

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra informačních technologií**



**Diplomová práce**

**Analýza a srovnání portálů občana na úrovni státní  
správy a samosprávy v České republice**

**Bc. Antonín Lerek**

© 2017 ČZU v Praze



## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Antonín Lerek

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

**Analýza a srovnání portálů občana na úrovni státní správy a samosprávy v České republice**

Název anglicky

**Analysis and comparison of citizen portals provided by state administration and municipalities in the Czech Republic**

---

### Cíle práce

Diplomová práce je tématicky zaměřena na srovnání portálů občana, které jsou využívány k poskytování elektronických služeb na úrovni státní správy a samosprávy v České republice.

Hlavním cílem práce je porovnat portály občana vybraných úřadů a měst v České republice.

Dílní cíle práce jsou:

- charakterizovat současný stav portálů občana na úrovni státní správy a samosprávy v České republice a vybraných zahraničních zemích,
- provést srovnávací analýzu portálů ČSSZ, Finanční správy, vybrané zdravotní pojišťovny a zvolených měst v České republice,
- formulovat návrh dalšího rozvoje portálů občana na úrovni státní správy a samosprávy v České republice.

### Metodika

Metodika řešené problematiky diplomové práce je založena na studiu a analýze odborných informačních zdrojů. Vlastní zpracování je realizováno formou analýzy portálů občana a kvalitativního šetření formou rozhovorů s odborníky. Návrh možného rozvoje elektronických služeb úřadu vychází s výsledků srovnávací analýzy a šetření. Na základě syntézy teoretických a praktických poznatků budou zpracovány závěry diplomové práce.

## **Doporučený rozsah práce**

60 – 80 stran

## **Klíčová slova**

Portál, občan, Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ), Finanční správa, zdravotní pojišťovna, e – Podání, ePortál ČSSZ, Veřejné rozhraní pro e – Podání (VREP), Informační systém datových schránek (ISDS), e-government, eIDAS, eObčanka.

---

## **Doporučené zdroje informací**

Informační systémy veřejné správy [online]. Dostupné z: [www.isvs.cz](http://www.isvs.cz)

SODOMKA, P. – KLČOVÁ, H. Informační systémy v podnikové praxi. Brno: Computer Press, 2. aktualiz. vydání, 2012. ISBN 978-80-251-2878-7.

Webové stránky ČSSZ [online]. Dostupné z: [www.cssz.cz](http://www.cssz.cz)

WESSELS, B. 2016. Inside the Digital Revolution: Policing and Changing Communication with the Public, Routledge, Abingdon, GB.

Zákon č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění

Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy

---

## **Předběžný termín obhajoby**

2017/18 ZS – PEF (únor 2018)

## **Vedoucí práce**

Ing. Miloš Ulman, Ph.D.

## **Garantující pracoviště**

Katedra informačních technologií

## **Konzultant**

Ing. Martin Tajtl

---

Elektronicky schváleno dne 21. 10. 2016

**Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.**

Vedoucí katedry

---

Elektronicky schváleno dne 24. 10. 2016

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 26. 11. 2017

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci " Analýza a srovnání portálů občana na úrovni státní správy a samosprávy v České republice" jsem vypracoval(a) 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(ka) uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 30. 11. 2017

---

## **Poděkování**

Rád(a) bych touto cestou poděkoval(a) Ing. Milošovi Ulmanovi, PhD. za rady a trpělivost při konzultacích. Také děkuji všem, kteří mi poskytli cenné informace proto, aby mohla být tato práce sepsána.

# **Analýza a srovnání portálů občana na úrovni státní správy a samosprávy v České republice**

## **Abstrakt**

Diplomová práce se věnuje analýze a srovnání portálů na úrovni státní správy a samosprávy v České republice. Kromě teoretických východisek se zaměřila zejména na analýzu pěti různých institucí – České správy sociálního zabezpečení, Finanční správy, Oborové zdravotní pojišťovny zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví, Městského úřadu Kladno a Městského úřadu Žďáru nad Sázavou. V textu je popsán účel těchto institucí a zkoumána jejich nabídka elektronických služeb pro občana s jejich úřadem. K doplnění těchto informací bylo realizováno dotazníkové šetření mezi občany, které hledalo odpovědi na otázky spojené zejména s problematikou jejich komunikace s úřadem (včetně té elektronické), jejich vztahu k informačním systémům, ale také jakým způsobem získávají informace o poskytovaných službách a prostředcích elektronické komunikace. Aby byla zmapována situace i „z druhé strany“, byly uskutečněny rozhovory se třemi zástupci veřejných institucí (ČSSZ, OZP a Městským úřadem ve Žďáru nad Sázavou). Všichni zúčastnění se jednoznačně shodují na výhodách využívání informačních systémů veřejné správy, ale zmiňují i různé nevýhody či nedorozumění.

**Klíčová slova:** Portál, občan, Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ), Finanční správa, zdravotní pojišťovna, e - Podání, ePortál ČSSZ, Veřejné rozhraní pro e - Podání (VREP), Informační systém datových schránek (ISDS), e-government, eIDAS, eObčanka.

# **Analysis and comparison of citizen portals provided by state administration and municipalities in the Czech Republic**

## **Abstract**

This diploma thesis is dedicated with analysis and comparison of portals at the level of state administration and self-government in the Czech Republic. In addition to the theoretical background, it focused on the analysis of five different institutions - the CSSA, the Financial Administration, the Municipal Office of Kladno and the Municipal Office of Žďár nad Sázavou. The text describes the purpose of these institutions and examines their offer of electronic services to the citizen with their office. To supplement this information, a questionnaire survey was carried out among citizens who sought answers to questions related in particular to their communication with the Office (including the electronic one), their relationship to information systems, but also how they obtain information on the provided services and means of electronic communication. In order to map the situation "from the other side", interviews with three representatives of public institutions (CSSA, OZP and the Municipal Office in Žďár nad Sázavou) were held. All participants clearly agree on the benefits of using public administration information systems, but they also mention various disadvantages or unresolved issues.

**Keywords:** Portal, Citizen, Czech Social Security Administration (CSSA), Financial Administration, Health Insurance Company, e - Submission, CSSA ePortal, VREP, Data Box Information System (ISDS), e - Government, eIDAS, eID card.





# Obsah

<b>1</b>	<b>Úvod.....</b>	<b>15</b>
<b>2</b>	<b>Cíl práce a metodika .....</b>	<b>17</b>
2.1	Cíl práce.....	17
2.2	Metodika .....	17
<b>3</b>	<b>Teoretická východiska .....</b>	<b>20</b>
3.1	Veřejná správa a její dělení.....	21
3.2	Státní správa a samospráva .....	23
3.3	Digitální agenda pro Evropu 2020.....	28
3.4	Informační systémy veřejné správy .....	30
3.4.1	Měření výkonnosti a návratnosti informačního systému.....	32
3.5	Vývoj informatizace veřejné správy České republiky .....	34
3.5.1	Ministerstvo informatiky České republiky .....	35
3.5.2	Ministerstvo vnitra.....	37
3.6	eGovernment.....	38
3.7	Využití e-slужeb veřejné správy.....	40
3.8	Portál veřejné správy .....	46
3.9	Komunikace ve veřejné správě .....	49
<b>4</b>	<b>Vlastní práce .....</b>	<b>53</b>
4.1	Vybrané portály státní správy a samosprávy .....	53
4.1.1	Česká správa sociálního zabezpečení.....	53
4.1.2	Finanční správa.....	62
4.1.3	Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví.....	69
4.1.4	Městský úřad Kladno.....	71
4.1.5	Městský úřad Žďár nad Sázavou .....	73
4.2	Dotazníkové a rozhovorové šetření .....	75
4.2.1	Struktura dotazované skupiny .....	75
4.2.2	Práce s internetem.....	76
4.2.3	Komunikace respondentů s úřadem.....	80
4.2.4	Respondenti a jejich vztah k informačním systémům.....	83

4.2.5	Autentizace respondenta.....	86
4.2.6	Elektronická komunikace s úřadem.....	88
4.2.7	Získávání informací o poskytovaných službách a prostředcích elektronické komunikace.....	90
4.2.8	Poznámky respondentů k celému dotazníkovému šetření.....	91
4.3	Vyhodnocení rozhovorů .....	92
4.3.1	Otázka č. 1 – Mají informační systémy veřejné správy své překážky z pohledu Vaší organizace? .....	92
4.3.2	Otázka č. 2 – Jaké jsou jejich nedostatky z pohledu Vaší organizace? ..	94
4.3.3	Otázka č. 3 – Jakým způsobem stanovujete potřebnost zavedení nového nebo úpravy svého stávajícího informačního systému/portálu?.....	94
4.3.4	Otázka č. 4 – Existují rozdíly při výběru kritérií provozního informačního systému a informačního systému veřejné správy? .....	96
4.3.5	Otázka č. 5 – Impuls k vytvoření nové služby vychází z praxe, přání občanů nebo třeba na základě legislativního požadavku? .....	97
4.3.6	Otázka č. 6 – Dotazujete se koncových uživatelů (občanů), co by chtěli či potřebovali, aby nový systém uměl? .....	98
4.3.7	Otázka č. 7 – Promítá se do návrhu nových služeb či nových nástrojů zkušenost s těmi předchozími? .....	99
4.3.8	Otázka č. 8 – Kolik stojí vytvoření elektronické služby v rozsahu úplného elektronického podání či nové mobilní aplikace pro uživatele? .....	99
4.3.9	Otázka č. 9 – Vytváříte informační systém pomocí vlastních lidí (vývojářů) či tuto službu zadáváte externím dodavatelům? .....	100
4.3.10	Otázka č. 10 – Jak posuzujete návratnost provedené investice do nového informačního systému, služby či nástroje?.....	101
4.3.11	Otázka č. 11 – Jaké nejčastěji řešíte problémy při realizaci nových (funkcionalit) informačních systémů? .....	101
4.3.12	Otázka č. 12 – Vyhodnocujete úspory související s provozem IS, úspěšnost či spokojenost se systémem? .....	102
4.3.13	Otázka č. 13 – Jakými nástroji či způsoby měříte efektivnost systému? ... ..	103
4.3.14	Otázka č. 14 – Sdílíte informace ze svých informačních systémů i s jinými složkami státní správy? Pokud ano, jakým způsobem to realizujete?.....	103
4.3.15	Otázka č. 15 – Jaký je Váš názor na to, aby elektronické služby Veřejné správy byly umístěny na jednom centrálním portálu?.....	104
<b>5</b>	<b>Výsledky a diskuse .....</b>	<b>106</b>
5.1	Shrnutí dotazníkového šetření .....	106

5.2	Shrnutí rozhovorů .....	107
5.3	Návrh dalšího rozvoje státní správy.....	109
<b>6</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>111</b>
<b>7</b>	<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>112</b>
<b>8</b>	<b>Přílohy .....</b>	<b>117</b>
8.1	Využití e-sluzeb veřejné správy ve světě.....	117
8.2	Struktura uživatelů e-sluzeb veřejné správy .....	119
8.3	Rozhovor.....	123
8.4	Dotazník.....	124

## Seznam obrázků

Obrázek č. 1:	Četnost vybraných elektronických přiznání podaných pro finanční správu v letech 2012–2016.....	41
Obrázek č. 2:	Nárůst počtu elektronických podání pro finanční správu v letech 2006–2016 . .....	42
Obrázek č. 3:	Počet vydaných výstupů z Czech POINTu v letech 2012–2016 .....	43
Obrázek č. 4:	Počet vydaných výpisů a všech výstupů z Czech POINTu v letech 2008–2016 .....	44
Obrázek č. 5:	Rozdělení jedinců využívajících internet ke komunikaci s úřady dle vybraných činností v letech 2005–2016 .....	45
Obrázek č. 6:	Úvodní stránka ePortálu ČSSZ.....	56
Obrázek č. 7:	Počet subjektů registrovaných do systému DIS v letech 2004–2016.....	58
Obrázek č. 8:	Počet zaregistrovaných firem v systému DIS vůči počtu všech firem v ČR v letech 2007–2016 .....	59
Obrázek č. 9:	Srovnání počtu formulářů podaných prostřednictvím e-Podání a e-formulářů v letech 2004–2016.....	60
Obrázek č. 10:	Porovnání způsobu komunikace s ČSSZ v letech 2012–2016.....	60
Obrázek č. 11:	Počet vybraných podání od jednotlivých zaměstnavatelů – číselné vyjádření v letech 2013–2016.....	61
Obrázek č. 12:	Počet vybraných podání od jednotlivých zaměstnavatelů – procentuální vyjádření v letech 2013–2016.....	62
Obrázek č. 13:	Úvodní stránka Daňového portálu.....	65
Obrázek č. 14:	Počet přihlášení ke službám daňového portálu v letech 2006–2016.....	66
Obrázek č. 15:	Počet elektronicky zaslaných formulářů v letech 2003–2016.....	67

Obrázek č. 16: Počet elektronicky zaslaných formulářů v letech 2003–2016.....	68
Obrázek č. 17: Úvodní stránka aplikace VITAKARTA ONLINE.....	71
Obrázek č. 18: Webové stránky města Kladna.....	72
Obrázek č. 19: Webové stránky města Žďár nad Sázavou.....	74
Obrázek č. 20: Procentuální zastoupení internetových aktivit mezi obyvateli ČR.....	78
Obrázek č. 21: Četnost jednotlivců ve věku 16-74 let používajících internet ve vztahu k veřejné správě v různých zemích v letech 2007–2016.....	117
Obrázek č. 22: Četnost jednotlivců ve věku 16-74 let používajících internet ve vztahu k veřejné správě v různých zemích v letech 2007–2016.....	118
Obrázek č. 23: Četnost jednotlivců využívajících internet při jednání s úřady rozdělených dle pohlaví a na základě použité služby.....	119
Obrázek č. 24: Věkové rozložení jedinců využívajících internet ke komunikaci s úřady	120
Obrázek č. 25: Rozdělení jedinců využívajících internet ke komunikaci s úřady dle nejvyššího dosaženého vzdělání.....	121
Obrázek č. 26: Srovnání rozdělení jedinců využívajících internet ke komunikaci s úřady dle pohlaví a věku v roce 2010 a 2016.....	122

## **Seznam tabulek**

Tabulka č. 1: Demografické údaje respondentů.....	75
Tabulka č. 2: Práce s internetem.....	77
Tabulka č. 3: Komunikace respondentů s úřadem.....	80
Tabulka č. 4: Vztah respondentů k informačním systémům.....	84
Tabulka č. 5: Autentizace respondenta.....	87
Tabulka č. 6: Elektronická komunikace s úřadem.....	88
Tabulka č. 7: Získávání informací o poskytovaných službách a prostředcích elektronické komunikace.....	91

# 1 Úvod

Veřejná správa v České republice se přes realizaci několika reforem, vznik a implementaci mnoha strategických dokumentů, koncepcí a akčních plánů stále potýká s ne zcela dokončenou přeměnou z roku 1999. Její celková efektivnost tak v mnoha oblastech zaostává za výkoností veřejné správy v ostatních členských zemích Evropské unie. Za jeden z důvodů byla označena nedostatečná elektronizace výkonu veřejné správy a to nejenom díky absenci nových metod řízení a využívání informačních a komunikačních technologií (ICT) ale také kvůli jejich nepřehlednosti, kdy občan nemá jistotu, kdo a kde vyřídí jeho požadavek.

Ve schváleném dokumentu s názvem „Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020“<sup>1</sup> je počítáno se zásadní modernizací veřejné správy za pomoci využívání nástrojů eGovernmentu<sup>2</sup>. Třetí strategický cíl této koncepce se přímo zabývá zvýšením dostupnosti a transparentnosti veřejné správy a to nejenom dobudováním architektury eGovernmentu, jejího koncepčního zajištění, ale také dokončením informačních a komunikačních systémů veřejné správy respektujících bezpečnostní opatření podle zákona o kybernetické bezpečnosti (zákon č. 181/2014 Sb.). Strategický rámec tak řeší nejenom do značné části nekoordinovanou realizaci ICT projektů, ale také například přívětivější prostředí informačních systémů, které zajistí vyšší využití informačních systémů občany.

Moderní informační systémy veřejné správy totiž usnadňují a zlepšují rozhodovací procesy a vytvářejí účinnější propojení mezi jejími jednotlivými částmi. Veřejné informace se díky tomu staly pro občany univerzálně dostupnými z domovů i z veřejných míst. Druhou podmínkou přístupnosti k informacím je vytvoření takového uživatelského rozhraní, prostřednictvím kterého by všichni uživatelé dokázali požadovaná data získat. Na integrovaný informační systém veřejné správy jsou přes příslušná rozhraní navázány veřejně přístupné služby, které umožní prostřednictvím počítačových sítí také kontaktovat veřejnou správu, získávat od ní potřebné informace a naopak jí i informace poskytovat.

---

<sup>1</sup> Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020 [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-08-25]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/strategicky-ramec-rozvoje.aspx>>.

<sup>2</sup> elektronizace veřejné správy

Komunikace občanů s veřejnou správou je v současné době často podmíněna autentizací uživatele a to buď formou elektronického podpisu, nebo za použití datových schránek. Díky tomu mohou lidé vyplňovat digitální formuláře, jako jsou například daňová přiznání či různé typy žádostí.

## 2 Cíl práce a metodika

### 2.1 Cíl práce

Cílem této práce je provést analýzu a srovnání portálů na úrovni státní správy a samosprávy v České republice se záměrem zmapovat současný stav vybraných portálů občana a to zejména z pohledu nabízených služeb. Analýza je zaměřena na portál České správy sociálního zabezpečení, Finanční správy a vybrané zdravotní pojišťovny. Na základě výsledků průzkumu jsou formulována doporučení dalšího rozvoje zmiňovaných portálů.

Praktická část této diplomové práce se zabývá srovnáním vybraných portálů nejen z hlediska informací dostupných v rámci jejich webových prezentací a dalších informačních materiálů, ale i na základě polostrukturovaných hloubkových rozhovorů a dotazníkového šetření. Pro zpracování tak byla zvolena kombinace kvantitativní a kvalitativní metody. Důvodem jejich výběru je zaměření tématu práce.

### 2.2 Metodika

Kvantitativní postup popisuje skutečnost pomocí proměnných (znaků), které lze vyjádřit čísly. Ta mohou vznikat buď měřením, nebo častěji škálováním samotnými respondenty. Získaná data jsou následně zpracována, například pomocí statistických metod. Kvantitativní přístup umožňuje měřit a předvídat lidské chování. Současně umožňuje relativně rychlý sběr dat a rovněž jejich rychlé zpracování. Výsledkem jsou přesná numerická data, která při dostatečně velkém statistickém vzorku mohou být zobecnitelná na celou populaci. Kvalita tohoto způsobu vyhodnocování je dána nejen objektivností respondentů a výzkumníka, ale i postupem sběru dat, generalizací<sup>3</sup> zjištěných výsledků či statistickou významností hypotéz.<sup>4</sup>

Naopak kvalitativní výzkum se zaměřuje na zjištění, jak jednotlivci či skupiny nahlíží, chápou a interpretují určité skutečnosti. Napomáhá tak objasnit pohledy subjektů na zkoumaný předmět tím, že výzkumník přejímá jejich perspektivu. Při kvalitativním šetření výzkumník neredukuje počet proměnných ani vztahy mezi nimi. O jejich redukci rozhodují

---

<sup>3</sup> vlastnosti zjištěné u jistého počtu prvků nějaké množiny prostřednictvím generalizace (zobecnění) přisoudí všem jejím prvkům

<sup>4</sup> Hendl, J. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9. s. 42 – 43.



samy zkoumané subjekty. Analýza vychází z velkého množství informací o malém počtu jedinců. V rámci této metody převažuje zájem o reálné celky, interakce mezi aktéry a individuální osudy. Úkolem kvalitativního výzkumu je vytvoření holistického<sup>5</sup> obrazu zkoumaného předmětu a zachycení, jak účastníci zkoumaných procesů situace interpretují.<sup>6</sup>

Samotné šetření je řešeno prostřednictvím polostrukturovaných<sup>7</sup> hloubkových rozhovorů (kvalitativní výzkum) a on-line dotazníku (kvantitativní výzkum). Kombinace obou těchto metod umožňuje získání hlubšího a komplexního pohledu na vyšetřovanou problematiku. Rozhovor je realizován přímým kontaktem se zkoumanou osobou a díky němu je možno proniknout hlouběji do motivů a postojů jednotlivých respondentů. Dotazující sleduje reakce na dílčí položené a předem připravené otázky a usměrňuje další průběh rozhovoru. Jedná se tedy o naplánovanou činnost, jejíž obsah je možno upravit na základě aktuálního dojmu tazatele (důležitost otázky).

Rozhovor byl zrealizován se třemi odpovědnými pracovníky veřejné správy (zástupce ČSSZ, OZP a Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou) a obsahoval 15 otázek (viz Příloha č. 8.3). Jejich tématem bylo nejenom stanovení specifik informačních systémů veřejné správy, ale i zjištění informací týkajících se rozdílů mezi vývojem informačního systému pro státní a komerční sféru (potřebnost, provoz, postup vzniku, cena) či dotazy zaměřené na problémy s realizací či měření úspěšnosti a efektivnosti systému.

On-line dotazník byl zhotoven za pomoci serveru Survio ([www.survio.cz](http://www.survio.cz)). Jedná se o oblíbený nástroj, pomocí kterého je možno vytvořit zdarma dotazník a odkaz poté e-mailem rozeslat všem potencionálním respondentům. Ti, kteří se rozhodnou zúčastnit se dotazníkového šetření následně vyplní jednoduchý a krátký formulář a odešlou jej na server ke zpracování. Respondenti, kteří byli osloveni, byli většinou z řad odborníků, u kterých je předpoklad využívání elektronických služeb a elektronické komunikace s veřejnou správou (účetní, podnikatelé, zaměstnanci veřejné sféry). Webový formulář byl sestaven ze 30 otázek a byl cílen na cílového klienta – občana. Jeho náplní bylo zjistit odpovědi na dotazy na témata jako například četnost hledání informací na internetu, elektronická komunikace

---

<sup>5</sup> uceleného, komplexního

<sup>6</sup> Hendl, J. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9. s. 45 – 46.

<sup>7</sup> předpřipravené otázky, jejichž obsah se může na základě probíhajícího rozhovoru měnit (strukturovaný rozhovor – otázky jsou předem dané v neměnném prostředí a od nestrukturovaného se liší ve faktu, že zpovídaný nemůže říkat úplně, co by chtěl)

s úřady, problematika datových schránek a elektronického podpisu nebo používání on-line formulářů. Respondenti neměli časově omezeno vypracování jednotlivých odpovědí a celkem se dotazníkového šetření účastnilo 97 jednotlivců.

Použité otázky byly tří různých typů – buď se jednalo o dotaz, v rámci kterého respondent volil jako svou odpověď pouze jednu nabízenou variantu, nebo prostřednictvím druhého typu otázky mohl vybrat jednu či více odpovědí. U některých dotazů obou druhů byly varianty odpovědí doplněny i o možnost, aby sám účastník šetření tuto sadu rozšířil o novou položku. Posledním typem otázky byla tzv. otevřená otázka, v rámci které respondent odpovídal vlastními slovy. Vyhodnocení a grafické znázornění jednotlivých dotazů bylo prováděno za pomoci tabulkového kalkulátoru Microsoft Excel 2013.

Sběr dat byl uskutečněn během srpna a září 2017 a jak již bylo výše zmíněno, tak cílovou skupinou rozhovorů byli odpovědní pracovníci veřejné správy a dotazníky byly zaměřeny na občany – uživatele informačních systémů veřejné správy. Záměrem dotazníkových šetření a expertních rozhovorů byla komparace jednotlivých dílčích cílů a porovnání portálů občana jak z hlediska tvůrce, tak i z pohledu „konzumenta“ informačních systémů. Realizované srovnání identifikuje klíčové služby a faktory informačních systémů veřejné správy.

### 3 Teoretická východiska

Česká republika se samostatným státem stala v lednu 1993, ale existovala již od konce 60. let 20. století jako součást československého federativního státu<sup>8</sup>. Z toho důvodu Česká republika při změně politického režimu v roce 1989 již disponovala nejvyššími státními orgány. Zákonodárnou moc na úrovni republiky v té době reprezentovala Česká národní rada, nejvyšším výkonným orgánem byla republiková vláda a Nejvyšší soud představoval moc soudní. Analogické orgány existovaly i na federální úrovni – dvoukomorové Federální shromáždění, federální vláda a nejvyšší soud federace.<sup>9</sup>

Územní veřejnou správu reprezentovala třístupňová soustava národních výborů (krajské, okresní a místní), které v praxi působily nikoli jako samosprávné orgány, ale jako orgány státní správy a byly podřízeny mechanismu vedoucí úlohy KSČ (stejně jako ostatní úřady).

Po listopadu 1989 se začaly uskutečňovat zásadní změny politického uspořádání. Spolu se zrušením vedoucí úlohy KSČ byl zahájen přechod k parlamentnímu modelu dělby moci a k uplatnění principů demokratického právního státu. Značnými změnami prošla i ústřední státní správa a některé reformy souvisely s přechodem od direktivního hospodářského plánování k tržní ekonomice.

---

<sup>8</sup> Československá socialistická republika (ČSSR) byl oficiální název Československa od 11. července 1960 (přijetí Ústavy Československé socialistické republiky) do 28. března 1990 (ústavním zákonem byl změněn oficiální název státu na Československá federativní republika). 1. ledna 1969 se Československá socialistická republika stala federací.

<sup>9</sup> Čmejrek, J., Kopřiva, R. Základy veřejné správy. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2007. 126 s. ISBN 978-80-213-1626-3. s. 15.

### 3.1 Veřejná správa a její dělení

Definice veřejné správy není jednoznačná a záleží na zvoleném přístupu. Nicméně všechny možnosti směřují k těmto cílům:<sup>10</sup>

- funkční neboli také materiální vymezení – veřejná správa je činnost vykonávaná určenými subjekty ve veřejném zájmu a jsou jí zajišťovány veřejné záležitosti, a to způsobem a v mezích, které jsou stanoveny zákony;
- negativní vymezení – konstatování, že veřejná správa je ta oblast správy, která není soudnictvím ani zákonodárstvím;
- pozitivní vymezení – výčet činností, které orgány veřejné správy vykonávají či vykonávat mají, není prakticky možný.

Pro účely této diplomové práce je veřejná správa chápána ve smyslu pozitivního vymezení, jelikož se tento text zabývá některými z jejich činností realizovanými prostřednictvím informačních systémů.

Subjekty (nositeli) veřejné správy mohou být:<sup>11</sup>

- stát;
- veřejnoprávní korporace – člensky organizované subjekty:
  - územní (obce, města, kraje);
  - osobní s nuceným členstvím (např. Česká advokátní komora);
  - osobní s dobrovolným členstvím (např. Hospodářská komora);
- veřejné ústavy a podniky – subjekty veřejné správy zřizované za účelem trvalé nebo dočasné služby zvláštnímu veřejnému zájmu (např. Veřejná zdravotní pojišťovna, Státní tiskárna cenin, Český rozhlas, Česká televize)
- fyzické a právnické osoby soukromého práva včetně fondů, nadací a obecně prospěšných společností.

---

<sup>10</sup> Smejkal, V. Informační systémy veřejné správy ČR. Praha: Oeconomica, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9. s. 7.

<sup>11</sup> Peková, J., Pilný, J., Jetmar, M. Veřejná správa a finance veřejného sektoru. 3., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: ASPI, 2008. 712 s. ISBN 978-80-7357-351-5. s. 85 – 86.

Úkolem veřejné správy je ochrana veřejného pořádku, bezpečnost a obrana státu, zahraniční politika, hospodářská politika, sociální, zdravotní a školská sféra. Jedná se o jakoukoliv záležitost, která se nějak dotýká veřejnosti. Veřejná správa je vybavena pravomocí vydávat:<sup>12</sup>

- obecné závazné právní akty – zavazují druhově určené osoby<sup>13</sup> nebo všechny obyvatele státu (fyzické i právnické osoby, které nejsou k vydávajícímu subjektu v žádném specifickém vztahu);
- individuální závazné právní akty – vztahují se k rozhodování o konkrétních právech a povinnostech fyzických a právnických osob v jednotlivých případech (např. stavebník a stavební povolení).

Veřejná správa je vykonávána orgány veřejné správy, které mají své:<sup>14</sup>

- kompetence – vymezení svěřené oblasti, pole působnosti, pravomoc a odpovědnost prostřednictvím zákona<sup>15</sup>;
- působnost – věcný okruh činností orgánu veřejné správy (např. zdravotnictví, školství), může být ale vymezena i místem, kde je správa vykonávána či časem, po který je správa vykonávána právě daným orgánem;
- pravomoci – právo orgánů veřejné správy rozhodovat a svým rozhodnutím zavazovat fyzické a právnické osoby, pravomoci nejsou vždy stejné a jsou jednotlivým orgánům přiznány právním řádem, jejím projevem je zejména:
  - vydávání obecných právních aktů;
  - vydávání konkrétních právních aktů;
  - uzavírání veřejnoprávních smluv a dohod;
  - výkon rozhodnutí (exekuce).

---

<sup>12</sup> Tomeš, I. a kol. Sociální správa: úvod do teorie a praxe. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2009. 299 s. ISBN 978-80-7367-483-0. s. 25.

<sup>13</sup> osoby definované jako skupina, např. majitelé aut, obyvatelé určité obce či regionu

<sup>14</sup> Tomeš, I. a kol. Sociální správa: úvod do teorie a praxe. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2009. 299 s. ISBN 978-80-7367-483-0. s. 25 – 26.

<sup>15</sup> kompetenční zákon upravující věcně danou oblast

Výkonem některých úkonů veřejné správy mohou být pověřeny i některé soukromoprávní organizace a to buď na základě zákona nebo prostřednictvím smlouvy s orgánem veřejné správy.

### 3.2 Státní správa a samospráva

Veřejná správa bývá obvykle členěna na dvě skupiny (subsystémy):<sup>16</sup>

- státní správa – veřejná správa vykonávaná státem a jeho orgány (organizačními složkami státu), které jsou uvedeny v příslušných zákonech;
- samospráva – správu vykonává někdo jiný, nežli stát (delegování státní moci na jiné nestátní subjekty); samospráva nepodléhá státní správě, ale činí s ní komplementární dvojici, která se navzájem doplňuje, přičemž její složky mohou někdy stát i proti sobě;
  - územní – obce respektive města jsou základními články samosprávy a vyššími územně správními celky – kraji;
  - zájmová – týká se jen určitého okruhu osob (např. studentů vysoké školy, myslivců, advokátů).

Obec je podle zákona o obcích (§1 zákona č. 128/2000 Sb.<sup>17</sup>) základní územní samosprávné společenství občanů s vymezenou hranicí, které je veřejnoprávní korporací s vlastním majetkem (§2 odst. 1). Obec vystupuje v právních vztazích vlastním jménem, spravuje své záležitosti samostatně a nese odpovědnost plynoucí z těchto závazků. Státní orgány a orgány krajů mohou do samostatné působnosti zasahovat, pokud to vyžaduje ochrana zákona, ale pouze způsobem, který zákon stanoví. Rozsah samostatné působnosti může být vymezen pouze zákonem. Státní správu, jejíž výkon byl zákonem svěřen orgánu obce, vykonává tento orgán jako svou přenesenou působnost.

---

<sup>16</sup> Smejkal, V. Informační systémy veřejné správy ČR. Praha: Oeconomica, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9. s. 9.

<sup>17</sup> Česko. Zákon č. 128 ze dne 12. dubna 2000 o obcích (obecní zřízení). In: Sbíрка zákonů České republiky. 2000. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3426>>.

Pojem organizační složky státu vymezuje zákon č. 219/2000 Sb.<sup>18</sup>, o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích, který v §3 odstavce 1 stanovuje, že „*Organizačními složkami státu jsou ministerstva a jiné správní úřady státu, Ústavní soud, soudy, státní zastupitelství, Nejvyšší kontrolní úřad, Kancelář prezidenta republiky, Úřad vlády České republiky, Kancelář Veřejného ochránce práv, Akademie věd České republiky, Grantová agentura České republiky a jiná zařízení, o kterých to stanoví zvláštní právní předpis anebo tento zákon (§51); obdobné postavení jako organizační složka státu má Kancelář Poslanecké sněmovny a Kancelář Senátu.*“ Tato právní úprava je založena na konstrukci, že stát jako právnická osoba je způsobilý mít práva a povinnosti a může mu tedy náležet i majetek. Své vlastnické právo a jiná majetková práva ale zásadně nevykonává přímo, realizují je za něj jiné, speciálně vymezené a zřizované právnické osoby (státní organizace, včetně těch, které mají současně postavení státních orgánů).

Pojmem orgány veřejné moci (širší označení než termín orgány veřejné správy) nazýváme ty instituce, které autoritativně rozhodují o právech a povinnostech subjektu, jenž s orgánem, který toto rozhodnutí činí, není v rovnoprávném postavení a obsah tohoto rozhodnutí není tedy závislý na vůli subjektu. Orgán veřejné moci tuto moc vykonává. To ale platí pouze v místě, kde orgán veřejnou moc vykonává a nikoliv v případě, kdy vystupuje např. v pozici zaměstnavatele, majitele, stavebníka.

Naproti tomu orgány veřejné správy jsou definovány např. v zákoně č. 320/2001 Sb.<sup>19</sup>, o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole) v §2 odstavec a) následovně „*orgánem veřejné správy je organizační složka státu, která je účetní jednotkou podle zvláštního právního předpisu, státní příspěvková organizace, státní fond, územní samosprávný celek, městská část hlavního města Prahy, příspěvková organizace územního samosprávného celku nebo městské části hlavního města Prahy a jiná právnická osoba zřízená k plnění úkolů veřejné správy zvláštním právním předpisem nebo právnická osoba zřízená na základě zvláštního právního předpisu, která hospodaří s veřejnými prostředky.*“

---

<sup>18</sup> Česko. Zákon č. 219 ze dne 27. června 2000 o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2000. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3453>>.

<sup>19</sup> Česko. Zákon č. 320 ze dne 9. srpna 2001 o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole). In: Sbíрка zákonů České republiky. 2001. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3700>>.

V České republice jsou přímými vykonavateli státní správy:<sup>20</sup>

- vláda – vrcholný orgán výkonné moci, který řídí, kontroluje a sjednocuje činnost jednotlivých ministerstev a ostatních ústředních správních orgánů;
  - může k provedení zákona a v jeho mezích vydávat vlastní právní předpisy – nařízení<sup>21</sup> případně usnesení vlády<sup>22</sup>;
  - vykonává vlastní správu jen v malém rozsahu a převážně všeobecným způsobem (např. stanovuje cíle vnitřní a zahraniční politiky, uskutečňuje dozor resp. kontrolu, má právo zákonodárné iniciativy, jmenuje některé vedoucí představitele ústředních správních úřadů nebo dalších orgánů);
- ministerstva – ústřední orgány státní správy, v jejichž čele je člen vlády; jejich struktura a náplň práce se v minulosti často měnila (věcný či právní vývoj společnosti, politická situace, personální složení vládních stran); ministerstva jsou nejpodstatnějšími vykonavateli vlády (výkonné moci), přičemž tak činí buď přímo nebo prostřednictvím svých složek, které nejsou samostatnými orgány státní správy (např. Český úřad bezpečnosti práce podléhá MPSV, Česká obchodní inspekce podléhá MPO, Dražní úřad podléhá MD, Státní zemědělská a potravinářská inspekce podléhá MZ); aktuálně je v České republice 14 ministerstev:
  - Ministerstvo pro místní rozvoj;
  - Ministerstvo životního prostředí;
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí;
  - Ministerstvo vnitra;
  - Ministerstvo zahraničních věcí;
  - Ministerstvo obrany;
  - Ministerstvo průmyslu a obchodu;
  - Ministerstvo zdravotnictví;
  - Ministerstvo spravedlnosti;
  - Ministerstvo financí;
  - Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy;
  - Ministerstvo dopravy;

---

<sup>20</sup> Smejkal, V. Informační systémy veřejné správy ČR. Praha: Oeconomica, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9. s. 11 – 14.

