

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



Diplomová práce

Rozvoj služeb eGovernmentu

Bc. Radek Mokrý

© 2022 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Radek Mokrý

Veřejná správa a regionální rozvoj – k. s. Šumperk

Název práce

Rozvoj služeb eGovernmentu

Název anglicky

Development of eGovernment services

Cíle práce

Diplomová práce je tématicky zaměřena na problematiku eGovernmentu v České republice. Hlavním cílem diplomové práce je analyzovat současný stav Portálu občana z pohledu běžného uživatele. Dílčí cíle diplomové práce jsou:

- charakterizovat stav eGovernmentu v ČR,
- analyzovat metody přihlašování a dostupné služby Portálu občana,
- porovnat komunikaci občanů se státem v ČR a zahraničí,
- navrhnout možnosti dalšího rozvoje Portálu občana.

Metodika

Metodika řešení problematiky diplomové práce je založena na studiu a analýze odborných informačních zdrojů. Praktická část práce je zaměřena na analýzu služeb, způsobů přihlašování do Portálu občana a komparace s vybranými zahraničními portály. Na základě syntézy teoretických poznatků a výsledků praktické části práce budou formulovány závěry diplomové práce.

Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

Klíčová slova

eGovernment, Portál občana, elektronická identita, eIDAS, datová schránka, uživatel

Doporučené zdroje informací

FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy. 1. vydání. Praha: CEVRO Institut, 2015. 313s. ISBN 978-80-87125-28-1.

HOLZER, Marc, Aroon P. MANOHARAN a James MELITSKI. E-Government and Information Technology Management: Concepts and Best Practices. Irvine, California: Melvin & Leigh, Publishers, 2019. ISBN 978-0-99923595-9.

PAVLÍK, Marek, Karel ŠIMKA, Josef POSTRÁNECKÝ a Richard POMAHAČ. Moderní veřejná správa: zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy. Praha: Wolters Kluwer, 2020. 164 s. ISBN 978-80-7598-048-9.

VAVROCHOVÁ, Simona. Vzdělávání v eGovernmentu. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014. 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0.

Předběžný termín obhajoby

2021/22 LS – PEF

Vedoucí práce

doc. Ing. Jan Jarolímek, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra informačních technologií

Elektronicky schváleno dne 13. 8. 2021

doc. Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 19. 10. 2021

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 12. 02. 2022

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Rozvoj služeb eGovernmentu" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 15.3.2022

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval Ing. Janu Jarolímkovi, PhD. vedoucímu práce za odborné vedení, vstřícnost, ochotu, cenné rady a věcné připomínky v průběhu psaní diplomové práce.

Rozvoj služeb eGovernmentu

Abstrakt

Diplomová práce je tematicky zaměřena na problematiku eGovernmentu v České republice. V teoretické části práce se autor zaměřuje na vymezení pojmů eGovernmentu, na jeho historii, vývoj až po současný stav. Z pohledu autora je rovněž důležité pochopení významnosti legislativního rámce, který eGovernment v České republice ovlivňuje včetně důležitých zákonů, vyhlášek, strategických dokumentů až po nařízení Evropské unie. Poslední část charakterizuje klíčové služby a elementy českého eGovernmentu.

Vlastní část práce se zabývá významným nástrojem eGovernmentu, kterým je Portál občana. Hlavním cílem práce je analyzovat současný stav Portálu občana z pohledu běžného uživatele. V první části vlastní práce autor analyzuje vybrané služby s důrazem na analýzu poskytovaných služeb orgánů státní správy s praktickým ověřením a zhodnocením vybraných služeb. Následuje analýza veškerých metod přihlašování do Portálu občana s praktickým ověřením autora a komparace komunikace s vybranými zahraničními portály. Na základě jednotlivých zjištění a získaných praktických zkušeností s Portálem občana jsou formulovány návrhy a doporučení, které lze uplatnit v dalším rozvoji Portálu občana.

Klíčová slova: identifikační prostředek, eGovernment, identita, Portál občana, uživatel, komunikace, úroveň záruky, služby, datová schránka, online

Development of eGovernment services

Abstract

This diploma thesis is focused on the issue of eGovernment in the Czech Republic. In the theoretical part of the thesis the author focuses on defining the concepts of eGovernment, its history, and development up to the current state. From the author's point of view, it is also important to understand the significance of the legislative framework that affects eGovernment in the Czech Republic, including important laws, decrees, strategic documents and even European Union regulations. The final part characterizes the key services and elements of the Czech eGovernment.

The actual part of the thesis deals with the Citizen's Portal, an important tool of eGovernment. The main goal of this dissertation is to analyze the current state of the Citizen's Portal from the perspective of the average user. In the first part of the thesis, the author analyzes the selected services with emphasis on the analysis of the services provided by state administration with practical verification and evaluation of the selected services. The following is an analysis of all login methods to the Citizen's Portal with author's practical verification and comparison of communication with selected foreign portals. Based on individual findings and gained practical experience with the Citizen's Portal, proposals and recommendations that can be applied in the further development of the Citizen's Portal are formulated.

Keywords: identification means, eGovernment, identity, Citizen's Portal, user, communication, guarantee level, services, data box, online

Obsah

1 Úvod.....	14
2 Cíl práce a metodika	15
2.1 Cíl práce	15
2.2 Metodika	15
3 Teoretická východiska	16
3.1 eGovernment a jeho vymezení.....	16
3.2 Historie a vývoj eGovernmentu v ČR.....	17
3.2.1 eGovernment v ČR po roce 2000	18
3.3 Současný stav a směřování eGovernmentu v ČR	22
3.3.1 Cíle a přínosy eGovernmentu	28
3.4 Legislativní vymezení eGovernmentu	30
3.4.1 Legislativní dokumenty	31
3.4.2 Základní vyhlášky	32
3.4.3 Nařízení EU	33
3.4.4 Strategické dokumenty	35
3.5 Přehled základních služeb eGovernmentu	36
3.5.1 Czech POINT	38
3.5.2 Datové schránky	40
3.5.3 Základní registry veřejné správy.....	44
3.6 Portál veřejné správy.....	46
3.6.1 Provázanost Portálu veřejné správy s Portálem občana.....	46
3.7 Klíčové elementy eGovernmentu.....	48
3.7.1 Elektronická identita a autentizace	48
3.7.2 Zabezpečení	49
3.7.2.1 Zabezpečení identifikační prostředků.....	50
3.7.3 Ochrana osobních údajů.....	52
3.7.4 Kvalita služeb	53
3.7.5 Uživatelská přívětivost	55
4 Vlastní práce.....	56
4.1 Charakteristika Portálu občana	56
4.1.1 Uživatelé Portálu občana	57
4.2 Poskytované služby Portálu občana	58
4.2.1 Služby poskytované Portálem občana bez nutnosti přesměrování	59
4.2.2 Služby poskytované přesměrováním	61
4.2.2.1 Služba Města a obce	61
4.2.2.2 Služby Kraje	63

4.2.2.3	Ostatní služby	65
4.3	Služby Státní správy.....	66
4.3.1	Hodnocení služeb Státní správy.....	85
4.4	Možnosti přihlášení do Portálu občana.....	87
4.4.1	Statistické údaje identifikačních prostředků	88
4.4.2	Přihlášení prostřednictvím Datové schránky	90
4.4.2.1	Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám	92
4.4.3	Přihlášení prostřednictvím e-identity – Identity občana	93
4.4.3.1	Mobilní klíč eGovernmentu	95
4.4.3.2	Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám	96
4.4.4	eObčanka	97
4.4.4.1	Zřízení přístupu	98
4.4.4.2	Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám	99
4.4.5	NIA ID	99
4.4.5.1	Zřízení přístupu	100
4.4.5.2	Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám	101
4.4.6	I. CA identita s kartou Starcos	101
4.4.6.1	Zřízení přístupu	102
4.4.6.2	Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám	103
4.4.7	Moje ID.....	104
4.4.7.1	Zřízení přístupu	105
4.4.7.2	Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám	106
4.4.8	Bankovní identita	106
4.4.8.1	Zřízení přístupu	108
4.4.8.2	Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám	109
4.5	Vícekritériální analýza	110
4.6	Srovnání komunikace občanů se státem v ČR a zahraničí.....	119
4.6.1	IIG International ID Gateway	119
4.6.1.1	Komunikace zahraničních občanů v ČR	121
4.6.1.2	Komunikace občanů ČR v zahraničí	122
4.6.1.3	Statistika využití IIG International ID Gateway.....	126
5	Návrhy a doporučení	128
6	Závěr.....	130
7	Seznam použitých zdrojů	131
7.1	Literatura	131
7.2	Internetové zdroje.....	132

Seznam obrázků

Obrázek 1 Hexagon Smart Administration.....	20
Obrázek 2 Počet poboček Czech POINT.....	24
Obrázek 3 eGON.....	37
Obrázek 4 Logo Czech POINT.....	40
Obrázek 5 Datové schránky - nové logo.....	42
Obrázek 6 Nárůst držitelů datových schránek FO.....	43
Obrázek 7 Předpokládaný kumulativní nárůst datových schránek.....	43
Obrázek 8 Systém základních registrů.....	45
Obrázek 9 Portál veřejné správy.....	46
Obrázek 10 Portál občana - logo.....	57
Obrázek 11 Služba vyžadující založení datové schránky.....	59
Obrázek 12 Údaje z registru silničních vozidel uživatele – bez datové schránky.....	60
Obrázek 13 Výpis z evidence Rejstříku trestů fyzických osob – bez datové schránky..	61
Obrázek 14 Seznam kategorie – služby Města a obce v Portálu Občana.....	62
Obrázek 15 Seznam kategorie – služby Kraje v Portálu občana.....	63
Obrázek 16 Žádost o dotaci.....	64
Obrázek 17 Seznam kategorie - Ostatní služby v Portálu občana.....	65
Obrázek 18 Seznam kategorie - služby Statní správy v Portálu občana.....	66
Obrázek 19 Stažení certifikátu o provedeném očkování.....	67
Obrázek 20 Informativní osobní list důchodového pojištění.....	68
Obrázek 21 eRecept.....	69
Obrázek 22 Ověření účtenky.....	70
Obrázek 23 Úřad práce.....	71
Obrázek 24 Potvrzení o studiu.....	72
Obrázek 25 Seznam prohlídek.....	73
Obrázek 26 Jednotný registrační formulář.....	75
Obrázek 27 Souhlasy s poskytováním údajů uživatele.....	76
Obrázek 28 Vytvoření celního prohlášení.....	78
Obrázek 29 Majetkový účet.....	80
Obrázek 30 Informativní důchodová aplikace.....	81
Obrázek 31 Vyhledávání ochranné známky.....	83
Obrázek 32 Registrace pilota.....	85
Obrázek 33 Možnosti přihlášení do portálu.....	87
Obrázek 34 Přihlášení prostřednictvím Datové schránky.....	90
Obrázek 35 Zpřístupnění datové schránky.....	91
Obrázek 36 Omezený přístup přihlášením Datovou schránkou.....	92
Obrázek 37 Přihlášení prostřednictvím Identita občana.....	93
Obrázek 38 Připojené identifikační prostředky.....	94
Obrázek 39 Mobilní klíč eGovernmentu.....	95
Obrázek 40 Přihlášení prostřednictvím eObčanky.....	97
Obrázek 41 Přihlášení prostřednictvím NIA ID.....	100
Obrázek 42 Přihlášení prostřednictvím karty Starcos.....	102
Obrázek 43 Přihlášení prostřednictvím mojeID.....	104
Obrázek 44 MojeID využití ve veřejných službách.....	105
Obrázek 45 Využití prostředků elektronické identity.....	107
Obrázek 46 Přihlášení prostřednictvím bankovní identity.....	108
Obrázek 47 Výběr mezinárodní komunikace.....	120
Obrázek 48 eObčanka - identifikační prostředek podle eIDAS.....	120
Obrázek 49 Přihlášení do Portálu občana pro cizince.....	121

Obrázek 50 Úspěšné přihlášení do portálu EESTI.EE	124
Obrázek 51 Úspěšné přihlášení do portálu slovensko.sk.....	125

Seznam tabulek

Tabulka 1 Přehled využití identifikačních prostředků prostřednictvím NIA	88
Tabulka 2 Charakteristika kritérií	111
Tabulka 3 Kritéria a stanovení vah	112
Tabulka 4 Doba zřízení přístupu.....	112
Tabulka 5 Cena	113
Tabulka 6 Technická náročnost	114
Tabulka 7 Úroveň záruky	114
Tabulka 8 Komerční weby.....	115
Tabulka 9 Počet služeb	115
Tabulka 10 Doba přihlášení	116
Tabulka 11 Mezinárodní využití.....	117
Tabulka 12 Podpora	117
Tabulka 13 Celkové pořadí bez přihlédnutí k vahám	118
Tabulka 14 Celkové pořadí s váhami	119

Seznam grafů

Graf 1 Počet uživatelů Portálu občana.....	57
Graf 2 Počet služeb Portálu občana	58
Graf 3 eIDAS Gateway z ČR do zahraničí	126
Graf 4 eIDAS Gateway ze zahraničí do ČR	127

Seznam použitých zkratek

apod.	a podobně
Bc.	Bakalář
BOK	Bezpečnostní osobní kód
CA	Certification Authority
CCID	Chip Card Interface Device
CERT	Computer Emergency Response Team
CMS	Centrální místo služeb
CSIRT	Computer Security Incident Response Team
CSFD	Československá filmová databáze
cz	národní doména cz
CZC	Czech Computer
čj.	číslo jednací
ČR	Česká republika
ČSSZ	Česká správa sociálního zabezpečení
ČSÚ	Český statistický úřad
DESI	Digital Economy and Society Index
DOK	Deblokační osobní kód
DPH	Daň z přidané hodnoty
eCeP	elektronické celní prohlášení
EET	Elektronická evidence tržeb
eGSB	eGovernment On-line Service Bus
eIDAS	Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 910/2014
EK	Evropská komise
EU	Evropská unie
EUIPO	European Union Intellectual Property Office
GDPR	General Data Protection Regulation
ICT	Information and Communication Technologies
IČO	Identifikační číslo organizace
ID	Identity
IIG	International ID Gateway
IKČR	Informační koncepce České republiky
IOK	Identifikační osobní kód
iOS	iPhone Operating System
ISDS	Informační systém datových schránek
ISO	International Organization for Standardization
ISVS	Informační systémy veřejné správy
ISZR	Informační systém základních registrů
Ing.	Inženýr
IT	Informační technologie
Kč	Koruna česká
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
PC	Personal Computer
PDF	Portable Document Format
PGR	Public Governance Review
PIN	Personal Identification Number
PKI	Public Key Infrastructure
pol.	Polovina
PVS	Portál veřejné správy

ROB	Registr obyvatel
ROS	Registr osob
RPP	Registr práv a povinností
RÚIAN	Registr územní identifikace adres a nemovitostí
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
NAKIT	Národní agentura pro komunikační a informační technologie
např.	například
NBÚ	Národní bezpečnostní úřad
NIA	Národní identitní autorita
NIC	Network Information Centre
NKÚ	Nejvyšší kontrolní úřad
OAMP	Odbor azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR
obr.	obrázek
odst.	odstavec
OECD	Organization for Economic Co-operation and Development
OSZ MO	Odbor sociálního zabezpečení Ministerstva obrany
SMS	Short Message Service
SÚKL	Státní ústav pro kontrolu léčiv
SZR	Správa základních registrů
tab.	tabulka
tzv.	takzvaný
ÚOOÚ	Úřadu pro ochranu osobních údajů
ÚPV	Úřad průmyslového vlastnictví
USB	Universal Serial Bus
VZP	Všeobecná zdravotní pojišťovna
web	WWW zkráceně web
WIPO	World Intellectual Property Organization
ZRVS	Základní registry veřejné správy

1 Úvod

Nejen česká společnost, nýbrž celý svět se aktuálně potýká s obrovským problémem ohrožující naše životy a naši svobodu v podobě pandemie. Vše co bylo nemyslitelné, se stává každodenní realitou jako práce z domova, izolace nebo nařízené karantény. V kombinaci s dynamicky a moderně rozvíjejícími se trendy v oblastech digitálních technologií, právě nyní nastává pravá chvíle pro opravdový rozvoj českého eGovernmentu a české společnosti.

Do popředí se dostává využívání širokého spektra elektronických služeb, mezi které patří online nakupování, internetové bankovníctví či elektronická komunikace poskytované soukromým sektorem. Avšak pozadu nezůstává ani státní sektor, který nabízí občanům moderní nástroje pro elektronickou komunikaci s úřady prostřednictvím datových schránek a volbu výběru nových, bezpečných identifikačních prostředků pro využívání elektronických služeb. Pomyslnou branou k přístupu k těmto službám se stává Portál občana.

Analýza Portálu občana je nejdůležitější a také nejzajímavější částí této diplomové práce. Portál občana jako jeden z hlavních nástrojů eGovernmentu České republiky propojuje veřejnou správu a její další nástroje a projekty do jednoho kontaktního místa. Činnost portálu byla zahájena v roce 2018, prochází neustálým vývojem a je pravidelně doplňován o nové funkce a nabízené služby.

Cílem autora je analyzovat tyto služby, konkrétně služby poskytované Orgány státní správy a veškeré identifikační prostředky pro přihlašování do portálu a provést komparaci komunikace s vybranými zahraničními portály prostřednictvím mezinárodní brány. Z pohledu autora je důležité rovněž pochopení provázanosti oblasti bezpečnosti a legislativního rámce, který ovlivňuje celý eGovernment v České republice včetně Portálu občana. Důraz kladený na vytvoření důvěryhodného a bezpečného prostředí je základním elementem eGovernmentu České republiky. Autor se nevyhýbá ani kritickému pohledu odborné veřejnosti a Nejvyššího kontrolního úřadu na stav eGovernmentu České republiky i Portálu občana. Na základě všech získaných teoretických poznatků a praktických zkušeností s Portálem občana jsou v závěru práce formulovány návrhy a doporučení, které lze uplatnit v dalším rozvoji Portálu občana a pro běžného uživatele práce přináší možnost volby řešení svých životních situací právě prostřednictvím portálu s možností výběru neoptimálnějšího identifikačního prostředku.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Diplomová práce je tematicky zaměřena na problematiku eGovernmentu v České republice. Hlavním cílem diplomové práce je analyzovat důležitý nástroj eGovernmentu, kterým je Portál občana a to z pohledu běžného uživatele. Práce si dále klade za cíl navrhnout možnosti dalšího rozvoje portálu, rovněž navrhnout možná řešení případných zjištěných nedostatků, které by po možném zpracování mohly usnadnit a zefektivnit práci pro budoucí uživatele portálu tzv. uživatelskou přívětivost.

2.2 Metodika

Metodika řešení problematiky diplomové práce je založena na studiu a analýze odborných informačních zdrojů. Teoretická část práce je zaměřena na historii a vývoj eGovernmentu v ČR, charakteristiku současného stavu eGovernmentu v ČR, jeho cíle a přínosy pro občana, legislativní vymezení eGovernmentu, přehled základních služeb eGovernmentu – Czech POINT, datové schránky, systém základních registrů veřejné správy a na klíčové elementy eGovernmentu – elektronická identita, bezpečnost, ochranu osobních údajů, kvalitu služeb a uživatelskou přívětivost.

Úvodní část praktické práce je zaměřena na zmíněný nástroj eGovernmentu, kterým je Portál občana. Jelikož se jedná o elektronickou službu, kterou český stát nabízí občanům od roku 2018 a v poslední době prošla tato služba mnohými změnami, zejména v oblasti přihlašování do portálu a nabízených služeb, je dle autora diplomové práce důležité se na ni zaměřit a analyzovat ji. Pro detailní analýzu přihlašovacích metod do portálu je zvolena metoda vícekriteriální analýzy. Závěrem vícekriteriální analýzy je kompromisní alternativa z množiny posuzovaných variant. V případě analýzy dostupných služeb Státní správy autor diplomové práce provede detailní analýzu, vlastní ověření a doporučení vybraných služeb. V poslední části je provedena mezinárodní komparace v komunikaci občanů v ČR a zahraničí.

Na základě syntézy teoretických poznatků a výsledků praktické části práce jsou formulovány závěry diplomové práce, které lze využít k dalšímu rozvoji portálu a k usnadnění a k zefektivnění práce pro budoucí uživatele Portálu občana.

3 Teoretická východiska

3.1 eGovernment a jeho vymezení

V českém jazyce se výraz eGovernment využívá stále častěji, jeho doslovný překlad je anglickou zkratkou názvu „*electronic government*“, tedy elektronické vládnutí. Spíše než doslovná definice bývá pojem eGovernment vymezován obsahově, proto na něj mnoho autorů nahlíží velmi obdobně jen s nepatrnými odchylkami v šířce definování dané problematiky.

Podle Vavrochové bývá pojem eGovernment obecně chápán jako proces elektronizace veřejné správy neboli přesněji řečeno jako výkon veřejné správy s využitím informační a komunikační technologie¹ (dále jen ICT). Cropf uvádí, že eGovernment je poskytování veřejných služeb a pomoc při běžných činnostech s využitím informačních technologií².

Ministerstvo vnitra ČR uvádí na svém webu, že „*myšlenkou tzv. eGovernmentu je správa věcí veřejných za využití moderních elektronických nástrojů, díky kterým bude veřejná správa k občanům přátelštější, dostupnější, efektivnější, rychlejší a levnější*“³.

Důležitosti eGovernmentu se soustavně věnuje i Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj (dále jen OECD), která nahlíží na definici eGovernmentu jako na zlepšení „*správy*“ a dosažení různých úkolů, které se zaměřují na elektronizaci výkonu činnosti veřejné správy či v širším pojetí „*orgánů veřejné moci*“ s využitím ICT, především internetu.⁴

Mates a Smejkal upozorňují, že eGovernment nepochybně plní funkci služby veřejnosti, ale nesmí se opomenout skutečnost, že eGovernment pracuje rovněž uvnitř samotné veřejné správy, a to z důvodu zajištění jejich funkcí⁵.

Technický pohled nabízí Národní architektura eGovernmentu veřejné správy ČR, která spadá pod Ministerstvo vnitra ČR a definuje ve svém slovníku eGovernment jako „*moderní*

¹ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. 2014. s. 4

² CROPF, Robert A. *E-government for public managers: administering the virtual public sphere*. 2017. s. 2

³ Ministerstvo vnitra České republiky. *Co je eGovernment?*. [online]. 2015 [cit. 2021-07-20.] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

⁴ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. 2014. s. 4-5

⁵ MATES, Pavel, SMEJKAL, Vladimír. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*. 2012. s. 39-40

digitální veřejná správa, využívající k výkonu svých působností digitální infrastrukturu, realizující sadu ICT služeb, které jsou sdílené, vzájemně sladěné, důvěryhodné, propojené, přístupné, bezpečné, dostupné, měřené, efektivní, automatizované a z hlediska uživatelů snadno použitelné“⁶.

Veber uvádí, že pojem eGovernment má mnoho interpretací s jedním společným ukazatelem a tím je implementace ICT do institucí veřejné správy s hlavním cílem tyto činnosti co nejefektivněji zrychlit, vzájemně provázat, zlevnit a v neposlední řadě nahradit rutinní činnost úředníků pomocí techniky s možností využití interaktivního přístupu bez nutnosti osobní návštěvy občana na jednotlivých úřadech⁷.

3.2 Historie a vývoj eGovernmentu v ČR

Do pol. 90. let 20. století v Česku neexistuje jednoznačná a ucelená koncepce státní informační politiky. Za počátek eGovernmentu v ČR je podle Vavrochové možné považovat rok 1996, kdy vznikl Úřadu pro státní informační systém. Byla to první snaha v této oblasti, následovalo převzetí kompetencí za státní informační systémy z bývalého Ministerstva hospodářství a z Úřadu vlády ČR. Důležitým krokem bylo přijetí zákona č. 365/2000 Sb., *o informačních systémech veřejné správy*, zřízení Úřadu pro veřejné informační systémy a Úřadu pro ochranu osobních údajů, včetně vymezení jejich působnosti⁸.

Prvním vládním dokumentem s jednoznačnou koncepcí tzv. *informační vládní politika*, kterým se český stát zavazoval k podpoře zavádění ICT pro poskytování veřejných informací, byl dokument z roku 1999 „*Státní informační politika – cesta k informační společnosti*“⁹.

Dokument definoval osm prioritních oblastí: informační gramotnost, informatizovaná demokracie, rozvoj informačních systému veřejní správy, komunikační infrastruktura, důvěryhodnost a bezpečnost informačních systémů a ochrana osobních údajů, elektrický

⁶ Architektura eGovernmentu ČR. *Slovník pojmů eGovernmentu* [online]. [cit. 2021-7-21]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/slovník_egov

⁷ VEBER, Jaromír. *Digitalizace ekonomiky a společnosti: výhody, rizika, příležitosti*. 2018. s. 159

⁸ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. 2014. s. 14

⁹ Tamtéž, s. 14-15

obchod, transparentní ekonomické prostředí a informační společnost, která je stabilní a bezpečná¹⁰.

3.2.1 eGovernment v ČR po roce 2000

Následující podkapitola nastiňuje vývoj eGovernmentu v ČR po roce 2000, kdy došlo v souladu s nastolenými evropskými trendy k význačnému rozvoji v oblasti elektronizace veřejné správy. V roce 2003 vzniklo Ministerstvo informatiky a po jeho zániku v roce 2007 byly jednotlivé kompetence rozděleny mezi nově vznikající ministerstva: Ministerstvo vnitra, Ministerstvo pro místní rozvoj a Ministerstvo průmyslu a obchodu.

Následujícím krokem bylo přijetí strategického a koncepčního dokumentu „*Státní informační a komunikační politika – eČesko 2006*“. Česká vláda přistoupila k vypracování této strategie také vzhledem ke vstupu ČR do EU, a jakožto členský stát se ČR přihlásila k evropskému akčnímu plánu „*Informační společnost pro všechny – eEurope 2005*“¹¹.

Dokument „*Státní informační a komunikační politika – eČesko 2006*“ již charakterizoval národní zájmy, ale rovněž zohledňoval evropské priority. V dokumentu byly definované 4 prioritní oblasti dle významu vlády ČR:

- Dostupné a bezpečné komunikační služby – klade důraz na regulaci trhu elektronických komunikací, na dostupnost úzkopásmového (základního) a vysokorychlostního internetu, na bezpečnost elektronické komunikace.
- Informační vzdělanost – klade důraz na informační gramotnost, informatizaci škol, e-learning a řešení problematiky digital divide (digitální propast – snižování propasti mezi těmi, kteří disponují např. internetem a těmi, kteří ho nemají).
- Moderní veřejné služby (online služby) – zahrnuje služby eGovernmentu – Portál veřejné správy, eProcurement – elektronické zadávání veřejných zakázek a eZdravotnictví.

¹⁰ Vláda ČR. *Historie minulých vlád: Státní informační politika - cesta k informační společnosti* [online]. [cit. 2021-7-29]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/>

¹¹ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. 2014. s. 15

- Dynamické prostředí pro elektronické podnikání – „*Bílá kniha o elektronickém obchodu*“ – opatření státu především v legislativní rovině, koresponduje s evropským akčním plánem eEurope 2005¹².

Dalším krokem české vlády v roce 2007 bylo přijetí dokumentu „*Strategie Efektivní veřejné správy a přátelské veřejné služby 2007-2013*“, v roce 2011 proběhla aktualizace stávajícího dokumentu s časovým horizontem do roku 2015. Strategie byla nazývána anglickým termínem „*Smart Administration*“.

Celá strategie veřejné správy vycházela z hexagonu, viz obr. 1. Vrcholy hexagonu symbolizovaly jednotlivé prvky veřejné správy, kde nejdůležitějším prvkem je „*občan*“ – klient veřejné správy a proto je nezbytné na něj tak nahlížet. Prioritou bylo usnadnění styku s úřady a zprůhlednění veřejné správy pro občana. Základním stavebním kamenem hexagonu je „*úředník*“ – protipól občana. Po úředníkovi je vyžadován kvalitní výkon, průběžné vzdělávání a kvalitní řízení na všech úrovních. Hlavním nástrojem kvalitní veřejné správy je co nejjednodušší a nejsrozumitelnější kvalitní „*legislativa*“, kterou vláda používá k ochraně základních společenských hodnot. Významným aspektem hexagonu je „*organizace*“ – prvek, který se stává pomyslnou rovnováhou pro maximalizaci výkonu veřejné správy občanovi a pro efektivní rozdělování a vynakládání veřejných prostředků. Současně se nesmí zapomínat na zásadu, co nejvíce agendy vyřídit na jednom kontaktním místě tzn. „*obíhající informace, nikoliv občan*“. S tím souvisí ulehčení styku občana s veřejnou správou, včetně samotné komunikace uvnitř veřejné správy pomocí nejmodernějších ICT – prvek „*technologie*“ s cílem minimalizace administrativní zátěže pro občana i pro veřejnou správu. Poslední prvkem hexagonu jsou „*finance*“, které řeší problematiku financování veřejné správy, systém rozpočtování a provázení rozpočtů s klíčovými prioritami vlády, ministerstev a zastupitelstev¹³.

¹²Evropský sociální fond ČR. *e-Česko 2006* [online]. [cit. 2021-7-28]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/documents/21802/761522/St%C3%A1tn%C3%AD+informa%C4%8Dn%C3%AD+a+komunika%C4%8Dn%C3%AD+politika/9a6117ea-24a8-484f-8d08-07365057e12b>

¹³ Ministerstvo vnitra ČR. *Modernizace veřejné správy* [online]. 2008 [cit. 2021-7-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/modernizace-verejne-spravy-49614.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>

Obrázek 1 Hexagon Smart Administration



Zdroj: vlastní zpracovaná podle mvcr.cz

Významným projektem bývalého Ministerstva informatiky v roce 2003 bylo zahájení Portálu veřejné správy. Cílem vzniku projektu bylo vytvoření jednotného přístupového místa ke službám a informacím veřejné správy pro širokou veřejnost. Projekt si postupně procházel vývojem, byly přidávány nové funkce, formuláře, portál byl napojován na další systémy, rovněž si prošel velkou grafickou obměnou až do dnešní podoby, kdy je Portál veřejné správy veden jako webový rozcestník na online služby veřejné správy a jako průvodce životními událostmi.

V roce 2007 byl spuštěn první eGovernmentový projekt Ministerstva vnitra – Czech POINT (Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál). Hlavní myšlenkou projektu bylo naplnit významný prvek eGovernmentu „*nemá obíhat občan, ale dokument*“ tzn., vytvoření spolehlivé služby pro komunikaci mezi státem a občanem prostřednictvím jednoho kontaktního místa v co nejkratší vzdálenosti, tak aby docházelo k úspoře času i nákladů nejen na místech úřadů veřejné správy, ale i na místech, která splní podmínky pro provozování kontaktních míst. Pilotního projektu se účastnilo 37 obcí, následovala Česká pošta a na konci roku 2007 bylo kontaktní místo Czech POINTu dostupné na 341 místech¹⁴. Aktuálně je kontaktní místo dostupné na více než 7300 místech.

O rok později v roce 2008 následoval vznik dalšího projektu eGovernmentu realizovaný ve spolupráci Ministerstva vnitra a České pošty – Datové schránky. Projekt

¹⁴ FELIX, Ondřej a kol. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. 2015. s. 42-45

Datových schránek byl vytvořen za účelem změny komunikace mezi občanem – firmou – veřejnou správou – a jednotlivými úřady navzájem¹⁵. Podle tehdejšího ministra vnitra Ivana Langera a generálního ředitele České pošty Petra Sedláčka se stal hlavním mottem datové schránky slogan „*Datové schránky – konec pruhovaných obálek*“¹⁶.

Již zavedené projekty doplnil v roce 2012 projekt s názvem Základní registry. Podle Ministerstva vnitra ČR jsou Základní registry základním kamenem eGovernmentu, díky kterému se zjednodušila, ale rovněž zrychlila řada agend, čímž občané i firmy získali důkladnou kontrolu nad svými údaji¹⁷. Architektura eGovernmentu ČR uvádí na svém webu „*Základní registry jsou základním (referenčním) datovým zdrojem o subjektech a objektech práva a o výkonu veřejné správy*“¹⁸.

Reakcí na ukončení „*Strategie Smart Administration v roce 2015*“ byl vznik nového dokumentu „*Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR pro období 2014-2020*“. Proces eGovernmentu ČR je od svého počátku realizován na zásadní využití prostředku ze strukturálních a investičních fondů EU, proto jedním z hlavních úkolů nové strategie bylo zajistit plnění předběžných podmínek stanovenou evropskou komisí pro čerpání strukturálních a investičních fondů EU. Dalším neméně důležitým úkolem strategie bylo nastavení směřování rozvoje a investic do vybraných oblastí veřejné správy pro období 2014-2020 a zajištění jejich realizace¹⁹.

Hlavními projekty „*Strategického rámce rozvoje veřejné správy ČR 2014-2020*“ a navazující „*Informační koncepce budování eGovernmentu v ČR 2018+ neboli strategie – Digitální Česko*“ v oblasti elektronizace veřejné správy bylo zavedení systému elektronické identifikace a vznik Portálu občana. Systém elektronické identifikace vytvořilo Ministerstvo vnitra na základě nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 910/2014 *o elektronické identifikaci a službách vytvářející důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES* (dále jen eIDAS) a realizátorem technické části byla Správa základních registrů (dále jen SZR) a Národní agentura pro komunikační a informační technologie (dále jen NAKIT).

¹⁵ VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. 2014. s. 15

¹⁶ FELIX, Ondřej a kol. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. 2015. s. 90

¹⁷ Ministerstvo vnitra ČR. *Základní registry a Správa základních registrů* [online]. 2021 [cit. 2021-7-30]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-a-sprava-zakladnich-registru.aspx>

¹⁸ Architektura eGovernmentu ČR. *Základní registry* [online]. [cit. 2021-7-31]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:zakladni_registry

¹⁹ Ministerstvo vnitra ČR. *Strategický rámec rozvoje* [online]. 2021 [cit. 2021-8-1]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/strategicky-ramec-rozvoje.aspx>

Elektronická identifikace je postup pro použití osobních identifikačních údajů v elektronické podobě pomocí jedinečné identifikace fyzické, právnické nebo fyzické osoby jednající v roli právnické osoby. Pro identifikaci je klíčová role autentizace, tzn. ověření identity. Nařízení eIDAS zavádí tři úrovně důvěry tohoto ověření: nejnižší, střední a nejvyšší podle druhu výkonu – služby, kterou bude chtít uživatel provést²⁰.

Nejvýznamnějším milníkem vzhledem k diplomové práci je vznik Portálu občana, který se s příchodem digitalizace veřejné správy stává elektronickou branou ke službám státu. Ministerstvo vnitra ČR Portál občana spustilo do ostrého provozu ve 2. polovině 2018 jako klíčový nástroj k online komunikaci občana nejen s úřady, ale také se státem. Uživatelé umožňuje přijímat a posílat datové zprávy, spravovat své údaje ze základních registrů nebo spravovat své doklady.

Ministerstvo vnitra charakterizuje portál jako samoobslužné místo pro důvěrnou a zejména bezpečnou komunikaci mezi občanem a státem a na rozdíl od Portálu veřejné správy, který je založen na principu informačního rozcestníku, tak Portál občana funguje jako soukromá transakční část, která zabezpečuje osobní přístup pomocí přihlášení uživatele²¹. Podle NAKIT představuje Portál občana elektronickou službu státu, která z důvodu nutnosti digitalizace veřejné správy propojila mnoho projektů veřejné správy do jednoho konkrétního místa, tak aby občan/uživatel mohl s důvěrou komunikovat na dálku/online se všemi orgány veřejné správy²².

Autor diplomové práce se bude podrobně věnovat tomuto klíčovému nástroji eGovernmentu v nejdůležitější části diplomové práce, kterou je vlastní práce.

3.3 Současný stav a směřování eGovernmentu v ČR

V současné době již řada eGovernmentových projektů funguje a plní svou funkci občanům, na druhou stranu je potřeba zmínit skutečnost, že je také potřeba v mnoha oblastech přidat.

²⁰ Egovernment. *Kyberbezpečnost eIDAS a GDPR nejen osobní ochranný faktor* [online]. 2017 [cit. 2021-8-2]. Dostupné z: <https://www.egovernment.cz/soubor/magazin-egovernment-2-2017/>

²¹ Ministerstvo vnitra České republiky. *Portál občana* [online]. 2021 [cit. 2021-8-1]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx>

²² PVS - Portál občana. *Provozní dokumentace PVS - Příručka pro uživatele* [online]. 2021 [cit. 2021-8-3]. Dostupné z: https://postaticfiles.z6.web.core.windows.net/PO_uzivatelska_prirucka.pdf

Veber upozorňuje, současný stav a vývoj eGovernmentu v ČR lze jednoznačně označit jako na „*houpačce*“. Střídají se období, ve kterých byl zaznamenán posun v řadě projektů elektronizace veřejné správy, ale také kdy se bohužel nic neděje²³.

Od 1. února 2020 začal definitivně platit zákon č. 12/2020 Sb., *o právu na digitální služby a o změně některých zákonů*, který státu ukládá do pěti let poskytovat digitální služby lidem a rovněž lidem umožnit digitální komunikaci a podání online. V souvislosti s implementací zákona se stát zavázal vytvořit katalog služeb, jehož cílem je přehledným způsobem informovat občany o dostupných digitálních službách.

Cílem katalogu služeb veřejné správy podle Ministerstva vnitra ČR je přehledně informovat občana o veškerých dostupných službách a rovněž díky evidenci nabízených služeb, úkonů a jejich obslužných kanálů stanovit konkrétní plán digitalizace a tím podpořit rozvoj eGovernmentu²⁴.

Šéfredaktor magazínu eGovernment Ing. Michal Jirkovský upřesňuje, že evidence služeb neboli katalog služeb by nám měl sloužit kromě přehledu o tom, jaké služby veřejná správa vykonává, také k přehledu o tom, jaké služby lze či nelze vykonávat elektronicky. Na základě přijatého zákona o právu na digitální služby vláda dne 1. února 2021 schválila harmonogram a technický způsob provedení digitalizace veřejné správy na období 2021-2025. To znamená, do roku 2025 by dle vládního harmonogramu měl stát digitalizovat 100 % služeb, které lze vykonávat elektronicky. Proto je smutné, když v roce 2021 stát digitalizovat pouhé dvě služby: přijetí válečného veterána a pobyt nezletilé osoby. Výstup z katalogů služeb běžný uživatel zaregistruje zejména na Portálu veřejné správy, kde jsou popsány veškeré služby, které veřejná správa nabízí. Bohužel s popisy služeb je podle šéfredaktora ještě větší problém než se samotnou elektronizací služeb²⁵.

Ředitel odboru eGovernmentu Ministerstva vnitra ČR Ing. Roman Vrba uvádí, rozjezd s katalogem služeb vypadal velice slibně, bohužel situace neodpovídá očekávání, je ale přesvědčen, že v září 2021, kdy bude katalog služeb opět předkládán vládě, bude evidenční část katalogu služeb naplněna na 100 %²⁶.

²³ VEBER, Jaromír. Digitalizace ekonomiky a společnosti: výhody, rizika, příležitosti. 2018. s. 163

²⁴ PMA3. *Katalog služeb VS* [online]. [cit. 2021-8-7]. Dostupné z: <https://pma3.gov.cz/katalog-sluzeb/info>

²⁵ Magazín Egovernment. *Katalog služeb* [online]. 2021 [cit. 2021-8-27]. Dostupné z: <https://www.egovernment.cz/inpage/katalog-1-2021/>

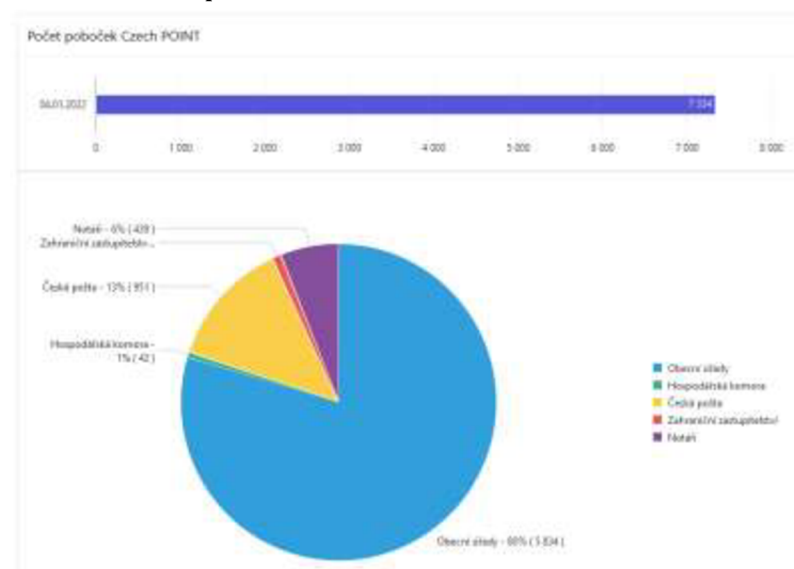
²⁶ Magazín Egovernment. *Katalog služeb* [online]. 2021 [cit. 2021-8-27]. Dostupné z: <https://www.egovernment.cz/inpage/katalog-1-2021/>

Za fungující projekt lze označit Atlas veřejné správy, který v roce 2020 spustilo Ministerstvo vnitra ČR a jedná se o mapový portál veřejné správy pracující na platformě ArcGIS Online tzn., využití nástroje pro prohlížení a sdílení dat, interaktivních map a rovněž pro publikaci v prostředí internetu. Základem mapového portálu je využití mapových aplikací se zaměřením na základní údaje o obyvatelstvu – demografické údaje, financování výkonu přenesené působnosti, včetně jeho vývoje v čase, dále vydávání osobních dokladů a modelování budoucího vývoje demografických ukazatelů do roku 2023²⁷.

Nedílnou součástí našeho života je zavedení kontaktních míst Czech POINT. Občan má možnost získat prostřednictvím této služby množství ověřených výpisů a ověřených výstupů z veřejných i neveřejných registrů včetně dalších služeb jako např. autorizovanou konverzi dokumentů či zřízení datové schránky.

Aktuálně je v ČR vytvořeno 7334 kontaktních míst Czech POINT, z toho na obecní úřady připadá 5834 kontaktních míst, na Českou poštu 951 kontaktních míst, na notáře 439 kontaktních míst, na zahraniční zastupitelstva 68 a na hospodářskou komoru 42 kontaktních míst. Od prvního spuštění dne 28. března 2007 bylo vydáno 27 114 046 výstupů a nejvíce využívanou službou za rok 2021 byl výpis z rejstříku trestu právnických a fyzických osob v počtu 689 164²⁸.

