

Bakalářský studijní program: **Ekonomika a management**

Studijní obor: **Ekonomika ve veřejné správě a sociálních služeb**

Elektronizace ve veřejné správě: Elektronický občanský průkaz jako další výzva reformy

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Autor: **Simona CULKOVÁ**

Vedoucí bakalářské práce: **PhDr. Markéta Sanalla**

Znojmo, 2018

Prohlášení

Prohláším, že jsem bakalářskou práci na téma Elektronizace veřejné správy: Elektronický občanský průkaz jako další výzva reformy vypracovala samostatně pod odborným vedením vedoucí bakalářské práce PhDr. Markéty Šanallové a že veškeré použité zdroje jsem uvedla v Seznamu použité literatury.

Ve Znojmě dne 27.4.2018

í í í í í í í í í í í ..

Simona Culková

Podkování

Tímto bych ráda podkovala své vedoucí bakalářské práce PhDr. Markét Sanalla za cenné rady a připomínky při zpracování bakalářské práce. Rovněž bych chtěla podkovat Ing. Radku Svobodovi, vedoucímu odboru správního ve Znojm, za vstřícnost a pomoc při získání potřebných informací a podkladů. V neposlední řadě také děkuji všem respondentům, kteří mi poskytli své nejlepší informace.



ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor	Simona CULKOVÁ
Bakalářský studijní program	Ekonomika a management
Obor	Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb
Název	Elektronizace veřejné správy: Elektronický občanský průkaz jako další výzva reformy
Název (v angličtině)	Public administration electronization: Electronic ID as another reform challenge

Zásady pro vypracování:

Cíl práce: Cílem práce je vytvořit návrh pro efektivní využití elektronických občanských průkazů v systému tuzemské veřejné správy, která čelí výzvám elektronizace ne vždy zcela úspěšně. Návrh bude předložen pro vybraný vzorek veřejné správy v regionu Znojmo.

Postup práce:

1. Zpracovat literární rešerši.
2. Provést analýzu současného stavu fungování elektronické veřejné správy.
3. Vypracovat dotazníkové šetření mezi dotčenými úředníky i občany.
4. Vyhodnotit dotazníkové šetření.
5. Vytvořit návrh pro zefektivnění elektronizace na vybraném úřadu na základě výsledků průzkumu a provedených analýz.

Metody: literární rešerše, analýza, komparace, dotazníkové šetření

Rozsah práce: 40 - 55

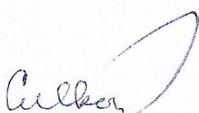
Seznam odborné literatury:

1. LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 160 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
2. MACKOVÁ, Alena a Bohumír ŠTĚDRONĚ. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem včetně souvisejících zákonů a prováděcích předpisů*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer ČR, 2009, 528 s. ISBN 978-80-735-7472-7.
1. MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL, 2012. *E-government v České republice: Právní a technologické aspekty*. Vyd. 2. Praha: Leges. 464 s. ISBN 978-80-87576-36-6.
2. POMAHAČ, Richard et al., 2013. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck. 335 s. ISBN 978-80-7400-447-6.

Datum zadání bakalářské práce: duben 2017

Termín odevzdání bakalářské práce: duben 2018




Simona CULKOVÁ
student


PhDr. Markéta SANALLA
vedoucí bakalářské práce


Ing. Mírka WILDMANNOVÁ, Ph.D., MBA.
garant studijního oboru


doc. Ing. Hana BŘEZINOVÁ, CSc.
rektorka SVŠE Znojmo

ABSTRAKT

Práce se zabývá připravovanou reformou veřejné správy. Dále se v ní analyzuje současný stav fungování veřejné správy a dotazníkovému šetření mezi úředníky i občany. Je rozdělena na teoretickou část, která je zpracována formou literární revidace, a praktickou část, kde je využito kvantitativního dotazníkového šetření. Součástí práce je zpracován návrh na zefektivnění elektronizace veřejné správy na vybraném úřadu na základě výsledků průzkumu a provedených analýz.

Klíčová slova: veřejná správa, eGovernment, elektronizace veřejné správy, občanský průkaz

ABSTRACT

The thesis examines the planned reform of public administration. It also involves the current state of public administration and the questionnaire survey between officials and citizens. It is divided into a theoretical part, which is processed in the form of literature review, and a practical part where a quantitative questionnaire survey is used. A part of the thesis consists of a proposal for streamlining of electronization at a selected office based on the results of the survey and the analysis performed.

Key words: public administration, eGovernment, electronization of the public administration, identity card

OBSAH

1	ÚVOD	9
2	CÍL PRÁCE A METODIKA	10
3	TEORETICKÁ ÁST	11
3.1	VE EJNÁ SPRÁVA	11
3.1.1	Funkce ve ejné správě	11
3.2	HEXAGON VE EJNÉ SPRÁVY.....	12
3.3	REFORMA VE EJNÉ SPRÁVY	14
3.3.1	Reforma ve ejné správě po roce 1989.....	14
3.4	E-GOVERNMENT	18
3.4.1	Vymezení pojmu eGovernment.....	18
3.4.2	Informa ní systémy ve ejné správě (ISVS)	19
3.4.3	Elektronické komunikace.....	20
3.4.4	Ochrana osobních údaj	20
3.4.5	Elektronický podpis	21
3.5	ZÁKLADNÍ REGISTRY VE EJNÉ SPRÁVY.....	22
3.5.1	Registr osob.....	22
3.5.2	Registr obyvatel.....	23
3.5.3	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí.....	23
3.5.4	Registr práv a povinností	23
3.6	E-GON	24
3.7	DATOVÉ SCHRÁNKY.....	25
3.8	ELEKTRONICKÉ OB ANSKÉ PR KAZY	25
3.8.1	Ztráta ob anského pr kazu s kontaktním elektronickým ípem.....	26
3.8.2	Použití ob anského pr kazu s kontaktním elektronickým ípem v praxi.....	26
4	PRAKTICKÁ ÁST	27
4.1	CHARAKTERISTIKA ZKOUMANÉ OBLASTI VE EJNÉ SPRÁVY.....	28
4.2	VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ET ENÍ	29
4.2.1	Výsledky -et ení u zam stnanc m stského ú adu na odd lení ob anských pr kaz 40	
4.2.2	P íklady dobré praxe	43
4.3	NÁVRHY ET ENÍ, KTERÉ BY ZEFEKTIVNILY VYDÁVÁNÍ OB ANSKÝCH PR KAZ NA P DORYSU ELEKTRONIZACE VE EJNÉ SPRÁVY.....	44
4.3.1	Shrnutí návrh	45
5	ZÁV R	46
6	SEZNAM POUÍTÉ LITERATURY	48

6.1	INTERNETOVÉ ZDROJE.....	49
7	SEZNAM OBRÁZK A GRAF	51
8	SEZNAM P ÍLOH	52
9	P ÍLOHY	53

1 Úvod

Elektronizace veřejné správy je trendem současnosti, a také Česká republika se snaží o zavedení těchto standardů do úkonů veřejné správy. Tento cíl spadá do vize 2020, která má za úkol vylepšit veřejnou správu takovým způsobem, aby se stala bezpečnou součástí kontaktů mezi občany a státem. Elektronizace veřejné správy by v budoucnu měla být tak uživatelsky příjemná, jak například internetové bankovníctví.

Téma je aktuální, jelikož od 1. 7. 2018 by měla vejít v účinnost novela zákona o občanských průkazech, kterou začíná plošné vydávání občanských průkazů s kontaktním elektronickým podpisem a končí vydávání občanských průkazů bez strojově čitelných údajů. Tyto občanské průkazy budou vydávány jen za účelem voleb. Díky kontaktnímu podpisu ukrytému v občanském průkazu bude možné on-line komunikovat s úřady za účelem vyřízení služby, které nabízí veřejná správa. To jsou například služby České správy sociálního zabezpečení, finanční správy, služby CzechPOINT a další.

V teoretické části budou nejprve vymezeny základní funkce veřejné správy, poté budou rozebrány jednotlivé reformy veřejné správy od roku 1989. Dalším pojmem, který je synonymem elektronizace veřejné správy, je eGovernment. S tím souvisí používání elektronického podpisu, který slouží také například u datových schránek. Datové schránky byly taktéž velkým krokem, kdy vymizela listinná forma dopisů a nahradila její on-line podoba. Výhodou datové schránky je, že zpráva zůstává uložena, tudíž je lehčí prokázat, co v ní bylo obsaženo. Dále bude nastíněno, jak fungují základní registry, kdy nemusí občan obíhat jednotlivé úřady, ale stačí údaj změnit pouze na jednom z úřadů. Poslední kapitola je věnována samotným elektronickým občanským průkazům. Zejména tomu, jak budou fungovat v praxi a co se bude dít v případě jejich ztráty, aby se zabránilo úniku údajů o občanech, které jsou obsaženy v kontaktním podpisu.

V praktické části bude navázáno na poslední kapitolu teoretické části, kde bude zjištěno, do jaké míry jsou občané informováni o příchodu občanských průkazů s kontaktním elektronickým podpisem, kolik peněz by byli ochotni investovat do technických karet, která je nezbytná pro prokázání totožnosti při on-line komunikaci s úřady. Dále bude zjištěno, jak tuto změnu vnímají zaměstnanci místního úřadu na oddělení občanských průkazů.

2 Cíl práce a metodika

Bakalářská práce se zabývá další reformou veřejné správy a tou je její elektronizace. S ní úzce souvisí náhrada fyzického navštívení úřadu za komunikaci s úřady přes internet pomocí obanského případu s kontaktním elektronickým případem a tečkou případových karet.

Nejprve bude zpracována literární rešerše. Ta se bude týkat dosavadních reforem veřejné správy od roku 1989, vymezení funkcí veřejné správy, vymezení pojmu eGovernment, popis fungování základních registrů a samotných elektronických obanských případů. Dále bude provedena analýza současného stavu fungování veřejné správy. Pro praktickou část bude zvolena metoda dotazníkového šetření, na jejímž konci bude vyhodnoceno, jak se k elektronizaci staví obané a také zaměstnanci místního úřadu na oddělení obanských případů, zda je to pro ně spíše přínosem či nikoliv. Na konci bude vytvořen návrh na zefektivnění elektronizace na základě výsledků dotazníkového šetření.

Bakalářská práce si klade za cíl odpovědět na otázku, zda obané mají dostatek informací ohledně modernizace veřejné správy a zda klienti veřejné správy vnímají tuto změnu jako pozitivní krok. Dalším cílem bude zjistit, zda vidí elektronizaci jako přínosnou iniciativu na oddělení obanských případů.

3 TEORETICKÁ ÁST

3.1 Ve ejná správa

S pojmem ve ejná správa je mofno se setkat v mnoha p ípadech v kařdodenním řivot . Sta í aby kon ila platnost jednoho z osobních doklad a uřl p ichází na adu náv-t va ú adu. Definovat tento termín v-ak není jednoduché, jelikořl rozsah innosti ve ejné správy je obrovský.

Zpravidla lze íci, ře ve ejná správa zaji- uje záleřlitosti v cí ve ejných ve ve ejném zářmu. Pr cha a Schelle (1995, s. 33) popsali tento pojem následovně : řVe ejnou správou se ve spole nosti zorganizované ve stát rozumí správa ve ejných záleřllostí, realizovaná v rozhodující mí e jako projev výkonné moci ve stát . Pro tuto výkonnou moc je p ítom charakteristické, ře se jedná p edev-ím o ve ejnou moc.ř Ve státní správ je nositelem ve ejné moci stát. (Pomaha , 2013, 55 s.)

Ve ejnou správu d líme na státní správu a samosprávu. Základem ve ejné správy je státní správa uskute čovaná státem. Má podzákonný, na izovací a výkonný charakter. Je vykonávána bu p ímo, a nebo nep ímo. P ímo státními orgány (nap . ministerstva) nebo nep ímo v p enesené p sobnosti ve ejnoprávními korporacemi (nap . obecní a krajské ú ady). Ve ejná správa vykonávána jinými subjekty, neřl je stát, tedy ve ejnoprávními korporacemi se nazývá samospráva. Rozlí-ujeme samosprávu územní a zářmovou. (Pr cha a Schelle, 1995, s. 33-39)

3.1.1 Funkce ve ejné správy

Ve ejnou správu lze charakterizovat jejími následujícími funkcemi:

- mocenská,
- ochranná,
- organiza ní,
- regula ní,
- služby ve ejnosti. (Funkce ve ejné správy, c2012)

3.1.1.1 Mocenská funkce

Funkce p ikazuje a donucuje prostřednictvím právního řádu. Svou mocí ovlivňuje jednání společnosti sm rem, který je fládoucí. Ve ejnou moc d líme na centrální, ta se poté dále lení na výkonnou, zákonodárnou a soudní moc, a na necentrální, jejífl innost provozuje územní samospráva. (Ká a, 2004, s. 12)

3.1.1.2 Ochranná funkce

Tato funkce je zam ena na vn j-í i vnit ní ochranu bezpe nosti ob an a obranu státu. Zaji- uje ve ejný po ádek. (Ká a, 2004, s. 12)

3.1.1.3 Organiza ní funkce

Území státu se lení na men-í územní celky a tyto celky se d lí do organiza ních struktur dle obsahu a obor innosti. (Ká a, 2004, s. 12)

3.1.1.4 Regula ní funkce

System řízení, který vytvá í demokratické společnosti, je založený na vzájemné komunikaci a solidarit . V sektoru ve ejn prosp -ných společnostech umofl uje sdruflování ob an . (Ká a, 2004, s. 12)

3.1.1.5 Slufby ve ejnosti

Slufby ve ejnosti spo ívají v innosti ve ve ejném zájmu. Jedná se o ekonomické, sociální, finan ní a dal-í slufby, které definuje ve ejné právo. (Ká a, 2004, s. 12)

3.2 Hexagon ve ejné správě

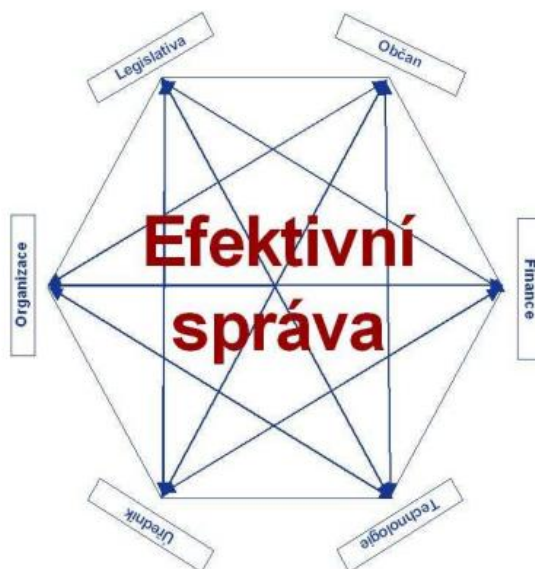
Strategie realizace Smart Administration: *Efektivní ve ejná správa a p átelské ve ejné slufby* vytvo ıla Hexagon, tvo ený -esti základními prvky, který popisuje zefektivn ní fungování ve ejné správě. Jedná se o model pro komplexní a systematické řízení ve ejné správě.

