legislativou. Jak již bylo řečeno v kapitole 1, úředník, který se podílí na výkonu zákonem uložených činností, se nemůže rozhodovat, co bude dělat a jakým způsobem. Nemůže sám začít dělat něco jinak, protože dosavadní postup mu nevyhovuje. Musí plnit povinnosti stanovené platnými právními předpisy a může činit pouze to, co mu zákon příkazuje. Pokud legislativa nestanoví přesný postup, potom je třeba, aby nadřízený správní orgán vydal metodický pokyn nebo instrukci, podle které budou úředníci v konkrétní věci pracovat. Tato zásada platí především, jedná-li se o přenesenou působnost, tedy o výkon státní správy.

Stejně je to i v případě eGovernmentu. Skutečnost, že úředník plně nevyužívá možnosti elektronické komunikace, může být jeho chybou jen zčásti. V současné době je to ještě stále způsobeno především tím, že mu to zvláštní zákon neumožňuje, a to platí i v případě matrikářů. Existuje sice celá řada zákonů, které upravují elektronickou komunikaci, zrovnoprávňují písemný dokument s elektronickým, příkazují používání ISDS, elektronických spisových služeb a elektronického podpisu, ale v praxi je všechno trochu jinak. „*Ne všechno lze elektronizovat a ne vždy je elektronizace efektivní.*“²⁶² Např. zákon o matrikách stále předpokládá, že se občan dostaví osobně, podá žádost a předloží taxativně vymezený seznam dokumentů, kterými prokáže nejrůznější skutečnosti. A tyto nejrůznější skutečnosti musí být součástí tzv. sbírky listin (tištěných nikoliv elektronických listin), která je podkladem pro zápis do matriční knihy. V případě zničení např. v důsledku požáru nebo přírodní

²⁶¹ Zdroj: vlastní výzkumné šetření.

²⁶² Tamtéž.

katastrofy je kniha právě na základě sbírky listin obnovena.²⁶³ Není tedy vinou matrikáře, že např. snoubenci nemohou podat žádost o uzavření manželství elektronicky, ale musí se minimálně jednou na matriční úřad dostavit.

Celkově je možné konstatovat, že matrikáři s elektronizací problémy nemají, dokáží se celkem snadno a rychle přizpůsobit situaci a přijímají jakékoliv rozumné změny, které jim usnadní práci a klientům vyřizování. Mnohdy jsou ovšem nuceni akceptovat i změny na první pohled nerozumné. Názor, že s eGovernmentem papírů spíše přibývá, není tak úplně nadnesený. Jako typický příklad elektronizace za každou cenu můžeme z matriční praxe uvést hlášení o rozvodu manželství k provedení dodatečného záznamu do matriky manželství. Okresní soudy posílají v souladu se zákonem tato hlášení datovými schránkami, to je ten ušetřený papír. Ale k provedení dodatečného záznamu do matriční knihy je podkladem veřejná listina, která se dále zasílá k založení do sbírky listin na krajský úřad nebo úřad ORP.²⁶⁴ Z elektronického dokumentu je tedy nutné tuto listinu udělat, a to autorizovanou konverzí. V lepším případě si tuto konverzi matrikář udělá sám z moci úřední, v horším případě musí za kolegou na kontaktní místo Czech POINT. Dokument se opatří ověřovací doložkou, což je další papír navíc. Někdy se stává, že hlášení je v souboru uloženo na 2 stranách, přičemž druhá strana je prázdná, ale musí být zahrnuta do konverze, a to máme stranu třetí. Dále se musí úkon zapsat do evidence autorizovaných konverzí a upravit pro odeslání do sbírky listin. Zapiše se důvod dodatečného záznamu, číslo svazku, strany, pořadové číslo a přidá se razítko a podpis matrikáře. Přitom to v minulosti bývalo tak jednoduché, poštou byl doručen papír formátu A5 z okresního soudu s kulatým razítkem. Informace z něj se zapsala do matriční knihy a zaslala k založení do sbírky listin, většinou hromadnou poštou s dalšími dokumenty. A toto je jen jeden případ z mnoha dalších, kdy přišly elektronické dokumenty do papírové reality, aniž by se tato přizpůsobila nové situaci. A proto je elektronizace spojena spíše s nárůstem práce než s jejím úbytkem a proto se papíry množí, místo aby ubývaly. Stejně jako v případě stavebního povolení

²⁶³ § 55 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²⁶⁴ § 5 odst. 2 zákona č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

v příkladu, který jsme uvedli výše, se tisk dokumentu jen přesunul z jedné instituce na druhou.

V podkapitole č. 2.2.1 jsme zmínili skutečnost, že matriční úřady byly v podstatě prvními kontaktními místy Czech POINT, které začaly fungovat 1. 1. 2008. Pro většinu matrikářek to znamenalo dost podstatný nárůst práce ke stávající pracovní náplni a mnoho nových informací. Kromě ne právě zanedbatelného rozsahu právních předpisů, které musí matrikářka ovládat, k tomu přibývaly postupně další a další, související s výpisy z katastru nemovitostí, živnostenského nebo obchodního rejstříku a dalšími činnostmi, o které se Czech POINTy postupně rozrůstaly. S rostoucí oblibou a úspěšností tohoto projektu byly na větších úřadech vyčleněny samostatná pracoviště Czech POINT nebo pracovníci specializovaní pouze na tuto činnost. Matrikářům zůstalo oprávnění pouze pro aplikace CzechPOINT@office. V případě obcí I. typu, které si nemohou dovolit přijmout dalšího pracovníka nebo vyčlenit z těch stávajících jednoho pouze pro obsluhu Czech POINTu, se situace nemění a tuto činnost vykonává, stejně jako v případě řady jiných, hospodářka, jejíž pracovní vytížení se postupně stává neúnosným.

V současné době jsou kontaktní místa veřejné správy nejen na obcích s matričním úřadem. Celkem se jedná o 5838 obcí. K rozšíření Czech POINTů do malých obcí přispěl v roce 2009 projekt „eGovernment do obcí“ spolufinancovaný EU. Náklady na zřízení nového kontaktního místa se odhadují přibližně na 94 000,- Kč. Zatímco k nejčastěji využívaným kontaktním místům patří pošty (téměř 50 % výstupů), na obcích I. typu bylo realizováno jen 11 % všech výstupů. Malé matriční úřady se tedy budou možná do budoucna rušit pro svou neefektivitu, zatímco pracoviště Czech POINT už chybí jen na 534 obcích ČR.²⁶⁵

V každém případě lze jednoznačně konstatovat, že matrikáři vnímají kontaktní místa jako efektivní. Pro občana znamenají velmi snadno dostupné, operativní, pružné, rychlé a přesné služby. Velmi přínosné je, že klient není vázán jen úředními hodinami úřadu a na některých poštách může své záležitosti vyřídit i ve večerních hodinách, příp. v sobotu. Velkým ulehčením práce pro matriční úřady byla i novela zákona č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování

²⁶⁵ *Analýza aktuálního stavu veřejné správy*, 2011, s. 30.

pravosti podpisu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů. Na základě této novely může provádět vidimaci a legalizaci i držitel poštovní licence a Hospodářská komora ČR. Došlo tedy k dalšímu rozšíření činnosti kontaktních míst Czech POINT o tuto pravomoc, což na řadě úřadů zmírnilo nápor klientů na tomto úseku státní správy. Vzhledem k tomu, že pošty jsou nejčastěji využívanými kontaktními místy (z 50 %), lze předpokládat, že budou hojně provádět i vidimaci a legalizaci. Zaměstnanci pošt a hospodářské komory, kteří tuto činnost zabezpečují, musí složit zkoušku u MV.²⁶⁶

U ISDS vadí matrikářům především nutnost autorizované konverze u většiny doručených listin, což zabere spoustu času navíc. Pravidelné kontroly chtějí vždy vidět papíry, elektronické dokumenty je nezajímají. U některých OVM dodnes mají DS jen ústřední orgány. Příkladem je zasílání oznamovací povinnosti v případě narození dítěte na Všeobecnou zdravotní pojišťovnu (dále jen „VZP“). DS musí být zaslána na VZP do Prahy, i když je určena některé z oblastních poboček VZP. Stejná situace je i v případě Policie ČR, kde se DS velmi těžko dohledávají, nemá ji žádné pracoviště.

„Z datovek dostanu bezcenný cár papíru, který když si nenechám jako občan za peníze zkonvertovat, nemohu ho použít např. při dalším jednání s úřady a už vůbec ne s odstupem času. Osobně bych si i za cenu ztráty času a nákladů na dopravu raději zajela na úřad osobně pro originál dokumentu, na kterém bude razítko a podpis oprávněného úředníka.“²⁶⁷

Změna systému zavádění údajů do ISEO je dle většiny respondentů pozitivní. Tento způsob je mnohem pružnější, operativnější a předpokládá i menší chybovost v ISEO vzhledem k tomu, že matrikáři zároveň kontrolují stávající data a upozorňují na případné chyby. Ty v ISEO jsou, ale nejedná se o žádné zásadní komplikace, které by se nedaly odstranit, jak vyplynulo i z výzkumného šetření. Na velkých úřadech tento systém způsobil obrovský nárůst práce. *„Zápisy do ISEO jsem uvítala, ale mělo by to být spojeno s nárůstem pracovní síly.“* Na matričních úřadech

²⁶⁶ § 14a zákona č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

²⁶⁷ Zdroj: vlastní výzkumné šetření.

práce přibyla, na evidenci obyvatel ORP ubyla, ale pracovníci většinou převedeni nebyli. Další problém, na který respondenti upozorňují, jsou nesouměrně nastavené podmínky jednotlivých typů úřadů k získávání informací z ISEO. Matriční úřady se prozatím nedostanou k údajům o občanských průkazech nebo k vyhledávání doručovací adresy, což občas ke své činnosti potřebují. Předpokládáme, že toto by mělo být odstraněno v souvislosti se spuštěním ZRVS.

