

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra informačních technologií**



**Diplomová práce**

**Digitalizace veřejné správy v České republice**

**Bc. Natálie Heniková**

**© 2022 ČZU v Praze**



## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Natálie Heniková

Hospodářská politika a správa  
Podnikání a administrativa

Název práce

**Digitalizace veřejné správy v České republice**

Název anglicky

**Digitization of public administration of Czech Republic**

---

### Cíle práce

Diplomová práce hodnotí především míru digitalizace veřejné správy v České republice a nabídku online služeb na veřejných portálech v porovnání s vybranými státy Evropské unie. Hlavním cílem práce je interpretace výsledků komparační analýzy, která porovnává vybraná kritéria v rámci České republiky a vybraných států EU.

Díličím cílem je zhodnocení stávajících služeb portálů veřejné správy, návrh na zefektivnění postupů digitalizace veřejné správy a zjednodušení komunikace státu s občanem dle výsledků komparační analýzy. Mezi dílčí cíle patří i zhodnocení zpracovaných dat z dotazníkového průzkumu, který se zaměří především na informovanost a spokojenost dotazovaných s využitím nabídky služeb portálů veřejné správy k usnadnění komunikace s veřejným sektorem.

### Metodika

Opěrný pilíř při tvorbě teoretické části textu tvoří rešerše a prameny odborné literatury doplněné o informace z oficiálních zdrojů na internetu. Teoretická část je založena na dohledání dat a informací k problematice digitalizace veřejné správy, následně je založena na stanovení identických kritérií pro zkoumání služeb veřejného sektoru jednotlivých členských států Evropské unie, tak aby bylo možné daná kritéria porovnat z hlediska legislativního rámce.

Praktická část bude založena na komparativní analýze definovaných kritérií mezi vybranými členskými státy Evropské unie a České republiky, dojde k porovnání kritérií a jejich vyhodnocení. Analýza bude doplněna o vlastní dotazníkové šetření.

## Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

## Klíčová slova

digitalizace, elektronizace, veřejná správa, portál veřejné správy, Evropská unie, e-government, pilíře e-governmentu

---

## Doporučené zdroje informací

ANTUŠÁK, Emil a Josev VILÁŠEK. Základy teorie krizového managementu. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2016. ISBN 978-80-246-344-2.

JELÍNKOVÁ, Jitka. Občan, spolek, obec a úřad v ochraně životního prostředí. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-0508-3.

KOUDELKA, Zdeněk. Samospráva. Praha: Linde, 2007. ISBN 978-80-7201-665-5.

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

MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. E-government v České republice: právní a technologické aspekty. Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-87576-36-6.

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

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

SUCHÁNKOVÁ, Olga a kol. eGON News [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, No. 4, 2009. Dostupné z:  
<https://www.mvcr.cz/clanek/egon-news.aspx>.

---

## Předběžný termín obhajoby

2021/22 LS – PEF

## Vedoucí práce

Ing. Václav Lohr, Ph.D.

## Garantující pracoviště

Katedra informačních technologií

Elektronicky schváleno dne 25. 8. 2021

**doc. Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 19. 10. 2021

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 31. 03. 2022

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Digitalizace veřejné správy v České republice" jsem vypracovala 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 autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 31.03.2022

---

## **Poděkování**

Rád(a) bych touto cestou poděkoval(a) Ing. Václavu Lohrovi, Ph.D. za vedení mé diplomové práce a odbornou pomoc, cenné rady a za jeho čas, který mi věnoval pro potřeby zpracování diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat mé rodině, partnerovi a přátelům za podporu, trpělivost a velkou motivaci.

# Digitalizace veřejné správy v České republice

## Abstrakt

Diplomová práce se věnuje problematice spojené s digitalizací veřejné správy České republiky. V teoretické části jsou definovány základní teoretická východiska a pojmy, které souvisí s veřejnou správou, eGovernmentem, digitalizací služeb státu a jejich bezpečností.

Závěr teoretické části pojednává o vybraných portálech veřejné správy a jejich nabídce online služeb za účelem zjednodušení komunikace občana s veřejným sektorem.

V praktické části jsou komparativně analyzovány vybrané online služby veřejného sektoru České republiky v porovnání s vybranými státy Evropské unie. Práce hodnotí způsoby a efektivnost postupů digitalizace veřejné správy jednotlivých států Evropské unie a České republiky.

V současné době Česká republika, co se týká digitalizace veřejné správy, za dalšími zeměmi EU bohužel dost výrazně zaostává, i když ČR patří mezi špičku, pokud jde například o sektor elektronického obchodování, nakupování online nebo rozsah pokrytí sítěmi 4G. Problémové se naopak ukazuje být například zavádění 5G v ČR, úroveň digitálních a softwarových dovedností českých občanů, využívání a kvalita internetového připojení atd. Zmínit je možné například i zcela nesmyslné ceny za vysokorychlostní internetové připojení v České republice, které je jedno z vůbec nejdražších v rámci celé Evropy.

V současné době k zemím s nejvyspělejší úrovní eGovernmentu patří, z porovnávaných zemí v této diplomové práci, zejména Estonsko nebo Rakousko.

Závěr praktické části práce je obohacen o názory a postoje spojených s digitalizací veřejného sektoru.

Výzkum byl doplněn o dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zmapovat informovanost občanů o existenci jednotlivých portálů a nabídky vyřízení služeb online, součástí je i průzkum spokojenosti uživatelů, kteří již online služby státu využívají.

Na dotazníkové šetření odpovědělo celkem 104 respondentů z 10 různých krajů ČR, a to 74 žen a 30 mužů ve věku nad 18 let. Pouze 53,8 % (56 respondentů) někdy slyšelo o

eGovernmentu a 40,3 % (42 respondentů) ví nebo spíše ví, jaké online služby stát nabízí. Nejsnazším úkonem stále zůstává komunikace přes e-mail (99 %), kterou navíc preferuje skoro 61 % dotázaných, následuje přihlášení do internetového bankovníctví, které je snadné pro 96,1 % dotázaných. Připojení elektronického podpisu je však snadným úkonem pouze pro 26,2 % dotázaných. Nejčastěji využívanými službami jsou CzechPOINT a datové schránky.

**Klíčová slova:** digitalizace, elektronizace, veřejná správa, portál veřejné správy, Evropská unie, eGovernment, pilíře eGovernmentu



# **Digitization of public administration in the Czech Republic**

## **Abstract**

The diploma thesis deals with issues related to the digitization of the public administration in the Czech Republic. In the theoretical part, basic theoretical bases and concepts related to public administration, eGovernment, digitization of state services and their security are defined.

The conclusion of the theoretical part deals with selected public administration portals and their offer of online services in order to simplify communication of the citizen with the public sector.

In the practical part, selected online public sector services of the Czech Republic are comparatively analyzed in comparison with selected European Union countries. The thesis evaluates ways and effectiveness of procedures for digitization of public administration of individual states of the European Union and the Czech Republic.

At present, the Czech Republic unfortunately lags quite significantly behind other EU countries when it comes to digitization of public administration, although the Czech Republic is among the leaders when it comes to e-commerce sector, online shopping or the extent of 4G network coverage. On the contrary, the introduction of 5G in the Czech Republic, the level of digital and software skills of Czech citizens, the use and quality of internet connection etc. are proving to be problematic. It is possible to mention, for example, completely unreasonable prices for high-speed internet connection in the Czech Republic, which is one of the most expensive ever in the whole of Europe.

