

MENDELOVA UNIVERZITA V BRNĚ

Fakulta regionálního rozvoje a mezinárodních studií

E-government v České republice a jeho praktické využití v Mikroregionu Hovoransko

Bakalářská práce

Vedoucí práce:

Ing, Michal Petrůj, Ph.D.

Vypracoval:

Dominik Výlet

Brno 2016

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem práci na téma „*E-government v České republice a jeho praktické využití v Mikroregionu Hovoransko*“ vypracoval samostatně a veškeré použité prameny a informace uvádím v seznamu použité literatury. Souhlasím, aby má práce byla zveřejněna v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách ve znění pozdějších předpisů a v souladu s platnou Směrnicí o zveřejňování vysokoškolských závěrečných prací.

Jsem si vědom, že se na mou práci vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, a že Mendelova univerzita v Brně má právo na uzavření licenční smlouvy a užití této práce jako školního díla dle § 60 odst. 1 autorského zákona.

Dále se zavazuji, že před sepsáním licenční smlouvy o využití díla jinou osobou (subjektem) si vyžádám písemné stanovisko univerzity, že předmětná licenční smlouva není v rozporu s oprávněnými zájmy univerzity, a zavazuji se uhradit případný příspěvek na úhradu nákladů spojených se vznikem díla, a to až do jejich skutečné výše.

V Brně

dne

.....

Podpis studenta

Poděkování

Na tomto místě bych chtěl poděkovat svému vedoucímu bakalářské práce panu Ing. Michalu Petrůjovi, Ph.D. za odborné vedení práce, trpělivost při její tvorbě a cenné připomínky a rady, které mi při jejím zpracování velmi pomohly.

Anotace

Bakalářská práce pojednává o elektronizaci veřejné správy (e-governmentu) v České republice a jejím praktickém využití, konkrétně v Mikroregionu Hovoransko. Cílem této bakalářské práce je zjistit míru implementace a využívání e-governmentu občany a právnickými osobami v Mikroregionu Hovoransko. Na základě analýzy vyhodnotit, zda a jaká pozitiva z dosud implementovaných prvků elektronické veřejné správy pro občany tohoto Mikroregionu vyplynula, případně s jakými nevýhodami a překážkami se potýkají. Pomocí dotazníkového šetření ověřit fakta a zjistit četnost a spokojenost využívání prvků e-governmentu občany i firmami v Mikroregionu.

Klíčová slova

Elektronizace veřejné správy, e-government, Smart Administration, mikroregion, regionální politika.

Annotation

Bachelor thesis deals with the electronisation of public administration (e-government) in the Czech Republic and its practical use, particularly in micro region Hovoransko. This thesis aims to determine the level of implementation and use of e-government by citizens and legal entities in the micro region Hovoransko by evaluation. Evaluation is based on the analysis of the current state of implementation of Smart Administration, its positives and negatives. The facts are verified by a questionnaire survey focused on clients of local authorities of micro region Hovoransko and their attitude to the current level of e-government services.

Key words

Electronisation of public Administration, e-government, Smart Administration, micro region, regional policy.

Obsah

1. Úvod.....	7
2. Metodika práce	8
3. Historie e-governmentu v České republice.....	13
3.1. Definice e-governmentu	13
3.2. E-government v České republice.....	18
3.2.1. Vývoj do roku 2000	18
3.2.2. Návaznosti a změny státní informační politiky po roce 2000	21
3.2.3. Současný stav e-governmentu v České republice.....	28
4. Mikroregion Hovoransko.....	39
4.1. Charakteristika Mikroregionu.....	39
4.1.1. Charakteristika jednotlivých obcí mikroregionu	40
4.2. Vize rozvoje Mikroregionu.....	43
4.3. Projekty mikroregionu	43
5. Aplikační část	45
5.1. Dotazníkové šetření	45
5.2. Vyhodnocení.....	55
6. Závěr	56
Seznam použité literatury	58
Seznam tabulek, obrázků a grafů.....	61
Seznam zkratk.....	62
Seznam vzorců.....	64
Přílohy.....	65

1. Úvod

Téma mé bakalářské práce „*E-government v České republice a jeho praktické využití v Mikroregionu Hovoransko*“ jsem si vybral z toho důvodu, že v dnešní době je využívání informačních a komunikačních technologií (ICT) na denním pořádku a tyto technologie čím dál více ovlivňují naše životy. Proto by i veřejná správa, jejímž posláním je poskytování veřejných služeb, měla tyto technologie využívat pro účely dostupné

a kvalitní veřejné správy a nezapomínat na inovaci těchto veřejných služeb. E-government¹ má za úkol zlepšovat a především zrychlovat komunikaci nejen mezi organizacemi veřejné správy a samosprávou, ale má také poskytovat, což si myslím, že je ještě důležitější, spolehlivé a uživatelsky přátelské služby veřejné správy nejširší veřejnosti.

Hlavním cílem bakalářské práce bude na základě analýzy stávající míry implementace e-governmentu v Mikroregionu Hovoransko zjistit spokojenost, či nespokojenost jednak orgánů veřejné moci s tímto stavem, jednak občanů mikroregionu a v neposlední řadě firem působících v tomto mikroregionu. Podstatné bude ověřit, zda z pohledu obyvatel a firem mikroregionu došlo ke zlepšení komunikace s orgány veřejné moci a ke zkvalitnění poskytovaných služeb zejména prostřednictvím kontaktních míst Czech POINT a datových schránek.

Díky těmto poznatkům mohou být případné nedostatky zapracovány do podkladu pro nápravu nevyhovujícího stavu, jež mohou posloužit zastupitelům jednotlivých obcí jako podklad pro další rozvoj těchto služeb v konkrétních obcích a tím pádem i v celém Mikroregionu Hovoransko.

¹ E-government – využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb (Lidinský, 2008).

2. Metodika práce

Stěžejním podkladem pro zhotovení analýzy stavu implementace e-governmentu v mikroregionu je dotazníkové šetření, ve kterém byli respondenti dotazováni kupříkladu, jak často využívají služeb e-governmentu, jaké konkrétní služby využívají, zda množství času potřebného k vyřízení jejich požadavku bylo menší oproti vyřizování bez využití informačních technologií či zda byli spokojeni s přístupem úředníků na příslušných obecních úřadech. Cílem průzkumu bylo tedy zjistit, jestli je nabízený rozsah elektronických služeb poskytovaných veřejnou správou pro oslovené respondenty vyhovující, zda vědí o všech nabízených službách, považují je za účelné a zda některé služby postrádají.

Účelem tohoto šetření bylo získání informací o využívání a spokojenosti klientů veřejné správy se službami poskytovanými orgány veřejné moci v Mikroregionu Hovoransko v souladu se strategickými cíli strategie Smart Administration uvedenými v dokumentu usnesení vlády č. 197/2007, a to převážně s cíli C a D² reprezentující dostupnost veřejných služeb občanům.

Pro potřeby bakalářské práce byla zvolena elektronická i tištěná forma dotazníků. Elektronický dotazník byl vytvořen s pomocí serveru Google.com, konkrétně aplikací Google Docs – formuláře. Zde byl vytvořen dotazník čítající 20 otázek směřující na klienty orgánů veřejné moci, tedy občany i firmy.

Otázky kladené respondentům byly v první řadě pojaty z hlediska spokojenosti s poskytováním informací týkajících se e-governmentu obecními úřady zkoumaných obcí (Hovorany, Šardice, Čejč, Karlín), potažmo ochoty jejich zaměstnanců tyto informace podávat srozumitelně a pro ně dostačujícím způsobem. Část dotazníku byla věnována zkoumání postoje k využívání informačních a komunikačních technologií v komunikaci s orgány veřejné moci, zda a jakým způsobem tyto technologie usnadňují či urychlují komunikaci, včetně otázky důvěry v tento systém. Stěžejní část dotazníku

² Strategický cíl C se zaměřuje na zefektivnění činnosti úřadů veřejné správy, snížení finanční náročnosti na chod administrativy a zajištění transparentního výkonu veřejné správy. Strategický cíl D je definován jako přiblížení veřejné služby občanovi s tím, že bude zajištěna jejich maximální dostupnost a kvalita.

však představovaly dotazy orientované na využívání služeb Czech POINT. Především bylo zpracováno využívání služeb datových schránek. Otázky měly za úkol zjistit jaké výhody a nevýhody vyplývají z provozu kontaktních míst Czech POINT, které pracoviště Czech POINT v Mikroregionu Hovoransko respondenti využili, jak často a se kterými orgány komunikují pomocí datových schránek a zároveň jak tuto komunikaci hodnotí.

Převážná většina otázek byla přednesena uzavřenou formou, kdy měli dotazovaní vybrat jednu, eventuálně více odpovědí. K monitorování spokojenosti respondentů v oblasti komunikace a kvality poskytovaných služeb obecními úřady a kontaktními místy v Mikroregionu Hovoransko byly využity tzv. baterie otázek, jež obsahovaly hodnotící škály (stupnice 1-5) dílčích pracovišť. Cílem těchto otázek bylo určit, který obecní úřad či kontaktní místo v Mikroregionu splňuje dle respondentů jejich požadavky a které naopak nikoli.

Nutno podotknout, že v rámci mikroregionu doposud neproběhl výzkum či studie zabývající se problematikou využití a spokojenosti s elektronickými službami veřejné správy. Výsledky zjištěné dotazníkovým šetřením mohou posloužit zastupitelům obcí jako podklad pro další rozvoj těchto služeb v konkrétních obcích a tím pádem i v celém Mikroregionu Hovoransko.

Cílová skupina respondentů reprezentovala fyzické osoby, podnikající fyzické osoby a právnické osoby se sídlem či trvalým pobytem na území zkoumaného mikroregionu zahrnující obce Hovorany, Šardice, Čejč a Karlín. Skupiny respondentů byly vybrány pomocí seznamu majitelů datových schránek uvedeného na portálu veřejné správy (seznam.gov.cz) a taktéž prostřednictvím serveru firmy.cz, čímž bylo možno zajistit heterogenní skupinu dotazovaných. A to jak z pohledu rozdělení respondentů na fyzické (podnikající) a právnické osoby, tak také z pohledu ekonomického statutu. Díky tomu se podařilo získat rozmanitý vzorek dat. Počet oslovených se v případě tohoto průzkumu pohyboval okolo 200 respondentů. Návratnost kompletních dotazníků činila 47 %.

Data získaná z dotazníkového šetření byla očištěna od neplatných dotazníků a následně zpracována statistickým tříděním I. a II. stupně. Z nich jsou v závěrečné práci použity zejména charakteristiky úrovně – významné hodnoty (modus, medián, extrémní hodnoty), tabulky rozdělení četnostní a závislosti slovních znaků (kontingenční tabulky).

Tabulky rozdělení četností

Tabulky rozdělení četností vyjadřují rozdělení jednotek souboru do skupin tak, aby vznikly charakteristické rysy a zákonitosti zkoumaných jevů. Pro potřeby bakalářské práce bylo využito bodového třídění. Jak uvádí Minařík (2013), rozdělení četností při bodovém třídění si můžeme představit jako dvousloupcovou tabulku, jejíž první sloupec tvoří prvky vektoru variant (x_i) a druhý sloupec prvky vektoru četností (n_i). V tomto případě hovoříme o absolutní četnosti.

Vzorec č. 1 Absolutní četnost:

$$\sum_{i=1}^k n_i = n$$

n rozsah souboru

Vedle absolutních četností lze využít při prezentaci rozdělení četností také relativní četnost (p_i). Ta slouží k vyjádření podílu absolutních četností k celkovému počtu hodnot souboru, udávána je v procentech (Minařík, 2013).

Vzorec č. 2 Relativní četnost:

$$p_i = \frac{n_i}{n}$$

p_i relativní četnosti

Charakteristiky úrovně

Měření úrovně datového souboru, případné porovnání dvou či více souborů z hlediska úrovně, patří k základním statistickým metodám zpracování dat. Mezi

základní charakteristiky jsou řazeny především průměry (aritmetický, harmonický, geometrický) nebo tzv. ostatní střední hodnoty (modus a medián). Pro potřeby bakalářské práce bylo zvoleno vyjádření těchto charakteristik pouze pomocí modu (\hat{x}), který je charakterizován jako typická hodnota souboru nebo hodnota s největší četností (Minařík, 2013), což svědčí o nejčtenější odpovědi respondentů na danou otázku. Extrémní hodnoty jsou v uspořádané datové řadě vymezeny jako $x_l = x_{min}$; $x_n = x_{max}$ a vyjadřují nejmenší nebo největší počet vyskytujících se odpovědí v daném šetření.

Kontingenční tabulky

Další statistickou metodou aplikovanou v práci jsou kontingenční tabulky, jež vznikají kombinačním tříděním podle dvou slovních znaků (z nichž aspoň jeden je množný) a ve statistice se užívají k přehledné vizualizaci vzájemného vztahu dvou statistických znaků. K výpočtu ukazatele potřebujeme znát kromě skutečných četností (zjištěných průzkumem) i četnosti teoretické (vypočítané za předpokladu nezávislosti obou znaků). U nich platí, že čím více se budou lišit od znaků skutečných, tím silnější bude jejich závislost.

Vzorec č. 3 Teoretická četnost:

$$n'_{ij} = \frac{n_i \cdot n_j}{n}$$

n_i četnosti *i-tého* slovního znaku

n_j četnost *j-tého* slovního znaku

n'_{ij} vypočtená četnost na základě analýzy kontingenční tabulky

Čtvercová kontingence

Na základě vypočtené četnosti a závislosti slovních znaků můžeme posoudit, že čím vyšší je závislost slovních znaků v kontingenční tabulce, tím rozdílnější jsou pozorované a vypočtené četnosti získaných odpovědí (např. rozdělení respondentů do kategorií dle úrovně vzdělání a věkové struktury a jejich vliv na využívání služeb Czech

POINTu). Charakteristika, která měří rozdílnost pozorovaných a vypočtených četností souhrnně za celou tabulku se označuje jako *čtvercová kontingence - χ^2 (chí-kvadrát)*.

Vzorec č. 4 Čtvercová kontingence:

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - n'_{ij})^2}{n'_{ij}}$$

n_{ij} pozorovaná četnost

n'_{ij} vypočtená četnost

Cramérův koeficient kontingence

Jelikož nejsme schopni určit pomocí čtvercové kontingence sílu závislosti, je nezbytné pro konečné zpracování dat využít Cramérova koeficientu kontingence (C), jenž udává intenzitu závislosti dvou slovních znaků a nabývá hodnot $0 \leq C \leq 1$. Platí, že čím blíže je hodnota Cramérova koeficientu rovna 0, tím je závislost zkoumaných znaků menší a naopak (Minařík, 2013).

Vzorec č. 5 Cramérův koeficient:

$$C = \sqrt{\frac{\chi^2}{n \min \{(r - 1), (s - 1)\}}}$$

n rozsah souboru

r počet řádků tabulky zmenšených o jedna

s počet sloupců tabulky zmenšených o jedna

Takto zpracovaná data budou sloužit k interpretaci odpovědí získaných v dotazníkovém šetření, kde pro pochopitelnější náhled na získaná data a zkoumanou problematiku budou použity grafy včetně interpretace.