Obrázek 2 Počet poboček Czech POINT



Zdroj: vlastní zpracování podle czechpoint.cz

²⁷ ISVS.CZ. *Jak je na tom projekt rozvoje veřejné správy?* [online]. 2021 [cit. 2021-8-8]. Dostupné z: <https://www.isvs.cz/jak-je-na-tom-projekt-rozvoje-verejne-spravy-cast-prvni/>

²⁸ Czech POINT. *Statistiky Czech POINT* [online]. 2021 [cit. 2021-8-23]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/statistiky-czp/>

Dalším funkčním projektem lze nazvat i další eGovernmentovou službu – Datové schránky. Datové schránky umožňují komunikaci s orgány veřejné moci a jejich zřízení je automaticky ze zákona nebo na vlastní žádost viz podkapitola v diplomové práci Datové schránky. Počet zřízených datových schránek ke 2. lednu 2022 je 1 426 276 a počet odeslaných zpráv atakuje hranici 1 miliardy²⁹.

Podle společnosti Software602, která se podílí na provozu datových schránek, je za největším nárůstem zřízení datových schránek pandemie „*koronaviru*“. Pro srovnání v roce 2020 mělo zřízenou datovou schránku 159 000 fyzických osob, ale k polovině roku 2021 je to již 300 000 datových schránek³⁰. V době pandemie „*koronaviru*“ dává zřízení datové schránky smysl zejména lidem, kteří potřebují komunikovat s orgány veřejné moci, ale nechtějí navštěvovat úřady a vše vyřizovat osobně.

Jedním z páteřních projektů eGovernmentu ČR, který přispěl k modernímu fungování veřejné správy, jsou Základní registry. Základní registry fungují bez větších problémů od roku 2012, bohužel nastává doba, kdy se systém základních registrů dostává na hranici svých výkonových možností.

Systém základních registrů je po hardwarové a softwarové stránce již zastaralý a nároky, které jsou na registry kladené, jsou nyní mnohem vyšší než v době jejich vzniku. Bez správně fungujících základních registrů by byl ochromen eGovernment v ČR, přestala by fungovat podstatná část online služeb a aplikací státu jako např. BankID, e-identita nebo Portál občana, rovněž by byla v ohrožení podstatná část úředních systémů, které mají na starosti vyřizování běžné agendy státu³¹.

O této skutečnosti informoval vládu dne 29. března 2021 ministr vnitra Jan Hamáček ve zprávě „*Kritický stav infrastruktury Základních registrů a ohrožené poskytování centrální služby celé veřejné správy čj. 281/21*“³².

²⁹ Datové schránky. *Statistiky* [online]. 2021 [cit. 2021-8-24]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/statistiky>

³⁰ Root.cz. *Datovou schránku má 300 tisíc Čechů, pandemie jejich počet téměř zdvojnásobila* [online]. 2021 [cit. 2021-8-24]. Dostupné z: <https://www.root.cz/zpravicky/datovou-schranku-ma-300-tisic-cechu-pandemie-jejich-pocet-temer-zdvojnásobila/>

³¹ IDNES.cz. *Digitální stát se hroutí. Vládní registry nestíhají, chybí peníze na údržbu* [online]. 2021 [cit. 2021-8-25]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/zakladni-registry-ministerstvo-vnitro-ministerstvo-financi-penize-hlidac-statu.A210616_171035_domaci_lre

³² Vláda ČR. *Výsledky jednání vlády 29. března 2021* [online]. 2021 [cit. 2021-8-25]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vysledky-jednani-vlady-29--brezna-2021-187488/>

Ministerstvo vnitra ČR upozorňuje, že za problémem se základními registry stojí zejména jejich podfinancování, jelikož na modernizaci chybí přibližně 750 milionu korun. Financování obnovy systému základních registrů mělo být zajištěno již v dubnu 2021 z Národního plánu obnovy, bohužel termín financování je odsunut na září 2021. Podle Ministerstva financí ČR je finančních prostředků na modernizaci základních registrů dostatek, problém vidí spíše ve stále se vlekcoucích a nedotažených výběrových řízeních na jejich obnovu³³.

V současné době je v provozu mnoho dalších eGovernmentových projektů, které zasahují celoplošně do každodenního života občana – běžného uživatele s menším či větším úspěchem. Vzhledem ke „*koronavirové*“ situaci stojí za zmínku očkovací portál ocko.uzis.cz, u kterého byly časté problémy s přihlašovaním, popřípadě nešly stáhnout očkovací certifikáty, rovněž další nástroj v boji proti šíření „*koronaviru*“ eRouška se setkávala již od svého vzniku s rozporuplnými reakcemi uživatelů a zejména s velkým nezájmem. Nezájem občanů o instalaci aplikace eRouška potvrdil i Michal Bláha z webové platformy Hlídač státu a uvádí, že právě malý počet uživatelů je jednou z příčin neúspěchu aplikace³⁴.

Další projekt v podobě elektronických dálničních známek se rovněž potýkal s problémy, a to dokonce ještě před samotným vznikem, jelikož stát zrušil předraženou zakázku firmy Asseco Central Europe za 401 milionu korun. Následoval „*hackathon*“ – tzv. ultramaraton programátorů, který za víkend vytvořil fungující e-shop na nákup elektronických dálničních známek a i když projekt programátorů neměl nikdy šanci na úspěch, tak právě tento precedens poukazuje na dlouhodobé problémy IT firem s úřady a s jejich předraženými zakázkami a na netransparentnost veřejných zakázek.

V podobném smyslu se vyjadřuje tisková správa NKÚ, která uvádí, že česká vláda mluví o digitalizaci prakticky ve všech oblastech veřejné správy a i přesto, že je vybudována infrastruktura eGovernmentu a byli do ní investovány nemalé prostředky, tak elektronizace služeb veřejné správy postupuje velmi pomalu. Mezi lety 2012 až 2018 stát vynaložil na rozvoj ICT infrastruktury 75 miliard korun, z toho putovalo 18 miliard korun

³³ Lupa.cz. *Základní registry fungují na hranici kapacity, mohou přijít výpadky či kolaps, varuje vnitro* [online]. 2021 [cit. 2021-8-25]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/aktuality/zakladni-registry-funguji-na-hranici-kapacity-mohou-prijit-vypadky-ci-kolaps-varuje-vnitro/>

³⁴ IROZHLAS - spolehlivé zprávy. *eRouška nefunguje, nainstalovalo si ji málo lidí. Při trasování nepomáhá, říkají hygienici* [online]. 2021 [cit. 2021-8-27]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/erouska-aplikace-trasovani-chytra-karantena-razova-hygienicke-stance_2102081101_gak

na digitalizaci veřejné správy z fondů EU. NKÚ upozorňuje, že v porovnání se zeměmi EU je ČR i přes tyto velké investice dle indexu DESI – Digital Economy and Society Index zemí s nejnižší mírou online kontaktů občana s veřejnou správou. Stát má dlouhodobé problémy i s personálním obsazením v oblastech ICT a proto je velká část významných ICT pozic nahrazena ve formě outsourcingu – zajištění služeb prostřednictvím externích firem. Jedním z dalších problémů současného stavu eGovernmentu v ČR, na který poukazuje NKÚ, je velká roztržitost informačních systémů veřejné správy, jelikož obce a kraje spravují neověřitelných 1 788 informačních systémů. Informačních systémů pro tvorbu agend, které poskytují služby občanům je celkem 4 658³⁵.

Navzdory nepříliš lichotivému zjištění NKÚ, pozitivní zprávu pro oblast eGovernmentu přináší již zmíněný přelomový zákon č. 12/2020 Sb., *o právu na digitální služby a o změně některých zákonů*. Přijetím zákona dochází ke snadnější elektronizaci veřejné správy. Zákon přináší zásadní změnu pro občana, kterému dává všeobecné právo na digitální komunikaci za předpokladu, že o to občan bude mít zájem a to je jedno z hlavních východisek dobře fungujícího eGovernmentu – tzv. zásada „*digital by default*“ v překladu standardně digitálně. Zákon přináší nejen zmíněnou zásadu, ale také i další dílek do „*skládačky*“ dobře fungujícího eGovernmentu v podobě „*data only once*“ v překladu údaje pouze jednou, což znamená, že stát má po občanovi právo vyžadovat jeho vlastní údaje pouze jednou. V praxi to znamená zrušení veškerých duplicitních údajů, kdy občané musí neustále dokládat stejné údaje jako např. výuční listy, maturitní vysvědčení, popřípadě vysokoškolské diplomy³⁶.

Jedním z projektů, který poukázal na připravenost a aktuální stav eGovernmentu v ČR a proběhl v letošním roce je „*Sčítání 2021*“. Podle předsedy Českého statistického úřadu (dále jen ČSÚ) Ing. Marka Rojíčka se propojením registrů státní správy s informačními systémy sčítání stal největší tuzemský projekt, který nám ukáže, jak si stojí česká společnost v oblasti digitalizace, přístupu k internetu a počítačové gramotnosti. Předseda ČSÚ upřesňuje, že se jedná o projekt, který je jednak testem národa v připravenosti na digitalizaci, ale zároveň projektem, který přispěje k získání zkušeností a poznatků k realizaci dalších důležitých

³⁵ NKÚ. *Navzdory velkým investicím státu se rozvoj eGovernmentu posouvá jen pomalu. Brzdí jej pomalá změna legislativy i roztržitost* [online]. 2019 [cit. 2021-8-27]. Dostupné z: <https://nku.cz/cz/pro-media/tiskove-zpravy/navzdory-velkym-investicim-statu-se-rozvoj-egovernmentu-posouva-jen-pomalu--brzdi-jej-pomala-zmena-legislativy-i-roztristenost-id10940/>

³⁶ 2020. *Zákon o právu na digitální služby platí, teď je řada na politicích* [online]. 2020 [cit. 2021-8-31]. Dostupné z: <https://www.2020.cz/novinka/poslanecka-snemovna-projedna-zakon-o-pravu-na-digitalni-sluzby.html>

eGovernmentových projektů veřejné správy³⁷. ČSÚ uvádí, že 4,2 milionu občanů dalo přednost online formulářům před vyplněním tiskových formulářů, procentuálně to znamená, že elektronicky své údaje odevzdalo 87 % obyvatel³⁸.

A co dál v eGovernmentu? Digitální infrastruktura je téměř dokončena, mnoho projektů funguje a samotná legislativa již také není překážkou. „Koronavirová“ krize nám jen potvrdila nutnost digitalizace a to nejen veřejného sektoru. Stát má nyní jedinečnou možnost přesvědčit občany, aby tyto digitální služby státu využívali. Inspiraci by mohl stát najít v zahraničí v Estonsku či Velké Británii, kde lidé pochopili, že digitální svět je stejně reálný, ale pouze bez papíru a razítka a kde jsou digitální úkony levnější než u přepážky. Světový trend v rozvoji eGovernmentu je jednoznačný a již nyní mohou občané využívat služby veřejné správy přihlášením přes bankovní identitu, realitou se stala eObčanka a je nepochybné, že se občané v ČR v blízké budoucnosti dočkají dalších zajímavých eGovernmentových projektů jako např. online soudní jednání. Změnou pro občany bude rovněž plánované ukončení rodných čísel, které se nebudou zveřejňovat na dokladech totožnosti od roku 2023 a od roku 2029 se přestanou rodné čísla vydávat nově narozeným osobám.

Zcela jistě by se staly eGovernmentovým projektem „budoucnosti“ e-volby, otázkou je, zda je na to český občan připraven. Projekt, s kterým již mají zkušenosti v Estonsku či Švýcarsku a právě z těchto zemí přichází pozitivní ohlasy, ale např. státy jako Francie, Německo a USA se k tomuto projektu staví dosti rezervovaně a přiznávají obavy zejména ze zneužití elektronického hlasování, z rizika útoků hackerů a ze ztráty dat v době konání voleb. Důležitým argumentem odpůrců e-voleb je rovněž ekonomické hledisko a upozorňují, že celkové náklady na e-volby nebudou levnější než klasické volby a ani není zaručen předpoklad, že bude zvýšená voličská účast, jelikož ten kdo nechce volit, nebude ani e-volit³⁹.

3.3.1 Cíle a přínosy eGovernmentu

Přes všechny problémy, na které poukazuje NKÚ a odborná veřejnost nelze na eGovernment nahlížet pouze z ekonomického hlediska. Cíle a přínosy programů

³⁷ eGOV NETWORK NEWS. Sčítání ukáže, jak jsme na tom s digitalizací [online]. 2021 [cit. 2021-8-31]. Dostupné z: <https://www.egov-nn.com/scitani-ukaze-jak-jsme-na-tom-s-digitalizaci/>

³⁸ Sčítání 2021. Sečteno a podtrženo: první zajímavosti ze Sčítání 2021 [online]. 2021 [cit. 2021-8-31]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/scitani2021/secteno-a-podtrzeno-prvni-zajimavosti-ze-scitani-2021>

³⁹ VEBER, Jaromír. Digitalizace ekonomiky a společnosti: výhody, rizika, příležitosti. 2018. s. 165

a projektů v oblasti eGovernmentu pro občana představují oblast, která zasluhuje daleko více pozornosti, než je jí ve skutečnosti věnováno.

Definice cílů a přínosů eGovernmentu bývají různé, v odborných literaturách se často zmiňuje zvyšování kvality poskytovaných služeb a jejich zlepšování v oblasti dostupnosti. Cíle a přínosy bývají rovněž často spojovány se zvyšováním transparentnosti, zefektivňováním výkonu veřejné moci, se snižováním provozních nákladů služeb, ale také s možností sdílení informací a služeb⁴⁰.

Podle Ing. Kseniie Paramonové z České zemědělské univerzity v Praze je jedním z cílů eGovernmentu možnost „posílení postavení občanů skrze přístup k informacím a spoluúčast na rozhodování veřejných záležitostí“⁴¹.

Přínosy eGovernmentu z pohledu občana lze rozdělit na tři základní oblasti:

- Uživatelský komfort – eGovernment urychluje a zjednodušuje občanovi komunikaci a posiluje „demokratizaci“ veřejné správy, výhody neplynou pouze občanům, ale i úředníkům, dochází k zefektivnění výkonů veřejné správy.
- Úspora času – občan nechce trávit čas vyřizováním na úřadech, ani dojížděním či čekáním ve frontách a čekárnách a možnost získání dat, informací a formulářů ze svého bydliště či přímo ze své kanceláře je jedním z významných přínosů. Pro úředníky znamená úspora času zjednodušení a urychlení rozhodovacích procesů, rovněž komunikaci uvnitř veřejné správy.
- Rychlost a návaznost procesů – zrychlení procesů ve veřejné správě s využitím elektronických evidencí, databází, registrů, katalogů a formulářů⁴².

Cílem eGovernmentu se zabývá i Národní architektura eGovernmentu ČR, která v základním dokumentu Informační koncepce ČR – „Digitální Česko“ stanovuje cíle a časový horizont dosažení stanovených cílů. Důležitý je zejména tzv. vrcholový cíl, který udává časový horizont a jeho splnění, tak aby na konci časové horizontu platilo: „Česká

⁴⁰ ICTunie. *Přínosy projektů eGovernment v ČR* [online]. 2013 [cit. 2021-8-28]. Dostupné z: http://www.ictu.cz/fileadmin/user_upload/documents/Pozicni_dokumenty/ICTU-brozura-Prinos-eGov_13-10-10.pdf

⁴¹ Co je to e-Government. *Cil* [online]. 2015 [cit. 2021-8-28]. Dostupné z: <https://sites.google.com/site/cojetoegov/home/cil>

⁴² EZDRAV.cz. *eGovernment, co to je a jak u nás funguje* [online]. 2019 [cit. 2021-8-27]. Dostupné z: <http://ezdrav.cz/egovernment-co-to-je-a-jak-u-nas-funguje/>

republika je jednou z předních zemí v praktickém používání moderních služeb eGovernmentu, což významně přispívá k přívětivosti a celkové efektivitě výkonu veřejné moci“⁴³.

Nejen samotná elektronická komunikace ve veřejné správě, ale i široký pojem eGovernmentu v ČR a jeho přínos pro občany získal v období „*koronaviru*“ na mnohem větším významu. Občané ČR mají za sebou největší nápor celosvětové „*koronavirové*“ krize a nutno podotknout krize, která jen tak nezmizí. Již nyní se změnila jejich návyky a pro mnoho občanů se v období „*lockdownů*“ stala nutností elektronická komunikace a to nejen s veřejnou správou přes různé portály či eGovernmentové nástroje, ale i přes jiné subjekty důležité k zabezpečení domácnosti jako např. online objednávání potravin a zboží, samozřejmě se stala i práce z domova a online školní docházka s využitím eGovernmentových nástrojů jako Microsoft Teams, Skype a mnoho dalších. Tyto nepříjemné události a období zřetelně ukázaly, jak je důležitá nejen elektronická komunikace mezi občany, firmami a státem, ale jak je důležitý celý proces eGovernmentu v ČR.

3.4 Legislativní vymezení eGovernmentu

Oblast eGovernmentu je ošetřena řadou evropských nařízení, zákonů a podzákoných právních předpisů. Není záměrem autora diplomové práce charakterizovat veškeré zákony, nařízení apod., proto v těchto podkapitolách budou označeny pouze klíčové nařízení, zákony a vyhlášky, které jsou nezbytné pro tvorbu informačních systémů a nástrojů eGovernmentu v ČR. Samozřejmě nesmíme opomenout důležité dokumenty určující směr eGovernmentu v ČR, kterými jsou základní strategické dokumenty.

Pro podstatu eGovernmentu jako takového je velmi důležité pochopení významnosti legislativního rámce, protože každá myšlenka a může být sebegeniálnější, zůstane jen dalším „*zoufalým výkřikem*“, i když dobře míněným, bez znalosti jednotlivých zákonů či paragrafů. Změna myšlení, postupná a uvážlivá změna jednotlivých procesů, až pak teprve technologie. Přidaná hodnota eGovernmentu nevede přes implementaci nejmodernější technologie na konzervativní strukturu institucí, ale vede přes důkladné poznání procesů, agend

⁴³ Architektura eGovernmentu ČR. *Informační koncepce ČR* [online]. [cit. 2021-8-30]. Dostupné z: <https://archi.gov.cz/ikcr>

a přes porozumění způsobu výkonu a způsobu rozhodování veřejné moci až po jejich následnou změnu⁴⁴.

3.4.1 Legislativní dokumenty

Mezi klíčové legislativní dokumenty pro oblast eGovernmentu v ČR lze zařadit zejména zákonné právní předpisy:

- Zákon č. 365/2000 Sb., *o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů*,
- Zákon č. 300/2008 Sb., *o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů*,
- Zákon č. 111/2009 Sb., *o základních registrech*,
- Zákon č. 181/2014 Sb., *o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů*,
- Zákon č. 297/2016 Sb., *o službách vytvářející důvěru pro elektronické transakce*,
- Zákon č. 250/2017 Sb., *o elektronické identifikaci*,
- Zákon č. 110/2019 Sb., *o zpracování osobních údajů*,
- Zákon č. 12/2020 Sb., *o právu na digitální služby a o změně některých zákonů*.

Zákonné předpisy v podkapitole již nejsou dále rozepisovány s výjimkou nejnovějšího zákona č. 12/2020 Sb., *o právu na digitální služby a o změně některých zákonů*. Přijetí tohoto zákona je důležitým mezníkem k usnadnění přístupu občana k veřejným službám.

Zákon z 11. prosince roku 2019 o právu na digitální služby a o změně některých zákonů „*upravuje právo fyzických a právnických osob na poskytnutí digitálních služeb orgány veřejné moci při výkonu jejich působnosti, právo fyzických a právnických osob činit digitální úkony, povinnost orgánů veřejné moci poskytovat digitální služby a přijímat digitální úkony a některá další práva a povinnosti související s poskytováním digitálních služeb*“⁴⁵.

⁴⁴ FELIX, Ondřej a kol. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. 2015. s. 9-10

⁴⁵ *Zákony pro lidi. 12/2020 Sb. Zákon o právu na digitální služby* [online]. 2020 [cit. 2021-8-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-12#cast1>

Poslanec a spoluautor zákona Martin Kupka uvádí, že jde o přelomový zákon v oblasti digitalizace, protože staví do popředí občana, který má ve vztahu ke státu nejen povinnosti, ale samozřejmě i práva⁴⁶.

Zákon upravuje a elektronizuje státní správu, ukládá vydávání potřebných elektronických formulářů, propojuje registry, vytváří podmínky pro propojení datového fondu veřejné správy, zlepšuje a rozšiřuje identifikaci a autentizaci ke službám, které vytváří stát a občanovi dává právo k přístupu ke všem informacím, které jsou o něm státem vedeny.

3.4.2 Základní vyhlášky

Hlavními podzákonými právními předpisy pro oblast eGovernmentu jsou:

- Vyhláška č. 193/2009 Sb., *o stanovení podrobnosti provádění autorizované konverze dokumentů,*
- Vyhláška č. 194/2009 Sb., *o stanovení podrobnosti užívání a provozování informačního systému datových schránek,*
- Vyhláška č. 359/2011 Sb., *o základním registru územní identifikace, adres a nemovitostí,*
- Vyhláška č. 317/2014 Sb., *o významných informačních systémech a jejich určujících kritériích,*
- Vyhláška č. 437/2017 Sb., *o kritériích pro určení provozovatele základní služby,*
- Vyhláška č. 82/2018 Sb., *o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat.*

Vyhláška vydávána ústředním správním úřadem je prováděcím předpisem, který je omezený tím, co určuje jimi prováděný zákon, tzn., že vyhláška normuje pouze v souladu se zákonem neboli podle zákona⁴⁷.

Klíčové vyhlášky eGovernmentu zpracovávají příslušné předpisy EU v oblasti kybernetické bezpečnosti, v oblasti určení provozovatele základních služeb

⁴⁶ Deloitte Česká republika. *Zákonem roku je právo na digitální služby*. [online]. 2020 [cit. 2021-7-26]. Dostupné z: <https://www2.deloitte.com/cz/cs/pages/press/articles/zakonem-roku-je-pravo-na-digitalni-sluzby.html>

⁴⁷ Encyklopedie o právu – Iuridictum. *Vyhláška* [online]. 2021 [cit. 2021-7-26]. Dostupné z: <https://iuridictum.pecina.cz/w/Vyhl%C3%A1%C5%A1k>

jako např. energetika, doprava, bankovníctví nebo digitální infrastruktura. Provádějí autorizované změny dokumentů, stanovují podrobnosti provozování a užívání datových schránek a stanovují, jakým způsobem dochází k zápisu do registrů územní identifikace.

3.4.3 Nařízení EU

Nařízení jsou právně závazná a platí v plném rozsahu ve všech členských zemích EU, uplatňují se automaticky, přímo, aniž se musí provádět do vnitrostátního práva⁴⁸.

U nařízení EU je využívána přímá použitelnost nebo bezprostřední aplikovatelnost tzn., že mezinárodní smlouvámá závaznost v každém státu EU bez nutnosti vydávání právního předpisu k jejímu provedení⁴⁹. Tomšík uvádí, že nařízení patří mezi formy sekundárního práva, je nejsilnějším právním aktem a je považováno za zákon EU. Je platné a závazné pro každou členskou zemi a má přednost před vnitrostátním právem⁵⁰.

- Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 910/2014 o *elektronické identifikaci a službách vytvářející důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES. (eIDAS).*

Nařízení nahrazuje zrušenou směrnicí 1999/93/ES, která nedostatečně upravovala elektronické podpisy a neposkytovala jednotný přeshraniční rámec pro bezpečnou a důvěryhodnou elektronickou transakci.

Nová směrnice již stanovuje podmínky, kde členské země EU uznávají např. elektronickou identifikaci ostatních členských států EU, dále stanovuje ucelená pravidla pro elektronické transakce nebo vymezuje právní rámec pro elektronické doporučené doručování, elektronické dokumenty, pečetě nebo certifikaci služeb určených pro autentizaci internetových stránek⁵¹.

Nařízení eIDAS rovněž zavádí povinnost států EU vzájemně akceptovat prostředky elektronické identifikace – identifikační prostředky pro přístup k online službám veřejného

⁴⁸ Druhy právních předpisů EU. *Typy právních aktů EU* [online]. [cit. 2021-7-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/types-eu-law_cs

⁴⁹ Encyklopedie o právu – Iuridictum. *Přímá použitelnost* [online]. 2018 [cit. 2021-7-27]. Dostupné z: https://iuridictum.pecina.cz/w/P%C5%99%C3%ADm%C3%A1_pou%C5%BEitelnost

⁵⁰ TOMŠÍK, Karel. *Evropská integrace a environmentální ekonomika*. 2018. s. 34

⁵¹ EUR-Lex, Access to European Union law. *Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014* [online]. 2014 [cit. 2021-7-27]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R0910&from=CS>

sektoru. Povinnost uznávání identifikačních prostředků je vymezena pouze na prostředky, které splňují podmínky podle čl. 6 „*Vzájemné uznávání*“ nařízení eIDAS⁵².

Pro vzájemné uznávání musí být splněny následující podmínky:

- Identifikační prostředek musí být notifikován a zveřejněn v seznamu Evropské komise podle čl. 9, viz obr. 47 Výběr mezinárodní komunikace – státy, které aktuálně splňují požadované podmínky.
- Další podmínkou je dostatečná úroveň záruky identifikačního prostředku, která musí být alespoň značná nebo vysoká. V případě nízké úrovně záruky identifikačního prostředku je rozhodnutí, zda tento prostředek bude či nebude akceptován, ponecháno na uvážení každého státu EU⁵³.

Zjednodušeně, pokud ČR poskytuje svým občanům elektronické služby s určitou elektronickou identifikací, musí ČR v rámci přeshraničního rámce uznávat způsoby elektronické identifikace jiného státu EU např. Estonska.

Úrovně záruky, jejich členění a identifikační prostředky jsou podrobněji charakterizovány v následujících kapitolách a zejména v praktické části práce.

- Nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 *o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR)*.

V otázkách bezpečnosti a ochrany fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů nám současné nařízení představuje právní rámec platný ve všech členských zemích EU.

Současné nařízení nahrazuje předchozí směrnici 95/46/ES, která přestala vyhovovat současné době, zejména co se týče prostředků, které byly ke zpracování využívány, včetně zpracování jako takového, které je v dnešní době mnohem komplexnější než před několika lety jako např. oblast profilování či automatizace zpracování osobních údajů. Ve směrnici nebyla v jednotlivých zemích EU dosažena požadována úroveň sjednocení právní úpravy, což činilo členským zemím velké problémy⁵⁴.

⁵² Epravo.cz. *Výzvy a milníky nařízení eIDAS* [online]. 2018 [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/vyzvy-a-milniky-narizeni-eidas-108441.html>

⁵³ Tamtéž

⁵⁴ Úřad pro ochranu osobních údajů. *I. Obecné nařízení: Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR)* [online]. 2019 [cit. 2021-7-28]. Dostupné z: <https://www.uouu.cz/1-obecne-narizeni/d-27266/p1=3938>

Podle Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen ÚOOÚ) nařízení není v základních bodech revolucí, v mnoha bodech vychází z již zrušené směrnice. Od roku 2000 ze směrnice vycházel také zákon č. 101/2000 Sb., *o ochraně osobních údajů*, který nahradil zákon č. 110/2019 Sb., *o zpracování osobních údajů*, a který zapracovává aktuální nařízení EU a příslušné předpisy EU. ÚOOÚ upozorňuje, že nařízení nemění základní zásady pro zpracování osobních údajů, také nemění obecné pojmy jako osobní údaj, správce, zpracovatel apod., ani nerozšiřuje svou působnost, ale zvyšuje nároky u subjektů, jako jsou banky či telekomunikační operátoři, kteří zpracovávají obrovské množství osobních údajů a které jsou ze své podstaty rizikové pro práva a svobody údajů fyzické osoby, o nichž jsou tyto údaje dále zpracovávány⁵⁵.

3.4.4 Strategické dokumenty

Základní strategické dokumenty v oblasti eGovernmentu definují cíle a poslání v dlouhodobém časovém horizontu, zejména směrem ke zkvalitnění a zefektivnění práce veřejné správy a jejich institucí v souladu se strategickými dokumenty EU a vlády ČR. Z toho vyplývá, že hlavní myšlenkou strategických dokumentů je zejména přesně udávaný směr, dále způsob dosažení a vymezený časový horizont pro dosažení stanovených cílů. Mezi aktuální klíčové strategické dokumenty v oblasti eGovernmentu řadíme:

- Informační koncepce budování eGovernmentu v ČR 2018+.

Informační koncepce ČR neboli „*Digitální Česko*“ (dále jen IKČR) navazuje na „*Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR pro období 2014 až 2020*“ a jeho cílem je uživatelsky efektivní a přívětivé digitální služby pro občany a firmy, efektivní a flexibilní úřad, digitálně přívětivá legislativa, výkonné a centrálně koordinované ICT ve veřejné správě, dále navýšení kapacit a kompetencí zaměstnanců veřejné správy a v neposlední řadě rozvoj prostředí usnadňující digitální technologie v eGovernmentu⁵⁶.

- Akční plán EU pro eGovernment na období 2016 – 2020, urychlování digitální transformace veřejné správy.

⁵⁵ Úřad pro ochranu osobních údajů. *1. Obecné nařízení: Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR)* [online]. 2019 [cit. 2021-7-28]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/1-obecne-narizeni/d-27266/p1=3938>

⁵⁶ Databáze strategií - portál strategických dokumentů v ČR. *Digitální Česko: Informační koncepce České republiky (2018)* [online]. 2021 [cit. 2021-7-22]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/mv/strategie/informacni-koncepce-ceske-republiky-2018?typ=detail>

Akční plán vznikl na základě vize EU, jejímž cílem mají být všechny instituce EU a orgány veřejné správy efektivní, otevřené a mají poskytovat uživatelsky přívětivé digitální služby všem občanům a podnikům s využitím inovativních přístupů. Akční plán je založen na principech:

- standardně a digitálně – digitální služby na jediném kontaktním místě,
- princip „*pouze jednou*“ – podniky i občané poskytnou veřejné správě stejnou informaci pouze jednou,
- otevřeně a transparentně – sdílení údajů a informací mezi orgány veřejné správy, možnost přístupu ke svým údajům pro podniky a občany,
- přeshraničně – přístupné digitální veřejné služby napříč hranicemi EU,
- inkluzivně a přístupně – přístupné digitální služby pro např. lidi s postižením, inkluzivní služby uspokojující rozdílné potřeby,
- důvěryhodně a bezpečně – inovace a zabezpečení v oblasti ochrany dat a údajů,
- interoperabilně – jednoduchá funkčnost služeb napříč jednotným trhem⁵⁷.

3.5 Přehled základních služeb eGovernmentu

Službu lze charakterizovat jako činnost, která uspokojuje lidskou potřebu a jejím výsledkem není hmotný statek, ale užitečný efekt. Rozlišujeme služby podle uspokojení potřeb na individuální a kolektivní, přičemž služby uspokojující individuální potřebu jsou hrazeny se soukromých zdrojů a služby uspokojující kolektivní potřebu jsou hrazeny z veřejných zdrojů⁵⁸.

Ministerstvo vnitra ČR upřesňuje, že z pohledu eGovernmentu nás zajímá zejména elektronická služba, což je elektronická činnost, která uspokojuje jednotlivé kolektivní potřeby. Hlavní podstatou elektronické služby je vzdálený přístup s využitím elektronického dálkového spojení pro získání konkrétní služby⁵⁹.

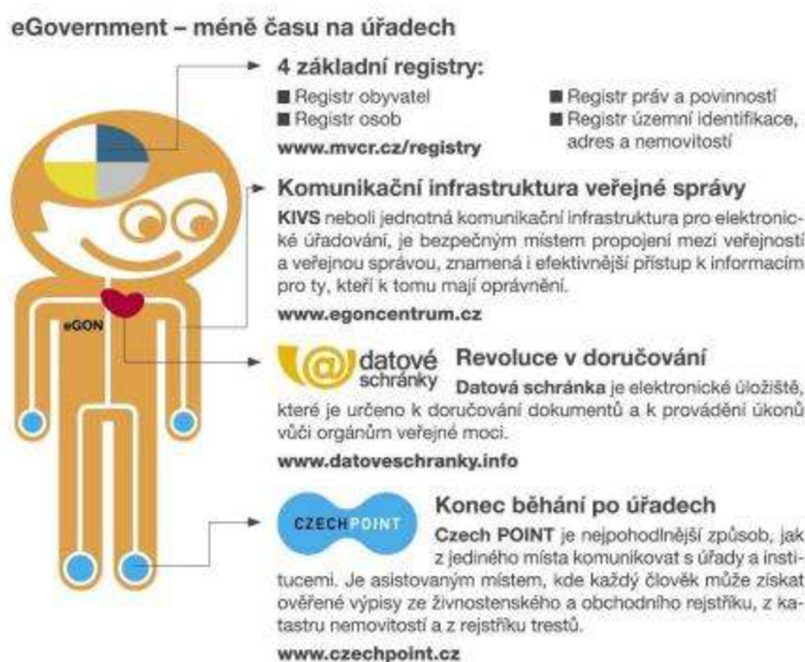
⁵⁷ EUR-Lex, Access to European Union law. *Urychlování digitální transformace veřejné správy v EU – akční plán na období 2016–2020* [online]. 2018 [cit. 2021-7-27]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:4301896&from=CS>

⁵⁸ Ministerstvo vnitra ČR. *Elektronické služby eGovernmentu* [online]. 2008 [cit. 2021-8-7]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/elektronicke-sluzby-egovernmentu.aspx>

⁵⁹ Ministerstvo vnitra ČR. *Elektronické služby eGovernmentu* [online]. 2008 [cit. 2021-8-7]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/elektronicke-sluzby-egovernmentu.aspx>

V následujících podkapitolách se autor diplomové práce zaměří na tři významné služby eGovernmentu ČR – Czech POINT, Datové schránky a Základní registry. Služby byly budovány v období od roku 2006 do roku 2012 a staly významnými a nezbytnými v procesu zefektivnění a modernizace veřejné správy. Implementaci uvedených služeb předcházelo vybudování tolik potřebné komunikační infrastruktury veřejné správy (dále jen KIVS). V této souvislosti je potřeba zmínit společný symbol tří zmíněných služeb a KIVS, kterým se stal eGON.

Obrázek 3 eGON



Zdroj: vlastní zpracování podle bezouska.cz

Projekt eGON představuje „živý *organismus*“ a vzájemnou provázanost ve vývoji eGovernmentu. eGON našel řešení, jak bezpečně a účinně sdílet data uvnitř veřejné správy. Tento „živý *organismus*“ charakterizuje KIVS – znázorněn jako „*oběhová soustava*“, která zabezpečuje propojení sítí a systémů do jednoho společného prostředí, čímž dochází k usnadnění přístupu k informacím pro ty, kteří k tomu mají oprávnění. „*Prsty na nohou a rukou*“ znázorňuje v eGONovi kontaktní místo veřejné správy Czech POINT, který usnadňuje komunikaci s úřady a institucemi, umožňuje získat ověřené výpisy z centrálních registrů a to vše z jednoho kontaktního místa. „*Srdcem*“ eGONa se stávají Datové schránky, které představují „*pumpu elektronické komunikace*“ a tím byl docílen rozvod „*krve*“ do celého eGovernmentu. Poslední dílkem ve skládance moderního eGovernmentu jsou Základní registry veřejné správy (dále jen ZRVS), které znázorňují

„mozek“ eGONa a jenž je rozdělen do čtyř částí, čtyř základních registrů, přičemž všechny data jsou bezpečně uchována a sdílení dat probíhá zabezpečeným a řízeným přístupem⁶⁰.

3.5.1 Czech POINT

Czech POINT je projektem, který má za cíl snížit nadměrnou byrokracii ve vztahu veřejná správa – občan. Aby občan nemusel z důvodu vyřízení jednoho problému navštívit několik úřadů, slouží Czech POINT jako jednotné místo výkonu veřejné správy, které poskytuje vzájemnou komunikaci prostřednictvím pouze jednoho kontaktního místa⁶¹.

Ministerstvo vnitra ČR definuje Czech POINT je autorizované místo výkonu veřejné správy, kde mohou úřady, krajské úřady, notáři a další autorizované subjekty vydávat občanům výpisy jako např. výpisy z katastru nemovitosti nebo z rejstříku trestu a kde je možné založit datovou schránku či převádět dokumenty a listiny do elektronické podoby a naopak. Podle Ministerstva vnitra ČR odpadá pro občany nutnost neustálého obíhání úřadů, jelikož mohou občané získat na jednom kontaktním místě širokou škálu dat, informací, dokumentů, výpisů a opisů z centrálních veřejných i neveřejných evidencí a registrů o jejich osobách, majetcích a právech⁶².

Legislativní rámec vztahující se k Czech POINTU je poměrně rozsáhlý, jelikož se poskytovaná služba dotýká mnoha oblastí. Z toho důvodu autor diplomové práce zmíní pouze tři nejdůležitější zákony, které zásadním způsobem ovlivnili vznik a fungování Czech POINTu.

Klíčovou právní úpravou, ve které bylo stanoveno kontaktní místo veřejné správy – Czech POINT byl § 8a zákona č. 365/2000 Sb., *o informačních systémech veřejné správy*. Dalším právní úpravu představuje zákon č. 300/2008 Sb., *o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů* (tzv. zákon o eGovernmentu – „Zákon o eGov“), bez kterého by Czech POINT fakticky nemohl fungovat, jelikož by nebylo možné získat písemný výstup z informačního systému. Posledním z důležitých zákonů je zákon č. 111/2009

⁶⁰ FELIX, Ondřej a kol. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. 2015. s. 22-28

⁶¹ Czech POINT. *Co je Czech POINT?* [online]. 2021 [cit. 2021-8-19]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>

⁶² Ministerstvo vnitra ČR. *Co je Czech POINT* [online]. 2021 [cit. 2021-8-19]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-czech-point.aspx>

Sb., o *základních registrech* a právě z těchto uzákoněných registrů využívá Czech POINT referenční údaje, tzn. informace/data o jednotlivých subjektech⁶³.

Obecně lze nabídku služeb Czech POINTu rozdělit do těchto sedmi základních kategorií:

- Výpisy z informačního systému veřejné správy (dále jen ISVS) – výpisy z Katastru nemovitostí, Rejstříku trestů, Živnostenského rejstříku, z bodového hodnocení řidiče a další.
- Podání vůči státní správě – od roku 2009 je spuštěn systém online elektronické evidence přijatých autovraků, ve kterém je nutné, aby se provozovatelé autovrakovišť zaregistrovali a tím získali přístupové údaje ze systému evidence.
- Datové schránky – Czech POINT představuje prostředníka mezi ISDS a občanem a prostřednictvím této služby lze zřídit datovou schránku, rovněž ji zpřístupnit, zneplatnit přístupové údaje nebo přidat pověřenou osobu.
- Základní registry – kontaktní místa veřejné správy – Czech POINT zabezpečují agendy základních registrů jako např. výpis údajů z registru obyvatel a osob, veřejný výpis údajů z registrů obyvatel a osob, žádost o změnu údajů v registru obyvatel, žádost o změnu v registru osob a žádost o poskytování údajů třetí osobě.
- Autorizovaná konverze – prostřednictvím této služby lze provádět úplné převedení listinného dokumentu do elektronické podoby a samozřejmě naopak. Pro zajímavost dle zákona o „eGov“ jsou stanoveny dokumenty, u kterých nelze provádět konverzi jako např. občanský průkaz, cestovní doklad, řidičský průkaz, vojenský knížka, zbrojní průkaz, rybářský lístek a jiné.
- Úschovna systému Czech POINT – úschovna představuje podpůrný systém pro konverzi dokumentů a slouží jako dočasné uložení konvertovaných dokumentů.
- Zprostředkovaná identifikace – prostřednictvím této služby dochází k ověření totožnosti žadatele, zjištění pohřebních informací, převzetí podkladů od žadatele a vystavení veřejné listiny o identifikaci⁶⁴.

⁶³ FELIX, Ondřej a kol. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. 2015. s. 43-46

Je samozřejmé, že nabídka služeb Czech POINTu je velmi rozsáhle téma, ale není cílem diplomové práce zacházet do úplné hloubky této problematiky, z tohoto důvodu nebyly jednotlivé služby více rozepsány.

Logo kontaktního místa Czech POINT představuje důležitý mezník ve vztahu občana a státu a symbolizuje spojení či kontakt, který je velmi blízký, jednoduchý, elegantní a čistý. Logo rovněž představuje dalekohled či brýle, tedy dokonalou optiku pro přenášení detailního pohledu tzn., pohled zblízka znamená, mám dobrý přehled⁶⁵.

Obrázek 4 Logo Czech POINT



Zdroj: vlastní zpravování podle czechpoint.cz

3.5.2 Datové schránky

Jak bylo zmíněno v předešlé kapitole, datové schránky potažmo celý Informační systém datových schránek (dále jen ISDS) lze považovat za „*pumpu elektronické komunikace*“. Klíčovým bodem pro vybudování efektivní elektronické komunikace bylo přijetí zákona č. 300/2008 Sb., *o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů* a navazujících vyhlášek č. 193/2009 Sb., *o stanovení podrobnosti provádění autorizované konverze dokumentů* a č. 194/2009 Sb., *o stanovení podrobnosti užívání a provozování informačního systému datových schránek*. ISDS se mimo zmíněného zákona a navazujících vyhlášek řídí provozním řádem ISDS, který spravuje a vydává správce ISDS. Správcem systému je Ministerstvo vnitra ČR a provozovatel státní podnik Česká pošta.

Přijetím zákona bylo stanoveno, že pro komunikaci mezi sebou musejí jednotlivé úřady využívat ISDS, ale rovněž bylo zákonem stanoveno, že uživatel stojící mimo veřejnou správu má nárok na zaslání dokumentů a formulářů v elektronické podobě

⁶⁴ Czech POINT. *Jaké služby poskytuje Czech POINT?* [online]. 2021 [cit. 2021-8-19]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>

⁶⁵ Czech POINT. *Logo Czech POINTU* [online]. 2021 [cit. 2021-8-20]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/?s=logo>

do jeho datové schránky. Státem je garantováno bezpečné a důvěryhodné přijímání a odesílání elektronické komunikace prostřednictvím ISDS⁶⁶.

Lapáček charakterizuje elektronickou komunikaci s úřady jako komunikaci bez front a papírování. Byl vytvořen integrovaný systém, ve kterém občané již nebudou muset obíhat úřady, protože místo nich budou obíhat jen data. Systém ISDS přináší revoluční změnu v „úřadování veřejné správy“ ve spolupráci s dalšími podpůrnými prostředky, jako např. se základními registry, elektronickým podpisem (kontrolní otisk dokumentu, u kterého lze určit, kdo jej podepsal), časovým razítkem (rovněž lze považovat za kontrolní otisk dokumentu, u kterého lze určit, kdy byl podepsán) a rovněž s dalším významným projektem eGovernmentu Czech POINT⁶⁷.

Ministerstvo vnitra ČR na svém webu definuje datovou schránku jako komunikační nástroj s plnou státní garancí, jenž nahrazuje „staré“ doporučené dopisy a slouží zejména k elektronické komunikaci s orgány veřejné moci⁶⁸.