Currently, the countries with the most advanced level of eGovernment include, among the compared countries in this thesis, especially Estonia or Austria.

The conclusion of the practical part of the thesis is enriched by opinions and attitudes associated with the digitization of the public sector.

The research was complemented by a questionnaire survey, the aim of which was to map citizens' awareness of the existence of individual portals and the offer of handling online services, part of which is a survey of the satisfaction of users who already use the state's online services.

A total of 104 respondents from 10 different regions of the Czech Republic responded to the questionnaire survey, namely 74 women and 30 men aged over 18. Only 53.8 % (56 respondents) have ever heard of e-Government and 40.3 % (42 respondents) know or rather know what online services the state offers. The easiest task still remains communication via e-mail (99 %), which is also preferred by almost 61 % of respondents, followed by login to internet banking, which is easy for 96.1 % of respondents. However, attaching an electronic signature is an easy task only for 26.2 % of respondents. The most frequently used services are CzechPOINT and data boxes.

**Keywords:** digitisation, electronisation, public administration, public administration portal, European Union, eGovernment, pillars of eGovernment

# Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>14</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>15</b>
2.1 Cíl práce .....	15
2.2 Metodika .....	15
<b>3 Teoretická část.....</b>	<b>16</b>
3.1 Veřejná správa.....	16
3.1.1 Vymezení veřejné správy.....	16
3.1.2 Základní hlediska veřejné správy .....	17
3.2 Vývoj veřejné správy .....	19
3.2.1 Vývoj veřejné správy v letech 1918–1939 .....	20
3.2.2 Vývoj veřejné správy v letech 1939-1945 .....	20
3.2.3 Vývoj veřejné správy v letech 1945-1989 .....	21
3.2.4 Vývoj veřejné správy po roce 1989 .....	21
3.3 Reforma veřejné správy .....	21
3.3.1 Výsledky reformy veřejné správy – první etapa.....	23
3.3.2 Výsledky reformy veřejné správy – druhá etapa .....	23
3.3.3 Výsledky reformy veřejné správy – třetí etapa.....	24
3.4 Modernizace a digitalizace veřejné správy .....	24
3.4.1 Digitalizace veřejné správy neboli eGovernment a jeho vymezení.....	25
3.4.2 Digitalizace veřejné správy neboli eGovernment a jeho výhody .....	26
3.4.3 Postupné zavádění digitalizace veřejné správy.....	28
3.4.4 Současný stav digitalizace veřejné správy .....	31
3.4.5 Předpoklady úspěšné digitalizace veřejné správy.....	32
3.4.6 Problémy digitalizace veřejné správy v ČR.....	33
3.4.7 Pozitivní přínosy digitalizace veřejné správy v ČR.....	35

3.5	Digitalizace veřejné správy v Evropské unii .....	37
3.5.1	Obecná charakteristika a průběh fází digitalizace.....	37
3.5.2	DESI index .....	40
3.5.3	Evropská digitální dekáda – digitální cíle pro rok 2030 .....	42
3.5.4	Digitální kompas – dovednosti .....	44
3.5.5	Digitální kompas – infrastruktura .....	44
3.5.6	Digitální kompas – podniky .....	44
3.5.7	Digitální kompas – veřejné služby.....	44
3.5.8	Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 „EIDAS“ ....	46
<b>4</b>	<b>Praktická část .....</b>	<b>48</b>
4.1	eGovernment v ČR a vybraných státech EU – komparativní analýza .....	48
4.2	Česká republika .....	48
4.2.1	Česká republika – základní informace .....	48
4.2.2	Česká republika – stručný vývoj eGovernmentu a legislativa.....	49
4.2.3	Česká republika – orgány odpovědné za řízení eGovernmentu.....	50
4.2.4	Česká republika – základní služby eGovernmentu .....	51
4.3	Estonsko .....	52
4.3.1	Estonsko – základní informace .....	52
4.3.2	Estonsko – stručný vývoj eGovernmentu a legislativa .....	52
4.3.3	Estonsko – orgány odpovědné za řízení eGovernmentu .....	55
4.3.4	Estonsko – základní služby eGovernmentu .....	56
4.4	Německo.....	59
4.4.1	Německo – základní informace.....	59
4.4.2	Německo – stručný vývoj eGovernmentu a legislativa .....	59
4.4.3	Německo – orgány odpovědné za řízení eGovernmentu .....	60
4.4.4	Německo – základní služby eGovernmentu.....	61

4.5	Rakousko.....	62
4.5.1	Rakousko – základní informace.....	62
4.5.2	Rakousko – stručný vývoj eGovernmentu a legislativa.....	63
4.5.3	Rakousko – orgány odpovědné za řízení eGovernmentu .....	64
4.5.4	Rakousko – základní služby eGovernmentu.....	65
4.6	Slovensko .....	65
4.6.1	Slovensko – základní informace .....	65
4.6.2	Slovensko – stručný vývoj eGovernmentu a legislativa.....	66
4.6.3	Slovensko – orgány odpovědné za řízení eGovernmentu.....	68
4.6.4	Slovensko – základní služby eGovernmentu .....	70
<b>5</b>	<b>Dotazníkové šetření.....</b>	<b>73</b>
5.1	Vlastní výzkum .....	73
5.1.1	Cíl výzkumu.....	73
5.1.2	Metodologie výzkumu .....	73
5.1.3	Charakteristika výzkumného vzorku .....	74
5.1.4	Výsledky a diskuze dotazníkového šetření.....	79
<b>6</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>88</b>
<b>7</b>	<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>93</b>
<b>8</b>	<b>Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk .....</b>	<b>99</b>
8.1	Seznam obrázků .....	99
8.2	Seznam grafů.....	99
8.3	Seznam použitých zkratk.....	100
	<b>Přílohy.....</b>	<b>101</b>

# 1 Úvod

Využívání digitálních technologií v soukromé, ale i ve veřejné sféře, tvoří v současné době neoddělitelnou součást fungování moderní společnosti. Potenciál v této oblasti je stále přímo ohromný. Vývoj je tak rychlý, že to, co bylo ještě před několika lety velkou novinkou, může z dnešního pohledu působit fádně či zastarale. Tento pokrok se přitom dotýká naprosto všech odvětví lidské činnosti a přirozeně se promítl také do oblasti veřejné správy, která tak prochází velkou reformou.

Proces digitalizace veřejné správy je tak jedním ze způsobů, jak veřejnou správu modernizovat, jak zefektivnit její fungování a jak vytvořit podmínky pro přívětivější a pružnější výkon správy vůči jejím adresátům. Digitalizace veřejné správy neboli tzv. eGovernment označuje veřejnou správu, která při realizaci svých činností využívá digitálních, tzn. informačních a komunikačních technologií. Obecně je zároveň možné tvrdit, že eGovernment by měl být zejména nástrojem k omezení byrokracie. Občané tak mohou očekávat realizaci veřejné správy ve smyslu „dobré správy“. Rozhodně však nemůže být řeč pouze o pokroku ve vztahu veřejné správy k občanovi, ale také o efektivitě a automatizaci uvnitř struktury správy samotné.