3. Historie e-governmentu v České republice

3.1. Definice e-governmentu

Pojem e-government, tedy elektronická správa věcí veřejných, v českém jazyce už téměř zdomácněl a setkáváme se s ním mnohem častěji, než s jeho českým ekvivalentem. Ovšem podstatná je definice a rozsah tohoto pojmu, neboť různí autoři si jej vykládají různými způsoby. Vcelku široce chápe e-government například R. Heeks (2006), kdy jej vymezuje jako veškeré použití informačních a komunikačních technologií při správě věcí veřejných. Velmi podobný postoj k e-governmentu zaujímá Evropská komise ve svém materiálu eGovernment Action Plan 2011–2015 (2011), díky němuž může veřejná správa poskytovat lepší, kvalitnější a efektivnější služby občanům i podnikům za současného snižování nákladů. Potencionální výhodou implementace e-governmentu jsou časové i materiální úspory nejen fyzických osob, ale také fyzických osob podnikajících a osob právnických. Jak uvádí Mates a Smejkal (2012), pro ně je z hlediska časové úspory nejlepší variantou, pokud mohou různé žádosti a formuláře zpracovat v pohodlí domova či kanceláře a poté elektronicky zaslat na příslušný úřad. V tomto případě odpadají cestovní náklady i čas strávený osobní návštěvou příslušného úřadu. Na druhé straně, pokud je osobní účast na úřadě nezbytná, není problém si domluvit přesný datum a čas takovéto návštěvy buďto telefonicky nebo také prostřednictvím elektronických pořadníků. Nemělo by se zapomínat ani na výhody, které e-government poskytuje zaměstnancům veřejné správy. Dle Matese a Smejkala (2012), získávají zaměstnanci veřejné správy implementací e-governmentu více času pro vlastní výkon činností a o to méně se musí zabývat servisními úkony, např. vyhledávání základních údajů v informačních systémech. Vzhledem k tomu, že lze odstranit případné duplicity, někdy i multiplicity činností, zkvalitnit toky informací a přípravy podkladů pro rozhodování orgánů veřejné moci, můžeme tyto výše uvedené body zahrnout mezi výhody e-governmentu. Jako příklad takovéto kvalitní systémové implementace uvádí Mates a Smejkal (2012) základní registry.

Jak dále uvádí Mates a Smejkal (2012), hlavním smyslem e-governmentu je poskytnutí většího komfortu všem soukromým subjektům v komunikaci s veřejnou správou,

zjednodušení komunikace, zefektivnění vnitřních procesů orgánů veřejné správy (např. komunikačních kanálů mezi jednotlivými pracovišti a jejich výkonnost) s cílem vedoucím k větší transparentnosti. V této návaznosti lze říci, že e-government přispívá k vytváření „dobré veřejné správy“ (Good Governance), což je soubor zásad popisující dobré chování orgánů správní moci, dalo by se říci „dobré mravy veřejné správy“. Mimoto se jedná o proces vládnutí a jeho kontrolu a participaci občanů na tomto procesu. Je spojován s přechodem od vrchnostenského pojetí správy k veřejné správě, jakožto službě občanům, coby zákazníkům. Tento pojem není v našem právním řádu nijak legislativně vymezen. Některé zákony tento pojem sice obsahují (zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů či zákon č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů), ale o bližší definici se ani v jednom dokumentu nejedná. Nutno podotknout, že obdobný stav panuje i na úrovni mezinárodní

a nadnárodní. V případě vytvoření dokumentu zabývajícího se „dobrou správou“ dochází k definici dobré správy prostřednictvím jejích jednotlivých součástí, které v konečném důsledku vedou k výkonu veřejné správy jako dobré správy. Tak tomu je i na úrovni dokumentů Rady Evropy (např. Evropa 2020) či OSN (OSN, 2009).

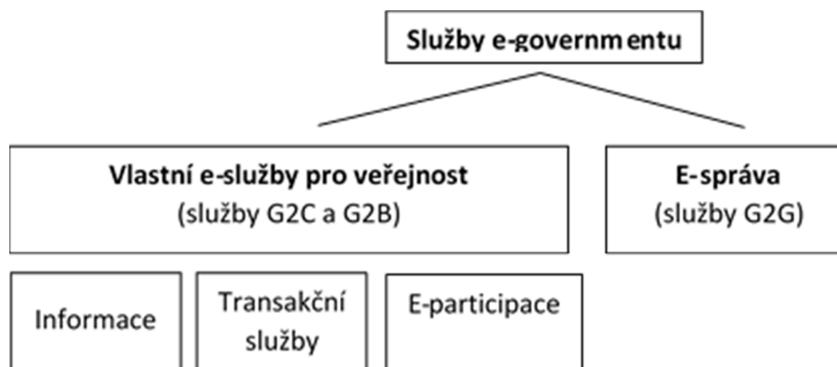
Důležitou kategorií v oblasti e-governmentu jsou elektronické veřejné služby, které determinují úspěch nebo neúspěch e-governmentu, ale také proto, že ovlivňují zkušenost uživatele s interaktivním tokem informací. Pojem elektronické veřejné služby asi nejlépe vystihuje Buckley (2003), která vychází z toho, že nejjednodušší definice e-slужby, jakožto základní termín pro veřejné e-slужby, je vymezen jako elektronické poskytování služby zákazníkovi. Dle Ancaraniho (2005) může být e-slужba definovaná jako interaktivní, na obsah zaměřená (content-based) a na internetu založená (internet-based) služba zákazníkovi, v tomto případě se jedná o zákazníka využívající služeb veřejné správy. Další definující charakteristiky e-slужeb shrnuje na základě analýzy literatury Rowley (2006) takto:

1. E-slужba je zprostředkovaná pomocí technologie a interakce zákazníka s organizací probíhá prostřednictvím technologie, nikoliv tváří v tvář s jejím poskytovatelem. Zákazník se proto může spolehnout především na svůj zrak

a zvuky, zatímco v případě tradičních služeb může vyžít i jiných smyslů. Na druhou stranu však e-slужby překonávají tradiční omezení v podobně vzdálenosti a otevíracích hodin a mohou tak zvyšovat pohodlí zákazníka. Např. Špaček (2012) či Pomahač a kol. (2013) se shodnou na tom, že to byl ostatně důvod jejich masivnějšího využívání právě ze strany zákazníků.

2. E-slужby jsou informační slужby. Zvyšováním kvality informací se snižuje nejistota a riziko, protože nové technologie jsou zejména a v první řadě využívány k hledání informací. Jak vyhledávání, tak i jejich získání a obsah webových umístění hrají roli v tom, jak zákazník či spotřebitel hodnotí kvalitu služeb.
3. E-slужby mají ve většině případů charakter služeb samoobslužných (e-service as a self-service). Jde o slужbu, během které většinou neprobíhá přímá asistence/interakce s člověkem jako agentem slужby. Tento charakter mají e-slужby bez ohledu na to, jestli jsou poskytovány prostřednictvím webové stránky díky PC, mobilnímu zařízení nebo kioskem. Jakékoliv „přepnutí“ slужby na samoobslužný charakter však vyžaduje, aby se zákazník naučil nové roli. To, jak se s tím vypořádá a dokáže slужbu využít, může mít pro očekávání zákazníka a hodnocení kvality služeb nepředvídatelné následky. To předpokládá, že organizace musí jít nad rámec dobrého designu webu a jasných instrukcí a navigace tím, že pochopí, co ovlivňuje učení zákazníka, aby úspěšně využil e-slужbu.
4. Pokud má webové umístění svoji internetovou komunitu, může být podle Rowley dalším elementem v poskytování e-slужby aspekt C2C (Customers-2-Customers; zákazníci zákazníkům) – zákazníci kontrolují poskytování slужby jiným zákazníkům (svou diskusí v rámci internetové komunity na webu, prostřednictvím kterého je slужba poskytována, nebo prostřednictvím sociálních sítí atp.).

Některé přístupy – např. definice e-governmentu používaná v rámci UNESCO – staví ještě na odlišení e-slужeb (e-services) od e-správy (e-administration). Jejich odlišnost



Obr. 1 Kategorie služeb e-governmentu

s určitým zjednodušením znázorňuje následující schéma:

Zdroj: Špaček (2012)

Označení e-slужby se v tomto pojetí e-governmentu používá pro různé podoby zdokonalení poskytování veřejných služeb občanům (rychlost, pohodlnost, dostupnost). V této souvislosti některé přístupy (Světová banka) pracují se zkratkami G2C (government-to-citizen) a G2B (government-to-business). Implementace e-slужeb zahrnuje dvě oblasti. První oblastí je poskytování samotných e-slужeb (informace a komunikační služby), tou druhou je vtahování občanů do diskuze a rozhodování o veřejných záležitostech (e-participace). Termínem e-správa se rozumí zdokonalení vládních procesů zlepšením vnitřních pracovních a řídicích procesů institucí, podsystémů a systémů veřejné správy a veřejného sektoru využitím již dříve zmíněných ICT. Vychází se z toho, že nové nástroje mají samozřejmě sloužit veřejnosti i nepřímo – využitím uvnitř veřejné správy pro účely integrace existujících procesů a dosažení větší racionality a systémovosti (Pomahač, 2013).

E-sluzby mohou být dvojího charakteru (e-sluzby veřejné správy oproti e-sluzbám soukromého sektoru). Odlišnosti mezi kontextem těchto dvou e-sluzeb identifikovali Carter a Bélanger (2005) takto:

1. Přístup – v oblasti e-obchodu si podnikatelské subjekty mohou vybrat své zákazníky, v oblasti e-governmentu jsou úřady odpovědné za zabezpečení přístupu e-sluzeb celé populaci, která je k tomu způsobilá, včetně jednotlivců s menším připojením či s handicapem.
2. Struktura – tato odlišnost je způsobena tím, že autorita, která může přijímat rozhodnutí, je méně centralizovaná v případě vládních úřadů než u podnikatelských subjektů; roztržštěnost státní správy umožňuje rozvoj a implementaci nových vládních e-sluzeb (např. nově kontrolní hlášení DPH).
3. Odpovědnost – v demokratickém zřízení jsou organizace veřejného sektoru omezené požadavkem, aby alokovaly zdroje a poskytovaly služby „v nejlepším zájmu veřejnosti“. V této souvislosti jsou pro oblast e-governmentu charakteristické mandatorní (povinné) vztahy.

Souhrnně lze konstatovat, že veřejné e-sluzby jsou stejně jako veřejné služby obecně specifické tím, že jsou produkovány, zabezpečovány či regulovány orgány veřejné správy a musí reflektovat také požadavky zakotvené v právních předpisech. Legislativou stanovené povinnosti předpokládají určitou technickou, znalostní a finanční připravenost subjektů, jež je mají plnit, a také nediskriminaci uživatelů, která v moderních státech vychází z ústavně garantovaných základních práv občana. V českém ústavním pořádku jsou tyto základní práva občana vyhlášena v Listině základních práv a svobod (2/1993 Sb.).

Pro potřeby bakalářské práce je třeba prozkoumat vývoj základního legislativního zázemí e-governmentu v České republice a vyšetřit, zda je tento vývoj v souladu s dosavadní implementací elektronické veřejné správy ve zkoumaném Mikroregionu.

3.2. E-government v České republice

Čeští autoři zabývající se problematikou rozvoje národní politiky a legislativy e-governmentu odlišují období do roku 1998, někteří až do roku 2000 a období následující. Nicméně oba dva letopočty mají v této problematice své opodstatnění. Rok 1998 je považován za zlomový s ohledem na koncepční přístup vlády, rok 2000 je důležitý především kvůli přijetí zákona 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy (ISVS). Konečně totiž vznikla právní úprava, která pojem „informační systém“ jasněji vymezovala.

Do té doby totiž neexistoval obecný zákon, ale jen množství speciálních právních předpisů³, které sice znaly pojem „informační systém“, ale nebraly jej jako stěžejní pojem. Za mnohé například: dle § 63 odst. 3 zák. č. 117/1995 Sb., o státní sociální podpoře, ve znění pozdějších předpisů, bylo Ministerstvo práce a sociálních věcí správcem informačního systému o dávkách státní sociální podpory; v zák. č. 256/1992 Sb., o ochraně osobních údajů v informačních systémech, byl v § 4 přímo legálně vymezen pojem informační systém a podle § 18 zák. č. 328/1999 Sb., o občanských průkazech, ve znění pozdějších předpisů, měly být Ministerstvem vnitra

a okresními úřady poskytovány údaje z informačního systému v souladu se zvláštními zákony. Mimo to se tento institut ukrýval v řadě termínů používaných v jiných právních předpisech jako evidence, matrika, seznam atd. (Mates a Smejkal, 2012).

Zákon se proto stal základním kamenem jakékoliv další koordinace informačních politik a následující období je charakteristické jeho upřesňováním, s tím spojeným rozvojem nové legislativy e-governmentu, která se stala základem pro níže uvedené projekty vlád.

3.2.1. Vývoj do roku 2000

Polistopadová prohlášení vlád (federální i republiková) neobsahovala v oblasti e-governmentu téměř žádné zásadní cíle. Samozřejmě, snahou těchto vlád bylo dobudování systému komunikace mezi finančními a daňovými správami, a to především

³ Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, Vládní usnesení č. 525 „Státní informační politika - cesta k informační společnosti“

z důvodu transformace státu do demokratického zřízení a smíšené ekonomiky při zachování jistého standardu sociální politiky. Nicméně v roce 1991 byla vytvořena *Komise vlády ČR pro SIS* (Státní informační systém), jež měla odstranit roztržičnost informačních systémů státního aparátu a zavést ucelené registry občanů, nemovitostí, hospodářských subjektů a přitom zohlednit projekt Jednotného informačního systému, který byl na ministerstvu vnitra zpracováván od roku 1990 (Malátek, 2005).

Problematikou budování SIS se vláda znovu vážněji zabývala až v roce 1995, kdy souhlasila prostřednictvím materiálu nazvaným *Výstavba státního informačního systému České republiky* s využitím stávající sítě ministerstva financí ostatními resorty. Tento materiál počítal s tím, že SIS bude zahrnovat registr nemovitostí, obyvatel a v jeho rámci také kupříkladu registr sociálních dávek, zdravotního pojištění a registr ekonomických subjektů (Mates a Smejkal, 2006). O rok později, přesněji 1. 11. 1996, byl zákonem č. 272/1996 Sb. zřízen *Úřad pro státní informační systém (ÚSIS)* a převzal kompetence Ministerstva hospodářství a Úřadu vlády. Bohužel, postavení tohoto úřadu vzhledem k déle působícím a podstatně silnějším a „mocnějším“ resortům bylo velmi slabé. Smejkal (2003, s. 35) toto velmi slabé postavení ÚSISu ve vztahu k resortním ministerstvům charakterizoval po celou dobu existence úřadu: „většina ministerstev chtěla utrácet peníze za informatiku podle svých představ a neměly zájem, aby jim do toho někdo mluvil, natož úřad tak podceňovaný, jakým byl ÚSIS.“ I kvůli takovým výrokům nelze konstatovat, že by jednotlivé informační systémy tvořily jednotný kooperující celek.

Za vůbec první ucelenou polistopadovou českou koncepci informační politiky veřejné správy je často považován dokument *Státní informační politika – cesta k informační společnosti* (SIP). Jak uvádí Špaček (2012), tato koncepce, přijatá v roce 1999, pracuje s mnohými cíli, jež jsou aktuální dodnes. Obsahuje obecnou myšlenku, že „součástí rozvoje informační společnosti je i vytváření informačních systémů veřejné správy, které ji nejen zefektivní a zjednoduší, ale především budou přínosem pro občany. Umožní

např. vytvořit integrovanou síť kontaktních míst veřejné správy, kde si občan nebo organizace na jednom místě mohou vyřídit své záležitosti se státní správou“.