Jiná definice přirovnává datovou schránku ke schránce elektronické pošty s tím, že každá datová schránka představuje elektronické uložení určené k doručování datových zpráv, které jsou potřebné pro vykonání jednotlivých úkonů orgánů veřejné moci⁶⁹.

Lapáček uvádí, že rozlišujeme čtyři základní druhy datových schránek:

- OVM – datová schránka orgánů veřejné moci,
- PO – datová schránka pro právnické osoby,
- PFO – datová schránka pro fyzické podnikající osoby,
- FO – datová schránka pro fyzické osoby⁷⁰.

Portál datových schránek upřesňuje, že proces zřízení datové schránky se liší dle druhu subjektu, pro který je datová schránka zřízena. Rozlišují se dva typy subjektů:

- Datová schránka ze zákona – zřízena pro orgán veřejné moci (OVM), pro fyzickou, právnickou a podnikající osobu, která je v roli OVM, dále pro podnikající osoby – advokáty, daňové poradce, insolvenční správce,

⁶⁶ FELIX, Ondřej a kol. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. 2015. s. 84-85

⁶⁷ LAPÁČEK, Jiří. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. 2012. s. 11

⁶⁸ Ministerstvo vnitra ČR. *Datové schránky* [online]. 2017 [cit. 2021-8-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-datove-schranky.aspx>

⁶⁹ LAPÁČEK, Jiří. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. 2012. s. 67-68

⁷⁰ Tamtéž, s. 67

statutární auditory (OSVČ nebo zaměstnance), znalce a soudní překladatele nebo tlumočníka.

- Datová schránka na žádost – zřízena pro fyzickou osobu, podnikající fyzickou osobu, právnickou osobu na žádost a pro schránku OVM zřízenou na žádost⁷¹.

Zájemci, kteří si chtějí zřídit datové schránku a rovněž se chtějí seznámit s uživatelským rozhraním datových schránek, mají možnost využít interaktivní demo na adrese <http://www.isdstest.cz>. Využitím demo verze občané nemusí vstupovat do skutečné datové schránky a výhodou je, že interaktivní demo je dostupné pro všechny bez nutnosti předchozí registrace⁷².

Pro zajímavost, od roku 2019 mají datové schránky nové logo, které navrhl student Lukáš Adamík. Dvě šipky představují obousměrnou komunikaci občana se státem a společně reprezentují datovou zprávu.

Obrázek 5 Datové schránky - nové logo



Zdroj: vlastní zpracování podle mvcr.cz

Velmi důležitým a připravovaným krokem vzhledem k navýšení počtu majitelů datových schránek je od 1. ledna 2023 (původní návrh počítal se změnou již od roku 2022) automatické zřízení datových schránek pro všechny podnikatelé, tedy i PFO, které spadají do Registru právnických a podnikajících osob (ROS). Podstatná pro běžného uživatele je skutečnost, že datové schránky budou automatické zřízení pro všechny fyzické osoby, které prvně použijí prostředek elektronické identifikace prostřednictvím NIA a to do dvou týdnů od prvního použití prostředku. Předpokládá se, že u FO bude možné zřízenou datovou schránku opět do dvou týdnů znepřístupnit. Vše je legislativně vyřešeno tzv. „*legislativním*

⁷¹ Datové schránky. *Typy datových schránek* [online]. 2019 [cit. 2021-8-18]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/chci-datovku/typy-datovych-schranek>

⁷² Datové schránky. *Vyzkoušejte si datovou schránku* [online]. 2019 [cit. 2021-8-24]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/vyzkoustejete-si-datovou-schranku>

balíčkem úprav“ podle zákona č. 261/2021 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s další elektronizací postupů orgánů veřejné moci, a který občané mohou najít pod názvem DEPO⁷³.

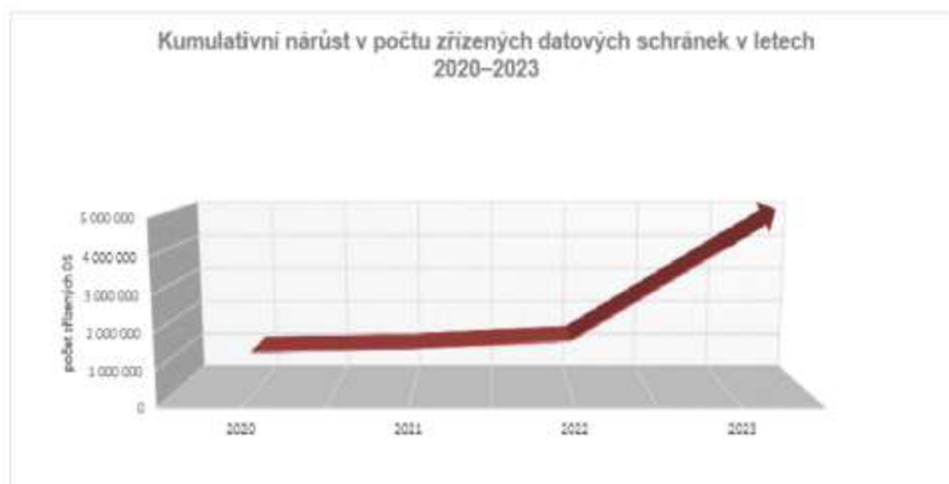
Obrázek 6 Nárůst držitelů datových schránek FO



Zdroj: vlastní zpracování podle mvcr.cz

Ze statistik Ministerstva vnitra ČR lze pozorovat pozvolný nárůst v počtu zřízení datových schránek u fyzických osob. Od roku 2020 je ale nárůst již vyšší, téměř dvojnásobný oproti předcházejícímu roku a tento stav se opakuje i v roce 2021.

Obrázek 7 Předpokládaný kumulativní nárůst datových schránek



Zdroj: vlastní zpracování podle mvcr.cz

⁷³ Ministerstvo vnitra ČR. *Rozvoj eGovernmentu a nárůst uživatelů* [online]. 2021 [cit. 2022-01-04]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/prezentace-egovernment-pdf.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR představilo rovněž prognózu, viz změny, které nastanou od 1. ledna 2023, a která je zobrazena na předchozím obrázku s předpokládaným kumulativním navýšením v počtu nově založených datových schránek.

3.5.3 Základní registry veřejné správy

Posledním ze základních pilířů moderního eGovernmentu jsou ZRVS, které znázorňují proces efektivní elektronizace veřejné správy.

Ředitel správy základních registrů Ing. Michal Pešek uvádí, že důvod vzniku ZRVS je jednoduchý, např. při změně adresy trvalého bydliště museli občané v minulosti tuto změnu hlásit každé instituci zvlášť, přičemž s tím souviselo neúnosné zatížení tištěnými dokumenty, které občan musel vyplnit a úředník vyřídit. Vznikala vysoká míra byrokracie, neexistovala jednotná databáze dat a možnost sdílení údajů. Všechny tyto nežádoucí úkony se mění zavedením základních registrů, které výrazně ulehčují vzájemnou komunikaci mezi úřady a mezi úřady a občanem⁷⁴.

Veber charakterizuje systém základních registrů jako důležitý nástroj veřejné správy pro společnou a jednotnou datovou základnu s možností sdílení mezi jednotlivými institucemi. Data jsou uložena na jednom místě ve čtyřech registrech a možnost přístupu je umožněna jen tomu, kdo má zákonné oprávnění, přičemž veškeré přístupy jsou zaznamenávány⁷⁵.

Správa základních registrů ČR (dále jen SZR) uvádí čtyři základní registry:

- ROB – základní registr obyvatel (správcem je Ministerstvo vnitra ČR), ve kterém jsou uvedeny základní identifikační údaje o osobách s českým státním občanstvím, údaje o cizincích s trvalým nebo dlouhodobým pobytem v ČR, ale rovněž údaje o cizincích na území ČR, kterým byla přidělena mezinárodní ochrana ve formě azylu či doplňkové ochrany⁷⁶.
- ROS – základní registr právnických a podnikajících osob, základní registr veřejné moci (správcem je Český statistický úřad) obsahuje základní identifikační údaje o těchto osobách až po identifikaci statutárních zástupců⁷⁷.

⁷⁴ FELIX, Ondřej a kol. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. 2015. s. 136-137

⁷⁵ VEBER, Jaromír. *Digitalizace ekonomiky a společnosti: výhody, rizika, příležitosti*. 2018. s. 163

⁷⁶ Správa základních registrů. *Registr obyvatel* [online]. 2021 [cit. 2021-8-16]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/registr-obyvatel>

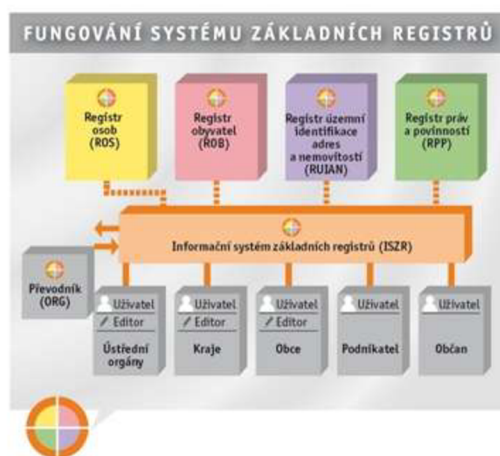
⁷⁷ Správa základních registrů. *Registr osob* [online]. 2021 [cit. 2021-8-16]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/registr-osob>

- RÚIAN – základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí (správcem je Český úřad zeměměřický a katastrální) je určen pro evidenci údajů o pozemcích, stavebních objektech, katastrálních územích nebo např. pro evidenci údajů o volebních okrscích⁷⁸.
- RPP – základní registr práv a povinností (správcem je Ministerstvo vnitra ČR) slouží jako zdroj údajů o provedených agendách, o oprávněních k přístupu k údajům z ostatních registrů a o informačních systémech základních registrů, které pro výkon agend používají⁷⁹.

Důležitým elementem fungování celého systému základních registrů je Informační systém základních registrů (dále jen ISZR), který plní funkci sdílení dat a zajišťuje oprávnění k přístupu k datům pro oprávněné uživatele a editory. Aby docházelo k efektivnímu fungování základních registrů pomocí moderních technologií pro online přístupy, je nezbytné aby ISZR zajišťoval zabezpečenou a transparentní výměnu aktuálních a přesných dat⁸⁰.

Obrázek 8 Systém základních registrů

SYSTÉM ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ



Zdroj: vlastní zpracování podle businessinfo.cz

Bezpečná databáze sjednocených dat a ochrany osobních údajů uložených v základních registrech je zabezpečena pomocí systému ORG – převodníku, který využívá vygenerovaný identifikátor místo klasického používání rodných čísel, čímž nemůže dojít

⁷⁸ Správa základních registrů. *Registr územní identifikace, adres a nemovitostí* [online]. 2021 [cit. 2021-8-16]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/registr-uzemni-identifikace-adres-a-nemovitosti>

⁷⁹ Správa základních registrů. *Registr práv a povinností* [online]. 2021 [cit. 2021-8-16]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/registr-prav-a-povinnosti>

⁸⁰ FELIX, Ondřej a kol. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. 2015. s. 137

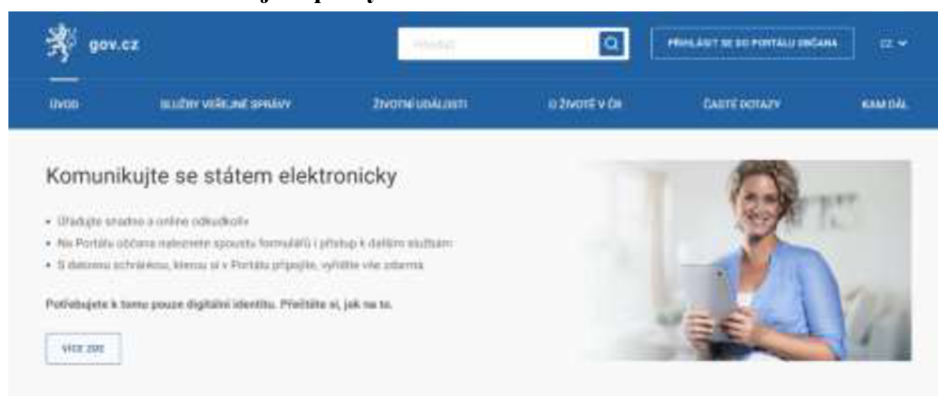
k jakémukoliv zneužití osobních údajů. Správcem tohoto systému je Úřad pro ochranu osobních údajů⁸¹.

3.6 Portál veřejné správy

Portálu veřejné správy (dále jen PVS) je věnována samostatná kapitola, jelikož se jedná o další nástroj eGovernmentu v ČR. Ministerstvo vnitra ČR charakterizuje PVS jako informační webový rozcestník určený nejen pro státní správu a samosprávu, ale také pro širokou veřejnost. Své uplatnění portál najde i u státních a soukromých organizací včetně podnikatelů, živnostníků a cizinců, na jehož portálu portal.gov.cz lze získat důležité informace o nabízených službách veřejné správy a informace, jak může občan řešit každodenní životní události. PVS rovněž nabízí odkaz na státní instituce, důležité formuláře, věstníky či seznam datových schránek⁸².

Na portálu naleznou uživatelé základní zobrazení bez nutnosti jakéhokoliv registrace nebo přihlášení, včetně možnosti přihlášení do Portálu občana.

Obrázek 9 Portál veřejné správy



Zdroj: vlastní zpracování podle portal.gov.cz

3.6.1 Provázanost Portálu veřejné správy s Portálem občana

Základní rozdíl mezi portály byl zmíněn již v úvodní části diplomové práce. PVS nenabízí na své domovské stránce pouze přímý odkaz na přihlášení do Portálu občana, ale také poskytuje obecné informace o Portálu občana, jeho službách a možnostech přihlášení. V případě problémů s PVS nebo v případě sdělení informací, námětů a postřehů

⁸¹ Správa základních registrů. *ORG - Převodník identifikátorů* [online]. 2021 [cit. 2021-8-15]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/org-prevodnik-identifikatoru>

⁸² Ministerstvo vnitra ČR. *Portál veřejné správy* [online]. 2021 [cit. 2021-8-26]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

se zobrazováním stránek PVS, může uživatel využít jednotný kontaktní email pro oba portály: portalobcana@mvcz.cz. E-mail slouží rovněž jako zpětná vazba pro uživatele obou portálů.

Zajímavou část sekce „*Kam dál*“ nabízí odkaz na „*Digitální úřad*“, kde může uživatel v podsekcí „*Portál občana – designer služeb*“ vytvořit novou nebo importovat již existující službu do Portálu občana. K tomu slouží jednoduchý návod „*Portál občana a možnosti spolupráce*“. Služba je určena pro obce, kraje, ústřední správní úřady nebo pro soukromoprávní uživatele údajů a nabízí čtyři základní možnosti spolupráce:

- Na Portálu občana vytvoření odkazové „*dlaždice*“ – vytvoření profilu portálu subjektu s odkazem na daný portál nebo vytvoření aplikace subjektu s odkazem na danou aplikaci. Jedná se o nejjednodušší formu spolupráce s Portálem občana, která musí splnit následující podmínky spolupráce: subjekt žádající o spolupráci musí mít vytvořen vlastní portál či aplikaci, portál/aplikace musí být napojena na NIA – Národní identitní autorita a přihlášení do portálu/aplikace pomocí NIA nesmí být podmíněno dalším registrováním uživatele.
- Odkaz v katalogu formulářů – jedná se o zveřejňování odkazů na interaktivní formuláře vyvěšené na webu či portálu subjektu. Musí být splněny následující podmínky: k formuláři se uživatel přihlašuje prostřednictvím NIA a je nutné zajistit „*automatizované*“ vyplňování formulářů údají, které má subjekt k dispozici. Spolupráce probíhá dle § 4 zákona č. 12/2020 Sb., *o právu na digitální služby a o změně některých zákonů*.
- Nasazení formulářů pro klienty veřejné správy na Portál občana v „*uživatelsky přívětivé*“ podobě – možnost spolupráce určena pro subjekty, které nemají uživatelsky přívětivý web či portál.
- Technicky náročnější možnost spolupráce – v případě, že subjekt požaduje zobrazení údajů z informačních systémů na Portálu občana, dojde k propojení prostřednictvím centrálně sdílených služeb eGovernmentu na systémy subjektu a v případě, že se uživatel přihlásí do Portálu občana, zobrazí se mu údaje, které o nich subjekt eviduje. Technicky náročnější spolupráce vyžaduje

napojení informačních systémů na CMS – Centrální místo služeb, popřípadě eGSB – společné referenční rozhraní nebo jiné centrálně sdílené služby⁸³.

3.7 Klíčové elementy eGovernmentu

3.7.1 Elektronická identita a autentizace

Každý člověk má svou vlastní a jedinečnou identitu, kterou se prokazuje. V oblasti eGovernmentu hovoříme o elektronické identitě (e-identitě), ale v minulosti jsme se mohli setkat i s pojmem digitální identita, což je obdoba pro fyzickou identitu, která je nezbytná v informačním světě. V online prostředí nám k identifikaci konkrétní osoby slouží elektronická identita a postup používání identifikačních údajů v elektronické podobě se nazývá elektronická identifikace.

Architektura eGovernmentu ČR charakterizuje elektronickou identitu jako sadu vlastností k jednoznačnému určení konkrétní osoby a k prokázání totožnosti elektronickým způsobem je nezbytné použití identifikačních osobních údajů, samozřejmě v elektronické podobě⁸⁴.

Jako kombinaci jednoho nebo více identifikátorů – osobních údajů neboli atributů charakterizuje e-identitu NAKIT. NAKIT dále upozorňuje, že tzv. atributy jsou jedinečným způsobem propojeny s konkrétní osobou. S e-identitou je pak spojen proces autentizace, kterým dochází k ověřování, že e-identitu používá konkrétní osoba⁸⁵.

Podle Matese, a Smejkal pojem autentizace znamená proklamované ověřování identity subjektu, které se uskutečňuje pomocí využití předmětů, jako jsou čipové karty, průkazy, mobilní telefony, dále projevy osobní povahy prostřednictvím podpisu či hlasu. Mezi další možnosti uvádí Mates a Smejkal osobní vlastnosti tzn., využití otisků prstů a očních duhovek a jako poslední možnost zmiňují znalosti, tedy využití hesel, PINů a odpovědi na kontrolní otázky⁸⁶.

⁸³ PVS - Portál občana. *Možnosti spolupráce s Portálem občana* [online]. [cit. 2021-8-26]. Dostupné z: https://postaticfiles.z6.web.core.windows.net/Portal_obcana_spoluprace.pdf

⁸⁴ Architektura eGovernmentu ČR. *Slovník pojmů eGovernmentu*. [online]. nedatováno [cit. 2021-8-31]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/slovník_egov

⁸⁵ NAKIT. *Doporučení pro bezpečné nakládání s e-identitou* [online]. 2021 [cit. 2021-9-1]. Dostupné z: https://nakit.cz/wp-content/uploads/2021/06/Doporuceni_pro_bezpecne_nakladani_s_e-identitou_v1.0.pdf

⁸⁶ MATES, Pavel, SMEJKAL, Vladimír. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*. 2012. s. 27

Ministerstvo vnitra ČR charakterizuje, e-identitu si musí každý občan zajistit, požádat o ni, nelze ji získat automaticky, i když v budoucnu se o tom uvažuje. V prvním kroku ke zřízení e-identity si občan musí vytvořit profil v Portálu národního bodu pro identifikaci a autentizaci – NIA. K tomu dojde, pokud tzv. kvalifikovaný správce – úředník ověří totožnost občana a vytvoří identifikační prostředek – kód, karta, USB klíč⁸⁷.

Dle nařízení eIDAS je identifikačním prostředkem k elektronické identifikaci hmotná jednotka jako např. USB token či nehmotná jednotka např. uložený certifikát v počítači, za nehmotnou jednotku lze považovat rovněž přihlašovací údaje. Jedná se o jednotku, která se používá k autentizaci k online službám⁸⁸.

Národní bod pro identifikaci a autentizaci – NIA je zřízen podle zákona č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci jako prostředek pro bezpečné ověření totožnosti uživatele k využívání online služeb veřejné správy prostřednictvím různých identifikačních prostředků⁸⁹.

Národní bod lze charakterizovat jako informační systém, který má také mezinárodní přesah v procesu identifikace a autentizace, jelikož je napojen v rámci EU na mezinárodní uzel eIDAS v rámci kterého mohou občané ČR využívat vybrané eGovernmentové služby unijních států a naopak občané z těchto zemí mohou využívat státem poskytované elektronické služby v ČR a to pouze „ohlášenými“ identifikačními prostředky.

3.7.2 Zabezpečení

Vytvoření důvěryhodného a bezpečného prostředí je základním elementem eGovernmentu. Každý z nás se jistě někdy někam elektronicky registroval nebo využil elektronické komunikace. Právě tyto činnosti přináší různá rizika zneužití identity neoprávněnými osobami nebo vyvolávají obavy ze stále častěji se vyskytujících „kybernetických“ útoků a následné ztráty dat. Obecně lze ale konstatovat, že v otázce bezpečnosti je mnohem spolehlivější používat elektronickou identitu, než používání běžných osobních dokladů.

⁸⁷ Egovernment. *Identita* [online]. 2021 [cit. 2021-9-1]. Dostupné z: <https://www.egovernment.cz/inpage/identita-1-2021/>

⁸⁸ BusinessInfo.cz. *Využívejte elektronické podpisy a elektronickou identitu. Poradíme, jak na to* [online]. 2021 [cit. 2021-9-2]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/navody/elektronicke-podpisy-elektronicka-identita-ppbi/3/#elektronicka-identita>

⁸⁹ Eidentita.cz. *Portál národního bodu pro identifikaci a autentizaci* [online]. 2021 [cit. 2021-9-2]. Dostupné z: <https://www.eidentita.cz/Home>

Podle Holzera tzv. „*E-občané*“ očekávají více informací a online služeb od státu, ale nemusí si být vědomi nebo nemusí rozumět dopadu svých internetových aktivit na své soukromí. Holzer upozorňuje, že zajištění soukromí a zabezpečení informací je zásadní pro popularitu služeb eGovernmentu. Vzhledem k vzestupnému trendu kapacit a možností eGovernmentu je nutné brát problematiku soukromí a zabezpečení naprosto vážně⁹⁰.

V případě zachování bezpečnosti je zcela zásadní ochránit kritickou informační infrastrukturu státu. Jedná se o soubor ICT k zajištění kritické infrastruktury, pro představu se může jednat o počítačové systémy a jejich programové vybavení, poskytované služby státu, telekomunikační prostředky, routery apod.

V ČR mají klíčovou roli v ochraně kritické informační infrastruktury státu vládní týmy CERT a CSIRT týmy podle zákona č. 181/2014 Sb., *o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů*. Úkolem těchto týmu je účinně a zejména efektivně čelit bezpečnostním výzvám a incidentům, umět předcházet incidentům, pomáhat státním orgánům, organizacím a občanům a v neposlední řadě zvyšovat vzdělanost a osvětu v otázkách bezpečnosti na internetu⁹¹.

3.7.2.1 Zabezpečení identifikační prostředků

Jak bylo řečeno, vytvoření důvěryhodného a bezpečného prostředí je základním elementem eGovernmentu. S tím souvisí i bezpečnost identifikačních prostředků. Pro přihlašování se k elektronickým službám států je podstatné „*zajištění*“ při prokazování totožnosti. Identifikační prostředky mají určitou úroveň důvěry – záruky, což znamená, do jaké míry poskytovatelé služeb důvěřují způsobu prokazování totožnosti.

Dle nařízení eIDAS rozeznáváme tři úrovně záruky elektronické identifikace:

- Nízká úroveň záruky – ověření identity s omezenou mírou spolehlivosti a pouze s jednofaktorovou autentizací, např. prostřednictvím jména a hesla.
- Značná úroveň záruky – vyšší úroveň ověření identity, představuje nejčastěji používaný způsob přihlašování do služeb eGovernmentu. Jedná se o dvoufaktorovou autentizaci, např. jméno, heslo a navíc zadání SMS kódu.

⁹⁰ HOLZER, Marc, MANOHARAN, P. Aroon, MELITSKI, James. *E-Government and Information Technology Management: Concepts and Best Practices*. 2019. s. 36-37

⁹¹ GovCERT.CZ. *Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost* [online]. 2021 [cit. 2021-9-4]. Dostupné z: <https://www.nukib.cz/cs/kyberneticka-bezpecnost/vladni-cert/govcert-cz/>

- Vysoká úroveň záruky – ověření identity s nejvyšší zárukou a kromě identifikačních prostředků z předešlých úrovní je nezbytné použít i fyzický identifikační prostředek jako např. USB token či aktivovaný kontaktní elektronický čip⁹².

Pro vymezení úrovně záruky musí podle eIDAS každý identifikační prostředek splňovat minimální technické požadavky, postupy a normy. Požadavky podrobněji rozpracovává a upřesňuje Ministerstvo vnitra ČR v dokumentu“ *konkretizující minimální požadavky na kvalifikované systémy elektronické identifikace a na prostředky pro elektronickou identifikaci*“⁹³.

Posuzování minimálních požadavků pro nízkou, značnou a vysokou úroveň záruky identifikačních prostředků je vyhodnoceno na základě určení spolehlivosti a kvality těchto atributů: přihlášení, správa prostředků pro elektronickou identifikaci, autentizace, řízení a organizace⁹⁴.

V rámci ČR lze nabídku identifikačních prostředků s různou úrovní záruky rozdělit na dvě hlavní skupiny: na státní identifikační prostředky a na identifikační prostředky soukromoprávních subjektů.

Identifikační prostředky nabízené státem:

- eObčanka – elektronický občanský průkaz s aktivovaným čipem (úroveň záruky – vysoká). Pro přihlášení je zapotřebí čtečka dokladů a aplikace.
- NIA ID – identifikační prostředek pro přihlašování prostřednictvím jména, hesla a SMS (úroveň záruky – značná).
- Mobilní klíč eGovernmentu – identifikační prostředek/aplikace určena pro mobilní zařízení a tablety (úroveň záruky – značná).

⁹² BusinessInfo.cz. *Využívejte elektronické podpisy a elektronickou identitu. Poradíme, jak na to* [online]. 2021 [cit. 2021-9-2]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/navody/elektronicke-podpisy-elektronicka-identita-ppbi/3/#elektronicka-identita>

⁹³ Ministerstvo vnitra ČR. *Ministerstvo vnitra zveřejňuje dokument konkretizující minimální požadavky na kvalifikované eID systémy a eID prostředky* [online]. 2020 [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-zverejnuje-dokument-konkretizujici-minimalni-pozadavky-na-kvalifikovane-eid-systemy-a-eid-prostredky.aspx>

⁹⁴ Ministerstvo vnitra ČR. *DKP IDP* [online]. 2020 [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/dkp-idp-v3-3-pdf.aspx>

Identifikační prostředky nabízené soukromoprávními poskytovateli:

- I. CA identita s kartou Starcos – funkčnost na podobném principu jako eObčanka (úroveň záruky – vysoká). Pro přihlášení je zapotřebí čtečka dokladů a aplikace.
- MojeID – identifikační prostředek/aplikace (úroveň záruky značná/vysoká). Pro úroveň záruky – vysoká je požadován hardwarový klíč (USB/NFC klíč).
- Bankovní identita – identifikační prostředky poskytované bankami (úroveň záruky – značná).

3.7.3 Ochrana osobních údajů

Ochrana osobních údajů a citlivých dat je ve spojitosti s eGovernmentem velice problematickým a specifickým prostředím nejen obsahem, ale i jazykem. Orientace ve všech nařízeních, zákonech a směrnicích může být pro občana nadměru složitá. Pro všeobecný přehled bude dostačující, pokud občan bude mít povědomí, že v otázkách ochrany osobních údajů se v celé EU se postupuje dle nařízení Evropského parlamentu a rady EU 2016/679 *o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES* (dále jen GDPR nebo obecné nařízení). Na GDPR navazuje v české legislativě zákon č. 110/2019 Sb., *o zpracování osobních údajů*, který rovněž zpracovává evropskou směrnici Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/680 *o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů příslušnými orgány za účelem prevence, vyšetřování, odhalování či stíhání trestných činů nebo výkonu trestů, o volném pohybu těchto údajů a o zrušení rámcového rozhodnutí Rady 2008/977/SVV*.

Nejen v ČR, ale i ve světě je téma ochrany osobních údajů velmi citlivým tématem. Zmíněné obecné nařízení se stalo pro mnohé členské státy strašákem, ČR nevyjímaje a to zejména z důvodu přímého účinku, který obecné nařízení má, neboť při chybné implementaci hrozí jednotlivcům i institucím právní postih⁹⁵.

Dozorování a vymáhání uplatňování obecného nařízení v ČR, včetně zákonem stanovených povinnosti při zpracování osobních údajů je hlavním úkolem Úřadu pro ochranu osobních údajů (dále jen ÚOOÚ), který se stal nezávislým orgánem dle zákonné legislativy.

⁹⁵ COLLEGIUM. *E-government a GDPR*. 2018. s. 551

Další důležitou funkcí ÚOOÚ je přijímání stížností a podnětů pro porušení zákona a v neposlední řadě se nesmí zapomenout na poradenskou a mentorskou činnost.

3.7.4 Kvalita služeb

Službu lze definovat jako soubor činností k uspokojení lidské potřeby, jejímž výsledkem je užitečný efekt, ne hmotný statek. V oblasti eGovernmentu často hovoříme o elektronických službách a ty z pohledu eGovernmentu lze charakterizovat jako elektronické činnosti uspokojující kolektivní potřeby. Nicméně podstata definice elektronické služby je ve vzdáleném přístupu neboli získání konkrétní služby s využitím dálkového elektronického spojení⁹⁶.

Jelikož se tato podkapitola věnuje kvalitě služeb, je zapotřebí zodpovědět otázku, co si občan představuje pod pojmem „kvalita“, zejména pro nás podstatná „kvalita ve veřejné správě“.

Podle Odboru strategického rozvoje a koordinace veřejné správy Ministerstva vnitra ČR lze kvalitu ve veřejné správě definovat poměrně jednoduše: „v konkrétní rovině jde o míru naplňování oprávněných požadavků občanů vůči veřejné službě, v rovině obecné jde o naplňování požadavků občanů na kvalitu života ve své obci, regionu či státu“⁹⁷.

Kvalita veřejných služeb a nejen těch elektronických vzájemně souvisí s důvěrou ve veřejnou správu a je dobrým indikátorem celkového dobrého fungování státu. Kvalitě služeb veřejné správy v ČR se věnuje strategický dokument „Klientsky orientovaná veřejná správa ČR 2030“, který je obsahově provázaný se strategií „Digitální Česko“. V dokumentu se uvádí, že rozvoj veřejné správy – Government a její digitalizace – eGovernment tvoří ucelený komplex. Kvalitní služby pro klienta/občana jsou jedním z hlavních cílů dokumentu a nabízí řešení, jak toho dosáhnout:

- Digitalizaci musí předcházet analýzy procesů, aktérů, zdrojů a technických možností, např. nelze všechny služby převádět do elektronické formy. Na základě získaných výsledků z analýz, budou prováděna konkrétní optimalizační opatření ke zlepšení kvality poskytovaných služeb.

⁹⁶ Ministerstvo vnitra ČR. *Elektronické služby eGovernmentu* [online]. 2008 [cit. 2021-9-6]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/elektronicke-sluzby-egovernmentu.aspx>

⁹⁷ Kvalitní správa. *Co je kvalita ve veřejné správě?* [online]. [cit. 2021-9-6]. Dostupné z: <http://kvalitavs.cz/co-je-kvalita/>

- Implementace elektronických služeb do transakční části portálu Gov.cz – Portál občana – současné i nové služby budou implementovány do Portálu občana
a rovněž bude možné prostřednictvím NIA přenést identitu z Portálu občana na jiné portály, kde uživatel učiní samotné elektronické podání.
- Zlepšení informovanosti občanů – k tomu bude sloužit informační část Gov.cz, která poskytne občanovi veškeré informace o nabízených službách veřejné správy.
- Vytvoření a realizace vzdělávacích programů ke zlepšení přístupu úřadů veřejné správy – vytvoření vzdělávacích programů ke zlepšení komunikace pro úředníky státní správy i samosprávných celků, kteří přicházejí do styku s klienty, tzv. „*front office*“.
- Elektronizace matriční agendy – vytvoření centrálního informačního systému k provázání základních registrů, evidence obyvatel a jiných informačních systémů pro potlačení tzv. duplicit s ohledem na kybernetickou bezpečnost.
- Hodnocení a zlepšení kvalit služeb veřejné správy – realizace projektu „*Public Governance Review*“ (PGR) ve spolupráci s mezinárodní organizací OECD k zlepšení kvality služeb veřejné správy se zaměřením na jejich dostupnost, efektivitu a personální zajištění. OECD disponuje statistickými daty, která lze porovnat se zahraničními zeměmi a na základě porovnání poskytne objektivní a nezávislé doporučení pro rozvoj veřejné správy v oblasti kvality služeb.

S kvalitou služeb souvisí i jejich dostupnost a mezi hlavní cíle na zlepšení dostupnosti služeb lze dle strategického dokumentu zařadit:

- Tvorba nové struktury výkonu přenesené působnosti obcí – malé obce jsou po ekonomické, personální a odborné stránce přetíženy. Přesun kompetencí musí být upraven zákonem a výsledkem bude vytvoření nového seznamu pověřených obecních úřadů, stanovení jejich kompetencí a odebrání určitého obsahu přenesené působnosti obcím prvního typu a následný přenos působnosti na pověřené obecní úřady.
- Zrušení místní příslušnosti – občan nebude muset při vyřizování agend, jako je např. občanský průkaz nebo cestovní doklad, cestovat do místa trvalého

bydliště. Tyto úkony bude možné vyřídit na úřadě, kde se občan zdržuje nejčastěji⁹⁸.

3.7.5 Uživatelská přívětivost

Proces eGovernmentu – elektronizace a digitalizace veřejné správy s využitím moderních informačních a komunikačních technologií již započal, respektive podstatná část stěžejní eGovernment infrastruktury je již v ČR postavena. Proto je klíčové se zaměřit na uživatelské rozhraní, které je přívětivé, jednoduché a snadně ovladatelné nejen pro občany, ale také pro orgány státní správy, města a obce.

To potvrzuje i Pavlík, který uvádí, že základy českého eGovernmentu jsou již od roku 2003 postaveny, včetně větší části tolik důležité eGovernmentové infrastruktury a nyní je potřeba začít se soustředit na uživatelskou přívětivost a nastavení nabídky situací a životních událostí⁹⁹. Uživatelskou přívětivost v oblasti eGovernmentu má za jeden ze stěžejních cílů vládní strategie IKČR. Obsahem cíle je „*uživatelsky přívětivé a efektivní on-line služby pro občany a firmy*“. Strategie konkretizuje jednotlivé služby nejen pro občany, podniky, podnikatele, ale zaměřuje se i na cizince na území ČR. Dále upřesňuje, že nestačí, aby online služby byly pouze uživatelsky přívětivé, musí být rovněž efektivnější a bezpečné jak pro uživatele, tak pro úřad¹⁰⁰.

⁹⁸ Databáze strategií - portál strategických dokumentů v ČR. *Klientsky orientovaná veřejná správa ČR 2030* [online]. 2020 [cit. 2021-9-13]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/mv/strategie/klientsky-orientovana-verejna-sprava-2030>

⁹⁹ PAVLÍK, Marek a kol. *Moderní veřejná správa: zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy*. 2020. s. 85

¹⁰⁰ EGOV NETWORK NEWS. *Představujeme pět hlavních cílů informační koncepce České republiky* [online]. 2021 [cit. 2021-9-7]. Dostupné z: <https://www.egov-nn.com/predstavujeme-pet-hlavnich-cilu-informacni-koncepce-ceske-republiky/>

4 Vlastní práce

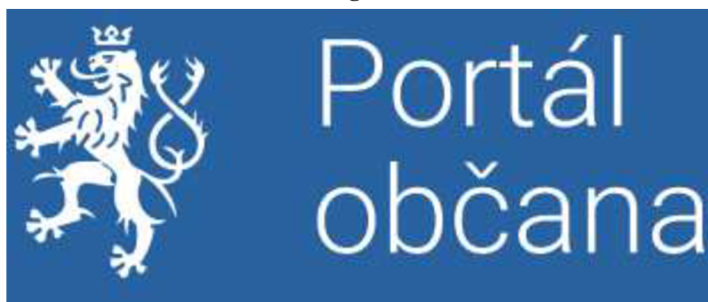
Veškeré nabízené služby a metody přihlášení jsou analyzovány k 31. lednu 2022. Portál občana prochází neustálým vývojem, modernizací, stále přibývají další a další služby a není v možnostech autora diplomové práce analyzovat jednotlivé atributy v dlouhodobém časovém horizontu, proto byl stanoven definitivní termín k ukončení analýz k 31. lednu 2022. V první části autor diplomové práce analyzuje vybrané služby s hlavním důrazem na analýzu poskytovaných služeb orgánů Státní správy s praktickým ověřením a zhodnocením vybraných služeb. Následuje analýza metod přihlášení – identifikačních prostředků, která se promítne do finálního zpracování vícekriteriální analýzy. Výsledkem vícekriteriální analýzy je kompromisní varianta identifikačního prostředku pro přihlášení do Portálu občana. Další část vlastní práce tvoří analýza mezinárodní brány IIG International ID Gateway, praktické zřízení přístupů k zahraničním portálům EESTI.EE a slovensko.sk se závěrečným srovnáním elektronické komunikace. V závěru vlastní práce jsou s ohledem na jednotlivá hodnocení, praktická zjištění a výsledek vícekriteriální analýzy formulovány návrhy a doporučení dalšího rozvoje Portálu občana. Pro běžného uživatele práce přináší možnost volby řešení svých životních situací právě prostřednictvím portálu s možností výběru nejvhodnějšího identifikačního prostředku.

4.1 Charakteristika Portálu občana

Branou ke službám eGovernmentu se stává dne 8. července 2018 Portál občana, kdy je uveden do ostrého provozu. Jedná se o významný nástroj k online komunikaci občana s veřejnou správou a se státem. Občanovi umožňuje využívat elektronické služby veřejné správy, přijímat a posílat datové zprávy, spravovat své údaje ze základních registrů, spravovat své doklady a v neposlední řadě cokoliv podávat na kterýkoliv úřad, jednoduše, bezpečně a online přímo z domova či z kanceláře.

Portál občana lze spustit na webové adrese <https://obcan.portal.gov.cz/prihlaseni>. V případě využití Portálu občana odpadne občanovi nespočet životních událostí, kvůli kterým se musí osobně vydat na úřad, popřípadě na kontaktní místa Czech POINT. S úsporou peněz, bez front, bez čekání a vše na jednom místě, tak jednoduše lze charakterizovat Portál občana.

Obrázek 10 Portál občana - logo

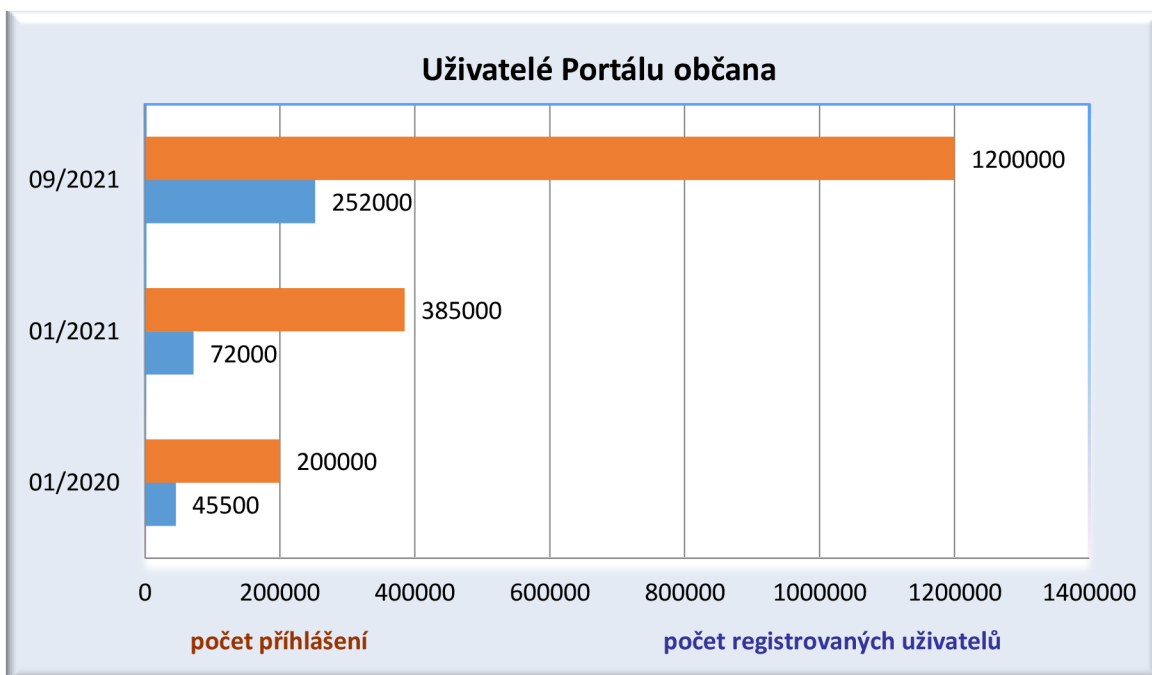


Zdroj: vlastní zpracování podle mvcr.cz

4.1.1 Uživatelé Portálu občana

V posledních dvou letech, ale zejména v roce 2021 lze pozorovat značný nárůst uživatelů využívajících služeb eGovernmentu, zejména jeho důležitého nástroje Portál Občana. Tento nárůst může ovlivňovat mnoho aspektů, jedním z nich může být rozšíření nabídky služeb a jejich neustálé aktualizování a doplňování. Dalším aspektem může být vstup „velkého hráče“ v podobě dalšího identifikačního prostředku pro přihlašování k eGovernmentovým službám, kterým je bankovní identita. Ta umožňuje okamžitě milionům lidem ověřený a bezpečný přístup nejen do svého elektronického bankovníctví, ale rovněž k eGovernmentovým službám a službám Portálu občana.