Činností realizovanou v rámci eGovernmentu může být digitální vyřízení živnostenského oprávnění, přes elektronickou účast na veřejné zakázce, až po elektronické hlasování ve volbách do Evropského parlamentu. Ostatně právě v celé rovině EU jde o značně progresivní záležitost, kdy je zde se strany evropských institucí, a zejména pak Evropské komise, patrná snaha o rozvoj eGovernmentu ve všech členských zemích, jakož i jeho propojení v rámci celé Evropské unie. Počítá se s tím, že elektronizace veřejné správy má přinést obecně vyšší rychlost, efektivitu i transparentnost a v neposlední řadě taktéž úsporu finančních prostředků.

Roční úspora při zavedení eGovernmentu na předpokládané úrovni by tak měla podle predikcí činit až 50 miliard EUR. Ovšem v současné době je možné konstatovat, že jde až na výjimky spíše o opomíjenou oblast a digitální rozvoj v jednotlivých členských státech zatím nedosahuje předpokládané úrovně. K lídrům v oblasti uplatňování informačních a komunikačních technologií při výkonu veřejné správy zajisté nenáleží ani Česká republika.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Diplomová práce hodnotí především míru digitalizace veřejné správy v České republice a nabídku online služeb na veřejných portálech v porovnání s vybranými státy Evropské unie. Hlavním cílem práce je interpretace výsledků komparační analýzy, která porovnává vybraná kritéria v rámci České republiky a vybraných států EU.

Dílčím cílem je zhodnocení stávajících služeb portálů veřejné správy, návrh na zefektivnění postupů digitalizace veřejné správy a zjednodušení komunikace státu s občanem dle výsledků komparační analýzy. Mezi dílčí cíle patří i zhodnocení zpracovaných dat z dotazníkového průzkumu, který se zaměří především na informovanost a spokojenost dotazovaných s využitím nabídky služeb portálů veřejné správy k usnadnění komunikace s veřejným sektorem.

### **2.2 Metodika**

Opěrný pilíř při tvorbě teoretické části textu tvoří rešerše a prameny odborné literatury doplněné o informace z oficiálních zdrojů na internetu. Teoretická část je založena na dohledání dat a informací k problematice digitalizace veřejné správy, následně je založena na stanovení identických kritérií pro zkoumání služeb veřejného sektoru jednotlivých členských států Evropské unie, tak aby bylo možné daná kritéria porovnat z hlediska legislativního rámce.

Praktická část bude založena na komparativní analýze definovaných kritérií mezi vybranými členskými státy Evropské unie a České republiky, dojde k porovnání kritérií a jejich vyhodnocení. Analýza bude doplněna o vlastní dotazníkové šetření.

## 3 Teoretická část

### 3.1 Veřejná správa

Hned úvodem je potřeba říct, že definice veřejné správy není přesně dána. Různí autoři tento pojem také vymezují různým způsobem. Za obecně platnou definici, na které se autoři shodují, je však možné považovat následující: „*Veřejná správa je správa věcí veřejných ve veřejném zájmu*“ (Mátel, 2019, s. 152)

K této definici se přiklání například také Tittelbachové (2011), která dodává, že východiskem pro definování je pojem chápaný jako soubor činností, které mají záměrný charakter, jsou realizovány v poměrně permanentních organizovaných celcích a v objektivně vymezeném rámci. Veškeré aktivity správy vedou k dosažení nějakého cíle, a to prostřednictvím procesů, které správa zabezpečuje a kterými je také realizována. Toto vymezení se přitom vztahuje jednak ke správě obecně, jednak i k veřejné a soukromé správě. Rozdíl mezi nimi je možné ovšem vymezit právě tím, že soukromá správa je vykonávána v zájmu soukromém, přičemž správa veřejná je vykonávána v zájmu veřejném.

Veřejná správa se tudíž vztahuje k oblasti veřejnoprávních vztahů. Jedná se o správu státu jakožto celku, správu veřejných záležitostí ve společnosti, která je organizovaná jako stát. Je zřizována státem, a jak už také bylo řečeno, ke správě věcí veřejných, tzn. společného zájmu všech či části občanů. Její orgány jsou zpravidla voleny ze strany občanů, a to podle pravidel určených právním řádem. (Tomeš, 2009)

#### 3.1.1 Vymezení veřejné správy

Podle Antušáka a Viláška (2016) však zároveň existuje několik možných vymezení veřejné správy podle toho, jak na ni budeme nahlížet:

- **Materiální pojetí** – přičemž existuje:
  - **pozitivní vymezení** – jedná se o popis správních úkonů a jejich zobecnění metodami správní vědy. Jde o činnosti, při kterých jsou správní orgány vázány správními předpisy a správními akty, přičemž za tuto činnost také nesou odpovědnost.
  - **negativní vymezení** – jedná se o soubor činností, které nelze označit za zákonodárství a ani za soudnictví.



- **Formální pojetí** – jedná se o činnost institucí, které jsou označeny jako správní úřady s kompetencí řešit veřejné úkoly v případě, že nejsou přikázány parlamentu či soudům.

Podle Jelínkové (2017) pojem veřejná správa vyjadřuje skutečnost, že vedle státní správy, která je vykonávána ze strany státu za pomoci jeho vlastních orgánů (vláda, ministerstva a jiné ústřední správní úřady), zároveň ji tvoří samospráva, kterou vykonávají veřejnoprávní korporace oddělené od státu v takzvané samostatné působnosti.

### 3.1.2 Základní hlediska veřejné správy

Na veřejnou správu včetně její struktury je tak možné pohlédnout z celkem dvou základních hledisek: (Provazníková, 2015)

- toho, jestli je vykonávána ze strany státu prostřednictvím jeho orgánů, nebo jestli stát ponechává jistý okruh záležitostí na nestátní veřejnoprávní korporaci, kdy ji spravují na samosprávném principu,
- **geografické** – to znamená, jestli jde o ústřední, územní nebo místní správu.

Na základě prvního uváděného hlediska lze na veřejnou správu nahlížet jako na systém, který je tvořen dvěma stěžejními podsystémy: (Provazníková, 2015)