K jednotlivým vrcholům:

1. **Občan** je nedílnou součástí ve veřejné správě a demokracie. Pro občana, jako pro klienta ve veřejné správě, je důležité usnadnění styku s úřady a zpráhlednění ve veřejné správě, aby byla umožněna kontrola jejího fungování.
2. **Úředník** je základním kamenem ve veřejné správě. Po úřednících se vyžaduje vysoká úroveň výkonu a také profesní vzdělávání.
3. **Legislativa** aby ve veřejná správa dobře fungovala a byly ochráněny základní společenské hodnoty, musí být zajištěny kvalitní, promyšlené a srozumitelné zákony. Neměla by způsobit přílišnou byrokratickou zátěž.
4. **Finance** pro zajištění kvalifikovaných úředníků, kvalitních zákonů, bezproblémového chodu ve veřejné správě apod. musí být kladen velký důraz také na jejich financování.
5. **Organizace** dalším aspektem pro zajištění chodu ve veřejné správě je organizace jejího výkonu. Je potřeba zajistit, aby bylo umožněno obstarat co nejvíce agend na jednom místě a zároveň kvalita vykonávání dané agendy.
6. **Technologie** cílem je maximálně využít moderní informační technologie, jelikož tímto krokem se odstraní zbytečné papírování a styk s úřady a minimalizuje se zátěž jako občan tak jiného subjektu. (Efektivní veřejná správa a profesní veřejné služby, c2007)

Tento přístup lze znázornit pomocí následujícího obrázku:

Obrázek 1: Hexagon ve veřejné správě



Zdroj: Ministerstvo vnitra České republiky, 2007, s. 56

3.3 Reforma ve veřejné správě

Reforma ve veřejné správě je proces, který říká, co se má změnit, kdy se daná věc změní a také jaká změna se musí provést nejdříve. Je dána strategie, rozhodující o rozsahu a obsahu reformy. O reformě vlády rozhoduje orgán ve veřejné moci, tedy například vláda, která pak nese odpovědnost za danou změnu. Zda-li se změna provede či nikoliv a jaká opatření se budou projednávat závisí mimo jiné i na politické vůli. Není to pouze problém technický. (Hendrych, 2003, s. 50-53)

Podle Hendrycha (2003, s. 51) jsou nejčastějšími důvody reformy:

- snižování nákladů na veřejnou správu, nebo na kterou její část,
- zdokonalování struktury rozhodování cestou centralizace nebo naopak decentralizace a dekoncentrace rozhodovacích pravomocí,
- posilování slušebnosti správy a jejího sblížení s občany (demokratizace)
- zavádění nových metod, technik a pracovních postupů za účelem lepšího chodu ve veřejné správě a dokonalejší interakce jejich organizačních složek,
- zlepšení a odborné úrovni zaměstnanců ve veřejné správě.

3.3.1 Reforma ve veřejné správě po roce 1989

Reforma ve veřejné správě je podstatnou změnou, která ovlivňuje spokojenost občanů. Z tohoto důvodu je nutné v novat ji dostatečnou pozornost při dosahování dílčích reformních cílů i v konečné fázi při výkonu ve veřejné správě. (Vostrá, Šermáková a Grospi, 2004, s. 14)

Pomaha a Vidláková (2002, s. 242) rozdělují dosavadní vývoj správní reformy v Československu a v České republice po svržení komunistického režimu v listopadu 1989 na následující tři období:

1. 1990-1992: období federálního státu,
2. 1992-1997: období dvou koaličních vlád,
3. 1998-2002: období menšinové vlády sociálně-demokratické. (Pomaha a Vidláková, 2002, s. 242)

3.3.1.1 První etapa

Po revoluci došlo k zásadním reformám ve veřejné správě. Nejvýznamnější změnou bylo zrušení městských, okresních a krajských výborů. Bylo potřebné změnit Ústavní zákon č. 293/1990 Sb., o změně ústavního zákona o československé federaci a o zkrácení volebního období národních výborů. To bylo zapotřebí kvůli přijetí dalších nezbytných zákonů, kterými byl zákon o obcích (zákon č. 367/1990 Sb.), zákon o volbách do zastupitelstev v obcích (zákon č. 368/1990 Sb.), zákon o okresních úřadech (zákon č. 425/1990 Sb.). Tímto byla vytvořena první fáze decentralizace v české republice. (Pomahař a Vidláková, 2004, s. 242-243)

Problémem se ale stalo zrušení druhého samosprávného stupně. Jelikož se usilovalo o obnovu zemského zřízení, vláda zřídila v roce 1990 vládní komisi pro zemské zřízení. Vládní komise navrhla tři modely uspořádání české republiky, poté navrhlo Ministerstvo vnitra dvě možnosti, a to zemské nebo regionální uspořádání. Vláda se rozhodla v roce 1991 pro možnost zemského uspořádání, a začátkem následujícího roku přijala návrh tří novel zákonů o obcích, o okresních úřadech a o hlavním městě Praze a návrh zákonů o zemské samosprávě a o statutárních městech a městech se zvláštním postavením. Jelikož se blížil rozpad federace, tyto zákony se neprojednaly a byly odsunuty. (Pomahař a Vidláková, 2004, s. 242-243)

Další změnou, nikoliv však připravenou reformou, bylo zřízení Ministerstva životního prostředí, Ministerstvo pro správu národního majetku a jeho privatizaci a Ministerstvo státní kontroly, Ministerstvo mezinárodních vztahů, Ministerstvo pro hospodářskou soutěž, a také došlo ke zrušení devíti ministerstev. Toto období znamenalo velké přesuny pracovníků státní správy a delegování kompetencí z jednoho ministerstva na druhé. (Pomahař a Vidláková, 2004, s. 242-243)

3.3.1.2 Druhá etapa

Po volbách 1992 do české národní rady vznikla první koaliční vláda české republiky pod předsednictvím Václava Klause. Vláda se skládala ze čtyř stran, a to z Občanské demokratické strany, Občanské demokratické aliance, Křesťanské demokratické strany a Křesťanské a demokratické unie- s. strany lidové. Vláda se zavázala pokračovat dál ve správní reformě, která zahrnovala přenesení rozhodovací pravomoci co nejdříve občanovi a shodli se, že základem územního uspořádání státu budou samosprávné obce a přirozené regiony.

Dále připravovala moderní návrh Ústavy České republiky, kde bude vyvážena zákonodárná, výkonná a soudní moc. 16. prosince 1992 byla přijata Českou národní radou, kde bylo stanoveno, že se republika dělí na obce a vyšší územní samosprávné celky. V období druhé koaliční vlády, tedy za pět let, se toto dělení dočkalo změny. Na konci roku 1997 parlament ČR ustanovil zákon (zákon č. 347/1997 Sb.) o vytvoření vyšších územních celků, které jsou nyní krajem. (Pomahař a Vidláková, 2004, s. 242-243)

Úřad pro legislativu a veřejnou správu České republiky, v jehož čele stál místopředseda vlády Jan Kalvoda, se stal místem pro zpracování strategie reformy. Avšak v Poslanecké sněmovně, ani v koaliční vládě, panovaly neshody, což mělo za následek upravení ekonomické reformy před správně. V Poslanecké sněmovně byla zřízena roku 1993 dočasná komise kvůli územní správě a uspořádání, načež byla o rok později prohlášena za stálou komisi Poslanecké sněmovny pro reformu veřejné správy. Vypracovaný koncepční dokument Záměr vlády ČR v oblasti reformy byl projednán a postoupen Poslanecké sněmovně, což vedlo k významným reformním změnám, z nichž se také prosadily, jako například zprohlašování voleb do vyšších územních samosprávných celků. (Pomahař a Vidláková, 2004, s. 243-244)

Z parlamentních voleb r. 1996 vzešla druhá Klausova koaliční vláda, která se skládala z ODS, KDU-ČSL a ODA. Strany uzavřely koaliční dohodu, jejíž obsahem bylo nastínění zásadních kroků v oblasti státní správy a samosprávy. První změna proběhla ve struktuře a působnosti některých ministerstev a dalších ústředních orgánů státní správy. Bylo zrušeno Ministerstvo hospodářství a jeho činnost byla delegována mezi celou řadu ministerstev. Dále byl zrušen Úřad pro legislativu a veřejnou správu a jeho působnost přenesena na Ministerstvo spravedlnosti. Další změna, která proběhla, se týkala v přijetí vládního návrhu ústavního zákona o vytvoření 13 vyšších územních samosprávných celků. Tímto bylo zřízeno 14 krajů včetně hlavního města Prahy s účinností od 1. ledna 2000. (Pomahař a Vidláková, 2004, s. 245-246)

Vzniklé ekonomické potíže a neshody uvnitř koaliční strany vedly vládu podat 30. listopadu 1997 demisi. Toto rozhodnutí mělo za následek absenci reakce na hledisko Evropské komise k fiádnosti České republiky o členství v Evropské unii. Evropská komise měla připomínky k pomalému postupu reformy veřejné správy. (Pomahař a Vidláková, 2004, s. 246)

3.3.1.3 T etí etapa

Bývalý generální guvernér české národní banky J. Tošovský, se ujal nové vlády na začátku roku 1998. Jeho hlavní prioritou bylo napravit volby do Poslanecké sněmovny Parlamentu. Téhož roku byl schválen další postup v reformě veřejné správy, který předložil ministr vnitra. Základy jsou popsány v členění na samosprávu, územní státní správu a ústřední státní správu. Dalším základem vlády je státní služba a vzdělávání úředníků, reformy právního řádu a kontrola veřejné správy. Vláda se také rozhodla pro společný model státní správy a samosprávy.

Z voleb v polovině roku 1998 vzešla vláda pod předsednictvím Miloše Zemana, která hodlala pokračovat ve snaze pro vstup do EU. Roku 1999 byl také přijat návrh zákona na popud Ministerstva vnitra, Ministerstva financí a Ministerstva pro místní rozvoj, který zahrnoval například zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), zákon č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), zákon č. 130/2000 Sb., o volbách do zastupitelstev krajů atd. O dva roky později byl schválen Kodex etiky zaměstnanců ve státní správě. Roku 2001 byly Poslanecké sněmovně předány další návrhy nezbytných zákonů a novel zákonů, jako například novela zákona o obcích, o krajích, o hlavním městě Praha, a také, jelikož se slufební zákon na státní úředníky nevztahoval, byl vypracován samostatný návrh zákona o úřednicích územních samosprávních celků. Parlament přijal v rámci z výše uvedených návrhů, a to především zákon č. 231/2002 Sb., o krajích, novelu zákona o obcích (zákon č. 312/2002 Sb.) a zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávních celků. Roku 2002 byla ukončena činnost okresních úřadů, což znamenalo dokončení druhé fáze reformy veřejné správy. Tento krok je považován za jeden z nejviditelnějších v průběhu celé reformy veřejné správy. (Pomahař a Vidláková, 2004, s. 248-250)

Počátkem roku 2003 byly nově zřízené obce III. Stupně, které vykonávají přenesenou státní správu pro obyvatele prostornějšího území. V souvislosti s dalšími novými reformami je velice důležitý aspekt, a to politická vůle vlády Parlamentu, a stejně tak i ústřední úřady v jednotě. (Pomahař a Vidláková, 2004, s. 251)

3.4 eGovernment

Velice diskutovaným tématem se v poslední době stal eGovernment, tedy modernizace veřejné správy za využití elektronických nástrojů, aby se stala směrem k občanům přístupnější a dostupnější. Skončilo období obálek s modrým pruhem, které nahradily tzv. datové schránky, zároveň také končí návrh vyřízení po každé, kdy je potřeba například výpis z trestního rejstříku, výpis z katastru nemovitostí apod. Všechny služby uflbrzy najdeme prostřednictvím internetu na jednom místě po projednání příslušných zákonů vládou. (Co je eGovernment? c2017)

3.4.1 Vymezení pojmu eGovernment

Še-government je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občanými, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvýšení efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb. (Lidinský a kol., 2008, s. 7)

Informační a komunikační technologie nabízí řešení pro elektronizaci veřejné správy, avšak bohužel do této doby vláda nedosáhla svého slibu. Podle OECD (e-Government for Better Government, c2017) se elektronizace týká hlavně těchto oblastí:

- elektronická správa a elektronické služby lépe reagují na potřeby občanů,
- zlepšení spojení mezi tradičními a elektronickými službami za účelem podpory inovací v oblasti služeb a zajištění přístupu pro všechny uživatele,
- identifikace procesů uvnitř vlády za účelem dosažení úspor z rozsahu a poskytování bezproblémových služeb,
- koordinace eGovernmentu a přináší nový pohled na řízení e-governmentu a jeho řízení.