Politika rozpracovávala osm následujících prioritních oblastí:

1. Informační gramotnost – jak veřejnosti, tak zaměstnanců veřejné správy.
2. Informatizovaná demokracie.
3. Rozvoj ISVS.
4. Komunikační infrastruktura.
5. Důvěryhodnost a bezpečnost informačních systémů a ochrana osobních dat.
6. Elektronický obchod.
7. Transparentní ekonomické prostředí – v soukromé i veřejné sféře.
8. Informační společnost: stabilní a bezpečná.

Realizace SIP byla založena na partnerství a kooperaci státní správy a samosprávy, občanů, podnikatelské sféry, informačního průmyslu a taktéž sféry akademické a výzkumné. Na SIP navazovala *Koncepce budování ISVS*, kterou vláda schválila v roce 1999 usnesením č. 1059. Pro účely sdílení financí a znalostí doporučovala využití partnerství veřejného a soukromého sektoru, známého jako PPP (Public-private partnership). Mezi základní registry Koncepce byly uváděny registry obyvatel, ekonomických subjektů, nemovitostí, a registr územní identifikace. Koncepce uváděla kromě nutného vytvoření komplexních vazeb též potřebu zřízení *Kontaktních míst* veřejné správy. Tato místa měla mít úlohu registrační, aktualizací a v neposlední řadě měla fungovat jako informační centra, kde by se poskytovaly veškeré informace o veřejné správě. V této koncepci se ještě nepočítalo s rozsáhlým využitím internetu a osobních počítačů v domácnostech, proto by obyvatelstvo navštěvovalo kontaktní místa osobně, zatímco u organizací mělo převládat předávání elektronických souborů ve stanoveném formátu. Primárním účelem Koncepce však bylo soustředění datové základny veřejné správy na jednom místě a nahrazení mnoha stávajících, často neúplných, nepřesných, ale i opakujících se informací v registrech jediným, úplným a aktuálním datovým centrem.

3.2.2. Návaznosti a změny státní informační politiky po roce 2000

V květnu roku 2000 byl vládou schválen Akční plán realizace SIP pro období do konce roku 2002. Tento plán převzal podstatnou část předchozích koncepcí, za výchozí

cíle bylo nadále považováno upevnění, bezpečnost komunikace informačních systémů a vzájemné propojení základních registrů. Nicméně cíl splnění plánu do konce roku 2002 se ukázal jako velmi ambiciózní, viděno dnešním pohledem až naivní. Především proto, že původní záměr koncepce budování ISVS přijmout jednu zákonnou úpravu se kvůli specifikům jednotlivých registrů projevil jako neřešitelný. Nastalá situace vedla zákonodárce k tomu, aby byly v co možná nejkratší době předloženy jednotlivé zákony upravující vedení čtyř základních registrů, a to základní registr obyvatel, registr ekonomických subjektů, základní registr nemovitostí a základní registr prostorové identifikace (Petrikovits, 2001).

Po čtyřech měsících od schválení Akčního plánu realizace SIP přijal Parlament ČR první obecný zákon o informačních systémech veřejné správy, zákon č. 365/2000 Sb. o ISVS, který měl dopomoci dosáhnout cílů stanovených v již zmíněném Akčním plánu. Cílem zákona bylo přinést větší efektivnost a bezpečnost mezi jednotlivými informačními systémy veřejné správy. K jejich naplňování měla napomoci informatizace obcí a nově zřízených krajů, kterou mělo koordinovat Ministerstvo vnitra. Důležitou úlohu v tomto procesu informatizace měla sehrát kontaktní místa veřejné správy, kde měly být instalovány informační terminály (kiosky) pro poskytování informací (Pomahač a kol., 2013). Zákon kromě obecných ustanovení a definic ISVS rozlišoval tři specifické informační systémy:

- Portál veřejné správy – systém vytvořený, provozovaný a zaměřený na usnadnění dálkového přístupu veřejnosti k pro ni potřebným informacím.
- Veřejný informační systém – systém vedený orgány veřejné správy za účelem poskytování služeb veřejnosti s vazbami na IS veřejné správy.
- Provozní informační systém – systém zajišťující informační činnost nutnou k provozu IS, takový „operační systém elektronické veřejné správy“.

Přijetím zákona o ISVS byl vytvořen *Úřad pro veřejné informační systémy* (ÚVIS), ústřední správní úřad pro vytváření a rozvoj ISVS a zároveň jakožto náhrada za předchozí ÚSIS. Nicméně mezi jeho stěžejní úkoly patřilo, podobně jako v případě ÚSIS, kontrola, koordinace, shromažďování informací pro vytváření kvalitnějších

informačních systémů a jejich celkový rozvoj. K novinkám patřilo vydávání a odnímání pověření k výkonu atestací právníkům nebo fyzickým osobám, avšak ve spolupráci s Radou vlády ČR pro SIP. Bohužel, jeho postavení mu nedovolovalo koncepční koordinaci budování ISVS a oproti silným resortům (MV, MPSV) byl až v podřízeném postavení (Smejkal, 2012).

Při popisu elektronizace veřejné správy v České republice nelze opomenout relativně krátkou působnost ministerstva informatiky. Ministerstvo informatiky bylo zřízeno zákonem č. 517/2002 Sb. s účinností od 1. ledna 2003, čímž bylo změněno především institucionální uspořádání. Pod nově vzniklé ministerstvo přešly všechny kompetence ÚVISu, z části agendy ministerstva dopravy a spojů a Úřadu pro ochranu osobních údajů. Hlavní náplní ministerstva mělo být koordinování rozvoje e-governmentu v České republice. K tomuto účelu byla pro ministerstvo vypracována studie zvaná *Státní informační a komunikační politika (SIKP) e-Česko 2006*, schválená v březnu 2004. Kromě toho, že cíle této studie samozřejmě navazovaly na předchozí koncepční dokumenty, zahrnovala také evropskou elektronickou politiku veřejné správy eEurope 2005. Výrazné změny v regulaci základních registrů se během fungování ministerstva informatiky neudály, což byl i jeden z důvodů jeho následného zrušení.

Významným počinem ministerstva informatiky z hlediska implementace informačních a komunikačních politik bylo zřízení Portálu veřejné správy, jehož zkušební veřejný provoz byl zahájen v září 2003 na adrese portal.gov.cz a který funguje dodnes. Na tomto portálu lze nalézt zveřejňované a veřejně přístupné informace veřejné správy včetně zákonů, elektronických formulářů, Národního katalogu ověřených dat, Registr smluv, návody na řešení životních situací ve vztahu k orgánům veřejné moci, seznam datových schránek včetně přímého přístupu do uživatelského portálu a odkaz na službu Czech POINT@home. Svým zaměřením je určen jak pro širokou veřejnost, živnostníky, podnikatele i cizince, tak pro státní správu, samosprávu, státní a soukromé organizace.

Ministerstvo informatiky bylo zrušeno zákonem č. 110/2007 Sb. k 1. červnu 2007. Dle Ivana Langera (2007), tehdejšího ministra informatiky, se jednalo jen o uměle

vytvořený úřad. Jeho agendu si přebrala „silná“ ministerstva – ministerstvo vnitra, ministerstvo průmyslu a obchodu a také ministerstvo pro místní rozvoj.

Hlavní prioritou vlády v oblasti e-governmentu zůstávalo maximální zjednodušení komunikace občan – úřad, nejlépe tak, aby na jednom místě mohl občan vyřídit všechny potřebné záležitosti týkající se veřejné správy. Tato priorita se objevila v programovém prohlášení vlády z roku 2007 a lze v něm najít poprvé zmíněný pojem Czech POINT. Právě Czech POINTy měly být ona místa, která by občanům měla umožnit na jednom místě získat výpis z katastru nemovitostí, obchodního rejstříku, rejstříku trestů či živnostenského rejstříku. Postupným rozšiřováním služeb organizovaných centrálně by občan získal veškeré údaje uvedené v centrálních neveřejných evidencích a registrech. Další důležité cíle navazující na usnesení vlády z roku 2007 byly zakotveny ve strategii *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby – Strategie realizace Smart Administration v období 2007 – 2015*. Strategie počítala s využitím prostředků ze Strukturálních fondů v programovém období 2007 – 2013. Globálním cílem strategie Smart Administration je prostřednictvím zefektivnění fungování veřejné správy a veřejných služeb podpořit socioekonomický růst ČR a zvýšit kvalitu života občanů. Strategické cíle jsou specifičtější a následně vymezeny do pěti kategorií:

- A. Zkvalitnit tvorbu a implementaci politik.
- B. Zlepšit a zjednodušit regulační prostředí a vytvořit atraktivní prostředí pro podnikatele, domácí i zahraniční investory.
- C. Zefektivnit činnost úřadů veřejné správy, snížit finanční nároky na chod administrativy a zajistit transparentní výkon veřejné správy.
- D. Přiblížit služby veřejné správy občanovi, zajistit jejich maximální dostupnost a kvalitu.
- E. Zkvalitnit činnost justice.

Z důvodu napojení této strategie na čerpání finančních prostředků z evropských fondů v programovém období 2007 – 2013 jsou všechny výše uvedené cíle součástí dalšího koncepčního dokumentu, který je platný i v současné době⁴.

⁴Cíle strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby (MVČR, 2016)

Pro bakalářskou práci jsou důležité strategické cíle C a D, neboť mají význam právě při zajišťování dostupných veřejných služeb a komunikace s klienty veřejné správy. Naplněním cíle C je předpokládáno kvalitní řízení ve veřejné správě, a to v oblasti lidských zdrojů, financí a ICT. Nejpodstatnější je tedy zajištění kvalitní komunikace, jež má zajistit provázanost na všech úrovních veřejné správy. V případě řízení lidských zdrojů se jedná o dosahování cílů veřejné správy, jakožto služby společnosti a jejím občanům (Efektivní veřejná správa a přátelské služby, 2010). Strategický cíl D považuje za obecný trend vytvořit takové modelové schéma, ve kterém stát vytváří systémové podmínky pro zajišťování veřejných služeb (legislativa, monitoring kvality a dostupnosti služeb) a kde územní samospráva (obce a kraje) odpovídá za doručování těchto veřejných služeb dle stanovených parametrů s optimálním využitím místních podmínek včetně konkrétního financování. Zvláštní důraz je věnován možnostem využití ICT z důvodu zajištění maximální dostupnosti a efektivnosti poskytování těchto služeb. V návaznosti na předchozí text je pro bakalářskou práci stěžejní zhodnotit, zdali jsou tyto cíle naplňovány v oblasti zkoumaného Mikroregionu Hovoransko.

Nejnovější vize strategie Smart Administration z roku 2015 uvádí cíle:

1. Veřejná správa je v ČR primárně pojata jako služba občanovi, naplňuje principy dobré veřejné správy, funguje efektivně a výkonně.
2. Veřejné služby jsou klientsky orientovány, naplňují očekávání občanů, flexibilně reagují na jejich potřeby a fungují hospodárně.
3. Veřejná správa a veřejné služby přispívají ke zvyšování konkurenceschopnosti české ekonomiky a zvyšování kvality života obyvatel ČR.

Všechny výše uvedené vize by měly sloužit jako podklad pro zkvalitňování nejen veřejné správy v České republice. Dle mého názoru by měly být tyto tři body jakýmsi čestným kodexem řídicích pravidel veřejné správy. Zcela jistě by měla být veřejná správa učena jako služba občanům, jak vyplývá z prvního bodu, a tím pádem svou funkcí náležitě ovlivňovat kvalitu života občanů (zjednodušení komunikace prostřednictvím ICT, zapojování se do veřejného dění) a konkurenceschopnost

ekonomiky v zemi⁵. Otázkou však zůstává, zda veřejná správa reaguje na potřeby občanů flexibilně a vynaložené finance na fungování veřejné správy jsou využívány hospodárně. Tato problematika by jistě vystačila na rozsáhlou rešerši. Kupříkladu problémy s napojením centrálního registru vozidel na databázi obyvatel a časté změny ve správce tohoto registru (ATS-Telcom, Telefonica, AutoCont). Jak uvádí některá média (např. iDnes.cz, 2013, 2014), v tomto případě nelze hovořit ani o flexibilitě, ba ani o hospodárnosti vynaložených finančních prostředků.

Ze strategie Smart Administration dále vychází tzv. *Hexagon veřejné správy*. Jednotlivé vrcholy hexagonu symbolizují prvky veřejné správy, jež jsou klíčové pro její efektivní chod.



Obr. 2 Hexagon veřejné správy

Zdroj: Smartadministration.cz (2016)

- Občan – představuje nejdůležitější vrchol hexagonu, protože právě on je klientem veřejné správy a mělo by tak na něj být nahlíženo. Je žádoucí mu co nejvíce zjednodušit styk s úřady a zároveň ho zbavit nadbytečného

⁵ Do Indexu konkurenceschopnosti ekonomiky země se započítává mimo jiné index stavu veřejných institucí – Klváčová (2005).

papírování a regulace (což platí i pro firmy). Čím více bude veřejná správa transparentní a otevřená, tím větší je naděje, že občan bude na jejím rozvoji participovat a kontrolovat její fungování.

- Úředník – je základním stavebním kamenem veřejné správy. Na všechny úředníky by se mělo nahlížet stejně. V žádném případě by se nemělo rozlišovat dle postů, není podstatné, zda se jedná o úředníka na ministerstvu, či v nejmenší obci. Ode všech úředníků musí být očekávána vysoká kvalita práce, zajištění potřebné kvalifikace s průběžným vzděláváním. Neméně důležité je dbát na kvalitu řízení na všech úrovních veřejné správy.
- Legislativa – kvalitní legislativa, jakožto nástroj k ochraně společenských hodnot a k ovlivňování chování fyzických a právnických osob, by měla být co nejjednodušší, nejsrozumitelnější a neměla by způsobovat zbytečnou byrokratickou zátěž.
- Organizace – hledá rovnováhu mezi maximálním přiblížením výkonu veřejné správy občanům a efektivním vynakládáním veřejných prostředků (financování veřejné správy). Tím pádem je důležité, aby bylo možné co největší množství agendy vyřídit na jednom kontaktním místě ke spokojenosti občanů jakožto zákazníků veřejné správy. Organizace se řídí zásadou: „obíhají informace, nikoliv občan“.
- ICT – informační a komunikační technologie mají být prostředkem, který usnadní styk občana s veřejnou správou a taktéž komunikaci uvnitř veřejné správy. Cílem tohoto bodu by měla být minimalizace celkové zátěže pro všechny zúčastněné strany – fyzické a právnické osoby i úřady.
- Financování – systému rozpočtování a alokaci zdrojů v rámci veřejné správy je třeba věnovat významnou pozornost, a to jak mezi jednotlivé aktivity, tak i vzhledem k provázanosti rozpočtů se strategickými prioritami vlády, ministerstev či zastupitelstev.

Nedostatkem předchozích pokusů⁶ k zefektivnění veřejné správy byl izolovaný přístup k jejím jednotlivým aspektům. Veškeré snahy o zefektivnění veřejné správy by měly

⁶ Návrh koncepce reformy veřejné správy – usnesení vlády č. 256/1999, usnesení vlády č.237/2004.

směřovat ke všem zmíněným vrcholům hexagonu. Dle mého názoru jedině takovým přístupem lze zajistit skutečně systémové zlepšení.