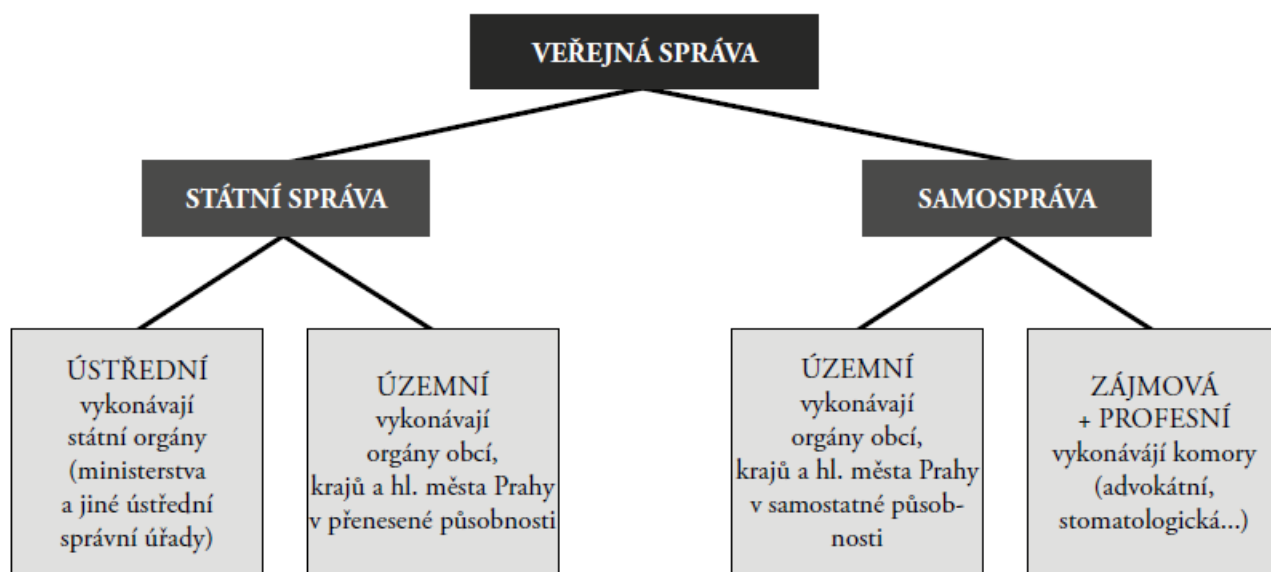
- **státní správa** – jak už bylo řečeno, je vykonávána ze strany státu za pomoci soustavy institucí. K tomu může docházet buď přímo, anebo zprostředkovaně (územní samosprávou).
- **veřejná samospráva** – v tradičním pojetí je zpravidla vymezována jako výsledek delegování správy na jiné, především nestátní subjekty. Jde tudíž o výraz decentralizace a demokracie. Je oprávněná vykonávat své vlastní záležitosti samostatně, vlastním jménem a také prostředky (to vše v rámci zákonem stanovených předpisů). Může mít dvě podoby:
  - **územní samospráva** – jedná se o zastupování zájmů určitého území, respektive osob, které na tomto území sídlí. Je tudíž spjatá s určitým územím ve státě. Je také ústavně zakotvená a zaručuje právo samosprávy územních samosprávných celků. Veškerou státní správu není možné realizovat pro celé území státu z jednoho místa. Z toho důvodu je také v návaznosti na územně správní členění státu výkon veřejné správy

úrovňově strukturován. Při výkonu veřejné správy je rovněž nutno brát zřetel na místní podmínky a potřeby. (Průcha, 1998)

- **zájmová samospráva** – jedná se o zastupování zájmů osob, které jsou spojeny určitými společnými zájmy (kupříkladu profesní komory aj.). Je tudíž spjatá s určitou lidskou činností. Zpravidla bývá také výdělečná. Je přitom rozlišována na: (Koudelka, 2007)
  - *profesní samospráva* – povinné členství osob určité profese,
  - *samospráva bez nucené profese* – hospodářské komory,
  - *akademická samospráva vysokých škol*.

Výše popisovaným způsobem chápanou veřejnou správu je pak možné znázornit schematicky, k čemuž slouží obrázek přiložený níže (viz obrázek č. 1):

**Obrázek 1 – Schéma veřejné správy**



**Zdroj:** Svaz měst a obcí ČR, 2018.

Na základě druhého uváděného hlediska, je pak územní veřejná správa popisována jako ta část veřejné správy, která je vykonávána v rámci příslušných administrativních jednotek, na které je stát rozčleněn. V souvislosti s tím je možné tvrdit, že územní veřejná správa je utvářena těmi institucemi, které nemají charakter ústředních orgánů. Ovšem i na této úrovni je potřeba rozlišovat, jestli jde o územní orgány veřejné správy se všeobecnou působností a specializovanou působností a dále orgány samosprávy a státní správy.

V některých případech se kromě pojmu územní správa můžeme setkat také s pojmem místní správa. Tímto je označována nejnižší úroveň územní veřejné správy. Nicméně v případech, kdy je územní veřejná správa zřízena jenom na jedné úrovni, pak územní a místní správa budou splývat. Konkrétní model uspořádání územní veřejné správy a samosprávy v dané zemi bude vždy záviset na mnoha faktorech. Svoji roli bude totiž sehrávat tradice, národnostní faktory, respektive etnické poměry, aktuální rozložení politických sil atd. (Provazníková, 2015)

### **3.2 Vývoj veřejné správy**

K vytvoření moderní státní správy velkou měrou přispěl zejména revoluční rok 1848. V tomto roce totiž v důsledku zrušení poddanství došlo také ke zrušení starého správního systému, ve kterém prvoinstanční veřejná správa byla realizována patrimoniálními úřady či magistráty. Revoluce smetla poddanství, čímž byla vrchnostenská správa zrušena. Počátky celého procesu tvorby základů moderní správy je přitom třeba hledat v období osvícenství. V průběhu druhé poloviny osmnáctého století Marie Terezie postátnila zemskou a krajskou správu. Ke zrušení zmiňované patrimoniální správy, která byla posléze nahrazena správou zeměpanskou neboli státní dochází konkrétně po roce 1948. Nejnižší organizační složku tvořily okresy s okresním hejtmanem. (Lacina a Čechák, 2001)

Dále v březnu roku 1849 došlo k vyhlášení oktrojované ústavy (Stadionova ústava). František Stadion vydal 20. března roku 1849 první obecní zřízení. To přineslo obnovení územní samosprávy. Obce se tak nyní členily na místní, okresní a krajské. Každá osoba přitom musela patřit do svazku některé obce. Stadionovo obecní zřízení rozlišovalo dvojí působnost obcí. Šlo o přirozenou a přenesenou působnost. V současné době se nazývá jako samostatná a přenesená působnost. Ve druhé polovině devatenáctého století ovšem znovu došlo k oddělení správy a soudnictví, přičemž okresní hejtmanství bylo nyní zřízeno jakožto politický okres. Vyšší složkou zeměpanské správy byly kraje. Ty prošly komplikovaným historickým vývojem. Byly dohlížecími orgány s velmi slabými pravomocemi. Jednou z jejich funkcí bylo působit jako odvolací orgán pro rozhodnutí okresních hejtmanství. V roce 1960 byly zrušeny a jejich kompetence byly přeneseny na okresní hejtmanství. (Lacina a Čechák, 2001)

Po skončení první světové války došlo k budování veřejné správy. Úředníci ještě do té doby byli cizí mocí a vztah mezi nimi a obyvatelstvem byl u nás víceméně nepřátelský. Od

roku 1848 byl uplatňován dvojkolejný model veřejné správy. Jak už bylo řečeno, obce tak měly dvojnásobnou působnost. Dle obecního zákona z roku 1864 bylo nutné, aby se každá nemovitost nacházela ve správním obvodu některé obce. Tento dvojkolejný model byl přitom uplatňován až do okamžiku, kdy vznikl samostatný stát. (Horzinková a Novotný, 2008)