Graf 1 Počet uživatelů Portálu občana



Zdroj: vlastní zpracování – data Ministerstva vnitra ČR

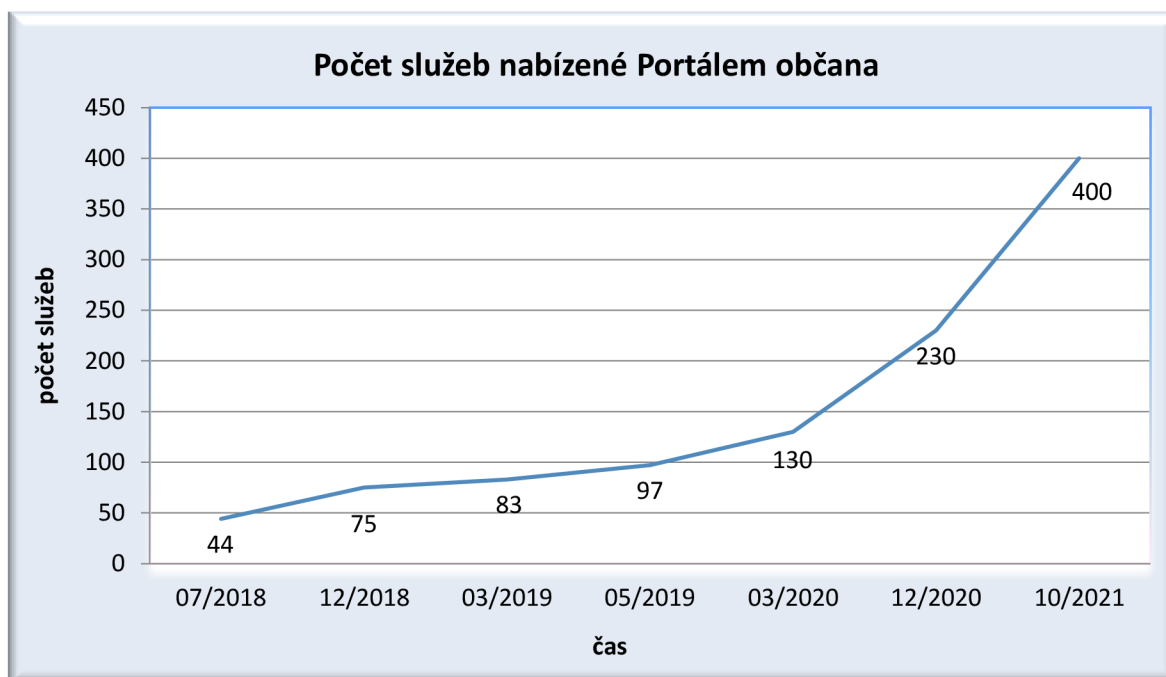
Graf 1 potvrzuje strmý nárůst uživatelů Portálu občana, jeho registrovaných uživatelů i počet jednotlivých přihlášení do portálu. Data ze září 2021 ukazují, že nárůst v počtu přihlášení v porovnání se začátkem roku 2020 je šestinásobný. Rovněž nově evidovaných registrací je v září 2021 o 200 tisíc více než v lednu 2020.

Důležitým aspektem, na který se nesmí rovněž zapomínat, je neutěšená aktuální „*koronavirová*“ situace, která donutila mnoho občanů pracovat na dálku, online, bez osobní účasti na úřadech. Vývoj s COVID-19 nelze predikovat, ale do budoucna právě tato situace může pomoci v rozvoji českého eGovernmentu a všech jeho důležitých nástrojů. Tyto okolnosti donutily mnohé občany přizpůsobit se pandemické době a najít si cestu k využívání online nástrojů ke svému prospěchu, ale i ku prospěchu vývoje českého eGovernmentu.

4.2 Poskytované služby Portálu občana

Jedním z nejdůležitějších aspektů portálu je nabídka jednotlivých služeb, tzn. možnost zabezpečené komunikace mezi občanem a jednotlivými orgány státní správy, kraji, úřady měst a obcí, tzv. elektronické propojení veřejné správy. Právě v oblasti služeb probíhá největší a nejpodstatnější progres. Portál občana poskytuje aktuálně přes 400 služeb.

Graf 2 Počet služeb Portálu občana



Zdroj: vlastní zpracování – data Ministerstva vnitra ČR

Z Grafu 2 lze vyzorovat podstatný nárůst poskytovaných služeb Portálem občana a zejména v porovnání s březnem roku 2020 je nárůst nabídky služeb téměř trojnásobný. Do celkového počtu služeb Ministerstvo vnitra ČR zahrnuje veškeré služby různého charakteru, které lze na portálu využívat ať už „přímo“, popřípadě přesměrováním tzv., „nepřímo“. Z toho vyplývá, že Portál občana není koncipován pouze jako webový rozcestník, který přesměrovává na další služby spolupracujících úřadů veřejné správy, popřípadě na webové stránky spolupracujících měst a obcí, ale rovněž jako vlastní databáze, která uživateli umožňuje přímé využití vybraných služeb v samotném portálu bez nutnosti přesměrování. Portál občana rovněž poskytuje služby, které lze využívat pouze na přechodné období jako např. Sčítání lidu 2021.

4.2.1 Služby poskytované Portálem občana bez nutnosti přesměrování

Ministerstvo vnitra ČR na svém webu průběžně aktualizuje seznam veškerých služeb pro přihlášení přes národní identitní autoritu – NIA. Aktuálně Portál občana poskytuje 79 „přímých“ služeb bez nutnosti přesměrování. Nutno podotknout, že část těchto služeb je možné využít pouze se založenou datovou schránkou.

Mezi příklady lze uvést žádost o výpis bodového hodnocení řidiče viz obr. 11, výpis o využití údajů z registru osob, výpis z veřejného rejstříku, rejstřík společenství vlastníků jednotek a mnoho dalších¹⁰¹.

Obrázek 11 Služba vyžadující založení datové schránky

VÝPIS BODOVÉHO HODNOCENÍ ŘIDIČE

Pro odebrání účtu musíte mít založenou datovou schránku (pro fyzické osoby). Pokud z jejího nastavení vyjde, že ji ještě nemáte založenu, můžete si ji do Portálu občana jen vytvořit.

Tento formulář Vám umožní zjistit stav trestných bodů (bez bodů ve správním řízení). Výpis je poskytován z centrálního registru řidičů vedeného Ministerstvem dopravy. Jehož součástí je právě i evidence bodového hodnocení. Tento výpis má pouze informativní charakter pro občany, nenabízí výpis z karty řidiče pro styk s úřady. Formulář je přifixován ze služby CzechPOINT@home.

Žádám o výpis z bodového hodnocení řidiče

Celo řidičského průkazu*

EN 737529

Číslo občanského průkazu*

VYHOTOVIT Z: 32298014

Dostupné údaje

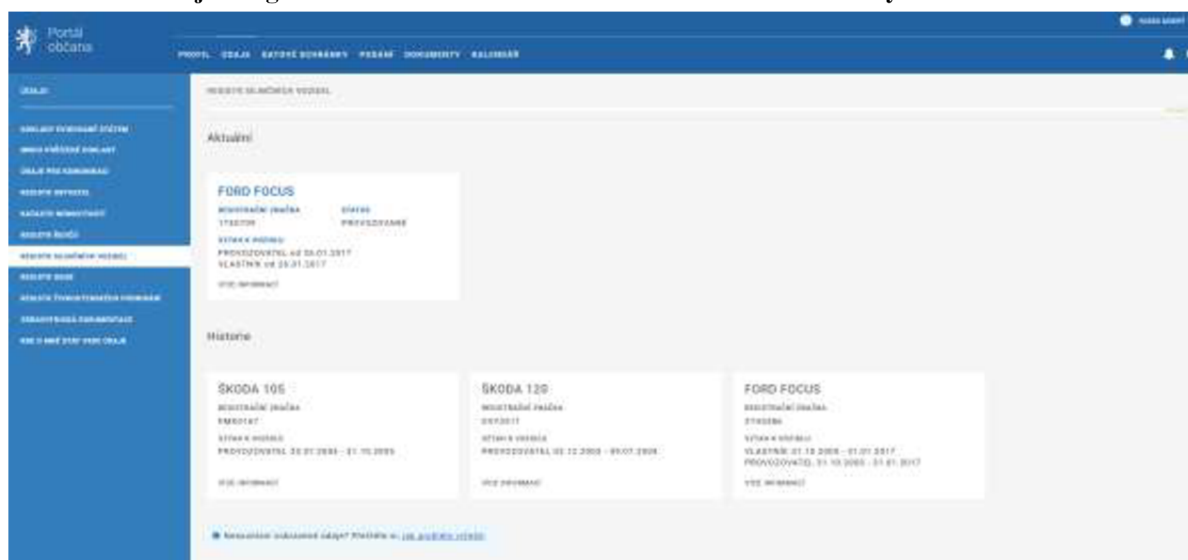
Žádost může elektronicky provést pouze oprávněná osoba, na kterou je žadatel psán. Identifikační údaje žadatele přetáhne z datové schránky odevzlatele datové služby. Pokud není nutné uvést identifikační údaje Vaší osoby a můžete pokračovat k odevzlateli žádosti. Po vytvoření a odevzlateli formuláře Vám bude výpis zaslán do datové schránky.

Zdroj: vlastní zpracování podle obcan.portal.gov.cz

¹⁰¹ Ministerstvo vnitra ČR. *Portál občana* [online]. 2021 [cit. 2021-11-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>

Bez nutnosti založení datové schránky lze využít služby jako např. údaje z katastru nemovitosti, údaje o počtu evidovaných dokladů s možností nastavení notifikace o blížícím se konci platnosti evidovaných dokladů, údaje o přehledu, které o uživateli vede stát u jednotlivých správců, pro představu lze uvést Správu základních registrů – Registr obyvatel, osob, územní identifikace, adres a nemovitostí, Ministerstvo vnitra – Občanské průkazy a cestovní doklady, ČSSZ – Sociální zabezpečení, NBÚ – Ochrana utajovaných informací a bezpečnostní způsobilosti související s bezpečnostní prověrkou autora, Český statistický úřad – Sčítání lidu, domů a bytů, Ministerstvo financí – Provozování loterií a jiných podobných her, Český rozhlas, Česká televize – zákon o rozhlasových a televizních poplatcích a mnoho dalších. Zajímavou službou je údaj z registru silničních vozidel s aktuálními informacemi o registru vozidla uživatele, včetně všech jeho registrací, které proběhly v minulosti, viz obr. 12.

Obrázek 12 Údaje z registru silničních vozidel uživatele – bez datové schránky



Zdroj: vlastní zpracování podle obcan.portal.gov.cz

Ministerstvo vnitra ČR uvádí, v případě, že uživatel požaduje prokázat svou bezúhonnost nebo bude nutné zjistit, zda byl jeho trest zahlazen či nikoliv, využije efektivní a často využívanou službu výpis z Rejstříku trestů online službou, viz obr. 13. Samozřejmě vše bez nutnosti založení datové schránky. Jedná se o veřejnou jistinu, která je zdarma

a uživatel má možnost si výpis ihned stáhnout ve formátu PDF, popřípadě stáhnout do nahraných dokumentů v Portálu občana¹⁰².

Obrázek 13 Výpis z evidence Rejstříku trestů fyzických osob – bez datové schránky

ČESKÁ REPUBLIKA * REJSTŘÍK TRESTŮ * 140 00 PRAHA 4 * SOUDNÍ PRÁVO
telefon: +420 244 896 111 * úřední e-mail: registry@ojpvt.mvcr.cz

Číslo dokladu: 346877016
Datum doručení: 16.11.2021 22:43:49
Zpracování: 16.11.2021 22:43:49
Počet záznamů v ČR: 0 (osob)
Počet příloh: 0 (osob)

Na žádné osoby a údaje zde uvedených se vztáhnou:

VÝPIS Z EVIDENCE REJSTŘÍKU TRESTŮ FYZICKÝCH OSOB

Osobní údaje:
Jméno: RADEK
Příjmení: MOKRY
Rok narození: MOKRY
Datum narození / rodné číslo: 06.10.1961 / 811000
Pohlaví: M.L.Z.
Město / okres narození: HRANICE / PŘEBROV
Stát narození: ČESKÁ REPUBLIKA
Stav občanství: ČESKÁ REPUBLIKA

Ostatní evidence Rejstříku trestů České republiky:

Nejsou žádné informace o odsouzení dotčené osoby

Kontaktní údaje evidence Rejstříku trestů České republiky:

Kontaktní osoby:

 
Křížek razítko a podpis

Zdroj: vlastní zpracování podle obcan.portal.gov.cz

4.2.2 Služby poskytované přesměrováním

Nabídku služeb, které portál poskytuje nepřímo – přesměrováním na jednotlivé webové stránky nebo portály lze rozdělit do čtyř základních kategorií: služby poskytované Státní správou, Kraji, služby Měst a obcí a poslední kategorií tvoří Ostatní služby. Z důvodu jednoduššího přehledu má uživatel možnost zvolit zobrazení podle jednotlivých kategorií.

4.2.2.1 Služba Města a obce

Aktuálně 29 měst a obcí poskytuje služby ve formě vlastních portálů, na které uživatel může být v případě zájmu přesměrován, viz obr. 14. Počet měst a obcí zapojených do Portálu občana není nijak vysoký. Důvodů může být několik, např. zákon č. 12/2020 Sb., *o právu na digitální služby a o změně některých zákonů*, který v § 14, odstavce 3 hovoří, že „Územní

¹⁰² Ministerstvo vnitra ČR. *Výpis z rejstříku trestů lze nově získat kdykoliv, kdekoliv a zdarma* [online]. 2021 [cit. 2021-11-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/vypis-z-rejstriku-trestu-lze-nove-ziskat-kdykoliv-kdekoliv-a-zdarma.aspx>

*samosprávný celek při výkonu samostatné působnosti má právo, nikoli povinnost poskytovat digitální služby podle tohoto zákona*¹⁰³. Z toho je patrné, že orgány samosprávy nemusí své nabízené služby poskytovat jako digitální službu na rozdíl od orgánů státní správy a ústředních správních úřadů. Dalším z důvodů mohou být obavy obecních úřadů z časové a finanční náročnosti portálu, z nedostatků kvalifikovaného personálu, již se očekává jistá úroveň „digitální“ gramotnosti. Projekt vytvoření portálu pro jednotlivá města a obce není jednoduchý, je nutná jednoznačná strategie obcí, musí znát odpovědi na otázky, jaké služby chtějí obce poskytovat a komu je chtějí poskytovat. Nesmíme zapomenout rovněž na zajištění technické specifikace, tzn. zajištění bezpečnosti dat, vytvoření technického systému, který nebude ovlivňovat žádnou cílovou skupinu apod. Samozřejmě již existují obecní úřady, které nemají z digitalizace obavy, ale naopak ji vítají.

Obrázek 14 Seznam kategorie – služby Města a obce v Portálu Občana

Kategorie	Kraj	Portál občana
Města a obce	Všechny kraje	Portál občana města Příbram Města a obce • Středočeský kraj
		PORTÁL OBČANA MĚSTA SEMILY Města a obce • Liberecký kraj
		Portál občana Města Tábor Města a obce • Jihočeský kraj
		Portál občana města Telč Města a obce • Kraj Vysočina
		Portál občana města Uherské Hradiště Města a obce • Zlínský kraj
		PORTÁL OBČANA MĚSTA VESELÍ NAD MORAVOU Města a obce • Jihomoravský kraj
		Portál občana Města Znojma Města a obce • Jihomoravský kraj
		PORTÁL OBČANA MĚSTSKÉ ČÁSTI PRAHA 5 Města a obce • Hlavní město Praha
		Portál občana obce Bílovice nad Svitavou Města a obce • Jihomoravský kraj
		Portál občana Statutární město Hradec Králové Města a obce • Královéhradecký kraj
		Portál občana statutárního města Opavy Města a obce • Moravskoslezský kraj
		PORTÁL OBČANA STATUTÁRNÍHO MĚSTA PROSTĚJOVA Města a obce • Olomoucký kraj
		PORTÁL PRAŽANA Města a obce • Hlavní město Praha
		Statutární město Frýdek-Místek Města a obce • Moravskoslezský kraj
		Moje služba

Zdroj: vlastní zpracování podle obcan.portal.gov.cz

¹⁰³ *Zákony pro lidi. 12/2020 Sb. Zákon o právu na digitální služby* [online]. 2020 [cit. 2021-11-17]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-12#cast1>

Mezi takové města můžeme zařadit Frýdek Místek a jeho Informační portál Magistrát města Frýdek Místek. Portál poskytuje občanům města možnost řešit životní události online a to dvěma způsoby: s neověřenou a ověřenou registrací. U neověřené registrace je možnost ihned využívat služby portálu jako např. rezervační systém města či „klikací“ rozpočet města. Lze rovněž ihned využívat online formuláře, ale dle charakteru daného formuláře je možné, že bude úřad vyžadovat osobní účast občana. Výhodou ověřené registrace je, že zahrnuje všechny služby neověřené registrace a navíc se uživateli otevře platební brána a s tím související možnost platby online za psa nebo za komunální odpad. Pokud to zákon nevyžaduje, tak veškeré formuláře lze vyplnit a zpracovat bez osobní návštěvy, vše z kanceláře nebo z pohodlí domova.

4.2.2.2 Služby Kraje

Do portálu jsou zapojeny pouze 2 kraje a to Moravskoslezský kraj a kraj Vysočina. Celkově kraje nabízí 3 služby – Žádost o vyjádření k existenci technické infrastruktury z kraje Vysočina a ePodatelna a Portál pacienta z Moravskoslezského kraje. Jak již bylo zmíněno v předešlé podkapitole, územně samosprávné celky – kraje a obce při výkonu samostatné působnosti jsou vyjmuty z povinnosti poskytovat digitální službu. Důvody nízkého počtu zapojení krajů do Portálu občana mohou být dosti podobné jako u měst a obcí viz předešlá podkapitola.

Obrázek 15 Seznam kategorie – služby Krajů v Portálu občana



Zdroj: vlastní zpracování podle obcan.portal.gov.cz

Služba poskytovaná krajem Vysočinou přesměrovává na utilityreport.eu/cs, kterou provozuje soukromá firma HRDLIČKA s.r.o. Uživatel po přesměrování může velmi jednoduše a online podat žádost o vyjádření k technické infrastruktuře v aplikaci UtilityReport, např. k inženýrským sítím, zpracování projektu, ohlášení, odstranění stavby nebo k pozemkové úpravě. Propojením s Portálem občana již dojde k automatickému předvyplnění údajů ve formuláři a již odpadají administrativní úkony s vyplňováním osobních

údajů. V budoucnu se počítá se zapojením dalších krajů a s rozšířením dalších funkcí jako např. vytvoření rozhraní pro podatelnu ČEZ a možnost vyjádření s dalšími orgány veřejné správy.

ePodatelna poskytována Moravskoslezským krajem umožňuje uživateli podat online formulář v jednotlivých agendách kraje, jako jsou dotace nebo životní události. Uživatel může žádat o dotace z rozpočtu Moravskoslezského kraje v oblasti vzdělávání, sportu a volnočasové aktivity, sociální oblasti viz obr. 16 a v mnoha dalších oblastech. Rovněž lze vyplnit formuláře pro obce např. žádost o vyplacení odměny za archeologický nález nebo formuláře v oblasti školství např. žádost o přezkoumání zkoušky profilové části maturitní zkoušky a mnoho dalších formulářů z dalších oblastí.

Obrázek 16 Žádost o dotaci

Moravskoslezský kraj
28. října 117
70218 Ostrava
úroveň ověření žadatele: národní identitní autorita - střední důvěryhodnost

PID žádosti

**ŽÁDOST
O POSKYTNUTÍ DOTACE Z ROZPOČTU MORAVSKOSLEZSKÉHO KRAJE
OBECNÁ ČÁST**

Dotace pro rok:	2022	Evidenční číslo:
Název programu:	Program podpory činnosti v oblasti rodinné politiky, sociálně právní ochrany dětí a navazujících činností v sociálních službách na rok 2022	
Název titulu a kód titulu:		
Název projektu:		
Identifikátor služby:		

Žadatel:

Titul:	Jméno: RADEK	Příjmení: MOKRÝ	Datum narození: 6.10.1961
--------	--------------	-----------------	---------------------------

Číslo občanského průkazu:

Zdroj: vlastní zpracování podle podatelna.msk.cz

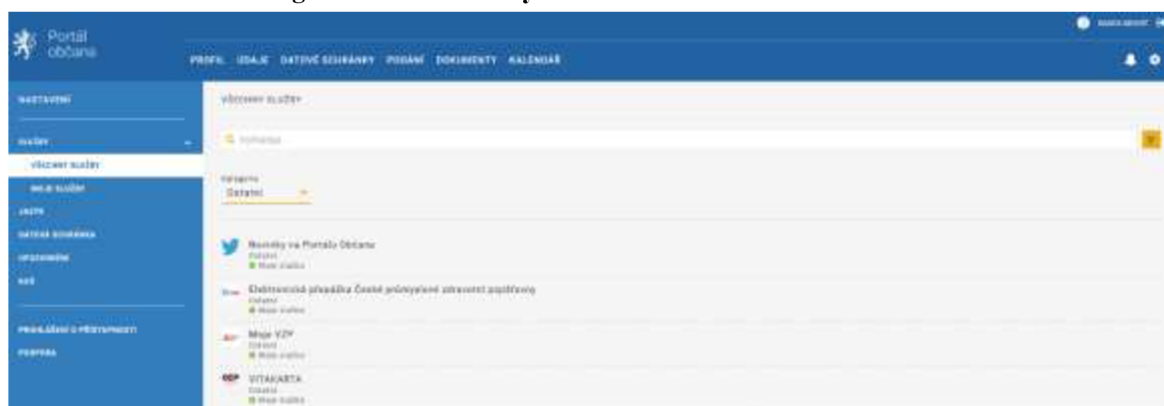
Portál pacienta Moravskoslezského kraje – E-HEALTH poskytuje svým uživatelům služby ve formě elektronického zdravotnictví. Princip funkčnosti portálu je založený na spolupráci s poskytovateli zdravotní péče, kteří jsou připojeni k portálu. K portálu je aktuálně připojeno 6 nemocnic Moravskoslezského kraje: nemocnice Havířov, Třinec, Karviná-Ráj, Frýdek Místek, Opava a Krnov. Základní nabídku služeb portálu tvoří online rezervační systém k objednávání k lékaři, náhled do vlastní zdravotní dokumentace a přesměrování na portál centrálního rezervačního systému Ministerstva zdravotnictví ČR crs.uzis.cz na testování proti onemocnění COVID-19, dále na možnosti rezervace očkování proti COVID-19, včetně informací o veškerých epidemiologických opatřeních

či statistikách. Veškeré zdravotní záznamy pacientů jsou uloženy u spolupracujících poskytovatelů a z toho plyne, že data nejsou nikde centrálně ukládány, jedná se o vzdálený přístup ke svým zdravotním záznamům. Výhodou portálu je možnost online rezervace k lékaři bez nutnosti předešlé registrace. Registrovaní uživatelé mohou navíc využívat rezervační systém zajištění přepravy z nebo do zdravotnického zařízení hrazené uživatelem nebo zdravotní pojišťovnou.

4.2.2.3 Ostatní služby

V kategorii Ostatní služby v Portálu občana může aktuálně uživatel využít 4 služby. Jedná se o služby zdravotních pojišťoven: Elektronická přepážka České průmyslové zdravotní pojišťovny, Moje VZP Všeobecné zdravotní pojišťovny ČR a VITAKARTA Oborové zdravotní pojišťovny. Poslední službu této kategorie tvoří Twitterový účet Portálu občana Novinky na Portálu občana.

Obrázek 17 Seznam kategorie - Ostatní služby v Portálu občana



Zdroj: vlastní zpracování podle obcan.portal.gov.cz

Online služby poskytované zdravotními pojišťovnami slouží zejména pro komunikaci mezi samotnou pojišťovnou a klientem. Umožňují náhled do osobního účtu pojištěnce, přehled o platbě pojistného a o historii vykázané péče včetně ceny jednotlivých úkonů nebo poskytují přístup k různým benefitům a bonusům. K využívání kompletních služeb je nutná registrace a uživatel musí být klientem dané pojišťovny. Službu Oborové zdravotní pojišťovny lze rovněž využívat prostřednictvím mobilní aplikace mVITAKARTA pro operační systémy android i iOS.

Novinky na Portálu občana je služba, která přesměruje uživatele na poskytovatele sociální sítě Twitter. Jedná se o twitterový kanál Portálu občana, který informuje občany o veškerých novinkách a aktualitách Portálu občana, potažmo celého

eGovernmentu. Pro plné využití této služby je nutnost vytvoření účtu na Twitteru, tzn. je potřeba se zaregistrovat a následně se přihlásit. Po registraci a přihlášení může uživatel na Twitteru komunikovat a komentovat události v podobě krátkých textových zpráv. Doporučuje se využít mobilní aplikace Twitter pro operační systémy android a iOS.

4.3 Služby Státní správy

Samostatnou kapitolou a hlavní kategorií vzhledem k diplomové práci jsou poskytované služby Státní správou. Aktuálně Portál občana nabízí 14 služeb s přesměrováním na spolupracující webové stránky a portály jednotlivých úřadů Státní správy. Veškeré služby jsou analyzovány autorem diplomové práce a prakticky ověřeny na vybrané konkrétní službě. V závěru této kapitoly je provedeno souhrnné zhodnocení analyzovaných služeb zaměřené na efektivnost služeb, faktor času a finanční faktor. Posledním a nejdůležitějším analyzovaným kritériem, které se promítne do vícekritériální analýzy, je úroveň záruky. Respektive k jakému počtu služeb Státní správy bude mít uživatel přístup s ohledem na úroveň záruky.

Obrázek 18 Seznam kategorie - služby Státní správy v Portálu občana



Zdroj: vlastní zpracování podle obcan.portal.gov.cz

1. Očkovací portál

Služba Ministerstva zdravotnictví ČR, která je v dnešní „*koronavirové*“ době velmi důležitá a nepostradatelná pro každého občana. Jedná se o portál, prostřednictvím kterého je uživatel přesměrován na Očkovací portál ocko.uzis.cz a který umožňuje přístup k celkem 6 službám – Informace o očkování, Stažení certifikátu o provedeném očkování tzv. COVID

PAS, Změnu kontaktních údajů, Stažení certifikátu o provedeném testování PCR, antigen a o prodělaném onemocnění COVID-19.

Ověření vybrané služby:

Stažení certifikátu o provedeném očkování – službu autor diplomové práce využívá denně, a jelikož již má ukončené 2. očkování na COVID-19, prostřednictvím staženého certifikátu ve formátu PDF se prokazuje na místech, v prostorách a na akcích, které vyžadují prokázání platného certifikátu.

Obrázek 19 Stažení certifikátu o provedeném očkování



Zdroj: vlastní zpracování podle ocko.uzis.cz

Přes počáteční problémy s celkovým fungováním portálu a s přihlašováním do portálu, je aktuální funkčnost portálu bezproblémová. Očkovací portál je propojen s mobilní aplikací Tečka, ve které jsou načteny veškeré digitální certifikáty uživatele. Výhodou aplikace je možnost načtení více osob, zejména rodinných příslušníků. Službu lze využít i bez nutnosti založení datové schránky a je bezplatná. Pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

2. Česká správa sociálního zabezpečení

Jedná se o portál určený pro pojištěnce, zaměstnavatele a OSVČ, kteří mohou snadněji a efektivněji komunikovat s ČSSZ. Uživatelé jsou přesměrováni na ePortál ČSSZ eportal.cssz.cz/web/portal, kde mohou např. zaměstnavatelé využít online služeb ke zjištění informace o dočasné neschopnosti zaměstnance až tři roky zpětně, pojištěnci mohou

prostřednictvím Informativní důchodové aplikace zjistit evidovaný počet let důchodového pojištění a odhadovanou výši starobního důchodu. Uživatelům portálu je rovněž k dispozici nepřeberné množství online formulářů jako např. žádost o zaslání informativního osobního listu důchodového pojištění.

Ověření vybrané služby:

Žádost o informativní osobní list důchodového pojištění – služba byla ověřena dne 10. listopadu podáním žádosti k zaslání informativního osobního listu důchodového pojištění a dne 16. listopadu byla z ČSSZ doručena poštovní zásilka na adresu žadatele s datem vyřízení 11. listopadu 2021.

Obrázek 20 Informativní osobní list důchodového pojištění

ČESKÁ SPRÁVA SOCIÁLNÍHO ZABEZPEČENÍ
Křížová 25, 225 08 Praha 5

V písemném styku uvádějte vždy toto číslo:
811 006 5744

V Praze dne 11.11.2021

144
Pan
RADEK MOKRÝ
NA LANI 226
LOUČKA
741 01 NOVÝ JIČÍN

INFORMATIVNÍ OSOBNÍ LIST DŮCHODOVÉHO POJIŠTĚNÍ (1/1)

Přehled dob pojištění:

DOBA OD - DO	DNY	DRUH DOBY	VYMĚŘOVACÍ ZÁKLAD	VYL.DOBA
04.06.2001 - 31.07.2001	58	ND - uchazeč hm. zabez.		

Celkový počet evidovaných dob činí: 58 dnů, náhradní doba pojištění činí: 58 dnů.

Přehled dob neevidovaných:

DOBA OD - DO	DNY
01.08.2001 - 31.12.2019	6727

Celkový počet neevidovaných dob činí: 6727 dnů, tj. 18 roků a 157 dnů.

Schválil: Klejnová P.
odborný referent oddělení 454

579 / 144 / 1 z 4 / vopem / 211112 / 069250 / 034 / ceska_posa

Zdroj: vlastní zpracování podle ČSSZ

Počet 6 727 neevidovaných dnů souvisí s povoláním žadatele, který pracuje jako voják z povolání a data o vojácích z povolání má v gesci Odbor sociálního zabezpečení Ministerstva obrany ČR, tzn., žadatel není veden v evidenci ČSSZ. V tomto případě příznává a vyplácí dávky důchodového pojištění a výsluhové náležitosti za uživatele OSZ MO, který je orgánem pro výběr pojistného na sociální zabezpečení vojáků z povolání. Právo

na zpracování žádosti má žadatel jednou za kalendářní rok. V sekci moje podání lze v portálu ČSSZ zjistit veškerou historii podaných žádostí. Službu lze využít i bez nutnosti založení datové schránky a je bezplatná. Pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

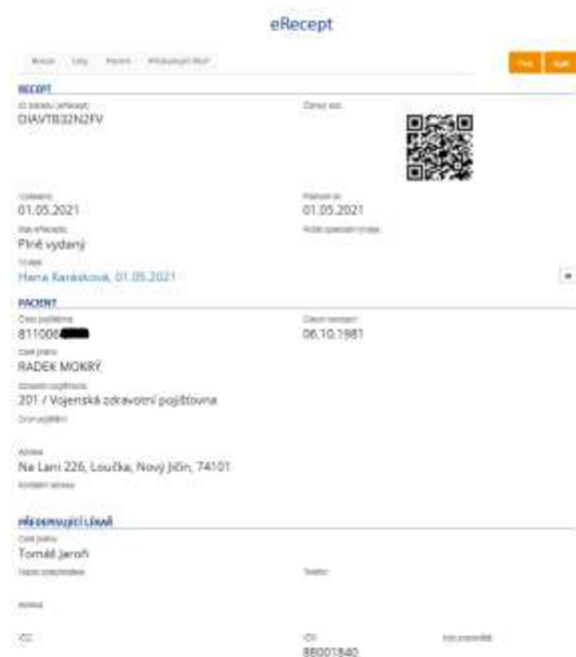
3. ePreskripce

Služba nabízí přístup k eReceptům pro pacienty, lékaře a zdravotní pojišťovny. Uživatel je přeměřován v Portálu občana na aplikaci pacient.erecept.sukl.cz, kterou spravuje Státní ústav pro kontrolu léčiv – SÚKL. Uživatelé mají přístup v aplikaci k lékařským předpisům v elektronické podobě a vystavený recept je následně uložen v centrálním úložišti elektronických předpisů. Od 1. ledna 2018 je na základě zákona č. 378/2007 Sb., o léčivech povinné vystavovat recepty pouze v elektronické podobě. Avšak stále platí možnost využití receptu v papírové podobě. Nejedná se o klasický recept, ale o tištěnou průvodku k elektronickému receptu s čárovým nebo QR kódem, který umožní lékárníkovi přístup k elektronickému receptu.

Ověření vybrané služby:

eRecept – po přihlášení do aplikace eRecept jako uživatel/pacient lze v hlavním menu vyhledat historii vlastních nevydaných receptů, historii vydaných receptů a rovněž stav lékového záznamu.

Obrázek 21 eRecept



Zdroj: vlastní zpracování podle pacient.erecept.sukl.cz

V seznamu vydaných elektronických receptů uživatel ověřil stav svého posledního vydaného receptu datovaného k 1. květnu 2021 viz obr. 21. V eReceptu má uživatel možnost vyhledat základní informace o sobě/pacientovi, předepisujícím lékaři a o stavu eReceptu – datu vystavení, platnosti receptu a informace o osobě, která ho vydala. Výhodnou alternativou k webové aplikaci je mobilní aplikace eRecept, kterou lze stáhnout pro operační systémy android 4.4 a vyšší na Google Play a rovněž pro operační systém iOS 11.2 a vyšší na App Store. Ověřenou službu eReceptu lze využít i bez nutnosti založení datové schránky a je zdarma. Pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

4. MOJE daně – Elektronické služby Finanční správy

Pilotní provoz online služby Ministerstva financí ČR byl spuštěn 28. února 2021. Finanční úřad nabízí uživatelům jednoduchou, moderní a především nepřetržitou možnost řešení daňových přiznání, jednodušší daňový systém a elektronizaci daní. Uživatel je v případě využití služby přeměrován na adisspr.mfcr.cz – portál MOJE daně. Nabídka služeb v portálu je rozdělena do 6 základních kategorií: Online finanční úřad – daňovou informační schránku, Elektronické podání pro Finanční správu, Elektronickou evidenci tržeb, registr DPH, v rámci EU na vrácení DPH a Zvláštní režim jednoho správního místa.

Ověření vybrané služby:

Ověření účtenky – službu lze využít za účelem ověření účtenky a její evidence u Finanční správy. V aplikaci MOJE daně uživatel zvolí službu Elektronická evidence tržeb – EET a v sekci pro veřejnost a pro poplatníky zvolí možnost pro veřejnost, službu ověření účtenky.

Obrázek 22 Ověření účtenky



Zdroj: vlastní zpracování podle adisspr.mfcr.cz

Pro ověření účtenky je nutné zadat datum a čas přijetí tržby, celkovou částku, kód FIK a BKP a bezpečnostní kód z obrázku pro potvrzení, že se nejedná o robota. Po ověření

účetky je zobrazena pouze krátká informační zpráva, že je účtenka úspěšně ověřena a evidována v systému EET. Ověřenou službu lze využít bezplatně a bez nutnosti založení datové schránky. Pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

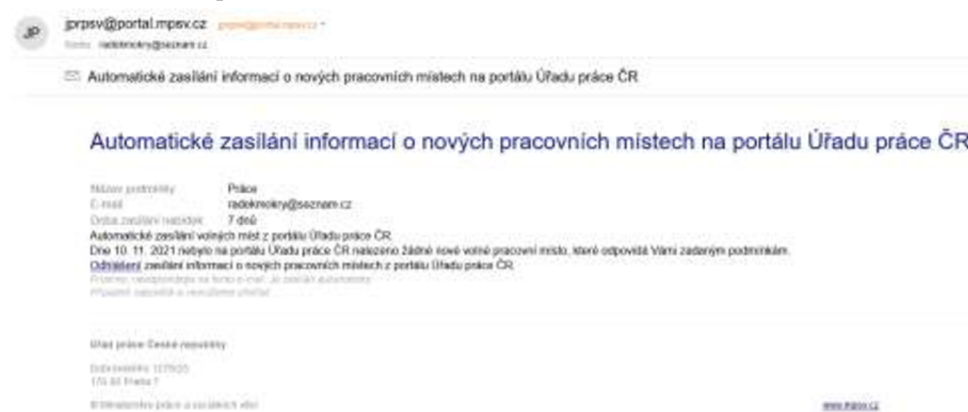
5. Úřad práce ČR

Portál občana nabízí možnost využití služby prostřednictvím přesměrování na online portál uradprace.cz. Jedná se o elektronickou službu, která je určena pro všechny uživatele, kteří řeší řadu životních událostí v oblasti zaměstnanosti, dávek a příspěvků, pomoci v hmotné nouzi, života a práce v zahraničí, studia, výběru školy, pracovní rekvalifikace a mnoho dalších životních událostí.

Ověření vybrané služby:

Vyhledání volných pracovních míst – jedná se o velmi užitečnou službu poskytovanou Ministerstvem práce a sociálních věcí. Pro občany je připravena online služba pro vyhledávání volných pracovních míst. Pracuje na velmi jednoduchém principu zadávání jednoduchých kritérií, jako např. jakou práci uživatel hledá a ve kterém místě. V rozšířeném hledání lze navolit přesný obor, požadovaná mzda, výhody pracovního místa jako ubytování nebo dovolená navíc a mnoho dalších atributů. Užitečnou funkcí je zaslání nabídek volných pracovních míst na soukromý email, nastavit lze dobu zaslání v intervalu 7, 14 a 21 dní, viz obr. 23. Pro ověření služby je zvoleno požadované povolání elektromechanik v místě Nový Jičín s možností zaslání volných pracovních míst po dobu 7 dní. V průběhu 7 dní nebylo vyhledáno žádné volné pracovní místo. Ověřenou službu lze využít i bez nutnosti založení datové schránky a je zdarma. Pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

Obrázek 23 Úřad práce



Zdroj: vlastní zpracování

6. Ministerstvo práce a sociálních věcí

Portál MPSV lze charakterizovat jako hlavní webový rozcestník, pomocí kterého může uživatel přejít na již zmíněné portály Úřad práce, ČSSZ a na další portály jako např. Eur-lex přístup k právu Evropské unie, Evropský sociální fond ČR a mnoho dalších. Pro rodiče, studenty a pedagogy je připravena možnost přímého přesměrování na portály Nová maturita, Atlas školství, CERMAT, Jazykové školy, Fond dalšího vzdělávání apod. Portál MPSV rovněž informuje na své webové stránce mpsv.cz občany o aktualitách a projektech MPSV, dále se zaměřuje na ochranu zaměstnanosti – vyplnění žádosti Antivirus s podrobným manuálem, poukazuje na základní problémy současného důchodového systému nebo nabízí využití velmi užitečného slovníku v pracovně – právní oblasti. Důležitou částí portálu MPSV je sekce rozcestník formulářů, který poskytuje možnost výběru formulářů podle požadovaných kategorií jako např. oblast dávek – státní sociální podpora, pomoc v hmotné nouzi, dále oblast zaměstnaností, která je rozdělena jak pro občany – rekvalifikace či platební neschopnost zaměstnavatele, tak pro zaměstnavatele – zaměstnání osob se zdravotním postižením a oznámení stavů zaměstnanců, včetně mnoha dalších formulářů.

Ověření vybrané služby:

Potvrzení o studiu – jedná se o formulář – přílohu, kterou uživatel přikládá např. k žádostem o dávky státní sociální podpory, dávky péčovské péči, dávky pomoci v hmotné nouzi apod. Funkčnost je založena na rozcestníku formulářů, který slouží jako interaktivní úložiště pro jednotlivé formuláře, tiskopisy, žádosti a potvrzení.

Obrázek 24 Potvrzení o studiu

Potvrzení o studiu

A. Osoba, pro kterou se vydává potvrzení (žák, student):

Příjmení: Mokrá	Jméno ¹⁾ : Kristýna	Rodné číslo v ČR ²⁾ : ████████
------------------------	---------------------------------------	--

B. Škola, která potvrzení vydává:

Název školy: Základní škola Nový Jičín, Komenského 66, příspěvková organizace	IČ: 00848336
Adresa školy: Obec: Nový Jičín Část obce: Nový Jičín	
Ulice: Komenského Č. p. ³⁾ : 571 Č. orient.: 66 PSČ: 74101	

C. Potvrzujeme, že výše uvedená osoba v naší škole:

Zaškrtněte jednu z uvedených možností a doplňte příslušné datum.

je žákem/studentem datum zahájení školního roku⁴⁾:

přerušila studium od: do:

ukončila studium datum ukončení studia:

Zdroj: vlastní zpracování podle www.mpsv.cz

Formuláře lze stáhnout ve formátu PDF a vyplnit je lze perem nebo strojem, formáty DOC a XLS lze vyplnit na PC a následně vytisknout. U některých formulářů je možnost vyplnění a odeslání online. V případě potvrzení o studiu musí žadatel online vyplnit požadované údaje jako např. jméno dítěte – žáka, rodné číslo a datum narození žáka, název, adresu a IČO školy, včetně stavu studia, formy studia apod. Poledním krokem je odeslání potvrzení a to prostřednictvím datové schránky. Jestliže uživatel nemá aktivní datovou schránku, lze stáhnout vyplněné potvrzení ve formátu PDF a do 5 dnů je nutné potvrzení potvrdit – podepsat na Úřadu práce ČR, na které bylo elektronické podání směřováno.

Veškeré online formuláře, ale i informace, rady a přesměrování na ostatní portály lze využít prostřednictvím jednoho kontaktního „*elektronického místa*“ a to během několika kliknutí a ve velmi krátkém čase. Ověřenou službu MPSV lze využít zdarma i bez nutnosti založení datové schránky či bez ověřeného elektronického podpisu, ale uživatel v rámci ověření musí do 5 dnů osobně navštívit vybraný úřad práce. Z důvodu využití služby online, bez osobní účasti na úřadě, je doporučeno založení datové schránky. Pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

7. Ministerstvo dopravy ČR – kontrola tachometru vozidla

Služba, která uživateli umožňuje získat ucelený přehled o stavu ujetých kilometrů vozidla při státní technické prohlídce a emisní prohlídce, tzn., zjištěný stav ujetých kilometrů nemusí odrážet aktuální stav ujetých kilometrů vozidla.

Ověření vybrané služby:

Kontrola tachometru vozidla – v případě využití služby je uživatel přesměrován na webové stránky kontrolatachometru.cz. Jedná se o velmi jednoduchou a užitečnou službu zejména v případě zjištění stavu najetých kilometrů vyhledávaného vozidla.

Obrázek 25 Seznam prohlídek

Datum prohlídky	Prohlídka	Číslo prohlídky	Druh prohlídky	Stav KM	Poznámka
18.12.2005	STK	CZ-8848-20-13-0000	Pravidelná	236 546	Detail prohlídky
18.12.2005	SBE	CZ-482330-20-12-0526	Pravidelná	236 546	Detail prohlídky
03.01.2018	STK	CZ-8848-10-01-0064	Pravidelná	203 837	Detail prohlídky
03.01.2018	SBE	CZ-482330-19-01-0030	Pravidelná	203 837	Detail prohlídky
03.01.2017	STK	CZ-3772-17-01-0320	Před registrací	170 504	Detail prohlídky

Zobrazit 1 až 5 z celkem 5 záznamů

Zdroj: vlastní zpracování podle kontrolatachometru.cz

Uživatel zadá VIN vozidla, správný bezpečnostní kód z obrázku a potvrdí výběr „hledat vozidlo“. Po vyhledání vozidla se zobrazí seznam prohlídek s možností zvolení detailní prohlídky, kde lze vyhledat podrobnější informace o vozidle. Službu lze využít např. při koupi vozidla k ověření přibližného stavu ujetých kilometrů vyhledávaného vozidla, jeho technické způsobilosti nebo seznamu závad. Ověřenou službu lze využít i bez nutnosti založení datové schránky a je zdarma. Pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

8. Jednotný registrační formulář

Služba je spravována Ministerstvem průmyslu a obchodu. Uživatel je přesměrován v Portálu občana na Registr živnostenského podnikání a služba je určena především podnikatelům, kteří mohou zpracovat prostřednictvím sjednoceného formuláře např. ohlášení živnosti, žádost o koncesi, přerušování provozování živnosti, rovněž učinit podání vůči finančnímu úřadu, správě sociálního zabezpečení, úřadu práce či zdravotní pojišťovně. Zjednodušeně Jednotný registrační formulář umožní uživateli výrazně zefektivnit a zrychlit jeho první kroky v podnikání – živnosti.