3.2.3. Současný stav e-governmentu v České republice

Jak již bylo uvedeno, myšlenkou e-governmentu je správa věcí veřejných s využitím ICT, díky kterým má být veřejná správa k občanům přátelštější, dostupnější, efektivnější, rychlejší a levnější. Strategické cíle e-governmentu byly a jsou podporovány finančními prostředky ze strukturálních fondů EU v souladu se strategií Smart Administration. Následující text má za cíl představit jednotlivě současné pilíře e-governmentu.

Czech POINT

Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál slouží jako asistované místo výkonu veřejné správy umožňující komunikaci s orgány veřejné moci prostřednictvím jednoho místa (informačního kiosku).

K naplňování priorit e-governmentu má sloužit právě síť Czech POINTů. Projekt měl v jeho počáteční fázi umožnit občanům, aby na jednom místě získali výpis z katastru nemovitostí, rejstříku trestů, obchodního či živnostenského rejstříku. Veškeré uvedené myšlenky nebyly nové a objevovaly se v několika vládních prohlášeních či informačních politikách. Projekt Czech POINTů byl uveden do ostrého provozu začátkem roku 2008 s tím, že na něm budou povinně participovat všechny obce. Nakonec bylo a je zapojení obcí dobrovolné, jakožto i rozsah nabízených služeb na jednotlivých kontaktních místech Czech POINTu.

Od zahájení projektu se počet Czech POINTů (pracovišť projektu Czech POINT) a jejich funkcionality rozšiřují. Hlavním přínosem projektu je dle Špačka (2012) snížení administrativní zátěže, kdy občan již díky většímu propojení informačních systémů veřejné správy nemusí tolik cestovat mezi různými úřady a jejich odděleními, aby získal dokumenty potřebné pro vyřízení správní či jiné záležitosti. Jak dále konstatuje Špaček (2012), dosavadní vývoj projektu přinesl hladší spolupráci ve veřejné správě a lepší komunikaci mezi ústředními úřady a jinými zainteresovanými subjekty (např. Českou poštou, Hospodářskou komorou, notářskou komorou).

V rámci Czech POINTu můžeme rozlišovat následující kategorie poskytovaných služeb (Pomahač 2013):

- Vydávání ověřených výstupů z veřejných, částečně veřejných a neveřejných informačních systémů, včetně informací ze základních registrů. Některé z těchto výstupů bylo možné získat i dříve za pomoci e-podpisu (výpisy z katastru nemovitostí). Velmi malé množství ověřených výpisů lze získat i z domova prostřednictvím služby Czech POINT E-SHOP – výpisy poštou.
- Zprostředkování podání určitých dokumentů občana v rámci administrativních procedur, např. přijetí podání podle živnostenského zákona, kdy se předkládá vyplněný jednotný registrační formulář, který lze získat od Hospodářské komory nebo prostřednictvím webu Ministerstva průmyslu a obchodu.
- Funkcionality, týkající se povinností stanovených v tzv. zákoně o e-governmentu – kromě konverzí papírových dokumentů do ověřené elektronické formy a naopak a ověření konvertovaných dokumentů (služby spojené se zřízením a zpřístupněním datových schránek).
- Interní komunikace ověřených výstupů z některých informačních systémů a registrování nových či změna již existujících informací v ISVS. Jedná se o služby dřívějšího „vnitřního Czech POINTu“ a současné služby „Czech POINT@office“, mezi které patří výpis a opis z Rejstříku trestů z moci úřední, autorizovaná konverze z moci úřední, agendy: matriky, ohlašovny a soudy. Tyto služby mají charakter G2G (Government to Government) a souvisí s povinností, že úřady musejí využívat ty typy informací, které již jsou registrovány v informačních systémech, aniž by je vyžadovaly po svých klientech.

Důležitou změnou pro další rozvoj nejenom Czech POINTů bylo přijetí zákona 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, tzv. zákona

o e-governmentu. Plány ministerstva očekávaly další služby Czech POINTu, ovšem

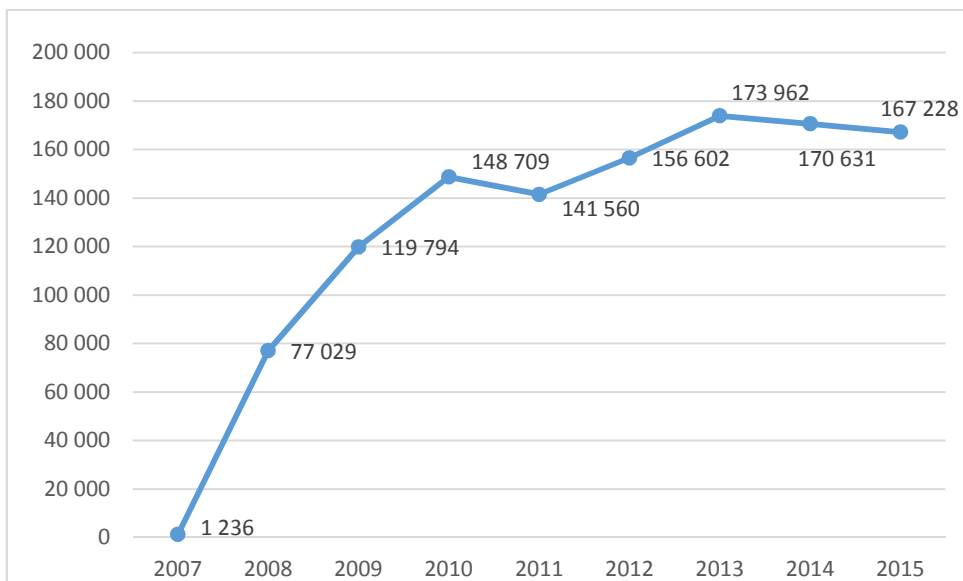
nebyly doposud realizovány. Například do konce roku 2008 mělo být možné podávat podněty soudům. K dispozici měly být také výpisy potvrzující, zda občan nedluží částky zdravotního či sociálního pojištění. Koncepční dokumenty e-governmentu hovořily také o službách portálu občana „Czech POINT@home“, které měly umožnit občanům využít některé služby Czech POINTu přímo z pohodlí domova.

Nové služby měly zahrnovat zpracované životní situace s návazností na elektronické formuláře, rezervační systém schůzek na příslušném úřadě a zjištění stavu podání. Občan měl mít možnost podat žádost o zneplatnění přístupových údajů do datové schránky

a vydání nových. Ovšem dodnes musí občané kvůli této záležitosti zajít osobně na fyzický Czech POINT. Dále mělo být umožněno požádat o zpřístupnění datové schránky a její následné zpřístupnění (vypnout a zapnout datovou schránku) – tato možnost je sice dostupná, nicméně jen u datových schránek zřizovaných na žádosti, nikoliv ze zákona. Mezi zamýšlené integrované služby měla patřit úschovna dokumentů nebo úložiště ověřovacích doložek (lupa.cz, Czech POINT@home, 2012).

Spolupráci veřejného a soukromého sektoru v oblasti veřejné správy mělo podtrhovat zapojení bank do systému kontaktních míst. Bohužel, většina bank o tomto kroku nikdy neuvažovala z důvodu zvýšení administrativní zátěže. Ještě zdráhavěji se banky vyslovily k připojení služeb elektronického bankovníctví do datových schránek (eGov.cz, 2011).

Z výše uvedeného vyplývá, že funkcionalita Czech POINTů přináší značné ulehčení komunikace občana se státem, což se odráží v počtu vydaných výstupů (graf) na těchto kontaktních místech. V některých situacích totiž stačí přijít pouze na jedno kontaktní místo (obecní úřady, Česká pošta, Hospodářská komora, notáři).



Graf IVyužití služeb Czech POINT 2007 – 2015

Zdroj: www.czechpoint.cz – statistiky (2016)

Nicméně ne všechny zamýšlené funkce jsou v provozu. Avšak pro potřeby bakalářské práce je zcela zásadní ověřit stávající stav a funkčnost Czech POINTů bez ohledu na uskutečnění či neuskutečnění veškerých vládních politik. Především však zjistit využití těchto služeb občany mikroregionu a jejich spokojenost se službami.

Datové schránky

Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k doručování elektronických dokumentů orgány veřejné moci, provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci a k dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob.

V souvislosti s účinností zákona o e-governmentu (č. 300/2008 Sb.) se Czech POINTy staly prostředníkem mezi občany a informačním systémem veřejné správy. S pomocí datových schránek mohou jejich uživatelé komunikovat (přijímat a posílat úřední dokumenty) v elektronické podobě s orgány veřejné moci. Zákon o e-governmentu (zákon č. 300/2008 Sb.) definoval první právní úpravu datových schránek a jejich využívání v komunikaci s orgány veřejné moci a fyzickými a právnickými osobami

a mezi orgány veřejné moci navzájem. Zákon uložil povinně zřídit datovou schránku, a to Ministerstvem vnitra, orgánům veřejné moci, právníkům osobám zřízeným ze zákona a právníkům osobám zapsaným v obchodním rejstříku. Bezplatně si datovou schránku mohou zřídit ostatní právníké osoby, fyzické osoby i podnikající fyzické osoby. Zákon ukládá povinnost všem úřadům komunikovat prostřednictvím datových schránek s každým, kdo ji má zřízenou. To se samozřejmě vztahuje na všechny orgány veřejné moci, právníké osoby zapsané v obchodním rejstříku, advokáty, daňové poradce a insolvenční správce.

Zástupci Ministerstva vnitra velmi často zdůrazňovali rozdílnost mezi datovou schránkou a e-mailem. Datovou schránkou občan komunikuje s celým úřadem, zatímco pomocí

e-mailu lze komunikovat s jednotlivými úředníky. Nicméně oproti e-mailové komunikaci by datové schránky měly být bezpečnějším, garantovaným a autentizovaným komunikačním nástrojem, který přináší zcela jinou kvalitu e-governmentu, než jakou kdy může poskytnout e-mailové komunikace (Smejkal, 2011). V této souvislosti vláda premiéra Nečase během svého působení uvažovala o tom, že datové schránky budou zapojeny do boje s korupcí, jakožto nejčastěji skloňovanou prioritou této vlády. Dle návrhu Národní ekonomické rady vlády (NERV), by byly ve schránkách evidovány všechny informace o zadávacích řízeních, úplná dokumentace by posléze byla k dispozici veřejnosti. Principem mělo být znemožnění mazání dokumentů nebo jejich dodatečné změny. Mezi přínosy zapojení datových schránek do této oblasti zaznívala také možnost přístupu jen oprávněných uživatelů, evidenci každého přístupu a zanechávání elektronické „stopy“ (Pomahač, 2013). Pozdější informace z pověřených úřadů však byly k takovýmto inovacím skeptičtější a rozpad Nečasovy vlády znamenal definitivní konec takovýchto inovací.

Mezi problémy, které jsou spojovány s datovými schránkami, patří především (Špaček, 2012):

- Nedostatečná osvěta na straně veřejnosti i na straně veřejné správy. Nechuť či neschopnost použít Informační systém datových schránek (ISDS) k doručení zásilky osobě, jež má prokazatelně zřízenou datovou schránku,

neakceptování datové zprávy zaslané datovou schránkou, popř. vyžadování (papírového) originálu.

- Časově omezená možnost ověřit platnost elektronicky podepsaného digitálního dokumentu kvůli nedostatečnému využívání časového razítka. Smejkal (2011) proto o datových schránkách hovoří jako o krátkodobém úložišti datových zpráv. Doba uložení přečtené datové zprávy v datové schránce je 90 dnů, poté je vymazána a v ISDS zůstává pouze jakási „obálka“, která informuje o náležitostech odeslání a přijetí zprávy, nikoliv o jejím obsahu.
- Chyby v zadávání adres, omezenost předvolených adres a špatné řešení adresáře úřadů. Nepřesnost (nesprávnost, neaktuálnost nebo neúplnost) údajů o právnické osobě vedené v Obchodním rejstříku.
- Nutnost instalace 602XML Filler pro přístup do datové schránky prostřednictvím webového rozhraní, což diskriminuje některé uživatele. Především uživatele používající operační systém Mac, neboť na drtivé většině všech známých operačních systémů (Windows, Linux, Ubuntu, Red hat, Debian) lze aplikaci nainstalovat bez problémů. Částečně se s tím vypořádala služba „Náhled datové zprávy“. Skrze ni je možné zprávu přečíst a stáhnout si přílohu i na mobilním zařízení. Služba však neumožňuje datové zprávy vytvářet.
- V květnu 2010 došlo k přesměrování ISDS na podvodné stránky vydávající se za oficiální s cílem získat přihlašovací údaje uživatelů. V důsledku toho došlo ke změně zabezpečení datových schránek.
- Nesystematická a nejasná návaznost na některé dřívější klíčové projekty e-governmentu ústřední vlády. Zástupci Ministerstva vnitra upozorňovali na fakt, že ministerstvo je již provozovatelem některých systémů s prakticky stejnou funkcionalitou – konkrétně ISDS a transakční části Portálu veřejné správy.

Pro potřeby bakalářské práce je třeba zjistit, zda výše uvedené problémy datových schránek přetrvávají, popřípadě jakou měrou se odráží do jejich využívání občany

mikroregionu. Zjistitelné by mělo být například využívání datových schránek veřejností i veřejnou správou, v tomto případě jednotlivými obcemi Mikroregionu.

Základní registry

Problematika základních registrů je ve vládních politikách skloňována od počátku polistopadového vývoje. Strategie Smart Administration předpokládala zprovoznění základních registrů v roce 2010 a vypočítávala registr územní identifikace a nemovitostí, registr obyvatel, registr osob a registr práv a povinností. Všechny uvedené registry by měly spolupracovat mezi sebou jako ucelený integrovaný systém a úředník by využíval jen údaje potřebné k výkonu vlastní agendy. Základním prvkem systému základních registrů měl být tzv. referenční údaj⁷. Jedná se o státem garantovaný správný údaj obsažený v příslušném základním registru, který orgán veřejné moci využívá při své činnosti a to, aniž by ověřoval jejich správnost. Jinými slovy, takovýto údaj by měl být přebírán ze systému základních registrů a měl by platit za zaručený, platný a aktuální, bez nutnosti jeho uvěření. Orgány veřejné moci jsou oprávněny požadovat poskytnutí takových údajů pouze v případech, kdy nejsou v základním registru obsaženy, jsou označeny za nesprávné nebo jsou nezbytné pro bezpečnostní řízení dle jiných právních předpisů.

Návrh zákona o základních registrech byl schválen Poslaneckou sněmovnou v únoru 2009 a prezident jej podepsal v březnu téhož roku. Zákon byl publikován pod číslem 111/2009 Sb., o základních registrech. O rok později byl novelizován zákonem 100/2010 Sb. z důvodu prodloužení testovacího období systému o 12 měsíců. Nicméně ještě v květnu 2011 kritizoval Smejkal obrovský časový skluz v jejich budování související s výběrovými řízeními. Produkční provoz základních registrů byl spuštěn v souladu s výše uvedeným zákonem o základních registrech dne 1. 7. 2012. Základní registry tak představují jeden ze základních pilířů e-governmentu a orgány veřejné moci, občané i další subjekty jej dnes berou jako součást fungování elektronické veřejné správy.