### **3.2.1 Vývoj veřejné správy v letech 1918–1939**

Klíčovým dnem pro další osud československého národa se stal 28. říjen roku 1918. Tehdy totiž došlo k vyhlášení samostatného československého státu. Národní výbor 13. listopadu roku 1918 přijal prozatímní ústavu, přičemž ta upravovala soustavu nejvyšších orgánů státní moci a utvářelo ji Národní shromáždění, prezident republiky a vláda. Prvním zákonem se stala tzv. Recepční norma. Roku 1918 došlo k přípravám další správní reformy. Ta se uskutečnila v roce 1920. Debatovalo se především o tom, zda má dojít k zachování historických zemí či by měly být vytvořeny menší celky. Nakonec byly sice země zrušeny, avšak současně jejich jistá rezidua zůstala zachována. Důležité je říct, že nový systém místní správy upravoval zákon č. 126/1920 Sb., o zřízení župních a okresních úřadů. Ten počítal s tím, že vnitřní správu na území republiky budou vykonávat župní a jim podřízené okresní úřady. V červenci roku 1927 došlo ke schválení zákona č. 125/1927 Sb., o organizaci politické správy. Země byla nyní členěna na země a okresy. (Lacina a Čechák, 2001)

### **3.2.2 Vývoj veřejné správy v letech 1939-1945**

Následuje období okupace v letech 1939 až 1945. Prvním základem Protektorátu Čechy a Morava se stal Hitlerův výnos z 16. března roku 1939. Naše území tak bylo prohlášeno za součást říše. V oblasti říšské správy byl vytvořen systém vrchních zemských radů, oberlandrátů. Koncem roku 1939 byla působnost zemských zastupitelstev přesunuta na zemského prezidenta. Posléze došlo k jejich rozpuštění. (Lacina a Čechák, 2001)

V roce 1942 proběhla Heydrichova správní reforma. Šlo o zjednodušování správy v Říši i protektorátu. V roce 1944 došlo ke zlikvidování obecní samosprávy. Na základě vládního nařízení č. 4/1945 Sb., o volbě a pravomoci národních výborů bylo určeno, že má dojít k vytvoření místních, okresních a zemských národních výborů. Orgány národních výborů byly: plénum, předseda, rada a komise. Orgánem, který rozhodoval, byla rada národního výboru. Právní úprava národních výborů zachovávala rozčlenění státní správy a samosprávy. Zároveň ale byly obě složky vykonávány jedním orgánem. (Lacina a Čechák, 2001)

### **3.2.3 Vývoj veřejné správy v letech 1945-1989**

Po roce 1948 došlo ke změnám a reformám ústředních orgánů státní správy. Celkově se státní aparát centralizoval. Ústava z 9. května roku 1948 předznamenala podobu veřejné správy, která už dále nepředpokládala existenci zemí. Zásady, které byly naznačované ústavou, se posléze odrazily v zákoně o krajském zřízení č. 280/1948. Tímto došlo k definitivnímu zrušení zemského zřízení a vytvoření celkem devatenácti krajů. Zásadní změnu pro další vývoj veřejné správy následně představoval zákon č. 36/1960 Sb., i územním členění státu. Tímto právním předpisem totiž došlo ke sloučení krajů a vytvoření větších okresů. Počet krajů byl snížen na deset. Dalším důležitým rokem se stal rok 1969. V platnost totiž vstoupil ústavní zákon č. 143/1968 Sb., o Československé federaci. Ten zakotvil nové územní členění Československé republiky, a to na území České socialistické republiky a Slovenské socialistické republiky. Dosavadní unitární stát byl nahrazen federací. (Lacina a Čechák, 2001)

### **3.2.4 Vývoj veřejné správy po roce 1989**

V listopadu roku 1989 došlo k pádu komunismu. Tímto byl zároveň nastartován proces demokratizace a celkově velkých změn v dosavadní společnosti. Vláda se skládala z vlády federální a vlády obou republik. Tyto podmínky se staly základem k reformě veřejné správy. Jejím hlavním cílem měla být decentralizace státní správy společně se zrušením národních výborů a vznikem samosprávních obcí. Díky rozpadu federace a vzniku samostatné Československé republiky 1. ledna roku 1993 došlo ke změnám ústavních poměrů. Začala platit česká ústava, zákon č. 1/1993 Sb. Ústředními orgány výkonné moci se staly ministerstva a jiné ústřední správní úřady s konkrétně vymezenou působností, kterou vykonávají na území celé České republiky. Platilo u nás i nadále obecní zřízení z roku 1990. V listopadu roku 1999 došlo k přijetí zákonů o obcích, o krajích a o volbách do zastupitelstev krajů. Začátkem roku 2001 začala krajská zastupitelství vykonávat svoji činnost. Koncem roku 2002 došlo k ukončení činnosti okresních úřadů a veškerá územní správa s takzvanou všeobecnou působností byla nadále představována obcemi a kraji, jakožto územními samosprávami korporacemi. (Schelle, 2009)

## **3.3 Reforma veřejné správy**

Nynější systém veřejné správy v České republice je charakterizován jako obnovení územní samosprávy po roce 1989, rozdělení Československé federace a přijetí nové ústavy

České republiky (1993), ve které je zakotvena existence krajské úrovně, a v neposlední řadě zajisté i reforma územní veřejné správy probíhající v letech 2000–2002, kdy výsledkem bylo vytvoření spojeného modelu veřejné správy. (Informační centrum vlády, 2010)

Jak už bylo vysvětleno v předcházející kapitole, ještě před sametovou revolucí, tudíž před rokem 1989 u nás existoval systém národních výborů na jednotlivých územních stupních. Ty byly propojeny se stranickou organizací KSČ (Komunistická strana Československa). Veřejná správa byla přitom řízena hierarchickým způsobem, to znamená shora, a to v souladu s politickou vládou jediné vedoucí strany (KSČ). Po roce 1989 začala transformace veřejné správy, a to zavedením ústavního a správního systému. Došlo ke zrušení systému národních výborů a obnovení samosprávy. Dále okresní výbory byly nahrazeny okresními úřady a krajské výbory byly zrušeny bez náhrady. (Tittelbachová, 2011)

Toto se ovšem projevovalo zřizováním detašovaných a specializovaných orgánů státní správy v územní a tvorbou mnoha detašovaných pracovišť. Tento stav se postupně stal neúnosným, a to jak z pohledu decentralizačních tendencí typických pro nynější evropskou správu, tak i z pohledu efektivnosti výkonu státní správy. Východiskem se stalo obnovení krajského zřízení. (Provazníková a Sedláčková, 2009)

Krajské zřízení tak bylo obnoveno v roce 1997. Účinnosti nabylo počátkem roku 2001 – právě tehdy totiž začalo fungovat celkem čtrnáct samosprávných krajů. Tímto také skončila první fáze reformy veřejné správy v České republice. (Tittelbachová, 2011)

Reforma veřejné správy, kdy jejím stěžejním garantem bylo Ministerstvo vnitra, byla připravována už od roku 1997. Tato reforma se přitom měla uskutečnit v následujících třech etapách: (Tittelbachová, 2011)

- **První etapa** – výše zmiňované vytvoření krajů, jakožto vyšších územních samosprávných celků,
- **Druhá etapa** – vznik nové samosprávy a zároveň zrušení okresních úřadů,
- **Třetí etapa** – reforma a modernizace ústřední státní správy.