Základní registry jsou očekávány s nadšením i obavami. Jedná se o jednu z nejdůležitějších etap rozvoje eGovernmentu, o čemž svědčí také ta skutečnost, že jsou nazývány eGONovým mozkiem, tedy orgánem, bez jehož správné činnosti není možné fungovat a myslet. Podle většiny respondentů, kteří se k této problematice vyjádřili, chybí dostatečné informace a jasnější návody. Všechny dosavadní etapy elektronizace (Czech POINT, DS i zápisy do ISEO) se v praxi rozjížděly až v ostrém provozu cestou „pokusu a omylu,“ bez zaškolení většiny pracovníků a bez možnosti připravit se. I v současné době některé úřady své pracovníky neposílají na potřebná školení. „*Pouze při otevření Czech POINTu se dozvím, že zase přibýly nové agendy.*“²⁶⁸ Za malé obce uvádíme citát, který hovoří za vše: „*Při spuštění jakékoliv nové věci všichni předpokládají, že neděláte nic jiného.*“²⁶⁹

Je sice pravdou, že problémy byly u zrodu všech zásadních změn ve veřejné správě v souvislosti s eGovernmentem, ale dovolíme si tvrdit, že ZRVS jsou specifické. Budou muset být natolik spolehlivé, operativní, pružné a přesné, aby se na ně mohli úředníci při své práci plně spolehnout, což u něčeho, co není dostatečně odzkoušené, nelze očekávat. Správnost rozhodování úředníka bude v mnoha případech záviset právě na údajích v ZRVS. Omyl úředníka při výkonu práce doposud závisel na tom, jak posoudil předkládané doklady a informace, nyní se bude muset spoléhat na data v ZRVS, jejich správnost si nemá jak ověřit a nemůže je sám ovlivnit.

Dalším závažným problémem souvisejícím s elektronizací je centralizace veřejných služeb. Je pochopitelné, že např. vydávání nových elektronických občanských průkazů nemůže po technické stránce zabezpečit každý matriční úřad, jako tomu bylo doposud. Nicméně je nutné si také uvědomit, že se tím tyto agendy (občanské průkazy, oblast sociální péče apod.) vzdalují občanovi a jejich vyřízení se

²⁶⁸ Zdroj: vlastní výzkumné šetření.

²⁶⁹ Tamtéž.

pro něj stává komplikovanějším a nedostupnějším. „*V souvislosti s novými OP musí lidé do vzdáleného města. Starší lidé musí cestovat s doprovodem a znamená to dvojitě výdaje na dopravu a nervové vypětí.*“²⁷⁰ Starší lidé mají vůbec s elektronizací velké problémy. Stačí si vzpomenout, jak jsme učili babičku používat mobilní telefon, a je nám jasné, že s ní bude velký problém i na úřadě u elektronického pořádkového zařízení.

Ochrana osobních údajů a bezpečnost eGovernmentu byla respondenty také často zmiňována a kritizována. Mnoho z nich nevěří, že je možné data zabezpečit tak, aby nemohlo dojít k jejich ztrátě, zničení nebo krádeži. Na jedné straně jsou na matričních úřadech velmi přísná pravidla, komu je možné co sdělit, koho nechat nahlédnout do matriční knihy nebo komu co vydat. A na druhé straně najdeme na internetu v katastru nemovitostí nebo obchodním rejstříku nejrůznější osobní údaje, často včetně rodného čísla. A právě rodné číslo je další problematickou oblastí eGovernmentu. V souvislosti se spuštěním ZRVS se má rodné číslo postupně rušit. Občané i úředníci jsou na tento údaj zvyklí, existuje již více než padesát let, lidé si jej často pamatují z paměti, je to nezaměnitelný identifikátor osoby. A najednou tady nebude. Pro většinu z nás je to nepředstavitelná situace.

K vedení matrik pomocí výpočetní techniky již bylo napsáno dost, matrikáři s tím problém nemají. Práci jim to usnadňuje a tak by to mělo být. Ráda bych ovšem uvedla některé reakce respondentů k tradičnímu rukopisnému vedení matričních knih. „*Elektronizací ztrácí matriky na svém jedinečném kouzlu. Vše se dnes píše na počítači. Nesmírně si cením toho, že se matriky stále vedou rukopisně. I když je to duplicitní. Ale doba to tak žádá.*“²⁷¹ Hledání ve starých matrikách má své určité kouzlo. Ano, je to zdlouhavé a v dnešní hektické době nás to zdržuje, ale nemůžeme přece stále jen někam pospíchat. Vzhledem k tomu, že tyto knihy byly psány rukopisně, každý matrikář nebo duchovní v tom zápise nechal kus sama sebe. V některých matrikách do roku 1950 se najdou u narození i údaje, kdy osoba byla pokřtěna, biřmována, kdy uzavřela manželství nebo kdy zemřela, v knize manželství zase, jaké snoubenci předložili doklady a kde a kdy byly vystaveny apod. Čím více jde doba kupředu, tím se údaje minimalizují. Pro matrikáře je to sice pozitivní,

²⁷⁰ Zdroj: vlastní výzkumné šetření.

²⁷¹ Tamtéž.

protože nemusí tolik psát, ale budoucí generace již v matričních knihách najdou mnohem méně informací.

V případě eGovernmentu je deklarováno zjednodušení pro úředníka i občana, tedy efektivní veřejná správa a přátelské služby. Nicméně v praxi se jedná v mnoha ohledech o opak. Vyplývá to i z reakcí respondentů průzkumu. Zákony jsou schvalovány chaoticky, vzájemně kolidují. „*Předpokládají, že na všech úřadech je kvalitní a nové počítačové vybavení, což není. Všechny problémy z toho vyplývající pak zatěžují právě pracovníky na nejnižších úrovních, na které se klade velké množství povinností z různých oblastí.*“²⁷² Elektronizace ano, je skvělá, souhlasím, ale jen pokud to bude správně fungovat, pokud budeme mít jasné návody a včasné informace.

Kde se stala chyba? Je v lidech nebo v systému? Odpověď na tyto otázky zde patrně nenalezneme, nicméně můžeme upozornit na problémy, se kterými se úředníci v praxi potýkají. Pokud jsou dokumenty vytvářeny v počítači jako elektronické, je jejich zaslání a uchování v elektronické podobě smysluplné a efektivní. Pokud jsou ovšem existující papírové dokumenty scanovány do elektronické podoby, abychom za každou cenu vytvořili elektronický spis jen pro jeho elektronickou archivaci, je to přinejmenším nesmyslné. Na závěr diskuse bychom uvedli několik zajímavých doslovných reakcí respondentů:

„Je mi skoro 50 let. Elektronizaci veřejné správy určitě vítám, i když se musím stále něco nového učit.“

„Z hlediska archivace by měly být ponechány matriční knihy v ručně psané podobě. Elektronizace přináší výhody pružnějšího vyhledávání a slouží také jako určitá kontrola nebo záloha údajů. Jsou-li matriky archivovány navěky, lepší způsob uchování zatím nebyl prokázán než ten prověřený staletími. Elektronizaci bych ponechala jako pomocnou techniku.“

*„K vizi bezpapírového úřadu: pokud by vše fungovalo tak, jak je psáno, byl by stav na úřadě ideální. Předpokládala bych však, že by vždy šel elektrický proud, že bych měla moderní a rychlý počítač, přístup do registrů, které potřebuji k matriční práci, že by zde byly přesné informace, že by Czech POINT neměl výluky.“*²⁷³

²⁷² Zdroj: vlastní výzkumné šetření.

²⁷³ Tamtéž.

Závěr

„Chybí tomu lehkost, je to hrozně složitý a těžkopádný systém.“²⁷⁴

Globálním cílem této diplomové práce bylo zmapovat základní milníky českého eGovernmentu a jeho dopad na práci konkrétní cílové skupiny úředníků, kterými jsou matrikáři. Dílčími cíli bylo zjištění jejich názorů na elektronizaci veřejné správy a jejich zkušeností s touto převratnou změnou v komunikaci a organizaci této instituce. V kapitole 1 byly obecně charakterizovány komunikační kanály, které veřejná správa aktuálně využívá, a některé problémy s nimi spojené. Kapitola 2 byla věnována historii, rozvoji a jednotlivým, realizovaným i dosud nerealizovaným, projektům českého eGONa. V kapitole 3 byly představeny matriční úřady, práce matrikáře, problematika spojená s eMatrikou a současné snahy o optimalizaci tohoto resortu, které jsou součástí reformy veřejné správy a které tedy velmi úzce souvisí i s eGovernmentem. Kapitola 4, a zároveň praktická část, se zabývala zkušenostmi matrikářů s jednotlivými kroky v rámci elektronizace. Zmíněna byla rovněž počítačová gramotnost této skupiny úředníků a jejich názory na vizi „bezpapírového úřadu.“ Při zpracování diplomové práce byly použity tradiční metody deskripce, analýzy, syntézy a komparace, v praktické části potom především metoda deskriptivní analýzy a částečně kvalitativní analýzy.