⁷ Definice dle ZZR: § 2 písm. b) „údaj vedený v základním registru, který je označen jako referenční údaj.“

System základních registrů obsahuje (dle szrcr.cz, 2016):

- Registr osob (ROS) – gestorem je Český statistický úřad. Slouží k evidenci právnických osob a jejich organizačních složek, podnikajících fyzických osob, zahraničních osob a jejich organizačních složek, organizací s mezinárodním prvkem a organizačních složek státu. ROS obsahuje základní identifikační údaje o osobách, jejich provozovnách a statutárních zástupcích. Všechny zapsané osoby mají jednoznačný identifikátor (IČO). ROS využívají všechny orgány veřejné správy, které k jeho využívání mají oprávnění.
- Registr obyvatel (ROB) – správcem je Ministerstvo vnitra – obsahuje referenční údaje o fyzických osobách žijících na území České republiky. Jedná se tedy o občany ČR a EU, cizince s povolením pobytu v ČR a cizince, kterým byla na území ČR udělena mezinárodní ochrana formou azylu nebo doplňkové ochrany. O všech těchto osobách se v ROB vedou následující referenční údaje:
 - jméno, příjmení,
 - odkaz do registru územní identifikace na adresu místa pobytu, příp. na adresu pro doručování,
 - datum narození a úmrtí,
 - státní občanství,
 - čísla elektronicky čitelných identifikačních dokladů,
 - údaj, zda má osoba zřízenou datovou schránku,
 - datum nabytí právní moci rozhodnutí soudu o prohlášení za mrtvého a den, který je v rozhodnutí uveden jako den smrti,
 - odkaz do registru územní identifikace na místo a okres narození a úmrtí, příp. stát narození a úmrtí.

Zdrojem dat jsou aktuální evidence, přičemž registr sdílí všechna potřebná data s ostatními základními registry.

- Registr územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN) – správcem je Český úřad zeměměřičský a katastrální. Slouží k evidenci územního členění státu. Vede referenční údaje o stavebních objektech, pozemcích, ulicích, katastrálních územích, atd. Jednotlivé prvky jsou zobrazovány na mapách státního mapového díla a digitálních mapách veřejné správy. Jako jediný registr vede také nereferenční údaje, kterými jsou tzv. „technickoekonomické atributy“ budov (počet podlaží, výměra, připojení na inženýrské sítě, kanalizaci, způsob vytápění, atd.).
- Registr práv a povinností (RPP) – gestorem je stejně jako v případě registru obyvatel Ministerstvo vnitra. RPP slouží jako zdroj údajů pro informační systémy základních registrů při řízení přístupu uživatelů k údajům v jednotlivých registrech a agendových informačních systémech. Jinými slovy, jakékoliv získání či změnu údajů systém posoudí, z hlediska oprávněnosti ze zákona. V RPP jsou uchovávány dříve zmíněné „digitální stopy“. Díky nim má každý občan možnost se dozvědět, kdy, kdo a za jakým účelem data o něm vedená v základních registrech měnil nebo upravoval.

Přes veškeré dosažené úspěchy nelze dosavadní snahy na poli zlepšování a zefektivňování veřejné správy komplexně považovat za výrazně úspěšné. Od konce devadesátých let, kdy byla zahájena reforma veřejné správy, byl kladen především důraz na územní rozdělení orgánů veřejné moci. Nikdy však plošně nedošlo na podrobný popis agend v kompetenci jednotlivých úrovní veřejné správy a analýzu nezbytnosti jejich výkonu veřejným sektorem. Změny v oblasti územní struktury veřejné správy nebyly doprovázeny příslušnými změnami v oblasti rozpočtování a financování veřejné správy. V dokumentu Efektivní veřejná správa a přátelské služby (2010) se lze dočíst, že snahy o zavádění moderních informačních a komunikačních technologií probíhaly izolovaně od ostatních modernizačních aktivit. Výsledkem je, že „po letech úsilí a nemalých investic do informačních systémů a ICT se výkon veřejné správy téměř nezlepšil“⁸ (Efektivní veřejná správa a přátelské služby, 2010).

⁸ Evžen Tošenovský, konference Internet ve veřejné správě (2007)

4. Mikroregion Hovoransko

Dobrovolný svazek obcí Mikroregion Hovoransko založily obce Hovorany, Šardice, Čejč, Karlín, Svatobořice-Mistřín a Terezín 11. dubna 2002 za účelem uskutečňování kulturně - ekonomického rozvoje oblasti. Cílem Mikroregionu Hovoransko je zvýšení životní úrovně obyvatel obcí mikroregionu, hospodářský, sociální a kulturní rozvoj mikroregionu s ohledem na zachování typického krajinného rázu území a zvýšení přitažlivosti mikroregionu pro domácí i zahraniční návštěvníky. Obce Svatobořice-Mistřín a Terezín však z Mikroregionu vystoupily a to k datu 20. února 2003, respektive 29. února 2013.

Vznik Mikroregionu Hovoransko je možné považovat za kvalitativní krok nejen pro realizaci akcí regionálního významu, ale také pro jednání s vrcholnými institucemi státu, orgány státní správy, podnikatelskou sférou, správci dopravních, zásobovacích a spojových sítí, občanskými iniciativami, případnými sponzory apod. Vážnost i ekonomická váha mikroregionu je při jednání výrazně příznivější než v případě jednotlivé obce, která obhajuje své zájmy a záměry samostatně, bez projednání se sousedními obcemi a bez pečlivě připravené koordinace společného postupu. Pro úspěšnost rozvojových aktivit je důležité, aby se s cíli Mikroregionu Hovoransko ztotožnily všechny zainteresované subjekty, ale především občané mikroregionu.

4.1. Charakteristika Mikroregionu

Mikroregion Hovoransko leží na jihovýchodní Moravě, v západní části okresu Hodonín. V současné době je mikroregion tvořen územím čtyř obcí. Celková výměra území mikroregionu je 53,81 km².

Pro sídelní strukturu mikroregionu jsou charakteristické populačně velké venkovské obce. V Hovoranech a Šardicích žije více než 2000 obyvatel, v další obci – Čejči – 1,2 tis. obyvatel. Taková velikost obcí je vysoko nad průměrnou velikostí obcí v ČR, je však typická pro osídlení jihovýchodní Moravy. Osídlení mikroregionu doplňuje obec Karlín, kterou je možné označit jako malou nejen v kontextu jihovýchodní Moravy, ale i v rámci ČR.

Obec	Počet obyvatel	Rozloha (km ²)
Hovorany	2 152	21,00
Šardice	2 190	17,30
Čejč	1 254	13,26
Karlín	233	2,25

Tab. 1 Počet obyvatel jednotlivých obcí Mikroregionu Hovoransko k 1. 1. 2015

Zdroj: ČSÚ (2016)

4.1.1. Charakteristika jednotlivých obcí mikroregionu

Hovorany

Obec Hovorany leží v jihovýchodním cípu jižní Moravy v oblasti Moravského Slovácka, administrativně náležící do okresu Hodonín. První písemná zmínka o obci pochází z roku 1593, ke kterému se datuje i její založení českým šlechticem Janem IV. z Lipé. V roce 1998 byl obci na základě žádosti udělen předsedou Parlamentu České republiky udělen obecní znak a prapor (Okolo Hovorán, 1993).

Obec se nachází ve významné vinařské oblasti dolnomoravského úvalu s produkcí kvalitních vín. První zprávy o pěstování vinné révy lze najít již v zakládací listině obce. Kromě pěstování révy vinné je obec známá i svými rozsáhlými ovocnými sady, jejichž rozlohy však v posledních letech ubývá. V katastru obce se nachází přírodní rezervace Hovoranské louky. Tato přírodní rezervace byla zřízena vyhláškou Okresního úřadu Hodonín 28. 2. 1992 a to na výměře 10,6 ha k ochraně jednoho z nejzachovalejších a největších komplexů stepních luk na Moravě (Územní plán obce Hovorany, 2002).

V roce 1725 se obyvatelé Hovorán složili na výstavbu první sakrální stavby ve vesnici, později zasvěcenou sv. Janu Křtiteli, která je zapsána na seznam kulturních památek ČR. Lidová kultura v obci je stále živá. Bohatý kulturní a spolkový život odkazuje na tradice v náboženství (masopust, tradiční krojované hody) i v zemědělství (dožínky). Nemalou měrou se na kulturním dění podílí místní spolky (např. Spolek vinařů, včelařů) v čele se Sborem dobrovolných hasičů (SDH). SDH v Hovoranech byl založen roku 1875, jako druhý v okrese Hodonín, a dodnes patří mezi velmi ceněné sbory v okrese.

Technická i sociální vybavenost obce je na vysoké úrovni. Obec Hovorany je obcí plně plynofikovanou, má veřejný vodovod, kanalizaci a od roku 2004 také čističku odpadních vod. Nachází se zde mateřská i základní škola (pro 1. až 9. stupeň), pošta, zdravotní středisko, čerpací stanice, prodejny potravin a další prodejny a provozovny. Občané jsou o dění v obci informováni místním rozhlasem, prostřednictvím vysílání místního TV infokanálu a čtvrtletním zpravodajem obecního úřadu (risy.cz, 2016). Kontaktní místo Czech POINT se nachází přímo na obecním úřadě Hovorany i na místní poště.

Šardice

Šardice se nacházejí jak na jihu regionu Kyjovska, tak na jihu Mikroregionu Hovoransko, jihozápadně od města Kyjova. Šardice jsou obcí s dlouhou tradicí. První písemná zmínka o obci se datuje k roku 1286 a lze ji najít v rozhodčí listině olomouckého biskupa Dětricha. Obci byl udělen prapor a znak Parlamentem České republiky v roce 2003.

Nejstarší budovou v obci a kulturní památkou je kostel sv. Archanděla Michaela z roku 1286, od jehož vzniku se datuje samotná existence obce. Na seznamu kulturních památek ČR je také dvůr s rezidencí z roku 1742, bývalé letní sídlo patřící augustiniánskému klášteru v Brně. Jedná se o soubor barokních budov z druhé poloviny 18. století, ve kterých pobýval J. G. Mendel.

Obec má také bohaté kulturní a folklorní tradice, o čemž svědčí i vlastní kraj. O uchování tradic se nemalou měrou zaslouhuje mládežnický dechový soubor Mladá muzika ze Šardic, který dosahuje řady úspěchů jak na domácí, tak na zahraniční scéně (bavorský Fussen, Banberk, belgický Neerpelt).

Stejně jako sousední Hovorany i Šardice je plně plynofikovanou obcí s veřejným vodovodem, kanalizací využívající čističku odpadních vod. Najdeme zde poštu, mateřskou školu a základní školu od 1. do 9. stupně základní výuky, prodejny potravin, pekárnu, zdravotní středisko a charitní pečovatelskou službu Domovinka. Občané jsou o aktuálním dění v obci informováni prostřednictvím rozhlasu a zpravodaje vydávaného čtvrtletně. Kontaktní místo Czech POINT je umístěno pouze na obecním úřadě.

Čejč

Obec Čejč je obcí starobylého rázu a poprvé se připomíná v roce 1222. V roce 1335 se poprvé jmenuje městečkem s právem konat týdenní trhy, vařit a prodávat pivo. V roce 1459 byla obec podle písemných záznamů již pustá, neboť utrpěla těžké ztráty za husitských válek. Nicméně za vlády Marie Terezie bylo nařízeno zorání pastvin u Čejče s následným zakládáním nových osad kolonisty z Francie.

Nejvýznamnější památkou v Čejči je barokní socha sv. Kajetána, kterou nechala zbudovat hraběnka Liechtensteinové v roce 1722. V místním parku se dochovala kaple sv. Vendelína a Vilibalda z roku 1771. V obci můžeme najít dvě pamětní desky připomínající prvního prezidenta Československé republiky T. G. Masaryka, který zde prožil významnou část svého života.

Jednou z největších kulturních akcí v Čejči jsou každoročně pořádané Slovácké hody. Toto kulturní dění pomáhá zachovávat dědictví předků reprezentované krásou kroje a rozmanitostí lidových písní a zvyků nejen v obci, ale v celé oblasti Moravského Slovácka.

Technická vybavenost obce čítá plynofikaci, veřejný vodovod, kanalizaci a čističku odpadních vod. V obci se nachází mateřská i základní škola (1. až 5. stupeň), do které dojíždějí děti z okolních menších obcí. Obecní úřad informuje své občany o dění v obci pravidelným, čtvrtletně vydávaným zpravodajem, dále rozhlasem a TV infokanálem. I zde najdeme kontaktní místo Czech POINT pouze v budově obecního úřadu.

Karlín

Obec Karlín se nachází v nejzápadnější části regionu Kyjovska. Jedná se o druhý nejmenší katastr (2,25 km²). Obec s původním názvem Karlov byla založena v roce 1792 knížetem Aloisem Josefem z Liechtenstejnu, tehdejším majitelem Ždánského panství a pojmenována po jeho manželce Karolíně. Karlín je od roku 1989 samostatnou obcí a tím pádem nejmladší i nejmenší obcí v Mikroregionu Hovoransko.

Obec je v současné době známá především díky zdejším motokrosovým závodům, jež se konají každoročně na jaře a na podzim. Tradičně se v Karlíně pořádají krojované hody.

K občanské vybavenosti patří kanalizace, vodovod, plynofikace a pohostinství. Nenajdeme zde prodejny potravin ani poštu – tuto službu využívají občané v nedaleké Čejči. Děti z Karlína dojíždějí do mateřské a základní školy do Čejče, případně do Hovorán. Ve středu obce se nachází veškeré zázemí obce – kostel sv. Karla Boromejského z roku 1882, park i obecní úřad, v jehož budově mohou obyvatelé využít kontaktního místa Czech POINT.

4.2. Vize rozvoje Mikroregionu

Společnou vizí Mikroregionu Hovoransko, jakožto uskupení převážně vinařských obcí v zemědělské oblasti Moravy, je mikroregion:

- propojený kvalitní infrastrukturou,
- realizující společné projekty ve všech sektorech, které budou představiteli mikroregionu považovány za prioritní,
- podnikatelsky a ekonomicky řízený s informační a komunikační strategií, profesionálním přístupem ke spolupráci obcí, podnikatelů a občanů ve všech segmentech ekonomického, kulturního a společenského života,
- udržující folklorní tradice a vinařskou turistiku,
- rekultivující poničenou krajinu a pečující nejen o vzácnou faunu i flóru nacházející se v mikroregionu.

4.3. Projekty mikroregionu

Od vzniku mikroregionu byla v jeho členských obcích zrealizována řada rozvojových projektů. Ve všech obcích byla budována nová bytová výstavba, realizována protipovodňová opatření, zrekonstruovány místní komunikace v majetku obcí, probíhá úprava veřejných prostranství zahrnující novou výsadbu zeleně.

V rámci modernizace veřejné správy využily všechny obce s výjimkou obce Karlín dotačních titulů právě na zřízení Kontaktních míst veřejné správy – Czech POINTů

(risy.cz, 2016). Cílem tohoto dotačního titulu bylo vybudování samotného kontaktního místa veřejné správy, jehož náplní bylo pořízení technického a technologického vybavení místního pracoviště Czech POINT (nákup příslušného softwaru a hardwaru).

Nicméně největším a nejnákladnějším rozvojovým projektem na území mikroregionu (jak dokládá tabulka 2) byla výstavba čističky odpadních vod (ČOV). Do tohoto projektu se zapojily obce Hovorany, Svatobořice – Místřín a Šardice. Stavba byla zahájena v říjnu roku 2002 a již v říjnu 2004 byla ČOV uvedena do provozu. Koncepce společného řešení odvádění znečištěných odpadních vod ze tří obcí na jednu společnou ČOV byla přijata již v roce 1995. Realizace projektu ČOV (navržena pro připojení 8 311 ekvivalentních obyvatel⁹) bezesporu významně přispěla ke zlepšení životního prostředí v jihomoravském regionu, konkrétně v obcích zapojených do tohoto projektu. Na financování díla se podílely všechny zainteresované obce za význačné podpory dotací z ministerstva zemědělství a fondu Phare a také Českomoravská záruční a rozvojová banka, jež poskytla obcím patnáctiletý bezúročný úvěr.