Ověření vybrané služby

Nová živnost fyzické osoby – služba je ověřena autorem diplomové práce pouze nasimulováním situace, kdy je podána žádost na novou živnost fyzické osoby. Jelikož autor pracuje jako voják z povolání a podle zákona č. 221/1999 Sb., *o vojácích z povolání* služební orgán ve většině případů nepovoluje vojákům podnikatelskou činnost, proto nelze podat žádost na novou živnost.

Postup: V první části uživatel služby vyplní formulář s požadovanými údaji, dalším krokem je odeslání správně vyplněného formuláře prostřednictvím aktivované datové schránky nebo prostřednictvím uznávaného elektronického podpisu podle § 6 zákona č. 297/2016 Sb., *o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce*, samozřejmě založený na kvalifikovaném certifikátu. Formulář je elektronicky odeslán do datové schránky živnostenského úřadu nebo na elektronickou podatelnu téhož úřadu. Online služba Jednotný registrační formulář je zcela zdarma, je ale nutné počítat se správními poplatky, v našem případě se jedná o cenu 1 000 Kč. Uživatel služby má možnost zjištění stavu svého elektronického podání a to v registru živnostenského podnikání v sekci Elektronické podání – pouze pro podání elektronickým podpisem, kde podle přiděleného evidenčního čísla uživatel zjistí, zda je jeho podání doručováno, doručeno, přijato, vyřízeno, popřípadě

nenalezeno – většinou z důvodu špatně zadaného evidenčního čísla ve vyhledávači. Pokud uživatel využije možnost odeslání s datovou schránkou a odešle ji správně, obdrží doručenkou do své datové schránky.

Obrázek 26 Jednotný registrační formulář

Zdroj: vlastní zpracování podle rzp.cz

Nejedná se o nikterak jednoduché vyplnění formuláře, je požadováno mnoho údajů, proto se doporučuje osobní návštěva živnostenského úřadu, kde mu vyškolený úředník vypomůže s vyplněním podání. Ověřenou službu lze využít pouze s aktivovanou datovou schránkou nebo s ověřeným elektronickým podpisem. Služba je zdarma, ale je požadován správní poplatek za podání, ne za službu. Pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

9. Národní bod - klíč k elektronickým službám

Jedná se o službu Národního bodu, a pokud uživatel chce využívat elektronické služby veřejné správy, musí se k nim přihlašovat způsobem, jakým tato služba určí. Na výběr má uživatel vícero možností a identifikačních prostředků s různým způsobem důvěry. Zjednodušeně lze říci, že každý poskytovatel elektronické služby vyžaduje odlišnou úroveň prostředků pro identifikaci, zároveň určuje, jaké data o uživateli potřebuje služba získat. Záměrem poskytovatele služby je, aby bezpečně věděl, komu poskytuje elektronickou službu. K tomu vždy potřebuje souhlas uživatele a tento souhlas lze udělit trvale, popřípadě jednorázově. Veškerá přihlášení prostřednictvím Národního bodu jsou evidována a zaznamenávána jako záznam o využití údajů z ROB a uživatel má možnost zkontrolovat si své záznamy dvěma způsoby: prostřednictvím jednoduchého online formuláře nebo osobně

na kontaktním místě Czech POINT¹⁰⁴. Online formulář lze vyplnit v Portálu občana v sekci Podání – žádosti o výpisy – Výpis údajů z registru obyvatel.

Ověření vybrané služby:

Souhlasy s poskytováním vašich údajů jednotlivým poskytovatelům – jako prostředek přihlášení do služby je vybrán NIA ID – přihlášení prostřednictvím jména, hesla a potvrzovací SMS. Jedná se o identifikační prostředek, který má uživatel aktivovaný v době ověření vybrané služby. Po přihlášení k uživatelskému účtu tvoří hlavní menu služby: Vaše záznamy a identifikační prostředky, Správa prostředků NIA ID a Mobilní klíč eGovernmentu. V sekci Vaše záznamy a identifikační prostředky uživatel získá možnost evidence souhlasů s poskytováním vlastních údajů, viz obr. 27.

Obrázek 27 Souhlasy s poskytováním údajů uživatele

NÁZEV POSKYTOVATELE/KAMPAŇE	TRVALÉ	TRVALÉ	TRVALÉ	TRVALÉ
ČESKÁ REPUBLIKA	Trvalé	Autentizace	08.11.2021	odvolání
ePortál Čestná správa	Trvalé	Autentizace	08.11.2021	odvolání
Ministerstvo průmyslu a obchodu	Trvalé	Autentizace	08.11.2021	odvolání
Klientský portál MPOV	Trvalé	Autentizace	08.11.2021	odvolání
MOLÉ čestná – Elektronické služby Finanční správy	Trvalé	Autentizace	08.11.2021	odvolání
eFormy zúčtovací aplikace	Trvalé	Autentizace	08.11.2021	odvolání
ePortál ČSOB	Trvalé	Autentizace	08.11.2021	odvolání
Informační systém zdravotních srovnávek	Trvalé	Autentizace	21.02.2021	odvolání
Ústřední zdravotnický informační a statistický CR	Trvalé	Autentizace	09.03.2021	odvolání
Portál veřejné správy	Trvalé	Autentizace	19.10.2020	odvolání

Zdroj: vlastní zpracování podle eidentita.cz

Seznam obsahuje kompletní výpis veškerých poskytovatelů, název služby a udělený souhlas. Souhlasy mohou být jednorázové nebo trvalé a u každého takového souhlasu má uživatel možnost seznámit se s údaji, které poskytuje danému subjektu. Souhlasy lze i odmítnout, v tom případě uživatel nebude k službě přihlášen. Další informací tvoří typ výdeje – autentizace a čas, kdy byl souhlas udělen. Každá služba nabízí možnost odvolání souhlasu s poskytováním údajů uživatele. Sekce Správa prostředků NIA ID umožňuje

¹⁰⁴ Eidentita.cz. *Klíč k elektronickým službám* [online]. 2021 [cit. 2021-11-23]. Dostupné z: <https://www.eidentita.cz/Home/Citizen>

uživateli změnit heslo a rovněž možnost volby zrušení identifikačního prostředku jméno, heslo a SMS. Sekce Mobilní klíč eGovernmentu je další metodou přihlášení ke službám veřejné správy, kde se uživatel může v rámci elektronické identity prokazovat prostřednictvím mobilního zařízení, respektive QR kódu v mobilním zařízení. Mobilní klíč eGovernmentu je podrobněji analyzován v následující kapitole možnosti přihlášení do Portálu občana. Pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

10. Celní správa ČR

V Portálu občana je uživatel přesměrován na cPortál Celní správy ČR. Služba je spravována Celní správou a přihlášení do portálu je možné prostřednictvím datové schránky či identitou občana. Hlavní úlohou portálu je možnost elektronické komunikace občanů, firem s Celní správou ČR. Hlavní menu portálu je rozděleno na tři základní služby: eCeP – elektronické celní prohlášení, která zahrnuje aplikaci pro Vytvoření celního prohlášení, aplikaci Přehled celních prohlášení – jedná se o souhrnný přehled podaných prohlášení a aplikaci Zjednodušené zařazení zboží – výběr kategorie a kódu odesílaného zboží. Další službu tvoří aplikace Moje přeplatky a nedoplatky – jedná se o celkový přehled přeplatku, nedoplatků s možností odeslání online žádosti o vrácení přeplatku nebo potvrzení bezdlužnosti. Poslední službu cPortálu představuje odkaz na webové stránky Celní správy ČR celnisprava.cz – Čím se zabývá Celní správa, uživateli služba poskytuje veškeré aktuality, rady a typy v oblasti Celní správy ČR.

eCeP je aplikace pro podání elektronického prohlášení na dovoz zboží pro fyzické a nepodnikající osoby. Od 1. října 2021 i malé zásilky ze zemí mimo Evropskou unii podléhají dani, to znamená zásilky v hodnotě do 22 eur, které byly v minulosti od DPH osvobozeny, tak je u nich nově povinnost platit daň – DPH, včetně započtení nákladů na dopravu. U zásilek do hodnoty 150 eur fyzická osoba podává elektronické prohlášení prostřednictvím aplikace, která automaticky vypočte vyměřené DPH, podmínkou je rovněž doprava zásilky Českou poštou. Po zaplacení vyměřeného DPH lze zásilku vyzvednout, popřípadě se lze dohodnout na doručení zásilky. Veškeré tyto kroky jsou vedeny proti dovozu malých zásilek ze zahraničních e-shopů mimo EU, zejména z Číny a narovnání podnikatelského prostředí, jelikož firmy v ČR a EU jsou povinné odvádět DPH, na rozdíl od čínských e-shopů. Celní prohlášení lze podávat rovněž prostřednictvím dopravce, což je z naprosté většiny Česká pošta nebo prostřednictvím specializovaných společností, ale je nutné počítat s poplatkem navíc. Praxe je aktuálně ale taková, že zahraniční e-shopy mimo EU vybudovaly sklady po celé Evropské unii, tzn., občanovi odpadá povinnost platby

DPH, kterou platí přímo zahraniční e-shop se skladem v EU. V případě, že je hodnota zásilky nad 150 eur, tak se doporučuje svěřit vyřízení celního prohlášení dopravci, který s využitím plné moci vše obstará a při převzetí zásilky zaplatíte dopravci poplatek za vyřízení, clo a DPH. Povinnost celního prohlášení se rovněž vztahuje na dar od fyzické osoby do hodnoty 45 eur zasílaný bezúplatně poštou.

Ověření vybrané služby:

Vytvoření celního prohlášení – poštovní zásilka do 150 eur. Služba je ověřena autorem diplomové práce pouze nasimulováním situace. Celý proces vytvoření celního prohlášení je rozdělen do pěti základních kroků. První krok – klasifikace zásilky, uživatel vybere, o jaký typ zásilky se jedná. Druhý krok – ověření existence zásilky, výběr dopravce – na výběr je pouze Česká pošta a následuje vyplnění čísla zásilky. Aplikace upozorňuje uživatele, že v případě zakoupení zásilky na e-shopu AliExpress a číslo zásilky končí písmenem F, pak se na tuto zásilku nevztahuje povinnost celního prohlášení, jelikož zásilky jsou logisticky dopravovány ze skladů na území Evropské unie. Třetí krok – základní informace o zásilce, uživatel doplní hmotnost zásilky a způsob platby, následuje doplnění kontaktních údajů deklaranta – osoby, která provádí celní prohlášení a doplnění údajů o odesilateli např. AliExpress. Uživatel musí ve třetím kroku potvrdit, že deklarant a dovozce je tatáž osoba, v případě nepotvrzení, aplikace eCeP uživateli neumožní pokračovat ve vytvoření celního prohlášení.

Obrázek 28 Vytvoření celního prohlášení



Zdroj: vlastní zpracování podle cportal.celnisprava.cz

Čtvrtý krok – informace o obsahu zásilky, výběr kódu zboží, následuje vyplnění krátkého popisu – např. tričko sportovní včetně uvedení ceny zboží. Užitečnou funkcí aplikace je možnost přidání Nového listu, což umožní uživateli přidávat další kusy a položky zásilky. Poslední krok – shrnutí celního prohlášení, uživatel překontroluje vyplněné údaje. Jestliže jsou údaje správně vyplněny, uživatel zvolí možnost odeslat data a podat celní prohlášení. Aplikace vytvoří číslo celního prohlášení a na uvedený e-mail uživatele doručí zpráva o vytvoření nového prohlášení.

Nově vytvořené prohlášení lze zkontrolovat v aplikaci Přehled celních prohlášení. V případě, že vše proběhne bez nedostatků, uživatel je informován e-mailem od cPortálu o platbě k DPH. Platbu uživatel provede v aplikaci Přehled celních prohlášení – rozkliknutím ikony s názvem Detail v nově vytvořeném prohlášení. Informace o platbě je aktivní pouze v případě, že je doručen e-mail s informací o platbě. Ověřenou službu lze využít bez nutnosti založení datové schránky a je zdarma, platba je pouze za proclené zboží. Pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

11. DLUHOPIS REPUBLIKY

Nová online služba spravována Ministerstvem financí ČR, která je určená zájemcům pro nákup státních dluhopisů. Služba rovněž umožňuje vlastníkům již dříve pořízených státních dluhopisů spravovat své účty zcela digitálně bez nutnosti navštívení kamenné pobočky. K prvotnímu přihlášení je nutné přihlášení pouze prostřednictvím identifikačního prostředku splňující požadavek na vysokou úroveň záruky – eObčanka, karta Starcos a mojeID (s úrovní záruky – vysoká). V případě opakovaného přihlášení již postačuje využít jakýkoliv identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

Ověření vybrané služby:

Založení majetkového účtu – v případě zájmu o pořízení/nákup státních dluhopisů je povinnost založení majetkového účtu. Prvním krokem k online založení účtu je registrace. Po úspěšném přihlášení na portál Spořicích státních dluhopisů pssd.sporicidluhopisycr.cz je nutné vyplnit online formulář – Založení majetkového účtu. V online formuláři je nutné doplnit identifikační údaje uživatel jako např. bankovní spojení pro výplatu výnosů a platbu jmenovité hodnoty dluhopisů, dále doplní informace o účelu založení účtu, povolání uživatele, zdroj finančních prostředků a mnoho dalších. Po doplnění všech povinných údajů – označeny hvězdičkou, zvolí uživatel volbu odeslat požadavek. Následně po odeslání požadavku na registraci, přijde uživateli SMS s osobním číslem.

Uživatel je informován o založení majetkového účtu. Rovněž je informován o automatickém vygenerování osobního čísla a PINu. PIN je uživateli zaslán na uvedenou adresu uživatele, přičemž po doručení PINu má uživatel možnost využít přihlášení nejen prostřednictvím identity občana, ale rovněž prostřednictvím osobního čísla a PINu. V případě online registrace a přihlášení odpadají uživateli veškeré úkony spočívající v osobní návštěvě pobočky distributora. Ověřenou službu lze využít i bez nutnosti založení datové schránky, je zdarma a má zabezpečení identifikačních prostředků na úrovni záruky vysoká, po opětovném přihlášení postačuje úroveň záruky značná.

Obrázek 29 Majetkový účet



Zdroj: vlastní zpracování podle pssd.sporicidluhopisycr.cz

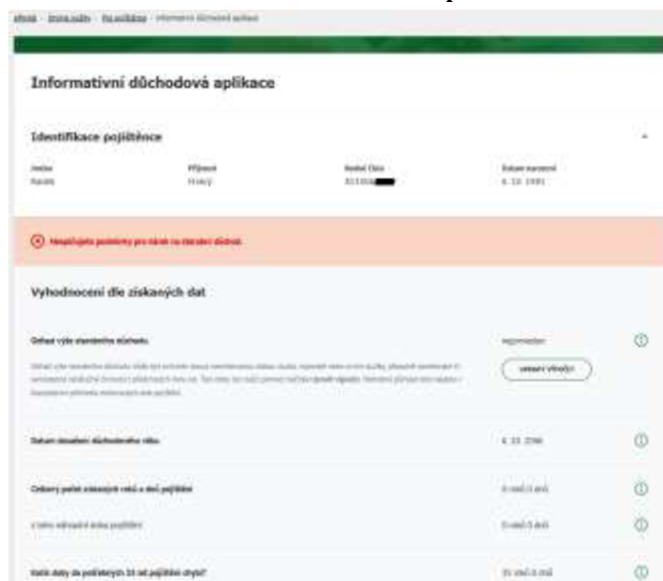
12. Důchodová kalkulačka ČSSZ

Jedná se o online informativní důchodovou aplikaci ePortálu ČSSZ. Důchodová kalkulačka je aplikace, ve které je uživatel ihned po spuštění informován o přesném datu důchodového věku, v případě nedostatečného věku je mu sdělena informace o nesplnění podmínky pro nárok na starobní důchod. Aplikace rovněž umožňuje získat ucelené informace o přehledu a evidenci počtu let důchodového pojištění vedených u ČSSZ. Unikátnost aplikace spočívá v možnosti zodpovězení základních otázek na starobní důchod, a to vůbec poprvé zejména mladším ročníkům, které zajímá především, odkdy a v jaké výši na něj budou mít nárok. Službu lze plnohodnotně využívat od dovršených devatenácti let, respektive po jednom roce důchodového pojištění. Aplikace je navržena tak, aby vypočítala důchodový věk i s ohledem na pohlaví, tzn., u žen se započítává počet vychovaných dětí.

Ověření vybrané služby:

Informativní důchodová aplikace – po spuštění aplikace je uživatel upozorňován na fakt, že nesplňuje podmínky nároku na starobní důchod. Další údaje v aplikaci informují uživatele o odhadu výše starobního důchodu – respektive o neprovedení výpočtu. Veškeré nevypočítané data opět souvisí s povoláním autora diplomové práce, který pracuje jako voják z povolání a data o vojácích z povolání má v gesci Odbor sociálního zabezpečení Ministerstva obrany ČR, tzn., žadatel není opět veden v evidenci ČSSZ. Veškeré sociální záležitosti uživatele řeší OSZ MO, který je orgánem pro výběr pojistného na sociální zabezpečení vojáků z povolání. Velmi užitečnou funkcí aplikace je možnost okamžitého náhledu na tisk a následného stažení souboru v PDF formátu. PDF formát obsahuje veškeré údaje jako aplikace, včetně přehledu zhodnocených dob pojištění a vysvětlení jednotlivých položek v informativní důchodové aplikaci. Ověřenou službu lze využít i bez nutnosti založení datové schránky a je zdarma. Pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

Obrázek 30 Informativní důchodová aplikace



Zdroj: vlastní zpracování podle eportal.cssz.cz

13. Informační systém duševního vlastnictví – ISDV

Portál občana přesměrovává na Informační systém duševního vlastnictví isdv.upv.cz, který spravuje Úřad průmyslového vlastnictví. Služba poskytuje možnost využití E-PORTÁLU určeného k elektronickému podávání u Úřadu průmyslového vlastnictví ve věci patentů, ochranných známek, vynálezů, průmyslových a užitných vzorů včetně možnosti zobrazení přehledu historie vlastních podání a vyhledávání v Rešeršní databázi. Rešeršní

databáze je určena k vyhledávání v databázi patentů, ochranných známek apod., včetně zeměpisného označení a označení o zemi původu. Další funkcí, kterou služba nabízí v sekci Ostatní je možnost využít Publikační server – stahování dat o patentech, užitečných a průmyslových vzorech, ochranných známkách ve formátu XML, dále Rejstříkové knihy – pro přehled naskenovaných rejstříkových knih Úřadu průmyslového vlastnictví a sekci nastavení pro změnu v uživatelském účtu jako např. změna hesla a změna registračních údajů. Prvním podmínkou pro využívání služby ISDV je nutnost registrace a následné poskytnutí soukromého e-mailu uživatele z důvodu využití emailu jako identifikátoru uživatelských účtů ISDV. Následujícím krokem je udělení souhlasu s využitím zadané e-mailové adresy a to z důvodu zaslání potvrzení elektronických podání, tento souhlas lze rovněž kdykoliv odvolat.

Ověření vybrané služby:

Rešeršní databáze – Ochranné známky – služba umožňuje uživateli vyhledat v databázi ochranné známky přihlášené u Úřadu průmyslového vlastnictví (dále jen ÚPV), včetně databází v EU – EUIPO a WIPO. Menu vyhledávacího formuláře ochranných známek tvoří vyhledávání podle: Číslo přihlášky – Spisová značka ochranné známky, Číslo zápisu – ochranné známky databáze EUIPO nelze vyhledat podle čísla zápisu, podle Znění ochranné známky – název značky Coca-Cola, Kofola, Ford, podle Třídy výrobků a služeb – začlenění výrobků a služeb do jednotlivých tříd např. č. 1 – chemické výrobky, pryskyřice, hnojiva a lepidla nebo č. 15 hudební nástroje, dále podle Vídeňské obrazové třídy – začlenění do tříd např. č. 19 Nádoby, obaly a vyobrazení různých výrobků nebo č. 24 Heraldika, mince, znaky a symboly, podle Vlastníka/přihlašovatele – např. František Nový, podle Zdroje dat – určení databáze, ze které jsou data vyhledána ÚPV, EUIPO a WIPO, popřípadě výběr ze všech databází zároveň, podle Druhu – rozdělení ochranných známek do kategorií např. slovní – ADIDAS, VOLVO, JUST DO IT apod., dále obrazová – kostka Lego, obrazová se slovním prvkem – kostka Lego s nápisem Lego nebo prostorová – tvar baterie Duracell nebo tvar sklenice od Coca-Coly. Poslední možností je vyhledání podle Aktivního dokumentu ANO/NE – lze rozlišit mezi platnými, zapsanými dokumenty a mezi zaniklými a zrušenými dokumenty.

Vlastní vyhledání je provedeno podle názvu Vlastníka/přihlašovatele na značce KOFOLA. Výsledek vyhledání poskytuje údaje o datu vyhledání – 28. listopadu 2021, Zdroji – ÚPV ČR, Číslo přihlášky – 38317, Vyjádření ochranné známky – název KOFOLA, Číslo zápisu - 157039, Třídy výrobků a služeb – č. 32 pivo a nealkoholické nápoje, Datu podání

příhlášky – 12. srpna 1966, Datu zápisu – 26. října 1966, Přihlašovatele/vlastníka – Kofola Československo a.s., Ostrava – Poruba, Zástupci – Rott, Růžička & Guttman a spol., Praha 4, Stav dokumentu – platný dokument a Druhu – slovní ochranná známka. Důležitým údajem je informace o prodloužení ochranné známky Kofola do 12. srpna 2026. Výsledkem vyhledávání rovněž poukazuje na fakt, že firma Kofola vlastní ochranné známky na nápoje Topic, Top&Topic, Vinea nebo Semtex. Ověřenou službu lze využít bezplatně i bez nutnosti založení datové schránky. Pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

Obrázek 31 Vyhledávání ochranné známky



Zdroj: vlastní zpracování podle isdv.upv.cz

14. Registrace pilotů a provozovatelů dronů

Poslední analyzovanou službou je Registrace pilotů a provozovatelů dronů. Služba přeměruje uživatele na webové stránky dron.caa.cz spravované Úřadem pro civilní letectví. Jedná se o online službu, která umožňuje registraci provozovatele bezpilotního systému – dronu. Pro laiky se jedná o letadlo bez pilota. Od 31. prosince 2020 začala platit nová pravidla regulující provoz pro všechny typy dronů včetně leteckých modelů v celé EU. Nově nastavená pravidla vznikají jako reakce na obrovský nárůst bezpilotních letadel – dronů v celé EU a hlavním cílem těchto regulí je zvýšení bezpečnosti leteckého provozu. Drony se stávají stále rozšířenějším prostředkem a v rukou amatérů mohou představovat potencionální riziko, pro představu i jediný dron dokáže paralyzovat celý letištní provoz. Rovněž dochází k novému rozdělení dronů do tří základních kategorií: otevřená, specifická a certifikovaná. Otevřená – základní kategorie, která k provozu dronů nevyžaduje předchozí povolení úřadu

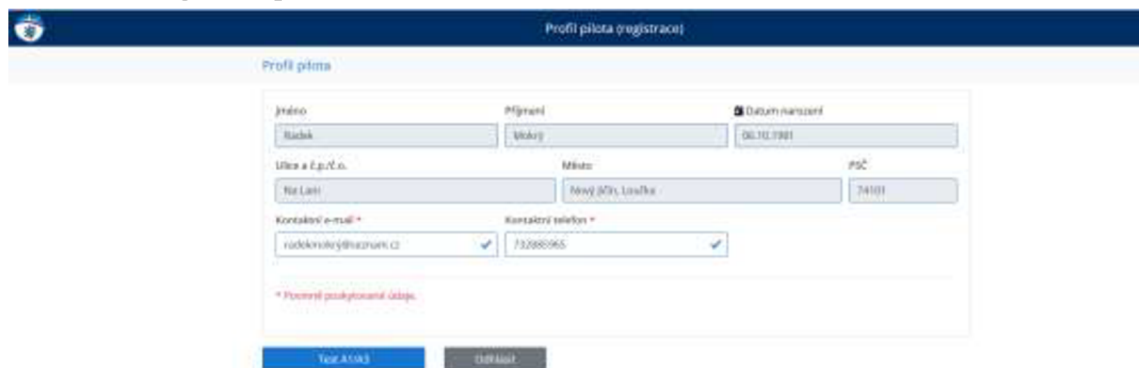
a dělí kategorii na další tři podkategorie A1, A2 a A3 z hlediska hmotnosti dronů, proškolení pilotů a způsobu letu. Specifická – střední kategorie, ve které je již k provozu vyžadováno povolení Úřadu pro civilní letectví a drony nejsou v této kategorii děleny výhradně podle hmotnosti či provozních vlastností, ale na základě typu provozování. Certifikovaná – kategorie pro bezpilotní systémy, u kterých je nutná certifikace a je vyžadováno osvědčení dálkově řídicího pilota a rovněž povolení Úřadu pro civilní letectví. Jedná o kategorii, která je zaměřena především s ohledem na budoucnost a provoz specifických dronů – létání s nákladem, drony převážející osoby apod. Registrace není nutná pro drony, které váží méně než 250 g, nenesou kameru a nejedná se o hračku – pro děti do 14 let s označením CE.

Ověření vybrané služby:

Registrace provozovatele bezpilotního systému, registrace a online test pilota – služba je ověřena autorem diplomové práce pouze nasimulováním situace. Provedené registraci lze rozdělit do tří základních kroků. V prvním kroku je uživatel přesměrován na webovou stránku dron.caa.cz s rozcestníkem na jednotlivé registrace. Ve druhém kroku provede uživatel registraci provozovatele bezpilotního systému jako fyzická osoba. U právnických osob je registrace totožná, pouze je vyžadováno IČO právnické osoby a datová schránka. U fyzické osoby je registrace provedena přes identitu občana, v našem případě přes NIA ID. Jestliže je uživatel přesměrován z Portálu občana, pouze vybere volbu registrace přes identitu občana a již se nemusí znovu přihlašovat, automaticky dojde k vyplnění osobních údajů. Následuje potvrzení o zpracování osobních údajů, potvrzení vyplněných údajů a registrace. Výsledkem registrace je vygenerování jedinečného registračního čísla – tzv. poznávací značky, kterou je uživatel povinen označit na veškerá bezpilotní letadla, která provozuje. Registrační číslo vystaví Úřad pro civilní letectví a je doručeno na uvedenou e-mailovou adresu uživatele. V posledním kroku uživatel přejde na Registraci a online test pilota bezpilotního systému opět s přihlášením přes e-identitu. Automaticky dojde k vyplnění osobních údajů a následuje vygenerování testu. K úspěšnému zvládnutí testu je zapotřebí úspěšně odpovědět minimálně na 30 otázek z celkových 40 v časovém limitu 60 minut. Před započítáním testu se doporučuje nastudovat studijní materiály, popřípadě absolvovat online školení formou prezentací a dokumentů ke stažení. Online školení je umístěno na webových stránkách dron.caa.cz. Po úspěšném provedení testu je přiděleno identifikační číslo pilota a doklad o absolvování online výcviku k povinné registraci dronu. V případě, že je test neúspěšný, může se uživatel opakovaně pokusit o zvládnutí testu. Ověřenou službu lze využít bez nutnosti založení datové schránky, pokud

se nejedná o právnickou osobu. Služba je zdarma a pro využití této služby postačuje identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

Obrázek 32 Registrace pilota



The image shows a web form titled "Profil pilota (registrace)". The form is for a pilot's profile and includes the following fields:

- Jméno:** Input field containing "Rudák".
- Příjmení:** Input field containing "Váňský".
- Datum narození:** Input field containing "06.10.1981".
- Ulice a č.p./č.o.:** Input field containing "Riz Lázeň".
- Město:** Input field containing "Nový Jičín, Loučka".
- PSČ:** Input field containing "74101".
- Kontaktní e-mail:** Input field containing "rudakr@volny.cz" with a checkmark.
- Kontaktní telefon:** Input field containing "732880965" with a checkmark.

Below the form, there is a red asterisk and the text "* Povinné poskytnout údaje." At the bottom of the form, there are two buttons: "Vzor A1 (ok)" in blue and "Ukl. heslo" in grey.

Zdroj: vlastní zpracování podle dron.caa.cz

4.3.1 Hodnocení služeb Státní správy

Elektronizace služeb veřejné správy nabírá v současné době na stále významnějším charakteru. Doba spojená s „*koronavirem*“, která jednoznačně vybízí občany i stát k vzájemné online komunikaci a to zejména co nejeefektivněji, bezpečně, v co nejkratším časovém intervalu a pokud možno zdarma. Prostřednictvím jednoho kontaktního místa – Portálu Občana je umožněn občanům přístup ke službám Státní správy, aktuálně se jedná o 14 služeb jednotlivých ministerstev a úřadů.

Efektivnost – lze konstatovat, že v tomto atributu Portál občana udělal velký pokrok. Značná část služeb lze vyřídit bez nutnosti založení a aktivace datové schránky. Avšak k plnému využití nejen analyzovaných služeb, ale i tzv. „*přímých služeb*“ jako např. jednotlivá podání apod. je pro plné využití Portálu občana doporučeno založení datové schránky. Důležitý faktorem je skutečnost, že se služby stávají efektivnější a jednodušší, zejména z důvodu napojení na základní registry, v tom případě odpadají uživateli úkony spojené s vyplňováním jednotlivých formulářů, jelikož již dochází k jejich předvyplnění zejména v oblasti identifikačních údajů uživatele.

Faktor času – v dnešní moderní a uspěchané době je z hlediska eGovernmentu patrně tím nejdůležitějším faktorem úspora času. Uživatelé služeb očekávají, že nebudou fyzicky trávit hodiny čekáním ve frontách na úřadě, ale že vše vyřídí rychle, online z pohodlí domova či kanceláře a nejlépe z jednoho kontaktního místa, v našem případě jednoho portálu. Pozitivním zjištěním je skutečnost, že z ověřených služeb lze všechny vyřídit online

bez nutnosti návštěvy daných úřadů, ale s jistým omezením. V případě služby Jednotný registrační formulář – ohlášení nové živnosti fyzické osoby je podmínkou pro elektronické vyřízení založení datové schránky. I přesto je doporučena vzhledem k náročnosti vyplnění žádosti osobní návštěva Živnostenského úřadu. V případě služby Potvrzení o studiu je rovněž podmínka pro elektronické vyřízení založení datové schránky. Jestliže uživatel nemá založenou datovou schránku, musí se do pěti dnů dostavit osobně na Úřad práce. Z celkového hlediska lze konstatovat, že k maximálnímu využití poskytovaných služeb pouze elektronickou formou bez fyzické účasti na úřadech, s co největší úsporou času je nezbytné, aby měl uživatel založenou datovou schránku, což potvrzuje předešlé hodnocení.

Finanční faktor ověřených služeb – významným faktorem je rovněž finanční hledisko. Veškeré ověřené služby lze využívat zdarma, pouze v případě jednotlivých správních poplatků je potřeba počítat s určitým finančním nákladem – cena správních poplatků se odvíjí od druhu poskytované služby např. správní poplatek za ohlášení nové živnosti fyzické osoby. Důležitým aspektem finanční úspory elektronických služeb je rovněž skutečnost, že si uživatel na vyřízení úředních záležitostí nemusí čerpat dovolenou, nemá žádné cestovní náklady na přepravu na úřad a nemá další náklady spojené s výdaji za poštovní zásilky, které každým rokem výrazně zdražují.

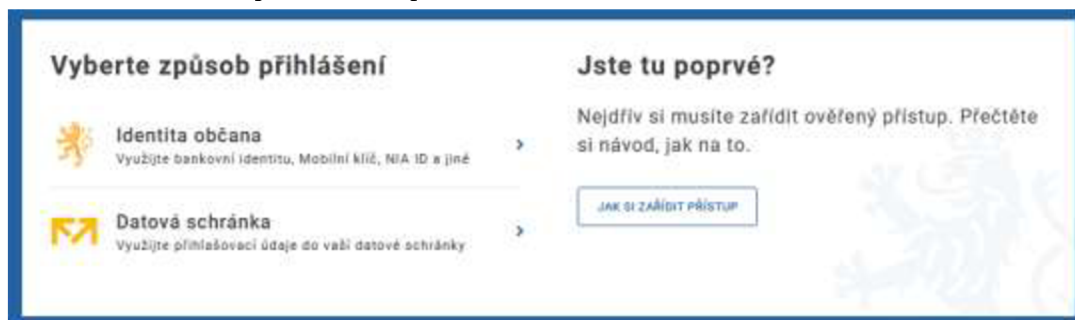
Úroveň záruky – přístup k analyzovaným službám prostřednictvím identifikačních prostředků musí splňovat podmínky – zajištění s určitou úrovní záruky a záleží na poskytovateli služby, jakou úroveň záruky požaduje. Z ověřovaných služeb pouze služba DLUHOPIS REPUBLIKY vyžaduje k prvotnímu přihlášení úroveň záruky – vysoká. K opětovnému přihlášení již postačuje identifikační prostředek se značnou úrovní záruky. Veškeré ostatní služby lze využívat prostřednictvím identifikačních prostředků se značnou úrovní záruky. Pro běžného uživatele, který nepředpokládá nákup státních dluhopisů, postačuje k využívání nejen služeb v kategorii Státní správa, ale i veškerých ostatních služeb identifikační prostředky jako např. mojeID (úroveň záruky značná), NIA ID, BANKOVNÍ IDENTITA nebo Mobilní klíč eGovernmentu. Závěrem lze konstatovat, že nabídka služeb na úrovni záruky – vysoká v Portálu občana je dosti omezená, lépe řečeno skoro nulová. Pokud, ale budou služby na úrovni záruky – vysoká přibývat, lze očekávat, že stoupne i počet identifikačních prostředků s touto zárukou.

4.4 Možnosti přihlášení do Portálu občana

Portál občana nabízí různé možnosti přihlášení. Zvolený způsob přihlášení určuje uživateli rozsah služeb, které bude mít přístupné a z toho důvodu je důležité, aby uživatel zvážil jednotlivé možnosti přihlášení s ohledem na vlastní používání portálu. Veškeré možnosti přihlášení jsou na sobě zcela nezávislé a uživatel má možnost aplikovat více způsobů přihlášení, potažmo více identifikačních prostředků k přihlášení. Základní nabídku přihlášení do portálu je rozdělena na přihlášení prostřednictvím eIdentity (od 1. prosince 2021 Identita občana) a prostřednictvím Datové schránky.

Autor diplomové práce provede analýzu jednotlivých metod přihlášení – analýzu identifikačních prostředků, která se promítne do výsledku a finálního zpracování vícekritériální analýzy. Hlavní kritéria pro zpracování vícekritériální analýzy tvoří tyto posuzované kategorie: potřebná doba na zřízení prvotního přístupu – časová náročnost, cena – pořizovací náklady, technická náročnost na zřízení identifikačního prostředku, úroveň záruky – značná nebo vysoká, přístup ke komerčním webům, počet přístupných služeb Státní správy z hlediska úrovně záruky identifikačního prostředku, doba přihlášení – časová náročnost, možnost mezinárodního využití a posledním kritériem je podpora – úkony související s pravidelnou aktualizací jednotlivých aplikací a doplňků, které jsou nezbytné pro funkčnost identifikačních prostředků. Analýza veškerých identifikačních prostředků a zřizování jejich přístupů je provedena prakticky. Autor diplomové práce má již vytvořenou e-identitu a zřízen identifikační prostředek NIA ID. Stanoviska autora mohou být zcela subjektivní. A proto se tyto stanoviska mohou lišit od uživatelských příruček a návodů. Analýza a praktické prověření je provedeno z pohledu běžného uživatele, který má zájem o využívání služeb Portálu občana.

Obrázek 33 Možnosti přihlášení do portálu



Zdroj: vlastní zpracování podle obcan.portal.gov.cz

4.4.1 Statistické údaje identifikačních prostředků

S ohledem na vlastní hodnocení jednotlivých identifikačních prostředků a finální zpracování vícekritériální analýzy je zajímavé pozorovat aktuální statistiky Ministerstva vnitra ČR (k 30. listopadu 2021) zaměřené na počty aktivovaných identifikačních prostředků a počty přihlášení ke službám eGovernmentu. Přihlašování prostřednictvím bezpečných a kvalifikovaných identifikačních prostředků elektronické identifikace a autentizace přes Národní bod, jehož správcem je Správa základních registrů, uživateli umožňuje vzdálené a zejména bezpečné ověření jeho totožnosti.

Tabulka 1 Přehled využití identifikačních prostředků prostřednictvím NIA

Název	Počet aktivovaných identifikačních prostředků	Počet unikátních identit	Celkový počet přihlášení	Celkový průměr přihlášení na jeden identifikační prostředek
BANKOVNÍ IDENTITA	8 341 664	5 377 032	3 819 081	0,71
eObčanka	472 963	411 295	1 011 230	2,46
NIA ID	151 081	143 961	4 080 379	28,34
Mobilní klíč eGovernmentu	85 566	70 698	1 166 934	16,51
I. CA identita s kartou Starcos	1 063	547	84 651	154,76
MojeID	49 429	35 974	480 977	13,37
Celkem	9 101 766	6 039 507	10 643 252	1,76

Zdroj: vlastní zpracování podle statistiky Ministerstva vnitra ČR a podle lupa.cz

Aktuálně lze využít jak státní, tak již soukromé poskytovatelé a zejména banky a jejich bankovní identita stojí za enormním přírůstkem aktivovaných identifikačních prostředků. Z tabulky č. 1 lze jednoznačně vypočítat nejvyšší podíl aktivovaných identifikačních prostředků – BANKOVNÍ IDENTITA v počtu téměř 8,4 milionů.

Ministerstvo vnitra ČR vysvětluje, že banky vydaly přibližně 8,4 milionů identifikačních prostředků mezi 5,4 milionů svých klientů, což v tabulce představuje počet unikátních identit. Ministerstvo vnitra ČR dopřesňuje, že konečné číslo unikátních identit bude nižší, přibližně 4,7 milionů¹⁰⁵. Je to zapříčiněno zejména skutečností, že jeden občan

¹⁰⁵ Ministerstvo vnitra ČR. *Bankovní identitu má skoro polovina Čechů. Roste i zájem o datové schránky* [online]. 2021 [cit. 2022-01-03]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/bankovni-identitu-ma-skoro-polovina-cechu-roste-i-zajem-o-datove-schranky.aspx>

je klientem více bank, tudíž lze předpokládat, že má založeno více unikátních identit a proto je rovněž vyšší počet aktivovaných identifikačních prostředků.

Podstatnějším údajem pro diplomovou práci je celkový počet přihlášení ke službám eGovernmentu a celkový přepočet přihlášení na jeden identifikační prostředek. Z tabulky lze zjistit, že BANKOVNÍ IDENTITA má nejvíce unikátních identit, to ale nemusí znamenat, že se jedná o nejvyužívanější identifikační prostředek, jak nám ukazuje poslední sloupec tabulky – celkový průměr přihlášení na jeden identifikační prostředek, který činí u BANKOVNÍ IDENTITY pouze 0,71. Naproti tomu pro přihlášení k elektronickým službám veřejné správy je nejčastěji využíván prostředek NIA ID v počtu unikátních identit pouze 143 tisíc, ale přibližně se 4 miliony přihlášeními a s celkovým průměrem přihlášení na jeden identifikační prostředek 28,34. Nejvyšší průměr přihlášení na jeden identifikační prostředek má karta Starcos 154,76.

Z dat v tabulce 1 vyplývá, že za nízkým počtem aktivovaných prostředků oproti BANKOVNÍ IDENTITĚ je skutečnost, že si tyto identifikační prostředky občané nechávají aktivovat a vydávat pouze na vlastní žádost, respektive protože je chtějí využívat. To je i důvod, proč je celkový počet přihlášení ke službám eGovernmentu vyšší než u BANKOVNÍ IDENTITY. Dalším příčinou je i krátká působnost BANKOVNÍ IDENTITY v Národním bodu pro identifikaci a autentizaci. Lze tedy předpokládat, že celkový průměr přihlášení na jeden identifikační prostředek ke službám eGovernmentu u BANKOVNÍ IDENTITY poroste. Naopak ze státních identifikačních prostředků má NIA ID nejvíce přihlášení na jeden prostředek, což může ovlivňovat skutečnost, že NIA ID – předešlý název Jméno, heslo a SMS, patří mezi první prostředky, kterými se dalo v minulosti přihlásit k elektronickým službám státu, a tento prostředek si uživatelé aktivovali, protože chtěli využívat eGovernment ČR a neměli jinou volbu, pokud si nechtěli aktivovat eObčanku. Nejvyšší počet přihlášení na jeden identifikační prostředek, ale s nejnižším počtem aktivovaných identifikačních prostředků má Karta Starcos. Je to první soukromoprávní identifikační prostředek na úrovni záruky – vysoká a uživatel si ji pořizuje zejména z důvodu již konkrétního využití jako např. v systému Zákaznické obsluhy elektronického mýtného, v informačním systému technických prohlídek či registrace v dotačních programech Covid

pro firmy a OSVČ¹⁰⁶. Nízký počet aktivovaných prostředků ovlivňují rovněž vysoké pořizovací náklady.

4.4.2 Přihlášení prostřednictvím Datové schránky

Primárně jsou datové schránky určeny k elektronické komunikaci s orgány veřejné správy. Od roku 2009 nahrazují klasický způsob doručování a komunikaci v listinné podobě a stávají se elektronickou obdobou domovních poštovních schránek pro občany, kteří si o to zažádají. Pro orgány veřejné moci a pro určité skupiny právnických a podnikajících fyzických osob je povinnost komunikovat prostřednictvím datové schránky, jedná se datové schránky zřízeny ze zákona¹⁰⁷.

Prostřednictvím datových schránek se lze přihlásit k eGovernmentovým službám, ale datové schránky jsou primárně určeny ke komunikaci s veřejnou správou. K přihlášení do datových schránek lze využít veškeré identifikační prostředky, ale uživatel bude mít přístup jen ke službám, na jejichž požadované úrovni záruky svým přihlášením dosáhl, to znamená, jestliže má uživatel zřízenou datovou schránku a nemá zřízenou e-identitu v Portálu Národního bodu, nalezne v sekci nastavení volbu „zřízení identity v Národním bodu“¹⁰⁸.