3.4.2 Informa ní systémy ve ejné správě (ISVS)

Informa ní systémy ve ejné správě jsou vymezeny zákonem . 365/200 Sb., o informa ních systémech ve ejné správě. §3 uvedeného zákona definuje ISVS jako šsoubor informa ních systém , které slouží pro výkon ve ejní správě. Správci informa ních systém jsou ministerstva, jiné správní ú ady a územní samosprávné celky.õ (Macková a Tř dro , 2009, s. 158)

Podle Mackové a Tř dron lze za ISVS ozna it následující informa ní systémy:

- informa ní systém, o kterém zákon stanoví, že se jedná o ISVS podle zákona 365/2000 Sb.,
- informa ní systém, který je zákonem ozna ený jako registr, rejst řík nebo evidence,
- informa ní systém, u kterého je v zákon uvedeno, že se jedná o ISVS, ale odkaz na zákon . 365/200 Sb. není uveden,
- informa ní systémy, které nejsou upraveny zákonem, ale prost ednictvím nichfl orgán ve ejné správě vykonává sv ené innosti

3.4.2.1 Czech POINT

eský podací ov ovací informa ní národní terminál, tedy Czech POINT, je definovaný ve vý-e uvedeném zákon . 365/2000 Sb., což znamená, že se jedná o jeden z informa ních systém ve ejné správě. V sou asné době musí ob an pro informace, které pot ebuje, na p íslu-né ú ady, av-ak Czech POINT umožní uje komunikaci se státem na jednom míst . Cílem projektu je ú ední ov ení dat, dokument a listin z ve ejných i neve ejných ISVS. Lze získat informace o pr b hu správních ízení a podat podn t k zahájení ízení správních orgán . (Lidinský, 2008, s. 17)

Tyto služby jsou specifické tím, že je možno vy ídit je práv na jednom, univerzálním míst , kterým je eská po-ta, Hospodá ská komora a také banky, kterým Ministerstvo vnitra ud lilo autorizaci. Vykonavateli jsou notá i, krajské ú ady, obecní ú ady, ú ady m stských ástí nebo m stských obvod , ale také zastupitelské ú ady (velvyslanectví) v zahrani í. (Služby pro ve ejnost, c2017)

System Czech POINT poskytuje tyto služby:

- výpisy z informačních systémů veřejné správy o např. výpis z Rejstříku trestů nebo Katastru nemovitostí
- podání v rámci státní správy o např. ohlášení živnosti do registru živnostenského podnikání
- základní registry o např. výpisy ze základních registrů, nebo podání žádosti o změnu údajů
- datové schránky o např. žádost o zřízení datové schránky, žádost o zneplatnění postupových údajů a vydání nových, atd.
- konverze na žádost a související služby o Úschovna a Centrální úložiště ověřovacích důkazů
- zprostředkovaná identifikace osoby (Jaké služby poskytuje Czech POINT?, c2017)

V závislosti na požadavku občana a k úspěšnému vyřízení žádosti je potřeba s sebou přinést např. doklad totožnosti, plnou moc, rodný list dítěte, doklad o oprávnění zastupovat danou organizaci, peníze apod. (Jak? Kde? c2017)

3.4.3 Elektronické komunikace

Dle zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, §2 šje ustanovení každým, kdo uzavře s podnikatelem poskytujícím veřejně dostupné služby elektronických komunikací smlouvu na poskytování těchto služeb a uživatelem je každý, kdo využívá nebo žádá veřejně dostupnou službu elektronických komunikací. (Macková a Tředro, 2009, s. 366)

Pokud nastane krizová situace, musí podnikatel, který provozuje síť elektronických komunikací, zajistit připojky, což vede k umocnění využití sítě elektronických komunikací orgány veřejné správy podle potřeby. (Lidinský et al., 2008, s. 29)

3.4.4 Ochrana osobních údajů

Před několika lety byla dostupná pouze kartotéka s osobními daty. V současnosti jsou využívány databáze osobních údajů, které probíhají a komunikují s jinými systémy on-line. Zde nastává problém, jelikož riziko zneužití je velmi vysoké. (Lidinský et al., 2008, s. 32)

Lidinský et al. (2008, 32) ve své publikaci zařazuje data do těchto kategorií:

- anonymní údaje o tyto údaje nelze aplikovat přímo na konkrétní osobu. Např. jméno šJana Nováková o neurčuje jednoznačně, o koho se jedná, jelikož takových osob existuje několik.
- osobní údaje o takové údaje, které jednoznačně určují, o koho se jedná, lze je aplikovat na určitou osobu. Příkladem osobního údaje je rodné číslo a jméno společně s adresou.
- citlivé údaje o jsou údaje, které vypovídají například o zdravotním stavu, náboženské příslušnosti, politických postojích daného člověka. Takovým údajem může být i genetický údaj, tedy slina, vlas, fotografie.

Citlivé údaje je možno zpracovávat pouze pokud k tomu daná osoba dá výslovný souhlas, zpracování je vyžadováno zákonem, pokud se jedná o zachování a ochranu života nebo pokud je osoba sama zveřejnila. Fotografie musí být poskytnuty pouze se souhlasem fotografovaného člověka. (Lidinský et al., 2008, s. 33)

3.4.5 Elektronický podpis

Elektronický podpis se řadí mezi nástroje bezpečné elektronické komunikace. Pomocí kvalifikovaného certifikátu lze vytvořit elektronický podpis, který uznávají všechny orgány veřejné moci v ČR. Slouží pro on-line komunikaci s úřady, se soudy, českou správou sociálního zabezpečení, Celní správou, na elektronických tržnicích a v komunikaci se zdravotními pojišťovnami. Není tedy nutností obíhat každý zvlášť. Podpis je nezbytný při odesílání zpráv z datové schránky nebo ze schránek orgán veřejné moci. Na základku vytvoření digitálního podpisu jsou používateli vyžadovány při uzavírání smlouvy a při vydávání prvotního certifikátu papírové podklady pro ověření identity. Poté odpadá veškeré papírování, což je další velkou výhodou. (Kvalifikované certifikáty, c2016)

3.5 Základní registry ve veřejné správě

V současnosti je fungování základních registrů ve veřejné správě naprostou samozřejmostí ve smyslu moderního fungování veřejné správy. Představují základní pilíře elektronizace veřejné správy, jejíž cílem je používání on-line technologií pro poskytnutí informací odkudkoliv v jakémkoliv místě. Subjekty veřejné správy získávají prostřednictvím těchto registrů přesné a aktuální údaje a dochází k úspoře času za nepřetržitou úsluhou. (Co (ne)jsou ZR? c2010-2017)

3.5.1 Registr osob

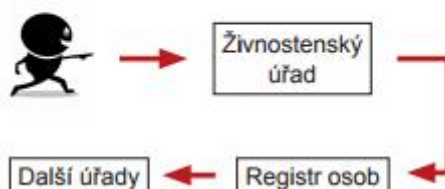
Registr osob, ke kterému mají přístup všechny orgány veřejné správy, eviduje právnické osoby, podnikající fyzické osoby, zahraniční osoby a mezinárodní právnické osoby. Editují, provádějí zápis do registru a spravují aktuální údaje, včetně osobám udělené identifikační číslo, tzv. IČO. S registrem osob tedy zmizelo poskytování stejných údajů osob různými úřady. (Registr osob, c2010-2017)

Obrázek 2: Fungování základních registrů

Před zahájením provozu základních registrů:



Po zahájení provozu základních registrů:



Zdroj: Český statistický úřad, 2012, 1 s.

3.5.2 Registr obyvatel

V registru obyvatel jsou vedeny údaje o fyzických osobách, kteří mají trvalý pobyt na území ČR a EU a cizincích, kteří mají povolení pobytu v ČR. Také jsou zde informace o cizincích, kterým byla na území ČR udělena ochrana formou azylu. Přínosem tohoto registru je úspora času na úřadech, kde občan nemusí vyplňovat několik formulářů a tyto údaje opakovaně dokládat. Pro úředníka je výhodou v usnadnění práce se získáváním a ověřováním údajů o občanech a nemusí váhat nad správností osobních údajů občana. Změna referenčního údaje, který je veden v základních registrech, se projeví ve všech agendách veřejné správy, což znamená, že občan nemusí složit obíhat všechny úřady a změnu doložit. (Registr obyvatel, c2010-2017)

3.5.3 Registr územní identifikace, adres a nemovitostí

Registr územní identifikace, adres a nemovitostí je určen pro evidenci údajů o územních prvcích, údajů o územní evidenci jednotkách, adresách, územní identifikaci a údajů o úřadových územních prvcích. Jednotlivé prvky jsou zobrazovány na mapách státního mapového díla a digitálních mapách veřejné správy. Zprostředkovává i údaje o vlastnictví z informačního systému katastru nemovitostí. Jako jediný registr vede také nereferenční údaje, kterými jsou tzv. štechnickoekonomické atributy budov (počet podlaží, výměra, připojení na plyn, kanalizaci, vodu, způsob vytápění). (Registr územní identifikace, adres a nemovitostí, c2010-2017)

3.5.4 Registr práv a povinností

Registr práv a povinností zaznamenává jakýkoliv vstup do registru a posuzuje, zda bude dovoleno změnit nějaký údaj či ne. Občan si tedy může vyfotit kdo, kdy a za jakým účelem se pokoušel na data o něm vedená změnit či upravit. Občané vlastníci datovou schránku dostávají výpis jednou ročně a ostatní si jej mohou vyfotit prostřednictvím Czech POINTU. (Registr práv a povinností, c2010-2017)

3.6 eGON

eGON je neodmyslitelnou součástí modernizace veřejné správy, je symbolem eGovernmentu. V přeneseném významu si pod tímto pojmem lze představit živý organismus, ve kterém fungování jednotlivých částí na sebe navzájem navazuje. Klíčové funkce eGONa zabezpečuje:

- mozek – základní registry veřejné správy
- srdce – zákon eGovernmentu
- oběhová soustava: Komunikační infrastruktura veřejné správy
- prsty: Czech POINT (eGon, 2017)

Tento symbol lze znázornit pomocí následujícího obrázku:

Obrázek 3: eGon



Zdroj: Ministerstvo vnitra České republiky, c2018

3.7 Datové schránky

Datové schránky jsou jedním ze základních kamenů eGovernmentu a zcela změnily způsob doručování úředních dokumentů. Nahrazují totiž klasický způsob v listinné podobě. Z toho vyplývá, že datové schránky jsou rychlejší, spolehlivější a efektivnější. V grafickém znázornění výše uvedeného panáka eGONa jsou datové schránky vyobrazeny jako obhospodávaná soustava, protože skrze ni proudí datové zprávy, obsahující podání a další písemnosti. eGONovým srdcem je pak Informační systém datových schránek, který zajišťuje oběh datových zpráv. (O datových schránkách, c2016)

Spuštění datových schránek probíhá na základě zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Doručování nyní probíhá díky informačním technologiím v elektronické podobě a je určeno k doručování orgány ve veřejné moci, k provádění úkonů v úřadních orgánech ve veřejné moci a k dodávání dokumentů fyzickým osobám, podnikajícími fyzickými osobami a právníky. Datové schránky spravuje Ministerstvo vnitra České republiky. (Macková a Třída, 2009, s. 17)

Výhodou datové schránky je, že v případě úředních dokumentů je odesílána přímo do datové schránky, nikoliv v tištěné podobě a je lehčí prokázat, co bylo odesláno úřadům zprávy, jelikož zpráva zůstává uložena, kdežto z podacího lístku nelze vyčíst nic. V neposlední řadě lze přes datovou schránku podávat veřejně povinná prohlášení. (O datových schránkách, c2016)

3.8 Elektronické občanské průkazy

Vláda schválila novelu zákona o občanských průkazech na návrh Ministerstva vnitra dne 21. 9. 2016. Současný občanský průkaz se strojově čitelnými údaji bude nově i s novým kontaktním elektronickým čipem. Ten bude sloužit pro identifikaci při vyúčtování on-line služeb ve veřejné správě jako například české správy sociálního zabezpečení, finanční správy, pro služby CzechPOINT a další. Občanský průkaz s kontaktním elektronickým čipem bude povinný jako osobní doklad, avšak jeho používání při elektronické komunikaci bude dobrovolné. Současně bude možné, aby úřady informovali občana prostřednictvím textové zprávy nebo e-mailu o vyhotovení občanského průkazu, který je připraven k vyzvednutí. Vydávání občanského průkazu bude plošné a zdarma. (Nové občanské průkazy budou jen s elektronickým čipem a zdarma, c2018)

3.8.1 Ztráta ob anského pr kazu s kontaktním elektronickým ípem

V p ípad ztráty bude k dispozici telefonní linka, která bude fungovat na principu jako v p ípad ztráty platební karty. Zablokování bude vratný proces, který nebude nutn vyžadovat vydání nového ob anského pr kazu. (Poslanci schválili novelu zákona o ob anských pr kazech. Elektronická ob anka se stane klí em k on-line službám státu, c2018)

3.8.2 Použití ob anského pr kazu s kontaktním elektronickým ípem v praxi

Pro využití on-line služby posta í vložit ob anský pr kaz do te ky ípových karet. Ta je bu sou ástí po íta e, nebo je nutné ji k n mu p ípojit. Dále bude nutné zadat identifika ní osobní kód. Poté jífl bude sta it ud lit souhlas s poskytnutím údaj , které služba vyžaduje. (Poslanci schválili novelu zákona o ob anských pr kazech. Elektronická ob anka se stane klí em k on-line službám státu, c2018)

Dle zákona . 328/1999 Sb. o ob anských pr kazech zn ní dle 195/2017 Sb., 251/2017 Sb., který vejde v ú innost k 1. 7. 2018 bude pro klienty ve ejné správě nezbytné znát celkem t í hesla. Jedním z nich je bezpe nostní osobní kód, který bude sloužit k autentizaci drflitele p í fyzickém prokázání jeho totofnosti. Pokud dojde k t etímu chybnému zadání bezpe nostního osobního kódu, autentizace drflitele se zablokuje. Odblokování funkce provede na fládost drflitele kterýkoliv obecní ú ad obce s roz-í enou p sobností po prokázání totofnosti drflitele. Dal-ím heslem je tzv. identifika ní osobní kód, který bude sloužit k p ístupu k identifika nímu certifikátu a bude vyuíván p í vzdálené autentizaci drflitele. Pokud v tomto p ípad dojde k t etímu chybnému zadání identifika ního osobního kódu, p ístup k identifika nímu certifikátu se zablokuje. Odblokování je poté mofné provést zadáním debloka ního osobního kódu. Debloka ní osobní kód tedy slouží k odblokování p ístupu k identifika nímu certifikátu. Po desátém chybn zadaném kódu se tento p ístup zablokuje. Odblokování bude mofné pouze na fládost drflitele na obecním ú ad s roz-í enou p sobností po prokázání totofnosti drflitele zadáním nového identifika ního osobního kódu a nového debloka ního osobního kódu.