Český eGovernment je budován již více než dvacet let. Přes všechny snahy, úsilí a finance, které doposud byly vynaloženy, jde jeho vývoj kupředu jen velmi pomalu a s nepatrnými úspěchy. Zákony upravující elektronickou komunikaci platí, elektronický dokument byl zrovnoprávněn s papírovým, kontaktní místa Czech POINT velmi úspěšně plní svou funkci, používání ISDS je pro úředníky povinností vyplývající ze zákona, mnoho z nich má svůj vlastní, pravidelně aktualizovaný, elektronický podpis. Veřejná správa se nyní nachází ve stádiu propojování jednotlivých agend a úřadů, probíhá filtrace a odstraňování duplicit a nesprávných údajů. Dalo by se říci, že bezproblémovému fungování eGovernmentu již nestojí nic v cestě. Nicméně v praxi je situace stále ještě poněkud jiná. Česká veřejná správa s napětím očekává spuštění základních registrů, které jsou označovány za mozek eGONa a které by mohly a měly eGovernment posunout zase o krok blíže k naplnění

²⁷⁴ Zdroj: vlastní výzkumné šetření.

vizí a cílů, které byly vytyčeny nejrůznějšími strategickými dokumenty. Některé z nich jsou hodně odvážné jako např. vize přijatá v roce 2008 s dokumentem „Strategie rozvoje služeb pro informační společnost,“ podle které má být ČR do roku 2012 mezi pěti nejlepšími zeměmi Evropy v rozvoji eGovernmentu. Na základě komparací Evropské komise a OSN, popsanych v podkapitole 2.3, je možné konstatovat, že tuto vizi se již pravděpodobně realizovat nepodaří. Ve své době byla sice hodně smělá, nikoliv však nerealizovatelná. Pro mezinárodní komparaci jsem jako příklad záměrně vybrala Estonsko, které není ČR příliš vzdálené ani geograficky, ani kulturně či historicky. Jedná se rovněž o bývalou postkomunistickou zemi, která začala budovat demokratickou společnost přibližně ve stejnou dobu jako ČR. A právě Estonsko se v současné době nachází mezi evropskou špičkou v rozvoji eGovernmentu.

Jedním z dílčích cílů této diplomové práce bylo objasnit, jak rozvoj eGovernmentu souvisí se spokojeností občanů a úředníků a zda dochází k naplňování sloganu „eGovernment rovná se spokojený občan, ale i úředník.“ Předmětem výzkumného šetření, které bylo podrobně popsáno v kapitole 4, byla spokojenost úředníků, a to konkrétní cílové skupiny, kterou jsou matrikáři nebo spíše matrikářky, jelikož je mezi nimi naprostá většina žen. Prostřednictvím ankety jim byly položeny otázky, které se zjišťovaly, zda jim elektronizace skutečně práci usnadňuje, jak je deklarováno, a jaký je jejich názor na vizi tzv. „bezpapírového úřadu.“

V souvislosti s eGovernmentem se práce matrikářů stává stále komplikovanější. Důvodem je mimo jiné skutečnost, že již tak rozsáhlý výčet právních předpisů, týkajících se činnosti matrik, se několikanásobně rozrostl o další zákony, vyhlášky a novely zákonů. Do 1. 7. 2001 byla oblast vedení matrik upravena zákonem č. 268/1949 Sb., o matrikách, který obsahoval velmi stručný výčet základních zásad vedení matrik. Byl za celých padesát let novelizován jen sedmkrát, přičemž v roce 1977 vešla v platnost vyhláška č. 22/1977 Sb., kterou se vydávaly bližší předpisy k zákonu o matrikách a ve které byly zohledněny některé nové skutečnosti měnící se společnosti. Současný zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů, je již mnohem obsáhlejší a novelizován byl za 11 let již třináctkrát. Tyto velmi časté legislativní změny přináší současná hekticky se rozvíjející společnost,

globalizace, migrace obyvatelstva a v poslední době také velmi rychlý rozvoj ICT. A zákon o matrikách je jen jedním z mnoha příkladů.

Oblast vedení matrik je specifickým resortem veřejné správy, u kterého je osobní jednání a komunikace s klientem přímo nezbytná. Schopnost empatie by měla být pro matrikáře důležitým kvalifikačním předpokladem. Matriční úřad není charakterizován jen čísly a efektivitou, ale jsou to především lidé a jejich běžné, každodenní problémy a starosti. Matrikář pomáhá klientům řešit jejich životní situace spojené s narozením, uzavřením manželství, vstupem do registrovaného partnerství nebo úmrtím blízkého člověka a v souvislosti s tím s nimi prožívá jejich radost, štěstí, euforii nebo naopak smutek. Tím naplňuje základní poslání veřejné správy, kterým je služba veřejnosti. Matrikář potřebuje čas a prostor pro osobní jednání. Některé běžné případy lze vyřídit telefonicky nebo e-mailem. Řada z nich je vybavena do několika minut, ale jsou klienti, se kterými je třeba pracovat na řešení jejich situace mnohem déle. Je nutné s nimi hovořit a poradit jim, kam se obrátit a co udělat pro úspěšné vyřízení jejich požadavku. Příkladem takových životních situací jsou sňatky s cizinci, kterých v současné době přibývá, nebo jiné matriční události, ve kterých figurují cizinci. Přicházejí stále komplikovanější a exotičtější případy. Matrikář nese za kvalitu své práce osobní zodpovědnost a musí si být jist, že např. dotyčný snoubenec je skutečně svobodný a způsobilý uzavřít manželství, protože z tohoto aktu vyplývají velmi závažné právní důsledky (např. majetkové nebo související s péčí o děti). Úředník, který je zahlcen matričními událostmi, které vyřizuje jako na „běžícím páse“, nemá na zdlouhavé vysvětlování čas a mnohdy ani sílu. Pokud z matrik vytvoříme elektronickou „pásovou výrobu“ a z vysoce kvalifikovaných matrikářů roboty, nepřinese to nic ani úředníkům, ani občanům. Naopak dojde ke zhoršení kvality této práce, která má v českých podmínkách velmi dlouhou a úspěšnou tradici.

V souvislosti s optimalizací matrik bych navrhovala ponechat existenci matričních úřadů na rozhodnutí konkrétní obce, stejně jako je tomu v případě vidimace a legalizace nebo kontaktních míst Czech POINT. Pokud je obec schopna finančně i organizačně činnost matričního úřadu zabezpečit, nevidím důvod pro jeho rušení. Na financování by se mohly podílet i obce ve správním obvodu, pro které je tato přenesená působnost vykonávána. V každém případě zrušení matričních úřadů

na obcích I. typu nebo na obcích s POÚ by bylo oddálením výkonu státní správy od občana a nikoliv jeho přiblížením. A to je v rozporu s principy reformy veřejné správy a výše uvedené „Strategie rozvoje služeb pro informační společnost.“ Jak již bylo zmíněno, občan jako klient veřejné správy rozlišuje obce podle toho, jaké záležitosti si na obecním úřadě může vyřídit. A s tím souvisí i jeho spokojenost či nespokojenost s veřejnými službami.

Co se týká názorů matrikářů na eGovernment, jsou ve většině případů pozitivní. Velká část z nich využívá ICT jako pomoc při své práci a nevadí jim ani duplicitní vedení matričních knih, které chápou jako nutnost vzhledem k zachování těchto důležitých dokumentů pro další generace. Kontaktní místa Czech POINT vnímají matrikáři ve většině případů jako efektivní, zejména pro občany. U ISDS je zásadním problémem nutnost autorizované konverze a omezená platnost elektronického podpisu a tím i datových schránek a elektronických dokumentů v nich obsažených. Naopak rychlost doručování je předností. Pravdou je, že povinné využívání ISDS nebo zavedení elektronických podatelů, ač v počátcích vypadalo nesmyslně a bylo kritizováno, znamenalo velký pokrok v rozvoji eGovernmentu, protože se značně rozrostl počet OVM využívajících moderní ICT. Rovněž přímé zapisování změn do ISEO matrikáři vítají, i když to pro ně znamená nárůst pracovních povinností. V chybovosti ISEO nevidí ve většině případů zásadní problém. Spuštění ostrého provozu základních registrů očekávají většinou s obavami, protože nevědí, co je čeká. Nebyli na tuto převratnou změnu v činnosti veřejné správy ani 4 měsíce před ostrým startem teoreticky připraveni. Opakuje se tak stejná situace jako při spuštění činnosti kontaktních míst Czech POINT, ISDS nebo zápisů matričních událostí do ISEO, kdy se většina matrikářů učila se systémem pracovat až v ostrém provozu metodou „pokusu a omylu.“

Počítačová gramotnost matrikářů je na poměrně dobré úrovni, většině z nich nepřináší zásadní problémy naučit se pracovat s novým počítačovým programem. Nehraje zde významnou roli ani skutečnost, že je mezi nimi převážná většina žen a téměř třetina je ve věku nad 50 let. Nejvíce menších problémů při práci s počítačem mají právě matrikářky této věkové kategorie, ale podle reakcí i tyto úřednice elektronizaci ve většině případů vítají a snaží se ICT při své práci v maximální možné míře využívat. I přes tuto skutečnost ovšem vizi tzv. „bezpapírové úřadu“ vidí

většina z nich jako nerealizovatelnou a velká část dokonce jako nesmyslnou, a to především na úseku matrik, kde ruční psaní do matričních knih a osobní jednání s klienty je podstatou jejich práce. Matriky v současné době nelze plně elektronizovat. Důvody byly v této práci několikrát zmíněny. Tím hlavním je zachování těchto historicky velmi cenných dokumentů pro budoucí generace. V tomto ohledu je staletými prověřen právě papír a dokumentní inkoust. Vydávání matričních dokladů je možné elektronizovat pouze to té míry, že si klient požádá e-mailem a matriční úřad mu dokument zašle poštou. Jejich vydávání např. prostřednictvím kontaktních míst Czech POINT by bylo značně komplikované. Obsluha by musela mít zkoušku z vedení matrik nebo přinejmenším znát zákon o matrikách. Výpis z matriky je možné vydat jen oprávněné osobě a ověřit aktuálnost údajů v matriční knize, kterou má k dispozici pouze příslušný matriční úřad. Navíc plně elektronizované jsou pouze matriky vedené od 1. 1. 2006.