<sup>21</sup> má obecnou platnost a vztahuje se na všechny osoby

<sup>22</sup> závazná pouze pro členy vlády respektive jim podřízené součásti státní správy



- Ministerstvo zemědělství;
- Ministerstvo kultury;
- jiné správní úřady – mají specializovanější zaměření nežli jednotlivá ministerstva a jsou to:
  - Český statistický úřad;
  - Český úřad zeměměřický a katastrální;
  - Český báňský úřad;
  - Úřad průmyslového vlastnictví;
  - Úřad pro ochranu hospodářské soutěže;
  - Správa státních hmotných rezerv;
  - Státní úřad pro jadernou bezpečnost;
  - Komise pro cenné papíry;
  - Národní bezpečnostní úřad;
  - Energetický regulační úřad;
  - Úřad vlády České republiky – plní úkoly spojené s odborným, organizačním a technickým zabezpečením činnosti vlády ČR a jejích orgánů s tím, že úřad není vybaven žádnou příkazující pravomocí vůči jiným úřadům a orgánům (jeho zaměření je výlučně servisní);
- veřejné ozbrojené sbory (např. Policie České republiky) nebo jiné veřejné sbory (např. Hasičský záchranný sbor České republiky);
- státní orgány nebo úřady vykonávající státní správu mimo její organizační soustavu – nejsou podřízeny vládě či některému z ministerstev a jedná se např. o:
  - Českou národní banku;
  - Nejvyšší kontrolní úřad;
  - Radu pro rozhlasové a televizní vysílání;
  - Úřad pro ochranu osobních údajů;
  - Veřejného ochránce práv (ombudsman).

Na pomezí mezi státní správu a územní samosprávu patří tzv. územní odborné správní úřady. Jedná se o tzv. dekoncentráty ústředních správních úřadů, které působí v určité úzce specializované oblasti (např. finanční ředitelství a finanční úřady, úřady práce, katastrální úřady, okresní veterinární správy).

Samospráva vykonává svoji působnost obvykle rovněž prostřednictvím svých orgánů. U územní samosprávy jsou orgány:<sup>23</sup>

- obce – samostatně spravována zastupitelstvím obce a dalšími orgány jsou rada obce, starosta, obecní úřad a zvláštní orgány obce;
- města – samostatně spravováno zastupitelstvím města a dalšími orgány jsou rada města, starosta, městský úřad a zvláštní orgány města;
- kraje – samostatně spravován zastupitelstvem kraje a dalšími orgány kraje jsou rada kraje, hejtman kraje a krajský úřad. Orgánem kraje je též zvláštní orgán kraje zřízený podle zákona.

Zastupitelstva obce a města mohou v mezích své působnosti vydávat obecně závazné vyhlášky. Naopak kraje mohou prostřednictvím tohoto dokumentu vydaného zastupitelstvem v mezích jeho samostatné působnosti ukládat povinnosti fyzickým a právnickým osobám stanoví-li tak zákon. Na základě a v mezích zákona vydává rada právní předpisy v přenesené působnosti, je-li k tomu kraj zákonem zmocněn. Tyto právní předpisy se nazývají nařízení kraje.

Další informace o činnosti, struktuře, organizaci a personálním zabezpečení jednotlivých subjektů veřejné správy a jejich orgánů lze nalézt v aktuální podobě na Internetu a to zejména prostřednictvím informačních portálů:

- [www.vlada.cz](http://www.vlada.cz),
- [www.hrad.cz](http://www.hrad.cz),
- [www.statnisprava.cz](http://www.statnisprava.cz),
- [portal.gov.cz](http://portal.gov.cz).

---

<sup>23</sup> Tomeš, I. a kol. Sociální správa: úvod do teorie a praxe. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2009. 299 s. ISBN 978-80-7367-483-0. s. 29.

### 3.3 Digitální agenda pro Evropu 2020

Na Lisabonském summitu Evropské rady v březnu roku 2000 byl schválen strategický cíl přeměny Evropské unie do roku 2010 v nejkonzurenceschopnější a nejdynamičtější znalostní ekonomiku schopnou udržitelného hospodářského růstu s větším počtem pracovních míst a větší sociální soudržností. To se týkalo nejenom toku zboží na světových trzích, toků kapitálu, ale především toků informací, usnadněných novými technologiemi. Vznik a rozšíření nových technologií totiž vyvolalo dalekosáhlé ekonomické změny. Přístup k informacím prostřednictvím internetu zvyšuje ekonomickou výkonnost a produktivitu, protože umožňuje vytvoření nových výrobků, služeb a inovací.<sup>24</sup> Tato vize zatím nebyla naplněna, protože nejenže výzkum v EU je roztržštěn a je finančně dotován v mnohem menší míře než je tomu ve Spojených státech a Japonsku, ale evropské podniky investují méně do nových technologií a do výzkumné činnosti, což způsobuje nedostatečné inovace a tím i nižší produktivitu.<sup>25</sup>

Na Lisabonskou strategii navázala nová evropská strategie „Evropa 2020 – Strategie pro inteligentní, udržitelný a začleňující růst“ s cílem překonat krizi a připravit ekonomiku EU na úkoly příštího desetiletí. Digitální agenda pro Evropu (zveřejněná v květnu 2010) je jednou ze sedmi stěžejních iniciativ této strategie a byla vypracována s cílem definovat zásadní roli, kterou budou zastávat informační a komunikační technologie. Obecným cílem Digitální agendy je zajistit udržitelný hospodářský a sociální přínos jednotného digitálního trhu, založeného na rychlém a superrychlém internetu a interoperabilních aplikacích. Strategie se zaměřuje na sedm hlavních překážek, které brání plnému rozvoji informační společnosti či ohrožují plné využívání ICT v Evropě. Mezi tyto překážky patří:<sup>26</sup>

- roztržštěnost digitálních trhů – problematika fragmentace<sup>27</sup> licenčních systémů a autorských práv, odstranění překážek pro elektronické obchodování napříč členskými státy a to zejména v oblasti elektronických platebních systémů, spotřebitelských práv a ochrany dat;

---

<sup>24</sup> Lisabonská strategie. [online]. Univerzita Palackého v Olomouci. [cit. 2017-06-17]. Dostupné z <[http://geography.upol.cz/soubory/lide/fnukal/EURO/PRED\\_4\\_Lisabonska\\_strategie.pdf](http://geography.upol.cz/soubory/lide/fnukal/EURO/PRED_4_Lisabonska_strategie.pdf)>.

<sup>25</sup> Adámková, A. Lisabonská strategie [online]. Český rozhlas. 25. listopad 2008 [cit. 2017-08-23]. Dostupné z <[http://www.rozhlas.cz/evropskaunie/informace/\\_zprava/519078](http://www.rozhlas.cz/evropskaunie/informace/_zprava/519078)>.

<sup>26</sup> Strategie 2020 [online]. Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2017-08-23]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/i2010.aspx>>.

<sup>27</sup> různá pravidla licenčních systémů a autorských práv v rámci členských zemí EU

- neostatečná interoperabilita<sup>28</sup> – strategie může být úspěšná pouze tehdy, pokud budou její různé části a aplikace interoperabilní a založené na normách a otevřených platformách;
- rostoucí kyberkriminalita a riziko nízké důvěry v síť – nové formy trestné činnosti nutí vypracovat nové odpovídající mechanismy a řešit nové úkoly pro ochranu evropských základních práv v oblasti osobních údajů a soukromí;
- nedostatečné investice do sítí – tento bod zahrnuje nutnost vypracovat národní operační plány pro širokopásmové připojení pro všechny, usnadnit investice do nových velmi rychlých otevřených a konkurenceschopných internetových sítí a zavést opatření k usnadnění investic (včetně právních ustanovení);
- nedostatečný výzkum a inovace – nezbytné efektivnější využití znalostí výzkumných pracovníků a vytvoření inovačního prostředí (zdvojnásobení celkového financování výdajů na výzkum a vývoj spojený s ICT);
- nedostatky v oblasti počítačové gramotnosti – snaha o zmírnění vyloučení z digitální společnosti a ekonomiky, posílení digitální gramotnosti, dovedností a začlenění. Je nutno organizovat koordinované akce, které zajistí, že digitální obsah a digitální služby budou plně dostupné všem včetně osobám s různými typy handicapů.
- promarněné příležitosti při řešení společenských výzev – například řešení problémů spojených se změnou klimatu a dalšími tlaky na životní prostředí nebo řešení problematiky stárnoucího obyvatelstva a rostoucích zdravotních nákladů, vývoj účinnějších veřejných služeb a zapojení zdravotně postižených osob, digitalizace evropského kulturního dědictví a jeho zpřístupnění i budoucím generacím.

---

<sup>28</sup> schopnost různých systémů vzájemně spolupracovat, poskytovat si služby a dosáhnout vzájemné součinnosti

### 3.4 Informační systémy veřejné správy

Informační systémy veřejné správy (zkratka ISVS) jsou souborem informačních systémů, které slouží pro výkon veřejné správy. Jsou definovány zákonem č. 365/2000 Sb.<sup>29</sup>, o informačních systémech veřejné správy, který v §2 odst. b) vymezuje tento pojem následovně: „*informačním systémem veřejné správy se rozumí funkční celek nebo jeho část zabezpečující cílevědomou a systematickou informační činnost pro účely výkonu veřejné správy. Každý informační systém veřejné správy zahrnuje data, která jsou uspořádána tak, aby bylo možné jejich zpracování a zpřístupnění, provozní údaje a dále nástroje umožňující výkon informačních činností.*“

Za ISVS můžeme u orgánu veřejné správy označit následující informační systémy:<sup>30</sup>

- informační systém, o kterém zákon (který stanovuje požadavky na vznik informačního systému) stanoví, že se jedná o ISVS podle zákona č. 365/2000 Sb. (např. §2 odst. b) zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy či §137 zákona č. 262/2006 Sb. tzv. zákoník práce);
- informační systém, který je zákonem označen jako registr, rejstřík nebo evidence (např. §4 zákona č. 340/2015 Sb. o registru smluv či §419 zákona č. 182/2006 Sb. tzv. insolvenční zákon);
- informační systém, který je zákonem stanoven bez označení, že se jedná o ISVS (např. §4 odst. 1 i) a j) zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy);
- informační systémy, které nejsou upraveny zákonem, ale prostřednictvím nichž orgán veřejné správy vykonává svěřené činnosti (např. informační systém o poplatcích za psy či popelnice nebo evidenci plateb za hrobová místa, pokud je tento informační systém provozován obcí, která tuto činnost vykonává ze zákona č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích).

---

<sup>29</sup> Česko. Zákon č. 365 ze dne 14. září 2000 o informačních systémech a o změně některých zákonů. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2000. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3487>>.

<sup>30</sup> Lidinský, V. a kol. eGovernment bezpečně. Praha: Grada, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1. s. 12 – 13.

Informačních systémů veřejné správy je velké množství (řádově stovky) a za základní jsou považovány následující:<sup>31</sup>

- IS o obyvatelích (např. základní registr obyvatel),
- IS o právnických osobách (např. registr ekonomických jednotek),
- IS o ekonomických subjektech (např. registr ekonomických jednotek),
- IS o území (např. základní registr územní identifikace a nemovitostí).

Zákon č. 111/2009 Sb.<sup>32</sup> za základní registry v §3 označil následující:

- základní registr obyvatel (§16 – 23) – obsahuje informace o fyzických osobách;
- základní registr právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci (§24 – 28a);
- základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí (§29 – 47);
- základní registr agend, orgánů veřejné moci, soukromoprávních uživatelů údajů a některých práv a povinností (§48 – 57), ve kterých jsou veden údaje o:
  - orgánech veřejné moci;
  - soukromoprávních uživatelích údajů;
  - agendách;
  - právech a povinnostech fyzických a právnických osob, pokud jsou údaje o těchto osobách vedeny v základních registrech a to včetně údajů o rozhodnutích orgánů veřejné moci.

Příkladem jsou registry z oblasti podnikatelské sféry jako například:

- obchodní rejstřík (<https://or.justice.cz>),
- živnostenský rejstřík ([www.rzp.cz](http://www.rzp.cz)),
- registr ekonomických subjektů (<http://wwwinfo.mfcr.cz/ares/ares.html.cz>),

---

<sup>31</sup> Smejkal, V. Informační systémy veřejné správy ČR. Praha: Oeconomica, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9. s. 31.

<sup>32</sup> Česko. Zákon č. 111 ze dne 26. března 2009 o základních registrech. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2009. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5470>>.

- seznam plátců daně z přidané hodnoty a spotřebních daní vedený finančními orgány ([http://adisreg.mfcr.cz/cgi-bin/adis/idph/int\\_dp\\_prij.cgi?ZPRAC=FDPHI1&poc\\_dic=2](http://adisreg.mfcr.cz/cgi-bin/adis/idph/int_dp_prij.cgi?ZPRAC=FDPHI1&poc_dic=2)),
- evidence cenných papírů o majoritních majitelích akcií ([www.cdcp.cz](http://www.cdcp.cz)).

Cílem rozvoje informačních systémů veřejné správy bylo pomocí informačních technologií zlepšit služby poskytované občanům veřejnou správou. Moderní informační systémy veřejné správy totiž usnadňují a zlepšují rozhodovací procesy a vytvářejí účinnější propojení mezi jejími jednotlivými částmi. Veřejné informace musí být pro občany univerzálně dostupné jak z domovů, tak i z veřejných míst. To ale vyžadovalo přestavbu veřejné správy tak, aby byla schopna plně využít nové informační technologie jako nástroje k zefektivnění vlastní činnosti a k poskytování lepších veřejných služeb občanům a ekonomickým subjektům. Jednotlivé (do té doby autonomní) informační systémy státní správy měly být provázány do neveřejné sítě státního informačního systému. Data pak měla být do systému zaváděna pouze jednou a následně pouze opravována či doplňována.

Podmínkou elektronické komunikace občanů s veřejnou správou je využívání elektronického podpisu a autentizace. Tento způsob autorizace umožnil vyplňování digitálních formulářů (např. podání daňového přiznání či jiných různých žádostí).

### **3.4.1 Měření výkonnosti a návratnosti informačního systému**

Potenciál zlepšení představuje dynamickou, prakticky použitelnou metodu pro řešení klíčových manažerských úloh, jakými jsou tvorba, resp. aktualizace firemní strategie, zvyšování výkonnosti firemních procesů, efektivní realizace inovačních projektů, správná formulace cílů a efektů projektů a jejich zahrnutí do smlouvy s externím dodavatelem, měření a hodnocení výkonnosti lidí, správné nastavení podpůrných procesů ve vztahu k ostatním procesům apod.<sup>33</sup>

Popis reálného potenciálu zlepšení (zkratka RPZ) je realizován prostřednictvím specifikace klíčových atributů výkonnosti klíčových aktivit jednotlivých procesů. Posun

---

<sup>33</sup> Učeň, P. Zvyšování výkonnosti firmy na bázi potenciálu zlepšení. Praha: Grada, 2008. 192 s. ISBN 978-80-247-2472-0. s. 15.

výkonnosti firemních procesů ze stávajícího stavu do stavu cílového (RPZ) je prováděn formou různých projektů či dalšími nástroji k uskutečňování změn (např. úkoly, organizační opatření). RPZ je vhodným nástrojem pro spojení požadavků procesů na bázi nejlepších praktik a současných možností informačních technologií. Týmové úsilí do značné míry supluje úlohu „verzatilistů“<sup>34</sup>.

RPZ je správně definován tehdy, jestliže jeho dosažení přinese podniku nějaký prospěch, který je formulován formou efektů. Ty mohou mít podobu:<sup>35</sup>

- tvrdého efektu – je jednoznačně vyjádřen číselně určitou hodnotou, která je jednoduše transformovatelná do finančního efektu za dané období;
- měkkého efektu – přináší žádoucí zlepšení, jehož finanční vyjádření je obtížné, resp. nemožné. Správně zformulovaný měkký efekt se však s určitým časovým odstupem projeví jako tvrdý a to alespoň zprostředkovaně. Měkké efekty jsou komplementárním nástrojem k dosažení tvrdých efektů.

Výkonnost procesů je zcela jistě podmíněna i výkonností jednotlivých lidí, a tedy i člověk je významným faktorem k měření produktivity informačního systému. Ke komplexnímu hodnocení výkonnosti lidí se používá metoda nazvaná rating<sup>36</sup>, která pracuje s veškerými aspekty výkonnosti s přihlédnutím k jejich prioritám. Tento přístup dokonce umožňuje srovnání výkonnosti pracovníků v rámci dané role či sestavení výkonnostního žebříčku pro klíčové pracovníky v různých rolích.<sup>37</sup>

Výpočet návratnosti IT projektů je složitá problematika zejména kvůli jejich zprostředkovanému ohodnocení a působení společně s jinými efekty. Nástrojem na podchycení této skutečnosti je RPZ a z něj vyplývající očekávané tvrdé efekty. Odhad těchto efektů je na stejné úrovni reálnosti jako očekávané efekty z realizace hmotné investice. Celý výpočet návratnosti stojí stejně jako RPZ na řadě předpokladů (např. cena technického vybavení, proškolení pracovníků, ušetřené náklady) a jedná se tedy o přibližný výpočet –

---

<sup>34</sup> specialisté, kteří ovládají současně nejlepší praktiky daného odvětví a navíc mají hluboké znalosti možností informačních systémů či informačních a komunikačních technologií

<sup>35</sup> Učeň, P. Zvyšování výkonnosti firmy na bázi potenciálu zlepšení. Praha: Grada, 2008. 192 s. ISBN 978-80-247-2472-0. s. 20 – 21.

<sup>36</sup> nezávislé hodnocení různých subjektů, které je řadí do několika kategorií a dovoluje tak přibližné srovnání respektive vytvoření pořadí (např. úvěrový rating)

<sup>37</sup> Učeň, P. Zvyšování výkonnosti firmy na bázi potenciálu zlepšení. Praha: Grada, 2008. 192 s. ISBN 978-80-247-2472-0. s. 125.



kvalifikovaný odhad, kdy nároky na úplnou přesnost nejsou podmínkou. Manažer se před svým rozhodnutím musí v maximální možné míře ujistit, že návratnost investice bude „vynikající“, „velmi dobrá“, „dobrá“, „ještě přijatelná“ nebo „špatná“. Většina manažerů dokáže za tyto „měkké pojmy“ dosadit svoje konkrétní hodnoty, které jsou dány jejich zkušeností, poměry v odvětví apod.

Výpočet návratnosti je možno zrealizovat například prostřednictvím následujících metod:<sup>38</sup>

- výpočet cash flow<sup>39</sup> projektu – výpočet návratnosti na základě kalkulace efektů a nákladů (zaměřeno na dosažení RPZ);
- odhad návratnosti na základě očekávání – postup vhodný pro případy, kdy odhad tvrdých efektů projektu je velmi obtížný, ale přitom je všichni požadují;
- odhad návratnosti na základě ocenění rizik – porovnání předpokládaných nákladů projektu s hodnotou sumy dopadů a sumy rizik, tj. s tím, co by se mohlo stát a jaké náklady na odstranění důsledků by mohlo vyvolat, kdyby daný projekt nebyl realizován.

### **3.5 Vývoj informatizace veřejné správy České republiky**

V dnešní době je již zcela zřejmé, že efektivní řízení jakékoliv organizace je možné pouze za pomoci kvalitního informačního systému s podporou rozhodovacího modulu a kvalitních databází. Mezi tyto „organizace“ patří samozřejmě i stát a úřady vykonávající státní správu. Myšlenka informatizace státní správy se v průběhu času výrazně vyvíjela a realizace jednotlivých cílů se měnila.

V první polovině devadesátých let minulého století vytvářely jednotlivé resorty své vlastní informační systémy a významnější snaha o jejich propojení se objevuje až kolem roku 1996. První představa byla taková, že bude vybudován Státní informační systém, který nahradí dosavadní vytvořené aplikace a bude plně uspokojovat všechny potřeby. Za tím

---

<sup>38</sup> Učeň, P. Zvyšování výkonnosti firmy na bázi potenciálu zlepšení. Praha: Grada, 2008. 192 s. ISBN 978-80-247-2472-0. s. 83.

<sup>39</sup> peněžní tok neboli příjem a výdej peněžních prostředků za určité období

účelem byl zřízen Úřad pro státní informační systém (zkratka ÚSIS), který vznikl k 1. listopadu 1996 a byla mu převedena odpovídající agenda Ministerstva hospodářství. První návrh koncepce jednotného státního informačního systému byl schválen vládou<sup>40</sup>, která uložila ÚSISu vypracovat návrh „věcného záměru zákona o státním informačním systému včetně působnosti Úřadu pro státní informační systém“. Tento záměr však nikdy nebyl realizován a koncepce byla změněna na „veřejné informační systémy“. Díky tomu byl i přejmenován úřad na Úřad pro veřejné informační systémy (zkratka ÚVIS).

Nerealizovaná koncepce státního informačního systému byla nahrazena záměrem propojit již existující informační systémy jednotlivých resortů a vybudovat nad nimi společnou vrstvu, která by zajistila jejich vzájemnou součinnost. Byla vypracována „Koncepce budování informačních systémů veřejné správy“<sup>41</sup>, která se stala podkladem pro zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy.

Do 31. prosince 2002 nebyly informační systémy jako celek v působnosti žádného ministerstva. Většinu agend spravoval ÚVIS, ale telekomunikace patřily společně s poštovními službami do resortu Ministerstva dopravy a spojů. Vzhledem k jisté nesourodosti bylo snahou vlády sloučit informační systémy veřejné správy a telekomunikace pod jednu instituci.

### **3.5.1 Ministerstvo informatiky České republiky**

Ministerstvo informatiky České republiky bylo v letech 2003 – 2007 ústředním orgánem státní správy pro informační a technologie a poštovní služby. Bylo zřízeno s účinností od 1. ledna 2003 zákonem č. 517/2002 Sb., kterým se provádějí některá opatření v soustavě ústředních orgánů státní správy a mění některé zákony. V době jeho existence pod ministerstvo spadala působnost Úřadu pro veřejné informační systémy a agenda Ministerstva dopravy a spojů na úseku spojů, jakož i kompetence Úřadu pro ochranu osobních údajů v oblasti elektronického podpisu. Po jeho zrušení<sup>42</sup> tyto kompetence

---

<sup>40</sup> usnesením č. 467 schválila vláda 1. července 1998 dokument „Základní teze rozvoje informačních systémů veřejné správy“

<sup>41</sup> vláda schválila svým usnesením č. 1059 z 11. října 1999

<sup>42</sup> Ministerstvo informatiky bylo zrušeno k 1. červnu 2007 zákonem č. 110/2007 Sb. o některých opatřeních v soustavě ústředních orgánů státní správy, souvisejících se zrušením Ministerstva informatiky a o změně některých zákonů

převzaly Ministerstvo vnitra, Ministerstvo průmyslu a obchodu a Ministerstvo pro místní rozvoj.

Podle vyjádření tehdejšího ministra informatiky Vladimíra Mlynáře (15.7.2002 – 25.4.2005) je „cílem Ministerstva informatiky vytvořit v České republice takové podmínky, aby se naše země stala středoevropským lídrem v oblasti informačních a komunikačních technologií. Usilujeme především o tři věci. Chceme vybudovat funkční e-Government, který umožní občanům rychlou a jednoduchou komunikaci se státem a bude znamenat úspory ve státním rozpočtu. Budeme vytvářet podmínky pro rovnou konkurenční soutěž na telekomunikačním trhu a pomáhat rozvoji elektronického obchodu. V neposlední řadě je pak naším úkolem napomoci co nejvyššímu počtu lidí k co největší dostupnosti a znalosti komunikačních technologií. Jednou větou: cílem ministerstva je přispět k tomu, aby naše země úspěšně obstála v globální světové konkurenci 21. století.“<sup>43</sup>

Ministerstvo informatiky ukončilo svou činnost jako samostatný resort k 1. červnu 2007 na základě §1 zákona č. 110/2007 Sb.<sup>44</sup>, o některých opatřeních v soustavě ústředních orgánů státní správy, souvisejících se zrušením Ministerstva informatiky a o změně některých zákonů. Zrušením činnosti Ministerstva informatiky přešla převážná část jeho činnosti na resort Ministerstva vnitra.

Za nejvýznamnější úspěch Ministerstva informatiky je považován zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento zákon upravuje na základě práva Evropské unie podmínky podnikání a výkon státní správy (včetně regulace trhu) v oblasti elektronických komunikací. Aktuálně se projednává novela tohoto zákona, která by měla zajistit modernizaci televizního vysílání v ČR (nový standard pozemního televizního vysílání DVB-T2) a dále posílit práva k větší ochraně klientů mobilních operátorů.

---

<sup>43</sup> Smejkal, V. Informační systémy veřejné správy ČR. Praha: Oeconomica, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9. s. 17.

<sup>44</sup> Česko. Zákon č. 110 ze dne 19. dubna 2007 o některých opatřeních v soustavě ústředních orgánů státní správy, souvisejících se zrušením Ministerstva informatiky a o změně některých zákonů. In: Sbírká zákonů České republiky. 2007. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5132>>.

### 3.5.2 Ministerstvo vnitra

Ministerstvo vnitra je ústředním orgánem státní správy pro vnitřní věci státu a zejména pro veřejný pořádek a další činnosti spojené s vnitřním pořádkem a bezpečností. Plní koordinační úlohu v oblasti výkonu veřejné správy a voleb a je nadřizeno například Policii České republiky.<sup>45</sup>

Ministerstvo vnitra přebralo po Ministerstvu informatiky především oblast elektronizace veřejné správy respektive projekty e-Governmentu. Z toho důvodu byla zřízena speciální sekce informačních a komunikačních technologií, která se aktuálně sestává z následujících odborů:<sup>46</sup>

- odbor eGovernmentu – zabezpečuje optimalizaci eGovernmentu včetně mezinárodních projektů, dohlíží na legislativní podporu, zpravuje registr práv a povinností a podává podklady pro jednání Rady vlády pro informační společnost;
- odbor Hlavního architekta eGovernmentu – agenda tohoto odboru obsahuje odpovídající legislativu, vytváření odpovídajících metodik, realizaci pilotních projektů, definování národní architektury ICT ve veřejné správě ČR, konzultace k otevřeným datům<sup>47</sup>;
- odbor provozu informačních technologií a komunikací – zajišťuje nepřetržitý provoz informačních a komunikačních systémů a vykonává správu sítí, provádí technickou podporu koncových uživatelů, zajišťuje realizaci informačních a komunikačních služeb od komerčních dodavatelů a zabezpečuje nepřetržitý provoz integrovaného pracoviště spojovatelek, ve stanoveném rozsahu zpracovává návrhy právních předpisů, interních aktů řízení a dohod souvisejících s poskytováním informačních a telekomunikačních služeb;
- odbor centrálních informačních systémů – plní úkoly související se zajišťováním provozu centrálních informačních systémů správních evidencí/evidence obyvatel,

---

<sup>45</sup> Působnost ministerstva [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-06-17]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-pusobnost-ministerstva.aspx>>.

<sup>46</sup> Organizační struktura [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-06-17]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/organizacni-struktura-362751.aspx>>.

<sup>47</sup> informace a data zveřejněná na internetu, která jsou úplná, snadno dostupná, strojově čitelná, používající standardy s volně dostupnou specifikací, zpřístupněná za jasně definovaných podmínek užití dat s minimem omezení a dostupná uživatelům při vynaložení minima možných nákladů (např. různé statistiky, rozpočty, přehledy, databáze)

evidence občanských průkazů a evidence cestovních dokladů; pro zabezpečení funkčnosti těchto evidencí spolupracuje s pověřenými obcemi;

- odbor provozu a rozvoje EKIS – vykonává funkci provozovatele a technického správce informačního systému o státní službě;
- odbor kybernetické bezpečnosti a koordinace informačních a komunikačních technologií – zabezpečuje krizové řízení a ochranu obyvatelstva, spravuje integrovaný záchranný systém, zabývá se veřejným investováním a zadáváním veřejných zakázek včetně ochrany utajovaných informací;
- obor koncepce, architektury a projektů informačních a komunikačních technologií – zajišťuje programové řízení včetně analytické a finanční problematiky.

### 3.6 eGovernment

Zapojování informačních a komunikačních technologií do činností veřejné správy se stalo důležitým prostředkem správních reforem, jejichž cílem bylo zlepšení kvality (rychlejší, spolehlivější, efektivnější) poskytování služeb občanům a zajištění větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu ke svým uživatelům. Výsledkem této snahy by měla být lepší kvalita života jednotlivých občanů, podpora rozvoje podnikání, účinnější a levnější státní správa a samospráva.

Touto činností nastává proces elektronizace veřejné správy a vzniká tak nový fenomén, tzv. eGovernment. I v tomto případě neexistuje jednotná definice. Pod tímto pojmem si lze představit zavedení elektronické komunikace do všech procesů veřejné správy a to jak vnitřních, tak i vnějších. Evropská unie<sup>48</sup> vymezuje termín následovně: „*eGovernment představuje využití informačních a komunikačních technologií k vytvoření výkonnější, efektivnější a transparentnější veřejné správy.*“

Lidínský<sup>49</sup> ve své publikaci uvádí definici OSN, která pojem eGovernment vysvětluje slovy „Trvalá povinnost veřejné správy zlepšovat vztah mezi občany a veřejným sektorem

---

<sup>48</sup> eGovernment [online]. European Commission. [cit. 2017-06-29]. Dostupné z <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/egovernment>>.

<sup>49</sup> Lidínský, V. a kol. eGovernment bezpečně. Praha: Grada, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1. s. 7.

poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout.“

O tom, že se pohled na tuto problematiku v čase vyvíjí, svědčí objasnění termínu Ministerstvem vnitra České republiky. V roce 2008 byla dle Lidínského<sup>50</sup> definice vyjádřena slovy: „*eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy*“. Aktuálně se na webových stránkách ministerstva uvádí následující vymezení: „*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.*“<sup>51</sup>

Lidínský<sup>52</sup> předkládá ještě jednu obsáhlejší definici, která říká, že „eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.“

Pod pojem eGovernment je nutno také zahrnout příslušnou legislativu, která umožňuje výměnu informací mezi orgány veřejné správy, občany a komerčními subjekty ve všech možných komunikačních směrech. Ke komplexnímu pochopení této problematiky je vhodné také uvést výčet souvisejících oblastí a činností:<sup>53</sup>

- informační systémy veřejné správy;
- elektronická komunikace;
- ochrana osobních údajů, implementace biometrických údajů;
- elektronický podpis, elektronická značka;
- elektronická správní řízení, elektronická podání, e-podatelný, e-volby;
- dlouhodobé uchovávání elektronických dokumentů;
- konverze dokumentů;
- registry veřejné správy;
- informační audit;

---

<sup>50</sup> Lidínský, V. a kol. eGovernment bezpečně. Praha: Grada, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1. s. 7.

<sup>51</sup> Co je eGovernment? [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-06-17]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>>.

<sup>52</sup> Lidínský, V. a kol. eGovernment bezpečně. Praha: Grada, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1. s. 7.

<sup>53</sup> Lidínský, V. a kol. eGovernment bezpečně. Praha: Grada, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1. s. 7 – 8.

- bezpečnost a ochrana utajovaných informací;
- bezpečnost – komplexní zabezpečení informačního systému;
- eCommerce<sup>54</sup>;
- elektronické veřejné zakázky.

Protože eGovernment usiluje především o zlepšení komunikace mezi jednotlivými subjekty veřejné správy, lze jej rozdělit na tři základní skupiny:<sup>55</sup>

- government to government (G2G, veřejná správa veřejné správě) – označuje komunikační vztahy mezi jednotlivými státními orgány a organizacemi. Lze jej aplikovat i na mezinárodní úrovni. Za typický projekt je možno označit Základní registry veřejné správy ([www.szrcr.cz](http://www.szrcr.cz)).
- government to business (G2B, veřejná správa podnikatelům) – zahrnuje komunikaci mezi veřejnou správou a obchodním sektorem. Jedním z projektů je Plná elektronizace rejstříku živnostenského podnikání ([www.rzp.cz](http://www.rzp.cz)).
- government to citizen (G2C, veřejná správa občanům) – do této kategorie se řadí veškeré služby poskytované občanům veřejnou správou. Jako příklad je možno uvést projekt Univerzální kontaktní místa ([www.czechpoint.cz](http://www.czechpoint.cz)).

### 3.7 Využití e-slужeb veřejné správy

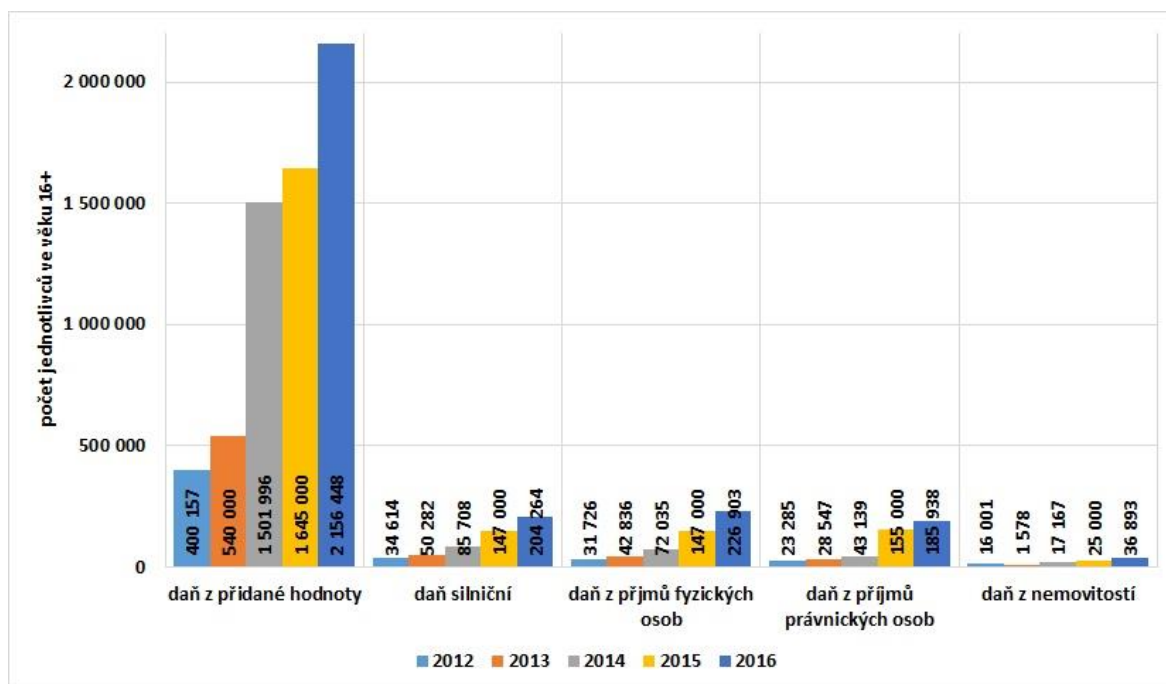
Následující grafy dokumentují využívání informačních systémů veřejné správy jednotlivými občany. Úvodní dva mapují vybraná elektronická přiznání podaná pro finanční správu v České republice, přičemž první z nich se zaměřil na zvolená elektronická přiznání ve sledovaném pětiletém období. Z průběhu včetně uvedených četností je zřejmé, že nejčastěji občané podávají prostřednictvím internetu daňové přiznání z přidané hodnoty. V roce 2016 tuto možnost využilo více než 2 miliony lidí, což je pětinasobný nárůst od roku

---

<sup>54</sup> neboli elektronické obchodování je forma obchodování, která k realizaci obchodních transakcí podstatným způsobem používá moderní elektronické komunikační prostředky

<sup>55</sup> Špaček, D. eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. V Praze: C.H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8. s. 4 – 7

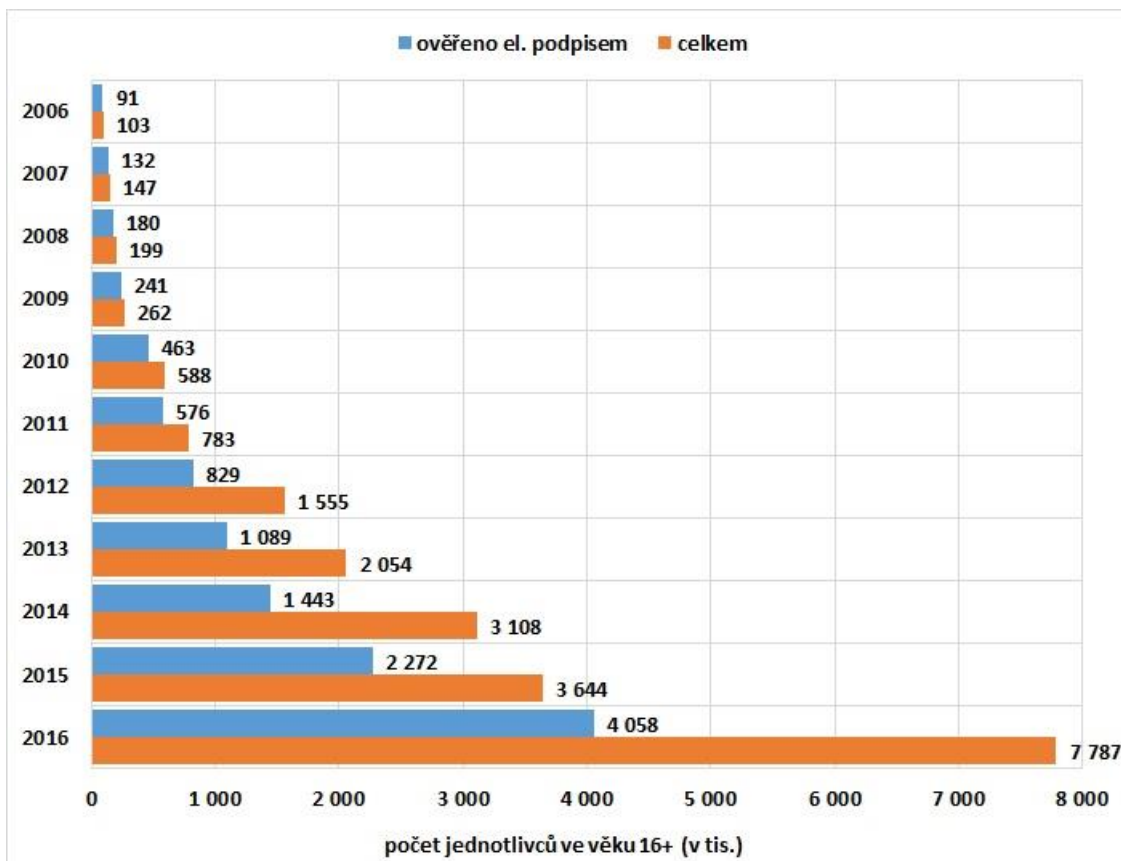
2012. Ze srovnání s ostatními zvolenými daněmi je patrné, že ostatní nejsou prostřednictvím internetu tak často vyřizovány. Daň silniční a z příjmů fyzických či právnických osob on-line zaslá finančnímu úřadu pouze přibližně 10 % občanů, kteří takto vyřizují daň z přidané hodnoty.