Tato plánovaná reforma veřejné správy byly přitom následující výsledky uvedené dle jednotlivých etap. (Informační centrum vlády, 2010)

### 3.3.1 Výsledky reformy veřejné správy – první etapa

Jak už bylo řečeno, k naplnění této etapy došlo na základě nabytí účinnosti zákona č. 129/2000 Sb., o krajích (krajské zřízení), a to konkrétně počátkem roku 2001. Bylo vytvořeno celkem čtrnáct samosprávných krajů. (Informační centrum vlády, 2010)

Dosáhlo se tím jednak decentralizačního efektu, neboť pravomoci od tohoto okamžiku přešly do samostatné působnosti krajů a jednak i dekoncentračního efektu, neboť kompetence zároveň přešly do přenesené působnosti krajů, ve které zůstala zachována jejich podřízenost ústřední státní správě. Právě dekoncentrační efekt byl výraznější.

Je ale nutno vzít na vědomí, že z hlediska organizačního a personálního realizuje kraj taktéž svou přenesenou působnost, tudíž působnost ve věcech státní správy, samostatně. Mimo přenesení kompetencí z ústředních správních úřadů byla menšina kompetencí přenesena na kraje z okresních úřadů. Kompetencí obcí se však zřízení krajů nijak výrazně nedotklo. (Provazníková a Sedláčková, 2009)

### 3.3.2 Výsledky reformy veřejné správy – druhá etapa

Nejmarkantnější změna v rámci reformy veřejné správy se však udála v rámci druhé etapy, a to konkrétně z hlediska obecního uspořádání. V rámci této etapy totiž došlo k rozdělení obcí do celkem tří stupňů: (Informační centrum vlády, 2010)

- *obce I. stupně,*
- *obce II. stupně s pověřeným obecním úřadem,*
- *obce III. stupně s rozšířenou působností.*

Toto členění velmi výrazně změnilo celý systém fungování veřejné správy na nejnižší úrovni. Rozčlenění obcí do stupňů bylo úzce spojeno i se zrušením okresních úřadů (svou činnost ukončily koncem roku 2002). Jejich pravomoci pak převzaly obce III. stupně. (Informační centrum vlády, 2010)

Tato změna vyžadovala ke své realizaci jak legislativní, tak i jisté praktické kroky. Z těch legislativních byl klíčovým krokem zejména přechod pravomocí okresních úřadů na obce s rozšířenou působností, přechod majetku státu souvisejícího s výkonem zmíněných kompetencí na tyto obce a přechod pracovníků z okresních úřadů do orgánů, kterým byly svěřeny příslušné pravomoci.

Reforma územní veřejné správy celkově vytvořila poměrně komplikovaný systém, který se vyznačuje unifikovanou samostatnou působností obcí a poměrně omezenou samostatnou působností krajů, relativně vysokým rozsahem přenesené působnosti obcí i krajů. Potíže, které je v kontextu s reformou perspektivně řešit, se týkají především: (Provazníková a Sedláčková, 2009)

- *zvýšení efektivnosti výkonu veřejné správy v malých obcích,*
- *otázky správní kultury,*
- *etiky,*
- *modernizace a informatizace územní veřejné správy.*

Ještě je potřeba dodat, že ačkoliv zanikly okresní úřady, naopak okresy jakožto správní celky nikoliv. Tímto se má na mysli, že některé instituce mají ještě v současné době okresní působnost. Typickým příkladem v tomto kontextu jsou například soudy a policie. Nicméně výsledkem této druhé etapy bylo vytvoření spojeného modelu veřejné správy. Ten je zároveň českým specifikem. V praxi to znamená, že obce i kraje vykonávají samosprávné funkce a současně v takzvané přenesené působnosti zajišťují výkon státní správy. Úředníci obecních a krajských úřadů tak vykonávají souběžně činnosti v samostatné i přenesené působnosti. (Informační centrum vlády, 2010)

### **3.3.3 Výsledky reformy veřejné správy – třetí etapa**

K třetí etapě je nutno dodat, že je víceméně „tak zvaná“. Byla totiž pojímána jako logický důsledek předcházejících dvou etap a měla se týkat centrální úrovně veřejné správy, tudíž ústřední státní správy. V podstatě však nikdy nedošlo k její plné realizaci. Ovšem nutno říct, že od roku 2002 se Česká republika samozřejmě snaží ústřední státní správu zmodernizovat a poslední dobou pak zejména zefektivnit. Je tudíž nastartováno mnoho procesů, které by tohoto logického dalšího kroku měly docílit. Jde zejména o eGovernment, kterým se tato práce prioritně zabývá a bude řešen hned v následující kapitole. (Informační centrum vlády, 2010)

## **3.4 Modernizace a digitalizace veřejné správy**

Reakce na reformu veřejné správy a neustále nové příchozí inovace, které řeší obce a kraje, tkví ve využívání nově nastupujících nástrojů pro moderní řízení ve veřejné správě. Tyto moderní nástroje moderní doby tak přispívají jednak k vyšší kvalitě a jednak i k vyšší



efektivitě výkonu veřejné správy a podporují demokratické principy vlády i samotnou spokojenost občanů. Jednou z klíčových změn v pohledu na veřejnou správu je přitom eventualita elektronické komunikace, což lze vymezit jako „*předávání datových zpráv mezi orgány veřejné moci navzájem i mezi těmito orgány a dalšími, třetími subjekty.*“ (Macková a Štědroň, 2009, s. 16)

Informační a komunikační technologie jsou v současné době jednoduše neoddělitelnou součástí našeho života, tudíž není možné se divit tomu, že postupem času začaly vstupovat také do sféry veřejné správy, aby tak nahradily a zjednodušily mnohdy komplikovanou a zdlouhavou práci a aby zrychlily komunikaci. A to vše, jak už bylo také zmíněno výše, nejenom mezi jednotlivými obecními a krajskými úřady a jinými státními institucemi, ale také mezi úřadem a samotným občanem nebo firmou. (Macková a Štědroň, 2009)

### **3.4.1 Digitalizace veřejné správy neboli eGovernment a jeho vymezení**

Pavlík a kol. (2020) uvádějí, že pro téma digitalizace neboli elektronizace veřejné správy se zpravidla používá pojem eGovernment. Ten je už dnes v České republice neoddělitelnou součástí slovníku veřejné správy, ačkoliv do češtiny se přímo nepřekládá a je užíván ve své původní anglické formě. Nejenom v odborné literatuře je možné nalézt jeho různé definice.

Podle Budiše (2008, s. 20) pod tento termín spadá digitalizace státní správy i samosprávy, ačkoliv v optimálním případě by mělo jít spíše o digitalizaci celého výkonu veřejné moci, a to včetně samotných rozhodovacích procesů. Autor dále píše, že Ministerstvo informatiky České republiky vymezilo tento termín následovně: „*Jedná se o transformaci vnitřních i vnějších vztahů veřejné správy prostřednictvím informačních a komunikačních technologií se záměrem je optimalizace interních procesů. Jejím cílem je rychlejší, spolehlivější a levnější poskytování služeb veřejné správy, a to pro nejširší veřejnost, jakož i zabezpečení větší otevřenosti veřejné správy ve vztahu ke svým uživatelům.*“

Svoji vlastní definici eGovernmentu, resp. digitalizace veřejné správy, přidávají také Pavlík a kol. (2020, s. 132), podle kterých se jedná o „*proces v rámci, kterého dochází k převádění listinných dokumentů veřejné správy do elektronické podoby, přičemž souběžně*

*s tím jsou zaváděny i nové digitální technologie do činnosti veřejné správy.* “ Také tito autoři hovoří o tom, že pomocí tohoto procesu obecně dochází k celkovému zlepšení efektivity i transparentnosti ve veřejné správě. Zmiňovaný termín transparentnost je přitom v rámci veřejné správy používán pro výše zmiňovanou otevřenost a přístupnost k dokumentům či informacím, které jsou poskytovány a zveřejňovány ze strany orgánů veřejné správy pro širokou veřejnost.