Hlavní přínos této diplomové práce vidím v tom, že zprostředkovává pohled na elektronizaci české veřejné správy z pozice řadového úředníka. Strategické cíle a vize jsou sice přínosné, ale měly by být v souladu s potřebami praxe. Jestliže eGovernment nefunguje tak, jak by měl, potom je třeba hledat bariéry, které účinnému zavádění brání a snažit se je odstranit. Z názorů matrikářů je zřejmé, že v jejich neochotě ani počítačové negramotnosti problém není. Vidí ho spíše v nedokonalé legislativě, v nepřesných informacích a metodických pokynech či v technických problémech. Řada matrikářů nedůvěřuje technickému zabezpečení dat, mají strach, že bude systém napaden a data zničena nebo jinak znehodnocena.

Při zavádění projektů eGovernmentu do praxe bych doporučovala důkladnější přípravu a provádění jednotlivých kroků s rozmyslem a teprve po důkladném odzkoušení v ostrém provozu. Jako úředníci mi chybí proškolení a více informací o připravovaných projektech. Je nutné mít na paměti, že elektronizace není cílem současného stavu, v němž se česká veřejná správa nachází, ale prostředkem k dosažení cíle. Cílem je především efektivní veřejná správa a přátelské služby a spokojený občan i úředník. Tohoto cíle by ještě naše generace dosáhnout mohla, ale plně „bezpapírový úřad“ je skutečně výzvou pro generace budoucí.

Seznam použitých zdrojů

Literatura:

- ERNEKER, Jaroslav. *Sociální komunikace ve veřejné správě*. 1.vyd. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, 2008. ISBN 978-80-86708-66-9.
- HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. 1.vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7040-2.
- HENDRYCH, Dušan. *Právní slovník*. 2. rozš. vyd. Praha: C. H. Beck, 2003, 1320 s. ISBN 80-717-9740-5.
- HENDRYCH, Dušan. *Správní právo*. 6.vyd. Praha: C. H. Beck, 2006. Právnícké učebnice (C. H. Beck). ISBN 80-717-9442-2.
- CHRÁSKA, Miroslav. *Metody pedagogického výzkumu: základy kvantitativního výzkumu*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1369-4.
- LIDINSKÝ, Vít et al. *EGovernment bezpečně*. 1.vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2462-1.
- LUČANOVÁ, Kateřina. *Komunikativní dovednosti v práci pracovníka veřejné správy*. Olomouc, 2010. Bakalářská práce. Univerzita Palackého. Vedoucí práce PhDr. Lenka Holá, Ph.D.
- MAŇÁK, Josef. *Kapitoly z metodologie pedagogiky*. 1.vyd. Brno: Masarykova univerzita, 1994. Spisy Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity v Brně, sv. 81. ISBN 80-210-1031-2.
- MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v českém právu*. Praha: Linde, 2006. ISBN 80-720-1614-8.
- MATES, Pavel. *Malá encyklopedie regionalistiky a veřejné správy*. 1.vyd. Praha: Prospektrum, 2001. ISBN 80-717-5100-6.
- MERKL, Adolf. *Obecné právo správní*. Díl první. Praha – Brno: Orbis, 1931.
- PLAŇAVA, Ivo. *Průvodce mezilidskou komunikací: přístupy - dovednosti - poruchy*. 1.vyd. Praha: Grada, 2005. ISBN 80-247-0858-2.

- PRŮCHA, Petr. *Správní právo: obecná část*. 6. dopl. a aktualiz. vyd. Brno: Masarykova univerzita a Doplněk, 2004. ISBN 80-723-9157-7.
- ŠPAČEK, David a Jiří ŠPALEK. *Informační systémy ve veřejném sektoru*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. Distanční studijní opora. ISBN 80-210-3503-X.
- ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. 1.vyd. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007. ISBN 978-808-7041-253.
- ŠVARŤÍČEK, Roman a Klára ŠEĎOVÁ. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. 1.vyd. Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-313-0.
- *Všeobecná encyklopedie ve čtyřech svazcích*. 2. Díl. Praha: Nakladatelský dům OP, 1997.
- VYBÍRAL, Zbyněk. *Psychologie komunikace*. 1.vyd. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-717-8998-4.
- VYMĚTAL, Jan. *Průvodce úspěšnou komunikací: efektivní komunikace v praxi*. 1.vyd. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2614-4.

Odborné a internetové články:

- ČERNÁ, Klára. Starostové: Rušení matrik je nesmyslné. In: *Písecký deník.cz* [online]. 2011 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: http://pisecky.denik.cz/zpravy_region/pi_20110801_matriky.html.
- HOLÁ, Lenka a Kateřina LUČANOVÁ. Spokojený občan i úředník?. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*. roč. 2011, č. 6, s. 2. ISSN 1213-6581.
- JONÁK, Zdeněk. Pojetí vzdělávací oblasti ICT v RVP ZV. Metodický portál: Články [online]. 2004 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/c/Z/40/POJETI-VZDELAVACI-OBLASTI-ICT-V-RVP-ZV.html>. ISSN 1802-4785.
- JUNGOVÁ, Ivana. Jaroslav Mráz (MV ČR): Bezpapírový úřad je iluze. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*. roč. 2011, č. 6. s. 2. ISSN 1213-6581.

Dostupné z: <http://www.verejnasprava.info/2011/jaroslav-mraz-mv-cr-bezpipirovy-urad-je-iluze>.

- KORBEL, Jiří. Elektronizace není cíl, ale prostředek: Rozhovor s Jaroslavem Mrázem, vrchním ředitelem sekce pro informatiku a eGovernment Ministerstva vnitra. *EGON News: speciál k ISSS* [online]. 2011 [cit. 2012-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/egon-iss-s-duben-2011-web-pdf.aspx>.
- KRYŠTOF, Pavel. Základní registry jsou mozkiem veřejné správy. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*. roč. 2011, č. 20, s. 2-3. ISSN 1213-6581.
- KRÍŽOVÁ, Lucie. Genealogické minimum. In: *Moravský zemský archiv v Brně* [online]. 2010 [cit. 2012-03-12]. Dostupné z: http://www.mza.cz/photos/jak_sestavit_rodokmen/Genalogicke_minimum.pdf.
- MATYSKA, Luděk. Je internet řešením pro komunikaci veřejné správy?. In: *ISSS2001: Sborník příspěvků* [online]. Hradec Králové: Internet ve státní správě a samosprávě, 2001 [cit. 2011-11-07]. Dostupné z: <http://www.iss-s.cz/archivd.asp?rok=2001>.
- NOVÁK, Pavel. Cena za datovou zprávu opět klesne, stát ušetří miliony korun. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. 2012 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/cena-za-datovou-zpravu-opet-klesne-stat-usetri-miliony-korun.aspx>.
- NOVÁK, Pavel a Marta SELICHAROVÁ. Datové schránky překonávají rekordy. Každý týden navíc ušetří miliony korun. In: *Datové schránky* [online]. 22. 09. 2011 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/tiskovyservis/tiskove-zpravy/datove-schranky-prekonavaji-rekordy--kazdy-tyden-navic-usetri-miliony-korun-id35610/>.
- NOVÁK, Pavel. Kontaktním místem veřejné správy budou moci být i banky autorizované Ministerstvem vnitra. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2011 [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/kontakt-nim-mistem-verejne-spravy-budou-moci-byt-i-banky-autorizovane-ministerstvem-vnitra.aspx>.

- NOVÁK, Pavel. Ministerstvo vnitra chce zmodernizovat způsob pořizování komunikační infrastruktury pro úřady. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 20. 12. 2011 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-chce-zmodernizovat-zpusob-porizovani-komunikacni-infrastruktury-pro-urady.aspx>.
- PETERKA, Jiří. Datové schránky aneb Třešnička na dosud neupečeném dortu. *Magazín Egovernment* [online]. roč. 2009, č. 4 [cit. 2012-02-26]. Dostupné z: <http://www.egovernment.cz/archiv/PDF%204-09/3.pdf>.
- PTÁČKOVÁ, Zlata. Starostové obcí se bojí o matriky. In: *Písecký deník.cz* [online]. 2011 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: http://pisecky.denik.cz/zpravy_region/pi_20110801_matriky.html.
- PŮČEK, Milan. Kvalita ve veřejné správě. *Deník veřejné správy* [online]. roč. 2004, č. 4 [cit. 2012-03-16]. ISSN 1213-6336. Dostupné z: <http://www.denik.obce.cz/clanek.asp?id=6157019&hledej=kvalita+ve+ve%20%F8ejn%E9+spr%E%201v%EC>.
- RŮŽIČKOVÁ, Daniela. ICT gramotnost. *Metodický portál: Články* [online]. 20. 09. 2010 [cit. 2012-02-05]. Dostupný z: <http://clanky.rvp.cz/clanek/c/z/9629/ICT-GRAMOTNOST.html>. ISSN 1802-4785.
- SELICHAROVÁ, Marta a Jana MALÍKOVÁ. Datovými schránkami prošlo přes devadesát tisíc datových zpráv. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2009 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/datovymi-schrankami-proslo-pres-devadesat-tisic-datovych-zprav.aspx>.
- SOUČEK, Zdeněk a Eva VRBOVÁ. Exkurze do dějin identifikace aneb Převodník identifikátorů fyzických osob. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*. roč. 2011, č. 20, s. 14-15. ISSN 1213-6581.
- ŠENFELD, Josef. Osíří obřadní síně v menších obcích?. In: *Www.kscmustecky kraj.cz: Prosperující kraj, spokojení občané* [online]. 2011 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: <http://www.kscm-usteckykraj.cz/novinka.php?id=519>.
- ŠMARDOVÁ, Jarmila. Czech POINT – kontaktní místo veřejné správy aneb Odstranění nadbytečné byrokracie a větší pohodlí pro občana. *EGON News*:

speciál k ISSS [online]. 2011 [cit. 2012-02-13]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/egon-iss-s-duben-2011-web-pdf.aspx>.