Projektové práce – VaK Hodonín a.s.	6 700 000 Kč
Úvěr od ČMZR	49 964 999 Kč
Dotace MZe	40 089 000 Kč
Fond Phare	35 080 586 Kč
Dotace z rakouského Ekofondu	6 948 626 Kč
Příspěvek obcí	14 947 000 Kč
Celkem	153 730 211 Kč

Tab. 2 Financování projektu ČOV Místřín

Zdroj: obec-hovorany.cz – ČOV Místřín (2016)

Závěrem nezbyvá než konstatovat, že skutečné oživení regionu leží především na jeho obyvatelích, jejich aktivitě, schopnostech, součinnosti a především na společném úsilí všech subjektů spolupracujících na rozvoji daného území. Toto tvrzení lze aplikovat i na problematiku zdokonalování služeb elektronické veřejné správy, kdy by mikroregion

⁹ producent znečištění; uměle zavedená jednotka, která představuje produkci odpadní vody 150 l/den a produkci znečištění 60g BSK5/den (eagri.cz, 2016).

jako takový mohl kupříkladu propagovat využívání kontaktních míst Czech POINT a jeho prvků (datové schránky).

Mikroregion je nutno brát jako ucelený, provázaný komplex a harmonicky jej rozvíjet ve všech potřebných oblastech. Procesem, který ovlivňuje úspěšnost a efektivnost celé řady činností je spolupráce. Jejím smyslem je nejen soustředění finančních prostředků, ale hlavně naplňování potřeb obyvatel daného území. Významným aspektem spolupráce je schopnost jednotlivých subjektů vyjednávat o společných zájmech a hledat řešení problémů, která přesahují možnosti jednotlivých obcí.

5. Aplikační část

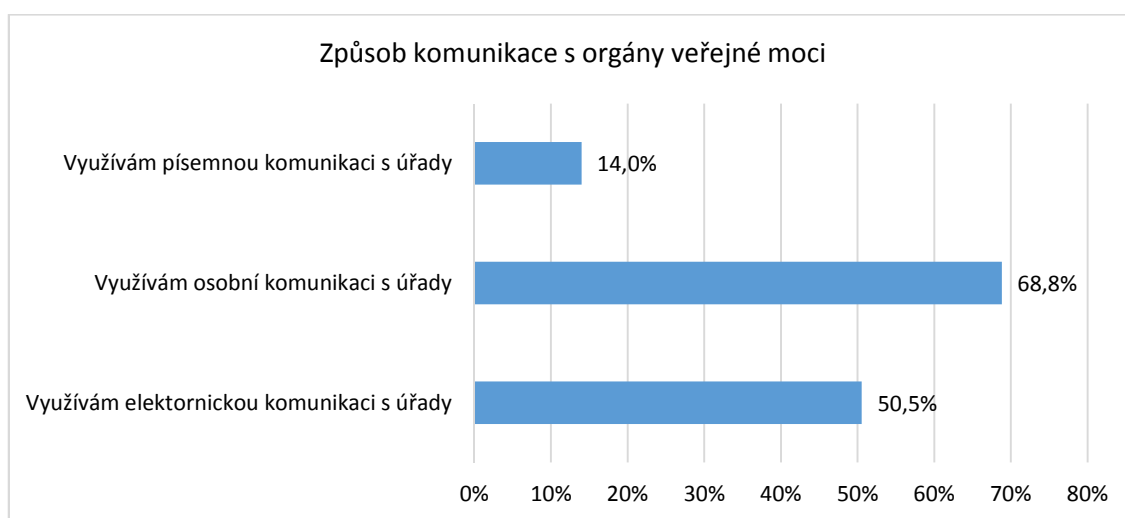
Následující část má za úkol zanalyzovat a zhodnotit výsledky získané dotazníkovým šetřením zaměřeným na využívání služeb e-governmentu – především služeb Czech POINT – v Mikroregionu Hovoransko.

5.1. Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření mělo za úkol ověřit intenzitu využívání a úroveň poskytovaných služeb e-governmentu na území čtyř obcí Mikroregionu Hovoransko. Cílem tohoto šetření bylo zjistit, zda vybrané priority obsažené ve strategii Smart Administration jsou naplňovány z pohledu klientů veřejné správy. Respondenti byli rozděleni dle různých kritérií sloužících k porovnání diferencí mezi jednotlivými kategoriemi. Důležitou kategorií pro zjištění využívání služeb bylo rozdělení respondentů z hlediska ekonomického statutu, tedy zda je dotazovaný zaměstnanec, student, podnikající fyzickou nebo právnickou osobou, nezaměstnaný či již v důchodu. Následně byly klasifikační metody pojaty dle úrovně dosaženého vzdělání a věkové struktury.

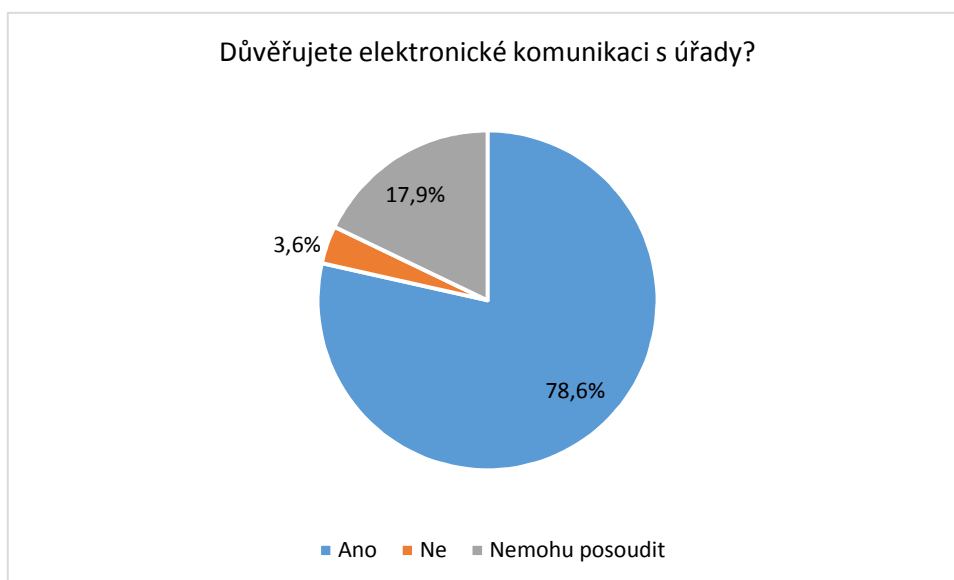
Z celkového počtu 200 oslovených respondentů bylo následně vybráno 93 platných a kompletně vyplněných dotazníků, jež jsou v této části vyhodnoceny. Na základě statistického zpracování získaných dat bylo pro jejich přehlednou a stručnou prezentaci vytvořeno grafické znázornění.

Prvotní otázkou týkající se využití e-governmentu byl zjišťován preferovaný způsob komunikace respondentů s orgány veřejné moci. Zde mohli respondenti vybírat vícero odpovědí a jak je z grafu 1 patrné, nejčastější odpovědí je preference osobního jednání s úřady (64 odpovědí), za níž následuje elektronická komunikace s orgány veřejné moci (47 odpovědí). Na základě toho lze dovést, že respondenti kombinují nejčastěji tyto dvě formy komunikace. Písemnou formu jako formu komunikace s OVM vybralo 13 respondentů, což svědčí o minimálním využívání tohoto druhu komunikace.



Graf 2 Způsob komunikace s orgány veřejné moci

V návaznosti na předchozí otázku byli respondenti tázáni, zda využili služeb e-governmentu ke komunikaci s OVM, např. zda využívají Czech POINT, datové schránky, online rezervace návštěvy úřadu atp. Zde je již patrné převládající využívání těchto e-slужeb (63,6 % odpovědí), které může být podmíněno jak upřesněným výčtem služeb e-governmentu, tak obecně rostoucím trendem využívání elektronické komunikace ve všech oblastech lidské činnosti. Na následujícím grafu lze vidět, že více jak $\frac{3}{4}$ respondentů elektronické komunikaci důvěřují, přičemž negativně se v kontextu důvěry vyjádřila necelá 4 % dotazovaných. Zbývající procentuální zastoupení tvoří odpovědi, kdy dotazovaní nemohou tuto skutečnost posoudit, a to především z důvodu nevyužívání elektronického způsobu komunikace s OVM.

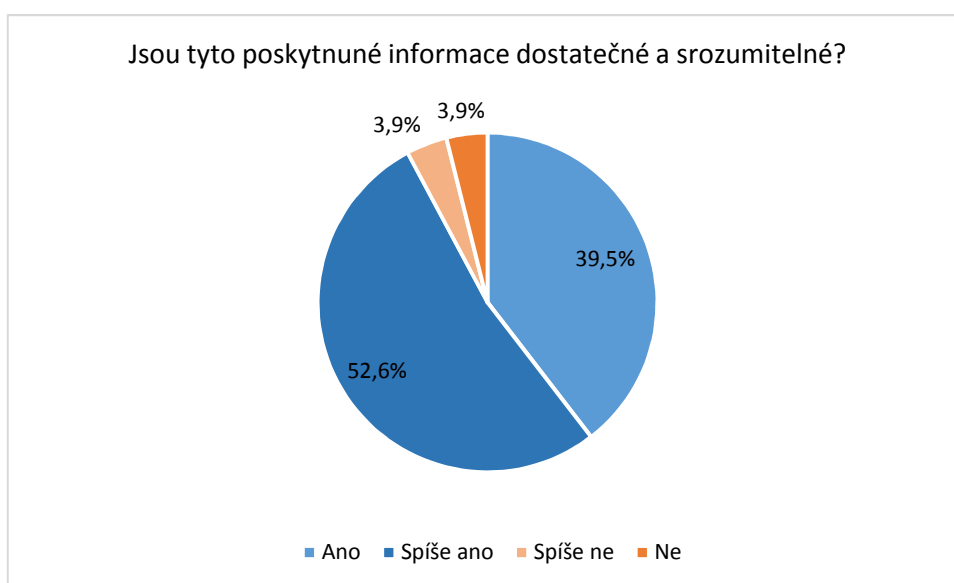


Graf 3 Důvěra dotazovaných v elektronický způsob komunikace

Respondentům byla v návaznosti na dotazy spojené s využíváním e-služeb položena otázka, zda se dle jejich názoru zrychlilo vyřizování správních úkonů právě díky elektronické formě komunikace. Opět výrazná část (64 %) respondentů má za to, že elektronická forma komunikace urychlila vyřízení správních úkonů, naproti tomu 28 % dotazovaných nemůže danou situaci posoudit a 9 % zastává názor, že elektronická komunikace s OVM vyřízení správních úkonů nijak neuspíšila.

Další dvě otázky se zaměřovaly na pracovníky obecních úřadů jednotlivých obcí, zdali jsou ochotni poskytovat informace z oblasti e-governmentu a zdali jsou tyto poskytnuté informace pro dotazované dostatečné a srozumitelné. Při otázce ochotného poskytování informací týkajících se elektronické veřejné správy pracovníky obecních úřadů bylo 66 % odpovědí kladných, 31 % dotazovaných nepožadovalo informace ohledně

e-governmentu a 3 % respondentů buď nebyli pracovníci obecních úřadů ochotni poskytnout požadované informace, nebo jim nebyly sděleny vůbec. Nicméně v případě poskytnutých informací, což vyobrazuje graf 4, lze sledovat zřetelný podíl odpovědí ano (téměř 40 %) a spíše ano (53 %) – tento stav představuje velmi pozitivní hledisko pro dotčené obecní úřady a jejich pracovníky. Proto se lze domnívat, že z pohledu klientů veřejné správy jsou zkoumané obecní úřady považovány za vstřícné a poskytované informace jsou srozumitelné a pro klienty dostačující.

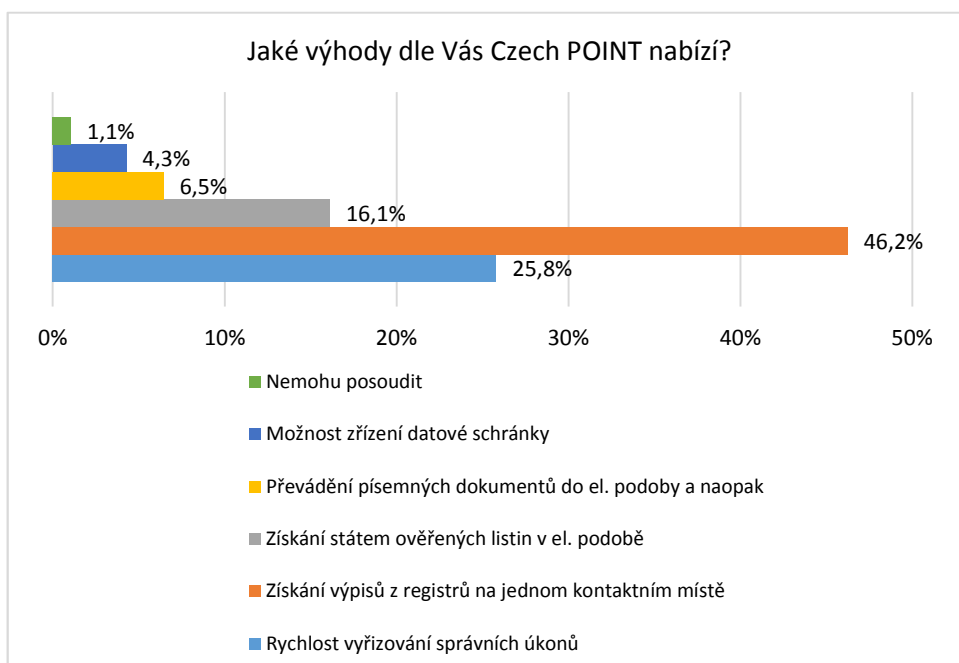


Graf 4 Spokojenost respondentů s poskytnutými informacemi od pracovníků OÚ

Celkově lze shrnout, že zkoumané obecní úřady, potažmo jejich pracovníci, jsou dle jejich klientů vstřícní k poskytování informací ohledně e-governmentu a navíc jsou tyto informace v převažující míře srozumitelné a pro klienty dostačující.