4 Praktická část

V předchozích kapitolách byly popsány dosavadní reformy ve veřejné správě a zároveň tzv. eGovernment, tedy modernizace ve veřejné správě využívající moderní technologie.

Následující část bakalářské práce s názvem *Elektronizace ve veřejné správě: Elektronický občanský průkaz jako další výzva reformy* se bude zabývat novelou zákona o občanských průkazech, která je základním kamenem pro vydávání občanských průkazů s kontaktním čipem a identifikačním certifikátem. Tuto novelu již schválila Poslanecká sněmovna a pokud bude schválena i Senátem a následně prezidentem, mohly by se první elektronické občanské průkazy vydávat ve druhé polovině roku 2018. I nadále Ministerstvo vnitra projednává, jakým způsobem zajistí bezpečnost dat, nové technologie a s nimi související výrobu, aktivaci a blokování občanského průkazu apod.

Pro praktickou část byla jako metoda výzkumu zvolen dotazník. Cílem dotazníkového výzkumu bylo zjistit postoje občanů a postoj zaměstnanců městského úřadu ve Znojmě k elektronizaci ve veřejné správě, zda tento krok vidí jako přínosný či nikoliv. Z celkově dotázaných deseti stědních a pětadvaceti vysokých škol po celé České republice byla návratnost nulová. Dotazníky byly volně přístupné na Městském úřadě ve Znojmě na odboru správním, kde je vyplnilo celkem 58 občanských pracovníků v různých skupinách. V rámci povinné praxe na občanských průkazech, která trvala celkem šest týdnů, autorka práce použila metodu pozorování, kde měla možnost sledovat klienty ve veřejné správě, jak reagují na zadávání bezpečnostního osobního kódu při převzetí nového občanského průkazu.

4.1 Charakteristika zkoumané oblasti ve veřejné správě

Městský úřad Znojmo sídlí na ulici Obroková 1/12, avšak bakalářská práce se zabývala výhradně spoluprací s odborem správním, který se nachází na ulici Pražská 2486/59 ve Znojmě. V obvodu vlastního města vykonává například státní správu na úseku:

- shromáždění občanů,
- evidence obyvatelstva,
- obrany a ochrany obyvatelstva,
- veřejných sbírek,
- rejstříku trestů,
- poštovní ochrany,
- hospodářských opatření pro krizové stavy,
- zabezpečení plnění úkolů obce na úseku sítání lidu, domů a bytů.

V materiálním obvodu přijímá žádosti o vydání osvědčení o státním občanství R. (Odborná působnost odboru správního, c2016)

V obvodu obce s rozšířenou působností vykonává například státní správu na úseku:

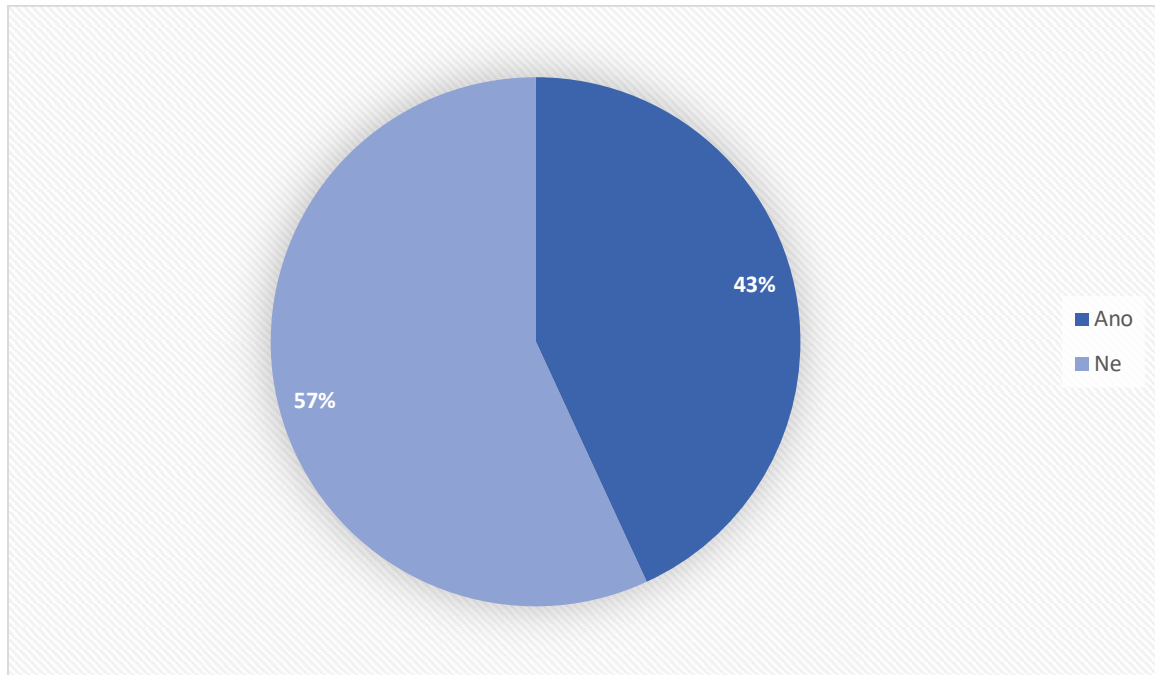
- evidence obyvatel,
- občanských průkazů,
- cestovních dokladů,
- krizového řízení,
- projednává předstupy podle zákona o občanských průkazech, o cestovních dokladech
- zabezpečuje agendu aplikace Czech POINT. (Odborná působnost odboru správního, c2016)

Hlavní náplní práce na odboru správním na občanských průkazech je přijímání žádostí o občanské průkazy, kontrola dokladů doložených občany a řešení rozporů, přijímání oznámení o ztrátě, odcizení, poškození občanského průkazu, vyhotovení občanského průkazu bez strojověitelných údajů a vydávání nových občanských průkazů.

4.2 Výsledky výzkumného –et ení

Otázka . 1: Máte pov domí o chystané novele zákona o ob anských pr kazech, která zahrnuje zavedení elektronických ob anských pr kaz ?

Graf 1: Pov domí o novele zákona

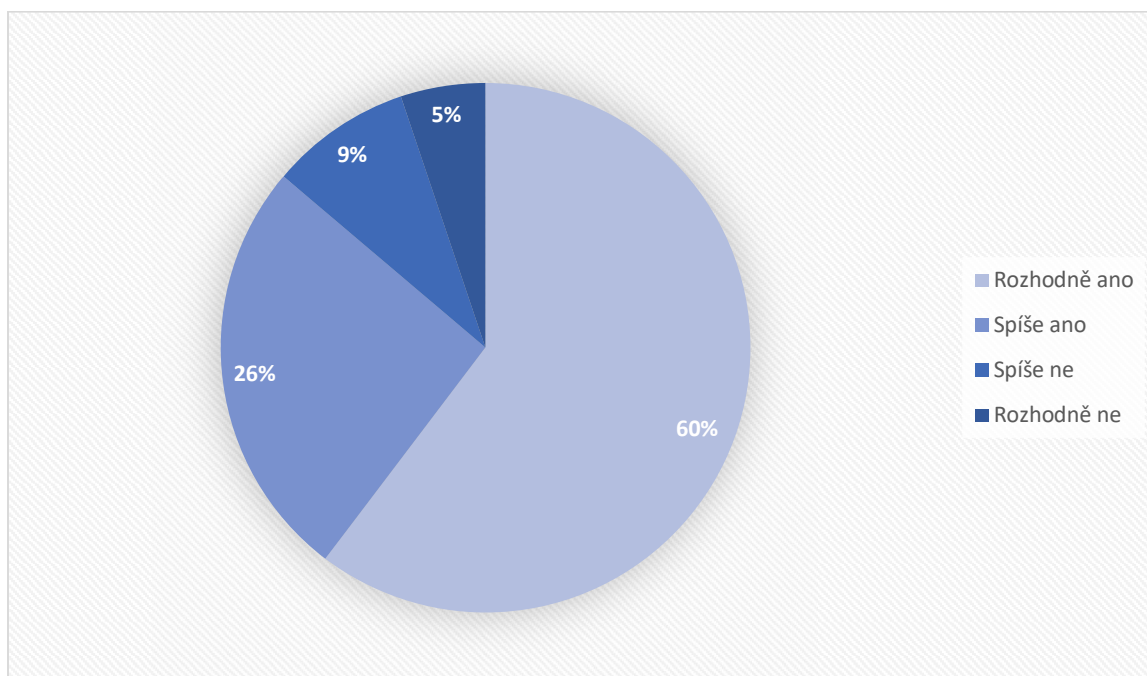


Zdroj: Vlastní práce autora

Jak lze vy íst z grafu, 57 % respondent netu-í, fle je rozjednaná reforma ve ejné správy. M fle to být zap í in no tím, fle stát dostate n neinformuje své ob any. Na portálu Ministerstva vnitra je mofno nalézt jen malé mnofství sd lení ohledn pokračování schvalovacího procesu Poslaneckou sn movnou, Senátem, a taktéfl prezidentem. Neinformovanost ob an také plyne z autor ina pozorování na M stském ú ad . Klienti ve ejné správy, kte í byli vyzváni p i p evzetí nov vyhotoveného ob anského pr kazu k zadání bezpe nostního osobního kódu, ve v t-in p ípad nev d li, o co se jedná a k emu by m l osobní kód slouffit.

Otázka . 2: Je pro Vás nejdlehlit jím parametrem na ú ad co nejkrat í doba, kterou strávíte vy izováním pot ebných v cí, pop . ekáním ve front ?

Graf 2: asová úspora

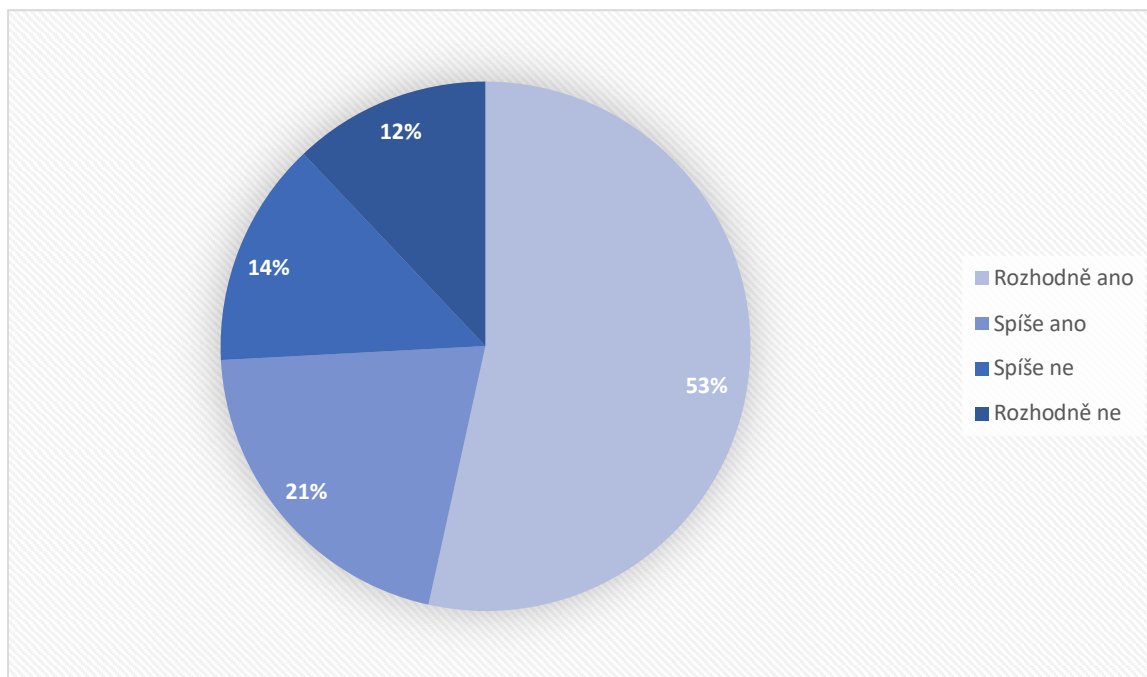


Zdroj: Vlastní práce autora

Pro 86 % respondent je velice dlehlitá co nejkrat í doba strávená vy izováním v cí na ú adech. V tomto sm ru bude modernizace ve ejné správy velkým p ínosem, jelikofl zajistí, fle si budou moci ob ané vy ídit velkou kálu slufleb p es internet z pohodlí domova bez front v ekárn ú adu. Otázkou v ak z stává, zda budou ob ané ochotni investovat do elektronizace ve ejné správy formou te ky ipových karet, bez které nelze provést identifikaci. Pouhým 14 % respondent nezáleflí na dob strávené na ú ad a mají jiné priority, na které kladou d raz.

Otázka 3: Uvítali byste možnost elektronicky komunikovat s úřady, vyjít si služby veřejné správy (např. daně, pojištění, objednání k lékaři, výsledky vyšetření) z pohodlí domova?