- ŠUSTA, Antonín. ÚOOÚ a jeho nové kompetence v roce 2010: Informační systém ORG. In: *Správa základních registrů* [online]. [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/file/13>.
- TOMALA, Jaromír. Matrika a centrální evidence obyvatel (CEO) v Ostravě. *Egovernment: Datové schránky* [online]. roč. 2008, č. 4 [cit. 2012-03-12]. s. 40-41. ISSN 1801-9420. Dostupné z: <http://www.government.cz/archiv/PDF%204-08/16.pdf>.
- TRNKA, Daniel. Modernizace veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2008 [cit. 2012-03-12]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/modernizace-verejne-spravy-49614.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>.
- VÁLKOVÁ, Hana. Údaj ženatý/vdaná z nových občanek zmizel, lidé ho musí doložit jinak. In: *IDNES.cz* [online]. 28. 02. 2012 [cit. 2012-03-15]. Dostupné z: http://zpravy.idnes.cz/vymazani-rodneho-stavu-z-obcanky-si-rozmyslete-f58-/domaci.aspx?c=A120228_103445_domaci_hv.
- ZAJÍČEK, Zdeněk a Martin TRÖSTER. Obce bojují proti hrozícímu rušení matrik. In: *Českokrumlovský deník.cz* [online]. 2011 [cit. 2012-03-08]. Dostupné z: http://ceskokrumlovsky.denik.cz/zpravy_region/obce-bojuji-proti-hrozicimu-ruseni-matrik20110623.html.
- ZÁLIŠOVÁ, I. Cesty k eGovernmentu. *Veřejná správa: týdeník vlády České republiky*. roč. 2008, č. 7. s. 2. ISSN 1213-6581. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/mvcren/docDetail.aspx?docid=21329714&doctype=ART&>.

Strategické dokumenty:

- Analýza aktuálního stavu veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2011 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/analiza-aktualniho-stavu-verejne-spravy.aspx>.
- Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby: Strategie realizace Smart Administration v období 2007 - 2015. In: *Smart Administration* [online]. 2010

[cit. 2012-02-05]. Dostupné z: http://www.smartadministration.cz/file/9_1_1/download/.

- Koncepce rozvoje KIVS ČR. In: *Ministerstvo vnitra: Archiv stránek bývalého Ministerstva informatiky* [online]. 2005 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/files/2433/koncepce_kivs.pdf.
- Národní strategie informační bezpečnosti ČR. In: *Ministerstvo vnitra ČR: Archiv stránek bývalého Ministerstva informatiky* [online]. 4. 10. 2005 [cit. 2012-02-18]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/files/2705/04_nsib_cr_v0_8__3_.pdf.
- Státní informační politika - cesta k informační společnosti. In: *Vláda České republiky* [online]. 1999 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/>.
- Státní informační a komunikační politika: e-Česko 2006. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2004 [cit. 2011-11-07]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/files/1180/sikp_def.pdf.
- Statut Rady vlády pro konkurenceschopnost a informační společnost. In: *Vláda České republiky* [online]. 2011 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/assets/ppov/rvis/statut-RVIS.pdf>.

Internetové zdroje:

- *ABZ slovník cizích slov* [online]. 2005-2006 [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: <http://slovník-cizich-slov.abz.cz/>.
- Centrální úložiště ověřovacích doložek. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. [cit. 2012-02-26]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/>.
- Cloud computing. In: *Wikipedia: the free encyclopedia* [online]. San Francisco (CA): Wikimedia Foundation, 2001- 2012 [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/Cloud_computing.

- Czech POINT - kontaktní místa veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2010 [cit. 2012-02-26]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-czech-point-kontaktni-mista-verejne-spravy.aspx>.
- Datové schránky první měsíc v provozu: Dotazníkový průzkum magazínu Egovernment. *Magazín Egovernment* [online]. listopad – prosinec 2009 [cit. 2012-02-26]. Dostupné z: <http://www.egovernment.cz/pruzkum>. Pdf.
- E-Estonia. In: *Estonia.eu: Official Gateway to Estonia* [online]. 2012 [cit. 2012-03-17]. Dostupné z: <http://estonia.eu/about-estonia/economy-a-it/e-voting.html>.
- EGON: eGovernment 2009. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2009 [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/egon-brozura-2009-pdf.aspx>.
- EGON jako symbol eGovernmentu - moderního, přátelského a efektivního úřadu. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2010 [cit. 2012-02-26]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu252052.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>.
- *E-governance and Acces to Information*. In: Organizace spojených národů (OSN), Democratic Governance. [online]. [cit. 2011-10-04]. Dostupné z: <http://ictd.undp.org/e-gov/>.
- Elektronická podatelna MUNIS. Veřejná správa online. 2005, 4, s. 1. [online]. [cit. 2011-10-04]. Dostupné z: <http://vsol.obce.cz/clanek.asp?id=2005405>.
- Informační a komunikační technologie ve veřejné správě v roce 2010. In: *Český statistický úřad* [online]. 2011 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/6000370F9D/\\$File/970311.pdf](http://www.czso.cz/csu/2011edicniplan.nsf/t/6000370F9D/$File/970311.pdf).
- Informační leták: Chraňte své soukromí!. In: *Úřad pro ochranu osobních údajů: The Office for Personal Data Protection* [online]. [cit. 2012-02-25]. Dostupné z: <http://www.uoou.cz/files/letak.pdf>.
- Internet ve službách veřejné správy: Tisková zpráva. In: *Český statistický úřad* [online]. 2011 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/tz.nsf/i/internet_ve_sluzbach_verejne_spravy20110331.

- Klaudie – od správy majetku k modelu poskytování a odebírání služeb.
In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 18. 04. 2011 [cit. 2012-03-06].
Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/klaudie-od-spravy-majetku-k-modelu-poskytovani-a-odebirani-sluzeb.aspx>.
- Komunikační infrastruktura veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. 2010 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-symbol-egovernmentu-komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy.aspx>.
- Komunikační infrastruktura veřejné správy a Centrální místo služeb.
In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2012 [cit. 2012-03-06].
Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy-278660.aspx>.
- Lednové novinky v datových schránkách. In: *Datové schránky* [online]. 2012 [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/novinky/lednove-novinky-v-datovych-schrankach-id36871/>.
- Ministerstvo informatiky a rozvoj informační společnosti v České republice.
In: *Archiv stránek bývalého Ministerstva informatiky* [online]. 2005 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: http://aplikace.mvcr.cz/archiv2008/micr/images/dokumenty/micr_brozura_cz.pdf.
- Organizační řád Městského úřadu Kroměříž. In: *Oficiální stránky města Kroměříž* [online]. [cit. 2012-03-11]. Dostupné z: http://www.mesto-kromeriz.cz/dokumenty/organizacni_rad.pdf.
- *Portál veřejné správy* [online]. 2004 [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: <http://portal.gov.cz>.
- Portál veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2008 [cit. 2012-02-05]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>.
- *Práva občanů (obecná část): Edice dobré správní praxe* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra, 2011 [cit. 2012-02-19]. ISBN 978-80-904579-0-4. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/odk2/SCRIPT/ViewFile.aspx?docid=21600462>.

- Smarter, Faster, Better eGovernment: 8th Benchmark Measurement.
In: *Europa.eu: European Commission* [online]. listopad 2009 [cit. 2012-03-17].
Dostupné z: http://ec.europa.eu/information_society/europe/i2010/docs/benchmarking/egov_benchmark_2009.pdf.
- Smarter, Faster, Better eGovernment: 9th Benchmark Measurement.
In: *Europa.eu: European Commission* [online]. Prosinec 2010 [cit. 2012-03-17].
Dostupné z: <http://www.epractice.eu/files/Digitizing%20Public%20Services%20in%20Europe%20Putting%20ambition%20into%20action%20-%209th%20Benchmark%20Measurement%20-%20December%202010.pdf>.
- Statistiky k 26. 02. 2012. *Datové schránky* [online]. 26. 02. 2012 [cit. 2012-02-26]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/>.
- United Nations E-government Development Database. In: *UN Public Administration Programme* [online]. 2012 [cit. 2012-03-17].
Dostupné z: <http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx>.
- United Nations E-government Survey 2012. In: *UN Public Administration Programme* [online]. 2012 [cit. 2012-03-17].
Dostupné z: <http://www2.unpan.org/egovkb/datacenter/CountryView.aspx>.
- Vláda ČR. *Strategie rozvoje služeb pro " informační společnost. "* [on line]. 2008 [2012-03-10]. Dostupné z: <http://www.vlada.cz/scripts/detail.php?id=33656>.
- Zákon o eGovernmentu: eGA čili zákon o eGovernmentu - eGONovo srdce, které ho přivádí k životu. In: *Ministerstvo vnitra ČR* [online]. 2010 [cit. 2012-02-28]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/ega-cili-zakon-o-governmentu.aspx?q=Y2%20hudW09MQ%3d%3d>.