Lidinský (2008, s. 7) uvádí, že jedno dalších z možných vymezení je založené na obecně přijímaném pohledu na téma, který přináší Evropská komise. Podle definice Evropské komise eGovernment *„používá digitální nástroje a systémy k poskytování lepších veřejných služeb občanům i firmám.“*

Svoji definici přináší i Ministerstvo vnitra České republiky. Ta zní následovně: *„Jedná se o transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy prostřednictvím informačních a komunikačních technologií, kdy záměrem je optimalizace vnitřních procesů“.* (Lidinský, 2008, s. 7)

Z uvedeného je tudíž zjevné, že smyslem tohoto procesu je zjednodušení styku občana s úřadem a samozřejmě také zefektivnění činnosti úřadu. Jinak řečeno, eGovernment tak vlastně napomáhá vytvářet to, co je obecně označováno jako „dobrá správa“. (Mates a Smejkal, 2012)

### **3.4.2 Digitalizace veřejné správy neboli eGovernment a jeho výhody**

Hlavními výhodami digitalizace veřejné správy jsou tyto uvedené: (Budiš, 2008, s. 20)

- rychlost a kvalita služeb pro občany,
- jednoduchost a uživatelská přívětivost,
- úřední hodiny pro podání čtyřadvacet hodin denně, sedm dní v týdnu,
- ekonomické úspory,
- transparentnost procesů a rozhodování.

Je zřejmé, že zavedení eGovernmentu je na základě zmiňovaných výhod prioritou. Takto se k tomuto procesu ostatně už od počátku stavěla i vláda. Nicméně bez elektronické komunikace si eGovernment lze jen těžko představit. Rozhodně totiž není možné považovat za efektivní situaci, kdy bude existovat možnost vyplnit si formulář v elektronické podobě, posléze jej vytisknout a přinést na úřad, stát ve frontě u okénka a poté jej předat úředníkovi,

který tento formulář znovu přepíše do digitální podoby na počítači. Naopak mnohem snazší je využít bezpečnou elektronickou komunikaci a již jednou vytvořený elektronický dokument předat elektronickou cestou. (Budiš, 2008)

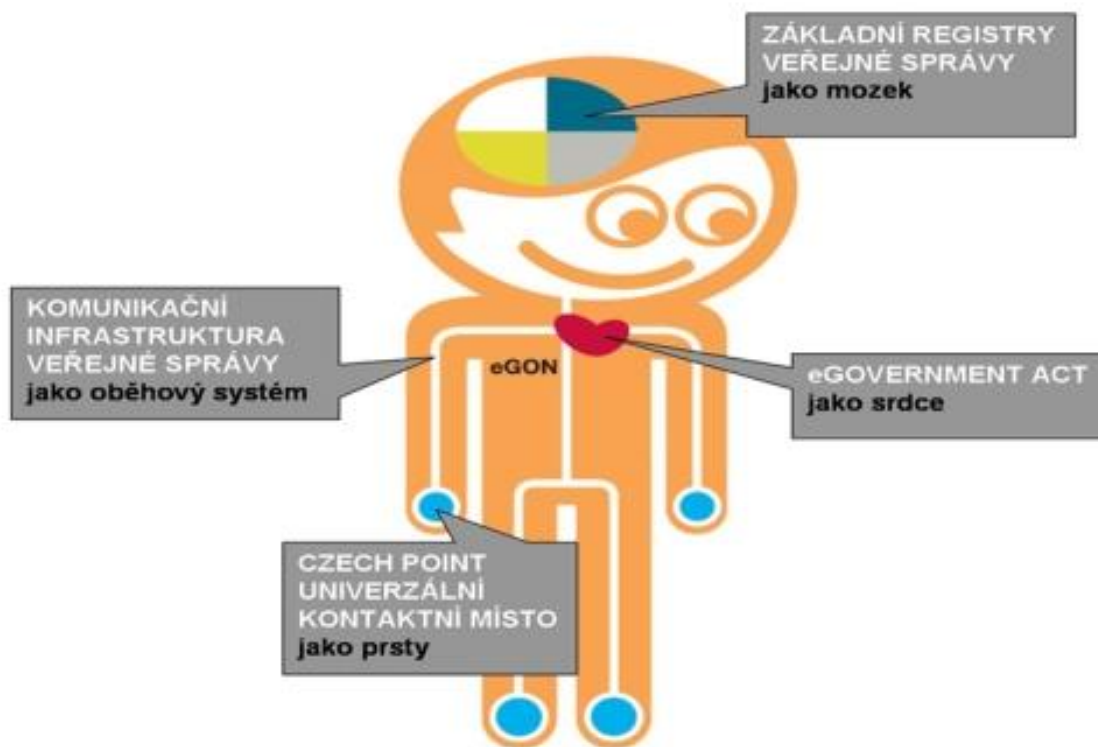
Ve skutečnosti vlastně některé definice považují právě elektronickou za stěžejní část eGovernmentu. Ten pak člení eGovernment následujícím způsobem: (Štědroň a kol., 2009)

- **Government-to-Citizen** – do této kategorie spadá komunikace úřadu s řadovým občanem,
- **Government-to-Business** – do této kategorie spadá komunikace úřadu s podnikateli a podniky,
- **Government-to-Government** – do této kategorie spadá komunikace mezi úřady navzájem.

V každém případě systém eGovernmentu není možné uvést do praxe za pomoci jediného rozhodnutí, či za pomoci jediného nařízení nebo zákona, není jej možné uskutečnit ani za pomoci jednoho řešení nebo za využití pouze jedné technologie. Důvod je přitom zcela prostý, nynější procesy výkonu veřejné moci, které jsou založené na papíru a standardních vnitřních a vnějších vztazích, jsou totiž přirozeně taktéž velice komplikované a k jejich tvorbě docházelo prakticky celá staletí. Legislativa, procesy, jakož i technologie spojené s eGovernmentem dohromady utváří velice složitý a soustavně se proměňující celek, jehož poznání a sledování není nijak jednoduché. (Štědroň a kol., 2009)

Už od roku 2006 je symbolem eGovernmentu takzvaný eGon (viz obrázek č. 2). Podobně, jako samotný eGovernment, je vstřícný, jednoduchý a funkční. Jedná se o živý organismus, který se vyvíjí a roste. Život s eGonem je jednodušší. Vše v jeho těle funguje jednoduše. „*Prst ucítí podnět, na základě čehož vyšlou signál do mozku. Mozek informace zpracuje a příslušný orgán pak rozhodne a opětovně informuje prsty o tom, co je potřeba udělat. Zjednodušeně je možné říct, že informace letí přímo, bez křížovatek nebo zbytečného protahování.*“ (eGON NEWS, 2009)