Obrázek č. 1: Četnost vybraných elektronických přiznání podaných pro finanční správu v letech 2012–2016 (Zdroj dat: ČSÚ)

Druhý graf zobrazuje vývoj počtu elektronických podání pro finanční správu během jedenáctiletého období. Zatímco v roce 2006 využilo tuto možnost pouze 103 tisíc lidí (z toho bylo 91 tisíc podání ověřeno elektronickým podpisem), tak o deset let později to již bylo skoro 8 milionů (konkrétně 7 787 tisíc lidí). Za poslední rok diskutovaná četnost vzrostla více než dvojnásobně. I rozdíl mezi číslem odpovídajícím všem elektronickým podáním a těm ověřených elektronickým podpisem se změnila. Zatímco v roce 2006 byla jejich početnost téměř totožná, tak v roce 2016 se již výrazně lišila. Přibližně je možné říci, že pouze každé druhé elektronické podání je ověřeno elektronickým podpisem.





Obrázek č. 2: Nárůst počtu elektronických podání pro finanční správu v letech 2006–2016

(Zdroj dat: ČSÚ)

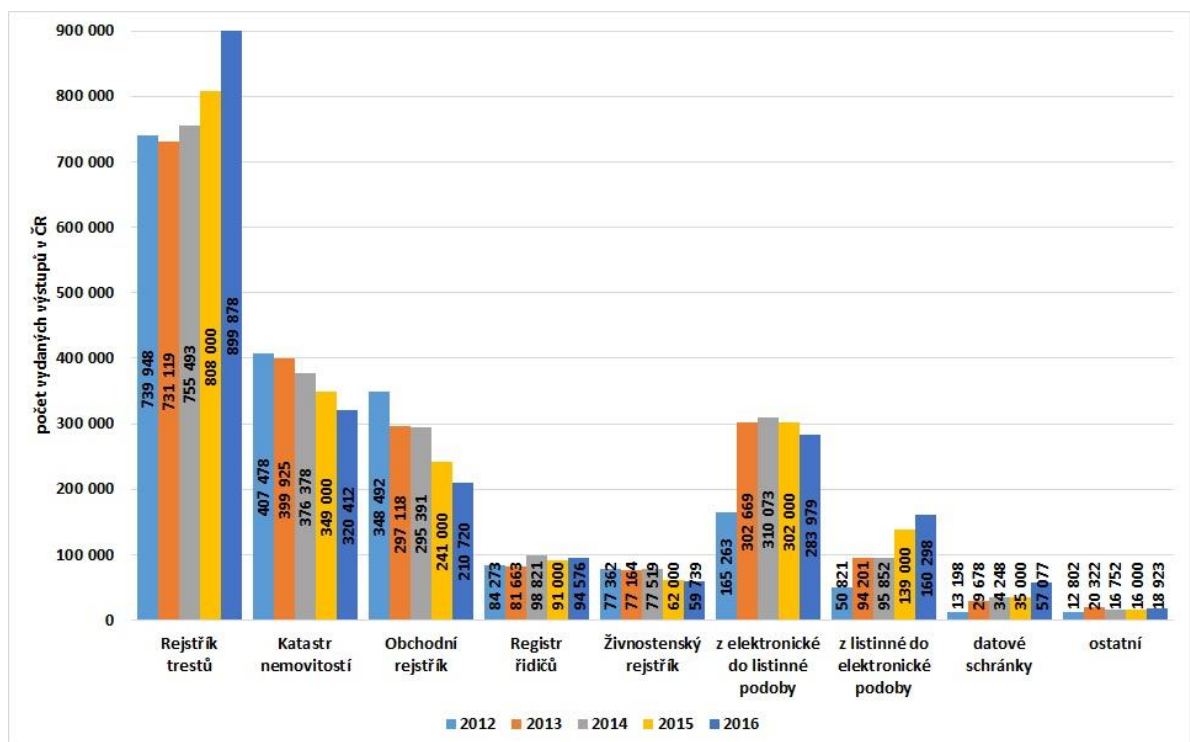
Za zajímavé můžeme také označit data z projektu Czech POINT (Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál), jehož záměrem bylo vytvořit informační centra, univerzální podatelny a ověřovací místa. Czech POINT aktuálně poskytuje následující služby:<sup>56</sup>

- autorizované konverze dokumentů,
- centrální úložiště ověřovacích doložek,
- datové schránky,
- podání do registru účastníků provozu modulu autovraků,
- přijetí podání podle živnostenského zákona,
- úschovna systému Czech POINT,
- vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů,

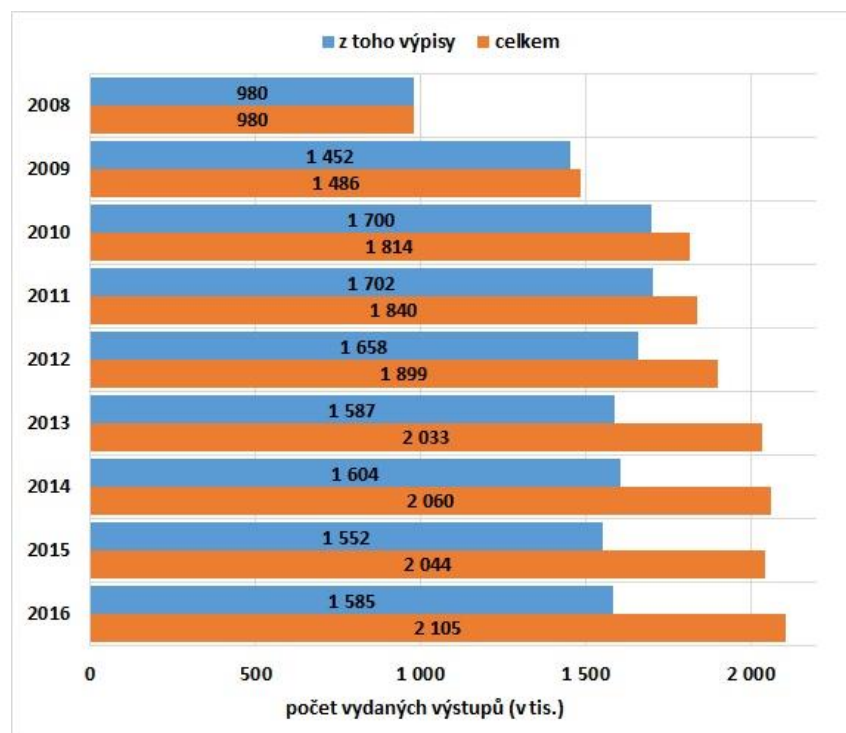
<sup>56</sup> Aktuální dostupnost služeb [online]. Czech POINT. [cit. 2017-07-01]. Dostupné z <<http://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/aktualni-dostupnost-sluzeb/>>.

- výpis z bodového hodnocení řidiče,
- výpis z insolvenčního rejstříku,
- výpis z Katastru nemovitostí,
- výpis z Obchodního rejstříku,
- výpis z Rejstříku trestů,
- výpis z Rejstříku trestů právnické osoby,
- výpis z Živnostenského rejstříku,
- základní registry.

Z Následujícího sloupcového grafu je zřejmé, že u Czech POINTu je nejvíce žádán výpis z Rejstříku trestů. I když zájem o tuto službu neustále roste, tak za posledních pět let se zvýšil přibližně pouze o 150 tisíc zájemců. Naopak zájem o výpis z Katastru nemovitostí či z Obchodního rejstříku postupně klesá. Lze předpokládat, že tato situace je způsobena dostupností informací z těchto rejstříků na internetu pro širokou veřejnost.



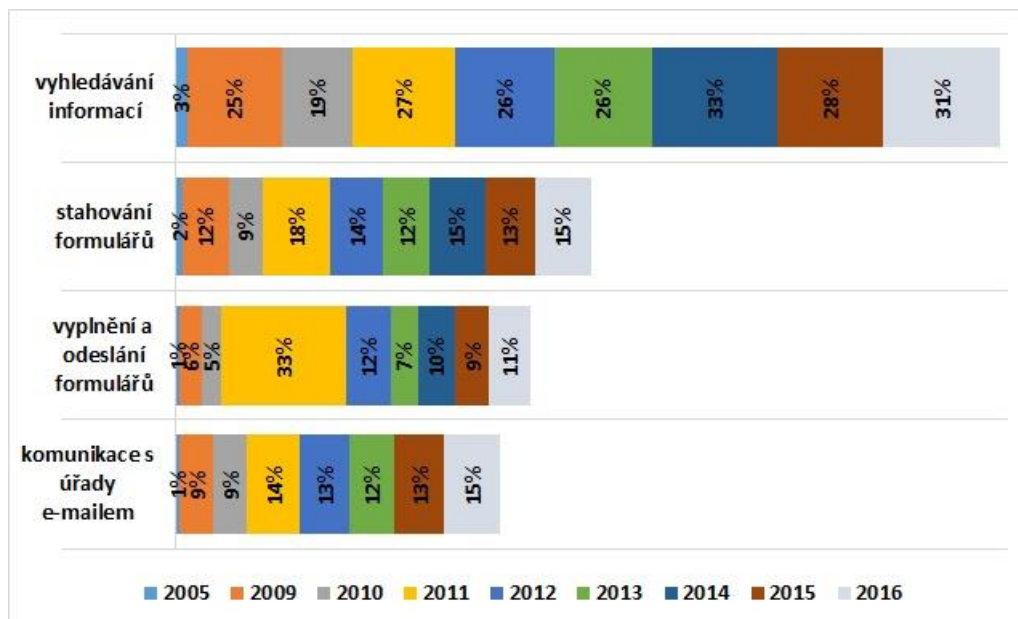
Obrázek č. 3: Počet vydaných výstupů z Czech POINTu v letech 2012–2016 (Zdroj: ČSÚ)



Obrázek č. 4: Počet vydaných výpisů a všech výstupů z Czech POINTu v letech 2008–2016  
(Zdroj: ČSÚ)

Předcházející pruhový graf mapuje vývoj počtu všech výstupů respektive všech výpisů vydaných Czech POINTem. Zatímco v roce 2008 byly veškeré vydané dokumenty různé druhy výpisů, tak v roce 2016 již bylo vydáno přibližně o půl milionu jiných dokumentů více. Při porovnání nárůstu počtu vydaných výstupů od roku 2008 zjistíme, že za devět let vzrostl počet vydaných výstupů více než dvojnásobně a zájem o výpisy přibližně 1,5krát.

Následující pruhový graf se věnuje zmapování rozdělení jedinců využívajících internet ke komunikaci s úřady podle vybraných činností. V grafu je zaznamenáno nejenom zastoupení jednotlivých skupin, ale dokumentuje i vývoj ve dvanácti letech, tj. od roku 2005 do 2016. Zatímco v roce 2005 byly jednotlivé sledované kategorie zastoupeny v řádu jednotek procent (nejvíce využíváno bylo vyhledávání informací s četností 3 %), tak v roce 2016 se jednalo již o desítky procent. Vyhledávání informací na internetu využilo celkem 31 % jedinců starších šestnácti let. To ostatní skupiny mají přibližně poloviční procentuální zastoupení. Stahování formulářů má 15 % procentuální četnost, vyplnění a odesílání formulářů využívá 11 % jedinců a e-mailem s úřady komunikuje 15 % jedinců starších šestnácti let.



Obrázek č. 5: Rozdělení jedinců využívajících internet ke komunikaci s úřady dle vybraných činností v letech 2005–2016 (Zdroj dat: ČSÚ)

Pokud se budeme detailně zabývat četnostmi v jednotlivých letech, tak zaznamenáme, že v postupném narůstání zájmu jednotlivých obyvatel jsou výkyvy. Například v roce 2011 narostlo vyplňování a odesílání formulářů z 5 % na 33 %, aby vzápětí tato početnost v roce 2012 klesla na 12 %. Až od roku 2011 jsou procentuální zastoupení v jednotlivých letech přibližně shodná. Pokud z těchto hodnot získáme průměrnou četnost obyvatel ČR, tak zjistíme, že vyhledávání informací využívá 29 % jedinců, stahování formulářů 15 %, vyplňování a odesílání formulářů 14 % a s úřady e-mailem komunikuje 13 % jedinců.

Z provedeného statistického šetření dat ČSÚ je zřejmé, že trend ve využívání internetu pro komunikaci s veřejnou správou má stoupající tendenci. V evropském měřítku ale Česká republika nepatří mezi státy s velkým počtem občanů, kteří by používali internet pro komunikaci s veřejnou správou. Naopak se řadí se mezi čtvrtinu států s nejnižším využíváním tohoto způsobu komunikace (detailněji v Příloze č. 1).

Za posledních šest let se ale zájem obyvatel ČR o tento způsob dorozumívání se s úřady přibližně zdvojnásobil. Aktuálně jej využívá přibližně třetina obyvatel České republiky. Častěji s úřady elektronicky komunikují muži než ženy (cca o 2 % více mužů než žen) a pokud budeme zkoumat jejich nejvyšší dosažené vzdělání, tak zjistíme, že nejvíce internet využívají vysokoškoláci (čím vyšší vzdělání tím čtenější komunikace). I když elektronickou

komunikaci se státní správou používají nejčastěji lidé ve věku 35 – 54 let, tak významný nárůst zaznamenala i věková skupina 65+. Senioři začali využívat elektronickou komunikaci přibližně čtyřikrát více. Detailnější informace lze nalézt v Příloze č. 8.2.

Elektronická komunikace občana s veřejnou správou poskytuje výhody oběma zúčastněným stranám. Státní správě šetří například náklady na komunikaci s lidmi (méně zaměstnanců úřadu) či zajišťuje příjemnější pracovní prostředí (plynulejší provoz – v případě dalšího zpracování žádostí či formulářů se jim mohou pracovníci věnovat ve „volném“ čase, klidné pracovní prostředí – méně návštěvníků úřadů). Občanům zjednodušuje (šetří čas – lidé nemusí dodržovat pracovní dobu úřadu, ale komunikují s úředníky 24 hodin denně 7 dní v týdnu) a zlevňuje (ušetří náklady na cestu na úřad včetně stráveného času) komunikaci s úřady.

Ze srovnání České republiky a ostatních států Evropské unie je zřejmé, že naši občané nevyužívají e-slужby úřadů v takové míře jako v ostatních zemích (přibližně 2,5krát méně při srovnání s Dánskem, které má nejvyšší procento využití tohoto typu služeb). Pravděpodobně to bude způsobeno několika faktory a to:

- nedostatečnou počítačovou gramotností obyvatel,
- častá nutnost autentizačního prvku (např. elektronického podpisu),
- neosobností přístupu – nelze se jednoduše dotázat,
- častý chybějící prvek zpětné vazby – potvrzení o přijmutí formuláře či jeho správnosti;
- malá informovanost obyvatel.

### **3.8 Portál veřejné správy**

Portál veřejné správy ([www.portal.gov.cz](http://www.portal.gov.cz)) byl zřízen na základě zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Hlavním cílem portálu je usnadnit občanům a firmám orientaci (informační část) a komunikaci (transakční část) s úřady veřejné správy. Portál veřejné správy významným způsobem přispívá k potřebě kvalitních služeb při poskytování důvěryhodných a garantovaných informací širokému spektru občanů ČR (včetně poskytování relevantních informací cizincům) a zjednodušení

komunikace s úřady. Jeho cílem je přispět k modernizaci veřejné správy také prostřednictvím informačních a komunikačních technologií. Portál veřejné správy je předurčen v souladu s programovým cílem vlády stát se místem, které bude integrovat a zpřístupňovat všechny zveřejňované a veřejně přístupné informace veřejné správy, včetně možné komunikace s úřady.<sup>57</sup>

Účelem portálu veřejné správy je:<sup>58</sup>

- poskytovat fyzickým i právnickým osobám dálkový přístup ke kompletním informacím a službám jednotlivých institucí veřejné správy;
- zpřístupnit celé veřejné správě její znalosti, fakta a záznamy;
- zvýšit efektivitu a autoritu veřejné správy;
- posílit důvěru občanů ve veřejnou správu;
- umožnit státní správě vystupovat jako integrační organizace.

Portál je rozdělen na čtyři informační sekce:

- pro občany,
- pro podnikatele a živnostníky,
- pro cizince,
- pro orgány veřejné správy.

V rámci portálu jsou k dispozici například následující služby či sekce:<sup>59</sup>

- Služby pro orgány veřejné moci – tato část obsahuje návody a formuláře, pomocí kterých mohou úřady samy zajistit publikování určitých typů informací<sup>60</sup>;

---

<sup>57</sup> Portál veřejné správy [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.smartadministration.cz/clanek/podpurne-projekty-a-iniciativy-sa-projekty-portal-verejne-spravy.aspx>>.

<sup>58</sup> Smejkal, V. Informační systémy veřejné správy ČR. Praha: Oeconomica, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9. s. 49.

<sup>59</sup> Portál veřejné správy [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>>.

<sup>60</sup> Ministerstvo vnitra zastává pouze roli správce, tj. zajišťuje technickou funkcionalitu, která slouží k automatizovanému dodání a publikaci obsahu

- Životní situace – strukturované popisy řešení úkonů ve vztahu ke státní správě. Jednotlivé popisy mají přesně danou strukturu, kterou při zveřejnění zadává a za správnost návodu odpovídá vždy uvedená instituce. Kromě popisu samotné životní situace je u každého záznamu uveden odkaz na stránku úřadu nebo instituce v rámci Portálu veřejné správy, kde lze nalézt všechny ostatní životní situace, které daný úřad publikoval a také seznam všech dalších publikovaných informací včetně elektronických formulářů, které daná instituce připravila pro elektronické podání.
- Věstníky – publikační sbírky předpisů a metodických pokynů vydávané ústředními správními orgány a dalšími institucemi v souladu se zákonem o informačních systémech veřejné správy (§4 odst. 2 písm. h) a §5 odst. 3)<sup>61</sup>. V rámci Portálu veřejné správy jsou věstníky vydávány a jsou k dispozici ke stažení ve formátu pdf. Každý věstník obsahuje informace o tom, která instituce jej zveřejnila a od kterého data je předpis nebo metodický pokyn účinný.
- Povinně zveřejňované informace – údaje, které jsou zveřejňovány jednotlivými orgány veřejné správy na základě různých legislativních předpisů.
- Formuláře elektronického podání – každý orgán veřejné moci může na portále zveřejnit elektronický formulář, prostřednictvím kterého mohou občané, podnikatelé nebo firmy provést podání vůči konkrétnímu orgánu prostřednictvím datové schránky.
- Zákony – v této sekci je možno vyhledávat informace v databázi legislativních norem a zákonů právního informačního systému ASPI<sup>62</sup>.
- Seznam držitelů datových schránek – integrální součást informačního systému datových schránek, který je zároveň integrován v Portále veřejné správy. Obsahuje aktuální údaje o držitelích datových schránek s výjimkou těch fyzických osob, které požádaly o vymazání z tohoto seznamu. U datových schránek orgánů veřejné moci je navíc publikována řada doprovodných informací, například o struktuře organizace či úředních hodinách.

---

<sup>61</sup> Česko. Zákon č. 365 ze dne 14. září 2000 o informačních systémech a o změně některých zákonů. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2000. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3487>>.

<sup>62</sup> Automatizovaný systém právních informací – komplexní systém pro práci s právními informacemi

- Ověřená data – tato sekce obsahuje Národní katalog otevřených dat, který obsahuje otevřené datové sady zveřejněné jednotlivými orgány veřejné správy v ČR a Registr smluv.

Zveřejňování informací způsobem umožňujícím dálkový přístup vychází ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím a ze standardu ISVS pro zveřejňování vybraných informací ve veřejné správě způsobem umožňujícím dálkový přístup. Tento standard obsahuje mj. výčet a strukturu povinně zveřejňovaných informací a osnovu popisu postupu veřejné správy při řešení životních situací občanů. Byl vytvořen na základě usnesení vlády č. 875/200, které ukládá odpovědným pracovníkům připravit metodický pokyn ke sjednocení postupu orgánů veřejné správy při zajištění práva fyzických a právnických osob na poskytnutí informací podle zákona č. 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím.<sup>63</sup>

### 3.9 Komunikace ve veřejné správě

Důležitou roli v dobře fungující společnosti zastává komunikace. Ta ovlivňuje i kvalitu osobního a profesního života každého jednotlivého člena společnosti. Komunikace představuje proces vzájemného sdělování, přenosu a výměny informací mezi dvěma či více lidmi a to jak v neverbální<sup>64</sup>, tak i verbální<sup>65</sup> rovině. Speciálním typem komunikace je dorozumívání se prostřednictvím technických prostředků (např. e-mail, sociální sítě, chat). S jejich rozvojem se ale komunikace stává anonymní, protože izoluje jedince od bezprostředních sociálních vztahů. Za jejich výhodu lze považovat rychlost a nízké provozní náklady. Jejich základní dělení je možno rozlišit podle použité technologie, počtu

---

<sup>63</sup> Smejkal, V. Informační systémy veřejné správy ČR. Praha: Oeconomica, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9. s. 49.

<sup>64</sup> je realizována mimoslovními sděleními, která jsou vědomě či nevědomě předávána člověkem k jiné osobě či lidem

<sup>65</sup> označuje komunikaci prostřednictvím jazyka a řeči; verbální komunikace charakterizuje člověka vůči jiným společensky žijícím živočichům, s nimiž je spojuje komunikace neverbální



komunikujících osob či podle směru probíhající komunikace. Za nejzákladnější dělení elektronické komunikace lze označit:

- jednosměrnou komunikaci – typickým příkladem jsou webové stránky, kdy v komunikačním procesu převažuje směr od autora zprávy k jejímu příjemci;
- individuální komunikaci – oboustranná komunikace, při které dochází k vzájemné výměně informací (podobně jako v rozhovoru či prostřednictvím e-mailu či SMS);
- hromadnou komunikaci – v rámci tohoto typu komunikace si mezi sebou vyměňují informace větší počet lidí s tím, že všichni se mohou seznámit a reagovat na sdělení konkrétního člena skupiny (např. chat).

Pojem elektronická komunikace zavedla do praxe Evropská komise v roce 2000, když Evropský parlament a Rada ministrů přijaly soubor pěti směrnic nazvaný předpisový rámec pro elektronické komunikace<sup>66</sup>. Ten tvoří základ právní úpravy elektronických komunikací v právních řádech jednotlivých členských zemí EU. V České republice je tato problematika zakotvena v zákoně č. 127/2005 Sb.<sup>67</sup>, o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů, který v §2 písmeno n) vymezuje elektronickou komunikaci následovně:

*„službou elektronických komunikací je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize, s výjimkou služeb, které nabízejí obsah prostřednictvím sítí a služeb elektronických komunikací nebo vykonávají redakční dohled nad obsahem přenášeným sítěmi a poskytovaným službami elektronických komunikací; nezahrnuje služby informační společnosti, které nespočívají zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací“.*

---

<sup>66</sup> Předpisový rámec pro elektronické komunikace [online]. EUR-Lex. [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=URISERV:l24216a>>.

<sup>67</sup> Česko. Zákon č. 127 ze dne 22. února 2005 o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích). In: Sbírka zákonů České republiky. 2005. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4641>>.

Základním kamenem při komunikaci se státní správou je jednoznačná identifikace uživatele, kterou je možno realizovat prostřednictvím.<sup>68</sup>

- podpisů:
  - kvalifikovaný elektronický podpis – po „technické“ stránce se jedná o zaručený elektronický podpis, který musí být založen na kvalifikovaném certifikátu pro elektronický podpis a musí být vytvořen pomocí kvalifikovaného (dříve bezpečného) prostředku pro vytváření elektronických podpisů (např. čipové karty či USB tokeny, které prošly potřebnou certifikací);
  - zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu – liší se od kvalifikovaného elektronického podpisu absencí požadavku na použití kvalifikovaného prostředku (čipové karty/tokeny). Pro praxi to znamená, že k jeho vytvoření není nutný kvalifikovaný prostředek (certifikovaná čipová karta/token).
  - zaručený elektronický podpis – na certifikát, na kterém je založen, nejsou kladeny žádné požadavky. Může to tedy být jakýkoli certifikát, třeba i testovací (může si je vyrobit kdokoli a napsat do něj cokoli).
  - „prostý“ elektronický podpis – takovýmto podpisem může být cokoli, co má elektronickou podobu a co někdo použije jako svůj podpis;
  - uznávaný elektronický podpis – legislativní zkratka používaná pro dva druhy elektronických podpisů: kvalifikovaný elektronický podpis a zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu;
- značek – technické řešení shodné s elektronickým podpisem, které má odlišný právní význam
  - kvalifikované časové razítko – datová zpráva, kterou vydal kvalifikovaný poskytovatel certifikačních služeb a která důvěryhodným způsobem spojuje data v elektronické podobě s časovým okamžikem a zaručuje, že uvedená data v elektronické podobě existovala před daným časovým okamžikem;

---

<sup>68</sup> eIDAS a elektronické podpisy: jak poznáme, o jaký podpis jde? [online]. Lupa.cz. [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<https://www.lupa.cz/clanky/eidas-a-elektronicke-podpisy-jak-pozname-o-jaky-podpis-jde/>>.

- elektronické časové razítko – propojuje dokument, který je v elektronické podobě s časovým okamžikem vzniku. Zaručuje tedy, že konkrétní data v elektronické podobě existovala nejpozději v daný časový okamžik.
- pečeti – data v elektronické podobě, která jsou připojena k jiným datům v elektronické podobě nebo jsou s nimi logicky spojena s cílem zaručit jejich původ a integritu
  - kvalifikovaná elektronická pečeť
  - zaručené elektronická pečeť založená na kvalifikovaném certifikátu
  - uznávaná elektronická pečeť – může ji být jak kvalifikovaná elektronická pečeť tak i zaručené elektronická pečeť založená na kvalifikovaném certifikátu.

Zákon č. 297/2016 Sb.<sup>69</sup>, o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce upravuje v návaznosti na přímo použitelný předpis Evropské unie (§1):

- některé postupy poskytovatelů služeb vytvářejících důvěru,
- některé požadavky na služby vytvářející důvěru,
- působnost Ministerstva vnitra v oblasti služeb vytvářejících důvěru,
- sankce za porušení povinností v oblasti služeb vytvářejících důvěru

a nahrazuje ke dni 19.9.2016 do té doby platný zákon o elektronickém podpisu (zákon č. 227/2000 Sb.).

---

<sup>69</sup> Česko. Zákon č. 297 ze dne 24. srpna 2016 o službách vytvářejících důvěru v elektronické transakce. In: Sbírka zákonů České republiky. 2016. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=61057>>.

## 4 Vlastní práce

Praktická část této práce se zabývala analýzou a porovnáním vybraných portálů státní správy a samosprávy. Zvoleny byly příklady portálů, se kterými přichází občan často do kontaktu a využívá jejich služby. Jednalo se o:

- Českou správu sociálního zabezpečení ([www.cssz.cz](http://www.cssz.cz)),
- Finanční správu ([www.financnisprava.cz](http://www.financnisprava.cz)),
- Oborovou zdravotní pojišťovnu zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví ([www.ozp.cz](http://www.ozp.cz)),
- Městský úřad Kladno ([www.mestokladno.cz](http://www.mestokladno.cz)),
- Městský úřad Žďár nad Sázavou ([www.zdarns.cz](http://www.zdarns.cz)).

### 4.1 Vybrané portály státní správy a samosprávy

#### 4.1.1 Česká správa sociálního zabezpečení

Česká správa sociálního zabezpečení (zkratka ČSSZ, [www.cssz.cz](http://www.cssz.cz)) je největší a v rámci státní správy České republiky zcela výjimečnou finančně správní institucí, která spravuje agendu více než 8,7 milionů klientů a z toho přibližně 2,9 milionů seniorů. Vyplácí přes 3,5 milionů důchodů a měsíčně v průměru kolem 270 tisíc dávek nemocenského pojištění. Přínos ČSSZ do státního rozpočtu tvoří více než 1/3 všech příjmů. Jedná se o peníze, které pravidelně vybírá na pojistném na sociální zabezpečení a příspěvcích na státní politiku zaměstnanosti. Dále zajišťuje také oblast lékařské posudkové služby a plní rovněž úkoly vyplývající z mezistátních úmluv o sociálním zabezpečení.<sup>70</sup>

ČSSZ je podřízena Ministerstvu práce a sociálních věcí a byla ustavena zákonem ČNR č. 210/1990 Sb., o změnách v působnosti orgánů České republiky v sociálním zabezpečení s účinností od 1. září 1990. Krédem ČSSZ je být moderní, klientsky orientovanou institucí, která plně využívá nejmodernější informační a komunikační technologie. Tuto skutečnost definuje i ve svém poslání:<sup>71</sup>

---

<sup>70</sup> Profil České správy sociálního zabezpečení [online]. Česká správa sociálního zabezpečení [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>>.

<sup>71</sup> Profil České správy sociálního zabezpečení [online]. Česká správa sociálního zabezpečení [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>>.

„Posláním ČSSZ jako efektivně fungujícího orgánu veřejné moci je poskytování služeb a plnění úkolů v oblasti sociálního pojištění s využitím moderních informačních a komunikačních technologií a rozvoje lidského potenciálu zaměstnanců ČSSZ vedoucích k maximalizaci spokojenosti klientů.“

ČSSZ jako orgán státní správy plní tyto úkoly:<sup>72</sup>

- rozhoduje o dávkách důchodového pojištění, pokud není v uvedeném zákoně stanoveno, že o nich rozhoduje jiný orgán sociálního zabezpečení, a zařizuje výplaty těchto dávek,
- rozhoduje o povinnosti občana vrátit dávku důchodového pojištění poskytnutou neprávem nebo v nesprávné výši, pokud je o této dávce oprávněna rozhodovat,
- rozhoduje o povinnosti organizace nahradit neprávem vyplácené částky na dávce důchodového pojištění, pokud je o této dávce oprávněna rozhodovat,
- rozhoduje o odvoláních ve věcech, v nichž v prvním stupni rozhodla okresní správa sociálního zabezpečení,
- rozhoduje o odstranění tvrdostí, které by se vyskytly při provádění sociálního zabezpečení, pokud jí bylo v jednotlivých případech svěřeno,
- vybírá pojistné na sociální zabezpečení a příspěvek na státní politiku zaměstnanosti podle zvláštního zákona,
- jedná před soudem v řízení o přezkoumání rozhodnutí ve věcech sociálního zabezpečení,
- plní úkoly při výplatě dávek sociálního zabezpečení do ciziny,
- řídí a kontroluje činnost okresních správ sociálního zabezpečení,
- dává souhlas ke změně pobytu práce neschopného občana při jeho odjezdu do ciziny,
- zajišťuje vydávání tiskopisů předepsaných podle zákona,
- odpovídá za účelné vynakládání rozpočtových prostředků na sociální zabezpečení,
- sestavuje návrhy plánu a rozpočtu pro zajištění provozu ČSSZ,
- odpovídá za vedení klasických a automatizovaných evidencí dat potřebných pro rozhodování ve věcech důchodového pojištění, nemocenského pojištění a lékařské posudkové služby,

---

<sup>72</sup> Profil České správy sociálního zabezpečení [online]. Česká správa sociálního zabezpečení [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>>.

- odpovídá za vytváření a rozvíjení automatizovaného informačního systému a provádí racionalizační opatření v oblasti sociálního zabezpečení,
- odpovídá za správu svěřeného majetku (budov, zařízení, výpočetní techniky atd.).

ČSSZ prostřednictvím svých webových stránek nabízí svým klientům možnost využití služby e-Podání ([www.cssz.cz/cz/e-podani](http://www.cssz.cz/cz/e-podani)), která umožňuje elektronickou cestou zasílat zákonem předepsané tiskopisy (např. evidenční list důchodového pojištění, oznámení o nástupu do zaměstnání, přehled o výši pojistného). Služba využívá elektronické formuláře, jejichž údaje převádí do datové věty (akceptovaný je formát xml<sup>73</sup>). Tiskopisy lze jednoduše vyplnit na osobním počítači a následně je odeslat pomocí ePortálu ČSSZ (<https://eportal.cssz.cz/web/portal/tiskopisy>). Vyplnění tiskopisu není podmíněno přihlášením se do systému datových schránek. Pokud se však klient k ePortálu za pomoci přihlašovacích údajů do své datové schránky přihlásí, budou mu při práci s formulářem automaticky předvyplněny identifikační údaje z databázi ČSSZ. Vyplněný interaktivní tiskopis lze odeslat prostřednictvím datové schránky nebo s uznávaným elektronickým podpisem.<sup>74</sup>

ePortál (<https://eportal.cssz.cz>) nabízí klientům on-line služby, které jim usnadňují kontakt s ČSSZ (zjednodušení a zrychlení komunikace, snížení administrativní a časové náročnosti). Poskytuje oprávněným osobám údaje, které na základě zákona eviduje ve svých databázích. Dále umožňuje on-line odesílání žádostí či elektronické podání tiskopisů, které lze bez nutnosti přihlášení jednoduše vyplnit<sup>75</sup> a přímo odeslat (je nutno mít zřízenou datovou schránku či uznávaný elektronický podpis) nebo jen vytisknout.<sup>76</sup>

---

<sup>73</sup> eXtensible Markup Language – obecný značkovací jazyk, umožňující snadné vytváření konkrétních aplikací pro různé účely a různé typy dat; používá se pro serializaci dat a je určen především pro výměnu dat mezi aplikacemi a pro publikování dokumentů, u kterých popisuje strukturu z hlediska věcného obsahu jednotlivých částí (nezabývá se vzhledem)

<sup>74</sup> e - Podání [online]. Česká správa sociálního zabezpečení [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.cssz.cz/cz/e-podani/>>.