Obrázek 34 Přihlášení prostřednictvím Datové schránky



Zdroj: vlastní zpracování podle mojedatovaschranka.cz

¹⁰⁶ Architektura eGovernmentu ČR. I.CA [online]. nedatováno [cit. 2022-01-10]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:nia_1ca

¹⁰⁷ Datové schránky. Základní informace [online]. 2021 [cit. 2021-12-26]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/zakladni-informace>

¹⁰⁸ BusinessInfo.cz. Využívejte elektronické podpisy a elektronickou identitu. Poradíme, jak na to [online]. 2021 [cit. 2021-9-2]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/navody/elektronicke-podpisy-elektronicka-identita-ppbi/3/#elektronicka-identita>

K Portálu občana se lze přihlásit prostřednictvím údajů do již zřízené datové schránky, avšak ve smyslu zákona č. 250/2017 Sb., *o elektronické identifikaci* nelze datovou schránku považovat za identifikační prostředek jako takový, z tohoto důvodu není datová schránka zařazena do vícekritériální analýzy.

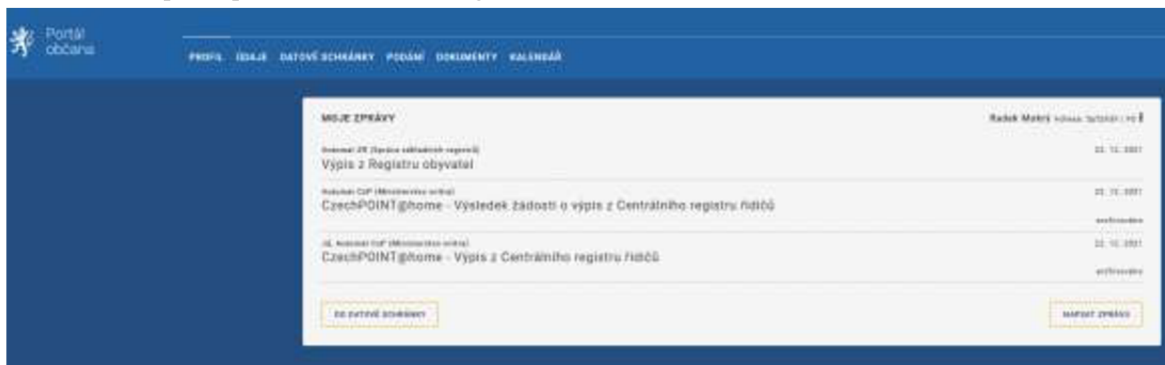
Zřízení přístupu

První krok: přihlášení do Portálu občana prostřednictvím vybraného identifikačního prostředku identity občana. V našem případě přihlášení prostřednictvím prvního zpřístupněného identifikačního prostředku uživatele, kterým je NIA ID.

Druhý krok: po přihlášení zadat volbu „*založit datovou schránku*“ a následně je uživatel přeměřován na ISDS, kde proběhne ověření identity občana. Důležitým faktem k jednoduchému založení datové schránky je skutečnost, že uživatel již má zřízen identifikační prostředek Identity občana, v tom případě není nutná osobní účast na pobočce Czech POINT a proces zřízení přístupu se značně zrychluje.

Třetí krok: jelikož uživatel není podnikající fyzická osoba, je zvolená volba „*zřídit schránku fyzické osoby*“, následuje ztotožnění v Registru obyvatel a po ztotožnění je již Datová schránka uživatele zpřístupněna.

Obrázek 35 Zpřístupnění datové schránky



Zdroj: vlastní zpracování podle obcan.portal.gov.cz

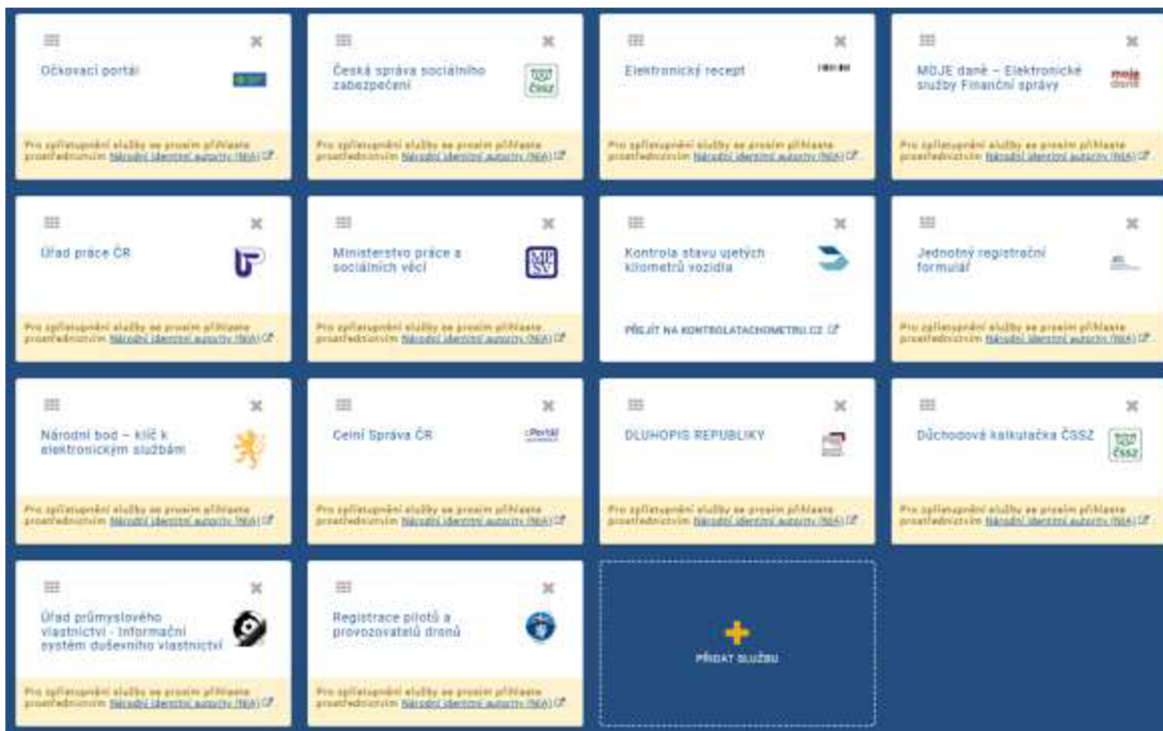
Čtvrtý krok: v posledním kroku po zpřístupnění uživatel nastavuje parametry své datové schránky jako např. nastavení doručování datových zpráv, možnost využití datového trezoru na 6 měsíců zdarma – zprávy v datové schránce zůstávají uloženy pouze 90 dní, touto službou dochází k automatickému uchování zpráv i po uplynutí 90 dní. Dále lze nastavit možnosti přihlášení, v tomto bodě lze přidat mimo přihlášení prostřednictvím identity občana i jiné metody jako např. Mobilní klíč – aktivováno nebo přihlášení

certifikátem, SMS kódem nebo bezpečnostním kódem – v našem případě neaktivováno, povoleno přihlašování pouze identitou občana a Mobilním klíčem.

4.4.2.1 Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám

Uživatel má již před založením Datové schránky vytvořenou Identitu občana, což značně usnadňuje a zrychluje celý postup zřízení Datové schránky. Zřízení Datové schránky zabere v případě již vytvořené Identity občana 15 minut. Zpřístupnění je zcela zdarma a v našem případě rovněž bez nutné osobní účasti na pobočce Czech POINT. Z níže uvedeného obrázku lze konstatovat, že v případě přihlášení do Portálu občana prostřednictvím volby datová schránka je přístup ke službám Státní správy značně omezený. V našem případě má uživatel přístup pouze k jedné službě Státní správy – Kontrola tachometru vozidla a následně je upozorňován na přihlášení přes Národní identitní autoritu, jestliže chce využívat veškerou nabídku služeb Státní správy. Toto zjištění potvrzuje, že přihlášením do Portálu občana prostřednictvím Datové schránky lze podávat žádosti o výpisy jako např. Výpis údajů z registru obyvatel nebo Výpis z živnostenského rejstříku a další, avšak pokud se jedná o služby poskytované Státní správou i služby Krajů, Měst, obcí či služby soukromých poskytovatelů, je nezbytné využívat identifikační prostředky Identity občana.

Obrázek 36 Omezený přístup přihlášením Datovou schránkou



Zdroj: vlastní zpracování podle obcan.portal.gov.cz

Pro kompletní využití veškerých služeb Portálu občana je doporučeno přihlásit se prostřednictvím Identity občana v kombinaci s již založenou datovou schránkou.

4.4.3 Přihlášení prostřednictvím e-identity – Identity občana

Správa základních registrů přichystala pro občany změnu v názvu přihlašování k elektronickým službám a bránu eIdentita.cz – klíč k elektronickým službám přejmenovalo na Identitu občana. Předpokládaná změna přejmenování byla plánována k 1. prosinci 2021, ale k přejmenování došlo již 28. listopadu 2021. Název Identity občana včetně designu kopíruje grafický styl Portálu občana. Funkcionalita Identity občana zůstává beze změn, Identita občana pro připojené služby ověřuje totožnost uživatele v základních registrech. Jedná se o další a logický krok ke sjednocení online služeb veřejné správy¹⁰⁹.

Obrázek 37 Přihlášení prostřednictvím Identita občana



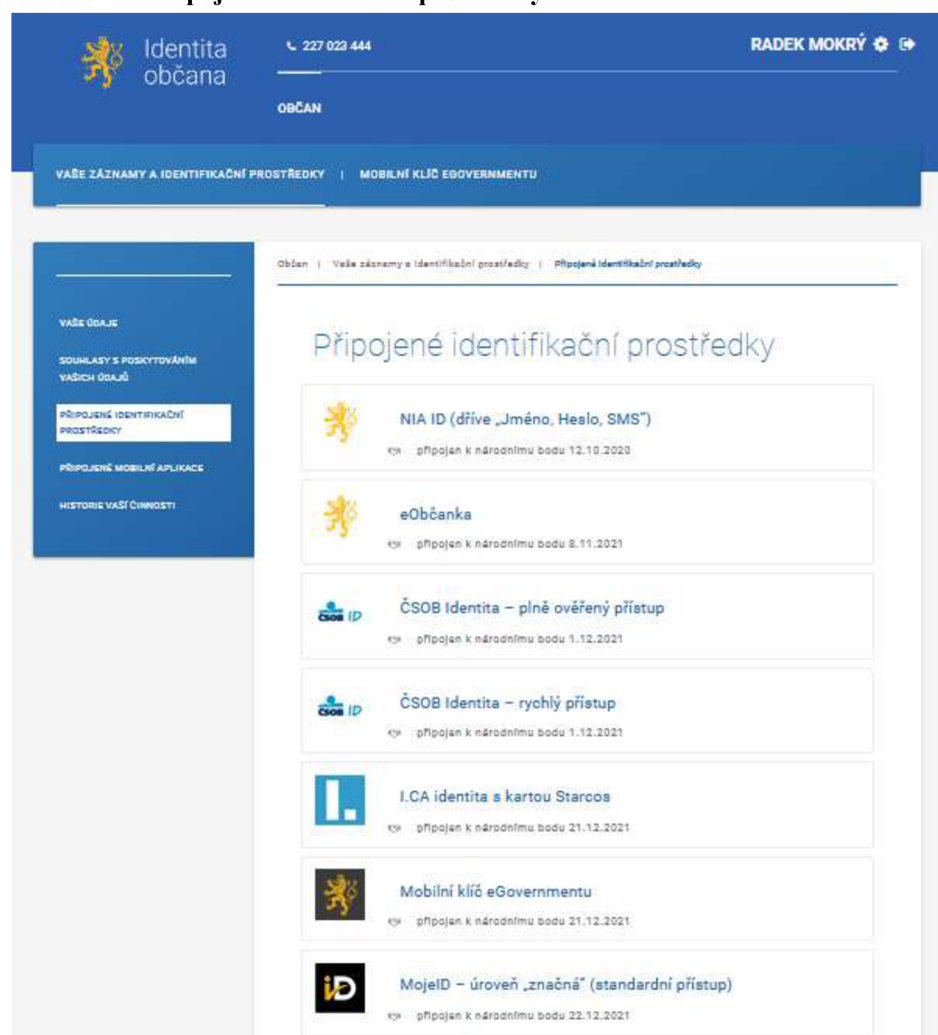
Zdroj: vlastní zpracování podle nia.identitaobcana.cz

¹⁰⁹ Správa základních registrů. *Eidentita.cz se změnila na Identitu občana* [online]. 2021 [cit. 2021-12-02]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/archiv-novinek/e-identita/267-eidentita-cz-se-zmenila-na-identitu-obcana>

Základní dva procesy – identifikaci a autentizaci zabezpečuje identifikační portál Národního bodu identitaobcana.cz a pokud občan chce využívat elektronické služby státu, je nezbytné vytvořit elektronickou identitu. Elektronickou identitu tvoří elektronické údaje o dané osobě, které je nutné v případě přístupu ke službám bezpečně ověřit. Pro bezpečné prokazování totožnosti nám slouží jednotlivé identifikační prostředky na různých úrovních záruky poskytované státem – NIA ID, eObčanka a Mobilní klíč eGovernmentu a identifikační prostředky soukromých poskytovatelů – I. CA identita s kartou Starcos, MojeID či BANKOVNÍ IDENTITA jednotlivých bank.

Veškeré identifikační prostředky identity občana byly zřízeny a připojeny uživatelem/autorem diplomové práce pro potřeby přihlašování do Portálu občana.

Obrázek 38 Připojené identifikační prostředky



Zdroj: vlastní zpracování podle identitaobcana.cz/Identity

4.4.3.1 Mobilní klíč eGovernmentu

Identifikační prostředek určen pro mobilní telefony či tablety jehož primární funkcí bylo rozšíření možností přihlašování k informačnímu systému datových schránek. Z důvodu jednoduchého využití a již existující mobilní aplikace došlo k vytvoření možnosti přihlášení rovněž prostřednictvím Národního bodu¹¹⁰. Mobilní klíč eGovernmentu je mobilní aplikace založena na principu jednoduchého skenování QR kódu, čímž dojde k ověření uživatele, v případě využití tohoto identifikačního prostředku pro připojení např. do Portálu občana, uživatel pouze otevře mobilní aplikaci a vyfotí QR kód, který se mu zobrazí. Mobilní klíč eGovernmentu je identifikační prostředek na úrovni záruky – značná.

Obrázek 39 Mobilní klíč eGovernmentu



Zdroj: vlastní zpracování podle nia.identitaobcana.cz

4.4.3.1.1 Zřízení přístupu

První krok: stažení mobilní aplikace Mobilní klíč eGovernmentu na Google Play pro android a App Store pro operační systém iOS. Jedná se o mobilní aplikaci vydanou Ministerstvem vnitra ČR. Zvolení metody přihlašování do mobilní aplikace – volba přihlášení prostřednictvím snímání otisků prstů, tato metoda lze zvolit pouze pro android 6.0 a vyšší a pro iOS 11 a vyšší. Platforma iOS rovněž nabízí možnost přihlášení prostřednictvím snímání obličeje. V našem případě zvolená metoda snímání otisků prstů pro android.

Druhý krok: uživatel již využívá identifikační prostředek, který je registrován u Národního bodu, z tohoto důvodu je zvolena volba „*mám účet u národního bodu a chci*

¹¹⁰ Architektura eGovernmentu ČR. *Mobilní klíč eGovernmentu* [online]. [cit. 2021-12-20]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:mobilni_klic_egov

se do národního bodu přihlašovat mobilním klíčem“. Tato možnost podstatně zkrátí a zjednoduší připojení Mobilního klíče eGovernmentu. Jestliže uživatel nemá zřízen žádný identifikační prostředek je nutná osobní účast na pobočce Czech POINT, kde dojde k inicializaci mobilního klíče. Další možností je přihlášení mobilního klíče z informačního systému datových schránek, uživatel je následně požádán o zřízení identity v národním bodu.

Třetí krok: přesměrování na Portál národního bodu a přihlášení uživatele. Po přihlášení uživatel v sekci Připojení Mobilního klíče eGovernmentu tento úkon potvrdí. Následuje spárování mobilního telefonu s národním bodem prostřednictvím vyfocení QR kódu. Na mobilním telefonu a na Portálu národního bodu se zobrazí potvrzovací kód, který musí být totožný. Pro úspěšné dokončení Mobilního klíče eGovernmentu je nutné potvrdit sekci „*Ano, byl zobrazen správný kód*“.

Čtvrtý krok: přihlášení do Portálu občana prostřednictvím Mobilního klíče eGovernmentu – otevření mobilní aplikace a naskenování QR kódu. Po naskenování je uživatel dotázán, zda chce potvrdit přihlášení pomocí Národního bodu. V případě kladného potvrzení je uživatel přihlášen do Portálu občana a lze využívat veškeré poskytované služby odpovídající úrovni záruky tohoto identifikačního prostředku.

4.4.3.2 Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám

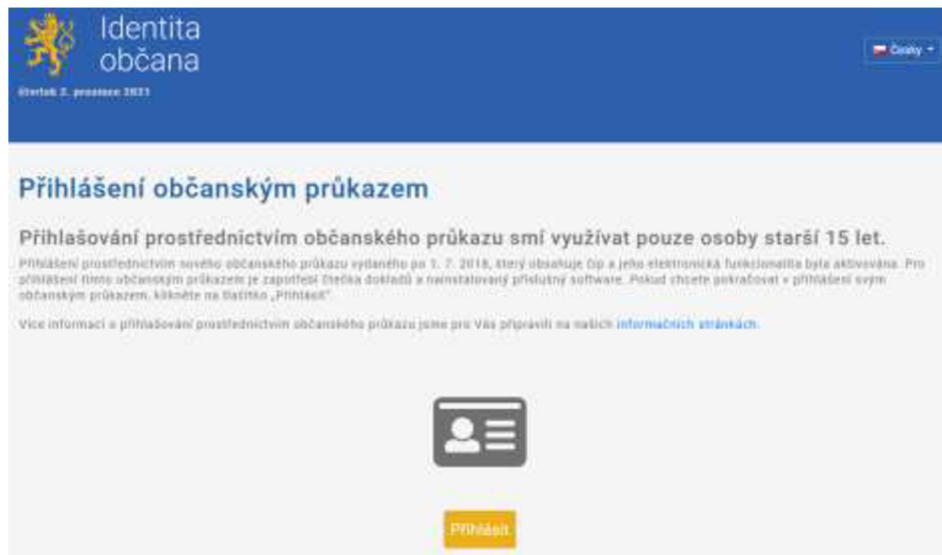
Stažení aplikace Mobilní klíč eGovernmentu a jeho následné využívání je zcela zdarma. Zřízení přístupu do Portálu občana prostřednictvím mobilního klíče zabere uživateli 13 minut a jednotlivé instalační kroky jsou pro uživatele velmi srozumitelné. V případě, že uživatel je již registrován v národním bodu, není pro ověření identity vyžadována osobní účast na pobočce Czech POINT. Z hlediska uživatelské přívětivosti se jedná o velmi jednoduchou a nenáročnou aplikaci, která umožňuje velmi rychlé přihlašování do portálu bez složitého zadávání přihlašovacích údajů. Mobilní klíč eGovernmentu je jednou z možností přihlašování k datové schránce a rovněž mobilní klíč umožňuje upozorňování – notifikaci na doručené zprávy v datové schránce uživatele, samozřejmě pouze v případě, že má uživatel zřízenou a aktivovanou datovou schránku. Pro využívání tohoto identifikačního prostředku je nezbytné vlastnit smartphone s čtečkou QR kódů. Identifikační prostředek Mobilní klíč eGovernmentu poskytuje v Portálu občana přístup k veškerým státním službám na úrovni záruky – značná. Tento identifikační prostředek nelze využít pro mezinárodní ověření identity a autentizace. Časová náročnost na přihlášení do Portálu občana je 28 sekund.

4.4.4 eObčanka

Z důvodu praktického ověření přihlášení do Portálu občana prostřednictvím identifikačního prostředku eObčanky autor diplomové práce zažádal o předčasnou výměnu dosavadního občanského průkazu bez čipu za nový elektronický občanský průkaz s aktivovanou částí elektronické identifikace – eObčanku, který je vydáván od 1. července 2018, a který již umožňuje vzdálené prokázání totožnosti s vysokou úrovní záruky.

Ministerstvo vnitra ČR charakterizuje eObčanku jako použitelný nosič identity v ČR, ale zejména v celé EU a jejím hlavním znakem je bezpečnost, jednoznačnost a nezaměnitelnost¹¹¹. eObčanka stále plní funkci prokazování totožnosti a zároveň lze eObčanku využít jako cestovní doklad. Novinkou je ale integrovaný čip, který umožňuje přístup k elektronickým službám státu. Na čip lze nahrát kvalifikované certifikáty pro vytvoření vlastního elektronického podpisu – lze elektronicky podepisovat emaily, smlouvy nebo faktury a také autentizační certifikáty – pro přístup do informačních systémů. Výhodou certifikátů je jejich mobilita, jsou nahrány v čipu eObčanky, tudíž nejsou vázány na počítač nebo počítače uživatele. Pro zajištění plné funkčnosti eObčanky a pro přihlašování se k elektronickým službám státu je nezbytná instalace obslužného softwaru a pořízení čtečky čipových karet.

Obrázek 40 Přihlášení prostřednictvím eObčanky



Zdroj: vlastní zpracování podle eop.identitaobcana.cz

¹¹¹ Ministerstvo vnitra ČR. *eObčanka* [online]. 2021 [cit. 2021-12-07]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=21730551&doctype=ART>

eObčanka s aktivovaným čipem je prozatím jediný identifikační prostředek na úrovni záruky – vysoká poskytovaný státem a jediný identifikační prostředek v ČR pro elektronickou identifikaci notifikovaný v rámci EU podle nařízení eIDAS pro přístup k online službám států EU.

4.4.4.1 Zřízení přístupu

První krok: zřízení přístupu do Portálu občana prostřednictvím eObčanky – vyřízení eObčanky na úřadu obce s rozšířenou působností. V případě zažádání o vydání občanského průkazu z jiného osobního důvodu v době delší než půl roku před uplynutím platnosti dosavadního občanského průkazu totožnosti, je nutné zaplatit poplatek 200 Kč. Dle sdělení úředníka/ce doba dodání je do 21 dní. V našem případě je eObčanka připravena k vyzvednutí za 13 dní od vyřízení.

Druhý krok: vyzvednutí a aktivace eObčanky – čipu. Aktivace je provedena na místě při převzetí dokladu. Pro aktivace je nutné zadat Identifikační osobní kód – IOK s libovolnou kombinací 4 až 10 čísel. Tento kód uživatel zadává při každém použití eObčanky. Rovněž je nutné zadat Deblokační osobní kód – DOK, jenž se využívá obdobně jako PUK u mobilního telefonu, tzn. uživatel eObčanky třikrát špatně zadá IOK a dojde k zablokování eObčanky. Následuje zadání DOK pro odblokování. Pokud nastane situace, že uživatel zadá 10 nesprávných pokusů, musí osobně navštívit úřad pro odblokování. Při převzetí nové eObčanky lze rovněž zadat bezpečnostní kód – BOK, který slouží k bezpečnějšímu ověření totožnosti při osobním jednání. Uživatel nemá povinnost aktivace čipu, v tom případě z čipu nelze vyčíst žádné data a nový občanský průkaz se jeví, jako by neměl žádný čip.

Třetí krok: pořízení externí čtečky karet – eObčanky. Pořizovací cena je 249 Kč plus 99 Kč za poštovné a doručení na adresu uživatele. Dodání čtečky je do 3 pracovních dnů. Čtečka musí splňovat parametry v souladu s normou ISO 7816 a CCID. Uživatelem je zakoupena externí čtečka značky Yankee Smart card reader YCR 101 USB, která splňuje veškeré požadavky.

Čtvrtý krok: stažení a instalace aplikace eObčanka podle druhu operačního systému. V našem případě se jedná stažení instalačního balíčku pro 32 bitový systém. Stažení aplikace je zdarma. Po spuštění instalačního programu se provádí prostřednictvím instalačního průvodce automatická instalace. Po úspěšné instalaci jsou vytvořeny ikony zástupců na pracovní ploše počítače.

Poslední krok: diagnostika identifikační funkce občanského průkazu. Je nutné připojit externí čtečku přes USB a vložit eObčanku. Po provedené diagnostice je uživatel informován, že je identifikace držitele občanského průkazu dokončena. Pro stažení a úspěšnou instalaci aplikace doporučuje autor diplomové práce využít Instalační příručku eObčanka ve formátu PDF, která je ke stažení na info.identitaobcana.cz/Download/. Po provedení všech těchto úkonů lze využívat Portál občana a jeho dostupné služby.

4.4.4.2 Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám

Celkové náklady na vyřízení a aktivaci eObčanky a pořízení externí čtečky dokladů jsou 549 Kč. Stažení a instalace aplikace eObčanka je kompletně zdarma. Vyřízení nové eObčanky je poměrně časově náročná záležitost. Je nutná osobní účast na úřadu s rozšířenou působností – doba dodání je 13 dní, nutno podotknout, že dodací lhůta byla urychlena o 8 dní vzhledem k předpokládanému termínu dodání 21 dní. Doba dodání čtečky není v celkové době započtena, jelikož objednání a doručení proběhlo během čekací doby na eObčanku. Celkové stažení a instalace aplikace – softwaru trvá 30 minut včetně připojení a instalace čtečky. I v případě použití Instalační příručky pro usnadnění instalace lze konstatovat, že se nejedná o příliš jednoduchý proces, a i když je proces instalace plně automatizován, vyžaduje určité znalosti a počítačovou gramotnost. Výhodou eObčanky je využití pro mezinárodní ověření identifikace a autentizace jako zatím jediný identifikační prostředek podle nařízení eIDAS. Prostřednictvím eObčanky mají uživatelé přístup k veškerým poskytovaným elektronickým službám státu. Časová náročnost na přihlášení do Portálu občana je 45 sekund včetně zapojení čtečky a propojení s eObčankou. Ve vícekritériální analýze je započítán čas – 13 dnů, který odráží reálnou dobu zřízení přístupu, jelikož nelze tento identifikační prostředek zřídit pouze online.

4.4.5 NIA ID

NIA ID jeden ze základních identifikačních prostředků do Portálu občana. Přihlašování k elektronickým službám státu a soukromých poskytovatelů v Portálu občana je možné prostřednictvím zadání Jména, Hesla a ověřovacího SMS kódu. Jedná se o dvoufaktorový model přihlašování, kdy po zadání Jména a Hesla je na mobilní telefon uživatele doručen SMS kód, podle kterého se dokončí ověřovací proces. NIA ID je identifikační prostředek poskytovaný státem na úrovni záruky – značná.

Obrázek 41 Přihlášení prostřednictvím NIA ID

Identita občana
čtvrtek 2. prosince 2021

Česky

Přihlášení

Přihlašování identifikačním prostředkem NIA ID smí využívat pouze osoby starší 18 let.

Stisknutím tlačítka „Autorizuj a pošli kód“ potvrzují, že jsem se seznámil/a s [podmínkami používání prostředku pro elektronickou identifikaci](#) a souhlasím s nimi.

Mobilní klíč eGovernmentu
Pro ještě jednodušší přihlašování bez nutnosti přepisování SMS kódu si stáhněte do svého chytrého telefonu aplikaci [Mobilní klíč eGovernmentu](#)

Uživatelské jméno *

Zadejte své heslo zde *

Zapomněli jste heslo?

[Autorizuj a pošli kód](#)

Zdroj: vlastní zpracování podle nia.identitaobcana.cz

4.4.5.1 Zřízení přístupu

První krok: provedení registrace a založení identifikačního prostředku – telefon, uživatelské jméno, heslo, e-mail, bezpečnostní otázka, odpověď na bezpečnostní otázku, odsouhlasení podmínek používání prostředků pro elektronickou identifikaci, výběr „*nejsem robot*“ a zvolit „*zaslat SMS kód*“. Systém odešle do mobilního telefonu identifikační kód, který je zároveň doručen na zvolenou soukromou e-mailovou adresu s pokyny, jak přesně postupovat.

Druhý krok: nutná osobní účast uživatele na jakékoliv pobočce Czech POINT k provedení aktivace účtu, kde je potřeba sdělit identifikační kód, včetně dalších úředních náležitostí – průkaz totožnosti, následuje sdělení úředníkovi, že chceme poskytnout „*Žádost o poskytnutí referenčních údajů z registru obyvatel jiné osobě*“, dále sdělení, že chceme poskytnout svá osobní data právnické osobě – IČO Správy základních registrů, identifikační kód, sdělení rozsahu poskytnutých údajů, zvolení položky „*Datum narození*“ a „*Číslo elektronicky čitelných dokladů*“ a volba varianty jednorázového poskytnutí. Následně obsluha Czech POINTU vytiskne ke kontrole a podepsání vyplněný formulář žádosti, který budoucí uživatel zkontroluje a podepíše. Obsluha provede odeslání žádosti a vytiskne potvrzení.

Poslední krok: aktivace účtu pro přihlášení do Portálu občana trvá přibližně 15 minut a samotné dvoufaktorové přihlášení se provede zadáním uživatelského Jména, Hesla a potvrzením volby „*Autorizuj a pošli kód*“. Na mobilní telefon je doručena SMS

s přihlašovací kódem, který následně uživatel přepíše do „*vypisovacího pole*“ SMS kód na svém PC. Po provedení všech těchto úkonů lze využívat Portál občana a jeho dostupné služby.

4.4.5.2 Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám

Zřízení přístupu a zejména hodnocení časové náročnosti je ovlivněno faktem, že před aktivací tohoto prostředku uživatel nemá vytvořenou e-identitu a ani žádný jiný identifikační prostředek, tudíž je nezbytné osobně navštívit jakoukoliv pobočku Czech POINT k ověření totožnosti a dokončení registrace. Z tohoto důvodu je u identifikačního prostředku započítán pouze čas vynaložený na dokončení zřízení přístupu na PC, který činí 15 minut.

Registrace a následná aktivace je kompletně zdarma. Proces provedení registrace a založení identifikačního prostředku NIA ID je jednoduchý, ale z důvodu osobní účasti je nutné počítat s určitou časovou náročností. Pokyny, jak postupovat při aktivaci na pobočce Czech POINT jsou doručeny uživateli do soukromého emailu. Z vlastní zkušenosti je doporučeno tento email vytisknout a předložit na pobočce Czech POINTU, obsluha již postupuje dle těchto vytisknutých pokynů. Rovněž je doporučeno zvolit pobočku Czech POINT ve větším městě a to z důvodu nedostačeného proškolení pracovníků Czech POINTU v malých městech a obcích – problém s aktivací účtu. V případě identifikačního prostředku NIA ID má uživatel přístup ke všem službám na úrovni záruky – značná, to znamená nelze využít k prvotnímu přihlášení do služby DLUHOPIS REPUBLIKY. Identifikační prostředek NIA ID nelze využít pro mezinárodní ověření identifikace a autentizace. Výhodou NIA ID oproti ostatním identifikačním prostředkům je jeho jednoduchost a ustálenost, tzn., že po uživateli není vyžadována pravidelná aktualizace různých aplikací a doplňků pro správnou funkčnost. Časová náročnost na přihlášení do Portálu občana je 49 sekund.

4.4.6 I. CA identita s kartou Starcos

Prostředek pro elektronickou identifikaci se 20. ledna 2020 stal prvním soukromoprávním poskytovatelem pro připojení k národnímu bodu. Jedná se o čipovou kartu Starcos 3.5 a vyšší s příslušným komerčním certifikátem pro elektronickou identifikaci na úrovni záruky – vysoká. Z toho vyplývá, že se Starcos připojuje k eObčance a eObčanka tak ztrácí svůj monopol na elektronickou identifikaci na vysoké úrovni záruky. První

certifikační autorita a. s. (zkráceně I. CA) splňuje požadavky nařízení eIDAS a je oprávněna online ověřovat identitu kvalifikovaného prostředku pro elektronickou identifikaci¹¹².

Obrázek 42 Přihlášení prostřednictvím karty Starcos



Zdroj: vlastní zpracování podle idp.ica.cz

4.4.6.1 Zřízení přístupu

První krok: na webu icaidentita.cz nákup karty Starcos 3.7 s potiskem – zvoleno jméno a příjmení uživatele, čtečky čipových karet Liteo a kvalifikovaného komerčního certifikátu za 1 936 Kč – zakoupeno v rámci balíčku I. CA Premium TWINS. Objednávka produktu a její vyřízení, včetně doručení na adresu trvala 16 dní. Po doručení karty Starcos a čtečky lze přistoupit k instalaci příslušných aplikací

Druhý krok: stažení a instalace I. CA PKI ServiceHost – aplikace pro podporu generování žádostí o certifikát, následuje stažení a instalace I. CA SecureStore pro Windows, v našem případě operační systém Windows 32 bit – aplikace slouží pro správu karty Starcos.

Třetí krok: instalace čtečky s vloženou čipovou kartou, která proběhne automaticky po jejím připojení k PC prostřednictvím USB portu.

Čtvrtý krok: spuštění v PC aplikace SecureStore, kde je uživatel při prvním spuštění vyžádán k nastavení PINu a PUKu karty Starcos. Nastavení PINu a PUKu o délce 6 až 8 numerických znaků je nezbytné pro inicializaci karty.

Čtvrtý krok: vytvoření elektronické žádosti k získání certifikátu: výběr pro koho je certifikát určen – zvoleno Fyzická osoba, výběr certifikátu: zvoleno Komerční identitní certifikát pro úroveň záruky – vysoká, který je uložen na čipové kartě Starcos

¹¹² I.CA Identita. *MojeIdentita* [online]. 2021 [cit. 2021-12-18]. Dostupné z: <https://www.icaidentita.cz/>

3.5 a vyšší, následuje diagnostický test PC – kontrola operačního systému – nainstalování všech potřebných aplikací včetně čtečky. Instalace všech aplikací a doplňků nutných ke spuštění aplikace, ve které lze vytvořit elektronickou žádost k získání identitního certifikátu zabere uživateli 50 minut. Pro tyto činnosti se předpokládají pokročilejší znalosti v oblasti výpočetní techniky a to i s použitím příručky s názvem „*pokyny k instalaci*“.

Předposlední krok: po instalaci a podání žádosti následuje vystavení certifikátu. Pro vystavení certifikátu musí uživatel osobně navštívit jednu z vybraných poboček Registrační autority I. CA, ale pouze s předem dohodnutým termínem návštěvy. Na Moravskoslezský kraj spadají čtyři pobočky, v našem případě byla využita pobočka ve Frýdku Místku společnosti eABM. Podmínkou k vydání certifikátu je nutnost sdělit ID uložené žádosti, které je doručeno na soukromý email uživatele ihned po vytvoření elektronické žádosti k získání certifikátu. Další podmínkou k vystavení certifikátu je předložení občanského a řidičského průkazu z důvodu prokázání totožnosti uživatele.

Poslední krok: Po vystavení a nahrání identitního certifikátu na kartu Starcos se lze prostřednictvím čtečky, vložené karty Starcos a zadáním PINu přihlásit do Portálu občana, uživatel může od této chvíle využívat veškeré jeho dostupné služby.

4.4.6.2 Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám

Nepřehledný e-shop, pro laika či běžného uživatele je nákup, ale zejména výběr konkrétní karty, čtečky a certifikátu doslovně nadlidský úkol. Uživatel kontaktoval I. CA a po jeho výtce k nepřehlednosti a složitosti k e-shopu mu bylo sděleno, že od roku 2022 se chystá nový a přehledný e-shop. V rámci nákupu do poslední chvíle uživatel fakticky neví, co si kupuje – chybí jednoduchý návod a popis jednotlivých produktů a služeb, který by běžného uživatele navigoval, popřípadě mu pomohl s výběrem. Objednávka produktu a její vyřízení, včetně doručení na adresu uživatele trvala 16 dnů, což je v dnešním moderním světě spíše absurdní. Další výtka míří k rezervaci termínu k osobní účasti uživatele u Registrační autority, tři pobočky pro Moravskoslezský kraj vůbec nereagovaly, až v posledním případě byl uživatel úspěšně spojen a mohl být rezervován termín osobní účasti. Co se týče ceny, tak ta je pro běžného uživatele příliš vysoká. V porovnání s eObčankou jsou náklady na pořízení téměř čtyřnásobné, platnost certifikátu je pouze jeden rok a po roce si jej uživatel může obnovit až po opětovném zaplacení faktury. Rovněž nelze kartu Starcos využít pro mezinárodní ověření identifikace a autentizace, tzn. eObčanka zůstává stále jediným identifikačním prostředkem k mezinárodnímu ověření podle nařízení

eIDAS. Prostřednictvím karty Starcos, tak jako eObčanky lze využít služby na úrovni záruky – vysoká. Státní správa poskytuje na této úrovni pouze jednu službu – DLUHUPIS REPUBLIK a identifikační prostředek na úrovni záruky – vysoká je vyžadován pouze při prvním přihlášení. Kompletní vyřízení karty Starcos je poměrně složitý a zdouhavý proces, pro běžného uživatele skýtá tento proces nejedno úskalí – vysoká cena, zdouhavý proces objednání a doručení, poměrně složitá instalace, nutná osobní účasti pro vystavení certifikátu a ověření identity. Výhodou tohoto identifikačního prostředku je možnost používat v Portálu občana veškeré poskytované elektronické služby. Časová náročnost na přihlášení do Portálu občana je 41 sekund včetně zapojení čtečky a propojení s kartou Starcos. Ve vícekritériální analýze je započítán čas – 16 dnů, který odráží reálnou dobu zřízení přístupu, jelikož nelze tento identifikační prostředek zřídit pouze online.

4.4.7 Moje ID

Identifikační prostředek umožňující přístup ke službám státu na úrovni záruky – značná nebo vysoká při použití vhodného hardwarového klíče či tokenu. Významným plusem oproti ostatním identifikačním prostředkům je přihlašování k vybraným komerčním webům a službám jako např. Alza.cz – největší obchod s elektronikou, CZC.CZ – největší e-shop elektroniky, Annonce – inzertní služba, CSFD.cz – Československá filmová databáze, včetně přihlašování do mnoha portálu obcí a měst a k dalším doménám, institucím a webům. Další služby podporující mojeID vznikají a budou v budoucnu přibývat. Kompletní katalog služeb podporující mojeID je dostupný na mojeid.cz. Garantem a správcem mojeID je CZ.NIC, jedná se o zájmové sdružení, které zabezpečuje dohled nad národní doménou.

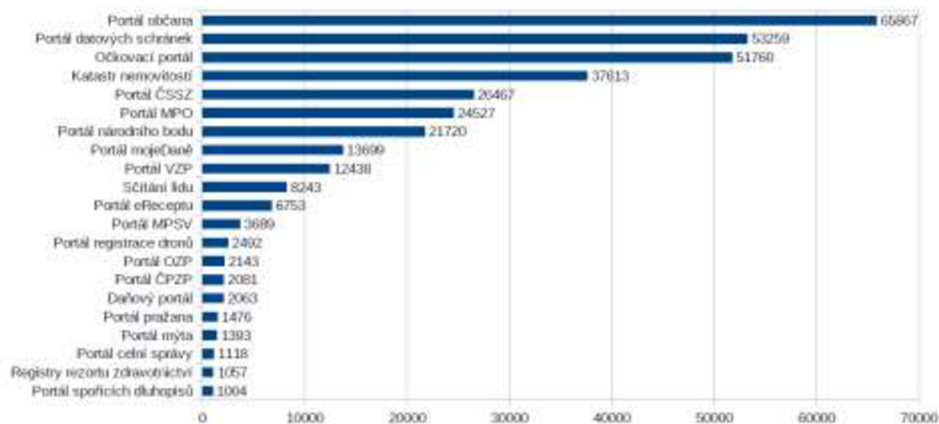
Obrázek 43 Přihlášení prostřednictvím mojeID



Zdroj: vlastní zpracování podle mojeid.cz

Na následujícím obrázku 44 lze vidět, že mezi nejčastěji využívané portály s identifikačním prostředkem mojeID patří Portál občana, následuje Portál Datových schránek a Očkovací portál. Nejméně využívanou službou prostřednictvím mojeID je služba DLUHOPIS REPUBLIKY.

Obrázek 44 MojeID využití ve veřejných službách



Zdroj: vlastní zpracování podle nic.cz

4.4.7.1 Zřízení přístupu

Zřizování přístupu prostřednictvím identifikačního prostředku mojeID je provedeno pouze na úroveň záruky – značná.

První krok: v Portálu občana výběr přihlašování prostřednictvím mojeID – úroveň záruky značná – standardní přístup.

Druhý krok: založení mojeID, vyplnění kontaktních údajů, které jsou nutné k založení nového účtu. Pro aktivaci účtu uživatel vyplní PIN 1 a PIN 2. PIN 1 je doručen na zadanou emailovou adresu, PIN 2 je doručen na mobilní telefon formou SMS. Následuje nastavení nového hesla, doplnění osobních údajů jako např. číslo občanského průkazu a cestovního pasu a uložení veškerých provedených změn.

Třetí krok: stažení a instalace mobilní aplikace MojeID klíč z Google Play pro android a App Store pro operační systém iOS, která je nezbytná pro zabezpečení účtu uživatele. Uživatel naskenuje QR kód, nastaví nový PIN, tím dojde k aktivaci MojeID klíče.

Čtvrtý krok: uživatel je již přihlášen na svém účtu mojeID a v sekci Přístup ke službám veřejné správy zvolí aktivovat přístup, zvolí úroveň záruky – v našem případě úroveň záruky značná.

Pátý krok: opětovné přihlášení a potvrzení ověřovacího kódu, který musí být totožný, jak v PC na účtu uživatele mojeID, tak v mobilní aplikaci MojeID klíč. Dalším postupem je ověření totožnosti – v našem případě je zvolena sekce Použit existující prostředek. Pokud má uživatel již aktivován jiný identifikační prostředek na úrovni záruky značná či vysoká např. NIA ID, eObčanku, kartu Starcos a další, nemusí uživatel navštívit pobočku Czech POINT k ověření totožnosti, ale pouze zvolí variantu „*Použit existující prostředek*“.

Poslední krok: přihlášení do Portálu občana zadáním hesla, následuje doručení ověřovacího kódu, v případě, že ověřovací kód je totožný jak na PC, tak v mobilní aplikaci, lze tento proces potvrdit otiskem prstu, čímž dojde k přihlášení uživatele do portálu.

4.4.7.2 Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám

Stažení aplikace včetně využití služeb mojeID je zcela zdarma. Zřízení přístupu je velmi rychlé a snadné, doba zřízení přístupu je pouhých 11 minut. Používání aplikace MojeID klíč i webového účtu mojeID je uživatelsky přívětivé a velmi jednoduché. Dalším bezpečnostním prvkem je doručení zprávy na soukromý email s informací o použití přihlašovacího údaje mojeID při každém novém přihlášení uživatele. Velkým plusem je možnost přihlašování ke komerčním webům a doménám bez nutnosti dalších a dalších registrací. Identifikační prostředek mojeID poskytuje v Portálu občana přístup k veškerým státním službám na úrovni záruky – značná (v případě úrovně záruky – vysoká navíc ke službě DLUHOPIS REPUBLIKY), avšak zatím nelze využít pro mezinárodní ověření identifikace a autentizace. Časová náročnost na přihlášení do Portálu občana je 30 sekund.