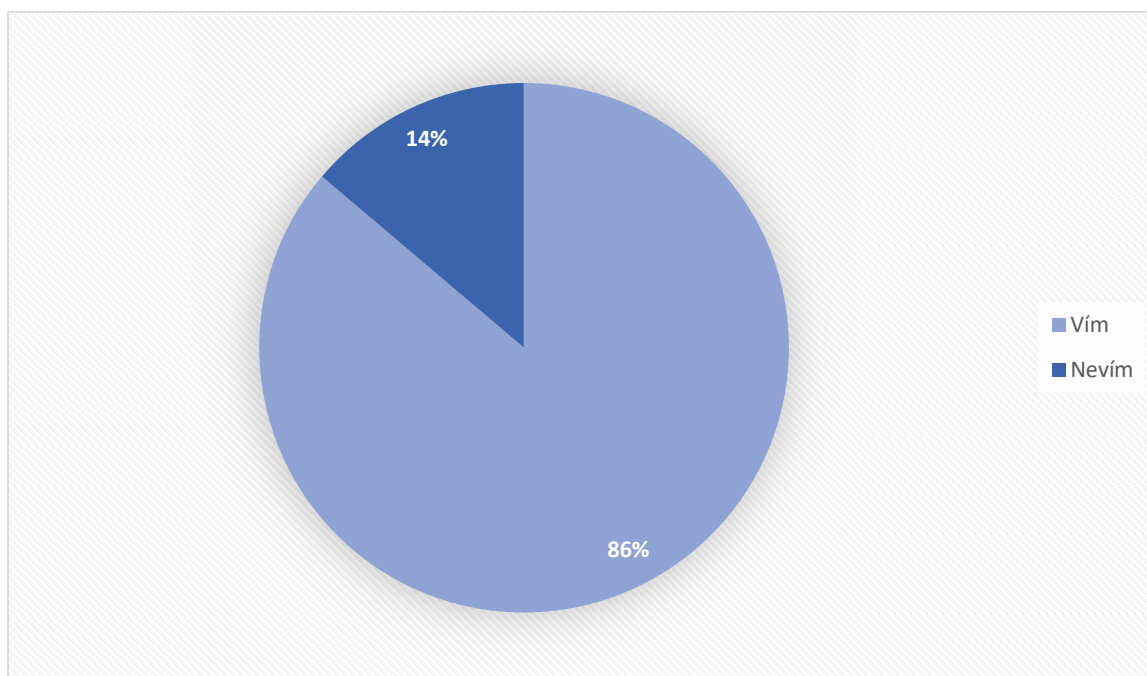
Graf 3: Uvítání možnosti komunikovat s úřady



Z grafu vyplývá, že 74 % respondentů by uvítalo možnost elektronicky komunikovat s úřady, z toho 53 % je o tomto přesvědčeno. Odpadly by starosti s časem, který si občané musí vymezit pro návštěvu úřadu. Další 14 % respondentů spíše nesouhlasí s tím, že by tuto změnu rádi uvítali. Oproti tomu 12 % respondentů s tímto tvrzením nesouhlasí vůbec.

Otázka . 4: Víte, že pro využití určitých on-line služeb je zapotřebí te ky ipových karet? (Je bu sou ástí po íta e nebo je nutné ji k n mu p ípojit)

Graf 4: Pov domí o te kách ipových karet



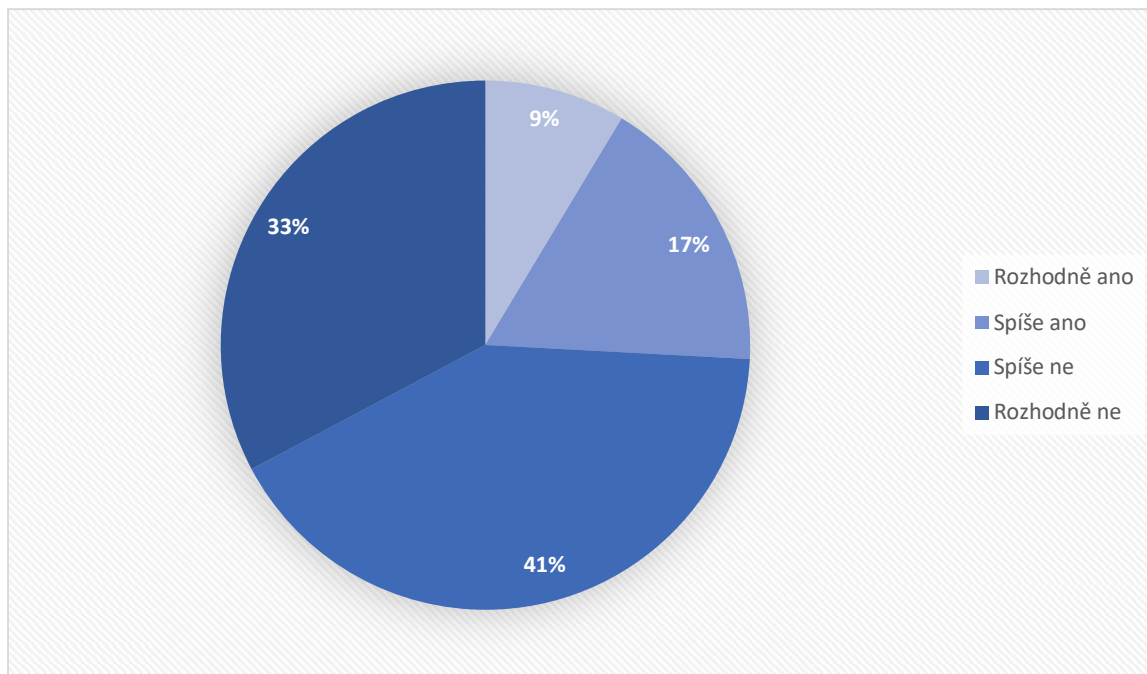
Zdroj: Vlastní práce autora

Z grafu je patrné, že většina respondentů nemá tušení, jak se bude připojovat do systému pro on-line komunikaci s úřady a že k elektronickému obchodnímu případu bude zapotřebí te ky ipových karet. Do té se vloží obchodní případ, resp. ta část s ípem, což umožní on-line identifikaci za předpokladu znalosti kombinace hesel. Jedno z nich ufl si p í p evzetí obchodního případu volí ob ané p íblífln dva roky. Stát také musí zajistit bezpečnost systému, ve kterém se budou ob ané p íhla-ovat. Taktéfl má na starosti zp sob, jakým se obchodní případ bude blokovat v p ípad jeho ztráty. Mohlo by se jednat o stejný princip, jaký se používá jifl adu let p í ztrát platební karty, tedy zavoláním na p íslu-né íslo, které je k dispozici 24 hodin 7 dní v týdnu.

Nev domí o nutnosti te ky ipových karet p í p íhla-ování se do systému umožní ující elektronickou komunikaci do zajista souvisí s jedním z p edchozích graf , ze kterého je možné se domnívat, že stát málo informuje své ob any o modernizaci veřejné správy za využití elektronických nástroj , které by m ly usnadnit klient m ve veřejné správy komunikaci s orgány veřejné správy a stát se pro n p ítel-t j-í a dostupn j-í.

Otázka . 5: Byli byste ochotní zakoupit si domácí přístroj (příjímá v maximální velikosti mobilního telefonu), který by umožnil veřejnosti Vašeho občanského průkazu a tím prokázal Vaši totožnost, pro komunikaci přes internet s úřady?

Graf 5: Ochota zakoupit si techniku digitálních karet

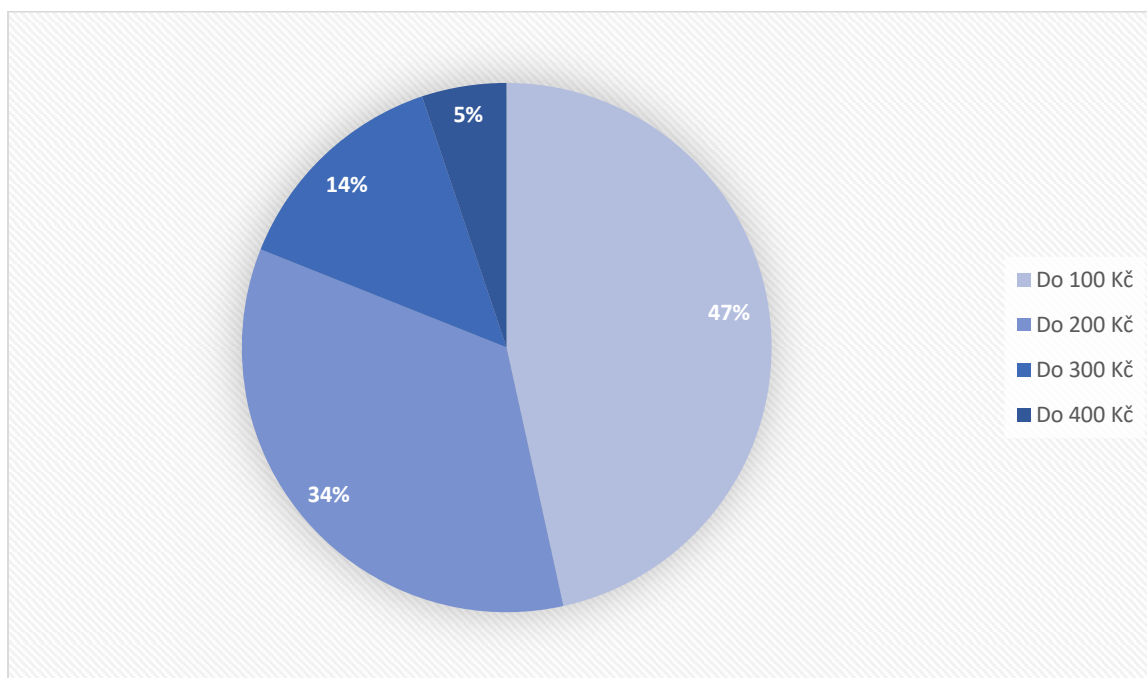


Zdroj: Vlastní práce autora

Z grafu vyplývá, že 26 % respondentů by si techniku digitálních karet potřebovala pro on-line identifikaci do systému, odkud je možné elektronicky komunikovat s úřady, zakoupilo. Z toho 9 % by nad koupí bezesporu neváhalo. Oproti tomu 33 % by si techniku karet nezakoupilo vůbec. Největší podíl v grafu, tedy 41 %, má jiná skupina, která zvolila možnost spíše ne. Tato situace může být zapříčiněna tím, že občané nemají povědomí o modernizaci veřejné správy a s ní související elektronizaci, a tudíž ani nevidí žádný přínos v jeho poskytnutí. Tomuto problému by mohlo pomoci zlepšení informovanosti občanů ze strany státu. Dalším důvodem, pro největší procento respondentů volilo zápornou možnost, může být ten fakt, že neví, kolik financí je potřeba vynaložit na koupi techniky digitálních karet a obávají se dalších výdajů, které by tento nákup přinesl. Málomocný důvod je touto technikou vybaven.

Otázka . 6: Kolik pen z byste byli ochotni investovat do tohoto p ístroje?

Graf 6: Nejvyšší možná částka za te ku ipových karet



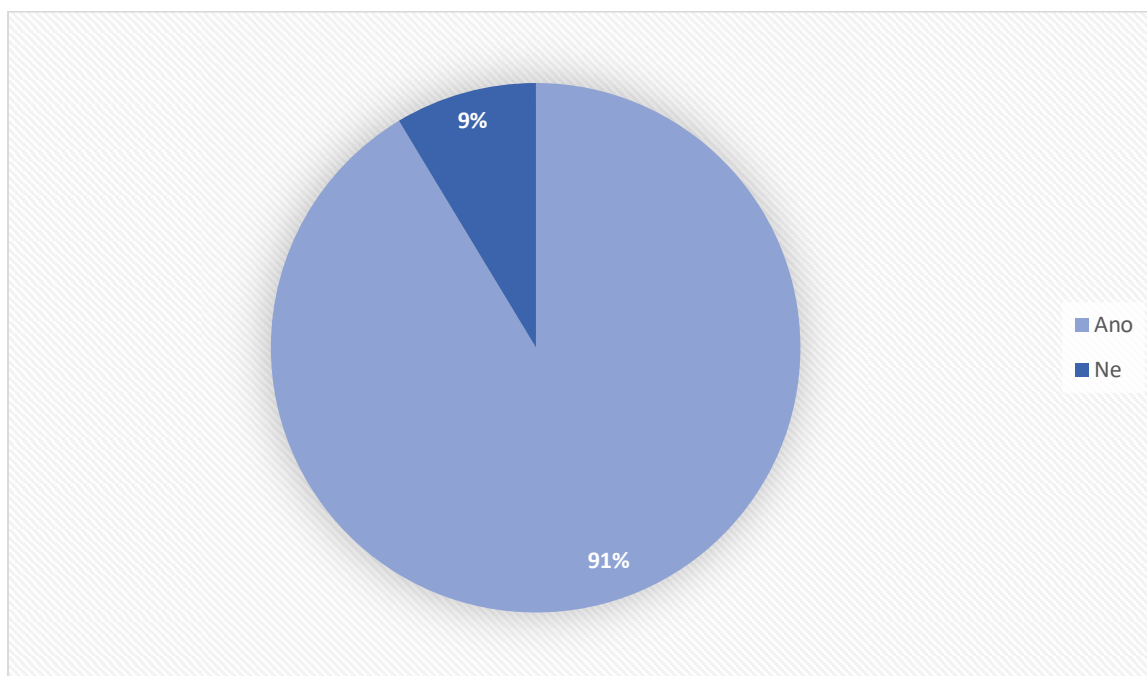
Zdroj: Vlastní práce autora

V předchozím grafu bylo polemizováno o ceně te ky ipových karet, jelikož ne všichni občané mají pohled o tom, kolik stojí a je možné, že se obávají dalších výdajů, které by bylo třeba vynaložit na její zakoupení.