<sup>75</sup> Vyplňování tiskopisů je podpořeno automatickou kontrolou úplnosti vyplnění a logických vazeb.

<sup>76</sup> O ePortálu ČSSZ [online]. Česká správa sociálního zabezpečení [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<https://eportal.cssz.cz/web/portal/uvodem>>.



Obrázek č. 6: Úvodní stránka ePortálu ČSSZ

Zdroj: <https://eportal.cssz.cz>

ePortál ČSSZ je rozdělen do čtyř základních sekcí:

1. O ePortálu ČSSZ – popis nabídky a pravidel používání portálu,
2. Tiskopisy – jsou zde k dispozici tiskopisy pro účely sociálního zabezpečení (ČSSZ postupně doplňuje další) rozdělené do čtyř sekcí:
  - a. Pro pojištěnce (např. Žádost o zaslání informativního osobního listu důchodového pojištění, Přihláška k dobrovolné účasti na důchodovém pojištění, Čestné prohlášení o dobách zaměstnání; celkem 35 různých tiskopisů);
  - b. Pro poživatele důchodu (např. Žádost o zařízení výplaty důchodu poukazem na účet v České republice, Hlášení změny adresy nebo jména a příjmení u výplaty důchodu poukazovaného na účet, Potvrzení o žití; celkem 22 tiskopisů);
  - c. Pro OSVČ (např. Přehled o příjmech a výdajích OSVČ, Oznámení o zahájení samostatné výdělečné činnosti, Přihláška k dobrovolné účasti na nemocenském pojištění OSVČ; celkem 15 tiskopisů);

- d. Pro zaměstnavatele (např. Přehled o výši pojistného pro určitý rok, Přihláška do registru zaměstnavatelů, Hlášení o zaměstnání poživatele předčasného starobního důchodu; celkem 21 tiskopisů);
  - e. Pro lékaře (např. Hlášení ošetřujícího lékaře, Lékařský nálezný pro posouzení zdravotního stavu ve věcech sociálního zabezpečení, Žádost o udělení souhlasu k povolení možnosti volit dobu vycházek podle aktuálního stavu pojištěnce; celkem 8 tiskopisů);
  - f. Pro zařízení sociálních služeb (např. Hlášení o přijetí klienta/klientky do zařízení sociálních služeb, Hlášení o ukončení pobytu klienta/klientky v zařízení sociálních služeb, Hlášení o úmrtí klienta/klientky v zařízení sociálních služeb; celkem 4 tiskopisy);
3. Služby pro pojištěnce – tiskopisy s žádostmi o poskytnutí informací (např. Informace o stavu a průběhu vyřizování žádosti o dávku nemocenského pojištění či Informace o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění) nebo potvrzení (např. Potvrzení o druhu a výši vyplacených dávek nemocenského pojištění či Potvrzení o dočasné pracovní neschopnosti) – celkem 17 tiskopisů; součástí každého formuláře jsou také doplňující informace pro žadatele;
4. Služby pro zaměstnavatele – dva tiskopisy s žádostí o informace o stavu pohledávek na pojistném a penále pro právnické osoby a o potvrzení o bezdlužnosti právnických osob.

ČSSZ také od léta roku 2002 provozuje Call centrum technické podpory ke službám České správy sociálního zabezpečení, které je k dispozici klientům ve všední den.<sup>77</sup>

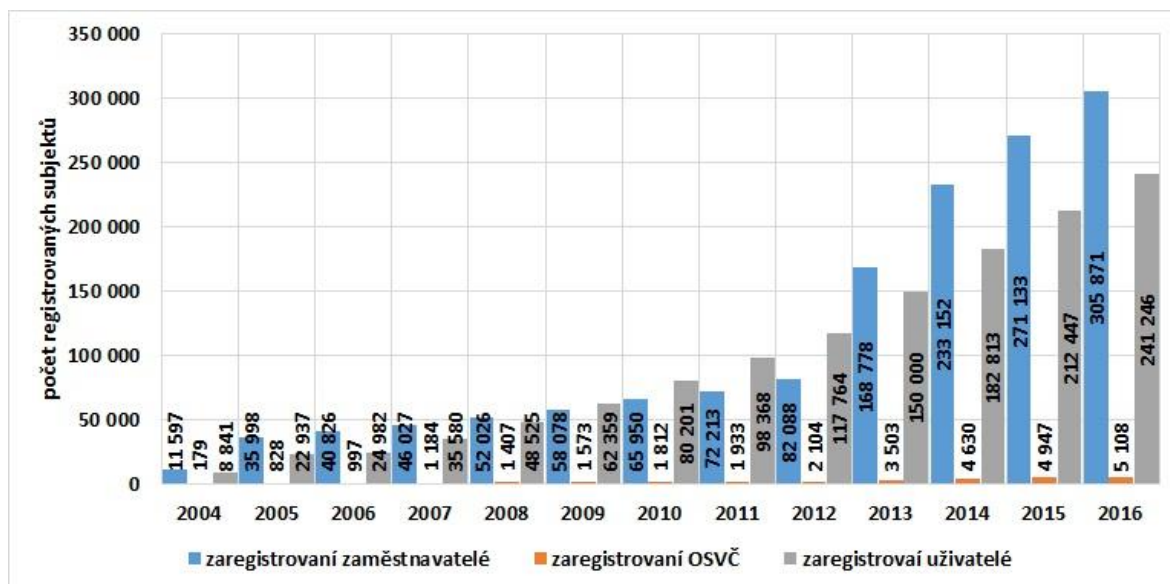
Na následujících grafech byly přehledově zpracovány statistiky vybraných parametrů elektronické komunikace s ČSSZ. První z nich se věnuje přehledu počtu subjektů registrovaných do systému DIS, který zajišťuje příjem a zpracování e – Podání. Z průběhu je zcela zřejmé, že tento systém podávání nejvíce využívají zaměstnavatelé, jejichž počet se za 13 sledovaných let zvýšil více než šestadvacetkrát na více než 300 tisíc. Naopak OSVČ tento systém využívají jen minimálně. V roce 2016 jich bylo pouze přes pět tisíc. Třetí

---

<sup>77</sup> Call centrum technické podpory ke službám České správy sociálního zabezpečení. [online]. Česká správa sociálního zabezpečení [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.cssz.cz/cz/e-podani/zakladni-informace/call-centrum-technicke-pomoci-ceske-spravy-socialniho-zabezpeceni.htm>>.



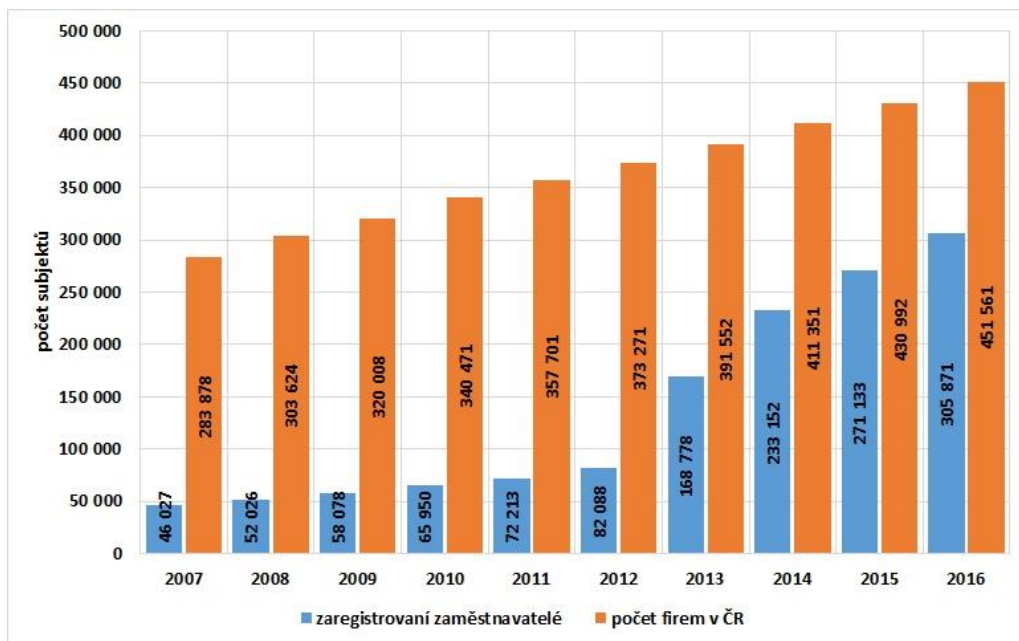
kategorií byli zaregistrovaní uživatelé, kterých bylo přibližně 250 tisíc. Největší zájem subjektů o tento systém nastal v roce 2013, od kterého začal počet registrovaných klientů strmě stoupat.



Obrázek č. 7: Počet subjektů registrovaných do systému DIS<sup>78</sup> v letech 2004–2016  
(Zdroj dat: Česká správa sociálního zabezpečení)

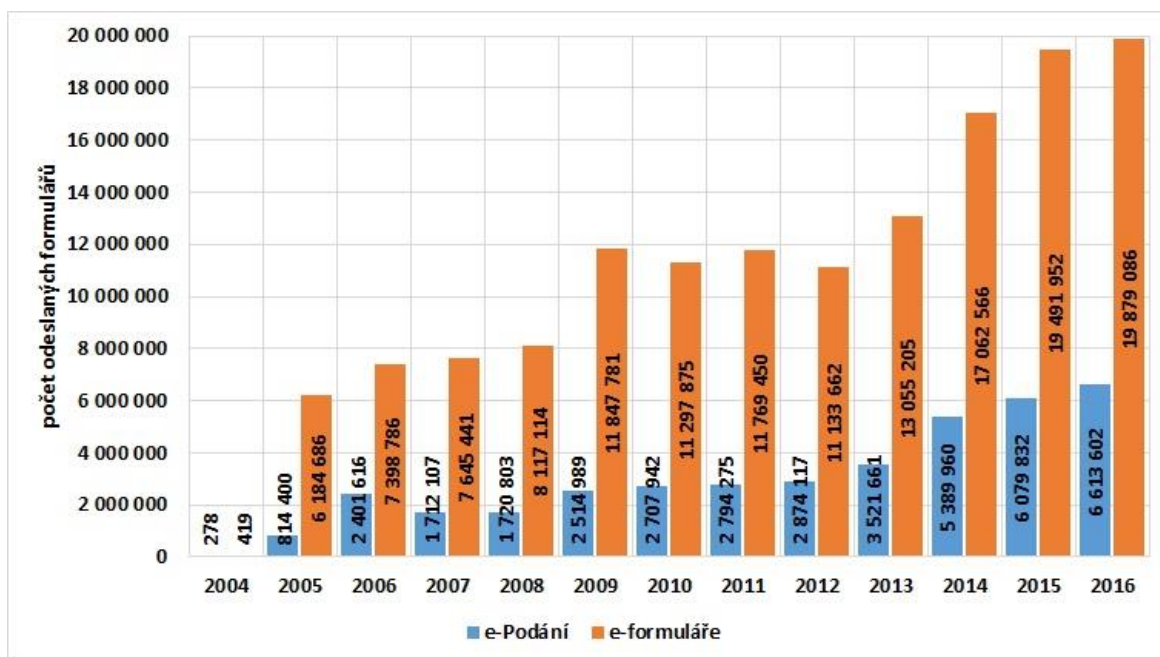
Za zajímavou lze označit informaci, kterou přináší graf na následujícím obrázku. Mapuje vývoj poměru počtu zaměstnavatelů zaregistrovaných v systému DIS vůči všem firmám v České republice. Z grafu je zřejmé, že zatímco v roce 2007 byl jejich poměr zhruba 1:6, tak v roce 2016 to bylo již 1:1,5. I v tomto případě byl největší nárůst v roce 2013, kdy již byla zaregistrována přibližně jedna polovina firem.

<sup>78</sup> systém pro příjem a zpracování e - Podání

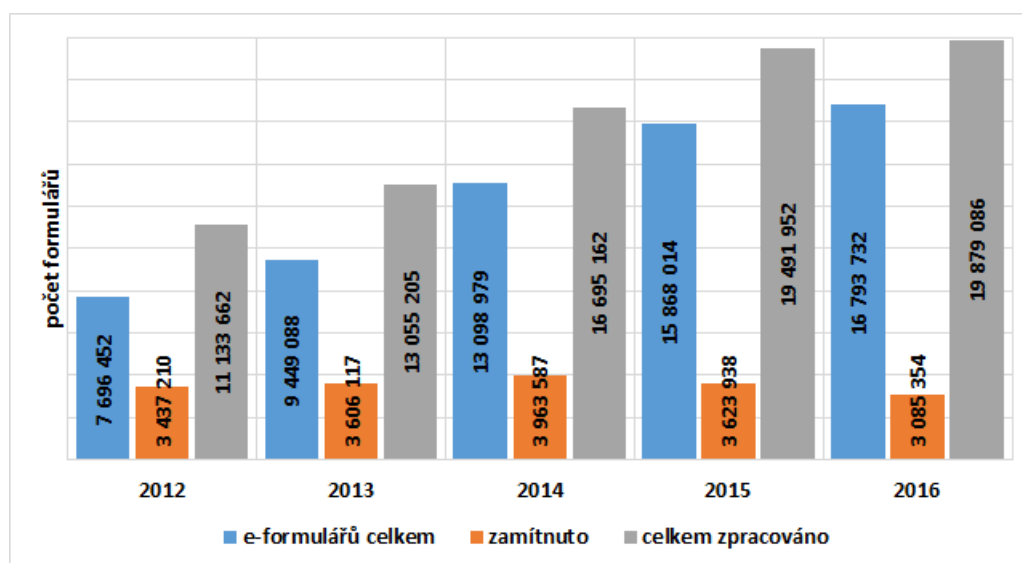


Obrázek č. 8: Počet zaregistrovaných firem v systému DIS vůči počtu všech firem v ČR v letech 2007–2016 (Zdroj dat: Česká správa sociálního zabezpečení, Bisnode)

Ze srovnání počtu formulářů podaných prostřednictvím e-Portálu či díky e-formulářům zcela jasně vyplývá, že klienti raději využívají ke komunikaci s ČSSZ e-formuláře. Již v roce 2004 je použili dvakrát častěji a to ve 419 případech (e-Podání pouze v 278 případech). Po třinácti letech se počet podání počítá již v milionech až desítkách milionů. Za sledované období tedy jejich počty vzrostly až 50 tisícinásobně pro e-formuláře a až 25 tisícinásobně pro e-Podání. Porovnáme-li v roce 2016 jejich četnost, tak e-formuláře se mohou pochlubit trojnásobnou četností (19 879 086 formulářů) než e-Podání (6 613 602 formulářů).



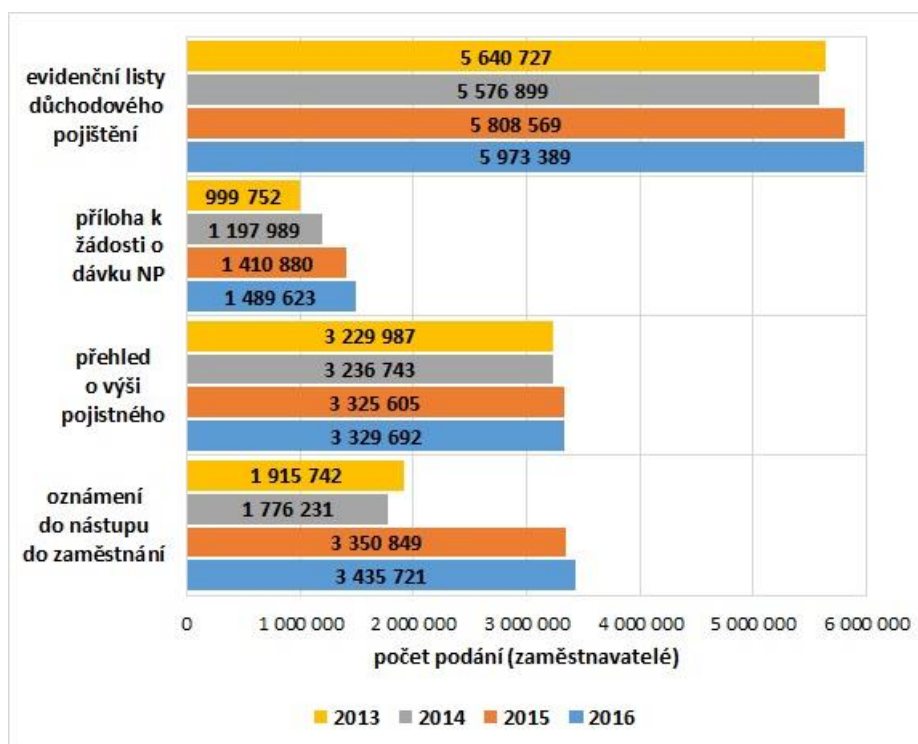
Obrázek č. 9: Srovnání počtu formulářů podaných prostřednictvím e-Podání a e-formulářů v letech 2004–2016 (Zdroj dat: Česká správa sociálního zabezpečení)



Obrázek č. 10: Porovnání způsobu komunikace s ČSSZ v letech 2012–2016 (Zdroj dat: Česká správa sociálního zabezpečení)

Předcházející sloupcový graf dokumentuje počet podaných e-formulářů, zamítnutých a celkem zpracovaných formulářů (tj. i těch, které byly odeslány buď poštou nebo osobně doručeny). Graf zobrazuje poměr počtu e-formulářů a celkově zpracovaných formulářů ve sledovaných letech. Z podrobného zkoumání vyplývá, že je každý rok přibližně stejné

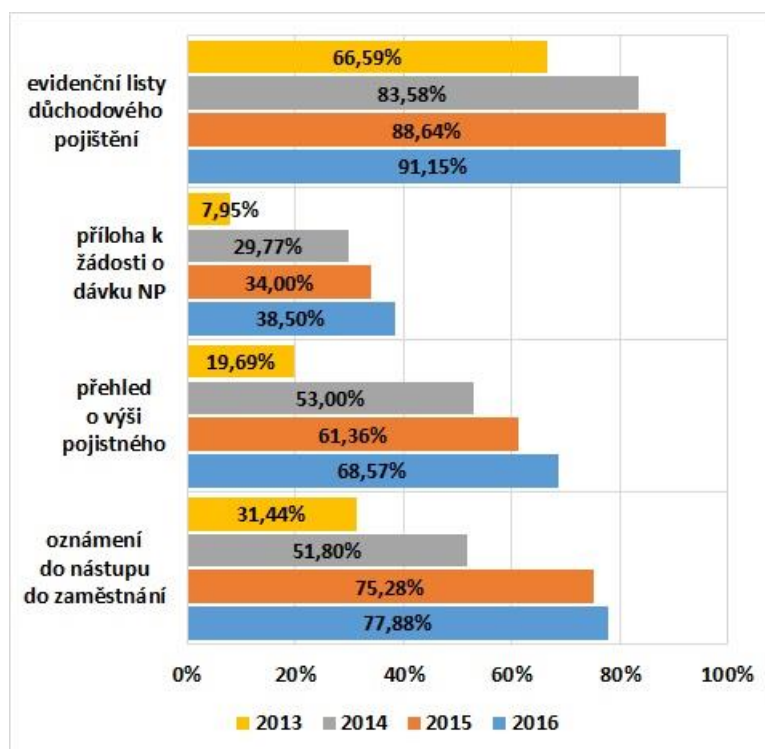
množství formulářů odevzdáno buď osobně nebo poštou. Konkrétně se jedná o 3,5 milionů tiskopisů. Přibližně stejné množství formulářů je každoročně z různých důvodů zamítnuto. Jedná se zhruba o šestinu celkem zpracovaných formulářů.



Obrázek č. 11: Počet vybraných podání od jednotlivých zaměstnavatelů – číselné vyjádření v letech 2013–2016 (Zdroj dat: Česká správa sociálního zabezpečení)

Poslední zkoumanou problematikou bylo porovnání počtu vybraných podaných formulářů zaměstnavateli elektronickou formou a poštou či osobně. Předchozí pruhový graf mapuje počet nejčastěji používaných formulářů zaměstnavateli. Z jednotlivých údajů je zřejmé, že nejvíce využívané jsou elektronické formuláře zaměřené na evidenční listy důchodového pojištění. Ty jsou každý rok ze sledovaného období využívány přibližně 5,8 milionkrát. Často je také zaměstnavateli využívána elektronická verze podání přehledu o výši pojistného a oznámení o nástupu do zaměstnání. Kromě roku 2013 a 2014, kdy oznámení o nástupu do zaměstnání bylo použito téměř dvou milionkrát, mají oba dva tiskopisy ve sledovaných letech velmi podobnou četnost a to okolo 3,3 milionů. Příloha k žádosti o dávku nemocenského pojištění je využívána z vybraných formulářů nejméně. Průměrně je tento elektronický formulář používán 1,2 milionkrát za rok.

Poslední graf uvádí u stejných typů formulářů i procentuální zastoupení využívání jejich elektronické verze. Z časového vývoje je zřejmé, že četnost elektronické komunikace s ČSSZ s těmito tiskopisy každý rok stoupá. Nejvíce je využívána e-verze u evidenčních listů důchodového pojištění, kdy v roce 2016 dosahovala 91 % a za poslední čtyři roky se zvýšila skoro o ¼. I když ostatní formuláře nedosahují tak vysokého zastoupení elektronických podání, tak ale mají velmi vysoký procentuální nárůst. Kromě přílohy k žádosti o dávku nemocenského pojištění, které se od roku 2013 na objemu zvýšilo pouze o 31 %, mají ostatní dva typy formuláře skoro 50 % nárůst jejich elektronického podání.



Obrázek č. 12: Počet vybraných podání od jednotlivých zaměstnavatelů – procentuální vyjádření v letech 2013–2016 (Zdroj dat: Česká správa sociálního zabezpečení)

#### 4.1.2 Finanční správa

Finanční správa ([www.financnisprava.cz](http://www.financnisprava.cz)) je soustava správních orgánů České republiky určená ke správě daní. Zajišťuje správu daní, ale zároveň vykonává široké spektrum dalších agend. Je podřízena Ministerstvu financí a její organizační struktura je tvořena soustavou

orgánů finanční správy, které byly zřízeny na základě zákona č. 456/2011 Sb.<sup>79</sup>. Finanční správu ČR tvoří následující úřady (§1):

- Generální finanční ředitelství se sídlem v Praze;
- Odvolací finanční ředitelství se sídlem v Brně;
- Finanční úřady v jednotlivých krajích a jeden specializovaný se sídlem v Praze.

Základní agendou Finanční správy je správa daní a zejména se jedná o:<sup>80</sup>

- Daň z příjmů fyzických osob (viz zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu, ve znění pozdějších předpisů);
- Daň z příjmů právnických osob (viz zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu, ve znění pozdějších předpisů);
- Daň z přidané hodnoty (viz zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů);
- Daň silniční (viz zákon č. 16/1993 Sb., o dani silniční, ve znění pozdějších předpisů);
- Daň z nemovitých věcí (viz zákon č. 338/1992 Sb., o dani z nemovitých věcí, ve znění pozdějších předpisů);
- Daň z nabytí nemovitých věcí (viz zákonné opatření Senátu č. 340/2013 Sb., o dani z nabytí nemovitých věcí);
- Daň z převodu nemovitostí (viz zákon č. 357/1992 Sb., o dani dědické, dani darovací a dani z převodu nemovitostí, ve znění pozdějších předpisů);
- Daň dědická (viz zákon č. 357/1992 Sb., o dani dědické, dani darovací a dani z převodu nemovitostí, ve znění pozdějších předpisů);
- Daň darovací (viz zákon č. 357/1992 Sb., o dani dědické, dani darovací a dani z převodu nemovitostí, ve znění pozdějších předpisů).

---

<sup>79</sup> Česko. Zákon č. 456 ze dne 23. prosince 2011 o Finanční správě České republiky. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2011. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=23634>>.

<sup>80</sup> Kompetence a činnosti FS [online]. Finanční správa. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.financnisprava.cz/cs/financni-sprava/financni-sprava-cr/kompetence-a-cinnosti-fs>>.

V rámci Finanční správy je možno realizovat elektronické podání jedním z následujících způsobů:<sup>81</sup>

- Aplikace Elektronická podání pro finanční správu (EPO) – elektronická podatelna orgánů Finanční správy ČR ([www.daneelektronicky.cz](http://www.daneelektronicky.cz)) pro podání v daňových věcech, popřípadě ostatních podání vůči Finanční správě ČR. Pomocí této aplikace je možno odeslat podání bez či s uznávaným elektronickým podpisem nebo odeslat s ověřenou identitou podatele způsobem, kterým se lze přihlásit do jeho datové schránky popřípadě uložit k odeslání do datové schránky.
- Datová schránka – s orgány Finanční správy ČR je možno komunikovat prostřednictvím datové schránky, kdy zpráva musí být ve formátu XML<sup>82</sup> (pro vytvoření požadovaného formuláře lze využít aplikaci EPO). Před uložením souboru pro odeslání datovou schránkou se provedou kontroly na úplnost a formální správnost údajů. Popis a strukturu jednotlivých XML souborů zveřejňuje Finanční správa ČR na stránkách Daňového portálu<sup>83</sup>.
- Software třetích stran – programy třetích stran jsou převážně účetní a ekonomické aplikace různých výrobců, které umožňují vyplnění daňového podání na lokálním počítači a následné elektronické odeslání s použitím uznávaného elektronického podpisu nebo vytvoření XML souboru, který je následně možné načíst do aplikace EPO.

Daňový portál nabízí subjektům následující způsoby elektronické komunikace s finančními úřady. Vybrané tiskopisy (zejména daňová přiznání) mají podobu inteligentních formulářů umožňující jejich snadné vyplnění a elektronické podepsání. Je ale také možné je odeslat bez vlastnictví kvalifikovaného certifikátu nebo pouze vyplnit a vytisknout v podobě vyžadované Ministerstvem financí. Daňový portál na svých webových stránkách provozuje aktuálně těchto pět aplikací:<sup>84</sup>

---

<sup>81</sup> Stručný přehled [online]. Finanční správa. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.financnisprava.cz/cs/dane-elektronicky/strucny-prehled>>.

<sup>82</sup> eXtensible Markup Language (rozšiřitelný značkovací jazyk) je obecný značkovací jazyk určený především pro výměnu dat mezi aplikacemi a pro publikování dokumentů, u kterých popisuje strukturu z hlediska věcného obsahu jednotlivých částí (nezabývá se vzhledem).

<sup>83</sup> [http://adisepo.mfcr.cz/adisc/adis/idpr\\_pub/epo2\\_info/popis\\_struktury\\_seznam\\_faces](http://adisepo.mfcr.cz/adisc/adis/idpr_pub/epo2_info/popis_struktury_seznam_faces)

<sup>84</sup> Rozcestník Daňového portálu [online]. Daňový portál. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.daneelektronicky.cz/>>.

- Elektronická podání pro finanční správu (EPO),
- Elektronická evidence tržeb,
- Služby daňové informační schránky,
- Registr DPH,
- Vrácení DPH v rámci EU.



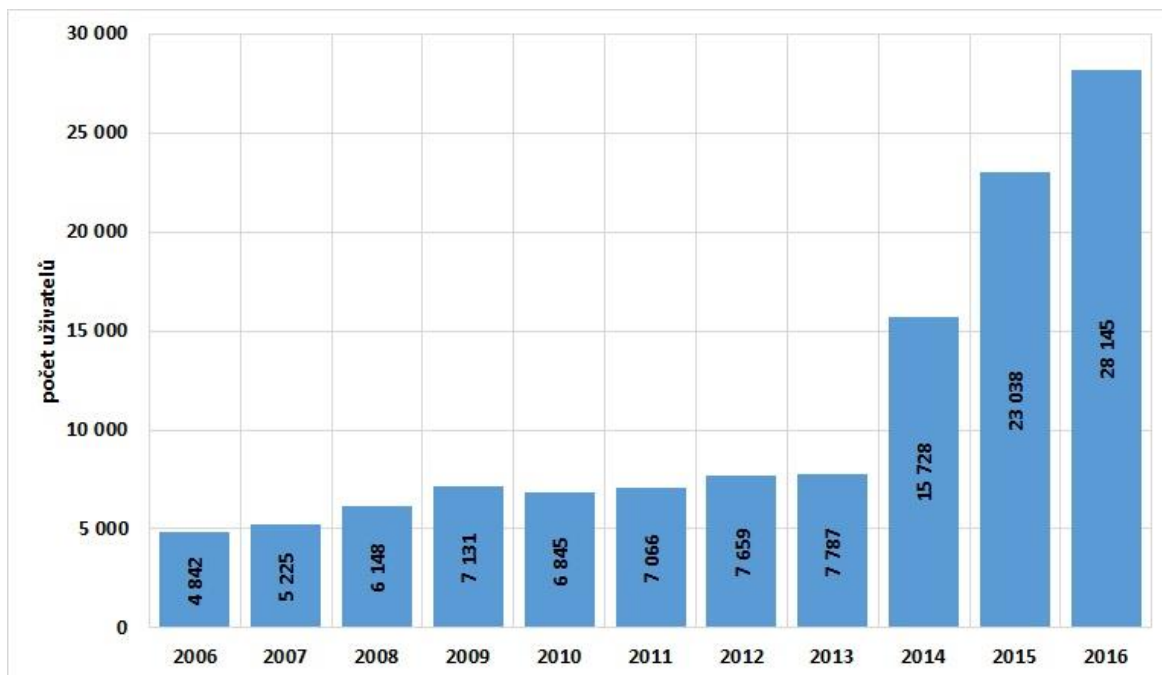
Obrázek č. 13: Úvodní stránka Daňového portálu

Zdroj: [www.daneelektronicky.cz](http://www.daneelektronicky.cz)

V rámci portálu Finanční správy jsou k dispozici také statistické údaje, které mapují četnost jednotlivých elektronických podání.<sup>85</sup> Následující grafy dokumentují početnost vybraných písemností ve sledovaných letech. První sloupcový graf byl zaměřen na sledování počtu přihlášených uživatelů daňového portálu. Ze sledovaného období je zřejmé, že zájem o tento způsob komunikace s příslušným finančním úřadem z řad obyvatel i firem stoupá. V prvních letech byl tento nárůst sice pozvolný, ale v roce 2014 se oproti předchozímu roku více než zdvojnásobil na 15 728 uživatelů. V roce 2016 již bylo dokonce 28 146, což je za jedenáct sledovaných let nárůst téměř šestinásobný.

<sup>85</sup> Počty podání EPO [online]. Finanční správa. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.financnisprava.cz/cs/dane-elektronicky/danovy-portal/pocty-podani-epo>>.

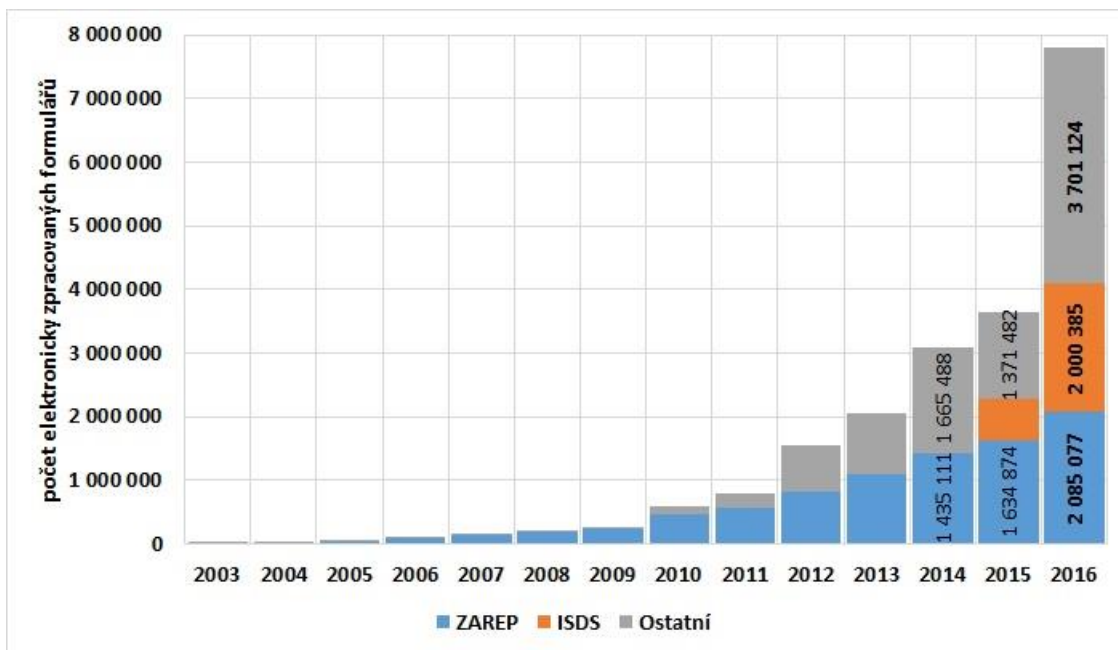




Obrázek č. 14: Počet přihlášení ke službám daňového portálu v letech 2006–2016 (Zdroj dat: Finanční správa)

Další graf zobrazuje počet celkově odeslaných elektronických formulářů v celém sledovaném období. Zatímco v roce 2003 bylo celkem odesláno 7 018 formulářů elektronicky, přičemž přibližně 60 % z nich bylo na finanční úřad doručeno s uznávaným elektronickým podpisem, tak v roce 2016 jich již bylo 7 786 586. Za čtrnáct let tak zájem vzrostl více než tisíckrát. Při detailním zkoumání dílčích údajů zjistíme, že za zlomové můžeme označit dva roky. Nejprve rok 2006, kdy se počet formulářů zdvojnásobil (ze 48 978 v roce 2005 na 102 866 v roce 2006) a opět největší podíl (téměř 90 %) měly formuláře podané s uznávaným elektronickým podpisem (zkratka ZAREP).