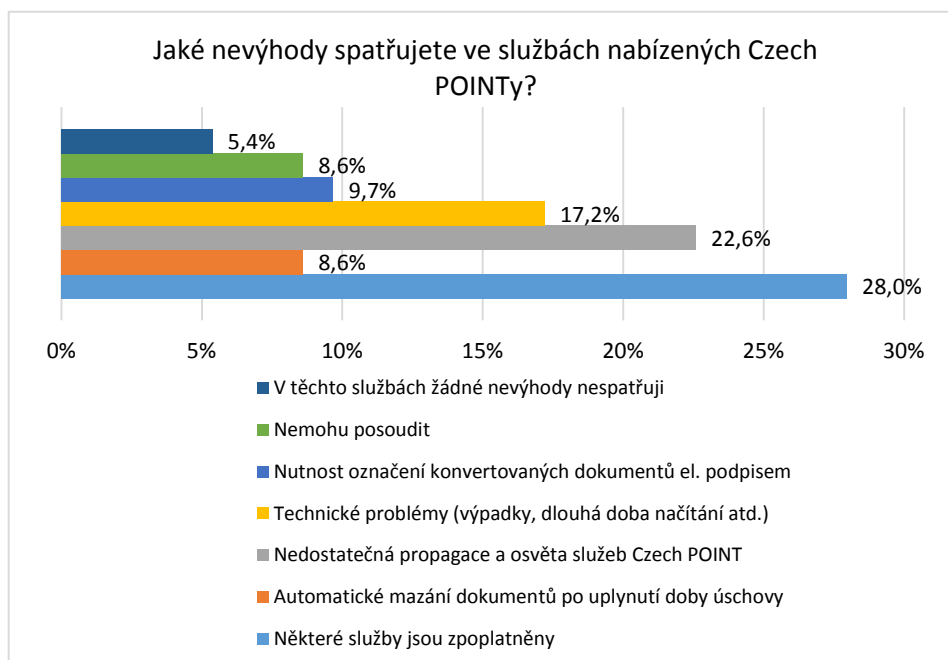
Dotazníkové šetření se dále zabývalo otázkami směřujícími na využívání služeb Czech POINT. Na prvotní otázku, zda respondenti vůbec někdy využili služeb kontaktních míst veřejné správy ve své obci, konkrétně na obecních úřadech, odpovědělo 60 % ano a 40% ne. Těm, kteří již služeb Czech POINT využili, byly následně položeny otázky týkající se subjektivních názorů na klady a zápory těchto služeb.

Největší výhodou je dle odpovědí respondentů možnost získat výpisy z registrů na jednom kontaktním místě, s čímž souvisí rychlost vyřizování správních úkonů. Třetí největší výhodou je z pohledu dotazovaných možnost získat státem ověřené listiny v elektronické podobě. Zbývající procentuální zastoupení odpovědí dotazovaných ukazuje graf 5.



Graf 5 Výhody kontaktních míst Czech POINT

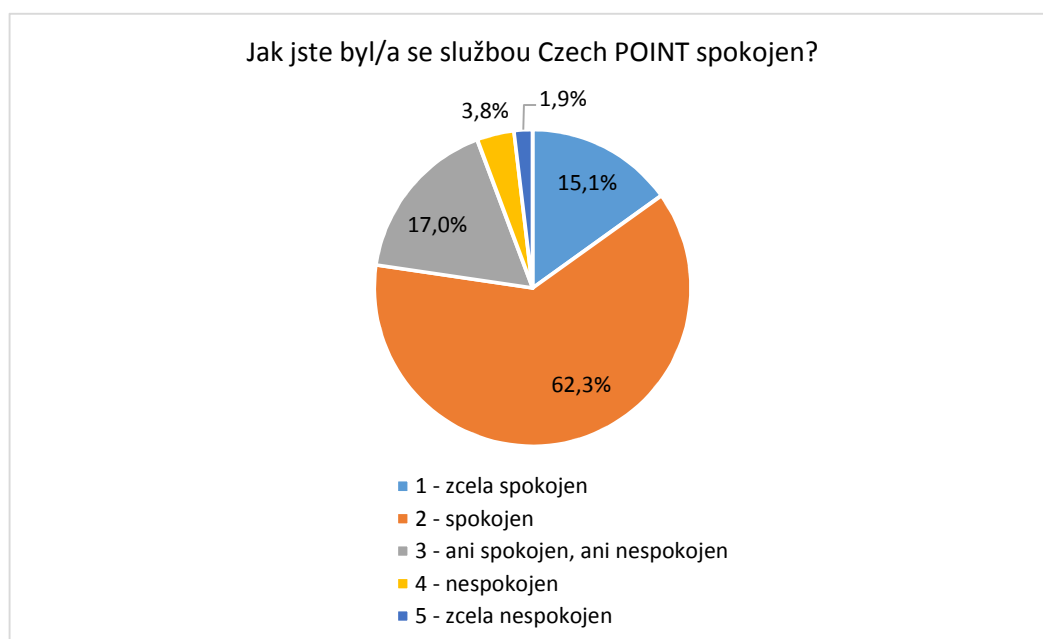
Naopak největší nevýhody kontaktních míst Czech POINT spatřují dotazovaní



především ve zpoplatnění některých nabízených služeb a v nedostatečné propagaci a osvětě celkových služeb Czech POINT. Procentuální zastoupení ukazuje graf 6.

Graf 6 Nevýhody kontaktních míst Czech POINT

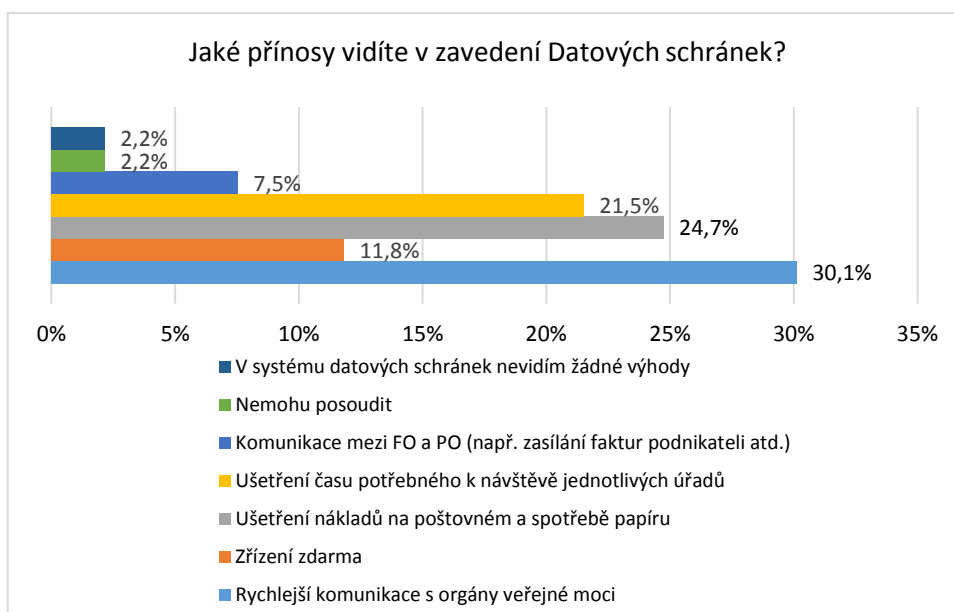
Poslední otázkou zkoumající spokojenost uživatelů se službami Czech POINT byla bateriová otázka obsahující hodnotící stupnici 1–5. Z grafu je patrné, že s těmito službami je zcela spokojených 15 % respondentů, přičemž dalších 62 % je spokojeno, tedy celkem více jak $\frac{3}{4}$ dotazovaných má pozitivní vztah k využívání těchto služeb. Za tímto výsledkem jistou měrou stojí i samotná ochota a informovanost jednotlivých pracovníků obecních úřadů.



Graf 7 Spokojenost se službami Czech POINT

Práce se následně zaměřuje na využívání datových schránek. Respondentům byly kladeny typově podobné otázky jako u zjišťování využívání služeb Czech POINT. První otázka měla za cíl zjistit, zda respondenti mají zřízenou datovou schránku, potažmo zda využívají těchto služeb ke komunikaci s OVM. Z výsledků plyne, že pouhých 28 % dotazovaných je majiteli datových schránek, zbylých 72 % nikoli. Příčinou tak nízkého zastoupení zřízených datových schránek může být skutečnost, že občané tohoto systému nevyužívají v takové míře jako ostatní zkoumané segmenty respondentů - podnikající fyzické osoby a právnické osoby. To jednak souvisí s nedostatečnou informovaností a osvětou nejen datových schránek, ale všech služeb Czech POINT (o čemž vypovídají výše uvedené informace) a jednak méně častou interakcí s OVM na rozdíl např. od právnických osob, které mají ze zákona povinnost zřídit datovou schránku.

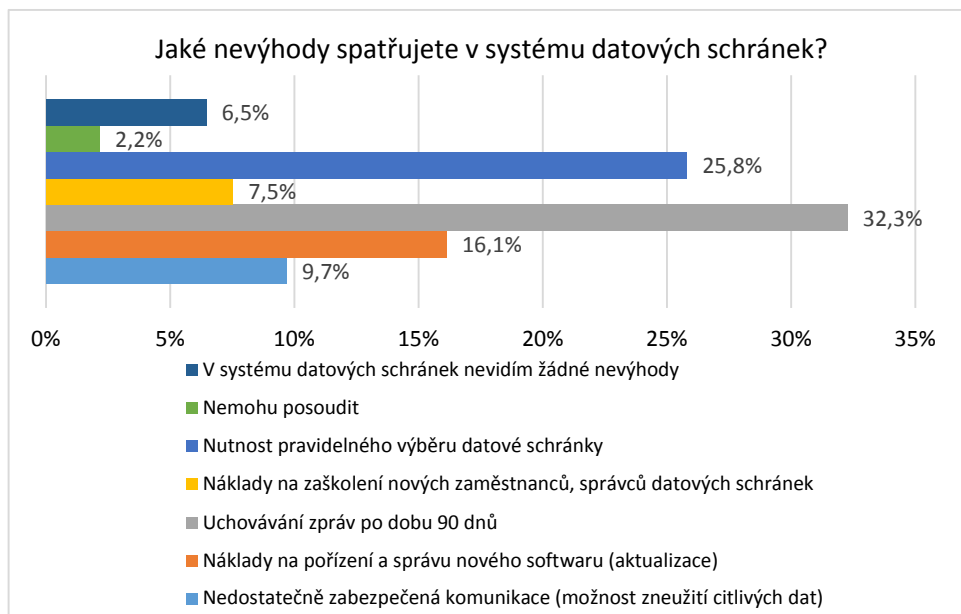
Respondenti vlastníci datovou schránku poté odpovídali na otázky týkající se výhod a nevýhod plynoucích z jejich užívání.



Graf 8 Výhody datových schránek

Oslovení respondenti vidí přínosy datových schránek zejména v rychlejší komunikaci s OVM, což je nejdůležitější podstatou strategie Smart Administration a z tohoto lze soudit, že právě z pohledu klientů veřejné správy je podstata této strategie naplňována.

S rychlejší komunikací s OVM též souvisí další dvě nejčastější odpovědi – ušetření nákladů na poštovním a spotřebě papíru a ušetření času vztahující se k návštěvě daných úřadů. Tyto výsledky tedy potvrzují předpoklady, které jsou uvedeny jako dílčí cíle pro fungování systému datových schránek.



Graf 9 Nevýhody datových schránek

Nejvýznamnější nevýhody datových schránek vidí jejich uživatelé v uchování zpráv po dobu 90 dnů a v nutnosti pravidelného výběru datové schránky. Jen velmi malé množství dotazovaných (12 %) nahrazuje 90 denní uchování zpráv využitím doplňkové služby – datového trezoru, jež umožňuje uchovat zprávy i po uplynutí dané doby.

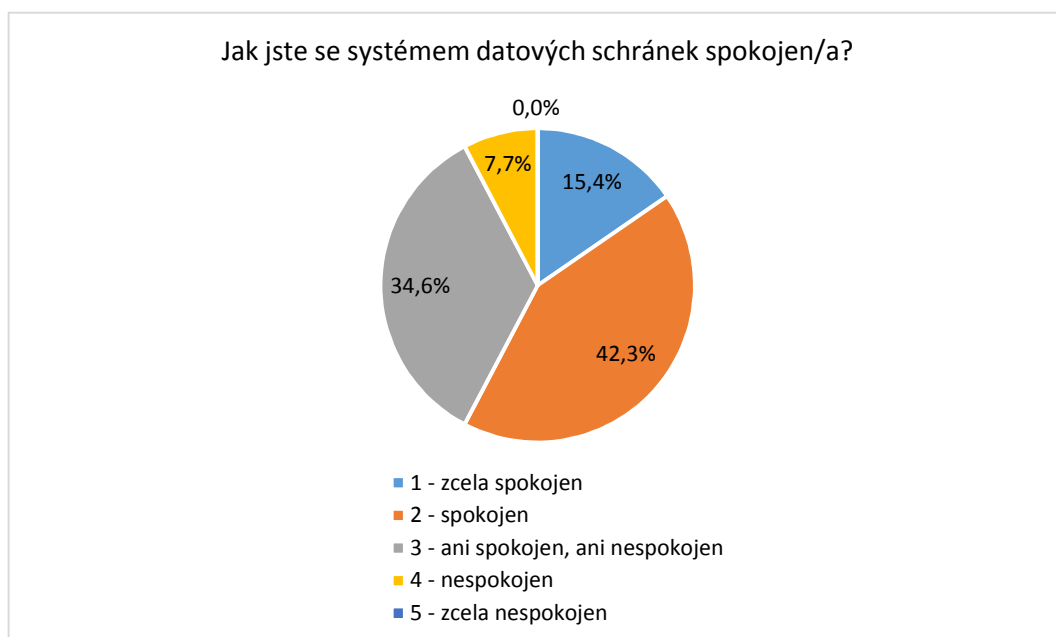
Při analýze vlivu jednotlivých skupin uživatelů datových schránek byla využita závislost slovních znaků. Po provedení všech potřebných výpočtů (uvedeny v příloze) bylo zjištěno, že rozdělení skupin dotazovaných dle jejich postavení ve společnosti má největší vliv na zřízení datové schránky ($0 \leq 0,73 \leq 1$). Takto vysoká závislost je zapříčiněna skutečností, že občané (zaměstnanci a studenti) využívají systému datových schránek méně než podnikající fyzické a právnické osoby. Příčinou může být nedostatečná informovanost této skupiny respondentů o možnostech elektronické komunikace s orgány veřejné moci, ale především méně častá interakce vůči těmto institucím na rozdíl od podnikajících fyzických a právnických osob. Právě povinnost právnických osob komunikovat s orgány veřejné moci skrze datové schránky je okolností způsobující takto vysokou intenzitu závislosti.

Druhým zkoumaným faktorem ovlivňující zřízení datové schránky byla úroveň vzdělání ($0 \leq 0,53 \leq 1$). Nejčastěji zastoupenou skupinou se zřízenou datovou schránkou byli

respondenti s vysokoškolským vzděláním, u nichž lze tuto skutečnost přikládat jak větší informovanosti v oblasti elektronické komunikace, potažmo datových schránek, tak požadavku zaměstnavatelů na kvalifikované zaměstnance v oblasti využívání ICT.

Nejnižší intenzitu závislosti ($0 \leq 0,37 \leq 1$) lze pozorovat při rozdělení dotazovaných dle věkové struktury. Možno tedy dovodit, že věk nemá na pořízení datové schránky nikterak výrazný vliv. V tomto případě jsou odpovědi respondentů rozloženy rovnoměrně ve všech věkových kategoriích. Výjimku tvoří kategorie 18 – 26 let a 60 a více let, nicméně tento faktor intenzitu ve výsledné fázi neovlivnil. Příčinu nejnižšího vlivu věkové struktury na zřízení datové schránky lze přikládat též okolnosti, že v případě zřízení datové schránky jsou následně její majitelé nuceni se blíže o tomto systému informovat a osvojit si fungování datových schránek.

Závěrečnou otázkou v kontextu datových schránek byla zjišťována celková spokojenost jejich uživatelů s tímto systémem. Stejně jako v hodnocení služeb Czech POINT měli respondenti k dispozici hodnotící škálu 1–5.



Graf 10 Spokojenost se systémem datových schránek

Z grafu je patrná převažující spokojenost respondentů se systémem datových schránek (celkem téměř 58 %), nicméně až 35 % odpovědí je neutrálních, což může souviset s nedostatečnou osvětou a obeznámeností s tímto systémem.