V této otázce mohli respondenti napsat jakoukoliv částku. Jak vyplývá z grafu, nejpočetnější skupina respondentů, tedy 47 %, by zaplatila za te ku maximálně do 100 Kč. Dále pak 34 % by bylo ochotných vynaložit částku do 200 Kč. Překvapivě pouhých 14 % respondentů by zaplatilo do 300 Kč. Jednalo se pouze o 8 respondentů. Při současně situaci na trhu by te ka stála v průměru právě 200 - 300 Kč v závislosti na kvalitě apod. Zbýlých 5 % by za te ku zaplatilo do 400 Kč.

Otázka . 7: Uvítali byste, kdyby systém, přes který by bylo možné komunikovat s úřady, měl podobu mobilní aplikace?

Graf 7: Komunikace s úřady přes mobilní aplikaci

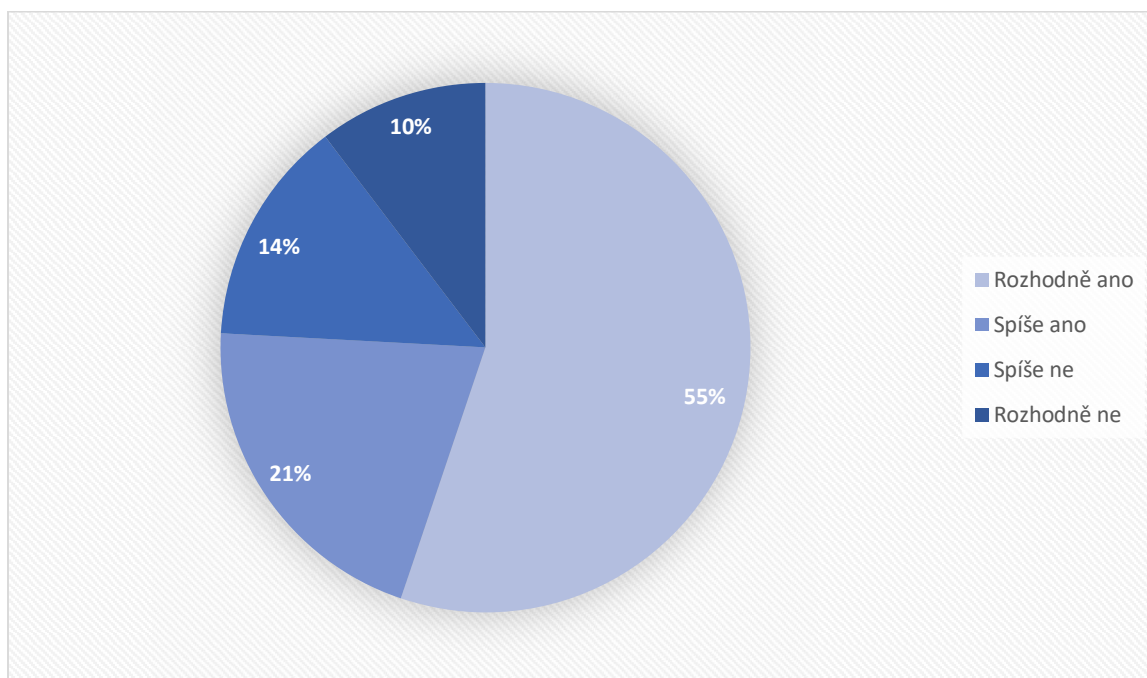


Zdroj: Vlastní práce autora

Celkem 53 respondentů, což činí 91 %, bylo pro systém, který by byl zpracován do mobilní aplikace. Občané by se mohli přihlásit svým jménem, prostřednictvím občanského průkazu a heslem, tedy bez prostřednictvím osobním kódem, který zadávali při převzetí nového občanského průkazu. Aplikace by mohla pracovat na stejném principu jako přihlašování se do mobilní banky, které takto funguje již řadu let. Výhodou aplikace by bylo, že mobilní telefon vlastní dnes většina populace, tudíž dosah na občany České republiky by byl veliký bez nutnosti dalších nákladů, které souvisejí s klasickou počítačovou verzí v podobě fyzických karet. Nevýhodou však může být únik dat z aplikace při ztrátě telefonu. To by však mohlo být zajištěno zavoláním na předem určené číslo a okamžitým obnovením občanského průkazu, tudíž i úřad v mobilní aplikaci, jak tomu je i v případě ztráty platební karty.

Otázka . 8: Bude pro Vás komunikace s ú ady p es internet p ínosná?

Graf 8: P ínosnost komunikace s ú ady



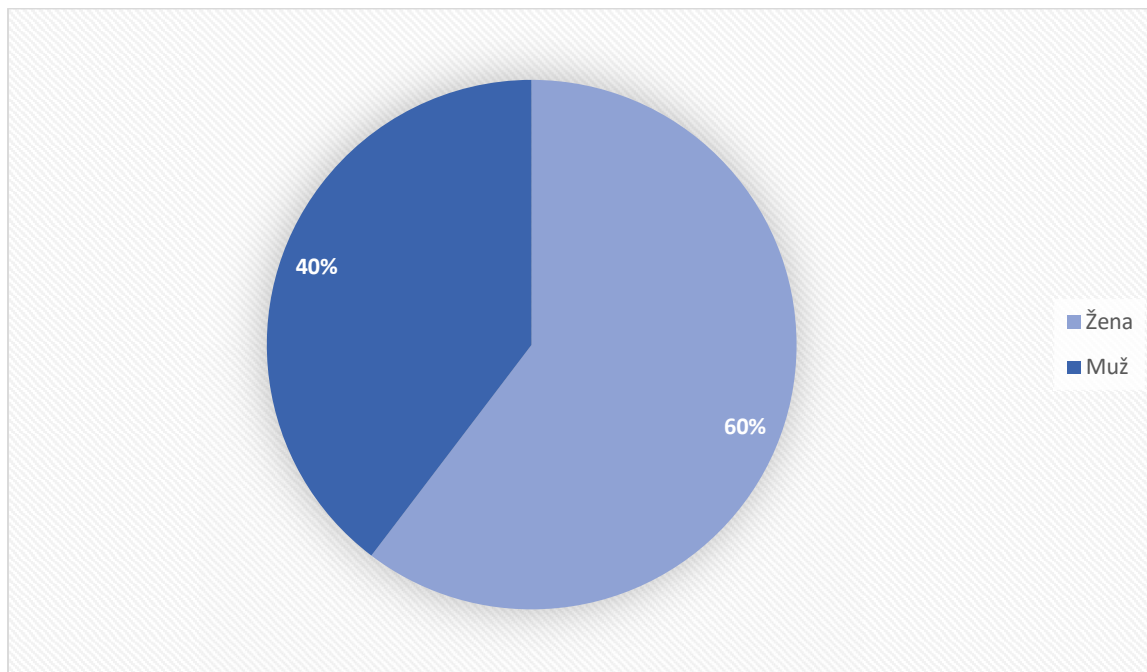
Zdroj: Vlastní práce autora

Z grafu vyplývá, že p eváfná v t-ina respondent , která íní celkem 76 % , má za to, že se elektronizace ve ejné správy zdá být p ínosným krokem, z toho 55 % respondent jsou o této skute nosti dokonce p esv d ení. Za velký p ínos lze považovat hlavn úsporu asu pro klienty ve ejné správy, kte í do této doby tráví velkou ást dne v nekone ných frontách na ú adech.

Oproti tomu 24 % respondent se domnívá, že konec t chto front a úspora asu pro n není afl takovým p ínosem. Z toho 10 % respondent má za to, že aktuální reforma ve ejné správy není ani v nejmen-ím nutná. Tento výsledek je p ekvapující. Je mofné, že se jedná o respondenty, kterým dosavadní zp sob vyhovuje natolik, že pro n zm na není natolik fládoucí, a také, jak vyplynulo z p edchozích graf , se lze domnívat, že tuto mofnost volili práv ti, kte í si necht jí po izovat te ky ípových karet z d vodu velkých výdaj . Dal-ím aspektem m že být absence internetu v domácnosti.

Otázka . 9: Jaké je Va-e pohlaví?

Graf 9: Pohlaví

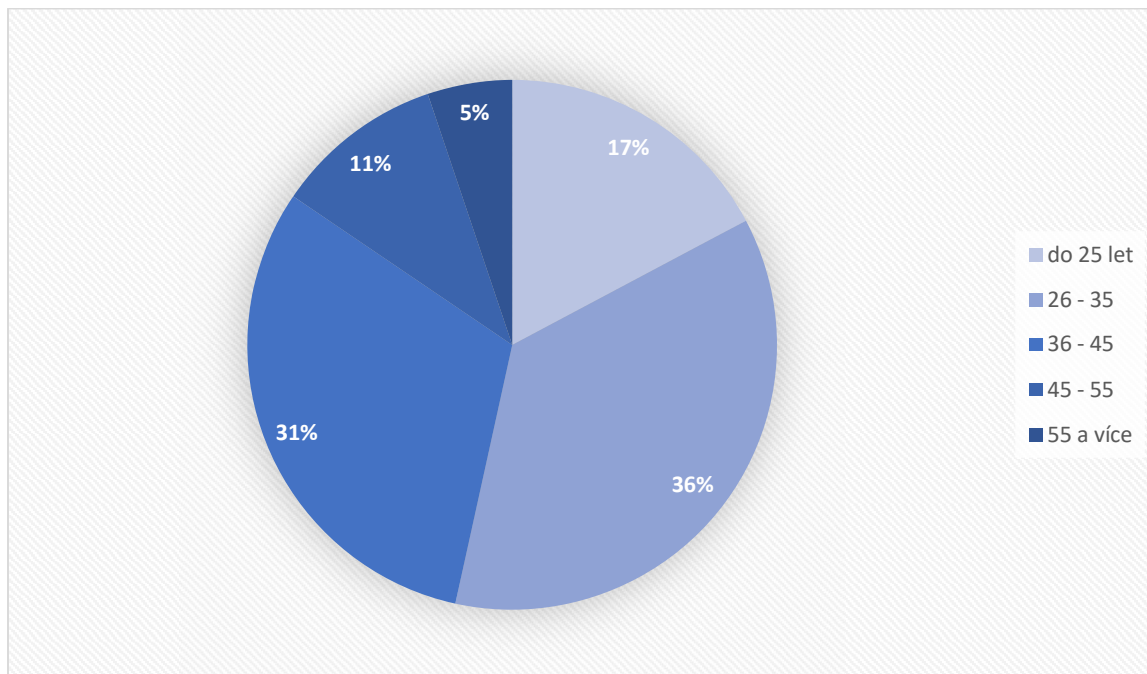


Zdroj: Vlastní práce autora

Skupina žen byla zastoupena 60 %. Celkem odpověděly tedy 35krát. Druhá skupina byla o něco nižšího počtu a sice 40 %, což znamená, že dohromady odpovídalo 23 mužů .

Otázka . 10: Jaký je Váš věk?

Graf 10: Věk

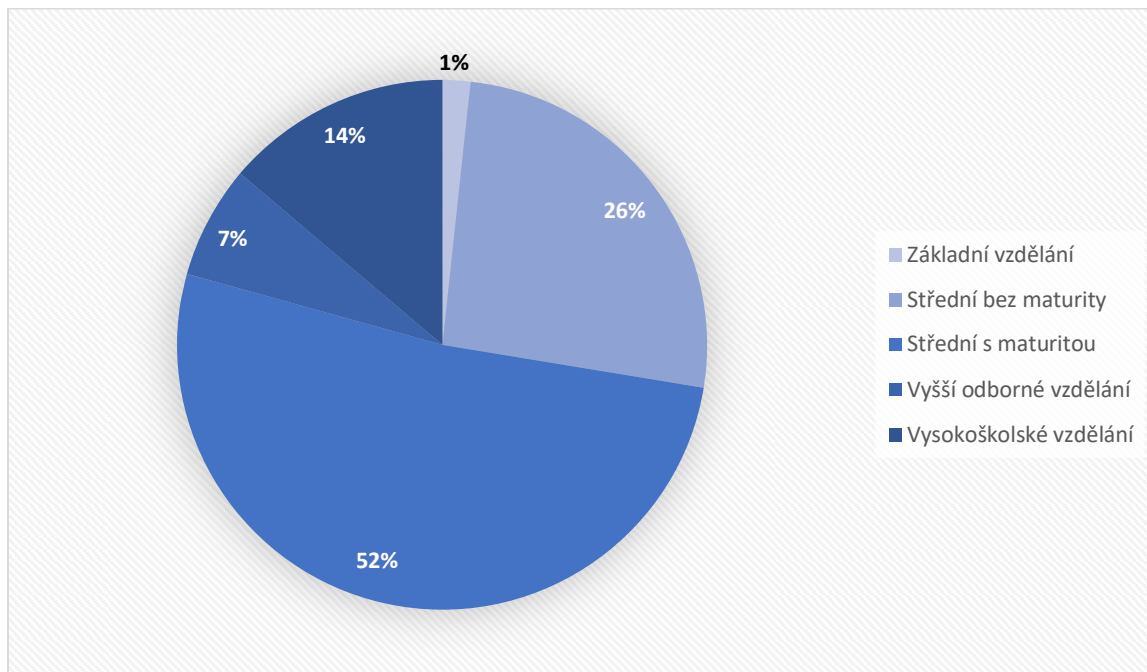


Zdroj: Vlastní práce autora

Téměř totožné procento respondentů je ve věkové skupině od 26 do 35 let, kdy se jednalo celkem o 21 respondentů a od 36 do 45 let, kde tuto možnost zaznamenalo 18 respondentů. Další věkové kategorie od 15 do 25 let je zastoupena 17 %, jedná se tedy o 10 lidí. Respondenti ve věkové skupině od 45-55 let poskytli své odpovědi 6krát. Poslední věková skupina 55 let a více byla zastoupena 5 %, tedy 3 lidmi.