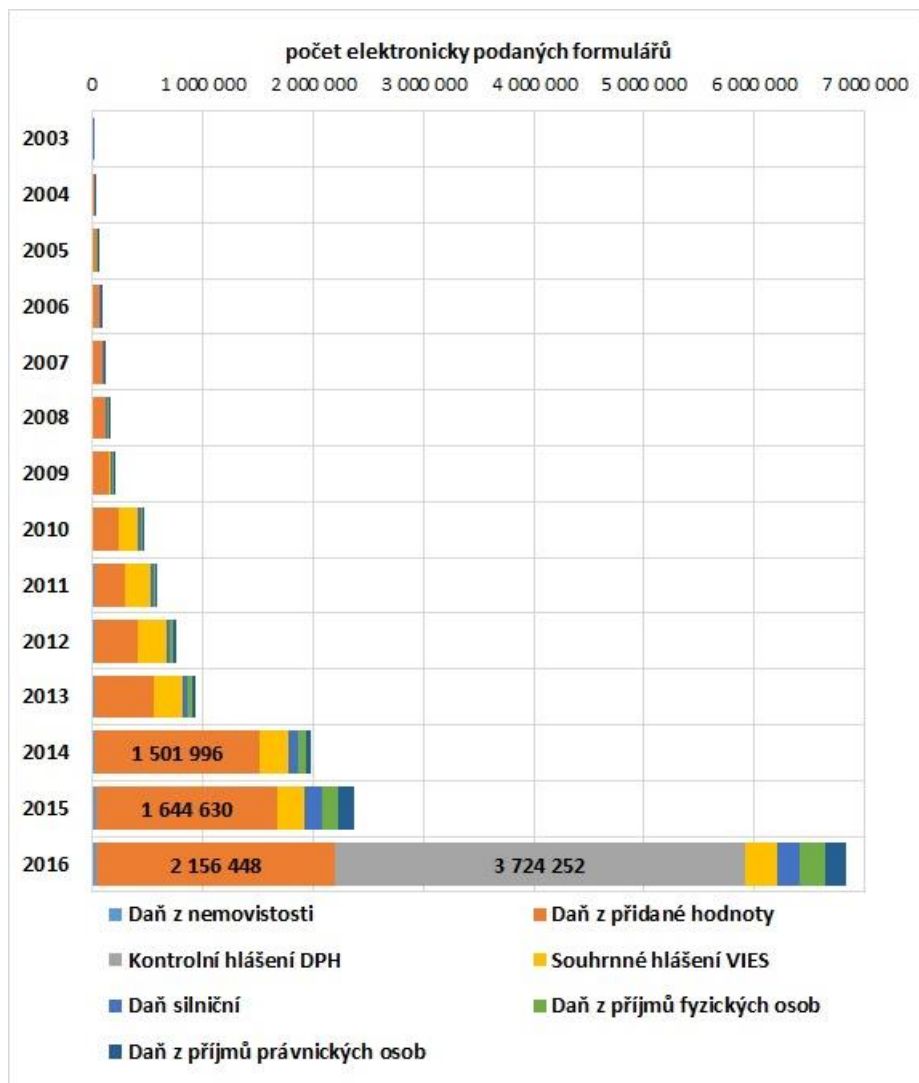
Druhým zlomovým rokem byl rok 2012, kdy se celkový počet formulářů přibližně opět zdvojnásobil a to ze 783 457 na 1 555 240 podání. Jak již bylo výše zmíněno, tak v roce 2016 bylo elektronicky podáno celkem 7 786 586 dokumentů, z čehož byla přibližně polovina (3 701 124 tiskopisů) doručena bez uznávaného elektronického podpisu či s ověřenou identitou podatele. S uznávaným elektronickým podpisem (ZAREP) a s ověřenou identitou podatele (ISDS) bylo na příslušný finanční úřad elektronicky zasláno přibližně stejné množství a to přes 2 miliony formulářů.



Obrázek č. 15: Počet elektronicky zaslaných formulářů v letech 2003–2016  
(Zdroj dat: Finanční správa)

ZAREP – podání s uznávaným elektronickým podpisem; ISDS – podání s ověřenou identitou podatele způsobem, který se lze přihlásit do jeho datové schránky; Ostatní – elektronické podání bez ZAREP nebo bez ISDS

Poslední graf byl věnován vybraným typům formulářů, kdy byly zvoleny ty s nejvyšší četností. V roce 2003 se elektronicky podávaly pouze formuláře zaměřené na daň z nemovitosti (785 podání), daň z přidané hodnoty (5 126 podání) a silniční daň (803 podání). Zájem postupně narůstal a již v dalším roce byla početnost elektronické komunikace s daní z přidané hodnoty a silniční daně více než dvojnásobná. Za 14 sledovaných let vzrostlo elektronické podávání daně z přidané hodnoty z 5 126 v roce 2013 na 2 156 448 v roce 2016, což je více než 420krát. Ale i přes tento nárůst se nejvíce v roce 2016 podávalo kontrolní hlášení k DPH a to 3 724 252krát. Ostatní tiskopisy měly četnost v řádech jednoho až tří statisíců podání.



Obrázek č. 16: Počet elektronicky zaslaných formulářů v letech 2003–2016  
(Zdroj dat: Finanční správa)

VIES – ověřování daňových identifikačních čísel hospodářských subjektů registrovaných v EU pro účely přeshraničních transakcí týkajících se zboží a služeb

#### 4.1.3 Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví (zkratka OZP, [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz)) vznikla jako jedna z prvních zaměstnaneckých pojišťoven již v roce 1992 a svou činnost zahájila od 1. ledna 1993<sup>86</sup>. OZP je třetí největší zdravotní pojišťovnou se 736 tisíci klienty. Svým klientům nabízí celou řadu výhod (např. Asistenční služba OZP – lékař na telefonu, zajištění smluvního lékaře), ale v kontextu této práce se budeme věnovat pouze aplikaci VITAKARTA ONLINE (<https://www.ozp.cz/ozponline/index.jsp>), kterou také nazývají elektronickou zdravotní pojišťovnou. Je zdarma dostupná klientům nejen prostřednictvím počítače, ale mohou ji uživatelé využívat i díky tabletu či mobilu. Umožňuje jim používat většinu služeb nabízených OZP bez nutnosti osobně navštívit přepážku. Do této aplikace je nutno se přihlásit a svou identitu ještě potvrdit i kódem zasláným pojišťovnou na mobil pojištěnce. SW je rozdělen do čtyř hlavních oblastí:<sup>87</sup>

- VITAKARTA – zdraví:
  - Zdravotní deník – nástroj, který uvádí praktického lékaře, zubaře a u žen i gynekologa s příslušnými kontakty a zejména se sledováním preventivních prohlídek;
  - Asistenční služba – možnost telefonické či elektronické komunikace s asistenční službou, která klientům poskytuje pomoc ve třech oblastech:
    - medicínské požadavky (např. odborná konzultace, objednávka k lékaři, hlášení problémů s kvalitou či dostupností zdravotních služeb, objednání sanitky);
    - informativní požadavky (např. změna v osobních datech, hledání právních informací z oblasti zdravotnictví, informace o cestovním pojištění);
    - technické požadavky;
  - VITAKONTO – bonusový systém – OZP umožňuje svým klientům sbírat tzv. kredity (např. za délku pojistného vztahu, těhotenský kredit a kredit za narození miminka, za návštěvu zubaře, za kontrolu údajů o péči či za elektronické podání přehledu OSVČ), které může pojištěnec vyměnit za

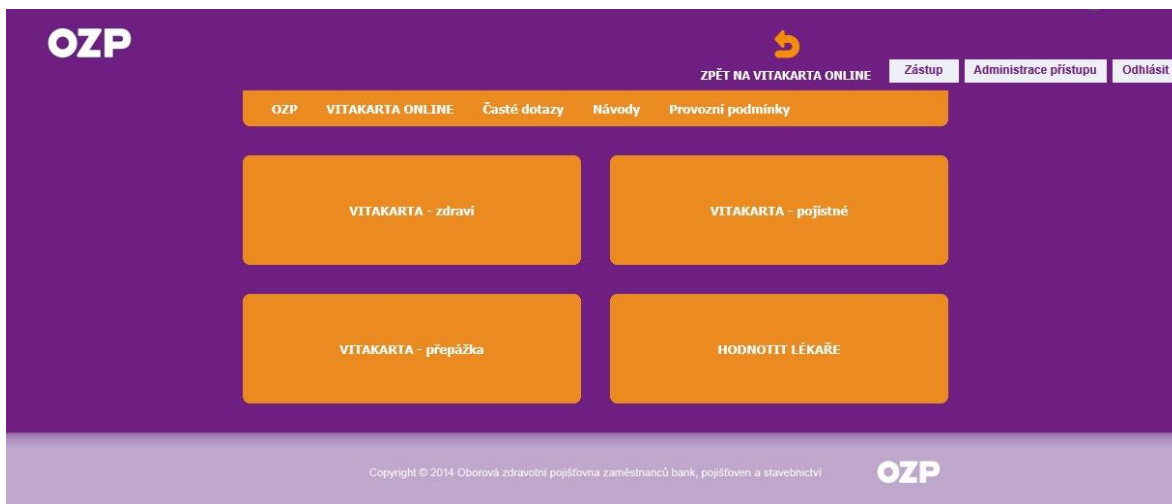
---

<sup>86</sup> v roce 2000 se OZP spojilo se stavební zdravotní pojišťovnou (STAZPO) a od té doby používá pojišťovna název Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví

<sup>87</sup> nejedná se o úplný výčet funkcí, uvedeny jsou pouze ty nejzásadnější

finanční příspěvek na vybrané programy na podporu zdravého životního stylu (např. kurzy plavání), rekondiční a rehabilitační pobyty a aktivity, očkování, odborná vyšetření či vybrané zdravotní a preventivní pomůcky;

- Hodnotit lékaře – klient – pojištěnec může v rámci této aplikace hodnotit navštívené lékaře (prostředí čekárny a ordinace, organizace vyšetření, přístup sestry a lékaře, informace k dalšímu postupu léčby) a poskytnout tak OZP zpětnou vazbu;
- VITAKARTA – přepážka – například možnost změny údajů klienta, žádost o vystavení nového průkazu pojištěnce, přihláška nového pojištěnce, sjednání cestovního pojištění atp.
  - Objednání na pobočku OZP – aplikace umožňuje přímé objednání pojištěnce na přepážku na určitý čas;
  - Schránka klienta – elektronická komunikace klienta s OZP (např. vyúčtování přehledu, seznam platebních povinností, přehled plateb s výpočtem penále);
- VITAKARTA – pojistné – např. změna platební kategorie a údajů klienta, žádosti o prominutí penále či o potvrzení bezdlužnosti, kontaktní formulář atp.
  - Přehled platební bilance OSVČ a OBZP – seznam všech jednotlivých zaplacených záloh včetně případných nedoplatků na pojistném;
  - Úhrada pojistného a penále platební kartou, nebo přes QR kód – možnost jednoduchého způsobu platby pojistného, penále, pokuty či nákladů na řízení;
  - Podání přehledu OSVČ – elektronický formulář pro podání přehledu OSVČ, kdy jsou pojištěnci automaticky předvyplněny údaje, které má pojišťovna k dispozici (např. osobní údaje pojištěnce, výše zaplacených záloh, počet měsíců, v rámci kterých byl klient pojištěn u OZP);
- tlačítko pro aktuální rychlou volbu:
  - platba on-line;
  - hodnocení lékaře;
  - podání přehledu.



Obrázek č. 17: Úvodní stránka aplikace VITAKARTA ONLINE

Zdroj: [www.ozp.cz](http://www.ozp.cz)

Ve výroční zprávě OZP z roku 2015 bylo uvedeno, že tato aplikace se rozvíjí od roku 2011 a její popularitu dokládá především počet registrovaných klientů, kterých je 334 574. Dále také zveřejnila informaci, že návštěvnost webových stránek je v průměru 4 tisíce klientů denně.

#### 4.1.4 Městský úřad Kladno

Statutární město Kladno ([www.mestokladno.cz](http://www.mestokladno.cz)) s 68,5 tisíci obyvateli je největším městem Středočeského kraje a třináctým největším městem České republiky<sup>88</sup>. Je známé pro svou těžbu černého uhlí v minulosti a výchovu hokejistů.

Magistrát města má na svých webových stránkách sekci „Úřad online“, prostřednictvím které mohou občané zjistit aktuální informace („Úřední deska“) či si on-line rezervovat termín pro vyřízení správních úkonů („Rezervace agend on-line“): evidence vozidel, řidičských průkazů, cestovních dokladů a občanských průkazů. Za zajímavou můžeme označit sekci „Otázky a odpovědi“, v rámci které mohou občané Kladna klást úředníkům magistrátu otázky na témata, jež je trápí. Dalším oddílem je „Zveřejňování smluv“, kde

<sup>88</sup> Zdroj dat: Český statistický úřad

magistrát uveřejňuje standardizované a nestandardizované smlouvy uzavřené magistrátem města.

**KLADNO**  
MĚSTO PRO KVALITNÍ ŽIVOT

O K L A D N Ě | M A G I S T R Á T - Ú Ř A D | V E D E N Í M Ě S T A | V O L N Ý Č A S | A K T U Á L N Ě | M Ě S T S K Á P O L I C I E

Titulní stránka > Magistrát - úřad

## TELEFONNÍ SEZNAM

Vše A B C D E F G H Ch I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Hledaný výraz:

Organizační složka: Statutární město Kladno, Magistrát města Kladna

Zobrazeno je 25 z celkem 349 záznamů na stránce: < -1- 2 3 4 5 ... 14 >

Jméno, příjmení	Telefon	E-mail	Kontakty
Ing. Jana Abrahamová Referentka Odboru dopravy a služeb	pevná linka: 312 604 334	oficiální: jana.abrahamova@mestokladno.cz	• Statutární město Kladno, Magistrát města Kladna-Tajemník Magistrátu města Kladna-Odbor dopravy a služeb
Matěj Ahnel, DiS. Informatik	pevná linka: 312 604 294	oficiální: matej.ahnel@mestokladno.cz	• Statutární město Kladno, Magistrát města Kladna-Tajemník Magistrátu města Kladna-Odbor vypočetní techniky a informatiky-Oddělení informačních technologií
Bc. Václava Aksamitová, DiS. Sociálně-právní ochrana dětí	pevná linka: 312 604 788	oficiální: vACLAVA.aksamitova@mestokladno.cz	• Statutární město Kladno, Magistrát města Kladna-Tajemník Magistrátu města Kladna-Odbor sociální>oddělení sociálně právní ochrany dětí

Obrázek č. 18: Webové stránky města Kladna

Zdroj: [www.mestokladno.cz](http://www.mestokladno.cz)

Poslední sekci je „Elektronická podatelna“, prostřednictvím které je možné zaslat jakékoliv podání či dotaz. Elektronické podání je realizováno buď na technickém nosiči dat (CD, DVD) nebo prostřednictvím e-mailové zprávy. Pokud je dle zákona<sup>89</sup> vyžadováno jeho potvrzení zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu vydaném akreditovaným poskytovatelem certifikačních služeb, lze podpis nahradit osobním potvrzením na úřadě.

<sup>89</sup> zákon č. 500/2004 Sb., správní řád

#### 4.1.5 Městský úřad Žďár nad Sázavou

Žďár nad Sázavou ([www.zdarns.cz](http://www.zdarns.cz)) je město s 21 tisíci obyvateli nacházející se na Vysočině. Město leží v centrální části Českomoravské vrchoviny ve Žďárských vrších na řece Sázavě. V roce 1994 byl do seznamu kulturních a přírodních památek UNESCO zapsán poutní kostel Jana Nepomuckého. Městský úřad v tomto roce získal ocenění „Nejpřívětivější město České republiky“. Základní hodnocenou kategorií bylo poskytování nadstandardních služeb či běžných služeb v nadstandardní kvalitě. Byla oceněna především snaha představitelů městského úřadu o zvyšování přívětivosti, a to i nad rámec jejich povinností a obecných standardů.<sup>90</sup>

Přímo na hlavní stránce oficiálních webových stránek města (viz následující obrázek) jsou zobrazeny vybrané služby úřadu. První položkou nabídky je rozcestník „Potřebuji vyřídit...“, který občana přesměruje podle jeho výběru na příslušné stránky. Zajímavou službou nabízenou úřadem je tzv. „Pojízdný úřad“, který je určen nemohoucím občanům. Umožňuje zdravotně dlouhodobě znevýhodněným lidem vyřídit některé úřední úkony přímo doma. Konkrétně se jedná se o:<sup>91</sup>

- vyřízení žádosti o vydání občanského průkazu,
- doručení hotového občanského průkazu,
- ověření podpisu (např. plná moc, smlouvy, přihláška k trvalému pobytu).

Svým spoluobčanům také úřad nabízí možnost telefonického objednávkového systému (systém WebCall) včetně zjištění aktuální délky fronty. V sekci formuláře úřad dává k dispozici elektronickou verzi (doc či pdf) jednotlivých formulářů, které jsou přehledně uspořádány. Vyplněné dotazníky jsou na úřad doručovány prostřednictvím elektronické podatelny s tím, že doručení datové zprávy se odesílateli potvrzuje, pokud je možné z přijaté datové zprávy zjistit elektronickou adresu odesílatele. Součástí zprávy o potvrzení je zaručený elektronický podpis oprávněného zaměstnance úřadu, datum a čas jejího doručení

---

<sup>90</sup> Přívětivý úřad obcí III. typu 2017 [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/privetivy-urad-obci-iii-typu-2017.aspx>>.

<sup>91</sup> Nabízíme nemohoucím občanům novou službu tzv. „Pojízdný úřad“ [online]. Město Žďár nad Sázavou. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.zdarns.cz/mestsky-urad/potrebuji-vyridit/pojizdny-urad>>.



a identifikátor datové zprávy (dokumentu) přidělený elektronickou podatelnou. Pokud není doručeno potvrzení datové zprávy, tak zpráva/dokument nebyl(a) doručen(a).



Obrázek č. 19: Webové stránky města Žďár nad Sázavou

Zdroj: [www.zdarns.cz](http://www.zdarns.cz)

Další zajímavou službou, kterou městský úřad také provozuje, je „Lepší místo“. Jedná se o systém, který eviduje jednotlivé tipy a požadavky od občanů. Umožňuje rovnou předávat úkoly příslušným odborům nebo úředníkům. Nabízí tak způsob efektivní komunikace s občany.

Městský úřad každý rok provádí průzkum spokojenosti svých občanů. Podrobně mapuje jejich názor na jednotlivé odbory MěÚ včetně čekací doby. Bohužel toto dotazníkové šetření nezpracovává četnost používání ani spokojenost uživatelů s informačními systémy.

## 4.2 Dotazníkové a rozhovorové šetření

Praktická část této diplomové práce se zabývá šetřením na téma poskytování elektronických služeb na úrovni státní správy a samosprávy v České republice. Pro zpracování byla zvolena kombinace kvantitativní a kvalitativní metody. Důvodem výběru těchto metod je zaměření tématu práce.

### 4.2.1 Struktura dotazované skupiny

První část dotazníku byla cílena na zjištění struktury dotazované skupiny. Všechny demografické údaje jsou uvedeny v tabulce č. 1. Z údajů je zřejmé, že šetření se účastnilo více žen než mužů, a to konkrétně 59 % žen (57 jedinců) a 41 % mužů (40 jedinců).

Tabulka č. 1: Demografické údaje respondentů

Jednotlivé kategorie	Absolutní četnost	Relativní četnost
<i>Otázka č. 1 – Jaké je Vaše pohlaví?</i>		
muž	40	41 %
žena	57	59 %
<i>Otázka č. 2 – Jaký je Váš věk?</i>		
0 – 25 let	7	7 %
26 – 55 let	74	76 %
56 a více let	16	17 %
<i>Otázka č. 3 – Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?</i>		
základní	1	1 %
střední odborné učiliště – výuční list	4	4 %
středoškolské s maturitou	45	46 %
vysokoškolské	47	49 %
<i>Otázka č. 4 – Jaká je/byla Vaše poslední pracovní pozice?</i>		
nezaměstnaný(á)	5	5 %
manažer	17	18 %
administrativní pracovník	43	44 %
dělník	5	5 %
práce s lidmi (např. služby, pedagog)	20	21 %
jiné	7	7 %
<i>Otázka č. 5 – Jaký je Váš status?</i>		
zaměstnanec veřejné správy	27	28 %

podnikatel	11	11 %
zaměstnanec soukromého sektoru	59	61 %

Druhá otázka se věnovala věkovému rozložení respondentů, v rámci kterého dotazovaní zvolili jednu ze tří věkových kategorií. Nejmenší zastoupení měla nejmladší věková skupina a to lidé do 25 let. Šetření se účastnilo pouze 7 jedinců (7% respondentů). Naopak nejvíce účastníků bylo ve věku 26 – 55 let a ti tvořili 76 % všech zúčastněných (74 jedinců). Poslední kategorií byli lidé ve věku 56 a více let, jichž se na výzkumu podílelo celkem 17 % (16 jedinců).

Třetí otázka vyšetřovala nejvyšší dosažené vzdělání respondentů. Nejčastěji měli dotazovaní vysokoškolské vzdělání (49 %, 47 jedinců) a středoškolské s maturitou (46 %, 45 jedinců). Výučním listem se mohou prokázat 4 respondenti (4 %) a šetření se se základním vzděláním účastnil pouze jeden člověk (1 %). Jednalo se o mladou ženu pracující ve zdravotnictví.

Čtvrtá otázka cílila na zjištění, na jaké poslední pracovní pozici respondenti pracovali. Volit mohli mezi šesti různými kategoriemi a nejčastěji jejich prací byl administrativní pracovník (44%, 43 jedinců). Dále byla významně zastoupena pozice práce s lidmi (např. služby, pedagog; 21%, 20 jedinců) a manažer (18%, 17 jedinců). Pouze 5% účastníků dotazníkového šetření (5 jedinců) uvedlo, že pracují jako dělníci nebo že jsou aktuálně nezaměstnaní. Poslední kategorii jiné zvolilo celkem 7 jedinců (7% respondentů) a v doplňující textové části odpovědi uvedli, že jsou OSVČ, pracují jako IT či invalida nebo obchodní zástupce.

Poslední pátá otázka mapující strukturu dotazované skupiny se věnovala zjištění statusu respondentů. Jedinci mohli volit ze tří různých možných odpovědí a nejvíce z nich je zaměstnancem soukromého sektoru. A to konkrétně 59 lidí (61% respondentů). Zaměstnancem veřejné správy bylo celkem 28% dotazovaných (27 respondentů) a podnikatelů se šetření účastnilo pouze 11 (11% respondentů).

#### **4.2.2 Práce s internetem**

Druhá část dotazníku vyšetřovala témata související s internetem a všechna příslušná data jsou uvedena v tabulce č. 2. Šestá otázka dotazníkového šetření se zabývala četností

práce s internetem. I když měli respondenti možnost volit mezi šesti různými časovými údaji (denně, několikrát týdně, jednou týdně, jednou za 14 dní, jednou za měsíc, nikdy), tak se ztotožnili pouze s prvníma dvěma. A to konkrétně denně (80 %, 78 jedinců) a několikrát týdně (20 %, 19 jedinců).

Tabulka č. 2: Práce s internetem

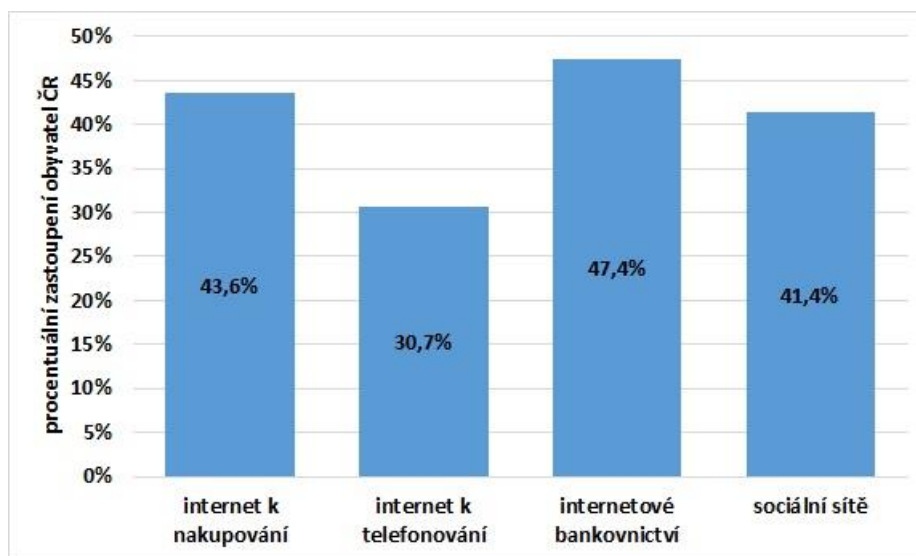
Jednotlivé kategorie	Absolutní četnost	Relativní četnost
<i>Otázka č. 6 – Jak často pracujete s internetem?</i>		
denně	78	80 %
několikrát týdně	19	20 %
jednou týdně	0	0 %
jednou za 14 dní	0	0 %
jednou za měsíc	0	0 %
nikdy	0	0 %
<i>Otázka č. 7 – Jak byste ohodnotili svoje znalosti s prací s internetem? (možno zvolit více odpovědí)</i>		
žádné	1	1 %
internet k nakupování	97	100 %
internet k telefonování	58	60 %
internetové bankovníctví	85	88 %
sociální sítě	63	65 %
<i>Otázka č. 8 – Kde nejčastěji přistupujete k internetu? (možno zvolit více odpovědí)</i>		
mobilní internet	67	69 %
v zaměstnání	58	60 %
doma	97	100 %
v knihovně	4	4 %
na veřejném místě	10	10 %
jinde	3	3 %
<i>Otázka č. 9 – Jak často hledáte informace na internetu?</i>		
denně	78	80 %
několikrát týdně	17	18 %
jednou týdně	2	2 %
jednou za 14 dní	0	0 %
jednou za měsíc	0	0 %
nikdy	0	0 %

Tento údaj zcela jasně dokládá, že respondenti internet běžně využívají a že se nejedná o „sváteční“ počítačové uživatele. Ze srovnání s celorepublikovými daty poskytnutými

Českým statistickým úřadem (ČSÚ) vyplývá, že v rámci šetření se jedná o vyšší zastoupení uživatelů internetu, než je v ČR běžné. Úřad totiž uvádí, že v České republice používá internet 77 % obyvatel<sup>92</sup>.

Sedmý dotaz se soustředil na objasnění, za jakým účelem respondenti internet používají či respektive jaké mají znalosti s prací s internetem. Dotazovaní měli k dispozici pět možných odpovědí s tím, že jich mohli označit více najednou. Všichni účastníci šetření využívají internet k nakupování (100 %, 97 jedinců) a také většina z nich zpravuje své účty prostřednictvím internetového bankovníctví (88 %, 85 jedinců). Podobné zastoupení mají jak sociální sítě, pomocí kterých sdílí informace 65 % respondentů (63 jedinců), tak i telefonování prostřednictvím internetu (60 %, 58 jedinců).

Pro srovnání s celorepublikovým zastoupením uvádíme následující sloupcový graf, kde jsou zobrazena konkrétní čísla. Ze srovnání jednotlivých údajů zcela jasně vyplývá, že respondenti tohoto dotazníkového šetření mají „blíže k internetu“ než obyvatelé ČR a to přibližně v poměru 2 : 1.



Obrázek č. 200: Procentuální zastoupení internetových aktivit mezi obyvateli ČR  
(Zdroj dat: Český statistický úřad)

<sup>92</sup> údaj platný k 31.12.2016

I když všichni účastníci šetření používají internet k nakupování, tak se v šetření vyskytl jeden dotazovaný, který také označil odpověď žádná. Jedná se o člověka (muže ve věku 26 – 55 let), který pracuje denně s internetem (IT pracovník) a v této otázce kromě sociálních sítí označil všechny varianty odpovědí. Lze tedy předpokládat, že se jedná o unáhlené označení a ignorovat tuto ojedinělou reakci.

Osmá otázka se zabývala zjištěním, odkud nejčastěji respondenti přistupují k internetu. Opět se jednalo o dotaz, v rámci kterého mohli dotazovaní volit více odpovědí najednou. Z údajů uvedených v jednotlivých kategoriích v následujícím sloupcovém grafu vyplývá, že všichni zúčastnění mají internet doma a využívají jej (100 %, 97 jednotlivců)<sup>93</sup>. Dále více jak 2/3 respondentů (69 %, 67 jedinců) se připojují k internetu také prostřednictvím mobilního telefonu či jiného chytrého zařízení (kategorie mobilní internet)<sup>94</sup>. O trochu méně účastníků šetření uvádí, že využívají internet v práci. Konkrétně se jedná o 58 jedinců (60 % respondentů). Ostatní místa mají již velmi malé zastoupení – knihovnu využívají pro připojení k internetu pouze 4 jedinci (4 % respondentů), veřejné místo 10 jedinců (10 % respondentů) a jiné umístění pouze tři jedinci (3 % respondentů).

Devátá otázka úzce souvisí s tou předchozí, jelikož se věnuje zjištění, jak často respondenti hledají informace na internetu. I když měli dotazovaní možnost volit ze šesti různých časových kategorií (denně, několikrát týdně, jednou týdně, jednou za 14 dní, jednou za měsíc, nikdy), tak se ztotožnili pouze s prvními třemi. Nejčastěji účastníci šetření hledají informace na internetu denně (80 %, 78 jedinců). Dále potom několikrát týdně (18 %, 17 jedinců) a pouze 2 dotazovaní (2 %) uvedli, že vyhledávají informace jednou týdně.

Pro doplnění informací je vhodné uvést, že 62,2 % obyvatel v ČR starších šestnácti let čtou zprávy na internetu, což zahrnuje čtení internetového zpravodajství ze zpravodajských serverů jako je např. iDnes, aktualne.cz, ihned.cz, novinky.cz či čtení dalších novin, týdeníků či časopisů na internetu. Zajímavé je, že tato hodnota za poslední dva roky poklesla o 1,8 %.

---

<sup>93</sup> dle ČSÚ 76,5 % obyvatel ČR starších šestnácti let používalo doma v roce 2016 internet

<sup>94</sup> v roce 2016 dle údajů Českého statistického úřadu 41,2 % obyvatel starších 16 let používá internet v mobilu, pokud kategorii zúžíme na věk 16 – 74 let, tak se procentuální zastoupení zvýší na 44,8 %

### 4.2.3 Komunikace respondentů s úřadem

Tabulka č. 3: Komunikace respondentů s úřadem

Jednotlivé kategorie	Absolutní četnost	Relativní četnost
<i>Otázka č. 10 – Jak často komunikujete s úřady v pracovních záležitostech?</i>		
(skoro) každý den	5	5 %
alespoň jednou týdně	22	23 %
méně než jednou týdně	70	72 %
<i>Otázka č. 11 – Jak často komunikujete s úřady v osobních záležitostech?</i>		
(skoro) každý den	1	1 %
alespoň jednou týdně	1	1 %
méně než jednou týdně	94	98 %
<i>Otázka č. 12 – Které komunikační kanály upřednostňujete v kontaktu s úřadem? (možno zvolit více odpovědí)</i>		
osobní setkání	20	21 %
telefon	43	44 %
dopis	1	1 %
e-mail	82	85 %
datovou schránku	52	54 %
webovou stránku/aplikaci	59	61 %
mobilní aplikaci	19	20 %
<i>Otázka č. 13 – Jak hodnotíte elektronickou komunikaci s úřady?</i>		
jsem spokojený(á)	18	19 %
neutrálně	59	61 %
jsem nespokojený(á)	15	15 %
nevyužívám	5	5 %
<i>Otázka č. 14 – Využíváte ke komunikaci se státní správou informační systémy (např. portály či specializované aplikace)?</i>		
ano	72	74 %
ne	25	26 %
<i>Otázka č. 15 – Pokud ano, jaké? (možno zvolit více odpovědí)</i>		
Finanční správa	38	53 %
Česká správa sociálního zabezpečení	43	60 %
Zdravotní pojišťovna	13	18 %
Katastr nemovitostí	13	18 %
jiné	43	60 %

Třetí dotazníková část se zaměřila na komunikaci s úřady a opět jsou v tabulce (Tabulka č. 3) uvedeny konkrétní hodnoty. Tématem desáté otázky je frekvence komunikace respondentů s úřady v pracovních záležitostech. Dotazovaní volili ze tří časových kategorií

a to (skoro) každý den, alespoň jednou týdně a méně než jednou týdně. Nejčastěji jsou účastníci šetření v kontaktu s úřady v pracovních záležitostech méně než jednou týdně. Týká se to 70 jedinců (72 % respondentů). Alespoň jednou týdně komunikuje s úřady 23 % respondentů (22 jedinců) a (skoro) každý den pouze 5 % respondentů (5 jedinců). Jedná se převážně o podnikatele, manažery či administrativní pracovníky, jejichž náplní práce je zřejmě agenda nějak spojená s úřady.

V souvislosti s tímto dotazem je vhodné si připomenout údaje uvedené na obrázku č. 5, kde je na časové ose zmapováno, jaké úkony při komunikaci s úřady prostřednictvím internetu jednotlivci nejčastěji provádějí. V roce 2016 31 % lidí vyhledávalo informace, 15% stahovalo formuláře, 11 % vyplňovalo a odesílalo formuláře a 15 % lidí komunikovalo s úřady prostřednictvím e-mailu.

Jedenáctá otázka doplňuje předchozí dotaz, jelikož zjišťuje, jak často respondenti komunikovali s úřady v osobních záležitostech. Z porovnání údajů z minulé otázky je zřejmé, že respondenti s úřady častěji komunikují kvůli pracovním než osobním záležitostem. I v tomto dotazu byly tři možnosti ((skoro) každý den, alespoň jednou týdně, méně než jednou týdně) a kromě tří respondentů všichni zúčastnění zvolili odpověď méně než jednou týdně (98 %, 94 jedinců). Jeden dotazovaný (1 %) zvolil odpověď (skoro) každý den a jedná se o podnikatelku, která také i ve svém pracovním životě (téměř) denně komunikuje s úřady. Další respondent (1 %, 1 jedinec) je s úřady v osobních jednáních alespoň jednou týdně a poslední zúčastněný odpověď na tento dotaz nevyplnil.

Další, dvanáctá otázka se zabývá zjištěním, které komunikačními kanály respondenti upřednostňují v kontaktu s úřadem. Dotazovaní mohli v rámci své reakce na tento dotaz označit více možností najednou. Nejčastěji účastníci šetření používají e-mail (85 % respondentů, 82 jedinců). Jedná se totiž o finančně i časově nenáročný způsob, který je navíc obsahově doložitelný (na rozdíl od osobního setkání či telefonu). Druhou nejčastější možností je webová stránka/aplikace, prostřednictvím které komunikuje s úřady 61 % respondentů (59 jedinců).

Datovou schránku používá více než polovina zúčastněných (54 % respondentů, 52 jedinců) a z dat poskytnutých Českým statistickým úřadem vyplývá, že v roce 2015 bylo ze zákona zřízeno 28,5 tisíce schránek a na žádost dokonce 36,8 tisíce schránek. Prostřednictvím nich bylo ve zmiňovaném roce uskutečněno celkem 84 480 transakcí,



z nichž jich bylo 74 % uskutečněno prostřednictvím orgánu veřejné moci (100 datových schránek), 22 % právníckou osobou (30,4 tisíc datových schránek) a 4 % podnikající fyzickou osobou (17,7 tisíc datových schránek).

Celkem 43 jedinců (44 % respondentů) vyřizuje komunikaci s úřadem prostřednictvím telefonu. Více jak pětina zúčastněných (21 % respondentů, 20 jedinců) upřednostňuje osobní setkání a podobné zastoupení má i mobilní aplikace (20 % respondentů, 19 jedinců). Nejmenší zastoupení má dorozumívání prostřednictvím dopisu. Tuto variantu odpovědi zvolil pouze jeden účastník dotazníkového šetření (1 % respondentů). Překvapivě se jednalo o vysokoškolsky vzdělaného podnikatele ve věku 26 – 55 let, jehož oborem bylo IT.

Náplní třinácté otázky je ohodnocení úrovně elektronické komunikace s úřady. Respondenti vybírali své hodnocení ze čtyř různých kategorií (jsem spokojený(á), neutrálně, jsem nespokojený(á), nevyužívám) a nejčastěji se ztotožnili s odpovědí neutrálně (61 % respondentů, 59 jedinců). Spokojená je pouze necelá pětina dotazovaných (19 % respondentů, 18 jedinců). Vyloženě nespokojených bylo patnáct účastníků šetření (15 % respondentů) a k nevyužívání těchto nástrojů se vyslovilo celkem 5 jedinců (5 % respondentů). Jednalo se o jak o muže, tak o ženy s tím, že věk nebyl tím mezním kritériem. Tím důvodem bylo spíše vzdělání účastníků šetření v kombinaci s typem zaměstnání. I když je nutno poznamenat, že se i mezi těmito jedinci vyskytovali lidé s vysokoškolským vzděláním.

Český statistický úřad udává následující důvody nepoužívání on-line formulářů ve veřejné správě v roce 2016 a to: obavy o ochranu osobních údajů (15 %), formulář za něj/ní vyplnil někdo jiný (18 %), chyběly mu/jí potřebné znalosti (25 %) a ostatní důvody (42 %).