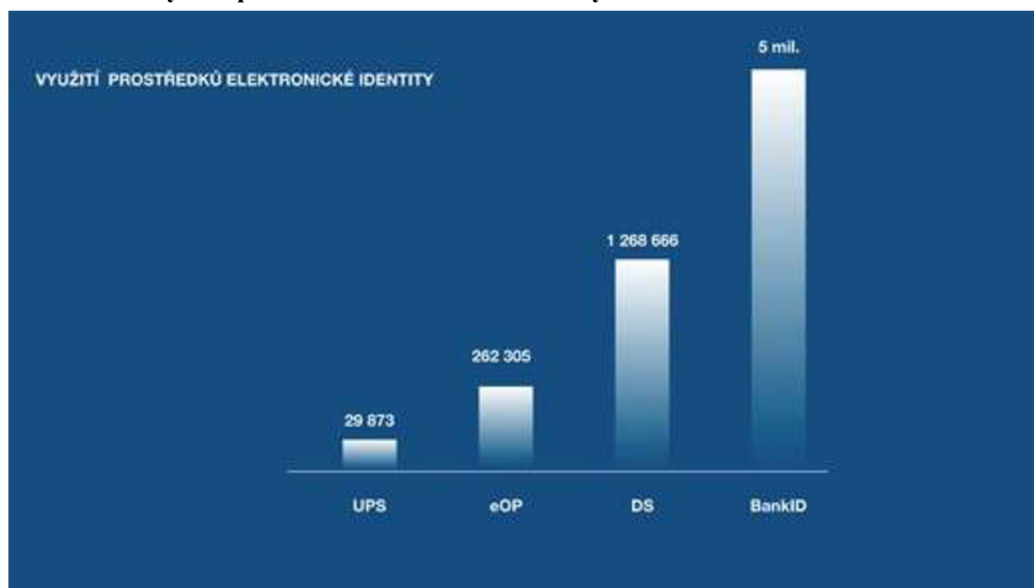
4.4.8 Bankovní identita

Jedná se o nejnovější identifikační prostředek ke službám státu a zejména do Portálu občana, který plnohodnotně doplňuje ostatní identifikační prostředky.

Bankovní identitu neboli BankID již řadu let využívají severské země nebo premiant v digitalizaci Estonsko. Obrovský potenciál pro rozvoj eGovernmentu v ČR představuje skutečnost, že elektronické bankovníctví má v Česku 97 % občanů, kteří mají internet. Podle České bankovní asociace mají čeští občané v banky, potažmo v jejich systém zabezpečení a uživatelské přívětivosti velkou důvěru a takřka „*přes noc*“ stát získá prostřednictvím

bankovní identity přes 5 milionů uživatelů schopných komunikovat a využívat jeho elektronické služby¹¹³.

Obrázek 45 Využití prostředků elektronické identity



Zdroj: <https://www.egovernment.cz/inpage/studio-267/>

Bankovní identita je pro český eGovernment opravdovým průlomem. Tento krok může vyřešit v oblasti eGovernmentu dlouhodobý problém s nedostatkem uživatelů, kteří by využívali poskytované služby. Český eGovernment získává prostřednictvím bankovní identity velký počet okamžitě použitelných uživatelů, viz obrázek č. 45. Státu se nedaří motivovat lidi k využívání poskytovaných služeb a jako příklad lze zmínit elektronický občanský průkaz, jehož identifikační funkce si aktivovalo pouze zanedbatelné množství držitelů. Změnu přináší bankovní identita, jejíž uživatelé se mohou stále přihlašovat do svého internetového bankovníctví a rovněž využívat elektronické služby veřejné správy, což v praxi znamená, že uživatelé prokážou svou identitu na dálku, využijí své přístupové údaje z internetového bankovníctví ke komunikaci nejen s úřady, ale i s bankami. Uživatelé stačí na všechno pouze jeden přístupový prostředek¹¹⁴.

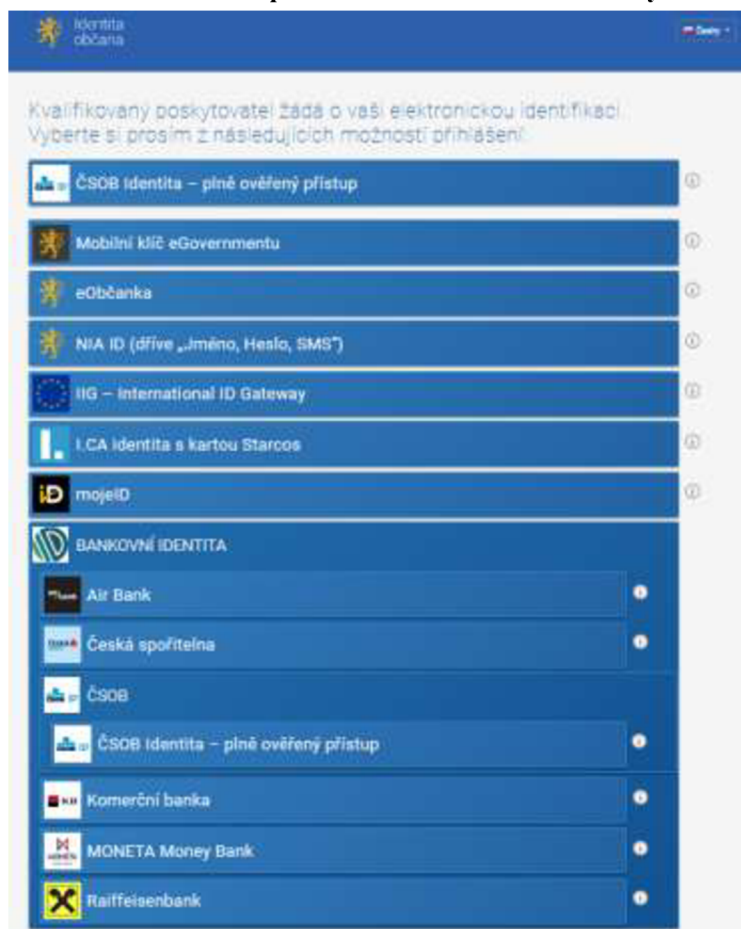
Důležitým milníkem vzniku bankovní identity je přijetí zákona č. 49/2020 Sb., *kterým se mění zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu,*

¹¹³ Bankovní identita. *O projektu Bankovní identita* [online]. 2021 [cit. 2021-12-03]. Dostupné z: <https://bankovni-identita.cz/o-projektu/>

¹¹⁴ Egovernment. *Elektronická identita pro všechny* [online]. 2020 [cit. 2021-9-1]. Dostupné z: <https://www.egovernment.cz/inpage/studio-267>

ve znění pozdějších předpisů, a některé další zákony. Jeho přijetím se všechny banky mají možnost stát poskytovatelem elektronické identity a v souladu se zákonem č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci to umožní, že uživatelé internetového bankovníctví získají možnost v přístupu k elektronickým službám státu a rovněž ke službám soukromých poskytovatelů pouze prostřednictvím přihlašovacích údajů do svých bank, přesněji řečeno prostřednictvím své bankovní identity.

Obrázek 46 Přihlášení prostřednictvím bankovní identity



Zdroj: vlastní zpracování podle nia.eidentita.cz

4.4.8.1 Zřízení přístupu

Autor diplomové práce je klientem Československé obchodní banky a.s. (dále jen ČSOB), z tohoto důvodu je analyzován identifikační prostředek – ČSOB identita. Od 1. prosince 2021 se klienti ČSOB již nepřihlásí do elektronického bankovníctví bez založení bankovní identity – ČSOB identity.

První krok: zřízení ČSOB identity probíhá přihlášením do elektronického bankovníctví na webových stránkách ČSOB – stále původním způsobem. Uživatel zadá

identifikační číslo, PIN a vše potvrdí prostřednictvím Smart klíče – mobilní aplikace pro potvrzování plateb nebo přihlašování přes PIN, rovněž biometrickým přihlašováním přes scan obličeje nebo otisk prstu. Po přihlášení v sekci Nastavení, zvolí uživatel volbu Aplikace – ČSOB identita, následně je uživatel přesměrován do portálu ČSOB identita, následuje přečtení a potvrzení smluvních podmínek.

Druhý krok: samotné nastavení ČSOB identity – vyplnění nového uživatelského jména, hesla a soukromého emailu, na který bude doručen odkaz k dokončení registrace. Po rekapitulaci nastavených údajů je nutné vše zkontrolovat a potvrdit. Následuje potvrzení údajů ČSOB identity z doručeného odkazu ve zvoleném emailu. Pro dokončení nastavení ČSOB identity je nutné potvrdit tento odkaz do 7 dní od data doručení. Jestliže uživatel odkaz potvrdí, od této chvíle využívá ČSOB identitu.

Třetí krok: pro použití mobilní aplikace je nutné stáhnout novou aplikaci elektronického bankovníctví ČSOB Smart na Google Play pro android a App Store pro operační systém iOS. Po otevření mobilní aplikace je nutné projít bezpečnostní kontrolou, projít sekci Novinky a následuje přihlášení volbou – „*jsem klient*“. Na mobilní telefon uživatele je doručen SMS klíč, který je nutné přepsat a potvrdit. Následuje nastavení způsobu přihlašování, v našem případě biometrické přihlašování – otisk prstu a od této chvíle je uživatel přihlášen prostřednictvím ČSOB identity do nového elektronického bankovníctví.

Poslední krok: přihlášení se do Portálu občana prostřednictvím bankovní identity identickým způsobem, jakým se uživatel přihlašuje do nového elektronického bankovníctví.

4.4.8.2 Hodnocení přihlašovací metody a přístup ke službám

Zřízení ČSOB identity zabere 9 minut včetně veškerých přihlášení, potvrzení a stažení nové mobilní aplikace elektronického bankovníctví. Celkový proces stahování a instalace je snadný a velice rychlý. Veškeré aplikace a přihlášení jsou zdarma. Náklady pro některé uživatele mohou představovat pouze měsíční platby za vedení účtů u svých bank, které jsou ale v mnoha případech již zcela zdarma. ČSOB identita je identifikační prostředek na úrovni záruky – značná, z toho vyplývá, že uživatel může v Portálu občana využívat služby státu a soukromých poskytovatelů odpovídající úrovni záruky bankovní identity mimo služby DLUHOPIS REPUBLIKY v případě prvotního přihlášení, u které je požadována úroveň záruky – vysoká. Již nyní se lze prostřednictvím bankovní identity přihlásit kromě elektronického bankovníctví k mnoha službám v Portálu občana. Bankovní identita jde ale dále a v blízké budoucnosti je předpoklad přihlášení k jednotlivým pojišťovnám,

dodavatelům energií, ale i např. k sázkovým společnostem. Identifikační prostředek bankovní identita nelze využít pro mezinárodní ověření identifikace a autentizace. Časová náročnost na přihlášení do Portálu občana je 39 sekund.

4.5 Vícekriteriální analýza

Autor diplomové práce se v této kapitole zaměřuje na vypracování vícekriteriální analýzy se stanovením kompromisní varianty metody přihlášení. Pro výpočet jsou použita získaná data z analýzy služeb Státní správy a data z analýzy identifikačních prostředků pro přihlášení do Portálu občana. Do vícekriteriální analýzy není zařazena Datová schránka, jak bylo zmíněno v předešlých kapitolách ve smyslu zákona č. 250/2017 Sb., *o elektronické identifikaci* nelze Datovou schránku považovat za identifikační prostředek, její prioritou je zejména elektronická komunikace ve veřejné správě. Vybraná kritéria korespondují s předem stanovenými požadavky. Jednotlivá kritéria rozhodování jsou rozdělena na kvalitativní – vyjádřena slovně a na kvantitativní – vyjádření pomocí číselné hodnoty. Dále je nutné rozlišovat kritéria z hlediska minimalizační – nákladové složky, nejnižší hodnota je nejlepší (cena, doba přihlášení) a z hlediska maximalizační – výnosové složky, nejvyšší hodnota je nejlepší (počet služeb). Stanovení kritérií je zvoleno z důvodu komplexního posouzení identifikačních prostředků, a které z pohledu autora nelze opomenout pro budoucí volbu optimálního identifikačního prostředku.

Hlavní kritéria pro zpracování vícekriteriální analýzy tvoří tyto stanovené kategorie:

K 1 – doba zřízení přístupu. Vyjadřuje celkovou dobu potřebnou pro zřízení prvotního přístupu. V celkové době je započítána doba, kterou uživatel vynaloží na zřízení, včetně doby nutné k vyřízení na pobočce, na úřadu. U prostředků, které lze zřídit online, je započítána doba instalace softwarů, aplikací, doplňků a ovladačů.

K 2 – cena. Vyjadřuje celkové náklady na zřízení identifikačních prostředků. Vycházíme z počátečního stavu uživatele, tzn., stavu, kdy nemá zřízen žádný identifikační prostředek. Jako příklad lze uvést zřízení eObčanky: uživatel má starý průkaz totožnosti a za předčasné vyřízení eObčanky je stanoven poplatek, který je započten do celkové ceny.

K 3 – technická náročnost. Vyjadřuje odborné znalosti, které jsou potřebné pro zřízení přístupu. Jedná se tzv. IT gramotnost uživatele, zda jsou pro něj jednotlivé činnosti náročné či nenáročné.

K 4 – úroveň záruky. Vyjadřuje zajištění z hlediska úrovně záruky identifikačního prostředku, zda se jedná o prostředek s dvoufaktorovou autentizací na úrovni záruky – značná

nebo prostředek na úrovni záruky – vysoká, u kterého je nezbytné použít USB token a další hardwarová řešení.

K 5 – komerční weby. Vyjadřuje možnost přihlášení prostřednictvím identifikačního prostředku ke komerčnímu webu, portálu či e-shopu.

K 6 – počet služeb. Vyjadřuje počet přístupných služeb Státní správy z hlediska úrovně záruky identifikačního prostředku.

K 7 – doba přihlášení. Vyjadřuje celkovou dobu vynaloženou na přihlášení do Portálu občana.

K 8 – mezinárodní využití. Vyjadřuje možnost mezinárodního využití – přihlášení k zahraničním službám eGovernmentu v rámci eIDAS.

K 9 – podpora. Poslední kritérium vyjadřuje, zda identifikační prostředek vyžaduje v průběhu využívání další aktualizace, stahování a instalaci doplňků a jiné podpory.

V tab. 2 jsou uvedena kritéria – K 1 až K 9 a jejich povahy pro hodnocení prostřednictvím vícekritériální analýzy, včetně stanovení a vyhodnocení Minimalizačních/Maximalizačních a Kvalitativních/Kvantitativních kritérií.

Tabulka 2 Charakteristika kritérií

Pořadí kritéria	Název kritéria	Minimalizační/Maximalizační	Kvalitativní/Kvantitativní
K 1	doba zřízení přístupu	minimalizační	kvantitativní
K 2	cena	minimalizační	kvantitativní
K 3	technická náročnost	ano/ne	kvalitativní
K 4	úroveň záruky	značná/vysoká	kvalitativní
K 5	komerční weby	ano/ne	kvalitativní
K 6	počet služeb	maximalizační	kvantitativní
K 7	doba přihlášení	minimalizační	kvantitativní
K 8	mezinárodní využití	ano/ne	kvalitativní
K 9	podpora	ano/ne	kvalitativní

Zdroj: vlastní zpracování

V následující tab. 3 je uvedena váha jednotlivých kritérií. Jestliže chceme určit důležitost a vzájemnou souvislosti mezi jednotlivými kritérii, je pro nás nezbytné stanovit určitou váhu. Váha nám stanovuje důležitost kritéria, a čím je kritérium pro rozhodovatele/autora důležitější, tím větší váhu má. Pro její stanovení lze využít několik metod měření v závislosti na tom, zda se jedná o ordinální nebo nominální informaci. Ordinální informace vychází ze srovnání, na jehož základě rozhodovatel/autor stanovuje pořadí důležitosti a dle dosaženého pořadí se přiřazuje číselný znak. Nominální informace

slouží ke kvalitativnímu třídění dat a je vyjádřena slovně např. ano/ne. Pro tuto vícekritériální analýzu byla stanovena metoda pořadí a zvoleným kritériím je přiřazeno následné pořadí dle důležitosti. Stanovení obráceného pořadí je provedeno prostým převrácením hodnoty vzhledem k důležitosti kritérií např. důležitost pořadí 1 = obrácené pořadí 9, 2 = 8 atd. Obrácené pořadí je následně děleno celkovým součtem a tímto způsobem se vypočítají váhy všech kritérií. Celkový součet vah musí být roven 1.

Tabulka 3 Kritéria a stanovení vah

Pořadí kritéria	Název kritéria	Důležitost pořadí	Obrácené pořadí	Váha (v)
K 1	doba zřízení přístupu	1	9	0,2
K 2	cena	2	8	0,1777777778
K 3	technická náročnost	3	7	0,1555555556
K 4	úroveň záruky	4	6	0,1333333333
K 5	komerční weby	7	3	0,0666666667
K 6	počet služeb	6	4	0,0888888889
K 7	doba přihlášení	5	5	0,1111111111
K 8	mezinárodní využití	9	1	0,0222222222
K 9	podpora	8	2	0,0444444444
Celkový součet		45	45	1

Zdroj: vlastní zpracování

Doba zřízení přístupu je zvolena za nejdůležitější kritérium. Není v zájmu uživatele trávit čas ve frontách na úřadech, na pobočkách a čekat na zřízení přístupu několik dnů či dokonce týdnů. Čas jsou peníze a občané, kteří chtějí využívat digitální služby, tak služby chtějí využívat ihned a online.

Tabulka 4 Doba zřízení přístupu

Identifikační prostředek	Doba zřízení přístupu	Pořadí
Mobilní klíč eGovernmentu	13 min	3
eObčanka	13 dnů	5
NIA ID	15 min	4
Starcos	16 dnů	6
mojeID	11 min	2
BANKOVNÍ IDENTITA	9 min	1

Zdroj: vlastní zpracování

Období pandemie tento fakt jednoznačně podpořila. Z tab. 4 vidíme, že nejrychleji zřízený přístup je u identifikačního prostředku BANKOVNÍ IDENTITA, naopak nejvíce času zabere uživateli zřízení přístupu karty Starcos. Měření doby zřízení přístupu bylo zastaveno v době přihlášení a načtení kompletního menu v Portálu občana. Výsledné časy byly zaokrouhleny na jednotky minut a dnů.

Druhým nejdůležitějším kritériem je cena. Jak bylo zmíněno, občané, kteří chtějí využívat digitální služby, tak je chtějí využívat ihned, online a zejména zdarma bez nutnosti dalších výdajů. Tomuto kritérii odpovídá i stanovená vysoká hodnota váhy. Vyšší náklady vidíme v tab. 5 u identifikačních prostředků, které vyžadují další hardwarová řešení v podobě nákupu čipových karet, USB čteček a certifikátů pro bezpečnou identifikaci a zabezpečené spojení. Z toho je patrné, že se jedná o prostředky s nejvyšší úrovní záruky. Jednoznačně nejdražší je zřízení přístupu prostřednictvím karty Starcos. Pro pořízení eObčanky je nutné počítat s náklady za čtečku a v případě zažádání o vydání občanského průkazu z jiného osobního důvodu v době delší než půl roku před uplynutím platnosti dosavadního občanského průkazu je potřeba zaplatit 200 Kč, které jsou započítány do celkových nákladů. Ostatní identifikační prostředky jsou zdarma.

Tabulka 5 Cena

Identifikační prostředek	Cena	Pořadí
Mobilní klíč eGovernmentu	0	1
eObčanka	549	5
NIA ID	0	1
Starcos	1936	6
mojeID	0	1
BANKOVNÍ IDENTITA	0	1

Zdroj: vlastní zpracování

Z pohledu běžného uživatele je zaměření na technickou náročnost v tab. 6 opět velmi důležitým kritériem. Vyjadřuje odborné znalosti, které jsou potřebné pro úspěšné zřízení přístupu, ale rovněž, které jsou potřebné pro další přihlašování a využívání identifikačního prostředku. Náročnost, respektive nenáročnost je specifickým atributem a tomu odpovídá i středně vysoká váha důležitosti, která je ověřena praktickým ověřením. Za technicky náročné jsou vyhodnoceny identifikační prostředky eObčanka a Starcos. Za nenáročné pro zřízení přístupu lze označit Mobilní klíč eGovernmentu, NIA ID, mojeID a BANKOVNÍ IDENTITA.

Tabulka 6 Technická náročnost

Identifikační prostředek	Technická náročnost	Pořadí
Mobilní klíč eGovernmentu	ne	1
eObčanka	ano	5
NIA ID	ne	1
Starcos	ano	5
mojeID	ne	1
BANKOVNÍ IDENTITA	ne	1

Zdroj: vlastní zpracování

Důležitost kritéria úrovně záruky v tab. 7 je neoddiskutovatelná. Vyjadřuje zajištění přihlášení uživatele k poskytovaným službám, tedy jak moc si jsou poskytovatelé služeb jistí informací o uživateli, tzn., mluvíme o identifikaci a zda uživatel je opravdu ta osoba, která službu využívá a nevydává se za ní cizí osoba, tzn., mluvíme o autentizaci. Podle nařízení eIDAS známe tři úrovně záruky: nízkou, značnou a vysokou. Na nízké úrovni záruky pracuje Datové schránka – není zařazena do vícekritériální analýzy, viz uvedené důvody v předešlých kapitolách. Úroveň záruky – vysoká mají identifikační prostředky eObčanka, Starcos a mojeID (prakticky zřízen přístup autorem diplomové práce pouze na úroveň záruky značná). Ostatní prostředky jsou na úrovni záruky – značná. Je předpoklad, že v budoucnu důležitost váhy bude vyšší, avšak aktuálně ovlivňuje váhu několik aspektů: počet služeb v porovnání značné a vysoké úrovně a zejména aktuální nízká nabídka služeb na úrovni vysoká. V Portálu občana se v sekci služby Státní správy jedná pouze o službu DLUHOPIS REPUBLIKY.

Tabulka 7 Úroveň záruky

Identifikační prostředek	Zabezpečení	Pořadí
Mobilní klíč eGovernmentu	značná	4
eObčanka	vysoká	1
NIA ID	značná	4
Starcos	vysoká	1
mojeID	vysoká	1
BANKOVNÍ IDENTITA	značná	4

Zdroj: vlastní zpracování

V rámci kritéria komerční weby v tab. 8 hodnotíme možnost přihlášení prostřednictvím identifikačního prostředku k některým komerčním webům, portálům či e-shopům. Uživateli usnadňuje a urychluje registraci do jednotlivých portálů –

předvyplněné údaje a u e-shopů usnadňuje rovněž registraci s možností poskytnutí slevy na produkty, které jsou nabízeny registrovaným zákazníkům. V rámci hodnocení a stanovení důležitosti vah je toto kritérium na poměrně nízké úrovni – bere se v potaz zejména využití v Portálu občana. Avšak s výhledem do budoucna se může jednat o nejdůležitější kritérium. Identifikační prostředek mojeID jako jediný umožňuje přihlášení k elektronickým službám státu a navíc i k vybraným komerčním službám.

Tabulka 8 Komerční weby

Identifikační prostředek	Komerční weby	Pořadí
Mobilní klíč eGovernmentu	ne	2
eObčanka	ne	2
NIA ID	ne	2
Starcos	ne	2
mojeID	ano	1
BANKOVNÍ IDENTITA	ne	2

Zdroj: vlastní zpracování

Kritérium počet služeb v tab. 9 vyjadřuje počet služeb poskytovaných v Portálu občana v sekci Státní správa. Celkem se jedná o 14 poskytovaných služeb. Službu DLUHOPIS REPUBLIKY lze využít k prvotnímu přihlášení pouze identifikačním prostředkem na úrovni záruky – vysoká. K opakovanému přihlášení lze již využívat identifikační prostředek na úrovni záruky – značná. Tomuto zjištění odpovídá stanovená váha. Portál občana je koncipován jako dlouhodobý a stále se vyvíjející projekt, opět lze tedy předpokládat, že počet poskytovaných služeb se bude zvyšovat a to i na úrovni záruky – vysoká, tím bude kritérium počet služeb nabývat na důležitosti.

Tabulka 9 Počet služeb

Identifikační prostředek	Počet služeb	Pořadí
Mobilní klíč eGovernmentu	13	4
eObčanka	14	1
NIA ID	13	4
Starcos	14	1
mojeID	14	1
BANKOVNÍ IDENTITA	13	4

Zdroj: vlastní zpracování

Následujícím kritériem je v tab. 10 hodnocena doba přihlášení do Portálu občana. Do doby přihlášení je započítána celková doba vynaložená na přihlášení, včetně zapojení čtečky s USB konektorem a vložení karty, průkazu do čtečky. Měření bylo zahájeno potvrzením identifikačního prostředku pro přihlášení do portálu a zastaveno bylo po přihlášení a načtení kompletního menu v Portálu občana. Výsledné časy byly zaokrouhleny na jednotky sekund. Nejrychlejší čas je změřen u Mobilního klíče eGovernmentu – ověřování a potvrzování QR kódu, druhý nejrychlejší čas patří prostředku mojeID – zadání hesla a ověření správnosti kódu, následuje BANKOVNÍ IDENTITA – metody přihlášení do internetového bankovníctví. Časy přihlášení prostřednictvím karty Starcos a eObčanky byly ovlivněné zejména dobou nutnou k zapojení čteček a vložení karet. Nejpomalejší prostředek pro přihlášení je NIA ID – jméno, heslo a ověřovací SMS. Tento prostředek ovlivnila časová prodleva v podobě čekání na doručení ověřovací kódu v SMS, který se musí následně přepsat do potvrzovacího pole. Nicméně tomuto kritérii byla přiřazena střední hodnota váhy a to z důvodu, že rozdílný čas mezi prvním a posledním je pouhých 21 sekund. Veškerými prostředky se lze přihlásit do jedné minuty.

Tabulka 10 Doba přihlášení

Identifikační prostředek	Doba přihlášení (s)	Pořadí
Mobilní klíč eGovernmentu	28	1
eObčanka	45	5
NIA ID	49	6
Starcos	41	4
mojeID	30	2
BANKOVNÍ IDENTITA	39	3

Zdroj: vlastní zpracování

Předposledním kritériem je v tab. 11 mezinárodního využití identifikačního prostředku. Jediným identifikačním prostředkem, kterým se lze přihlásit k zahraničním službám eGovernmentu vybraných států viz následující kapitola, je eObčanka. Prostřednictvím mezinárodní brány IIG International ID Gateway a schváleným prostředkem v rámci eIDAS se uživatel přihlašuje stejným způsobem, který se využívá pro přihlašování eObčankou. Další prostředky, které čekají na schválení pro mezinárodní využití, jsou Mobilní klíč eGovernmentu a mojeID. Podmínkou pro zapojení se do systému eIDAS je 30 tisíc přihlášení s Národním bodem pro identifikaci a autentizaci – NIA, což oba prostředky splňují. Nízká váha je k tomuto kritérii přiřazena z důvodu malé využitelnosti pro běžného uživatele.

Tabulka 11 Mezinárodní využití

Identifikační prostředek	Mezinárodní využití	Pořadí
Mobilní klíč eGovernmentu	ne	2
eObčanka	ano	1
NIA ID	ne	2
Starcos	ne	2
mojeID	ne	2
BANKOVNÍ IDENTITA	ne	2

Zdroj: vlastní zpracování

Kritérium podpora v tab. 12 vyjadřuje, zda identifikační prostředky a jejich aplikace vyžadují po uživateli podporu ve formě prováděných aktualizací, potřebě stahování a instalací doplňků nebo případných ovladačů čteček apod. Jediný identifikační prostředek, který nevyžaduje podporu je NIA ID. Ostatní identifikační prostředky potřebují podporu svých systémů. Identifikační prostředek NIA ID je prostředkem s aktuálně nevyšším počtem celkového počtu přihlášení k Národnímu bodu pro identifikaci a autentizaci v poměru k celkovému počtu aktivovaných identifikačních prostředků. Avšak je potřeba zdůraznit, že jde o nejstarší identifikační prostředek a uživatele ještě do nedávna neměli téměř žádnou jinou možnost pro přihlášení k eGovernmentu ČR. Budoucnost jednoznačně patří moderním prostředkům jako mojeID, BANKOVNÍ IDENTITA, Mobilní klíč eGovernmentu nebo eObčanka. Z tohoto důvodu byla tomuto kritérii přiřazena nejnižší váha.

Tabulka 12 Podpora

Identifikační prostředek	Aktualizace	Pořadí
Mobilní klíč eGovernmentu	ano	2
eObčanka	ano	2
NIA ID	ne	1
Starcos	ano	2
mojeID	ano	2
BANKOVNÍ IDENTITA	ano	2

Zdroj: vlastní zpracování

Celkové porovnání identifikačních prostředků ze všech kritérií, avšak bez ohledu na váhu jednotlivých kritérií je znázorněno v tab. 13. Celkové pořadí identifikačních prostředků bylo stanoveno prostým součtem pořadí všech kritérií. Seřazení je vzestupné od nejnižšího bodového hodnocení až po nejvyšší bodové hodnocení. Nejnižší celkový součet bodů = první místo v pořadí. Na prvním místě se umístilo mojeID – 13 bodů,

na děleném druhém a třetím místě se umístil Mobilní klíč eGovernmentu a BANKOVNÍ IDENTITA – 20 bodů. Na čtvrtém místě se umístila NIA ID – 25 bodů, páté místo obsadila eObčanka – 27 bodů a posledním místo uzavírá Starcos – 29 bodů.

Tabulka 13 Celkové pořadí bez přihlédnutí k vahám

Kritérium	Mobilní klíč eGovernmentu	eObčanka	NIA ID	Starcos	mojeID	BANKOVNÍ IDENTITA
K 1	3	5	4	6	2	1
K 2	1	5	1	6	1	1
K 3	1	5	1	5	1	1
K 4	4	1	4	1	1	4
K 5	2	2	2	2	1	2
K 6	4	1	4	1	1	4
K 7	1	5	6	4	2	3
K 8	2	1	2	2	2	2
K 9	2	2	1	2	2	2
Celkový součet	20	27	25	29	13	20
Výsledné pořadí	2-3.	5.	4.	6.	1.	2-3.

Zdroj: vlastní zpracování

V následujícím celkovém pořadí v tab. 14 bylo přihlédnuto k vahám jednotlivých kritérií. Výpočet celkového pořadí identifikačních prostředků byl proveden násobením vahou daného kritéria a pomocí aplikace skalárního součinu bylo určeno nové pořadí. Seřazení je vzestupné od nejnižšího bodového hodnocení až po nejvyšší bodové hodnocení. Nejnižší celkový skalární součin = první místo v pořadí. Hodnota váhy byla zaokrouhlena s ohledem na dlouhý zápis a pro lepší přehled na dvě desetinná místa. V celkovém pořadí s váhami došlo ke změnám a k upřesnění pořadí. Na prvním místě se umístilo mojeID, druhé místo oproti předešlé tabulce obsadila BANKOVNÍ IDENTITA. Třetí místo zaujal Mobilní klíč eGovernmentu. Zbývající pořadí je beze změn v porovnání s pořadím bez přihlédnutí k vahám.

Tabulka 14 Celkové pořadí s váhami

K	Váhy (v) ÷	Mobilní klíč eGovernmentu	eObčanka	NIA ID	Starcos	mojeID	BANKOVNÍ IDENTITA
K 1	0,20	3	5	4	6	2	1
K 2	0,18	1	5	1	6	1	1
K 3	0,16	1	5	1	5	1	1
K 4	0,13	4	1	4	1	1	4
K 5	0,07	2	2	2	2	1	2
K 6	0,09	4	1	4	1	1	4
K 7	0,11	1	5	6	4	2	3
K 8	0,02	2	1	2	2	2	2
K 9	0,04	2	2	1	2	2	2
Skalární součin		2,11	3,69	2,83	4,00	1,55	1,92
Výsledné pořadí		3.	5.	4.	6.	1.	2.

Zdroj: vlastní zpracování

Identifikační prostředek mojeID s nejnižší hodnotou skalárního součinu je kompromisní alternativou z množiny posuzovaných variant. Pořadí s váhou potvrdilo předchozí výsledek. Identifikační prostředek mojeID by mohl být optimální variantou pro budoucí uživatele eGovernmentových služeb. Výsledek vícekriteriální analýzy je zcela subjektivní, finální volba výběru identifikačního prostředku pro přihlášení do Portálu občana i k ostatním službám eGovernmentu ČR je na svobodném rozhodnutí každého občana. Potřeby a podmínky pro využití identifikačních prostředků budoucích uživatelů nemusí reflektovat s potřebami a podmínkami autora diplomové práce.

4.6 Srovnání komunikace občanů se státem v ČR a zahraničí

V poslední části práce je provedeno srovnání komunikace mezi zahraničními státy EU a ČR prostřednictvím mezinárodní brány, která umožňuje přeshraniční vzájemnou komunikaci za předem stanovených pravidel nařízení eIDAS.

4.6.1 IIG International ID Gateway

Jestliže chtějí čeští občané elektronicky komunikovat a využívat eGovernmentové služby vybraných zahraničních států, ale i naopak občané zahraničních států chtějí využívat eGovernmentové služby ČR, přihlašují se k těmto službám prostřednictvím IIG International ID Gateway. Jedná se o mezinárodní obousměrnou bránu eIDAS, kterou provozuje

za ČR národní doména CZ.NIC. Aktuálně má přístup k eGovernmentu ČR 13 zemí EU, nejnověji přidanou zemí do seznamu je Dánsko viz obr. 47. V procesu hodnocení a čekání na schválení pro online mezinárodní komunikaci a využívání služeb jsou země Francie, Malta a Švédsko. Sdružení CZ.NIC spravovala tuto službu od roku 2018 a v roce 2020 uspělo ve výběrovém řízení na provoz mezinárodní brány eIDAS na další čtyři roky až do roku 2024.

Obrázek 47 Výběr mezinárodní komunikace



Zdroj: vlastní zpracování podle conn.eidasnode.cz

Prostřednictvím mezinárodní brány eIDAS může uživatel elektronicky komunikovat a využívat online služeb veřejného sektoru se schválenými identifikačními prostředky. Pro české občany je zatím schválena pouze eObčanka na úrovni záruky – vysoká, která jako jediný identifikační prostředek lze využít pro přihlašování, komunikaci a využívání zahraničních státních online služeb¹¹⁵.

Obrázek 48 eObčanka - identifikační prostředek podle eIDAS

Czech Republic	
Member State	Czech Republic
Title of the scheme	National identification scheme of the Czech Republic
eID means under the scheme	CZ eID card
Level of assurance	High
Status	NOTIFIED
Date	13.9.2019
OJEU	2019/C 309/09
Date of Pre-notification	13.12.2018
Date of Opinion of the CN	6.6.2019
Link to the Opinion of the CN	https://ec.europa.eu/eid/gia/wiki/vyQBfBg
Date of Publication to the official journal	13.9.2019

Zdroj: vlastní zpracování podle ec.europa.eu

¹¹⁵ CZ.NIC. *Správa základních registrů svěří provoz mezinárodní brány eIDAS opět sdružení CZ.NIC* [online]. 2020 [cit. 2022-01-06]. Dostupné z: <https://www.nic.cz/page/4185/sprava-zakladnich-registru-sveri-provoz-mezinarodni-brany-eidas-opet-sdruzeni-cznic/>

Identifikační prostředek je napojený na uzel eIDAS prostřednictvím NIA na české straně a na zahraniční uzly daných států na protější straně. Dalšími českými identifikačními prostředky, které by mohly v blízké budoucnosti doplnit eObčanku, jsou Mobilní klíč eGovernmentu a mojeID. Oba tyto identifikační prostředky jsou v procesu prenotifikace, v tzv. procesu Pre-notified.

Jak bylo zmíněno v předešlých kapitolách, eIDAS je nařízení Evropského parlamentu. Hlavním cílem tohoto nařízení je, aby elektronická komunikace byla bezpečnější, efektivnější a rychlejší bez ohledu o jakou evropskou zemi se jedná. eIDAS vytváří rovněž jednotný rámec pro elektronickou identifikaci a důvěryhodné služby, což má za následek snadnější přístup k poskytovaným službám EU¹¹⁶. Následnou adaptaci českého právního řádu na část nařízení eIDAS o elektronické identifikaci upravuje zákon č. 297/2016 Sb., *o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce* a další souvisejí změnové zákony.

4.6.1.1 Komunikace zahraničních občanů v ČR

Teoreticky mezinárodní brána funguje tak, že pokud se bude chtít do Portálu občana nebo jiné eGovernmentové služby ČR přihlásit např. občan z Estonska nebo ze Slovenska, vybere si v nabídce „*Choose your country*“ svůj stát a přihlásí se prostřednictvím svého eID – elektronického občanského průkazu.

Obrázek 49 Přihlášení do Portálu občana pro cizince



Zdroj: vlastní zpracování podle nia.identitaobcana.cz

Prakticky bohužel narážíme na zásadní problém. V příručce pro uživatele Portálu občana je uživatel informován, že „z *technických důvodů nelze pro přístup do Portálu občana použít zahraniční prostředek IIG – International ID Gateway*“¹¹⁷. V čem je tedy potíž? Především v tom, že české služby neumí pracovat se zahraničními identitami. Základní podmínkou pro plnohodnotné využívání služeb eGovernmentu ČR nejen pro české občany, ale rovněž pro občany EU, je zápis v Registru obyvatel – ROB. Právě údaje uvedené v tomto registru slouží k plnému ověření a ztotožnění přihlašující se osoby. V ČR jsou občané

¹¹⁶ Discover eIDAS. *Shaping Europe's digital future* [online]. 2021 [cit. 2022-01-06]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/discover-eidas>

¹¹⁷ PVS - Portál občana. *Provozní dokumentace PVS - Příručka pro uživatele* [online]. 2021 [cit. 2021-8-3]. Dostupné z: https://postaticfiles.z6.web.core.windows.net/PO_uzivatelska_prirucka.pdf

EU zapsání do registru obyvatel – ROB „*Odborem azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR – OAMP*“ a pokud mají platné povolení k pobytu vydané na území ČR jako např. povolení k trvalému pobytu nebo k přechodnému pobytu na území ČR delším než 3 měsíce. V případě neúplných údajů v registru je nutné kontaktovat OAMP a požádat o zapsání a kontrolu údajů o trvalém – přechodném pobytu.

Zjednodušeně, v případě Portálu občana zatím není možné z technických důvodů zahraniční občany při využití IIG International ID Gateway plně ztotožnit z důvodu neúplné sady údajů obdržených cestou elektronické identifikace, které Portál občana standardně vyžaduje pro úspěšné ověření totožnosti přihlašujícího uživatele. Tedy zahraniční občané nemohou využít ohlášené identifikační prostředek svých zemí v rámci eIDAS. Nabízí se jim však jiná možnost přihlášení do Portálu občana, a to prostřednictvím aktivace „*státního*“ identifikačního prostředku, který ČR nabízí, jako např. Mobilní klíč eGovernmentu nebo NIA ID. Další možností je přihlášení prostřednictvím Datové schránky – fyzickým osobám, kterou lze založit osobně na pobočce Czech POINT.

Pokud se jedná o ostatní využitelné eGovernmentové služby ČR, ke kterým se přihlásí občan EU prostřednictvím mezinárodní brány, tedy prostřednictvím ohlášeného identifikačního prostředku v rámci nařízení eIDAS, tak zde velmi záleží na povaze dané služby a jakým způsobem tato služba provádí „*identity matching*“, což znamená porovnání údajů obdržených cestou elektronické identifikace s údaji vedenými touto službou, tzv. přiřazení přihlašující se osoby ke konkrétnímu záznamu. Záleží mimo jiné na tom, zda je možné tento „*identity matching*“ provést na základě sady údajů obdržených cestou elektronické identifikace. Aktuální možnost využití mezinárodní brány pro přihlašování k jednotlivým službám tedy záleží na konkrétní službě a jejím řešení. Jednou z těchto služeb, která tento způsob přihlášení umožňuje, je přihlašování do zákaznické zóny systému elektronického mýtného mytocz.eu, do kterého se např. občané Slovenska mohou přihlásit prostřednictvím svého občanského průkazu s elektronickým čipem – eID. Rovněž lze mezinárodní bránu využít pro přihlášení do portálu ČSSZ.

4.6.1.2 Komunikace občanů ČR v zahraničí

Pro přihlašování k zahraničním státním portálům občan ČR využívá opět mezinárodní bránu IIG International ID Gateway. Jestliže chce český občan využívat veřejných služeb zahraničních států a mít možnost komunikovat na zahraničních portálech, je nezbytné vědět, jaké služby vyžaduje a na jakých zahraničních portálech mu služba bude poskytnuta. Seznam

zahraničních států připojených na mezinárodní bránu IIG International ID Gateway je zobrazen na obr. 47. Mezi hlavní státní portály těchto zemí patří: Belgie (belgium.be), Španělsko (administracion.gob.es), Lucembursko (Guichet.lu), Slovensko (slovensko.sk), Německo (služby decentralizované na stránkách regionů a ministerstev), Chorvatsko (Središnji državni portal), Lotyšsko (Latvia.lv), Dánsko (borger.dk), Itálie (služby decentralizované na stránkách regionů a ministerstev), Holandsko (MijnOverheid), Estonsko (EESTI.EE), Litva (E-Government Gateway) a Portugalsko (portugal.gov.pt)¹¹⁸.

Z důvodu praktického ověření mezinárodní brány IIG International ID Gateway je provedeno přihlášení k estonskému portálu EESTI.EE a slovenskému ústřednímu portálu veřejné správy slovensko.sk. Výběr portálů je zvolen na základě rozdílného postavení zemí dle indexu EGDI.

Index EGDI (E-Government Development Index) nám slouží pro mezinárodní srovnání, které hodnotí tři základní kategorie: lidský kapitál (vzdělanost, gramotnost), rozvoj sítí a infrastruktury (dostupnost a kvalita připojení k internetu) a kvalitu online služeb (e-Government, portály a weby veřejné správy), tzn., hodnotí se „výkon“ států¹¹⁹. Srovnávací hodnocení probíhá od roku 2003 a každé dva roky dochází k porovnání 193 členských států OSN. Hodnocení všech komponent a indexů je relativní – nejhorší stát má hodnotu 0 a nejlepší 1. Pro představu ČR se v roce 2020 umístila na 39. místě s hodnotou 0, 8135. V porovnání s rokem 2018 se ČR z 54. místa polepšila o 15 míst. Estonsko se v roce 2020 umístilo na 3. místě s hodnotou 0, 9473 a oproti roku 2018 si polepšilo o 13. míst. Protikladem je Slovensko, které se aktuálně nachází na 48. místě s hodnotou 0, 7817 a ve srovnání s rokem 2018 si polepšilo o jednu pozici¹²⁰.