5.2. Vyhodnocení

Celkově z dotazníkového šetření plyne poměrně dobrá informovanost respondentů o možnosti elektronické komunikace s veřejnou správou, v tomto konkrétním případě s obecními úřady Mikroregionu Hovoransko. Nicméně z mého pohledu zde i přesto vyvstává potřeba neustále tuto informovanost zvyšovat (kupříkladu zveřejňováním novinek a aktualit v kancelářích obecních úřadů a na informačních tabulích) a zkvalitňovat služby Czech POINTu, což by mělo vést ke zvyšování podílu využití a spokojenosti s elektronickou komunikací s OVM.

Právě klienti, kteří již elektronickou formu komunikace využívají, vidí výhody především v urychlení kontaktu s OVM, ušetření času, práce i nákladů (spotřeba papíru, poštovné). Z pohledu ušetření či snížení nákladů je možno se zaměřit i na jiné okolnosti. Kupříkladu podnikající fyzické nebo právnické osoby zaměstnávající osoby, jež jsou speciálně pověřeny k pracovní činnosti s datovými schránkami, musí investovat do školení těchto zaměstnanců, případně i do softwarového a hardwarového vybavení.

Avšak pozitivně lze hodnotit realizaci strategie Smart Administration z hlediska přístupu

a ochoty úředníků obecních úřadů mikroregionu ke klientům veřejné správy. Tímto lze konstatovat úspěšné naplnění cíle C, jakožto dosahování cílů veřejné správy jako služby společnosti a jejím občanům.

Pozitivním faktem je též široké zastoupení kontaktních míst veřejné správy Czech POINT. Vybudování těchto kontaktních míst je totiž dílčím cílem (D2)¹⁰ strategie Smart Administration. V každé zkoumané obci lze nalézt minimálně jedno kontaktní místo

¹⁰ **Dílčí cíl Smart Administration D2:** Vybudovat síť kontaktních míst veřejné správy, univerzálního místa 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.

Czech POINT, v případě obce Hovorany mohou klienti veřejné správy využít služeb tamní pošty.

Systém datových schránek nabízí výhody především v ušetření času potřebného k návštěvě jednotlivých úřadů, s čímž souvisí rychlejší komunikace s orgány veřejné moci. S ohledem na strategický dílčí cíl (D1)¹¹ lze hovořit o neoddiskutovatelné přednosti tohoto systému. Ovšem nelze opomenout jisté nedokonalosti systému datových schránek. Stěžejním problémem je nedostatečná propagace služeb datových schránek, či jejich zpoplatnění. Na druhou stranu se však nejedná o vážné nedostatky, jež by bránily implementaci strategie Smart Administration na území Mikroregionu Hovoransko (např. ztráta či zneužití osobních informací).

6. Závěr

Cílem bakalářské práce bylo na základě analýzy stávajícího stavu implementace strategie Smart Administration ověřit, zda je z pohledu klientů veřejné správy v obcích Mikroregionu Hovoransko tento stav vyhovující a na jaké úrovni je kvalita poskytovaných služeb na daných obecních úřadech. Z podkladů získaných prostřednictvím dotazníkového šetření byla provedena analýza, kterou bylo zjištěno, že současný stav implementace e-governmentu, respektive strategie Smart Administration, je na zkoumaném území Mikroregionu Hovoransko na vysoké úrovni.

Ve zkoumaných případech převažují pozitiva, která jsou výsledkem realizace strategie. Opatření a aktivity související s její realizací je možno považovat za prospěšné, a to především v důsledku zlepšení komunikace mezi klienty veřejné správy a orgány veřejné moci. Nicméně reformy a nástroje mající za úkol dosahování efektivnosti (v tomto případě se jedná o strategii Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby) se mohou potýkat s určitými nedostatky, na které subjekty reagují, a na základě těchto reakcí je třeba pokusit se tyto slabé stránky eliminovat.

¹¹ **Dílčí cíl Smart Administration D1:** Prosazovat e-government s důrazem na bezpečný a jednoduchý přístup k veřejným službám prostřednictvím sítě internetu, připravit právní úpravu, která zajistí elektronizaci procesních úkonů ve veřejné správě, zrovnoprávní formu listinnou a s formou elektronickou, umožní bezpečnou komunikaci mezi úřady a veřejností a optimalizuje interní procesy veřejné správy s využitím informačních komunikačních technologií.

Doporučením pro obecní úřady Mikroregionu Hovoransko, potažmo pro obecní zastupitele, realizující strategická opatření z hlediska projektu Czech POINT je zajistit průběžná školení pracovníků na příslušných úřadech a především propagovat využívání elektronické komunikace mezi občany mikroregionu – ať již prostřednictvím místních infokanáľů (TV), zveřejňováním novinek v oblasti služeb e-governmentu na informačních tabulích obecních úřadů nebo skrze pracovníky obecních úřadů (podatelny). Neboť právě zvýšením povědomí klientů veřejné správy o veškerých možnostech kontaktních míst je nesporným přínosem zajišťující nárůst využívání služeb Czech POINT.

V případě systému datových schránek, podobně jako u služeb projektu Czech POINT, by měla být zajištěna větší propagace tohoto systému, neboť se jedná o účinný nástroj sloužící k efektivnější komunikaci mezi klienty veřejné správy a orgány veřejné moci ve smyslu úspory času potřebné k návštěvě úřadů a rychlejšího vyřízení správních úkonů. V rámci zkvalitnění služeb by mělo být uvažováno o prodloužení, popřípadě zrušení doby uchování datových zpráv a zajištění maximální dostupnosti služeb datových schránek, což by mělo být umožněno připojením se k datové schránce odkudkoliv, bez nutnosti instalace potřebných rozšíření. Nicméně tato problematika není v kompetenci obecních úřadů daného mikroregionu.

Pro českou veřejnou správu je realizace strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby bezpochyby správným krokem k inovacím v oblasti elektronizace veřejné správy. Na již zavedenou koncepci strategie Smart Administration by však mělo být navázáno novými strategickými dokumenty, které by měly být námětem současných i budoucích vládních opatření, neboť strategie Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby je koncipována na období let 2007 – 2015.

Seznam použité literatury

AUTORSKÝ KOLEKTIV. *Okolo Hovorán*. Brno, 1993

CzechPOINT.cz. *Statistiky využívání služeb CzechPOINT 2007 -2015*. [online] [cit. 2015-03-19]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/488>

eAgri.cz. Emisní standardy ukazatelů přípustného znečištění odpadních vod, nařízení vlády č. 61/2003 Sb. [online]. [cit. 2016-04-14]. Dostupné z: <http://eagri.cz/public/web/mze/legislativa/ostatni/100075320.html>

eGov.cz. *Banky o Czech POINTy zatím velký zájem nemají*. [online] [cit. 2016-03-02]. Dostupné z: <http://www.egov.cz/clanky/banky-o-czech-pointy-zatim-velky-zajem-nemaji>

EUROPEAN COMMISSION. *European eGovernment Action Plan 2011 – 2015* [online]. 2011 [cit. 2016-02-18]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/european-egovernment-action-plan-2011-2015>

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

iDnes.cz. *Centrální registr vozidel bude spravovat Telefónica a AutoCont*. [online]. [cit. 2016-04-10]. Dostupné z: http://ekonomika.idnes.cz/centralni-registr-vozidel-bude-spravovat-telefonica-a-autocont-pw7-/ekonomika.aspx?c=A130321_194607_ekonomika_cen

iDnes.cz. *Ministr chce bez tendru prodloužit smlouvu na provoz registru vozidel*. [online]. [cit. 2016-04-11]. Dostupné z: http://zpravy.idnes.cz/ministr-chce-bez-tendru-prodlouzit-smlouvu-na-provoz-registru-vozidel-1ag-domaci.aspx?c=A140305_195328_domaci_kop

iHNED.cz. *Ministerstvo informatiky směřuje k zániku*. [online] [cit. 2016-02-24]. Dostupné z: <http://archiv.ihned.cz/c1-20952110-ministerstvo-informatiky-smeruje-k-zaniku>

KLIVÁČOVÁ, E. *Měření konkurenceschopnosti zemí: teoretické základy a praktické výsledky*. Acta Economica Pragensia: Vědecký sborník Vysoké školy ekonomické v Praze. Praha: Vysoká škola ekonomická. Konkurenceschopnost, 2/2005. ISSN 0572-3043.

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

lupa.cz. *Czech POINT@home: místo užitečné služby přichází se zpožděním jen torzo*. [online] [cit. 2016-03-03]. Dostupné z: <http://www.lupa.cz/clanky/czechpoint-home-misto-uzitecne-sluzby-prichazi-se-zpozdenim-jen-torzo/>

MATES, P., SMEJKAL, V. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. 2., podstatně přepracované a rozšířené vydání., V nakl. Leges vyd. 1. Praha: Leges, 2012, 464 s. ISBN 978-80-87576-36-6.

Ministerstvo vnitra ČR. *Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby – Strategie realizace Smart Administration v období 2007 – 2015*. [online] [cit. 2016-03-10]. Dostupné z: <http://www.smartadministration.cz/clanek/cile-smart-administration.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. *Základní registry*. [online] [cit. 2016-03-09]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-zakladni-registry.aspx>

OBEC HOVORANY. *Územní plán obce Hovorany*. Brno, 2002.

OSN, What is good governance. [online] [cit. 2016-03-22]. Dostupné z: <http://www.unescap.org/resources/what-good-governance>

PETRIKOVITS, E. *Základní registry veřejné správy – koncepce a legislativní zabezpečení*. [online]. 2001 [cit. 2016-02-24]. Dostupné z: <https://www.issc.cz/archiv/2001/sbornik/prednasky/petrikovits.doc>

POMAHAČ, R. *Veřejná správa*. 1. vyd. V Praze: C.H. Beck, 2013, 315 s. ISBN 978-80-7400-447-6.

POMAHAČ, R. *Základy teorie veřejné správy*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011, 267 s. ISBN 978-80-7380-330-8.

Správa základních registrů ČR. *Systém základních registrů*. [online] [cit. 2016-03-09].
Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/>

ŠPAČEK, D. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. Vyd. 1. V Praze:
C.H. Beck, 2012, 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.

Seznam tabulek, obrázků a grafů

Graf 1: Využití služeb Czech POINT 2007 – 2015	32
Graf 2: Způsob komunikace s orgány veřejné moci	46
Graf 3: Důvěra dotazovaných v elektronický způsob komunikace	47
Graf 4: Spokojenost respondentů s poskytnutými informacemi od pracovníků OÚ	48
Graf 5: Výhody kontaktních míst Czech POINT	49
Graf 6: Nevýhody kontaktních míst Czech POINT	50
Graf 7: Spokojenost se službami Czech POINT	50
Graf 8: Výhody datových schránek	51
Graf 9: Nevýhody datových schránek	53
Graf 10: Spokojenost se systémem datových schránek	54
Obr. 1: Kategorie služeb e –governmentu	16
Obr. 2: Hexagon veřejné správy	26
Tab. 1: Počet obyvatel jednotlivých obcí Mikroregionu Hovoransko k 1. 1. 2015	40
Tab. 2: Financování projektu ČOV Misřín	44

Seznam zkratek

C2C	Customers to customers
Czech POINT	Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál
ČMZRB	Českomoravská záruční a rozvojová banka
ČOV	Čistička odpadních vod
ČR	Česká republika
DPH	Daň z přidané hodnoty
EU	Evropská unie
G2B	Government to business
G2C	Government to citizen
G2G	Government to government
ICT	Information and Communication Technologies
IČO	Identifikační číslo obyvatele
IS	Informační systémy
ISDS	Informační systém datových schránek
ISVS	Informační systém veřejné správy
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MV	Ministerstvo vnitra
MZe	Ministerstvo zemědělství
NERV	Národní ekonomické rady vlády
OSN	Organizace spojených národů
OVM	Orgány veřejné moci

ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob
RPP	Registr práv a povinností
RÚIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
SDH	Sbor dobrovolných hasičů
SIKP	Státní informační a komunikační politika
SIP	Státní informační politika
SIS	Státní informační systém
TV	Televize
UNESCO	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
ÚSIS	Úřad pro státní informační systém
ÚVIS	Úřad pro veřejné informační systémy
VaK	Vodovody a kanalizace

Seznam vzorců

- Vzorec 1:** Absolutní četnost
- Vzorec 2:** Relativní četnost
- Vzorec 3:** Teoretická četnost
- Vzorec 4:** Čtvercová kontingence
- Vzorec 5:** Cramérův koeficient

Přílohy

Příloha 1: Výpočet intenzity závislostí jednotlivých skupin respondentů ve vztahu k pořízení datové schránky

Tabulka 1: Rozdělení respondentů dle postavení ve společnosti

Vlastník DS	ANO	NE	Σ
Skupina			
Zaměstnanec	8	41	49
Vypočtené četnosti	15,28	33,72	49
χ^2	6,62	1,29	
Podnikající fyzická osoba	12	5	17
Vypočtené četnosti	5,30	11,70	17
χ^2	3,74	8,98	
Právnícká osoba	8	0	8
Vypočtené četnosti	2,49	5,51	8
χ^2	3,79	x	
Student	1	18	19
Vypočtené četnosti	5,92	13,08	19
χ^2	24,25	1,35	
Σ	29	64	93

$$\chi^2 = \sum_{i=1}^r \sum_{j=1}^s \frac{(n_{ij} - n'_{ij})^2}{n'_{ij}}$$

$$\chi^2 = 50,02$$

$$C = \sqrt{\frac{\chi^2}{n \min \{(r-1), (s-1)\}}}$$

$$C = \sqrt{\frac{50,02}{93 * (2-1)}}$$

$$C = 0,73$$

$$C = 0 \leq 0,73 \leq 1$$

Tabulka 2: Rozdělení dle úrovně vzdělání

Vlastník DS	ANO	NE	Σ
Skupina			
VŠ	17	7	24
Vypočtené četnosti	8,26	15,74	24
χ^2	4,50	10,92	
SŠ s maturitou	14	42	56
Vypočtené četnosti	19,27	36,73	56
χ^2	1,98	0,66	
SŠ bez maturity	1	10	11
Vypočtené četnosti	3,78	7,22	11
χ^2	7,76	0,78	
ZŠ	0	2	2
Vypočtené četnosti	0,69	1,31	2
χ^2	x	0,24	
Σ	32	61	93

$$\chi^2 = 26,82$$

$$C = \sqrt{\frac{26,82}{93 * (2 - 1)}}$$

$$C = 0,53$$

$$C = 0 \leq 0,53 \leq 1$$

Tabulka 3: Rozdělení respondentů dle věkových skupin

Vlastník DS	ANO	NE	Σ
Skupina			
18 – 26 let	8	29	37
Vypočtené četnosti	15,12	21,88	37
χ^2	6,33	1,75	
27 – 40 let	17	12	29
Vypočtené četnosti	11,85	17,15	29
χ^2	1,56	2,21	
41 – 60 let	11	12	23
Vypočtené četnosti	9,40	13,60	23
χ^2	0,23	0,21	
60 a více let	2	2	4
Vypočtené četnosti	1,63	2,37	4
χ^2	0,07	0,07	
Σ	38	55	93

$$\chi^2 = 12,43$$

$$C = \sqrt{\frac{12,43}{93 * (2 - 1)}}$$

$$C = 0,37$$

$$C = 0 \leq 0,37 \leq 1$$