Právní předpisy:

- ČESKO. Zákon č. 94 ze dne 4. prosince 1963 o rodině, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1963, částka 53, s. 0339.
Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.

- ČESKO. Zákon č. 200 ze dne 17. května 1990 o přestupcích, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1990, částka 35, s. 0810. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 455 ze dne 2. října 1991 o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1991, částka 87, s. 2122. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Ústavní zákon č. 1 ze dne 16. prosince 1992 Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1993, částka 1, s. 1. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Ústavní zákon č. 2 ze dne 16. prosince 1992 Listina základních práv a svobod, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1993, částka 1, s. 17. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 269 ze dne 14. prosince 1994 o Rejstříku trestů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1994, částka 80, s. 3067. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 106 ze dne 11. května 1999 o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 1999, částka 39, s. 2578. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 101 ze dne 4. dubna 2000 o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 32, s. 1421. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 133 ze dne 12. dubna 2000 o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů (zákon o evidenci obyvatel), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 39, s. 1865. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.

- ČESKO. Zákon č. 227 ze dne 29. června 2000 o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 68, s. 3290. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 301 ze dne 2. srpna 2000 o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 85, s. 4107. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 361 ze dne 14. září 2000 o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 98, s. 4570. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 365 ze dne 14. září 2000 o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2000, částka 99, s. 4666. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Vyhláška Ministerstva vnitra č. 207 ze dne 8. června 2001, kterou se provádí zákon č. 301/2000 Sb., o matrikách, jménu a příjmení a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2001, částka 77, s. 4289. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 312 ze dne 13. června 2002 o úřednicích územních samosprávných celků a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2002, částka 114, s. 6598. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 499 ze dne 30. června 2004 o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 173, s. 9742. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.

- ČESKO. Zákon č. 500 ze dne 24. června 2004 správní řád, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2004, částka 174, s. 9782. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 127 ze dne 22. února 2005 o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2005, částka 43, s. 1330. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 412 ze dne 21. září 2005 o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2005, částka 143, s. 7526. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Směrnice Ministerstva vnitra č. VS-95/60/2-2005 ze dne 2. června 2005 k jednotnému postupu matričních úřadů při souběžném vedení matričních knih pomocí výpočetní techniky. In: *Věstník vlády pro orgány krajů a orgány obcí*. 2005, č. 4. s. 198.
- ČESKO. Zákon č. 21 ze dne 20. prosince 2005 o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu a o změně některých zákonů (zákon o ověřování), ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 11, s. 234. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Vyhláška Ministerstva vnitra č. 36 ze dne 31. ledna 2006 o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a o ověřování pravosti podpisu, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 17, s. 322. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 115 ze dne 26. ledna 2006 o registrovaném partnerství a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 38, s. 1362. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.

- ČESKO. Zákon č. 137 ze dne 14. března 2006 o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2006, částka 47, s. 1650. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 110 ze dne 19. dubna 2007 o některých opatřeních v soustavě ústředních orgánů státní správy, souvisejících se zrušením Ministerstva informatiky a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2007, částka 41, s. 1335. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 124 ze dne 19. března 2008, kterým se mění zákon č. 269/1994 Sb., o Rejstříku trestů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 39, s. 1544. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 300 ze dne 17. července 2008 o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 98, s. 4491. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 301 ze dne 17. července 2008, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 98, s. 4501. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Vyhláška Ministerstva životního prostředí č. 352 ze dne 11. září 2008 o podrobnostech nakládání s autovraky, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 114, s. 5474. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 480 ze dne 11. prosince 2008, kterým se mění zákon č. 274/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o Policii České republiky, zákon č. 361/2000 Sb., o provozu na pozemních komunikacích a o změnách některých zákonů (zákon o silničním provozu), ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním

(trestní řád), o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2008, částka 154, s. 8227. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.

- ČESKO. Zákon č. 40 ze dne 8. ledna 2009 trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 11, s. 354. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 111 ze dne 26. března 2009 o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 33, s. 1267. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Zákon č. 190 ze dne 28. května 2009, kterým se mění zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 57, s. 2750. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Vyhláška Ministerstva vnitra č. 193 ze dne 17. června 2009 o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 57, s. 2796. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.
- ČESKO. Vyhláška Ministerstva vnitra č. 194 ze dne 23. června 2009 o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek, ve znění pozdějších předpisů. In: *Sbírka zákonů České republiky*. 2009, částka 57, s. 2799. Dostupný také z: <http://portal.gov.cz/app/zakony/zakon.jsp>. ISSN 1211-1244.

Přílohy

Příloha č. 1 - Druhy úřadů

1. Orgány Evropské unie

- a) Evropský parlament
- b) Rada Evropské unie
- c) Evropská komise
- d) Soudní dvůr
- e) Účetní dvůr
- f) další orgány (např. Evropská centrální banka)

2. Ústřední orgány státní správy ČR

- a) Úřad vlády ČR
- b) Ministerstva ČR
 - Ministerstvo vnitra
 - Ministerstvo dopravy
 - Ministerstvo financí
 - Ministerstvo kultury
 - Ministerstvo obrany
 - Ministerstvo práce a sociálních věcí
 - Ministerstvo pro místní rozvoj
 - Ministerstvo průmyslu a obchodu
 - Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
 - Ministerstvo spravedlnosti
 - Ministerstvo zahraničních věcí
 - Ministerstvo zdravotnictví
 - Ministerstvo zemědělství
 - Ministerstvo životního prostředí
- c) Český báňský úřad
- d) Český statistický úřad
- e) Český telekomunikační úřad
- f) Český úřad zeměměřičský a katastrální
- g) Energetický regulační úřad
- h) Národní bezpečnostní úřad
- i) Správa státních hmotných rezerv
- j) Státní úřad pro jadernou bezpečnost
- k) Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
- l) Úřad průmyslového vlastnictví

3. *Jiné orgány s celorepublikovou působností stojící mimo strukturu ústředních orgánů státní správy* (např. Úřad pro ochranu osobních údajů, veřejný ochránce práv)

4. Úřady zákonodárné moci

- a) Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR
- b) Senát Parlamentu ČR

5. *Orgány justice* (soudy, státní zastupitelství)

6. Územně samosprávné celky

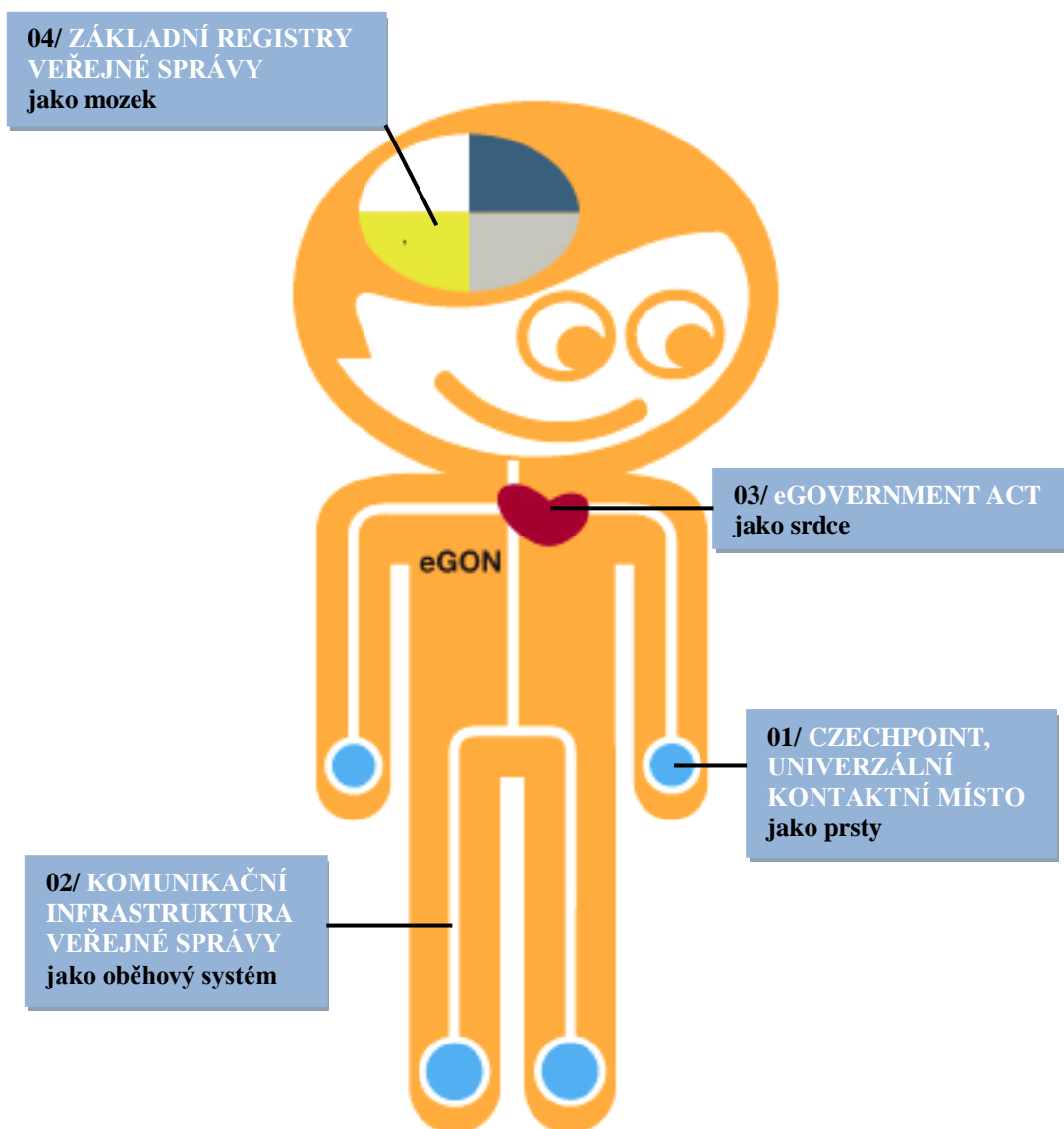
- a) Vyšší územně samosprávné celky (krajské úřady)
 - Hlavní město Praha
 - Jihočeský kraj
 - Jihomoravský kraj
 - Karlovarský kraj
 - Kraj Vysočina
 - Královéhradecký kraj
 - Liberecký kraj
 - Moravskoslezský kraj
 - Olomoucký kraj
 - Pardubický kraj
 - Plzeňský kraj
 - Středočeský kraj
 - Ústecký kraj
 - Zlínský kraj
- b) Základní územně samosprávné celky (obecní úřady)
 - obce
 - obce s rozšířenou působností
 - obce s pověřeným úřadem²⁷⁵

7. *Jiné orgány* (Pozemkový fond a jiné státní fondy, zdravotní pojišťovny, Český rozhlas, Česká televize, notáři, soudní exekutoři, samosprávné komory – např. advokátní apod.)²⁷⁶

²⁷⁵ ŠTĚDROŇ, 2007, s. 33-34.