Čtrnáctá otázka provedeného dotazníkového šetření se věnovala tématu využívání informačních systémů ke komunikaci se státní správou. Možná odpověď byla pouze ano či ne a souhlasili téměř  $\frac{3}{4}$  respondentů (74 % zúčastněných, 72 jedinců). Naopak svůj nesouhlas vyjádřilo 25 jedinců (26 % zúčastněných).

Pokud účastníci šetření zvolili jako svou odpověď možnost ne, tak následující čtyři otázky nejsou pro ně určeny (přeskakují až na otázku č. 19).

Cílem patnáctého dotazu bylo zjistit, jaké aplikace respondenti používají. Účastníci šetření mohou zvolit více odpovědí najednou a navíc je jim umožněno v rámci možnosti jiné rozšířit seznam odpovědí o další položky. Tuto otázku zodpovídalo celkem 72 respondentů,

což jsou Ti, kteří v předchozím dotazu vyjádřili kladnou odpověď (používají informační systémy ke komunikaci se státní správou).

Aplikaci Finanční správy a České správy sociálního zabezpečení využívá více než polovina dotazovaných. Konkrétně se u FS jedná o 38 jedinců (53 % respondentů) a u ČSSZ dokonce o 43 jedinců (60 % respondentů). Informační systém pro komunikaci se zdravotní pojišťovnou, ale i katastr nemovitostí užívá stejné množství účastníků šetření, tj. 13 jedinců (18 % respondentů). Poslední varianta odpovědi byla kategorie jiné, v rámci které zúčastnění mohli doplnit seznam informačních systémů. Této možnosti využilo celkem 43 jedinců (60 % respondentů) a rozšířili výčet IS zejména o: Informační systém o státní službě (ISOSS, 18 jedinců, 25 % respondentů) a jeho modul organizace a systemizace (OSYS, 14 jedinců, 19 % respondentů). Další varianty již nebyly tak významně zastoupeny. Jednalo se o podnikové informační systémy SAP a vlastní programy – obě možnosti se stejnou početností a to 3 jedinci (4 % respondentů). Ostatní odpovědi jsou již pouze od jednoho zúčastněného. Seznam rozšířili o aplikaci k vyřízení OP na magistrátu, registr vozidel, účetní program Money, Fenix a lepší místo.

#### **4.2.4 Respondenti a jejich vztah k informačním systémům**

Cílem čtvrté dotazníkové části bylo zjistit vztah respondentů k informačním otázkám. Všechny tři otázky byly otevřené a respondenti na ně tedy odpovídali vlastními slovy. Pro jejich vyhodnocení bylo nutno provést takzvanou kategorizaci. Prvním krokem po přečtení všech reakcí bylo nalézt společné znaky (informace) v jednotlivých odpovědích, které jsou následně podle této specifické vlastnosti (základ hodnotícího kritéria) seskupeny a vyčíslena jejich četnost. Na základě této frekvence výskytu skupin je potom následně provedeno i vyhodnocení. Zastoupení jednotlivých kategorií uvádí souhrnná tabulka č. 4.

Cílem šestnáctého dotazu bylo získat názor respondentů na výhody informačních systémů pro komunikaci se státní správou. Jednotlivé odpovědi byly kategorizovány do sedmi skupin s tím, že pouze první dvě mají významné početní zastoupení. Důležité je ovšem upozornit na fakt, že ne všichni respondenti na tuto otázku odpověděli.

Tabulka č. 4: Vztah respondentů k informačním systémům

Jednotlivé kategorie	Absolutní četnost	Relativní četnost
<i>Otázka č. 16 – Charakterizujte vlastními slovy, jaké mají informační systémy ke komunikaci se státní správou pro Vás výhody: (otevřená otázka)</i>		
rychlost	61	85 %
pohodlí	60	83 %
aktuální informace	1	1 %
přehled	1	1 %
rezervace návštěvy	1	1 %
finanční úspora	1	1 %
flexibilita	1	1 %
<i>Otázka č. 17 – Charakterizujte vlastními slovy, jaké mají informační systémy ke komunikaci se státní správou pro Vás nevýhody: (otevřená otázka)</i>		
pomalý systém	35	49 %
není dostupný pro všechny	27	38 %
složitá registrace	18	25 %
málo služeb	15	21 %
nejednotnost systémů	5	7 %
složitost systémů	3	4 %
technické problémy	2	3 %
časová prodleva	2	3 %
nespolehlivost	2	3 %
neosobnost	1	1 %
nutnost identifikačních nástrojů	1	1 %
bez možnosti dovysvětlení	1	1 %
hackerské útoky	1	1 %
nutnost ověřování	1	1 %
<i>Otázka č. 18 – Jaké byste ocenili vylepšení informačních systémů určených ke komunikaci se státní správou? (otevřená otázka)</i>		
zjednodušit systém	19	26 %
rozšíření služeb	18	25 %
zlepšení odezvy (odpovědí, potvrzení zpracování)	12	17 %
dostupný pro všechny úřady	8	11 %
sjednotit technologie	6	8 %
vylepšení registrace	3	4 %
identifikační prvky	2	3 %
spolehlivost systémů	1	1 %
ochrana osobních údajů	1	1 %
nevím	1	1 %
dostačující	1	1 %

Nejčastěji se respondenti vyslovili, že oceňují na informačních systémech rychlost vyřízení požadavku (85 % respondentů, 61 jedinců) a pohodlí (83 %, 60 jedinců), tj. možnost

vyřízení vše z jednoho místa bez nutnosti chodit na úřad. Další typy odpovědí mají již pouze základní četnost (1 % respondentů, 1 jedinec), ale jedná se také o důležité přínosy informačních systémů obyvatelům. Jedná se o: aktuální informace, přehled, rezervace návštěvy, finanční úspora a flexibilita.

Sedmnáctá otázka se naopak věnovala nevýhodám informačních systémů. Opět bylo nutné provést kategorizaci, jejímž výsledkem je ale dvojnásobný počet skupin než v předcházející otázce.

Nejčastěji si účastníci šetření stěžovali na rychlost informačních systémů a jednalo se konkrétně o 35 jedinců (49 % respondentů). Dále své výtky vyjádřilo na téma dostupnosti pro všechny celkem 27 jedinců (38 % respondentů), složitost registrace zdůraznilo 18 jedinců (25 % respondentů) a málo poskytovaných služeb 15 jedinců (21 % respondentů). Nejednotnost systémů spatřuje jako nevýhodu 5 jedinců (7 % respondentů) a celková složitost informačních systémů odrazuje 3 jedince (4 % respondentů). Další tři kategorie mají již pouze 3 % zastoupení (2 jedinci) a jedná se o technické problémy s informačními systémy, jejich časovou prodlevu a nespolehlivost.

Při kategorizaci byly vytvořeny i skupiny reprezentující názor pouze jednoho účastníka dotazníkového šetření (1 % respondentů). Jedná se o kategorie: neosobnost informačních systémů, nutnost identifikačních nástrojů, bez možnosti dovysvětlení, hackerské útoky a nutnost ověřování ve smyslu např. telefonického ověření podání žádosti.

Poslední, osmnáctá otevřená otázka byla zaměřena na zjištění takových vylepšení informačních systémů, která by respondenti ocenili při komunikaci se státní správou. Jednotlivé kategorie se do velké míry shodují se skupinami vytvořenými na základě vyslovených nevýhod.

Nejčastěji se respondenti shodli na nutnosti zjednodušit celý informační systém (26 % respondentů, 19 jedinců) a rozšíření poskytovaných služeb (25 % respondentů, 18 jedinců). Rozšíření informačních systémů má být provedeno v takovém rozsahu, aby jejich uživatelé nebyli nuceni již nic papírově dokládat či osobně potvrzovat přímo na úřadě. Dotazovaní také od informačních systémů požadují zlepšení odezvy (17 % respondentů, 12 jedinců), jejímž záměrem je ujistit uživatele systému, že jeho požadavek byl přijat, že je ve fázi zpracování či že je již vyřízen. Za důležité též účastníci šetření považují dostupnost pro všechny úřady (11 % respondentů, 8 jedinců), sjednocení technologií (8 % respondentů,

6 jedinců) a vylepšení registrace (4 % respondentů, 3 jedinci) či zjednodušení identifikačních prvků (3 % respondentů, 2 jedinci). Nevýhody stávajících identifikačních prvků (datové schránky, elektronický podpis) spatřují respondenti zejména v jejich nutnosti registrace, časově omezeném používání a v neposlední řadě i kvůli finančním nákladům.

S dalšími kategoriemi se ztotožnil vždy pouze jeden jedinec (1 % respondentů), ale jedná se o důležité požadavky. Konkrétně se jedná o: spolehlivost jednotlivých systémů či dostatečná ochrana osobních údajů. Jeden dotazovaný označil stávající informační systémy za dostačující a jiný nevěděl o žádném vylepšení.

#### **4.2.5 Autentizace respondenta**

Pátá část dotazníkového šetření se věnovala oblasti autentizace uživatele informačních systémů. Na devatenáctou otázku již opět odpovídali všichni respondenti a jejím tématem bylo zvážení zřízení datové schránky fyzické osoby nebo podnikatele. O založení datové schránky (možnost ano) uvažuje celá čtvrtina účastníků dotazníkového šetření (25 % respondentů, 24 jedinců) a další pětina je přesvědčena, že tuto příležitost ještě zváží (varianta možná, 20 % respondentů, 20 jedinců). Nejvyšší procentuální zastoupení má kategorie neuvažují o zřízení (55 % respondentů, 53 jedinců). K této reakci mohlo zcela jistě i přispět tvrzení jednoho respondenta „Datová schránka je super v tom, že zprávy po pár týdnech smaže. To je geniální – něco na způsob "po přečtení spalte".“.

V případě, že uvažování o zřízení datové schránky bylo pouze v rovině možná, tak respondent neodpovídá na následující otázku. Pokud dokonce vůbec nezvažoval o jejím založení, tak vynechal dotazy dva. Podrobné údaje uvádí Tabulka č. 5.

Dvacátá otázka byla zaměřena na zjištění, jestli bylo použití nějaké služby poskytované veřejnou institucí podmíněno přihlášením do datové schránky. Jednalo se například o Daňový portál, Portál České správy sociálního zabezpečení atp. Účastníci dotazníkového šetření jednoduše volili mezi odpovědí ano či ne. Téměř  $\frac{3}{4}$  zúčastněných mělo tu zkušenost, že datová schránka byla podmínkou využití určité služby veřejné instituce (možnost ano, 73 % respondent, 24 jedinců). Pouze 27 % respondentů (9 jedinců) nemuselo mít (možnost ne) pro elektronickou komunikaci s úřady zřízenou datovou schránku.

Tabulka č. 5: Autentizace respondenta

Jednotlivé kategorie	Absolutní četnost	Relativní četnost
<i>Otázka č. 19 – Uvažujete o zřízení datové schránky fyzické osoby nebo podnikatele?</i>		
ano	24	25 %
možná	20	20 %
neuvažuji o zřízení	53	55 %
<i>Otázka č. 20 – Použil(a) jste někdy službu veřejné instituce, která vyžadovala přihlášení do datové schránky? (např. Daňový portál, Portál ČSSZ, atp.)</i>		
ano	24	73 %
ne	9	27 %
<i>Otázka č. 21 – Pokud byste mohl(a) komunikovat s většinou úřadů elektronicky pomocí přihlášení do datové schránky, uvažoval(a) byste o jejím zřízení zdarma? (např. žádost o vystavení nového OP, žádost o nemocenskou, podání příznání k dani z nemovitosti, daně z příjmu FO, registrace psů, změna trvalého bydliště, žádost o změnu příjmení, atp.)</i>		
ano	32	52 %
ne	12	19 %
možná	18	29 %
<i>Otázka č. 22 – Používáte elektronický podpis pro osobní účely nebo pro potřeby podnikání?</i>		
ano	14	14 %
ne	83	86 %

Cílem jednadvacátého dotazu zaměřeného na datové schránky bylo nalézt odpověď na otázku, zda by uživatelé uvažovali o jejím zřízení pro komunikaci s úřady, pokud by tento úkon nebyl zpoplatněn. Respondenti mohli volit ze tří různých kategorií, kdy více jak polovina zúčastněných (52 % respondentů, 32 jedinců) by uvažovala o zřízení datové schránky pro elektronickou komunikaci s úřady, za podmínky, že schránka by byla zdarma. Možná by o této možnosti přemýšlela necelá třetina zúčastněných (29 % respondentů, 18 jedinců) a pouze necelou pětinu (19 % respondentů, 12 jedinců) by k tomuto kroku nepřesvědčila ani finanční nenákladnost.

Dvaadvacátá otázka se zabývala zjištěním, zda respondenti používají elektronický podpis pro osobní účely nebo pro potřeby podnikání. Z čísel uvedených v tabulce č. 5 jednoznačně vyplývá, že účastníci šetření jsou používání elektronického podpisu ještě méně nakloněni než datovým schránkám. Elektronický podpis totiž používá pouze 14 % účastníků

dotazníkového šetření (14 jedinců) a nevyužívá jej téměř 90 % dotazovaných (86 % respondentů, 83 jedinců).

#### 4.2.6 Elektronická komunikace s úřadem

Tabulka č. 6: Elektronická komunikace s úřadem

Jednotlivé kategorie	Absolutní četnost	Relativní četnost
<i>Otázka č. 23 – Využili jste vůči úřadu elektronické podání v soukromých záležitostech nebo pro účely podnikání? (např. žádost o vystavení nového OP, žádost o nemocenskou, podání přiznání k dani z nemovitosti, daně z příjmu FO, registrace psů, změna trvalého bydliště, žádost o změnu příjmení, atp.)</i>		
ano	40	41 %
ne	57	59 %
<i>Otázka č. 24 – Šetří Vám elektronická komunikace s úřadem čas a peníze?</i>		
ano	63	65 %
ne	5	5 %
nedokáži posoudit	29	30 %
<i>Otázka č. 25 – Šetří Vám elektronická komunikace s úřadem čas a peníze?</i>		
ano	36	37 %
ne	26	27 %
nevím	35	36 %
<i>Otázka č. 26 – Využíváte možnosti elektronických objednávek k vyřízení Vaší žádosti na úřadě?</i>		
ano	39	40 %
minimálně	36	37 %
nevyužívám	19	20 %
nevím, že tato služba existuje	3	3 %
<i>Otázka č. 27 – Využíváte možnosti vyplnění on-line formulářů úřadů umístěných na jejich webových stránkách?</i>		
často	23	24 %
minimálně	53	54 %
nevyužívám	21	22 %

Tématem šesté části dotazníku byla elektronická komunikace s úřadem. Třináctá otázka byla zaměřena na využití elektronického podání respondenty vůči úřadu v soukromých záležitostech či pro účely podnikání. Jednalo se například o vydání nového

občanského průkazu, žádost o nemocenskou, podání daně z nemovitosti či daně z příjmu fyzické osoby, registrace psů, změna trvalého bydliště či žádost o změnu příjmení. Podrobná čísla jsou zveřejněna v tabulce č. 6. Účastníci šetření se častěji vyslovili pro to, že nikdy vůči úřadu nepoužili elektronické podání (varianta odpovědi ne). Konkrétně se to týkalo 59 % dotazovaných (57 jedinců). Ke zkušenosti s elektronickým podáním (možnost ano) se přihlásilo celkem 41 % respondentů (40 jedinců).

Dle údajů Českého statistického úřadu v roce 2016 elektronicky komunikovalo s úřady 11,3 % obyvatel ČR starších šestnácti let respektive 12,3 % ve věkovém rozmezí 16 – 74 let. Ze srovnání vyplývá, že výsledky prezentovaného dotazníkového šetření jsou téměř čtyřnásobné (41 % respektive 11,3 %), což je pravděpodobně způsobeno zvolenou metodou výběru respondentů.

Námětem dvacáté čtvrté otázky je šetření, zda respondentům elektronická komunikace s úřadem zajistí úsporu času a financí. O tom je přesvědčeno více jak polovina dotazovaných. A to konkrétně 65 % účastníků šetření (63 jedinců). Další velkou skupinou jsou respondenti, kteří si myslí, že tuto otázku nemohou posoudit. V tomto případě se to týká 30% dotazovaných (29 jedinců). Pouze 5 zúčastněných (5 % respondentů) je toho názoru, že elektronickou komunikací s úřady jim nevzniká žádná úspora – ani časová a ani finanční.

Pětadvacátý dotaz je zaměřen na názor respondentů, zda považují elektronickou komunikaci za bezpečnou. Všechny kategorie (ano, ne, nevím) jsou přibližně stejně zastoupeny. Více jak třetina účastníků šetření je přesvědčena, že elektronická komunikace s úřady je bezpečná (37 % respondentů, 36 jedinců). Na tuto situaci nemá názor (neví) velmi podobný počet zúčastněných a to 36 % respondentů (35 jedinců). Za nebezpečný považuje tento způsob dorozumívání se s úřady více jak čtvrtina dotazovaných. Konkrétně 27 % respondentů (26 jedinců).

Z šetření Českého statistického úřadu vyplývá, že jedním z nejčastějších důvodů, proč lidé nepoužívají on-line dotazníky ve veřejné správě, je právě obava o ochranu osobních údajů. Tento strach vyjádřilo celkem 15 % obyvatel České republiky. Což ve srovnání s údaji vzešlými z probíraného dotazníkového šetření je daleko nižší procentuální zastoupení (15 % versus 27 %).

Tématem šestadvacáté otázky bylo zjištění, zdali respondenti využívají objednávkový systém k vyřízení svojí žádosti na úřadě. Jedná se o velmi šikovný nástroj, který umožňuje



lidem se zaregistrovat na určitou hodinu (někdy i minutu) a vyhnout se tak případné frontě (čekání) na úřadě.

Důležitou podmínkou této služby je ale určitá přehlednost. Často některé úřady totiž volí možnost, že se na jednu hodinu může přihlásit i více jedinců (např. aplikace Dopravního inspektorátu). Nicméně na jejich stránkách již není nijak zmíněno, že pořadí přihlášení určuje minutu, kdy návštěvník bude „přednostně odbaven“. Např. pokud je uživatel čtvrtý objednaný na osmou hodinu, tak jeho čas, kdy se mu bude úředník preferenčně věnovat je v 8<sup>40</sup>. Toto upozornění ale přijde budoucímu návštěvníkovi většinou až e-mailem, který dotyčný již nemá potřebu číst (všechny informace již klient měl z webové stránky).

Elektronické objednávání k vyřízení žádosti na úřadě využívá 40 % respondentů (39 jedinců). Podobné procentuální zastoupení má i další kategorie minimálně a to 37 % respondentů (36 jedinců). Tuto službu vůbec nevyužívá pětina všech oslovených (20 % respondentů, 19 jedinců). O této možnosti návštěvy úřadu „bez čekání“ neví (kategorie nevím, že tato služba existuje) pouze 3% dotazovaných (3 jedinci). Jednalo se například o muže ve věku 26 – 55 let pracujícího v IT oboru.

Sedmadvacátá otázka se věnovala problematice využívání možnosti vyplnění on-line formulářů úřadů respondenty. Tento dotaz se specializuje na formuláře, které si vytváří úřady samy, a proto jsou i umístěny přímo na jejich webových stránkách. Účastníci šetření si opět mohli vybírat mezi třemi kategoriemi a to často, minimálně a nevyužívám tuto službu. Více jak polovina dotazovaných využívá tuto možnost minimálně (54 % respondentů, 53 jedinců). Téměř čtvrtina účastníků šetření on-line formuláře používá často (24 % respondentů, 23 jedinců) a naopak je vůbec nevyužívá 22 % (21 respondentů).

#### **4.2.7 Získávání informací o poskytovaných službách a prostředcích elektronické komunikace**

Sedmá část dotazníku se věnuje získávání informací o poskytovaných službách a prostředcích elektronické komunikace. Podrobné hodnoty uvádí tabulka č. 7. Osmadvacátý dotaz se zabývá využíváním webových stránek orgánů veřejné správy respondenty k získání informací o jejich činnosti a poskytovaných službách. Účastníci šetření volili mezi třemi různými kategoriemi a to často, někdy a nevyužívám. Více jak polovina dotazovaných (60 % respondentů, 58 jedinců) se ztotožnila s volbou někdy. Třetina zúčastněných tuto

možnost užívání webových stránek používá často (35 % respondentů, 34 jedinců) a naopak pouze 5 % respondentů (5 jedinců) tuto nabídku vůbec nevyužívá.

Tabulka č. 7: Získávání informací o poskytovaných službách a prostředcích elektronické komunikace

Jednotlivé kategorie	Absolutní četnost	Relativní četnost
<i>Otázka č. 28 – Využíváte webových stránek orgánů veřejné správy k získání informací o jejich činnosti a poskytovaných službách?</i>		
někdy	58	60 %
často	34	35 %
nevyužívám	5	5 %
<i>Otázka č. 29 – Z jakých zdrojů čerpáte informace o možnostech používání prostředků elektronické komunikace? (možno zvolit více odpovědí)</i>		
tisk, knihy, odborné časopisy	50	52 %
televize	12	12 %
internet	95	98 %
školení	48	49 %
doporučení kolegů či známých	49	51 %

Předposlední devětadvacátá otázka dotazníkového šetření cílila na zjištění, jaké zdroje používají respondenti pro čerpání informací o možnostech využívání prostředků elektronické komunikace. Účastníci šetření mohli v rámci své reakce zvolit více odpovědí. Jejich nejčastějším zdrojem informací je internet, který využívají téměř všichni zúčastnění (98 % respondentů, 95 jedinců). Přibližně polovina všech dotazovaných používá pro svou informovanost tisk a odborné časopisy (52 % respondentů, 50 jedinců), doporučení kolegů či známých (51 % respondentů, 49 jedinců) a různá školení (49 % respondentů, 48 jedinců). Nejméně frekventovaným zdrojem informací byla překvapivě pro všechny zúčastněné televize (12 % respondentů, 12 jedinců).

#### 4.2.8 Otázka č. 30 – Poznámka respondentů k celému dotazníkovému šetření

Poslední, třicátá, otázka dotazníkového šetření dávala prostor všem respondentům vyjádřit svůj názor k této problematice a napsat jakoukoliv poznámku, kterou považovali za relevantní. Jednalo se o otevřenou otázku, jejíž vyplnění nebylo pro zúčastněné povinné. Také ji vypracovalo pouze 6 respondentů.

Jelikož je odpovědí velmi málo a jsou velice různorodé, nelze provést kategorizaci. Pro představu ale uvádíme dva zajímavé postřehy respondentů:

- Státní správa obecně má jeden velký problém, a to nedostatek kvalifikovaných pracovníků v IT oblasti. Systémy pak zpracovávají externí dodavatelé a kvalita systémů je na pochybné úrovni. Zároveň dochází ke zneužívání tohoto stavu dodavateli, kteří si účtují i za sebemenší úpravu vysoké částky.
- Nedostatek „ajťáků“ je spojen s nedostatečným finančním ohodnocením, ve kterém státní sektor nemůže konkurovat soukromému sektoru.

### **4.3 Vyhodnocení rozhovorů**

Rozhovory byly realizovány celkem se třemi odpovědnými pracovníky veřejné správy (zástupce České zprávy sociálního zabezpečení, Oborové pojišťovny zaměstnanců bank a pojišťoven a Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou). Bohužel se nepodařilo získat také vyjádření pracovníka Městského úřadu v Kladně. Je nutno podotknout, že zrealizovat jednotlivé rozhovory je velmi časově náročný úkol. Není jednoduché potencionální respondenty přemluvit ke spolupráci.

Vyhodnocení realizovaných rozhovorů bylo provedeno stejným způsobem jako dotazníkové šetření. Reakce všech zástupců veřejné správy na jednotlivé otázky byly souhrnně zpracovány.

#### **4.3.1 Otázka č. 1 – Mají informační systémy veřejné správy své překážky z pohledu Vaší organizace?**

Cílem první položené otázky bylo zjistit, jestli z pohledu příslušné organizace mají informační systémy veřejné správy (např. základní registry, CzechPOINT, datové schránky, Daňový portál) své překážky. Všichni zúčastnění rozdělují informační systémy veřejné správy na dvě skupiny a to systémy určené pouze zaměstnancům veřejné správy (např. základní registry či centrální informační systémy) a informační systémy určené občanům – řadovým klientům. S prvním typem (systémy určené pouze pro veřejnou správu) nemají jednotliví dotazovaní žádný problém a navíc legislativa jim nařizuje jejich používání.

Ovšem zcela jiná situace je v oblasti obecních informačních systémů. Například zástupce městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou poukazuje na problém nejednotnosti rozhraní u obecních informačních systémů, které jsou zapříčiněny faktickou neexistencí definovaných standardů. Což samozřejmě vede k problémům ve spolupráci mezi jednotlivými úřady.

Naopak představitel ČSSZ označuje za základní a dlouho neřešený problém identifikace občana respektive autentizaci osoby oprávněné s těmito systémy komunikovat. Tento fakt totiž velmi komplikuje rozvoj a využívání informačních systémů občany. Je to tatáž problematika, na kterou již poukazovali někteří respondenti v rámci dotazníkového šetření. Dále pracovník ČSSZ uvádí, že se jedná zejména o problém elektronických občanských průkazů<sup>95</sup> případně jiného prokazování identity v elektronickém světě. V současné době zástupce ČSSZ označuje za správné řešení autentizace při využívání služeb jejich ePortálu identifikační systém vycházející z informačního systému datových schránek (ISDS). Dále doplňuje, že se ale zároveň jedná i o velkou brzdu, protože tento systém nebyl rozšířen na každého občana. Těchto služeb tak může využívat pouze velmi omezený počet majitelů elektronických datových schránek.

Poslední zúčastněný (zaměstnanec OZP) se zaměřil na výčet informačních systémů, které využívá jeho zaměstnavatel. V rámci rozhovoru zdůrazňuje, že OZP se snaží být elektronickou zdravotní pojišťovnou a tomu také přizpůsobuje všechny své činnosti. Stejně jako zástupce ČSSZ diskutuje problematiku datových schránek a opět zmiňuje problém s tím, že ne všichni občané mají za povinnost ji mít zřízenou. Ještě ve své odpovědi zmiňuje dva zajímavé postřehy. První se týká zjištění, že datové schránky mají převážně ti, kteří mají vše v pořádku a jakmile potřebují zaslat důležité informace někomu „s problémy“, tak ten již tento komunikační prostředek zřízen nemá. Druhý postřeh se věnuje jeho názoru, že informační systémy jsou vypracovány lépe (více dotažené) pro právnické osoby než pro ty fyzické.

---

<sup>95</sup> Poslanecká sněmovna v dubnu 2017 schválila plošné zavedení občanských průkazů s elektronickým čipem. Nebudou již stát 500 Kč jako do té doby, ale budou zdarma. Průkazy s elektronickým čipem by měly lidem umožnit přihlášení do různých systémů státní správy a měly by být tedy prostředkem k elektronické identifikaci.

#### **4.3.2 Otázka č. 2 – Jaké jsou jejich nedostatky z pohledu Vaší organizace?**

Podstatou druhé otázky bylo zjištění, jaké mají stávající informační systémy nedostatky z pohledu jejich organizace. Všichni tři se k této problematice vyjádřili již v rámci předchozí otázky, ale představitel Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou ještě doplnil, že obce se čím dál více stávají závislými na dodavatelích informačních systémů. Jejich provoz není levný a případná změna informačního systému respektive jeho dodavatele s sebou přináší velké riziko. Jedná se zejména o migraci dat, protože dosavadní (posléze původní) dodavatel nezářídka přestává s úřadem komunikovat.

Pracovník ČSSZ opět zmínil již výše zmíněný problematický identifikační systém, ale navíc to doplnil o následující konstatování. *„Spíše než o nedostatcích můžeme mluvit o absenci snahy intenzivně vytvářet sdílené služby, kdy se od příslušných institucí přijímají podněty k vyřízení a předávají se uživateli konečné výsledky – tedy pomalé naplňování zásady, že mají obíhat dokumenty a nikoliv občané. K tomu se ještě řadí stále pomalé tempo přechodu na elektronické dokumenty a vytváření automatických procesů na jejich zpracování. Tyto vize zůstávají stále jenom vizemi.“*

#### **4.3.3 Otázka č. 3 – Jakým způsobem stanovujete potřebnost zavedení nového nebo úpravy svého stávajícího informačního systému/portálu?**

Třetí otázka byla zaměřena na způsob stanovení potřebnosti zavedení nového nebo úpravy jejich stávajícího informačního systému/portálu. Zástupce Městského úřadu ze Žďáru nad Sázavou za první důvod jednoznačně označil novou legislativu. Tzn., že nejčastěji vyvíjejí nové systémy jako důsledek nových zákonů. Druhým důvodem je automatizace procesů, což je možno také chápat jako snahu o zjednodušení práce úřadu. A v pořadí až třetím motivem je zjednodušení práce jejich obyvatel. Tzn., aby lidé žijící v jejich územní působnosti měli jednodušší „vyřizování na úřadech“. Za důležitý faktor pro vznik nového nebo úpravy jejich stávajícího informačního systému označuje často zmiňovaný poměr cena – výkon. Což je pochopitelné, protože jako malý úřad nemají vysoký finanční rozpočet.

Situace u OZP byla trochu jiná. Potřebnost nového portálu zdravotní pojišťovna vyhodnotila pouze poprvé, když se vedení pojišťovny rozhodlo, že půjde touto cestou. Jeho hlavním smyslem bylo naplnit zákonnou povinnost elektronického přístupu k osobnímu

výpisu pojištěnce (čerpané zdravotní péči). A protože představitelům tohoto ústavu připadalo, „že by toho bylo málo“, začali tento portál postupně rozšiřovat o další služby, u kterých byl předpoklad, že by je klienti mohli ocenit. Impulz vycházel z různých nápadů a podnětů a díky nim se stal z portálu OZP komplexní informační systém.

Pracovník ČSSZ odpověď na tuto otázku vyřešil odkazem na firemní materiál – Informační koncepce ČSSZ, verze 2.03 – 2017, který není ale veřejně přístupný. V tomto dokumentu je definováno, že ČSSZ a jí řízené OSSZ<sup>96</sup> jako orgány veřejné správy používají k výkonu státní správy a k výkonu ucelených oblastí svěřené působnosti jeden Integrovaný informační systém České správy sociálního zabezpečení. Ten sice není v žádném zákoně ani v dalších právních předpisech explicitně jmenován, ale ČSSZ spolu s OSSZ jej využívá k výkonu ucelených oblastí svěřené působnosti (tedy agend) a je na základě zákona č. 111/2009 Sb.<sup>97</sup> i jeho správcem.

Dále uvádí, že plánování rozvoje informačních systémů ČSSZ (zkratka IIS ČSSZ) je prováděno čtyřmi dílčími procesy:

- řízení strategie – zajišťuje soulad strategických cílů rozvoje IIS ČSSZ se strategickými cíli ČSSZ. Proces odhaluje komplexní pohled na současný stav IIS ČSSZ v návaznosti na ČSSZ, jeho budoucí stav a stanovené investiční záměry vedoucí k dosažení budoucího stavu.
- řízení celkové architektury – jednotné komponenty a vzájemné vazby architektury IIS ČSSZ, ale také principy řízení, vývoje a rozvoje architektury IIS ČSSZ.
- řízení inovací – jeho cílem je dosáhnout inovativních přístupů a zvýšené provozní efektivity a to za použití nových informačních a komunikačních technologií.
- řízení portfolia – proces řízení portfolia má za úkol optimalizovat výkon veškerého programového vybavení na základě výkonnosti programů, poskytování služeb, strategie ČSSZ a požadavků uživatelů. V průběhu procesu je nutné stanovit priority, vyhodnotit potřeby a nastavit vyvážené portfolio služeb a programů, upravovat jej dle potřeb a dle hodnocení výkonnosti.

---

<sup>96</sup> Okresní správa sociálního zabezpečení

<sup>97</sup> Zákon č. 111/2009 Sb., zákon o základních registrech

Také specifikuje zásady a postupy pro pořizování a vytváření nových částí IIS ČSSZ, které jsou zajišťovány prostřednictvím následujících procesů:

- řízení programů a projektů,
- řízení definování požadavků,
- řízení identifikování a budování řešení,
- řízení dodavatelů.

V ČSSZ se nové části informačních systémů pořizují jak díky externím dodavatelům, tak i za pomoci vlastních zdrojů.

#### **4.3.4 Otázka č. 4 – Existují rozdíly při výběru kritérií provozního informačního systému a informačního systému veřejné správy?**

Tato otázka se věnuje případným rozdílům při výběru kritérií provozního informačního systému a informačního systému veřejné správy. Pracovník Městského úřadu ze Žďáru nad Sázavou nenachází žádné rozdíly. Podobně je tomu i u zástupce OZP, který svou odpověď ale dále rozvádí. Uvádí, že ať řeší rozvoj provozního systému zdravotní pojišťovny nebo jejich portál, tak to musí činit vždy v souladu s platnou legislativou (např. zákon o veřejných zakázkách). Tj. zvolit vhodného dodavatele, který zrealizuje všechny požadavky.

Představitel ČSSZ v souvislosti s touto otázkou hovořil zejména o cílené integraci, která je definována principy hospodárnosti ve vytváření spolehlivé a bezpečné materiálně technické základny, ale také o aplikační podpoře. Díky nim je IIS ČSSZ vytvářen nejen na základě zákonů, ale i kvůli všem aktivitám vyplývajícím pro ČSSZ jako orgánu veřejné správy (správní úřad). Česká správa sociálního zabezpečení dosáhla v rámci svého informačního systému takového stupně, že je již nemožné oddělovat jednotlivé subsystémy na informační systémy veřejné správy a provozní systémy.

ČSSZ je provozovatelem a vlastníkem IIS ČSSZ, zodpovídá za jeho rozvoj a je ze zákona i správcem ISVS ČSSZ. Jako správce informačního systému veřejné správy je subjektem, který podle zákona určuje účel a prostředky zpracování informací a za informační systém samozřejmě i zodpovídá. ČSSZ proto posuzuje svůj informační systém jako celek

a nerozlišuje mezi informačním systémem veřejné správy a provozním informačním systémem.

#### **4.3.5 Otázka č. 5 – Impuls k vytvoření nové služby vychází z praxe, přání občanů nebo třeba na základě legislativního požadavku?**

Pátá otázka se zabývá zjišťováním, zda impuls k vytvoření nové služby vychází z praxe, přání občanů nebo z nového legislativního požadavku. Tento dotaz byl již některými zástupci zodpověděn v otázce č. 3. Jak již naznačil představitel Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou, tak na jejich instituce nejprve řeší situace dané legislativními požadavky a poté až potřebami jejich občanů. Také ve své odpovědi doplnil, že u nich převládají nároky dané úpravou zákonů.

Zaměstnanec ČSSZ uvádí, že u nich impulzy pro změnu vychází ze všech uvedených zdrojů (praxe, přání občanů, legislativní požadavek) a jsou registrovány jako požadavky. Po jejich vyhodnocení a stanovení priorit jsou zahrnuty do plánu a příslušných investičních záměrů. Jakmile jsou plány schváleny, tak se již pokračuje formulováním projektů na realizaci záměrů.

Naopak u OZP se dle jejich pracovníka vychází z reakcí klientů. Také analyzují konkurenci (spíše zahraniční, protože v Čechách jim jiná zdravotní pojišťovna zcela nekonkuruje). Neodpustil si tento výrok doplnit o konstatování, že ostatní zdravotní pojišťovny v ČR se je snaží spíše dohánět. Sledují ale i jiné obory, které je mohou inspirovat ve zlepšování jejich informačního systému. Jedná se o komerční pojištění, banky, ale i o nové trendy ve zdravotnictví či novinky v on-line komunikaci v různých sektorech. Zajímají se ale i o různé start-upy<sup>98</sup>, komunikují s lékaři a navštěvují různé odborné konference.