Otázka . 11: Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Graf 11: Nejvyšší dosažené vzdělání



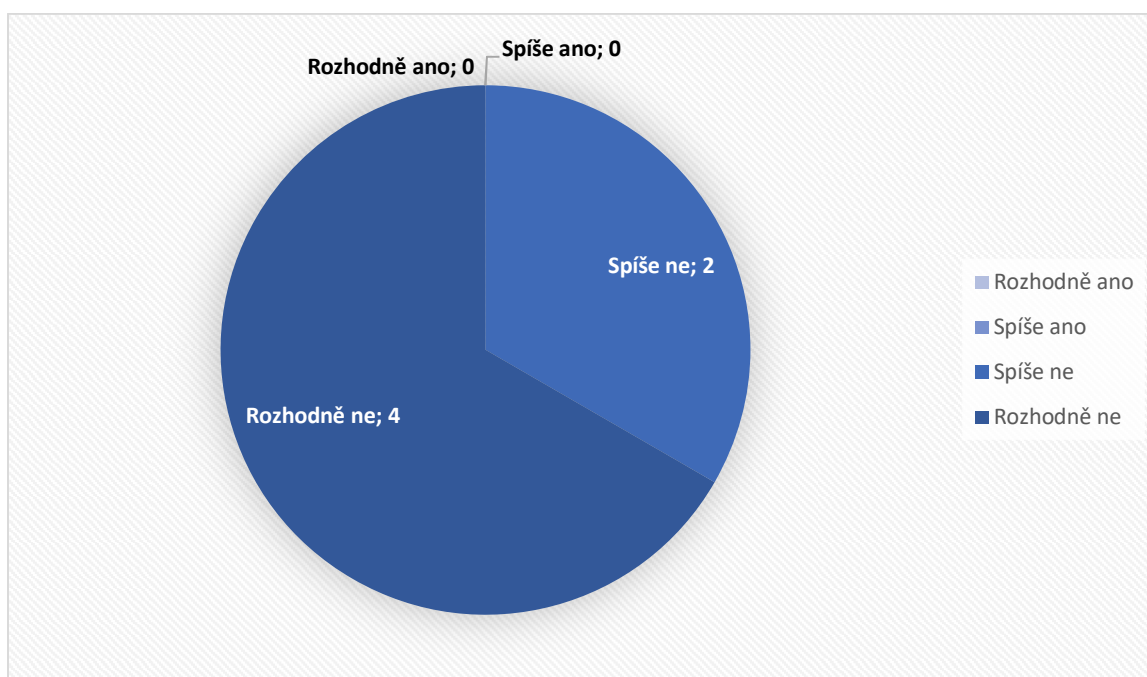
Zdroj: Vlastní práce autora

Z grafu vyplývá, že 1 % respondentů, tedy pouhý jeden člověk, dosáhl základního vzdělání. Další skupinou jsou respondenti se středním vzděláním bez maturity, kterých odpovídalo 26 %, což činí 15 lidí. Střední vzdělání s maturitou dosáhlo nejvíce respondentů a sice 52 %, což činí 30 lidí. Vyšší odborné vzdělání dosáhlo pouhých 7 % respondentů, tedy dohromady 4 lidí. Vysokoškolské vzdělání činí 14 % a to se rovná 8 lidem.

4.2.1 Výsledky šetření u zaměstnanců mstského úřadu na oddělení obanských právků

Otázka . 1: Obáváte se, pokud dojde k zavedení elektronických obanských právků, že budete muset absolvovat velké množství školení?

Graf 12: Obava o zvýšení množství školení

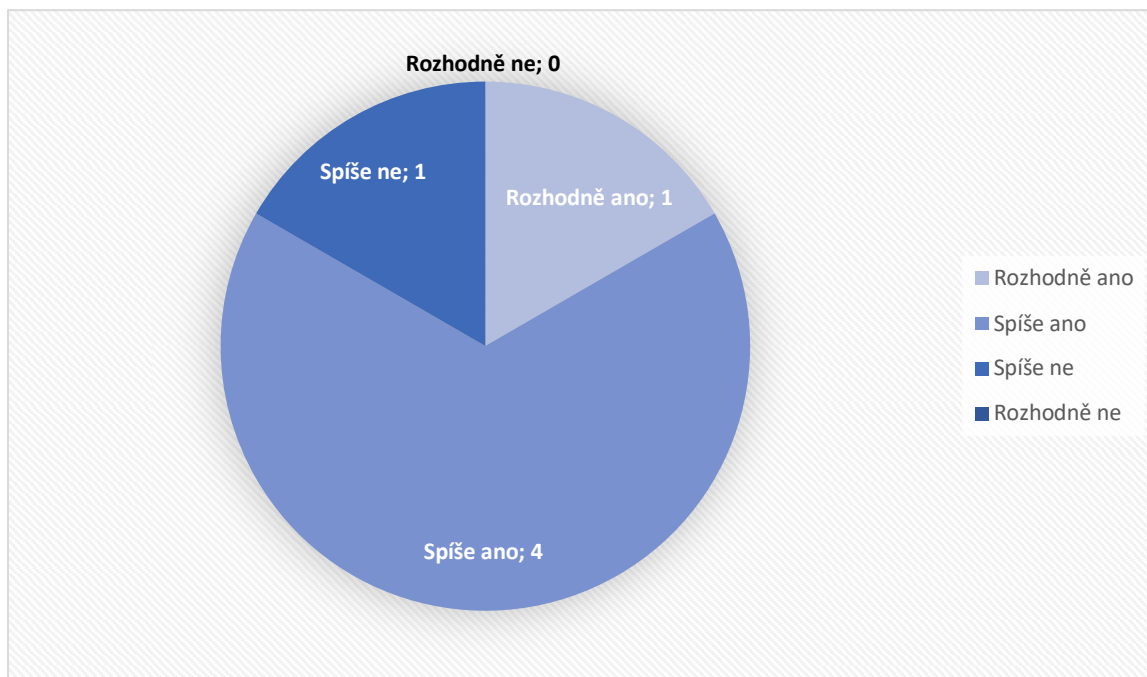


Zdroj: Vlastní práce autora

Z grafu je možno vyjít, že pracovníci mstského úřadu se neobávají nárůstu početných školení. Autorka měla možnost hovořit s pracovníky mstského úřadu, když absolvovala povinnou praxi na oddělení obanských právků. Z tohoto rozhovoru vyplynulo, že zaměstnanci jsou zvyklí navštěvovat různé školení a pravidelně se vzdělávat ve svém oboru, tudíž s novinkou elektronických obanských právků tomu nebude jinak.

Otázka . 2: Obáváte se, že Vám se zavedením elektronických obánských prkaz pbyde práce?

Graf 13: Mnořství práce

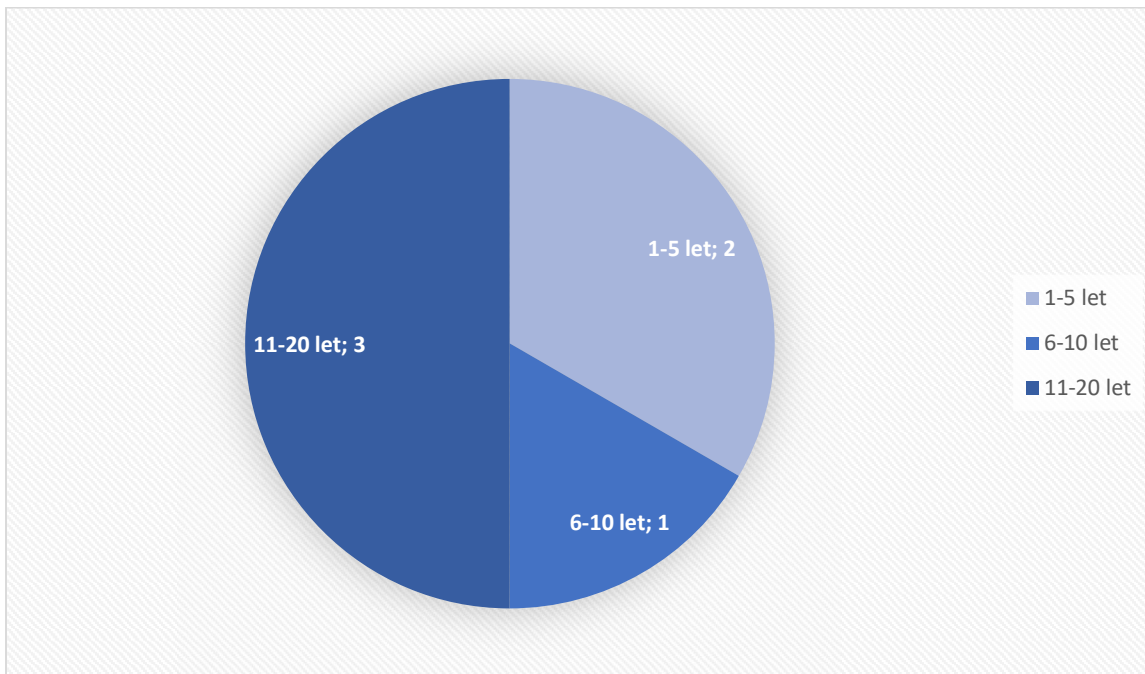


Zdroj: Vlastní práce autora

Z grafu vyplývá, že v tina dotazovaných pracovníků mstského úadu se obává p i schválení elektronických obánských prkaz nár stu pracovních povinností oproti dosavadnímu stavu. Lze p edpokládat, že zam stnanc m ubyde práce ve smyslu obánských prkaz bez strojov itelné zóny, které nyní slouží jako do asný obánský prkaz. Po schválení pot ebných zákon o elektronizaci ve ejné správě se budou vydávat pouze za ú elem voleb. Za p íbytek práce se nap . dá povaflovat zadávání dal-ích bezpe nostních kódů, které mají být celkem t i.

Otázka . 3: Jak dlouho jste zaměstnání na obanských prkazech?

Graf 14: Odpracovaná léta



Zdroj: Vlastní práce autora

Jak vyplývá z grafu, z celkového počtu –esti pracovníků na odboru správním na oddělení obanských prkaz vykonávají dva z nich svou funkci od 1-5 let. Pouhý jeden pracovník zde pracuje 6-10 let. Nejpoetnější skupinou jsou ti zaměstnanci, kteří pracují pro mstský úad více nejl 11 let.

4.2.2 Příklady dobré praxe

Jak funguje eGovernment v jiných státech? Jaké právní úpravy má například elektronický podpis? Z mnoha důvodů tyto právní úpravy jiných států nelze implementovat do českého právního řádu, jelikož se mnohdy ani neshodují s principy státních institucí v Česku. Jsou však zajímavým pohledem na fungování eGovernmentu jinde ve světě. (Lidinský et al., 2008, s. 120)

4.2.2.1 eGovernment v Estonsku

Občanský průkaz v Estonsku, který zahrnuje i elektronické volby, je jednou z nejvyšších moderních služeb eGovernmentu. Občan vloží občanský průkaz do technických karet, která je buď součástí počítače nebo je k němu připojena, a tímto je umožněno on-line komunikovat a vyřizovat libovolnou agendu se státem stejně jako by učinil osobně. Díky tomu, že i při občanském průkazu nese občana elektronickou identitu, které náleží elektronický podpis a kvalifikovaný certifikát, není nutné si pamatovat ani vytvářet složitá hesla a přihlašovací údaje pro každou službu. V Estonsku již není potřeba fyzická karta občanského průkazu z důvodu existence mobilního ID, které umožňuje totéž, co verze s technickými kartami a počítačem. Dalšími službami, které jsou umožněny díky elektronickému občanskému průkazu s IPem, jsou například služby banky, městské hromadné dopravy nebo vlakové a autobusové dopravy. (Budoucnost občanských průkazů je v jejich úpravě, c2016)

4.3 Návrhy řešení, které by zefektivnily vydávání ob anských pr kaz na p dorysu elektronizace ve ejné správě

Elektronizace ve ejné správě je velice důležitým a efektivním krokem. Za největší problém v této oblasti lze považovat neinformovanost klientů ve ejné správě. To také vyplynulo z dotazníkového řešení. Ob ané nemají dostatek informací ohledně ob anských pr kaz s kontaktním elektronickým ípem, na které ani nevědí, že se tato novinka chystá. Netuší, kdy jim budou sloužit, v čem budou přínosem. V tomto případě by měl stát, potažmo Ministerstvo vnitra České republiky, více přispívat na svých webových stránkách. Také na jednotlivých úřadech by mělo viset více sdělení na nástěnkách, kdy je možné, aby si klient, který čeká ve frontě na vyřízení svého požadavku, novinky ve ve ejné správě přečetl. Dále by měl stát mít tyto věci zveřejňovat v médiích, které se používají v běžném životě obyvatel České republiky.

Dalším problémem, který souvisí se zavedením elektronických ob anských pr kazů, jsou tyto elektronické karty, ty jsou nedílnou součástí. Bez nich se nelze on-line přihlásit do systému, přes který je možné komunikovat s úřady, jelikož se neprokáže totožnost ob ana. Z dotazníkového řešení vyplynulo, že by za tyto karty respondenti byli ochotni zaplatit 100-200,- Kč. Z toho důvodu autor navrhuje, aby stát zajistil firmu, která bude na zakázku vyrábět právě tyto elektronické karty, kde se jejich cena bude pohybovat v již zmíněném rozpětí. Pokud by se ob an rozhodl koupit si kartu od jiné firmy, cena se pohybuje v průměru okolo 300,- Kč.

Podobně jako v Estonsku by ob anský pr kaz s elektronickým kontaktním ípem mohl být zpracován do mobilní aplikace, kde se lze přihlásit přes mobilní ID. V tomto případě není třeba fyzicky držet ob anský pr kaz a vkládat ho do těchto elektronických karet. Postupně by bylo dobré rozšířit kromě služeb ve ejné správě na služby banky, městské hromadné dopravy nebo vlakové a autobusové dopravy, podobně jako ve zmíněném státě.