²⁷⁶ BŘEŇ, 2009, s. 13-16.

Příloha č. 2 - eGON : symbol eGovernmentu²⁷⁷



²⁷⁷ EGON: eGovernment 2009. In: *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. 2009 [cit. 2012-03-16]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/soubor/egon-brozura-2009-pdf.aspx>. s. 6.

Příloha č. 3 - Právní předpisy vztahující se k bezpečnosti ISVS

Zákon č. 40/1965 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 241/2000 Sb., o hospodářských opatřeních pro krizové stavy a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

Nařízení vlády č. 462/2000 Sb., k provedení § 27 odst. 8 a § 28 odst. 5 zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon), ve znění nařízení vlády č. 36/2003 Sb.

Vyhláška Správy státních hmotných rezerv č. 498/2000 Sb., o plánování a provádění hospodářských opatření pro krizové stavy, ve znění vyhlášky č. 542/2002 Sb.

Vyhláška č. 366/2001 Sb., o upřesnění podmínek stanovených v § 6 a 17 zákona o elektronickém podpisu a o upřesnění požadavků na nástroje elektronického podpisu.

Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, ve znění pozdějších předpisů.

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 Ministerstva informatiky č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách.
Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů.

Ochrana utajovaných informací podléhá zvláštním předpisům :

Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 413/2005 Sb., o změně zákonů v souvislosti s přijetím zákona o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů.

Nařízení vlády č. 522/2005 Sb., kterým se stanoví seznam utajovaných informací.

Vyhláška č. 523/2005 Sb., o bezpečnosti informačních a komunikačních systémů a dalších elektronických zařízení nakládajících s utajovanými informacemi a o certifikaci stínících komor.

Vyhláška č. 524/2005 Sb., o zajištění kryptografické ochrany utajovaných informací.

Vyhláška č. 525/2005 Sb., o provádění certifikace při zabezpečování kryptografické ochrany utajovaných informací.

Vyhláška č. 526/2005 Sb., o stanovení vzorů používaných v oblasti průmyslové bezpečnosti a o seznamech písemností a jejich náležitostech nutných k ověření splnění podmínek pro vydání osvědčení podnikatele a o způsobu podání žádosti podnikatele (vyhláška o průmyslové bezpečnosti).

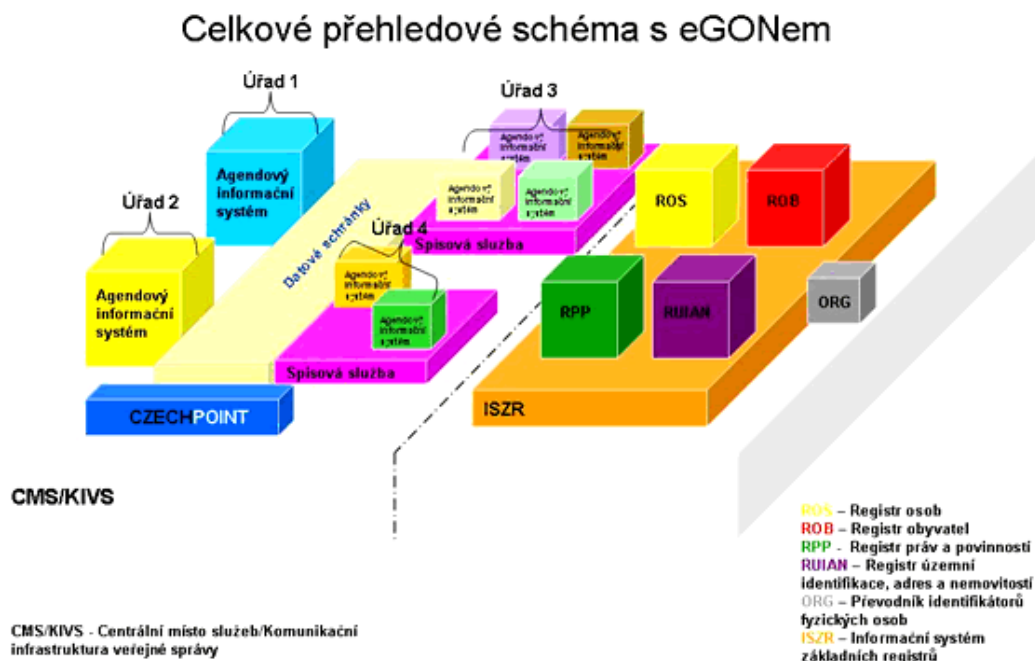
Vyhláška č. 527/2005 Sb., o stanovení vzorů v oblasti personální bezpečnosti a bezpečnostní způsobilosti a o seznamech písemností přikládaných k žádosti o vydání osvědčení fyzické osoby a k žádosti o doklad o bezpečnostní způsobilosti fyzické osoby a o způsobu podání těchto žádostí (vyhláška o personální bezpečnosti).

Vyhláška č. 528/2005 Sb., o fyzické bezpečnosti a certifikaci technických prostředků.

Vyhláška č. 529/2005 Sb., o administrativní bezpečnosti a o registrech utajovaných informací.²⁷⁸

²⁷⁸ MATES, SMEJKAL, 2006, str. 79-81.

Příloha č. 4 – Celkové přehledové schéma s eGONem²⁷⁹



²⁷⁹ Základní registry veřejné správy na začátku realizace. *EGON News: speciál k 3IN* [online]. 2009[cit. 2012-02-13]. Dostupné z: <<http://www.mvcr.cz/soubor/egon-news-special-k-3in-2009.aspx>>. s. 2.

Příloha č. 5 – Zákony a nařízení vztahující se k problematice ZRVS

Zákon č.111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů (tj. zákonů č.100/2010 Sb., č. 424/2010 Sb. a č. 263/2011 Sb.).

Nařízení vlády č. 161/2011 Sb., o stanovení harmonogramu a technického způsobu provedení opatření podle § 64 až 68 zákona o základních registrech.

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy v aktuálním znění (včetně zákona č. 263/2011 Sb.).

Vyhláška č. 528/2006 Sb., o formě a technických náležitostech předávání údajů do IS, který obsahuje základní informace o dostupnosti a obsahu zpřístupněných ISVS.

Zákon č. 263/2011 Sb., kterým se mění zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, a další související zákony, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 101/2010 Sb., kterým se mění zákon č.227/2000 Sb. o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů a zákon č. 227/2009 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 100/2010 Sb., 2010, kterým se mění zákon č.111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.

Zákon č. 227/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů.²⁸⁰

²⁸⁰ Legislativa. *Správa základních registrů* [online]. [cit. 2012-03-06]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/legislativa>

Příloha č. 6 - Anketa

Jmenuji se Kateřina Lučanová a pracuji jako matrikářka.

Vážená kolegyně/vážený kolego, prosím o vyplnění této ankety, která bude podkladem pro zpracování diplomové práce na téma „Rozvoj eGovernmentu a jeho dopad na práci matrikáře“.

Anketa je anonymní a bude použita pouze pro účely této diplomové práce.

V každé položce označte, prosím, jen jednu z možností.

U položek č. 7 a č. 18 odpovězte volnou formou.