Ze všech těchto činností sbírají podněty, které v rámci určitého realizačního týmu vyhodnocují a rozhodují o jejich případném uskutečnění. Následně podle objemu peněz, které na realizaci úpravy potřebují, probíhá schvalovací proces (nákladnější úpravy musí schválit např. správní rada, nebo vedení pojišťovny). V tomto ohledu dle jejich slov jim legislativa mnoho inspirací nedává. Pokud ale již nějaká změna nastane, tak ji do svých

---

<sup>98</sup> Start-up je počáteční fáze životního cyklu podniku, ve které se podnikatel snaží rychle přejít od fáze nápadu k zajištění financování, a pokládající základní strukturu budoucího podnikání, zahájení provozu a obchodu.



informačních systémů zakomponují. Vzápětí ale zástupce OZP hned dodal, že se jedná spíše o drobné úpravy.

#### **4.3.6 Otázka č. 6 – Dotazujete se koncových uživatelů (občanů), co by chtěli či potřebovali, aby nový systém uměl?**

Šestá otázka navazuje na tu předchozí a zjišťuje, zda se jednotliví účastníci rozhovorů dotazují koncových uživatelů (občanů), co by chtěli či potřebovali, aby nový systém uměl. Opět nejstručněji odpověděl zaměstnanec Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou. Překvapivě konstatoval (i když to již naznačoval ve svých odpovědích na předchozí otázky), že se dotazují svých zaměstnanců (uživatelů jejich systémů), ale občanů již ne, i když i ti jsou jejich uživateli.

To naopak v OZP se jich dotazují. Organizují různé ankety a průzkumy. Jejich zástupce uvedl, že se zrovna nyní chystají na velký redesign<sup>99</sup> celého portálu a při jeho tvorbě provedli rozsáhlé dotazníkové šetření metodou „Human centred design“<sup>100</sup>.

Pracovník ČSSZ na tuto otázku uvedl, že jejich informační systém je vytvářen v souladu se zákonnými předpisy a jeho úkolem je zajišťovat podporu při plnění úkolů ČSSZ. Z toho důvodu základní požadavky na informační systém vyplývají z příslušných zákonných předpisů a potřeby zajišťovat podporu pro plnění úkolů ČSSZ. V návaznosti na proklientský přístup, který je zakotven ve strategických cílech ČSSZ, jsou v rámci věcných sekcí vyhodnocovány podněty a náměty klientů jako koncových uživatelů, ke kterým se při formulování požadavků na prohloubení automatizované podpory přihlíží. Sekce IKT<sup>101</sup> z vlastní iniciativy tyto potřeby nezjišťuje. Důvodem toho je i fakt, že call centrum zaměřené na pomoc uživatelům v problematice elektronického podání již není součástí sekce IKT.

---

<sup>99</sup> změna (např. vzhledu) celého systému, jeho přepracování a znovunavržení

<sup>100</sup> návrh zaměřený na člověka tvořený souborem designových procesů, které při tvorbě nových postupů vychází z přání a potřeb jedince či sociální skupiny

<sup>101</sup> informačních a komunikačních technologií

#### **4.3.7 Otázka č. 7 – Promítá se do návrhu nových služeb či nových nástrojů zkušenost s těmi předchozími?**

Tato otázka si kladla za cíl zjistit od jednotlivých dotazovaných, zda se do návrhu nových služeb či nových nástrojů promítá zkušenost s těmi předchozími. Zástupci jednotlivých institucí se jednoznačně shodli na tom, že určitě ano. Pracovník ČSSZ ještě svou odpověď doplnil tím, že z aktivit vyjmenovaných v předchozí otázce jednoznačně a nepochybně vyplývá zapracování předchozí zkušenosti.

#### **4.3.8 Otázka č. 8 – Kolik stojí vytvoření elektronické služby v rozsahu úplného elektronického podání či nové mobilní aplikace pro uživatele?**

Osmá otázka řešila problém, kolik stojí vytvoření elektronické služby v rozsahu úplného elektronického podání či nové mobilní aplikace pro uživatele. Zástupce Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou uvedl, že to nelze jednoduše určit. Závisí to totiž na komplexnosti řešené úlohy a na vazbách na existující informační systémy. V tomto kontextu odhadl náklady řádově v rozmezí desetitisíců až jednotek milionů.

To naopak pracovník ČSSZ tvrdí, že jejich instituce jako rozpočtová organizace nesleduje tyto druhy nákladů. Dále dodává, že kvůli jejímu zodpovězení by bylo nutno provést zvláštní šetření.

Přesný přehled o nákladech na vytvoření nové služby má představitel OZP. Říká, že se pohybují v řádech statisíců korun. Na novou aplikaci obvykle nestačí 100 000 Kč, ale současně i nepřekročí 600 000 Kč. Samozřejmě že záleží na složitosti aplikace a jejího napojení na jejich interní systémy. Novou aplikací je zamýšlena nová funkcionality, například zavedení možnosti sledovat lékové interakce či umožnění klientům platit kartou přímo na portále. Pokud se jedná o větší úpravy jako je již jednou zmiňovaný redesign celého portálu ve smyslu technických úprav (responzivita<sup>102</sup>, ergonomie<sup>103</sup> funkcí apod.), tak se náklady vyšplhají i na milionovou částku.

---

<sup>102</sup> Jedná se o způsob stylování HTML dokumentu, které zaručí, že zobrazení stránky bude optimalizováno pro všechny druhy nejrůznějších zařízení (mobily, notebooky, tablety atp.).

<sup>103</sup> věda, která studuje vztahy mezi člověkem, pracovním předmětem a pracovním prostředím; ergonomické poznatky jsou aplikovány např. na způsob ovládání aplikací či na rozmístění jednotlivých prvků na dialogu

#### **4.3.9 Otázka č. 9 – Vytváříte informační systém pomocí vlastních lidí (vývojářů) či tuto službu zadáváte externím dodavatelům?**

Tato otázka se zaměřila na zjištění, zda si informační systémy vytváří jednotlivé oslovené instituce sami (pomocí vlastních zaměstnanců) či tuto službu zadávají externím dodavatelům. Reprezentant Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou se opět vyjádřil velmi stručně. Konstatoval, že informační systémy nakupují a jednodušší webové aplikace tvoří vlastními silami.

Naopak OZP má na vývoj nových aplikací dedikovaný tým interních lidí, kteří řeší jak technickou, tak obchodní a funkční stránku včetně testování. Tým je sestaven přibližně z deseti mladých lidí, kteří mají ale i další pracovní povinnosti (jiné agendy). Dále mají 2 hlavní dodavatele. Jeden se specializuje na technologie, tj. na programování, ale je OZP nápomocen i v oblasti funkčních analýz či nových nápadů. Druhý dodavatel se zaměřuje na grafickou a uživatelsko-ergonomickou otázku. V současné době právě tuto firmu OZP využila na již zmiňovaný redesign a do budoucna je plánuje využít znovu.

V ČSSZ se při vytváření IIS ČSSZ využívají oba způsoby pořizování informačních systémů. Vlastní vývoj má již dlouhou dobu v kompetenci tým zaměstnanců, kteří z historických důvodů udržují pouze automatizovaný subsystém pro podporu důchodové agendy. Všechny ostatní oblasti jsou řešeny dodavatelsky v rámci veřejných zakázek. Oba způsoby vývoje mají své výhody a nevýhody.

Pracovník ČSSZ označuje vlastní vývoj za pohotovější, obvykle i flexibilnější a levnější než dodavatelsky řešené oblasti. Neobejde se však bez investic do zaměstnanců a externí expertní podpory. Velkou nevýhodou ale spatřuje ve způsobu odměňování těchto profesí, protože se z toho postupně ve veřejné správě stává bezkonkurenčně neřešitelný problém, který vytváří kritická rizika zhroucení těchto informačních systémů. Dále uvádí, že na druhé straně dodavatelský způsob v sobě nese odliv know-how z instituce a flexibilita a pohotovost je tak draze placena vysokými náklady.

#### **4.3.10 Otázka č. 10 – Jak posuzujete návratnost provedené investice do nového informačního systému, služby či nástroje?**

Desátá otázka cílila na problematiku posouzení návratnosti provedené investice do nového informačního systému, služby či nástroje. Zatímco pracovník Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou pouze uvedl, že tuto problematiku řeší u větších projektů prostřednictvím studie proveditelnosti, tak v OZP mají k dispozici nástroje na sledování počtu přihlášených klientů do portálu. Dále v OZP sledují i kolikrát a kterou aplikaci klienti využili či zda se k ní vrací atp. Zástupce OZP ale zdůrazňuje, že je nutno tyto četnosti chápat v kontextu, protože každá aplikace je navržena za jiným účelem. Některá je určena k použití jedenkrát za rok (např. daňové přiznání) a může být i pouze pro informační účely (nalákání nových klientů). Jiné aplikace jsou navrženy tak, aby se k nim klienti pravidelně a často vraceli. OZP se snaží klienty motivovat k používání svých aplikací různými podněty a odměnami.

To v podmínkách ČSSZ je dlouhodobě měřítkem návratnosti vložené investice zajišťování úkolů ČSSZ, dobrá pověst u veřejnosti a snižování nároků na počty zaměstnanců pro zabezpečovací agendy. Zástupce ČSSZ o těchto skutečnostech hovoří jako o kvalitativních ukazatelích, které nelze nijak ekonomicky vyjádřit.

#### **4.3.11 Otázka č. 11 – Jaké nejčastěji řešíte problémy při realizaci nových (funkcionalit) informačních systémů?**

Další otázka se zabývala nejčastějšími problémy, které museli dotazovaní řešit při realizaci nových (funkcionalit) informačních systémů. Za největší nesnáze označil zástupce Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou napojování na stávající informační systém, migraci dat, ale také malou schopnost budoucích uživatelů přesně definovat požadavky na nový informační systém.

Představitel OZP tuto otázku pochopil spíše jako problematiku s nasazováním již zrealizovaných systémů. Uvádí, že v okamžiku, kdy spustí novou funkcionalitu, tak požádají zaměstnance OZP a zaměstnance dodavatelů, aby ji vyzkoušeli. Vzhledem k tomu, že sama OZP má 400 vlastních zaměstnanců a dodavatelé několik desítek, tak se jednalo o dostatečnou základnu beta testerů. Dále tvrdil, že jakmile vychyťají nedostatky nalezené

těmito „interními zákazníky“, tak navenek zpropagují novou funkcionalitu. Tu se samozřejmě snaží nasadit až v okamžiku, aby bylo případných problémů co nejméně.

Poslední dotazovaný si stěžoval na fakt, že v podmínkách ČSSZ je kardinálním problémem nemožnost experimentovat a nároky na absolutní přesnost. A to zejména v případě, že jsou zpracovávána data o jednotlivci a to v každém jednotlivém případě. V praxi to znamená, že musí být každá aplikace a procesy, které podporuje, pečlivě otestovány a prověřeny. Za další problém označil bezpečnost systému, vzhledem k tomu, že se prostřednictvím jejich informačních systémů ve velké míře zpracovávají osobní a citlivá data. Z toho důvodu je proto nutno zajistit, aby tato data byla chráněna před nepovolanými osobami. Dále také zmínil extrémní četnost zpracovávaných případů, kdy u každého jednotlivého případu musí být zajištěna přesnost. S ohledem na rozsah automatizovaného zpracování musí být také zabezpečena i dostatečná výkonnost systému, protože s ním on-line pracuje tisíce uživatelů a jeho případné výpadky by měly velmi závažné dopady na činnost ČSSZ.

#### **4.3.12 Otázka č. 12 – Vyhodnocujete úspory související s provozem IS, úspěšnost či spokojenost se systémem?**

Dvanáctá otázka zkoumala fakt, jestli jednotlivé instituce vyhodnocují úspory související s provozem informačních systémů a zdali také hodnotí úspěšnost či spokojenost s novým systémem nebo službou. Zástupce OZP se omezil na pouhé konstatování, že výše zmiňované skutečnosti vyhodnocují. To představitel Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou alespoň dodal, že k hodnocení používají zpětnou vazbu od uživatelů, kteří vyjadřují spokojenost či nespokojenost s novým systémem.

V rámci systému hospodaření ČSSZ jsou hodnoceny i výdaje na provoz informačního systému a jsou sledovány také náklady na pořízení a provoz informačních a komunikačních technologií z hlediska úměrnosti vůči nákladům obvyklým v ČR a u jiných organizací. V systému řízení je věnována vysoká pozornost provozuschopnosti a výpadkům IKT. Na poradách odpovědní pracovníci kontrolují spokojenost věcných útvarů se systémem, jsou prováděny audity a hodnocení funkčnosti v rámci kontroly plnění běžných úkolů. Také se kontroluje vývoj ve vztahu ke strategickým cílům IKT i ČSSZ.

#### **4.3.13 Otázka č. 13 – Jakými nástroji či způsoby měříte efektivnost systému?**

Tato otázka se zabývala možnými nástroji či způsoby měření efektivnosti systému. Pracovník Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou uvádí, že pro zhodnocení efektivnosti měří v případech, ve kterých je to možné, dobu obsluhy klienta respektive délku jeho čekání (tam kde je k dispozici vyvolávací systém).

To naopak v OZP sledují počty přístupů, počty unikátních přístupů, četnost využívání jednotlivých funkcí, počet reklamací a reakcí klientů (dotazů na obsluhu apod.). Z technického hlediska OZP disponuje nástroji, které hlídají výpadky, rychlosti odezvy apod.

Představitel ČSSZ konstatoval, že prakticky součástí každé jejich automatizované úlohy (subsystému, procesu) je monitorovací proces, který umožňuje sledovat využívání služeb, aplikací nebo dílčích funkcí. V případě, že se jedná o služby od jejich dodavatelů, tak jsou nastaveny SLA (Service Level Agreement)<sup>104</sup>. Pro aplikační podporu věcných procesů sledují metriky<sup>105</sup> a další ukazatele výkonu v rámci provozních statistik.

#### **4.3.14 Otázka č. 14 – Sdílíte informace ze svých informačních systémů i s jinými složkami státní správy? Pokud ano, jakým způsobem to realizujete?**

Předposlední otázka rozhovoru se týkala tématu případného sdílení informací i s jinými složkami státní správy. Pracovník Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou si vzpomněl pouze na jejich evidenci smluv, která spolupracuje prostřednictvím datových zpráv a sdílením dat prostřednictvím xml formátu<sup>106</sup> s registrem smluv Ministerstva vnitra České republiky (systém ISRS).

V OZP sdílí informace pouze tam, kde to buď nařizuje nebo umožňuje zákon. Některé informace od nich vyžadují buď přímo samotná ministerstva, jiné naopak finanční úřady či policie, exekutoři, další zdravotní pojišťovny atp. Představitel OZP dále uvádí, že kvůli sdílení některých informací vytvořili speciální rozhraní pro předávání dat a některé jsou

---

<sup>104</sup> termín označující smlouvu sjednanou mezi poskytovatelem služby a jejím uživatelem, která definuje jasná pravidla jak se o produkt dále starat, jak jej používat a jeho cenu

<sup>105</sup> měřitelné údaje o sledovaném procesu

<sup>106</sup> eXtensible Markup Language je obecný značkovací jazyk, který byl vyvinut ke standardizované výměně dat mezi aplikacemi a pro publikování dokumentů. Umožňuje snadné vytváření konkrétních značkovacích jazyků (aplikací) pro různé účely a různé typy dat.

řešeny na základě ad hoc<sup>107</sup> dotazů realizovaných pomocí datových schránek, portálů zdravotních pojišťoven apod.

I v ČSSZ sdílí informace, což činí v souladu s platnou legislativou. Poskytují je jednak občanům (pojištěncům), ale i dotčeným osobám či organizacím veřejné správy. S těmi komunikují prostřednictvím tzv. B2B služeb<sup>108</sup> a se třetími osobami na základě pravidla, že za oprávněnost přístupu zodpovídá třetí strana. Poskytování dat se uskutečňuje pomocí speciálních služeb informačního a komunikačního rozhraní. Vedle toho jsou data poskytována – předávána finanční správě, exekutorům, partnerům a to on-line či off-line formou. V ČSSZ též funguje přímá vazba na centrální registry, využívání identitních služeb systému ISDS a dalších služeb.

#### **4.3.15 Otázka č. 15 – Jaký je Váš názor na to, aby elektronické služby Veřejné správy byly umístěny na jednom centrálním portálu?**

Poslední otázka cílila na zjištění, jestli by elektronické služby Veřejné správy měly být umístěny na jednom centrálním portálu. Jednotlivé odpovědi tohoto dotaze se v rámci celého rozhovoru nejvíce liší. Zatímco představitel Městského úřadu ve Žďáru nad Sázavou jednoznačně souhlasí s centrálním portálem pro služby provozované státem, tak ostatní zúčastnění jsou více zdrženliví. Zejména se jedná o zástupce OZP, který tvrdí, že portálové služby jsou jedna z mála možností, kde si zdravotní pojišťovny mohou konkurovat. A protože OZP je již v jejich rozvoji velmi daleko, tak se jistě budou bránit jednomu společnému řešení pro vše.

Reprezentant OZP uvádí příklad, že by to bylo stejné, jako kdyby bylo požadováno po jednotlivých bankách jedno společné internetové bankovníctví a to i v případě, že každá z nich to své rozvíjí jiným způsobem a prostřednictvím jiných technologií. Ale na druhou stranu chápe, že by to mohlo pomoci zaměstnavatelům (plátcům pojistného, kteří musí hradit pojistné do více pojišťoven) nebo lékařům, kteří vykazují všem zdravotním pojišťovnám.

---

<sup>107</sup> sestavené na základě určitého účelu nebo vytvořené pouze pro tento jednotlivý (konkrétní) případ

<sup>108</sup> bussiness to business je označení pro obchodní vztahy mezi dvěma obchodními společnostmi, pro jejich potřeby, které neobsluhují konečné spotřebitele v masovém měřítku; zajišťují samotný ochod a nespécializují se na získání zákazníka

Dále tvrdí, že pro tyto subjekty existují společná řešení alespoň u některých pojišťoven, v nichž OZP participuje.

Také ale ukazuje problematiku i z druhé stránky. A to, že zaměstnavatelé a lékaři portály zdravotních pojišťoven prakticky nevyužívají, protože výrobci účetních a lékařských aplikací tuto funkcionalitu zakomponovali přímo do svých programů. Pro klienty ale slučování do jednoho portálu považují v OZP za krajně nevýhodné. Důvodem je ztráta konkurenčního prostředí, která dle jejich názoru povede ke snížení efektivity jednotlivých funkcionalit.

V ČSSZ by chápali pojetí centrálního portálu veřejné správy jako rozcestník, který navede uživatele podle definované životní situace na příslušné služby veřejné správy poskytované jednotlivými institucemi veřejné správy. Účel tohoto centrálního portálu je tedy v přesměrování uživatele. Dle ČSSZ si lze také představit centrální správu tohoto portálu včetně koordinační činnosti (sledování postupu při vyřizování podnětu). Jednalo by se zřejmě o jakéhosi procesního manažera, který komunikuje s dílčími autonomními systémy a sleduje vyřízení podnětu až do konečné fáze, takže by občan komunikoval pouze s jedním místem. Ale vykonávací aktivity by vždy měly být v odpovědnosti kompetentního orgánu v souladu s vůlí zákonodárce. Příslušný procesní nástroj by též zajišťoval centrální monitorovací a auditní služby. Kompetence a odpovědnost musí být zakotvena a zajišťována k tomu určenými útvary. Tento „federativní princip“ je dle ČSSZ správný a využívají jej i v rámci budování resortního informačního systému.



## 5 Výsledky a diskuse

### 5.1 Shrnutí dotazníkového šetření

V předchozí kapitole bylo provedeno podrobné vyhodnocení dotazníkového šetření a to všech dílčích otázek. Obsahem tohoto textu bude zhodnocení dotazníkových dat z celkového pohledu a zejména potvrzení či vyvrácení jednotlivých hypotéz.

Nejprve je vhodné podotknout, že ze srovnání jednotlivých výsledků dotazníkového šetření a údajů zveřejněných na webových stránkách Českého statistického úřadu<sup>109</sup> vyplývá, že respondenti participující na tomto výzkumu jsou více počítačově zdatní a častěji využívají internetové služby, než běžní obyvatelé České republiky. Plyne to z jednotlivých dílčích srovnání. Například v Čechách používá internet dle ČSÚ 76,5 % obyvatel starších šestnácti let a dotazník hovoří o 100 %, nakupování na internetu 43,6 % : 100 %, internetové bankovníctví 47,4 % : 88 %, používání datové schránky 65,4 tisíc zřízení : 54 %.

Dotazníkového šetření se účastnilo více žen než mužů a nejvíce jich bylo ve věku 26 – 55 let. Z hlediska vzdělání byli respondenti převážně vysokoškolsky či středoškolsky s maturitou vzdělaní lidé, kteří nejčastěji pracovali jako administrativní pracovníci či ve službách jako převážně zaměstnanci soukromého sektoru.

Jak již bylo zmíněno výše, tak všichni účastníci dotazníkového šetření mají větší zkušenosti s prací na počítači a ve využívání internetu než běžní obyvatelé ČR. Všichni respondenti mají internet doma k dispozici a většinou s ním i denně pracují. Dokonce téměř ¾ dotazovaných se k internetu připojuje prostřednictvím mobilního zařízení. Stejně procento jedinců (80 % respondentů, 78 jedinců) co denně pracuje s internetem také i prostřednictvím něj hledá také denně informace.

Častost v komunikaci s úřady veřejné správy již není tak vysoká (72 % respondentů komunikuje s úřady pracovní méně než jednou týdně a v osobních záležitostech to je dokonce 98 %). Tento fakt je způsoben zřejmě tím, že pokud občan vyřizuje s úřady nějakou záležitost, tak může s nimi komunikovat denně během několika týdnů (např. stavební povolení, zajištění určité sociální služby). Jakmile ji ale jednou vyřeší, tak potřeba pro komunikaci s úřady klesá. Z procentuálního zastoupení jednotlivých kategorií v otázce

---

<sup>109</sup> <https://www.czso.cz/csu/czso/informacni-spolecnost-v-cislech-2014-2016>

10 a 11 lze tedy soudit, že dotazníkového šetření se účastnilo pouze pět jedinců, jejichž náplní každodenní práce je komunikovat právě s úřady.

Respondenti upřednostňovali pro komunikaci s úřadem elektronickou cestu z důvodu úspory času a většího pohodlí. Spíše volili e-mail než datovou schránku či webovou aplikaci. U posledních dvou zmíněných je zejména problém s faktem, že uživatel nemá většinou žádnou zpětnou vazbu. Tzn., že neví, jestli jeho požadavek byl přijat, zdali je správně zadán či v jakém stadiu rozpracovanosti se nachází. S tím je spojeno i ohodnocení spokojenosti s elektronickou komunikací s úřady, která je nejčastěji hodnocena neutrálně. Pokud ale má státní správa k dispozici portál či specializovanou aplikaci, tak  $\frac{3}{4}$  respondentů ji ke komunikaci využijí. Nejčastěji účastníci dotazníkového šetření používají portál České správy sociálního zabezpečení a Finanční správy.

Velkou nesnází informačních systémů je nutná autentizace (ověření totožnosti uživatelů) klienta. IS státní správy k tomu využívají datovou schránku a elektronický podpis, které jsou ale zpoplatněny<sup>110</sup> a navíc časově omezeny. To jsou vlastnosti, které respondenti hodnotí velmi negativně a odrazuje je to od jejich využití. Navíc jeden respondent uvedl zajímavý postřeh, že datová schránka nezachovává historii, tzn., že po určité době se zprávy z ní odstraňují.

## 5.2 Shrnutí rozhovorů

Rozhovorů se účastnili tři různé subjekty veřejné správy (Městský úřad ve Žďáru nad Sázavou; Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví; Česká správa sociálního zabezpečení), jejichž odpovědi se ve většině otázek v zásadě shodovaly. Z reakcí zástupců jednotlivých institucí bylo ale zřejmé, že každá z nich je z jiného prostředí – jiný dosah, jiný počet zaměstnanců, rozdílné firemní strategie a zejména jiný finanční kapitál. Což zcela jistě ovlivňuje způsob vytváření nových informačních systémů.

---

<sup>110</sup> Zřízení datové schránky je zdarma, ale zpoplatněny jsou doplňkové služby (např. odesílání datové zprávy, datový trezor či odpovědní datová zpráva). Naopak u elektronického podpisu je zpoplatněno již jeho samotné zřízení.

Zcela jistě můžeme za nejmenší instituci veřejné správy označit Městský úřad ve Žďáru nad Sázavou. Na jejich úřadě využívají převážně aplikace poskytované centrálně a ty drobné si vyvíjejí sami. Impulsem pro vytvoření nové služby jsou většinou legislativní požadavky případně potřeby jejich zaměstnanců. Ve Žďáru nad Sázavou neprobíhá žádné dotazování občanů, co by chtěli či potřebovali. Úspěšnost či spokojenost se systémem posuzují pouze podle zpětné vazby od zaměstnanců a jeho efektivitu zase délkou obsluhy klienta respektive délkou jejich čekání. Z těchto informací lze usoudit, že Městský úřad ve Žďáru nad Sázavou se při vývoji informačních systémů orientuje pouze na své zaměstnance a nikoliv také na své obyvatele.

Česká správa sociálního zabezpečení je finančně správní institucí, jejíž chování se řídí především legislativními pokyny. I přesto má ve svých strategických cílech zakotven proklientský přístup. Na jeho základě jsou sbírány a vyhodnocovány podněty a náměty klientů jako koncových uživatelů a je k nim přihlíženo při formulování požadavků na prohloubení automatizované podpory. V této instituci jsou jednotlivé informační systémy ČSSZ (informační systémy veřejné správy a provozní informační systémy) takového stupně, že je nemožné je oddělovat a z toho důvodu je s nimi nakládáno jako s celkem. ČSSZ jako rozpočtová organizace nemusí sledovat náklady na vytvoření nové služby. Vývoj nových (funkcionalit) informačních systémů je většinou řešena dodavatelsky a jako měřítko návratnosti slouží převážně zabezpečování úkolů ČSSZ, jejich dobrá pověst u veřejnosti a snižování nároků na počty zaměstnanců. Taktéž vyhodnocují úspory související s provozem informačních systémů včetně jejich úspěšnosti, přičemž je věnována vysoká pozornost provozuschopnosti a výpadkům informačních a komunikačních technologií. Součástí každé automatizované úlohy je monitorovací proces sledující využívání jednotlivých služeb.

Posledním vyhodnocovaným subjektem byla Oborová zdravotní pojišťovna zaměstnanců bank, pojišťoven a stavebnictví, která se od obou výše zmíněných institucí liší. Je totiž vysoce orientována na svého zákazníka, což je patrné z většiny odpovědí jejich zástupce. Potřebnost nového informačního systému – portálu byla stanovena vedením pojišťovny, jehož prvotním smyslem bylo naplnit zákonnou povinnost. V současné době ale již slouží především jako nástroj pro klienty. Jejich požadavky (a nejen ty) jsou pro OZP impulsem k vytvoření nové služby. Financování nových aplikací či služeb provádějí „z vlastní kapsy“ a cena se pohybuje v řádu statisíců korun.

V České republice se OZP drží na špici a to i z toho důvodu, že provádějí různé ankety a průzkumy. Na vývoj nových informačních systém mají svůj vlastní tým, ale využívají i 2 hlavní dodavatele. Návratnost provedené investice je vyhodnocována pomocí nástrojů na sledování počtu přihlášených klientů do portálu a počtu spuštění jednotlivých aplikací. Nové systémy jsou rozsáhle testovány a OZP vyhodnocuje jak úspory související s provozem, tak i úspěšnost a spokojenost se systémem. Tu vyjadřují z počtu reklamací a dílčích reakcí klientů. Mají k dispozici i technické nástroje, které monitorují výpadky a rychlosti odezvy informačního portálu.

Z vyhodnocení dotazníku a rozhovoru vyplývají společné, ale i rozdílné postoje k jednotlivým otázkám. Jak tvůrci, tak i cíloví uživatelé – občané si uvědomují jako jednu z hlavních nesnází využívání informačních systémů autentizaci uživatele. Finanční nároky, časová omezenost platnosti ochranných prvků a zejména neexistence povinnosti zřízení např. datových schránek všemi subjekty.

Druhým společným tématem byla diskutovaná snaha o zřízení centrálního portálu. Všichni koneční uživatelé ji jednoznačně vítají, dokonce i zástupci Městského úřadu a ČSSZ. Jediný, kdo zcela nesouhlasil s centrálním portálem služeb, byl představitel OZP. Je nutno podotknout, že jeho důvody jsou opodstatněné. Jakmile někdo v určité činnosti či službě vyniká nad konkurenci, tak se nebude chtít této své výhody dobrovolně vzdát. Buď by byl nucen zpřístupnit svůj systém (svoje know – how) všem i konkurenci nebo by naopak úroveň nabízené služby byla nižší než je u něj běžným standardem. Navíc zástupce OZP zcela přesvědčivě dodává, že po sloučení informačních portálů různých pojišťoven by se efektivita jednotlivých funkcionalit začala výrazně zhoršovat.

### **5.3 Návrh dalšího rozvoje portálů státní správy**

Tento rok totiž Česká republika slavila pět let fungování základních registrů. Jednalo se o nejrozsáhlejší projekt, díky kterému nyní naprostá většina orgánů veřejné moci v rámci svých agend využívá aktuální a právně platné údaje bez nutnosti jejich dalšího dokládání a ověřování (například je používají právě subjekty, se kterými byly vedeny jednotlivé rozhovory). Naprostá většina úřadů využívá služby základních registrů automaticky

prostřednictvím téměř 3,5 tisíce připojených informačních systémů. Za pět let ostrého provozu nedošlo k žádnému většímu výpadku a samotné základní registry provedly téměř 1,5 miliardy transakcí.<sup>111</sup>

Výsledky dotazníkového šetření a rozhovorů korespondují se záměry Strategického rámce rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020.<sup>112</sup> Sice v dokumentu není diskutován problém s datovými schránkami, ale zmiňuje tuto problematiku obecně. „Elektronická identifikace a autorizace není fakticky dokončená. Využitelnost jak v podmínkách ČR tak i EU je minimální a nedochází pak k očekávaným úsporám (např. není možné se pomocí elektronického občanského průkazu identifikovat vůči službám veřejné správy vzdáleným připojením – po internetu).“ Jedná se o palčivý problém, který několikrát vyvstal jak jako výsledek dotazníku, tak i jednotlivých rozhovorů. Elektronický občanský průkaz zmiňoval například zástupce ČSSZ.

Závěry se dále shodují například v požadavku na bezpečnost dat či požadavku na prosazování principu open data, což je důležité zejména pro instituce, které potřebují mezi sebou sdílet informace. Dále byl soulad i v otázce kompletního dokončení infrastruktury eGovernmentu a to, že zatím není zcela dobudována.

---

<sup>111</sup> Základní registry oslavily pět let fungování [online]. ISVS.CZ. [cit. 2017-11-26]. Dostupné z <<http://www.isvs.cz/zakladni-registry-oslavily-pet-let-fungovani/>>.

<sup>112</sup> Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020 [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-08-25]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/strategicky-ramec-rozvoje.aspx>>.

## 6 Závěr

Tématem této diplomové práce bylo srovnání portálů občana, které jsou využívány k poskytování elektronických služeb na úrovni státní správy a samosprávy v České republice.

Hlavním cílem práce je porovnat portály občana vybraných úřadů a měst v České republice. Jedná se o důležité a neustále diskutované téma zvláště v souvislosti s elektronizací státní správy.

V rámci práce byly diskutovány některé informační systémy a bylo provedeno (v případě, že to bylo možné) jejich statistické zpracování. Z jednotlivých předložených grafů je patrné, že o tyto služby je z řad občanů čím dál větší zájem. Přinášejí jim totiž jednoduchost, rychlost zpracování, úsporu času i finančních nákladů, pohodlnost při podání atp. Mají ale také svá úskalí a to je zejména autentizace uživatele a nemožnost sledování stavu realizace zadaného podnětu.

Aby bylo možno nalézt odpovědi na otázky spojené s informačními systémy státní správy, byla provedena jejich analýza a porovnání. Zvoleny byly takové příklady portálů, se kterými občan přichází často do kontaktu a běžně využívá jejich služby. Nejdříve byly podrobně zmapovány samotné portály a jejich funkcionalita, ale k dokreslení situace byl nutný i pohled koncových uživatelů (občanů) a tvůrců těchto systémů. Bylo tedy zrealizováno dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zjistit názor občanů a řízené rozhovory měly zase naopak přiblížit problematiku informačních systémů státní správy z perspektivy jejich tvůrců a provozovatelů.

Zjištěné výsledky byly podrobně diskutovány a na základě nich i hledány společné závěry. Jednoznačně se všichni zúčastnění shodli na výhodách využívání informačních systémů veřejné správy, ale zmínili i různé nevýhody či nedořešené otázky. Zejména se jednalo o problematiku autentizace uživatele a stále diskutovaného centrálního portálu. Získané informace a závěry této práce mohou posloužit jak vývojářům informačních systémů, tak zejména lidem (zástupcům státní správy a samosprávy) rozhodujícím o vývoji nových systému. Mohou tak vytěžit cenné informace přímo od koncových uživatelů a využít je při svém rozhodování.

## 7 Seznam použitých zdrojů

Adámková, A. Lisabonská strategie [online]. Český rozhlas. 25. listopad 2008 [cit. 2017-08-23]. Dostupné z <[http://www.rozhlas.cz/evropskaunie/informace/\\_zprava/519078](http://www.rozhlas.cz/evropskaunie/informace/_zprava/519078)>.

Aktuální dostupnost služeb [online]. Czech POINT. [cit. 2017-07-01]. Dostupné z <<http://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/aktualni-dostupnost-sluzeb/>>.

Boček, J., Berg, M. a kol. Otevřená data ve státní správě - nová éra rozhodování. Praha: Nadace Open Society Fund Praha, 2012. 24 s. ISBN 978-80-87110-24-9.

Call centrum technické podpory ke službám České správy sociálního zabezpečení. [online]. Česká správa sociálního zabezpečení [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.cssz.cz/cz/e-podani/zakladni-informace/call-centrum-technicke-pomoci-ceske-spravy-socialniho-zabezpeceni.htm>>.

Co je eGovernment? [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-06-17]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>>.

Česko. Zákon č. 110 ze dne 19. dubna 2007 o některých opatřeních v soustavě ústředních orgánů státní správy, souvisejících se zrušením Ministerstva informatiky a o změně některých zákonů. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2007. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5132>>.

Česko. Zákon č. 111 ze dne 26. března 2009 o základních registrech. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2009. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=5470>>.

Česko. Zákon č. 127 ze dne 22. února 2005 o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon e elektronických komunikacích). In: Sbíрка zákonů České republiky. 2005. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=4641>>.

Česko. Zákon č. 128 ze dne 12. dubna 2000 o obcích (obecní zřízení). In: Sbíрка zákonů České republiky. 2000. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3426>>.

Česko. Zákon č. 2 ze dne 8. ledna 1969 o zřízení ministerstev a jiných ústředních orgánů státní správy České republiky, ve znění změn a doplnění provedených zákonem České národní rady č. 34/1970 Sb., zákonem České národní rady č. 60/1988 Sb., zákonem České národní rady č. 173/1989 Sb., zákonným opatřením předsednictva České národní rady č. 9/1990 Sb., zákonem České národní rady č. 126/1990 Sb., zákonem České národní rady č. 203/1990 Sb., zákonem České národní rady č. 288/1990 Sb., zákonným opatřením předsednictva České národní rady č. 305/1990 Sb., zákonem České národní rady č. 575/1990 Sb., zákonem České národní rady č. 173/1991 Sb., zákonem České národní rady č. 283/1991 Sb. a se zřetelem na ústavní zákon České národní rady č. 53/1990 Sb. a ústavní zákon č. 101/1990 Sb. In: Sbíрка zákonů České republiky. 1969. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=1539>>.