4.3.1 Shrnutí návrh

- Více informovat obany prostřednictvím webových stránek Ministerstva vnitra České republiky, pomocí letáků na nástávkách v obchodních úadích, a také prostřednictvím médií
- Zajištění firmy na výrobu technických karet v cenovém rozpětí 100-200,- Kč za kus
- Zpracování systému, přes který lze on-line komunikovat s úadím do formy mobilní aplikace
- Zlepšení počítačové gramotnosti formou letáků dostupných na úadích, kde by mohlo být obsaženo, jak se připojit do systému ve veřejné správě apod.

5 Závěr

V bakalářské práci byly shrnuty dosavadní reformy ve veřejné správě a provedena analýza dalších, chystajících se, reformy v oblasti elektronizace veřejné správy, ke které má dojít již ve druhé polovině roku 2018. Jedná se o velký krok, který by měl zefektivnit veřejnou správu a dosáhnout pozitivního vnímání veřejné správy ze strany klientů veřejné správy.

Práce ukázala, že občané jsou málo informovaní ohledně změn z povodních občanských průkazů se strojově čitelnými údaji na občanský průkaz s kontaktním elektronickým čipem a neví, že bude potřeba zakoupit také čipové karty, pokud není součástí vybavení počítače, která umožní on-line prokázání totožnosti. V případě, že taková není součástí, byli by ochotni za její poskytnutí zaplatit max. 100-200,- Kč, což je nevyhovující při současném stavu na trhu, kdy průměrná cena karet stojí přibližně 300,-.

Dále práce objasnila, že občané zavedení občanských průkazů s kontaktním elektronickým čipem, se kterým končí dlouhé fronty na úřadech, vnímají jako přínos a hodnotí je kladně. Stejně tak zaměstnanci městského úřadu na oddělení občanských průkazů jednohlasně potvrdili, že se z jejich strany nejedná o přínos z pohledu ubytí práce. V tomto směru se úředníci obávají spíše nárůstu pracovních povinností, než je tomu doposud.

Práce navrhla, aby v případě neinformovanosti občanů stát, resp. Ministerstvo vnitra České republiky, více přispívalo o tomto tématu na svých webových stránkách, aby na nástěnkách jednotlivých úřadů visely letáky, kde by bylo podrobně vysvětleno, jak budou elektronické občanské průkazy fungovat, v čem se občané mohou zlepšit stávající služby ve veřejné správě apod. Aby se stát zaměřil také na média, kde by novinky u občanských průkazů, které budou plošně vydávány, měly největší dosah. Dalším návrhem byla cena ohledně čipových karet nezbytné pro on-line identifikaci. Stát by měl zajistit firmu, která bude na zakázku vyrábět právě tyto čipové karty, kde se jejich cena bude pohybovat pod 200,-.

Ve srovnání s vyspělými zeměmi jako je například Estonsko se Česká republika pomalým tempem blíží tam, kde už dávno mohla být. V již zmíněné zemi občané nemusí fyzicky držet občanský průkaz, aby mohli on-line komunikovat s úřady. Stačí na to pouze mobilní telefon, kde se přihlaší pomocí mobilního ID. V této souvislosti práce navrhla další krok, který by měl následovat přímo za plošným vydáváním občanských průkazů s kontaktním elektronickým čipem, kde by nebyla potřeba také karty. Tím by se otevřely dveře pro rozšíření služeb, které poskytne kontaktní čip, například služby banky, městské hromadné dopravy nebo vlakové a

autobusové dopravy a systém by byl vždy po ruce, stejně jako to funguje již v Estonsku.

6 Seznam použité literatury

HENDRYCH, Dušan. 2003. *Správní v da: teorie ve ejné správě*. 1. vyd. Praha: ASPI, 196 s. ISBN 80-863-9586-3.

KÁ A, Pavel. 2004. *Základy ve ejné správě*. , 302 s. Ostrava: Montanex Varia. ISBN 80-722-5139-2.

LIDINSKÝ, Vít a kol. 2008. *EGovernment bezpečnost*. 160 s. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2462-1.

POMAHA , Richard. 2013. *Ve ejná správa*. Praha: C.H. Beck, 315 s. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 978-80-7400-447-6.

POMAHA , Richard a Olga Vidláková. 2002. *Ve ejná správa*. Praha: C.H. Beck, 277 s. Beckovy mezioborové učebnice. ISBN 80-717-9748-0.

PRCHA, Petr a Karel Schelle. 1995. *Základy místní správy*. 1. vyd. Brno: Iuridica Brunensia, 189 s. Právo a současnost. ISBN 80-859-6400-7.

MACKOVÁ, Alena. 2009. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem: v etn souvisejících zákonů a prováděcích předpisů*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika. Komentář (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7357-472-7.

VOSTRÁ, Lenka, Jarmila Čermáková a Jiří Grospi , 2004. ed. *Reforma ve ejné správě v teorii a praxi: problémy reformy ve ejné správě v České republice, Maarské republice, Polské republice a Slovenské republice : sborník z mezinárodní konference : Tě-, 22.-24. října 2003*. Plzeň : Aleš, 406 s. ISBN 80-864-7371-6.

Zákon č. 328/1999 Sb. o obánských právech, ve znění pozdějších předpisů. In: ASPI [právní informační systém]. Praha: Wolters Kluwer ČR [cit. 2018-04-08].

6.1 Internetové zdroje

Budoucnost občanských průkazů je v jejich cípu, c2016. 202020 [online]. [cit. 2018-04-11].
Dostupné z: <http://202020.cz/budoucnost-obcanskych-prukazu-je-v-jejich-cipu/>

Co je eGovernment? c2017. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha [cit. 2017-12-04]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

Co (ne)jsou ZR? c2010-2017. *Správa základních registrů* [online]. Praha: Správa základních registrů [cit. 2017-12-09]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/co-jsou-to-zakladni-registry>

eGON. c2017. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha [cit. 2017-12-10]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/egon-66.aspx>

E-Government for Better Government. c2017. *OECD* [online]. [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: <http://www.oecd.org/gov/digital-government/e-governmentforbettergovernment.htm>

Efektivní veřejná správa a profesionální veřejné služby: Strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015, c2007 [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 88 s. [cit. 2017-11-30]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/modernizace-verejne-spravy-49614.aspx?q=Y2hudW09MQ%3d%3d>

Funkce veřejné správy. *Veřejná správa: Orgány veřejné správy* [online]. Veřejná správa [cit. 2017-12-04]. Dostupné z: <http://portalgov.cz/statni-sprava/funkce-verejne-spravy>

Jak? Kde? c2017. *Czech POINT* [online]. Praha: Czech POINT [cit. 2017-12-04]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/verejnost/co-jak-kde/>

Jaké služby poskytuje Czech POINT?. c2017. *Czech POINT* [online]. Praha: Czech POINT [cit. 2017-12-04]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>

Kvalifikované certifikáty. c2016. *Česká pošta* [online]. Praha: Česká pošta [cit. 2017-12-05]. Dostupné z: <https://www.ceskaposta.cz/sluzby/certifikacni-autorita-postsignum/kvalifikovane-certifikaty>

Meet eGon! c2018. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha [cit. 2018-04-10]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/meet-egon-804228.aspx>

Nové občanské průkazy budou jen s elektronickým čipem a zdarma, c2018. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha [cit. 2018-04-10]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/nove-obcanske-prukazy-budou-jen-s-elektronickym-cipem-a-zdarma.aspx>

Odborná působnost odboru správního, 2016. *Znojmo: msto s p ívlastkem* [online]. Znojmo: Městský úřad Znojmo, 5.9.2016 [cit. 2018-04-04]. Dostupné z: <https://www.znojmo-city.cz/odborna-pusobnost-odboru-spravniho/d-3146/p1=60520>

Poslanci schválili novelu zákona o občanských průkazech. Elektronická občanka se stane klíčem k online službám státu, c2018. *Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Praha [cit. 2018-04-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/poslanci-schvalili-novelu-zakona-o-obcanskych-prukazech-elektronicka-obcanka-se-stane-klicem-k-online-sluzbam-statu.aspx>

Registr obyvatel, c2010-2017. *Správa základních registrů* [online]. Praha: Správa základních registrů [cit. 2017-12-09]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-obyvatel>

Registr osob, c2010-2017. *Správa základních registrů* [online]. Praha: Správa základních registrů [cit. 2017-12-09]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-osob>

Registr práv a povinností, c2010-2017. *Správa základních registrů* [online]. Praha: Správa základních registrů [cit. 2017-12-10]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-prav-a-povinnosti>

Registr územní identifikace, adres a nemovitostí, c2010-2017. *Správa základních registrů* [online]. Praha: Správa základních registrů [cit. 2017-12-01]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-uzemni-identifikace-adres-a-nemovitosti>

Přínosy a dopady registru osob, c2010-2017. *Správa základních registrů* [online]. Praha: Správa základních registrů, 3 s. [cit. 2017-12-01]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/registr-osob>

Služby pro veřejnost. c2017. *Czech POINT* [online]. Praha: Czech POINT [cit. 2017-12-04]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby-pro-verejnost/>

7 Seznam obrázků a grafů

Obrázek 1: Hexagon ve stejné správě	13
Obrázek 2: Fungování základních registrů	22
Obrázek 3: eGon	24
Graf 1: Povodomí o novele zákona	29
Graf 2: časová úspora	30
Graf 3: Uvítání možnosti komunikovat s úřady	31
Graf 4: Povodomí o tečkách ipových karet	32
Graf 5: Ochota zakoupit si tečku ipových karet	33
Graf 6: Nejvyšší možná částka za tečku ipových karet	34
Graf 7: Komunikace s úřady přes mobilní aplikaci	35
Graf 8: Přínosnost komunikace s úřady	36
Graf 9: Pohlaví	37
Graf 10: Věk	38
Graf 11: Nejvyšší dosažené vzdělání	39
Graf 12: Obava o zvýšení množství kolení	40
Graf 13: Množství práce	41
Graf 14: Odpracovaná léta	42

8 Seznam příloh

- I. Dotazník pro klienty ve veřejné správě
- II. Dotazník pro zaměstnance místní úřady na oddělení občanských prací

9 P ílohy

P íloha I: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Simona Culková a jsem studentkou Soukromé vysoké školy ekonomické ve Znojm .
Prosím Vás o vypln ní dotazníku, který bude st řejn í pro mou bakalá skou práci, ve které se
v nuji tématu chystané novely zákona o ob anských pr kzech, se kterou úzce souvisí
zavedení elektronických ob anských pr kaz . Cílem tohoto dotazníku je zji-t ní postoj široké
ve ejnosti na tuto zm nu.

Srde n Vám d kuji za ochotu a as v novaný vypln ní dotazníku.

1. Máte pov domí o chystané novele zákona o ob anských pr kzech, která zahrnuje
zavedení elektronických ob anských pr kaz ?
 - a) Ano
 - b) Ne

2. Je pro Vás nejd lefit j-ím parametrem na ú ad co nejkrat-í doba, kterou strávíte
vy izováním pot ebných v cí, pop . ekáním ve front ?
 - a) Rozhodn ano
 - b) Spí-e ano
 - c) Spí-e ne
 - d) Rozhodn ne

3. Uvítali byste možnost elektronicky komunikovat s úřady, vyřadit si služby ve veřejné správě (např. daně, pojištění, objednání k lékaři, výsledky vyšetření) z pohodlí domova?
- a) Rozhodně ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Rozhodně ne
4. Víte, kde pro využití určitých on-line služeb je zapotřebí mít kreditní karty nebo jiné prostředky? (Je třeba součástí počítače nebo je nutné ji k němu připojit)
- a) Vím
 - b) Nevím
5. Byli byste ochotni zakoupit si domácí přístroj (příjímá v maximální velikosti mobilního telefonu), který by umožnil vedení Vašeho obchodního případu a tím prokázal Vaši totožnost, pro komunikaci přes internet s úřady?
- a) Rozhodně ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Rozhodně ne
6. Kolik peněz byste byli ochotni investovat do tohoto přístroje? *Doplňte.*
7. Uvítali byste, kdyby systém, přes který by bylo možné komunikovat s úřady, měl podobu mobilní aplikace?
- a) Ano
 - b) Ne

8. Bude pro Vás komunikace s úřady přes internet přínosná?

- a) Rozhodně ano
- b) Spíše ano
- c) Spíše ne
- d) Rozhodně ne

9. Jaké je Vaše pohlaví?

- a) žena
- b) Muž

10. Jaký je Váš věk?

- a) Do 25 let
- b) 26-35
- c) 36-45
- d) 46-55
- e) 55 a více

11. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- a) Základní vzdělání
- b) Střední bez maturity
- c) Střední s maturitou
- d) Vyšší odborné vzdělání
- e) Vysokoškolské vzdělání

Příloha II: Dotazník pro zaměstnance mstského úřadu na oddělení obanských právků

Dobrý den,

Jmenuji se Simona Culková a jsem studentkou Soukromé vysoké školy ekonomické ve Znojm .
Prosím Vás o vyplnění dotazníku, který bude sloužit pro mou bakalářskou práci, ve které se
vážuji tématu chystané novely zákona o obanských právků, se kterou úzce souvisí
zavedení elektronických obanských právků . Cílem tohoto dotazníku je zjistit postoj
zaměstnanců na oddělení obanských právků na tuto změnu.

Srdce Vám děkuji za ochotu a čas v nově vyplnění dotazníku.

1. Obáváte se, pokud dojde k zavedení elektronických obanských právků , že budete muset absolvovat velké množství školení?
 - a) Rozhodně ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Rozhodně ne

2. Obáváte se, že Vám se zavedením elektronických obanských právků přibude práce?
 - a) Rozhodně ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Rozhodně ne

3. Hodnotíte tuto změnu jako přínosnou?
 - a) Rozhodně ano
 - b) Spíše ano
 - c) Spíše ne
 - d) Rozhodně ne

4. Jak dlouho jste zaměstnání na odborných pracích?

a) 1-5 let

b) 6-10 let

c) 11-20 let