1. Pohlaví

- a) muž
 b) žena

2. Věk

- a) do 30 let
 b) od 30 let do 50 let
 c) nad 50 let

3. Délka praxe matrikářky/matrikáře

- a) do 10 let
 b) od 10 do 20 let
 c) více než 20 let

4. Kraj

- a) Zlínský
 b) Olomoucký
 c) Pardubický

5. Velikost obce

- a) do 500 obyvatel
 b) od 500 do 2000 obyvatel
 c) od 2000 do 5000 obyvatel
 d) od 5000 do 20000 obyvatel
 e) nad 20000 obyvatel

6. Vedení matrik prostřednictvím výpočetní techniky vnímám jako:

- a) pomoc při práci (urychlení a usnadnění zpracování matriční události)
 b) komplikaci v práci (v důsledku duplicitního vedení matričních knih)

7. K vedení matrik prostřednictvím výpočetní techniky využívám program od firmy:

8. Kontaktní místa CZECHPOINT považuji za:

- a) přínosné
 b) nepřínosné
 c) zbytečně komplikované

- 9. Datové schránky považuji za:**
- a) efektivní
 - b) neefektivní
 - c) zbytečné
- 10. Spuštění základních registrů od 1. 7. 2012 očekávám:**
- a) s nadšením
 - b) s obavami
 - c) vůbec nevím, co mě čeká
- 11. Uvítal/a jste uzákonění povinnosti matrikářů doplňovat změny do informačního systému evidence obyvatel?**
- a) ano
 - b) ne, vyhovoval mi dřívější zaběhnutý systém (přes ohlašovny)
- 12. Jak hodnotíte spolehlivost a přesnost informačního systému evidence obyvatel?**
- a) Data v ISEO jsou spolehlivá a přesná.
 - b) V ISEO je velké množství chyb a nelze se na něj spolehnout.
 - c) V ISEO jsou sice chyby, ale nejedná se o zásadní komplikaci.
- 13. Výpočetní technika, kterou mám k dispozici je:**
- a) modernizovaná a pravidelně servisovaná
 - b) zastaralá a pomalá
- 14. Setkal/a jste se již s pojmem eGovernment a chápete jeho význam?**
- a) ano
 - b) ne
 - c) setkal/a, ale význam nechápu
- 15. Účastníte se v souvislosti s elektronizací veřejné správy pravidelných školení?**
- a) ano
 - b) ne
- 16. Nové počítačové programy zvládám:**
- a) bez problémů
 - b) s menšími problémy
 - c) s velkými problémy
- 17. Vize „bezpapírového úřadu“ je dle mého názoru:**
- a) realizovatelná
 - b) nerealizovatelná
 - c) nesmyslná
- 18. Pokuste se, prosím, stručně vyjádřit svůj názor na elektronizaci veřejné správy (můžete uvést i komentář k některé z předchozích otázek):**

Děkuji za vyplnění a za Váš čas.

Seznam zkratek

AIFO	agendový identifikátor fyzických osob
AIS	agendový informační systém
AT	Rakousko
BE	Belgie
BG	Bulharsko
CD	kompaktní disk
CEO	centrální evidence obyvatel
CMS	centrální místo služeb
CY	Kypr
CZ	Česko
Czech Point	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
ČÚZK	Český úřad zeměměřičský a katastrální
DE	Německo
DK	Dánsko
DNA	deoxyribonukleová kyselina, nositelka genetické informace všech organismů
DPH	daň z přidané hodnoty
DS	datová schránka
EE	Estonsko
eGON	symbol eGovernmentu
EL	Řecko
ES	Španělsko
EU	Evropská unie
e-Voting	elektronické hlasování
FI	Finsko
FO	fyzická osoba
FR	Francie
HR	Chorvatsko
HU	Maďarsko

CH	Švýcarsko
ICT	Informační a komunikační technologie
IE	Irsko
IS	Island
IS	Informační systém
ISDS	Informační systém datových schránek
ISOH	Informační systém odpadového hospodářství
ISSS	Internet ve státní správě a samosprávě
ISVS	Informační systém veřejné správy
ISZR	Informační systém základních registrů
IT	Itálie
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
LT	Lotyšsko
LU	Lucembursko
LV	Litva
MI	Ministerstvo informatiky
MS	Microsoft
MT	Malta
MV	Ministerstvo vnitra
NL	Nizozemsko
NO	Norsko
OECD	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj – mezinárodní organizace se sídlem v Paříži.
OP	občanský průkaz
ORG	převodník identifikátoru fyzických osob
ORP	obec s rozšířenou působností
OVM	orgán veřejné moci
PDZ	poštovní datová zpráva
PL	Polsko
PO	právnícká osoba
POÚ	pověřený obecní úřad
PT	Portugalsko

SMS	zkratka z anglického "Short Message Service" neboli služba krátkých textových zpráv. Jedná se o komunikační protokol, který umožňuje výměnu krátkých textových zpráv mezi mobilními telefony.
RO	Rumunsko
ROB	registr obyvatel
ROS	registr osob
RPP	registr práv a povinností
RÚIAN	registr územní identifikace, adres a nemovitostí
SE	Švédsko
SI	Slovinsko
SK	Slovensko
SZR	Správa základních registrů
UK	Velká Británie
ÚOOÚ	Úřad pro ochranu osobních údajů
VS	veřejná správa
VZP	Všeobecná zdravotní pojišťovna
ZIFO	zdrojový identifikátor fyzických osob
ZRVS	základní registry veřejné správy

Seznam tabulek

Tabulka 1: Rozdíly mezi klasickou a elektronickou podatelnou	16
Tabulka 2: Registry a agendy, které obsahuje systém základních registrů	58
Tabulka 3: Nejlepších 20 států světa v rozvoji eGovernmentu	60
Tabulka 4: Rozvoj eGovernmentu ve východní Evropě	61
Tabulka 5: Rozdělení obcí podle rozsahu přenesené působnosti.....	68
Tabulka 6: Počet matričních úřadů podle typu nižší územní samosprávy	69
Tabulka 7: Počet respondentů průzkumu podle krajů	85
Tabulka 8: Počet respondentů průzkumu podle věku	85
Tabulka 9: Počet respondentů průzkumu podle délky praxe.....	86
Tabulka 10: Počet respondentů průzkumu podle velikosti obce	87
Tabulka 11: Výsledky k položce č. 6	88
Tabulka 12: Software pro matriční úřady.....	89
Tabulka 13: Výsledky k položce č. 8	90
Tabulka 14: Výsledky k položce č. 9	91
Tabulka 15: Výsledky k položce č. 10	92
Tabulka 16: Výsledky k položce č. 11	93
Tabulka 17: Výsledky k položce č. 12	94
Tabulka 18: Výsledky k položce č. 13	95
Tabulka 19: Výsledky k položce č. 14	96
Tabulka 20: Výsledky k položce č. 15	97
Tabulka 21: Výsledky k položce č. 16	97
Tabulka 22: Úroveň počítačové gramotnosti v závislosti na věku	98
Tabulka 23: Výsledky k položce č. 17	99

Seznam grafů

Graf 1: Sofistikovanost služeb eGovernmentu	64
Graf 2: Dosažení nejvyššího stupně sofistikovanosti eGovernmentu	64
Graf 3: Pořadí EU 27+ ve vztahu k plné online dostupnosti služeb eGovernmentu .	65
Graf 4: Počet respondentů průzkumu podle věku	86
Graf 5: Počet respondentů průzkumu podle délky praxe	86
Graf 6: Počet respondentů průzkumu podle velikosti obce	87
Graf 7: Výsledky k položce č. 6.....	89
Graf 8: Software pro matriční úřady	90
Graf 9: Výsledky k položce č. 8.....	91
Graf 10: Výsledky k položce č. 9.....	92
Graf 11: Výsledky k položce č. 10.....	93
Graf 12: Výsledky k položce č. 11.....	94
Graf 13: Výsledky k položce č. 12.....	95
Graf 14: Výsledky k položce č. 13.....	95
Graf 15: Výsledky k položce č. 14.....	96
Graf 16: Výsledky k položce č. 15.....	97
Graf 17: Výsledky k položce č. 16.....	98
Graf 18: Úroveň počítačové gramotnosti v závislosti na věku	98
Graf 19: Výsledky k položce č. 17.....	99

Seznam obrázků

Obrázek 1: Logo Czech POINT	45
Obrázek 2: Logo ISDS	50
Obrázek 3: Klaudie - nový symbol eGovernmentu.....	55
Obrázek 4: Princip přiřazení AIFO dané agendě	57
Obrázek 5: Sofistikovanost služeb eGovernmentu v EU	63

Seznam příloh

Příloha č. 1: Druhy úřadů	128
Příloha č. 2: eGON : symbol eGovernmentu.....	129
Příloha č. 3: Právní předpisy vztahující se k bezpečnosti ISVS	130
Příloha č. 4: Celkové přehledové schéma s eGONem.....	132
Příloha č. 5: Zákony a nařízení vztahující se k problematice ZRVS	133
Příloha č. 6: Anketa.....	134

ANOTACE

Jméno a příjmení:	Bc. Kateřina Lučanová
Katedra:	Ústav pedagogiky a sociálních studií
Vedoucí práce:	PhDr. Helena Skarupská, Ph.D.
Rok obhajoby:	2012

Název práce:	ROZVOJ EGOVERNMENTU A JEHO DOPAD NA PRÁCI MATRIKÁŘE
Název v angličtině:	THE DEVELOPMENT OF EGOVERNMENT AND ITS IMPACT ON THE WORK OF A REGISTRAR
Anotace práce:	Předmětem této diplomové práce je analýza rozvoje eGovernmentu v České republice a jeho implementace do systému veřejné správy. Práce je zaměřena na konkrétní cílovou skupinu úředníků matričních úřadů a jejich dosavadní zkušenosti s eGovernmentem. Cílem je zjistit, jak je v praxi realizována vize efektivní veřejné správy a přátelských služeb. V rámci praktické části jsou prezentovány názory matrikářů na konkrétních příkladech z praxe. Rozvoj českého eGovernmentu je srovnáván se situací v jiných státech Evropy a světa.
Klíčová slova:	Veřejná správa, Informační společnost, eGovernment, Smart Administration, Konverze, Matriční úřad, Matrikář.
Anotace v angličtině:	The subject of this thesis is an analysis of the development of eGovernment in the Czech Republic and its implementation into the public administration system. The thesis is concerned with a specific target group of staff of register office and their present experience with eGovernment. The aim is to determine how the vision of an efficient public administration and friendly public service is realized in practice. In the practical part the registrars' views are presented with specific practical examples. The development of Czech eGovernment is compared with the situation in other countries of Europe and the world.
Klíčová slova v angličtině:	Public administration, Information society, eGovernment, Smart Administration, Conversion, Register office, Registrar .
Přílohy vázané v práci:	6 příloh
Rozsah práce:	127 s. (256 226 znaků)
Jazyk práce:	Český jazyk