Česko. Zákon č. 219 ze dne 27. června 2000 o majetku České republiky a jejím vystupování v právních vztazích. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2000. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3453>>.

Česko. Zákon č. 297 ze dne 24. srpna 2016 o službách vytvářejících důvěru v elektronické transakce. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2016. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=61057>>.

Česko. Zákon č. 320 ze dne 9. srpna 2001 o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole). In: Sbíрка zákonů České republiky. 2001. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3700>>.

Česko. Zákon č. 365 ze dne 14. září 2000 o informačních systémech a o změně některých zákonů. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2000. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=3487>>.

Česko. Zákon č. 456 ze dne 23. prosince 2011 o Finanční správě České republiky. In: Sbíрка zákonů České republiky. 2011. Dostupné na <<http://aplikace.mvcr.cz/sbirka-zakonu/ViewFile.aspx?type=c&id=23634>>.

Čmejrek, J., Kopřiva, R. Základy veřejné správy. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2007. 126 s. ISBN 978-80-213-1626-3.

e - Podání [online]. Česká správa sociálního zabezpečení [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.cssz.cz/cz/e-podani/>>.



eGovernment [online]. European Commission. [cit. 2017-06-29]. Dostupné z <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/policies/egovernment>>.

eIDAS a elektronické podpisy: jak poznáme, o jaký podpis jde? [online]. Lupa.cz. [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<https://www.lupa.cz/clanky/eidas-a-elektronicke-podpisy-jak-pozname-o-jaky-podpis-jde/>>.

Informace k doručování datových zpráv pro finanční správu [online]. Finanční správa. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.financnisprava.cz/cs/dane-elektronicky/strucny-prehled/informace-k-dorucovani-datovych-zprav-4162>>.

Information society. [online]. EUR-Lex. [cit. 2017-06-17]. Dostupné z <[http://eur-lex.europa.eu/summary/chapter/information\\_society.html?root\\_default=SUM\\_1\\_CODED%3D31,SUM\\_2\\_CODED%3D3102&locale=en](http://eur-lex.europa.eu/summary/chapter/information_society.html?root_default=SUM_1_CODED%3D31,SUM_2_CODED%3D3102&locale=en)>.

Kokeš, J. Ed. Standardy státního informačního systému České republiky. Praha: Úřad pro státní informační systém, 1997. 212 s.

Kompetence a činnosti FS [online]. Finanční správa. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.financnisprava.cz/cs/financni-sprava/financni-sprava-cr/kompetence-a-cinnosti-fs>>.

Lidinský, V. a kol. eGovernment bezpečně. Praha: Grada, 2008. 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.

Lisabonská strategie. [online]. Univerzita Palackého v Olomouci. [cit. 2017-06-17]. Dostupné z <[http://geography.upol.cz/soubory/lide/fnukal/EURO/PRED\\_4\\_Lisabonska\\_strategie.pdf](http://geography.upol.cz/soubory/lide/fnukal/EURO/PRED_4_Lisabonska_strategie.pdf)>.

Molnár, Z. Efektivnost informačních systémů. Praha: Grada, 2000. Systémová integrace. 142 s. ISBN 80-716-9410-X.

Nabízíme nemohoucím občanům novou službu tzv. „Pojízdný úřad“ [online]. Město Žďár nad Sázavou. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.zdarns.cz/mestsky-urad/potrebuji-vyridit/pojizdny-urad>>.

ePortál ČSSZ [online]. Česká správa sociálního zabezpečení [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<https://eportal.cssz.cz/web/portal/uvodem>>.

Organizační struktura [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-06-17]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/organizacni-struktura-362751.aspx>>.

Peková, J., Pilný, J., Jetmar, M. Veřejná správa a finance veřejného sektoru. 3., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: ASPI, 2008. 712 s. ISBN 978-80-7357-351-5.

Počty podání EPO [online]. Finanční správa. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.financnisprava.cz/cs/dane-elektronicky/danovy-portal/pocty-podani-epo>>.

Portál veřejné správy [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.smartadministration.cz/clanek/podpurne-projekty-a-iniciativy-sa-projekty-portal-verejne-spravy.aspx>>.

Portál veřejné správy [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>>.

Profil České správy sociálního zabezpečení [online]. Česká správa sociálního zabezpečení [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.cssz.cz/cz/o-cssz/profil-organizace/>>.

Předpisový rámec pro elektronické komunikace [online]. EUR-Lex. [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=URISERV:l24216a>>.

Prívěťivý úřad obcí III. typu 2017 [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/privetivy-urad-obci-iii-typu-2017.aspx>>.

Působnost ministerstva [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-06-17]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-pusobnost-ministerstva.aspx>>.

Rozcestník Daňového portálu [online]. Daňový portál. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.daneelektronicky.cz/>>.

Smejkal, V. Informační systémy veřejné správy ČR. Praha: Oeconomica, 2003. 121 s. ISBN 80-245-0533-9.

Standard ISVS pro zveřejňování vybraných informací o veřejné správě způsobem umožňujícím dálkový přístup [online]. Kraj Vysočina. [cit. 2017-07-11]. Dostupné z <<http://www.kr-vysocina.cz/soubory/450008/priloha-vestnik.pdf>>.

Státní informační politika – cesta k informační společnosti. [online]. Vláda České republiky. [cit. 2017-06-17]. Dostupné z <<https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/>>.

Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020 [online]. Ministerstvo vnitra České republiky. [cit. 2017-08-25]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/strategicky-ramec-rozvoje.aspx>>.

Strategie 2020 [online]. Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2017-08-23]. Dostupné z <<http://www.mvcr.cz/clanek/i2010.aspx>>.

Stručný přehled [online]. Finanční správa. [cit. 2017-08-02]. Dostupné z <<http://www.financnisprava.cz/cs/dane-elektronicky/strucny-prehled>>.

Svatá, V. Audit informačního systému. V Praze: Oeconomica, nakladatelství VŠE, 2016. 157 s. ISBN 978-80-245-2168-8.

Špaček, D. eGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. V Praze: C.H. Beck, 2012. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8.

Tomeš, I. a kol. Sociální správa: úvod do teorie a praxe. Vyd. 2., rozš. a přeprac. Praha: Portál, 2009. 299 s. ISBN 978-80-7367-483-0.

Učeň, P. Zvyšování výkonnosti firmy na bázi potenciálu zlepšení. Praha: Grada, 2008. 192 s. ISBN 978-80-247-2472-0.

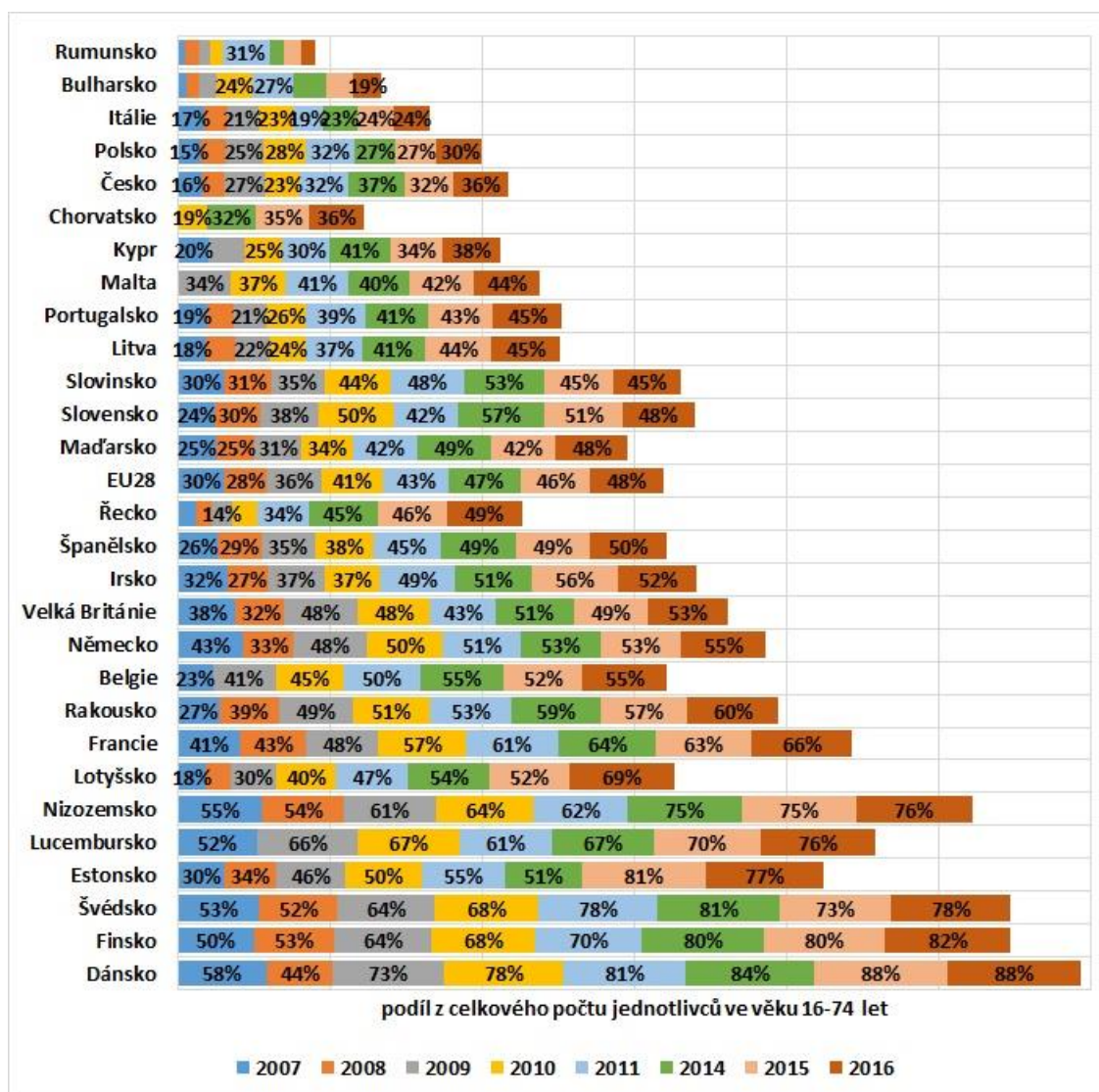
Základní registry oslavily pět let fungování [online]. ISVS.CZ. [cit. 2017-11-26]. Dostupné z <<http://www.isvs.cz/zakladni-registry-oslavily-pet-let-fungovani/>>.

Hendl, J. Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

## 8 Přílohy

### 8.1 Využití e-slужeb veřejné správy ve světě

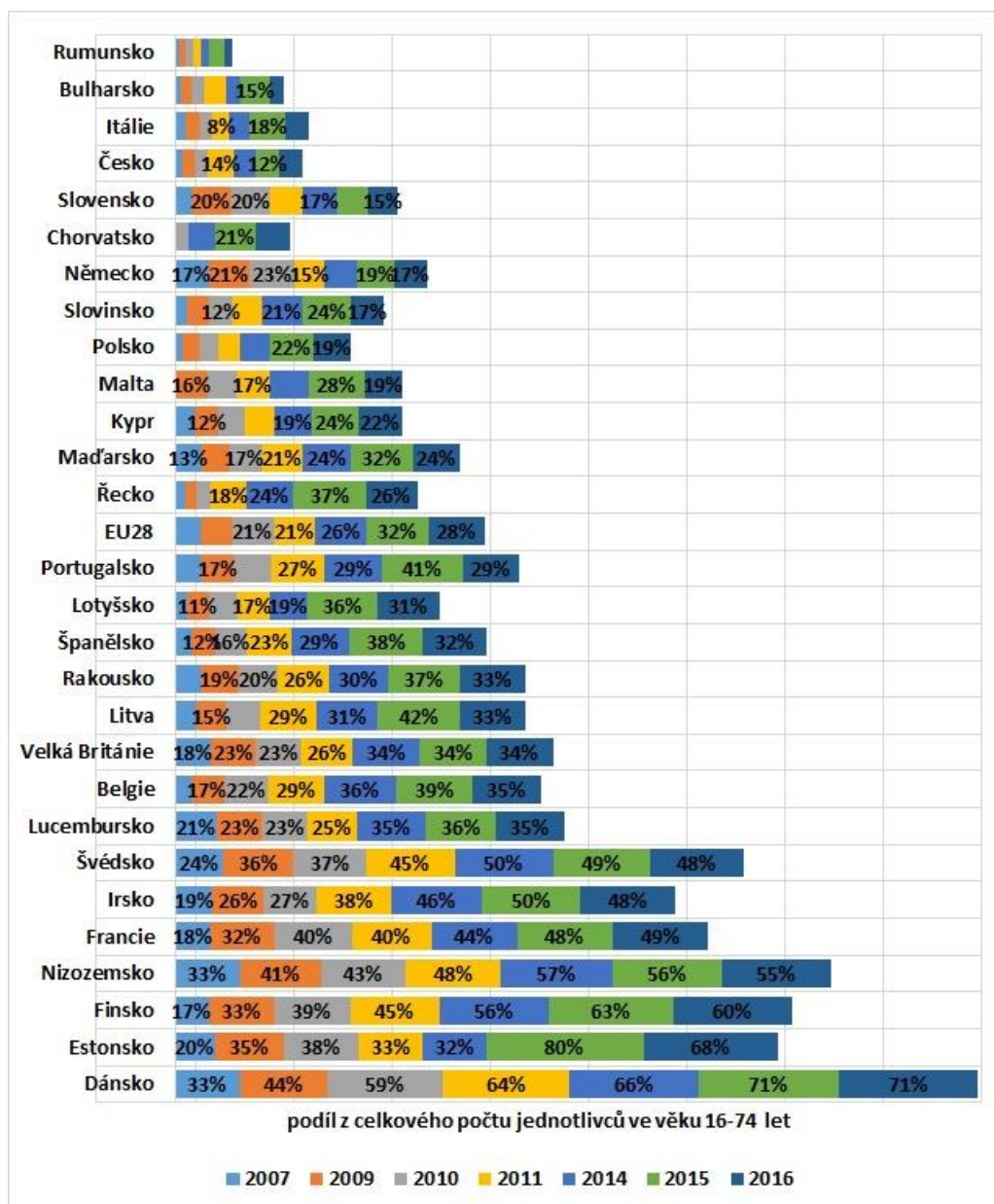
Následující grafy dokumentují využívání informačních systémů veřejné správy jednotlivými občany v různých zemích Evropské unie.



Obrázek č.21: Četnost jednotlivců ve věku 16-74 let používajících internet ve vztahu k veřejné správě v různých zemích v letech 2007–2016 (Zdroj dat: Eurostat)

Předcházející pruhový graf jasně dokládá, že Česká republika nepatří mezi státy s velkým počtem občanů, kteří by používali internet pro komunikaci s veřejnou správou. Řadí se mezi čtvrtinu států (např. Polsko, Itálii či Bulharsko) s nejnižším využíváním tohoto

způsobu komunikace. I když se procentuální zastoupení jednotlivců ve věku 16 – 74 let v České republice za sledované období více než zdvojnásobilo (rok 2007 – 16 % a rok 2016 – 36 %), tak jsou státy, jako například Dánsko (88 %), Finsko (82 %) či Švédsko (78 %), ve kterých internet v komunikaci s veřejnou správou používá téměř každý člověk.

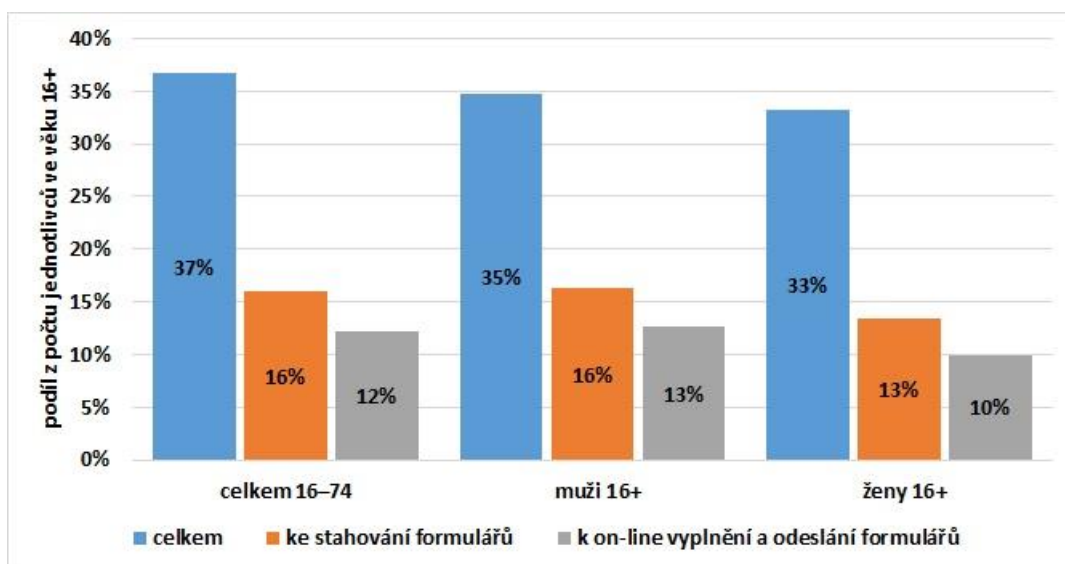


Obrázek č.22: Četnost jednotlivců ve věku 16-74 let používajících internet ve vztahu k veřejné správě v různých zemích v letech 2007–2016 (Zdroj dat: Eurostat)

Pokud se zaměříme pouze na oblast on-line vyplnění a odeslání formuláře pro veřejnou správu, tak se situace nijak nemění. Česká republika má třetí nejnižší umístění a to i přesto, že se za sledované období četnost ztrojnásobila. Mezi země, které mají nejvyšší zastoupení, opět patří Dánsko (71 %) či Finsko (60 %).

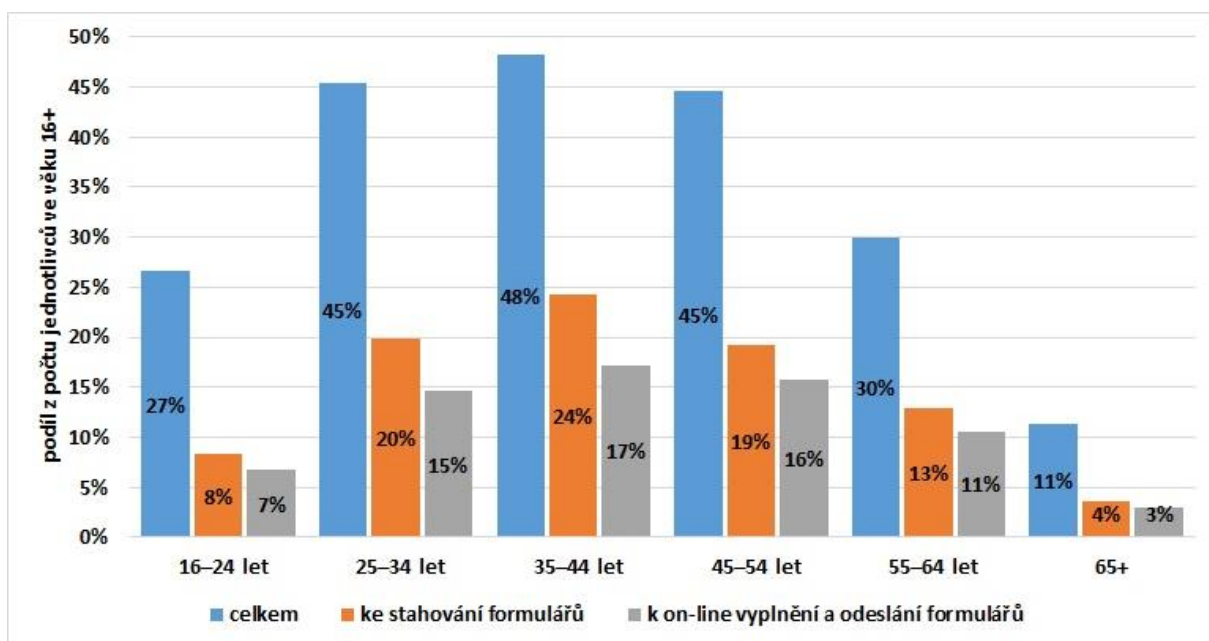
## 8.2 Struktura uživatelů e-služeb veřejné správy

Za zajímavé je možno zcela jistě označit i detailnější informace o lidech, kteří komunikují prostřednictvím internetu s úřady. I v tomto případě jsou do statistiky zařazeni pouze lidé starší šestnácti let. První graf uvádí četnost mužů a žen starších šestnácti let, kteří ke komunikaci s úřady používají buď on-line vyplněné a odeslané formuláře nebo internet využívají pouze ke stahování formulářů. Z jednotlivých čísel je zřejmé, že muži využívají ke komunikaci s veřejnou správou internet častěji než ženy. Oblíbenější (jak u mužů tak i u žen) je stahování formulářů (o 3 %) než jejich on-line vyplňování a odesílání.



Obrázek č.23: Četnost jednotlivců využívajících internet při jednání s úřady rozdělených dle pohlaví a na základě použité služby (Zdroj dat: ČSÚ)

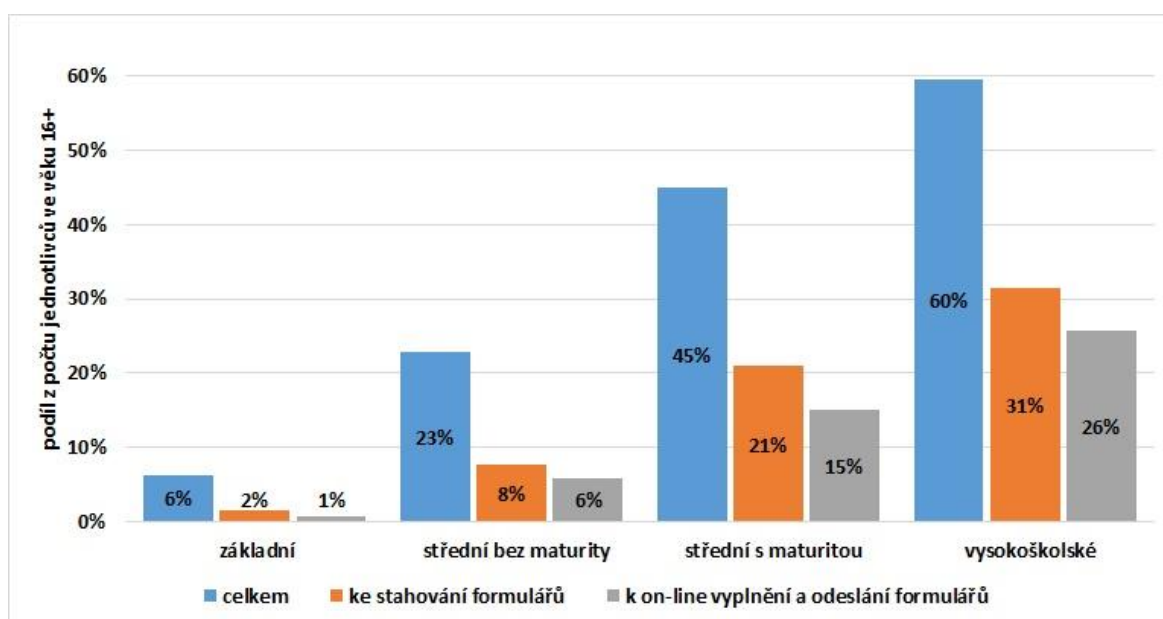
Z četnosti jednotlivých věkových kategoriích zobrazených na následujícím sloupcovém grafu je možno zjistit, že nejčastěji elektronicky s úřady komunikují lidé mezi 35 – 44 lety. Skoro polovina občanů v této věkové skupině (48 % jedinců) využívá internet ke kontaktu s veřejnou správou. Vysoké procento zastoupení mají také věkové skupiny 25 – 34 let a 45 – 54 let (45 %). Jak je možno předpokládat, tak se vzrůstajícím věkem početnost skupin klesá. Za zajímavé můžeme ale označit zjištění, že nejmenší rozdíl (a to 1 %) mezi četností možností on-line vyplnění a odeslání formuláře a stažení formuláře na internetu je v rámci nejmladší a nejstarší věkové skupiny. Občané všech věkových kategoriích preferují stahování formulářů před jejich on-line vyplněním a odesláním. Důvodem může být nutnost elektronického podpisu či zřízené datové schránky.



Obrázek č. 24: Věkové rozložení jedinců využívajících internet ke komunikaci s úřady (Zdroj dat: ČSÚ)

Pro úplnost je vhodné také doplnit srovnání uživatelů internetu komunikujících s veřejnou správou podle jejich nejvyššího dosaženého vzdělání. Jak bylo možno předpokládat, čím mají lidé vyšší vzdělání, tím častěji využívají ke komunikaci s úřady internet. Více jak polovina všech lidí s vysokoškolským vzděláním (60 %) využívá elektronický způsob jednání s úřady a naopak nejméně, tj. 6 %, je lidí se základním

vzděláním. Rozdíl mezi procentuálním zastoupením jednotlivých skupin vzdělání je přibližně 20 %.



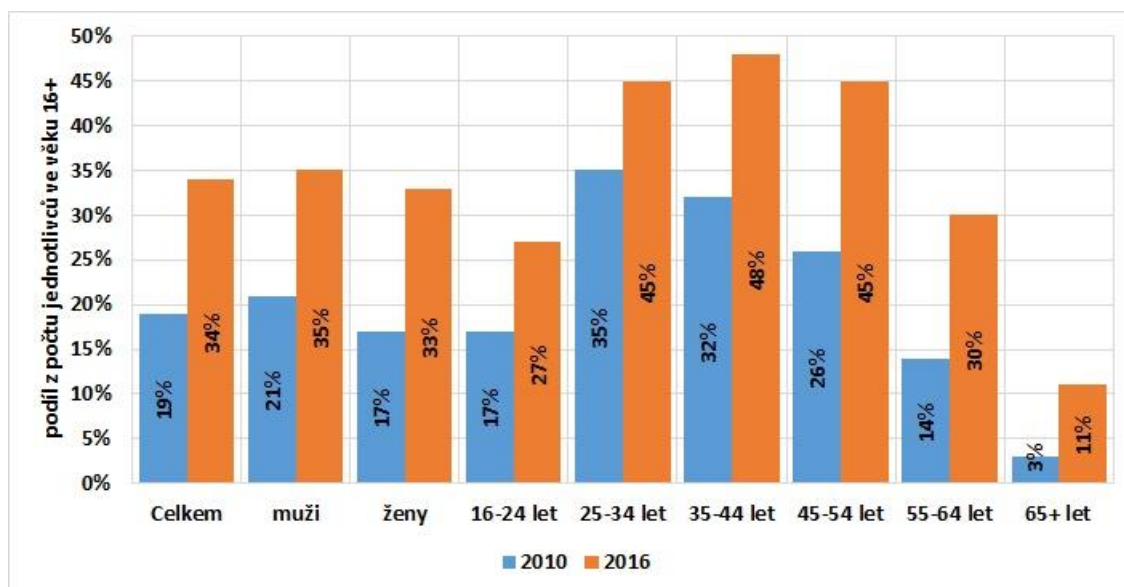
Obrázek č. 25: Rozdělení jedinců využívajících internet ke komunikaci s úřady dle nejvyššího dosaženého vzdělání (Zdroj dat: ČSÚ)

Následující sloupcový graf srovnává četnost jedinců využívajících internet ke komunikaci s úřady dle pohlaví a jednotlivých věkových kategorií v letech 2010 a 2016. Ve všech sledovaných skupinách je zřejmý nárůst počtu uživatelů. Jako v předchozích případech i v tomto jsou uvažováni pouze jednotlivci ve věku 16+. Zatímco v roce 2010 komunikovalo elektronicky s úřadem pouze 19 % lidí, tak o šest let později to byl již skoro dvojnásobek (34 % jedinců). Z porovnání uživatelů dle pohlaví je zřejmé, že za sledované období začaly internet ke komunikaci se státní správou využívat více ženy (mají přibližně dvojnásobný nárůst, konkrétně o 16 %), zatímco u mužů to bylo pouze o 14 %. I přes zmiňovaná čísla ale tento způsob jednání s úřady využívají více muži než ženy s rozdílem pouze 2 %.

Jakmile budeme podrobně srovnávat zastoupení jednotlivých věkových kategorií uživatelů tak zjistíme, že sice nejčastěji internet v komunikaci s úřady používá věková kategorie 35 – 44 let (četnost 48 %, nárůst 16 % jedinců), ale nejvyšší zvýšení (19 %) má věková skupina 45 – 54 let (četnost v roce 2016 45 %). Za zajímavé můžeme označit, že



nejvyšší přírůstek zastoupení zaznamenaly nejstarší věkové skupiny a to o více než dvojnásobek kategorie 55 – 64 let a o více než 3,5 násobek senioři (kategorie 65+).



Obrázek č.26: Srovnání rozdělení jedinců využívajících internet ke komunikaci s úřady dle pohlaví a věku v roce 2010 a 2016 (Zdroj dat: ČSÚ)

### 8.3 Rozhovor

Následující otázky byly podkladem pro řízený polostrukturovaný hloubkový rozhovor vedený s odpovědnými pracovníky veřejné správy.

1. Mají informační systémy veřejné správy svá specifika z pohledu Vaší organizace? (např. základní registry, Czech POINT, datové schránky, Daňový portál, aj.)
2. Jaké jsou nedostatky z pohledu Vaší organizace?
3. Jakým způsobem stanovujete potřebnost zavedení nového nebo úpravy svého stávajícího informačního systému/portálu?
4. Existují rozdíly při výběru kritérií provozního informačního systému a informačního systému veřejné správy?
5. Impuls k vytvoření nové služby vychází z praxe, přání občanů nebo třeba na základě nařízení?
6. Dotazujete se koncových uživatelů (občanů), co by chtěli či potřebovali, aby nový systém uměl?
7. Promítá se do návrhu nových služeb či nových nástrojů zkušenost s těmi předchozími?
8. Kolik stojí vytvoření elektronické služby v rozsahu úplného elektronického podání či nové mobilní aplikace pro uživatele?
9. Vytváříte informační systém pomocí vlastních lidí (vývojářů) či tuto službu zadáváte externím dodavatelům?
10. Jak posuzujete návratnost provedené investice do nového informačního systému, služby či nástroje?
11. Jaké nejčastěji řešíte problémy při realizaci nových (funkcionalit) informačních systémů?
12. Vyhodnocujete úspory související s provozem IS, úspěšnost či spokojenost se systémem?
13. Jakými nástroji či způsoby měříte efektivnost systému?
14. Sdílíte informace ze svých informačních systémů i s jinými složkami státní správy? Pokud ano, jakým způsobem to realizujete?
15. Jaký je Váš názor na to, aby elektronické služby Veřejné správy byly umístěny na jednom centrálním portálu?

## 8.4 Dotazník

Vážená paní, vážený pane,

dovoluji si Vám předložit krátký dotazník s prosbou o vyplnění na téma poskytování elektronických služeb na úrovni státní správy a samosprávy v České republice. Dotazník je anonymní a není nijak omezen čas na jeho zpracování. Děkuji předem za Vaši vstřícnost a přeji hezký den.

1. Jaké je Vaše pohlaví?

- muž
- žena

2. Jaký je Váš věk?

- 0 – 25 let
- 26 – 55 let
- 56 a více let

3. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- základní
- střední odborné učiliště – výuční list
- středoškolské s maturitou
- vysokoškolské

4. Jaká je/byla Vaše poslední pracovní pozice?

- nezaměstnaný(á)
- manažer
- administrativní pracovník
- dělník
- práce s lidmi (např. služby, pedagog)

5. Jaký je Váš status?

- zaměstnanec veřejné správy

- podnikatel
- zaměstnanec soukromého sektoru

6. Jak často pracujete s internetem?

- denně
- několikrát týdně
- jednou týdně
- jednou za 14 dní
- jednou za měsíc
- nikdy

7. Jak byste ohodnotili svoje znalosti s prací s internetem (možno zvolit více odpovědí)

- žádné
- internet k nakupování
- internet k telefonování
- internetové bankovníctví
- sociální sítě

8. Kde nejčastěji přistupujete k internetu? (možno zvolit více odpovědí)

- mobilní internet
- v zaměstnání
- doma
- v knihovně
- na veřejném místě
- jinde

9. Jak často hledáte informace na internetu?

- denně
- několikrát týdně
- jednou týdně
- jednou za 14 dní
- jednou za měsíc
- nikdy

10. Jak často komunikujete s úřady v pracovních záležitostech?

- (skoro) každý den
- alespoň jednou týdně
- méně než jednou týdně

11. Jak často komunikujete s úřady v osobních záležitostech?

- (skoro) každý den
- alespoň jednou týdně
- méně než jednou týdně

12. Které komunikační kanály upřednostňujete v kontaktu s úřadem? (možno zvolit více odpovědí)

- osobní setkání
- telefon
- dopis
- e-mail
- datovou schránku
- webovou stránku/aplikaci
- mobilní aplikaci

13. Jak hodnotíte elektronickou komunikaci s úřady?

- jsem spokojený(á)
- neutrálně
- jsem nespokojený(á)
- nevyžívám

14. Využíváte ke komunikaci se státní správou informační systémy (např. portály či specializované aplikace)?

- ano
- ne (přeskočte na otázku č. 19)

15. Pokud ano, jaké? (možno zvolit více odpovědí)

- Finanční správa
- Česká správa sociálního zabezpečení
- Zdravotní pojišťovna
- Katastr nemovitosti

16. Charakterizujte vlastními slovy, jaké mají informační systémy ke komunikaci se státní správou pro Vás výhody:

17. Charakterizujte vlastními slovy, jaké mají informační systémy ke komunikaci se státní správou pro Vás nevýhody:

18. Jaké byste ocenili vylepšení informačních systémů určených ke komunikaci se státní správou?

19. Uvažujete o zřízení datové schránky fyzické osoby nebo podnikatele?

- ano
- ne (přeskočte na otázku č. 21)
- neuvažuji o zřízení (přeskočte na otázku č. 22)

20. Použil(a) jste někdy službu veřejné instituce, která vyžadovala přihlášení do datové schránky? (např. Daňový portál, Portál ČSSZ, atp.)

- ano
- ne

21. Pokud byste mohl(a) komunikovat s většinou úřadů elektronicky pomocí přihlášení do datové schránky, uvažoval(a) byste o jejím zřízení zdarma? (např. žádost o vystavení nového OP, žádost o nemocenskou, podání přiznání k dani z nemovitosti, daně z příjmu FO, registrace psů, změna trvalého bydliště, žádost o změnu příjmení, atp.)

- ano
- ne

možná

22. Používáte elektronický podpis pro osobní účely nebo pro potřeby podnikání?

ano

ne

23. Využili jste vůči úřadu elektronické podání v soukromých záležitostech nebo pro účely podnikání? (např. žádost o vystavení nového OP, žádost o nemocenskou, podání přiznání k dani z nemovitosti, daně z příjmu FO, registrace psů, změna trvalého bydliště, žádost o změnu příjmení, atp.)

ano

ne

24. Šetří Vám elektronická komunikace s úřadem čas a peníze?

ano

ne

nedokáži posoudit

25. Považujete elektronickou komunikaci za bezpečnou?

ano

ne

nevím

26. Využíváte možnosti elektronických objednávek k vyřízení Vaší žádosti na úřadě?

ano

minimálně

nevyžívám

nevím, že tato služba existuje

27. Využíváte možnosti vyplnění on-line formulářů úřadů umístěných na jejich webových stránkách?

často

minimálně

nevyžívám

28. Využíváte webových stránek orgánů veřejné správy k získání informací o jejich činnosti a poskytovaných službách?

někdy

často

nevyžívám

29. Z jakých zdrojů čerpáte informace o možnostech používání prostředků elektronické komunikace? (možno zvolit více odpovědí)

tisk, knihy, odborné časopisy

televize

Internet

školení

doporučení kolegů či známých

30. Děkujeme za Váš čas a ochotu sdělit nám Vaše názory. Pokud máte nějakou poznámku, uveďte ji prosím pod tímto textem.