Zřízení přístupu do portálu EESTI.EE

Zřízení přístupu do estonského portálu je velmi snadným a jednoduchým procesem. Estonský portál nalezne uživatel na webových stránkách <https://www.eesti.ee/et>. V menu portálu lze vybrat jazyky zobrazení – estonský, anglický a ruský. Po výběru anglického jazyka se kompletní menu přeloží do vybraného jazyka. V pravém horním rohu portálu se nachází volba – „login“ pro přihlášení k portálu. Po potvrzení volby „login“ je uživatel přesměrován

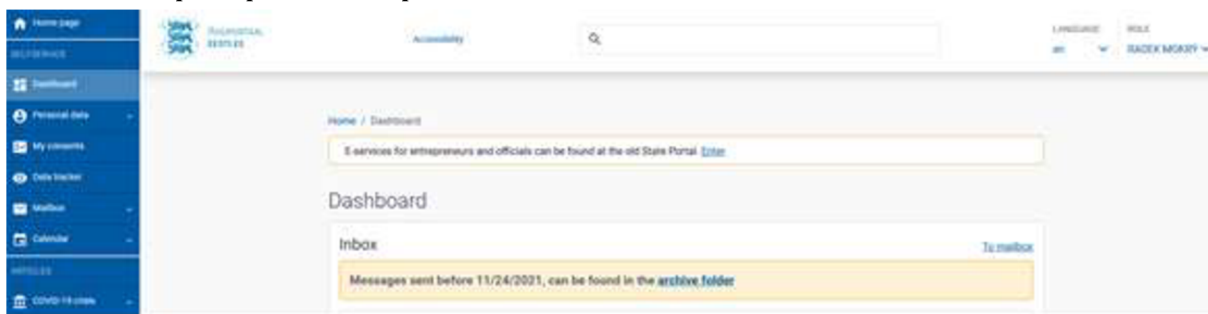
¹¹⁸ BCG – Boston Consulting Group: Portál Gov.cz [online]. 2020 [cit. 2022-01-07]. Dostupné z: https://image-src.bcg.com/Images/Czech-Gov-Digital-Portal-BCG-Report_tcm9-245274.pdf

¹¹⁹ Profant. Česko v digitálních žebříčcích [online]. 2020 [cit. 2022-01-07]. Dostupné z: <https://www.profant.eu/2020/cesko-v-zebriccich.html>

¹²⁰ Data Center. e-Government Knowledgebase [online]. 2020 [cit. 2022-01-08]. Dostupné z: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

na Secure authentication for-services – jedná se o estonskou službu pro bezpečnou autentizaci e-slужeb, kde se uživateli zobrazí nabídka identifikačních prostředků pro přihlášení – český občan zvolí „EU eID“ – evropský elektronický občanský průkaz a vybere z nabídky jednotlivých zemí „Czech Republic“ – Českou republiku, jedná se o zemi, kde mu byla vydána eObčanka. Následuje volba „Continue“ – pokračovat. Další proces probíhá prostřednictvím eIDAS Authentication Service, což je ověřovací služba eIDAS a za správné přesměrování zodpovídá česká národní doména CZ.NIC, která uživatele přesměruje na identitaobcana.cz. Posledním krokem je zadání IOK, které je vyžadováno pro přihlášení eObčankou a po správné identifikaci uživatel potvrzuje trvalý nebo jednorázový souhlas, popřípadě může odmítnout vydat údaje pro kvalifikovaného poskytovatele – v našem případě, jméno, příjmení a datum narození. Po udělení jednorázového souhlasu je uživatel přesměrován a již kompletně přihlášen na portál EESTI.EE.

Obrázek 50 Úspěšné přihlášení do portálu EESTI.EE



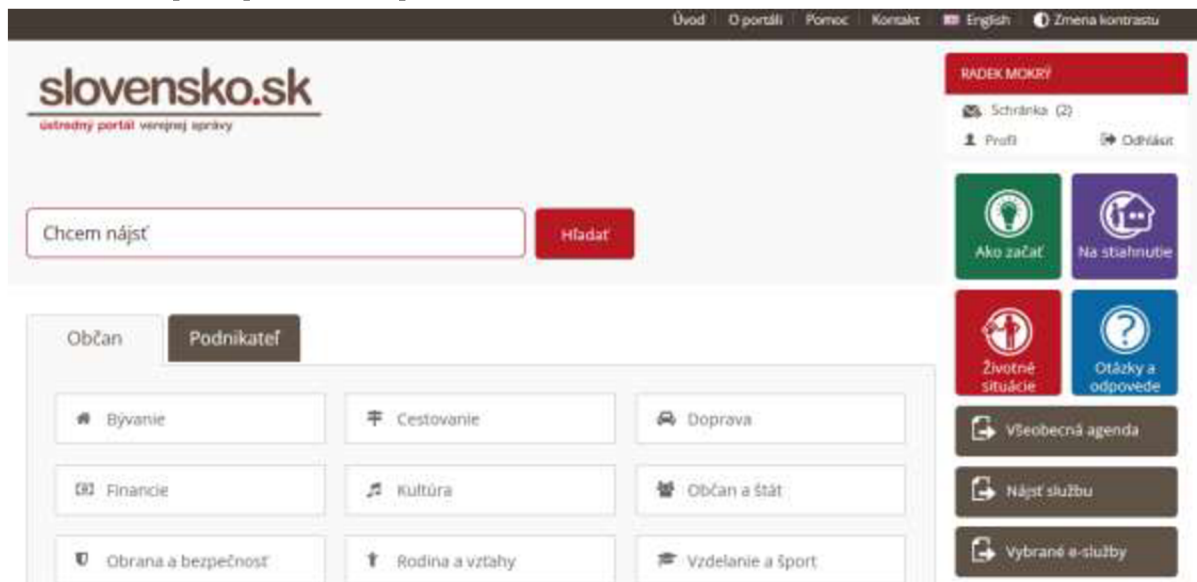
Zdroj: vlastní upracování podle eesti.ee

Zřízení přístupu do portálu slovensko.sk

Zřízení přístupu do slovenského ústředního portálu veřejné správy slovensko.sk je opětovně velmi snadným a jednoduchým procesem. Slovenský portál nalezne uživatel na webových stránkách <https://www.slovensko.sk/sk/titulna-stranka>. Nastavení zobrazení portálu lze změnit ze slovenského jazyka na anglický – ponechán slovenský jazyk. V pravém horním rohu uživatel zvolí volbu „Prihlásit' sa na portál“, po potvrzení je uživateli nabídnuta volba – dotaz, kterým občanským průkazem se chce uživatel přihlásit – zvoleno „Prihláste sa jako obyvateľ inej krajiny EÚ“. Po přihlášení následuje volba země eOP, zvoleno Czech Republic – Česká republika. Další proces probíhá prostřednictvím eIDAS Authentication Service a domény CZ.NIC, která uživatele přesměruje na identitaobcana.cz – stejný proces jako v předešlém zpřístupnění. Stejný Posledním krokem je zadání IOK, které je vyžadováno pro přihlášení eObčankou a po správné identifikaci uživatel potvrzuje trvalý nebo jednorázový souhlas, popřípadě může odmítnout vydat údaje pro kvalifikovaného

poskytovatele – v našem případě, jméno, příjmení, datum narození a navíc oproti estonskému portálu místo narození a adresu pobytu. Po udělení jednorázového souhlasu je uživatel přesměrován a již kompletně přihlášen na portál slovensko.sk.

Obrázek 51 Úspěšné přihlášení do portálu slovensko.sk



Zdroj: vlastní zpracování podle slovensko.sk

Hodnocení přihlašovacích metod

Proces přihlašování probíhá prostřednictvím eIDAS Authentication Service a domény CZ.NIC, která uživatele přesměruje na identitaobcana.cz. Postup přihlášení prostřednictvím identitaobcana.cz je shodný s postupem přihlašování eObčanky, popsány v předešlých kapitolách. Identifikační prostředek eObčanka je z hlediska bezpečnosti na úrovni záruky – vysoká a lze jej využít pro mezinárodní ověření identifikace a autentizace. V průběhu přihlašování nenastaly žádné neočekávané výpadky, proces byl plně kompatibilní, jak ze strany eIDAS Authentication Service, domény CZ.NIC, tak ze strany portálu Národního bodu pro identifikaci a autentizaci. Závěrem lze konstatovat, že funkčnost IIG International ID Gateway na trase ČR a zahraniční byla prakticky prověřena a je zcela bezproblémová a funkční.

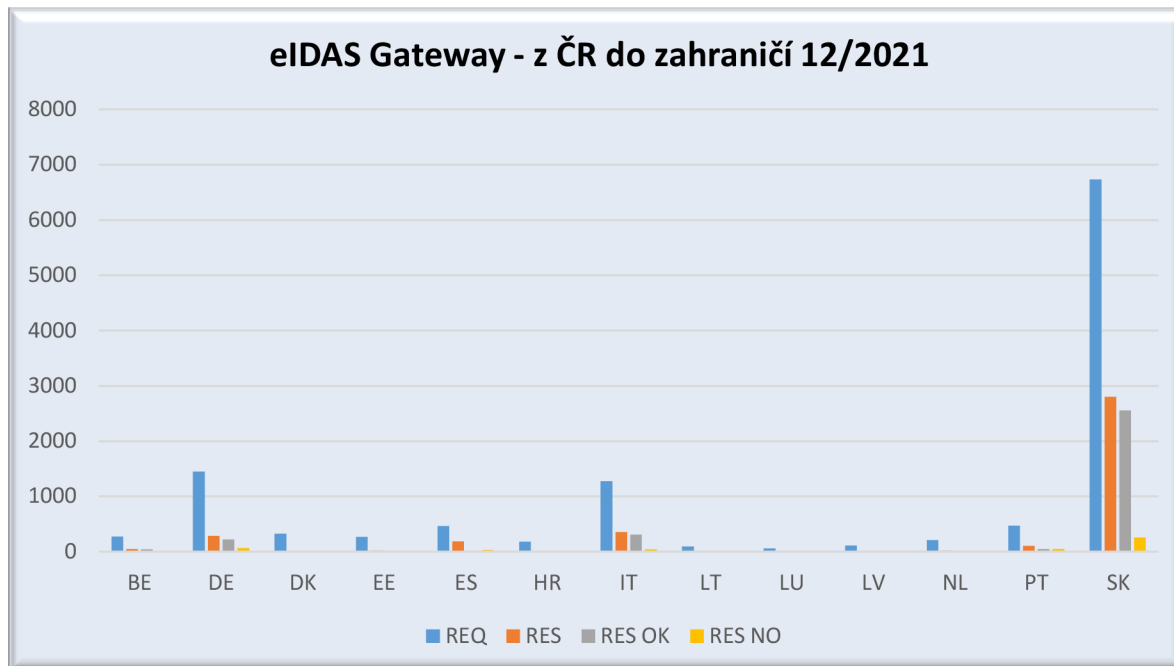
Za pochopení problematiky v oblasti mezinárodní brány a za prohloubení znalostí bych rád poděkoval Jaromíru Talířovi, který pracuje ve sdružení CZ.NIC jako jeden z vedoucích CENTR Technical working group, a který má na starosti architekturu a technické parametry systému správy domén, včetně autentizace služby mojeID. Rovněž mé poděkování patří technické podpoře Portálu občana.

4.6.1.3 Statistika využití IIG International ID Gateway

Využitelnost mezinárodní brány z ČR do zahraničí a naopak ze zahraničí do ČR je charakterizována v následujících grafech. Jedná se o statistiku využití IIG International ID Gateway za měsíc prosinec v roce 2021. Jednotlivé data v grafech značí: REQ – počet požadavků, RES – počet odpovědí celkem, RES OK – z toho počet úspěšných odpovědí, RES NO – z toho počet odpovědí, kdy došlo k chybě.

V případě využití mezinárodní brány v prosinci 2021 na trase ČR – zahraničí je nejčastěji navázaná komunikace se Slovenskem v počtu 6 732 požadavků. Počet odpovědí je 2 804, z toho úspěšných odpovědí je 2551 a neúspěšných odpovědí je 253. Druhým v pořadí je Německo v počtu 1450 požadavků. Počet odpovědí je 282, z toho je 173 úspěšných odpovědí a 47 odpovědí s chybou. Třetím v pořadí je Itálie v počtu 1271 požadavků, počet odpovědí je 351, z toho úspěšných je 308 odpovědí a 43 odpovědí s chybou. Státy jako Belgie, Dánsko, Estonsko, Španělsko, Chorvatsko, Litva, Holandsko a Portugalsko se pohybují v jednotkách stovek požadavků. ČR nejméně navazovala komunikaci prostřednictvím mezinárodní brány s Lucemburskem v počtu pouhých 60 požadavků.

Graf 3 eIDAS Gateway z ČR do zahraničí

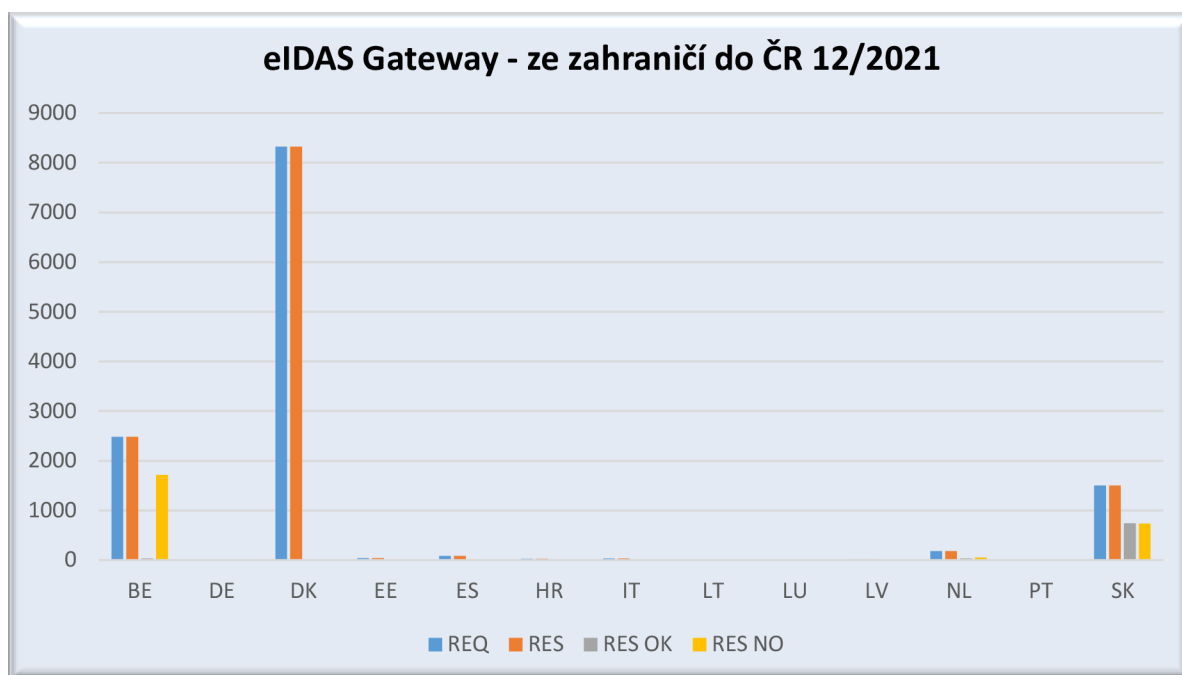


Zdroj: vlastní zpracování podle Správy základních registrů

Využití mezinárodní brány na trase zahraničí – ČR v prosinci 2021 je nejčastěji využíváno z Dánska. Počet požadavků z Dánska je 8 324, počet odpovědí je rovněž 8 324. Počet úspěšných odpovědí a odpovědí s chybou je 0. Druhým v pořadí je Belgie v počtu 2 482

požadavků. Počet odpovědí je 2 482, z toho počet úspěšných odpovědí je 33 a 1 717 odpovědí s chybou. Třetím v pořadí je Slovensko s 1 504 požadavky. Počet odpovědí je 1 504, z toho je 743 úspěšných odpovědí a 758 odpovědí s chybou. Následuje Holandsko se 180 požadavky, u ostatních zemí je využitelnost mezinárodní brány IIG International ID Gateway v desítkách a jednotkách požadavků.

Graf 4 eIDAS Gateway ze zahraničí do ČR



Zdroj: vlastní zpracování podle Správy základních registrů

Mezinárodní brána IIG International ID Gateway byla připojena k Národnímu bodu pro identifikaci a autentizaci v roce 2020 a umožňuje přihlášení uživatelů identifikačních prostředků ke službám EU. Ze statistik Správy základních registrů vyplývá, že mezinárodní brána je v prosinci 2021 využívána v obou směrech tzn. ČR – zahraničí a zahraničí ČR. Ve směru ČR – zahraničí je nejčastěji navazována komunikace se Slovenskem, na trase zahraničí – ČR je nejčastěji navazována komunikace od občanů z Dánska. S ohledem na zjištěné data a jejich nemožnost komparace s daty z předchozích období, nelze určit, zda se jedná o nízký či vysoký počet využití. Přesto pro diplomovou práci je stěžejní skutečnost, že je mezinárodní brána využívána v obou směrech. Počet poskytovaných služeb, kde lze mezinárodní bránu využít není nikterak závratný. Pro přihlášení do Portálu občana nelze bránu využít, tudíž lze konstatovat, že většina přihlášení na trase zahraničí – ČR se týká Portálu systému elektronického mýtného v ČR. S plánovaným rozšířením identifikačních prostředků v rámci eIDAS pro mezinárodní komunikaci – Mobilní klíč eGovernmentu a mojeID lze v blízké budoucnosti předpokládat vyšší využití mezinárodní brány.

5 Návrhy a doporučení

Pro využívání veřejných služeb zahraničních států a komunikace na zahraničních portálech musí uživatel vyhledat portál se službou, kterou požaduje. Neexistuje žádný oficiální seznam zahraničních portálů. Pokud uživatel vyhledá portál daného státu, tak se lze již velmi jednoduše přihlásit prostřednictvím eObčanky, s tím ale souvisí znalost jednotlivých zahraničních portálů.

- Doporučuji prostřednictvím technické podpory Portálu občana vytvořit seznam hlavních zahraničních portálů s krátkým obsahem a informací o daném portálu. Seznam stále aktualizovat, rovněž vytvořit přímý odkaz na webové stránky jednotlivých portálů.
- Doporučuji vytvořit pokyny – příručku s názvem „*Přihlašování se na zahraniční portály českým prostředkem s elektronickým čipem – eObčankou*“. Jedná se o jednoduchý manuál, který v několika krocích povede uživatele k úspěšnému přihlášení, včetně možnosti odstranění problémů s přihlašovaním.

Z technických důvodů nelze pro přístup do Portálu občana použít mezinárodní bránu IIG – International ID Gateway.

- Doporučuji technické podpoře Portálu občana odstranění problémů s přístupem do Portálu občana prostřednictvím IIG International ID Gateway. Občané ČR mají přístup ke službám zahraničních portálů, avšak v případě zahraničních občanů a jejich přístupu do Portálu občana, nelze tento proces uskutečnit, jelikož české služby neumí pracovat se zahraničními identitami.

Velkou nevýhodou českého eGovernmentu je zejména obrovská roztržitost služeb do nekonečného počtu dalších portálů a státních systémů. Občan ztrácí přehled o jednotlivých poskytovaných službách, souběžně existuje Portál občana a Portál veřejné správy, včetně mnoha dalších portálů. V českém eGovernmentu je tzv. „*přeportalováno*“.

- Doporučuji sjednotit podstatnou část služeb veřejné správy do jednoho kontaktního místa – Portálu občana. Občané by zde řešili veškeré své důležité životní události a měli okamžitý přístup ke službám a ke komunikaci s veřejnou správou v uživatelsky přívětivém prostředí.

- Doporučuji vytvořený katalog služeb veřejné správy, který občan nalezne na <https://pma3.gov.cz/katalog-sluzeb/info> implementovat do Portálu občana v uživatelsky přívětivé formě s jednoduchým rozdělením služeb podle možnosti vyřízení úkonu dané služby na služby vhodné k elektronickému vyřízení a na služby, které nejsou vhodné k elektronickému vyřízení a k vyřízení úkonu je nutnost osobní návštěvy, popřípadě lze vybraný úkon vyřídit prostřednictvím poštovní zásilky.

Do Portálu občana se lze přihlásit prostřednictvím údajů do již zřízené datové schránky, avšak ve smyslu zákona č. 250/2017 Sb., *o elektronické identifikaci* nelze datovou schránku považovat za identifikační prostředek.

- Doporučuji zneschopnění přihlášení prostřednictvím datové schránky. Přihlášení prostřednictvím datové schránky je na úrovni záruky – nízká, ale podstatná část služeb požaduje úroveň záruky – značná, z tohoto důvodu je mnoho služeb neaktivních a přihlášení tímto „*identifikačním prostředkem*“ je zcela irelevantní.

V případě zřízení identifikačních prostředků a s tím související ověření totožnosti a identity občana na přepážkách úřadů naráží uživatel na neochotu úřednického aparátu s aktivací daného prostředku.

- Doporučuji průběžně vzdělávat a připravovat úředníky v oblasti aktivace identifikačních prostředků – eObčanka.
- Doporučuji provádět osvětu v oblasti eGovernmentu a jeho důležitých nástrojů jako např. Portál občana. Z praktického ověření autora diplomové práce uživatel naráží na neochotu a nekvalifikovaný personál, který může potenciálního uživatele odradit od využívání služeb eGovernmentu.

Počet registrovaných uživatelů Portálu občana a jejich přihlášení se stále zvyšuje, viz Graf 1, a to zejména vzhledem k aktuální „*koronavirové*“ situaci, která občany donutila pracovat online, na dálku a využívat eGovernmentové nástroje.

- Přesto doporučuji zlepšit propagaci portálu a informovanost občanů v podobě krátkých reklamních spotů ve veřejnoprávních sdělovacích prostředcích a rovněž aktualizovat stávající reklamní brožury Portálu občana na úřadech – stávající brožury mají neaktuální nabídku služeb a neaktuální nabídku možnosti přihlášení do Portálu občana.

6 Závěr

Portál občana je důležitým nástrojem českého eGovernmentu s ohromným potenciálem. Nelze na něj nahlížet pouze jako na webový rozcestník, jelikož poskytuje část služeb přímo v portálu bez nutnosti přesměrovávání. Analýza a praktické ověření služeb „*Státní správy*“ ukázala, že je efektivnější a jednodušší využívat poskytované služby přímo z Portálu občana, jelikož má občan vše na jednom místě. Identifikační prostředek, který lze označit jako kompromisní prostředek pro přihlašování do Portálu občana je mojeID, což určila výsledná vícekriteriální analýza. Již nyní se lze prostřednictvím mojeID přihlásit nejen k Portálu občana, ale i k vybraným komerčním webům a e-shopům. Jedná se o komplexní prostředek, jehož zřízení je velmi rychlé, zdarma a doplňuje identifikační prostředky eObčanka a kartu Starcos na úrovni záruky – vysoká, tudíž má přístup k veškerým poskytovaným službám Portálu občana včetně služby Dluhopis Republiky pro nákup státních dluhopisů. Společně s identifikačním prostředkem Mobilní klíč eGovernmentu jsou v procesu „*Pre-notified*“ pro mezinárodní komunikaci v rámci eIDAS. Aktuálně jediný schválený prostředek pro mezinárodní využití je elektronický občanský průkaz s aktivovaným čipem – eObčanka. Přesto finální výběr identifikačního prostředku pro přihlášení do Portálu občana i k ostatním službám a nástrojům eGovernmentu ČR je ponechán na svobodném rozhodnutí každého občana. Potřeby a podmínky pro využití identifikačních prostředků budoucích uživatelů mohou být rozdílné a nemusí korespondovat s potřebami a aktuálními podmínkami autora diplomové práce. V oblasti mezinárodní komunikace bylo komparací a praktickým ověřením mezinárodní brány IIG International ID Gateway zjištěno, že české služby neumí v případě Portálu občana pracovat se zahraničními identitami. Základní podmínkou pro kompletní využití portálu občany ČR i občany EU je zápis v registru obyvatel a právě údaje uvedené v ROB slouží k plnému ověření a ztotožnění přihlašující se osoby. V případě ostatních využitelných eGovernmentových služeb ČR, ke kterým se přihlašuje občan EU prostřednictvím mezinárodní brány v rámci eIDAS, to závisí na povaze konkrétní služby a jakým způsobem tato služba provádí porovnání údajů tzv. „*identity matching*“. Mezi takové využitelné služby lze zařadit Portál systému elektronického mýtného v ČR. Naopak mezinárodní brána ve směru ČR – zahraničí byla přihlášením k estonskému portálu eesti.ee a slovenskému ústřednímu portálu slovensko.sk autorem diplomové práce prakticky ověřena a lze ji označit za zcela funkční a kompatibilní. Závěrem lze konstatovat, že hlavní i dílčí cíle diplomové práce byly splněny a pokud budou aplikovány návrhy a doporučení autora diplomové práce, napomůže to v dalším rozvoji Portálu občana.

7 Seznam použitých zdrojů

7.1 Literatura

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

CROPF, Robert A. *E-government for public managers: administering the virtual public sphere*. 1 st ed. Lanham: Rowman & Littlefield, 2017. 156 s. ISBN 978-1-4422-6191-4

FELIX, Ondřej a kol. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. 2015. s. 42-451. vydání. Praha: CEVRO Institut, 2015. 313 s. ISBN 978-80-87125-28-1

FOTR, Jiří a kol. *Tvorba strategie a strategické plánování: teorie a praxe*. 2. aktualizované a doplněné vydání. Praha: Grada Publishing, 2020. 416 s. ISBN 978-80-271-2499-2.

HOLZER, Marc, MANOHARAN, P. Aroon, MELITSKI, James. *E-Government and Information Technology Management: Concepts and Best Practices*. Irvine, California: Melvin & Leigh, Publishers, 2019. 264 s. ISBN 978-0-99923595-9

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Strategický marketing: strategie a trendy*. 2. rozšířené vydání. Praha: Grada, 2013. 368 s. ISBN 978-80-247-4670-8

LAPÁČEK, Jiří. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. Brno: Computer Press, 2012. 200 s. ISBN 978-80-251-3680-5

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

PAVLÍK, Marek a kol. *Moderní veřejná správa: zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy*. Praha: Wolters Kluwer, 2020. 159 s. ISBN 978-80-7598-048-9

TOMŠÍK, Karel. *Evropská integrace a environmentální ekonomika*. 10 vydání. V Praze: Česká zemědělská univerzita v Praze, Provozně ekonomická fakulta, 2018. 119 s. ISBN 978-80-213-2871-6

VAVROCHOVÁ, Simona. *Vzdělávání v eGovernmentu*. Praha: Vysoká škola manažerské informatiky, ekonomiky a práva, 2014. 103 s. ISBN 978-80-86847-74-0

VEBER, Jaromír. *Digitalizace ekonomiky a společnosti: výhody, rizika, příležitosti*. Praha: Management Press, 2018. 198 s. ISBN 978-80-7261-554-4

7.2 Internetové zdroje

Architektura eGovernmentu ČR. I.CA [online]. nedatováno [cit. 2022-01-10]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:nia_1ca

Architektura eGovernmentu ČR. Informační koncepce ČR [online]. nedatováno [cit. 2021-8-30]. Dostupné z: <https://archi.gov.cz/ikcr>

Architektura eGovernmentu ČR. Mobilní klíč eGovernmentu [online]. nedatováno [cit. 2021-12-20]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:mobilni_klic_egov

Architektura eGovernmentu ČR. Slovník pojmů eGovernmentu. [online]. nedatováno [cit. 2021-7-21]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/slovník_egov

Architektura eGovernmentu ČR. Slovník pojmů eGovernmentu. [online]. nedatováno [cit. 2021-8-31]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/slovník_egov

Architektura eGovernmentu ČR. Základní registry [online]. nedatováno [cit. 2021-7-31]. Dostupné z: https://archi.gov.cz/nap:zakladni_registry

Bankovní identita. O projektu Bankovní identita [online]. 2021 [cit. 2021-12-03]. Dostupné z: <https://bankovni-identita.cz/o-projektu/>

BusinessInfo.cz. Využívejte elektronické podpisy a elektronickou identitu. Poradíme, jak na to [online]. 2021 [cit. 2021-9-2]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/navody/elektronicke-podpisy-elektronicka-identita-ppbi/3/#elektronicka-identita>

BusinessInfo.cz. Využívejte elektronické podpisy a elektronickou identitu. Poradíme, jak na to [online]. 2021 [cit. 2021-12-07]. Dostupné z: <https://www.businessinfo.cz/navody/elektronicke-podpisy-elektronicka-identita-ppbi/3/>

Co je to e-Government. Cíl [online]. 2015 [cit. 2021-8-28]. Dostupné z: <https://sites.google.com/site/cojetoegov/home/cil>

Czech POINT. Co je Czech POINT? [online]. 2021 [cit. 2021-8-19]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>

Czech POINT. Jaké služby poskytuje Czech POINT? [online]. 2021 [cit. 2021-8-19]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>

Czech POINT. Logo Czech POINTU [online]. 2021 [cit. 2021-8-20]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/?s=logo>

Czech POINT. Statistiky Czech POINT [online]. 2021 [cit. 2021-8-23]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/statistiky-czp/>

CZ.NIC. Správa základních registrů svěří provoz mezinárodní brány eIDAS opět sdružení CZ.NIC [online]. 2020 [cit. 2022-01-06]. Dostupné z: <https://www.nic.cz/page/4185/sprava-zakladnich-registru-sveri-provoz-mezinarodni-brany-eidas-opet-sdruzeni-cznic/>

Databáze strategií - portál strategických dokumentů v ČR. Digitální Česko: Informační koncepce České republiky (2018) [online]. 2021 [cit. 2021-7-22]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/mv/strategie/informacni-koncepce-ceske-republiky-2018?typ=detail>

Databáze strategií - portál strategických dokumentů v ČR. Klientsky orientovaná veřejná správa ČR 2030 [online]. 2020 [cit. 2021-9-13]. Dostupné z: <https://www.databaze-strategie.cz/cz/mv/strategie/klientsky-orientovana-verejna-sprava-2030>

Data Center. e-Government Knowledgebase [online]. 2020 [cit. 2022-01-08]. Dostupné z: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

Datové schránky. Statistiky [online]. 2021 [cit. 2021-8-24]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/statistiky>

Datové schránky. Typy datových schránek [online]. 2019 [cit. 2021-8-18]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/chci-datovku/typy-datovych-schranek>

Datové schránky. Vyzkoušejte si datovou schránku [online]. 2019 [cit. 2021-8-24]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/vyzkousejte-si-datovou-schranku>

Datové schránky. Základní informace [online]. 2021 [cit. 2021-12-26]. Dostupné z: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/zakladni-informace>

Deloitte Česká republika. Zákonem roku je právo na digitální služby. [online]. 2020 [cit. 2021-7-26]. Dostupné z: <https://www2.deloitte.com/cz/cs/pages/press/articles/zakonem-roku-je-pravo-na-digitalni-sluzby.html>

Discover eIDAS. Shaping Europe's digital future [online]. 2021 [cit. 2022-01-06]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/discover-eidas>

Druhy právních předpisů EU. Typy právních aktů EU [online]. nedatováno [cit. 2021-7-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/info/law/law-making-process/types-eu-law_cs

EGOV NETWORK NEWS. Představujeme pět hlavních cílů informační koncepce České republiky [online]. 2021 [cit. 2021-9-7]. Dostupné z: <https://www.egov-nn.com/predstavujeme-pet-hlavnich-cilu-informacni-koncepce-ceske-republiky/>

eGOV NETWORK NEWS. Sčítání ukáže, jak jsme na tom s digitalizací [online]. 2021 [cit. 2021-8-31]. Dostupné z: <https://www.egov-nn.com/scitani-ukaze-jak-jsme-na-tom-s-digitalizaci/>

Egovernment. Elektronická identita pro všechny [online]. 2020 [cit. 2021-9-1]. Dostupné z: <https://www.egov-nn.com/scitani-ukaze-jak-jsme-na-tom-s-digitalizaci/>

Egovernment. Identita [online]. 2021 [cit. 2021-9-1]. Dostupné z: <https://www.egov-nn.com/scitani-ukaze-jak-jsme-na-tom-s-digitalizaci/>

Egovernment. Kyberbezpečnost eIDAS a GDPR nejen osobní ochranný faktor [online]. 2017 [cit. 2021-8-2]. Dostupné z: <https://www.egov-nn.com/scitani-ukaze-jak-jsme-na-tom-s-digitalizaci/>

Eidentita.cz. Klíč k elektronickým službám [online]. 2021 [cit. 2021-11-23]. Dostupné z: <https://www.eidentita.cz/Home/Citizen>

Eidentita.cz. Portál národního bodu pro identifikaci a autentizaci [online]. 2021 [cit. 2021-9-2]. Dostupné z: <https://www.eidentita.cz/Home>

Encyklopedie o právu – Iuridictum. Přímá použitelnost [online]. 2018 [cit. 2021-7-27]. Dostupné z: https://iuridictum.pecina.cz/w/P%C5%99%C3%ADm%C3%A1_pou%C5%BEitelnost

Encyklopedie o právu – Iuridictum. Vyhláška [online]. 2021 [cit. 2021-7-26]. Dostupné z: <https://iuridictum.pecina.cz/w/Vyh%C3%A1%C5%A1k>

Epravo.cz. Výzvy a milníky nařízení eIDAS [online]. 2018 [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/vyzvy-a-milniky-narizeni-eidas-108441.html>

EUR-Lex, Access to European Union law. Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 [online]. 2014 [cit. 2021-7-27]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=CELEX:32014R0910&from=CS>

EUR-Lex, Access to European Union law. Urychlování digitální transformace veřejné správy v EU – akční plán na období 2016–2020 [online]. 2018 [cit. 2021-7-27]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:4301896&from=CS>

Euroskop.cz - Členské státy. Estonská digitální občanka. Co vše umí a bude se EU inspirovat? [online]. 2021 [cit. 2022-01-09]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/9003/36671/clanek/estonska-digitalni-obcanka-co-vse-umi-a-bude-se-eu-inspirovat>

Evropský sociální fond ČR. e-Česko 2006 [online]. nedatováno [cit. 2021-7-28]. Dostupné z: <https://www.esfcr.cz/documents/21802/761522/St%C3%A1tn%C3%AD+informa%C4%8Dn%C3%AD+a+komunika%C4%8Dn%C3%AD+politika/9a6117ea-24a8-484f-8d08-07365057e12b>

EZDRAV.cz. eGovernment, co to je a jak u nás funguje [online]. 2019 [cit. 2021-8-27]. Dostupné z: <http://ezdrav.cz/egovernment-co-to-je-a-jak-u-nas-funguje/>

GovCERT.CZ. Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost [online]. 2021 [cit. 2021-9-4]. Dostupné z: <https://www.nukib.cz/cs/kyberneticka-bezpecnost/vladni-cert/govcert-cz/>

Gov.cz. Portál veřejné správy [online]. 2021 [cit. 2021-8-26]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/>

I.CA Identita. MojeIdentita [online]. 2021 [cit. 2021-12-18]. Dostupné z: <https://www.icaidentita.cz/>

ICTunie. Přínosy projektů eGovernment v ČR [online]. 2013 [cit. 2021-8-28]. Dostupné z: http://www.ictu.cz/fileadmin/user_upload/documents/Pozicni_dokumenty/ICTU-brozura-Prinos-eGov_13-10-10.pdf

IDNES.cz. Digitální stát se hroutí. Vládní registry nestíhají, chybí peníze na údržbu [online]. 2021 [cit. 2021-8-25]. Dostupné z: https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/zakladni-registry-ministerstvo-vnitra-ministerstvo-financi-penize-hlidac-statu.A210616_171035_domaci_lre

IROZHLAS - spolehlivé zprávy. eRouška nefunguje, nainstalovalo si ji málo lidí. Při trasování nepomáhá, říkají hygienici [online]. 2021 [cit. 2021-8-27]. Dostupné z: https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/erouska-aplikace-trasovani-chytra-karantena-razova-hygienicke-stance_2102081101_gak

ISVS.CZ. Jak je na tom projekt rozvoje veřejné správy? [online]. 2021 [cit. 2021-8-8]. Dostupné z: <https://www.isvs.cz/jak-je-na-tom-projekt-rozvoje-verejne-spravy-cast-prvni/>

Kvalitní správa. Co je kvalita ve veřejné správě? [online]. nedatováno [cit. 2021-9-6]. Dostupné z: <http://kvalitavs.cz/co-je-kvalita/>

Lupa.cz. Základní registry fungují na hranici kapacity, mohou přijít výpadky či kolaps, varuje vnitro [online]. 2021 [cit. 2021-8-25]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/aktuality/zakladni-registry-funguji-na-hranici-kapacity-mohou-prijit-vypadky-ci-kolaps-varuje-vnitro/>

Magazín Egovernment. Katalog služeb [online]. 2021 [cit. 2021-8-27]. Dostupné z: <https://www.egovernment.cz/inpage/katalog-1-2021/>

Ministerstvo vnitra ČR. Bankovní identitu má skoro polovina Čechů. Roste i zájem o datové schránky [online]. 2021 [cit. 2022-01-03]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/bankovni-identitu-ma-skoro-polovina-cechu-roste-i-zajem-o-datove-schranky.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. Co je Czech POINT [online]. 2021 [cit. 2021-8-19]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-czech-point.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. Co je eGovernment?. [online]. 2015 [cit. 2021-07-20.] Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. Datové schránky [online]. 2017 [cit. 2021-8-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/datove-schranky-datove-schranky.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. DKP IDP [online]. 2020 [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/dkp-idp-v3-3-pdf.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. Elektronické služby eGovernmentu [online]. 2008 [cit. 2021-8-7]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/elektronicke-sluzby-egovernmentu.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. eObčanka [online]. 2021 [cit. 2021-12-07]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=21730551&doctype=ART>

Ministerstvo vnitra ČR. Ministerstvo vnitra zveřejňuje dokument konkretizující minimální požadavky na kvalifikované eID systémy a eID prostředky [online]. 2020 [cit. 2022-01-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-zverejnuje-dokument-konkretizujici-minimalni-pozadavky-na-kvalifikovane-eid-systemy-a-eid-prostredky.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. Portál občana [online]. 2021 [cit. 2021-8-1]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. Portál občana [online]. 2021 [cit. 2021-11-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx?q=Y2hudW09Mw%3D%3D>

Ministerstvo vnitra ČR. Portál veřejné správy [online]. 2021 [cit. 2021-8-26]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. Rozvoj eGovernmentu a nárůst uživatelů [online]. 2021 [cit. 2022-01-04]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/prezentace-egovernment-pdf.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. Strategický rámec rozvoje [online]. 2021 [cit. 2021-8-1]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/strategicky-ramec-rozvoje.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. Výpis z rejstříku trestů lze nově získat kdykoliv, kdekoliv a zdarma [online]. 2021 [cit. 2021-11-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/vypis-z-rejstriku-trestu-lze-nove-ziskat-kdykoliv-kdekoliv-a-zdarma.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. Základní registry a Správa základních registrů [online]. 2021 [cit. 2021-7-30]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-a-sprava-zakladnich-registru.aspx>

NAKIT. Doporučení pro bezpečné nakládání s e-identitou [online]. 2021 [cit. 2021-9-1]. Dostupné z: https://nakit.cz/wp-content/uploads/2021/06/Doporuceni_pro_bezpecne_nakladani_s_e-identitou_v1.0.pdf

NKÚ. Navzdory velkým investicím státu se rozvoj eGovernmentu posouvá jen pomalu. Brzdí jej pomalá změna legislativy i roztržštěnost [online]. 2019 [cit. 2021-8-27]. Dostupné z: <https://nku.cz/cz/pro-media/tiskove-zpravy/navzdory-velkym-investicim-statu-se-rozvoj-egovernmentu-posouva-jen-pomalu--brzdi-jej-pomala-zmena-legislativy-i-roztristenost-id10940/>

PMA3. Katalog služeb VS [online]. nedatováno [cit. 2021-8-7]. Dostupné z: <https://pma3.gov.cz/katalog-sluzeb/info>

Profant. Česko v digitálních žebříčkách [online]. 2020 [cit. 2022-01-07]. Dostupné z: <https://www.profant.eu/2020/cesko-v-zebriccich.html>

PVS - Portál občana. Možnosti spolupráce s Portálem občana [online]. nedatováno [cit. 2021-8-26]. Dostupné z: https://postaticfiles.z6.web.core.windows.net/Portal_obcana_spoluprace.pdf

PVS - Portál občana. Provozní dokumentace PVS - Příručka pro uživatele [online]. 2021 [cit. 2021-8-3]. Dostupné z: https://postaticfiles.z6.web.core.windows.net/PO_uzivatelska_prirucka.pdf

Sčítání 2021. Sečteno a podtrženo: první zajímavosti ze Sčítání 2021 [online]. 2021 [cit. 2021-8-31]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/scitani2021/secteno-a-podtrzeno-prvni-zajimavosti-ze-scitani-2021>

Správa základních registrů. Eidentita.cz se změnila na Identitu občana [online]. 2021 [cit. 2021-12-02]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/archiv-novinek/e-identita/267-eidentita-cz-se-zmenila-na-identitu-obcana>

Správa základních registrů. ORG - Převodník identifikátorů [online]. 2021 [cit. 2021-8-15]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/org-prevodnik-identifikatoru>

Správa základních registrů. Registr obyvatel [online]. 2021 [cit. 2021-8-16]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/registr-obyvatel>

Správa základních registrů. Registr osob [online]. 2021 [cit. 2021-8-16]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/registr-osob>

Správa základních registrů. Registr práv a povinností [online]. 2021 [cit. 2021-8-16]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/registr-prav-a-povinnosti>

Správa základních registrů. Registr územní identifikace, adres a nemovitostí [online]. 2021 [cit. 2021-8-16]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/registr-uzemni-identifikace-adres-a-nemovitosti>

TREND. Čechom pomôže e-bankovníctvo komunikovať so štátom [online]. 2020 [cit. 2022-01-09]. Dostupné z: <https://www.trend.sk/financie/cechom-pomoze-heslo-elektronickeho-bankovnictva-komunikovat-statom-aj-firmami>

Úřad pro ochranu osobních údajů. 1. Obecné nařízení: Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) [online]. 2019 [cit. 2021-7-28]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/1-obecne-narizeni/d-27266/p1=3938>

Vláda ČR. Historie minulých vlád: Státní informační politika - cesta k informační společnosti [online]. nedatováno [cit. 2021-7-29]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/>

Vláda ČR. Výsledky jednání vlády 29. března 2021 [online]. 2021 [cit. 2021-8-25]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vysledky-jednani-vlady-29--brezna-2021-187488/>

Zákony pro lidi. 12/2020 Sb. Zákon o právu na digitální služby [online]. 2020 [cit. 2021-8-30]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-12#cast1>

2020. Zákon o právu na digitální služby platí, teď je řada na politicích [online]. 2020 [cit. 2021-8-31]. Dostupné z: <https://www.2020.cz/novinka/poslanecka-snemovna-projedna-zakon-o-pravu-na-digitalni-sluzby.html>