**Obrázek 2 – eGon (symbol eGovernmentu)**



**Zdroj:** Suchánková a kol., 2009, s. 7 (vlastní úprava).

### **3.4.3 Postupné zavádění digitalizace veřejné správy**

Digitalizace veřejné správy byla zahájena v devadesátých letech minulého století, a to prakticky ve většině evropských států, ve kterých je její rozvoj jednou z řady priorit. Tím asi nejzásadnějším důvodem, na základě, kterého došlo k vyvolání potřeby digitalizace služeb veřejné správy, byly zejména neustále se rozvíjející informační a komunikační technologie. Na základě jejich využívání je tak možné služby daleko víc přiblížit občanům. Samozřejmě tyto služby nezjednodušují práci pouze samotným občanům, ale taktéž úředníkům, kteří pracují ve veřejných službách. Dalším důvodem pro zavedení digitalizace veřejné správy je i hodnocení celkové úrovně veřejné správy a spokojenosti klientů s jejím výkonem. Jistá míra rozvoje, a taktéž i kvalita veřejné správy, je ukázána právě na základě výše zmiňovaného hodnocení. (Pavlík a kol., 2020)

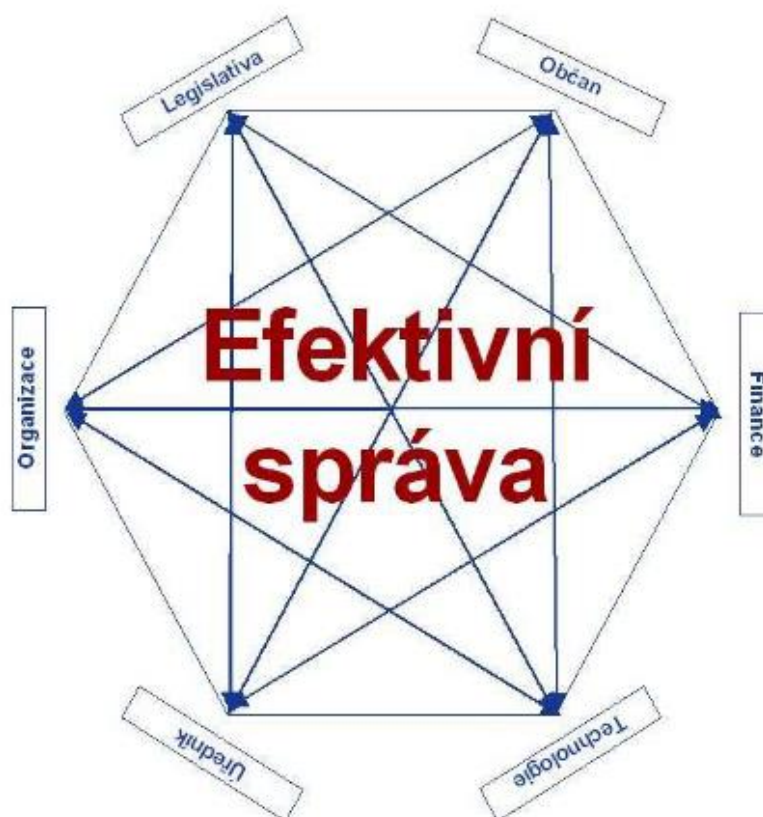
V podmínkách České republiky byl přitom počátek digitalizace spojen zejména s elektronizací stěžejních informačních systémů, které veřejná správa využívala. Dálkovým

přístupem pro úřady veřejné správy bylo umožněno použití dat z těchto systémů a případné uskutečňování změn v datech. (Pavlík a kol., 2020)

Vůbec prvním strategickým dokumentem, jenž se zabíral elektronizací veřejné správy, se stal dokument *Smart Administration – Efektivní veřejná správa a přátelské služby*. Tato strategie byla zpracována ze strany Ministerstva vnitra České republiky, a to konkrétně na období 2007–2013. Mezi stěžejní cíle této strategie byly zařazeny následující: (Nejvyšší kontrolní úřad, 2019)

- zefektivnění činnosti úřadů,
- snížení finančních nákladů na chod administrativních aktivit,
- maximální přiblížení služeb veřejné správy občanům,
- zvýšení dostupnosti i kvality služeb obecně,
- zabezpečení transparentnosti výkonu.

**Obrázek 3 – Hexagon Smart Administration**



**Zdroj:** Ministerstvo vnitra České republiky, 2010.

Všech uváděných cílů mělo být zajištěno prostřednictvím vybraných bodů. Významnými body se tak stalo zejména zabezpečení relevantního využívání informačních a komunikačních technologií, umožnění přístupu občanům k datům v centrálních registrech veřejné správy, které bylo nutno vytvořit takovým způsobem, aby bylo možné taktéž sdílení dat mezi jednotlivými orgány veřejné správy a aby toto sdílení bylo, pokud možno co nejvíce bezpečné. Zabezpečení právního rámce, zrovnoprávňujícího listinnou podobu s digitální podobou dokumentů a formulářů veřejné správy, bylo stěžejní k dosažení cílů, které byly spojeny s elektronizací veřejné správy.

Dále je třeba dodat, že veřejná správa měla získat i svoji vlastní síť kontaktních míst, přičemž by bylo umožněno z jednoho místa provádět různá podání úřadům veřejné správy, a naopak by zde byla získávána dostupná data z centrálních registrů a evidencí. Jistý prostor zde byl udělen taktéž samotným klientům veřejných služeb. Těm bylo totiž tímto dáno právo spolupodílet se na hodnocení kvality veřejné správy a dát tak najevo svou spokojenost či naopak nespokojenost s veřejnými službami. (Ministerstvo vnitra České republiky, 2010)

V tomto období se podařilo spustit velmi důležité projekty, kterými byly zejména kontaktní místa Czech POINT, dále se povedlo zavést datové schránky či spustit některé registry. Je nutné dodat, že strategie Smart Administration nevznikla jako dokument, prostřednictvím kterého mělo dojít k zastřešení a řešení veškerých nedostatků veřejné správy jako celku. (Nejvyšší kontrolní úřad, 2019)

Ostatně právě z toho důvodu také došlo v roce 2014 ke schválení navazujícího strategického dokumentu, který byl nazván jako Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR pro období 2014–2020. Tento dokument vytyčil témata pro další etapu modernizování a rozvoje veřejné správy a eGovernmentu, především pak směrem k zefektivnění a zkvalitňování práce veřejných institucí, a to vše v harmonii se strategickými dokumenty Evropské komise a také české vlády. Přidruženým cílem bylo zajistit pro realizaci všech definovaných cílů a témat maximální možnou míru využití prostředků jednak státního rozpočtu a jednak i prostředků strukturálních a investičních fondů, a to v rámci programového období 2014–2020. Pro toto programové období bylo přitom počítáno se zásadní modernizací veřejné správy právě prostřednictvím využití nástrojů eGovernmentu. (Ministerstvo vnitra České republiky, 2020)

Využitím nástrojů eGovernmentu mělo dojít k zajištění takzvané dostupné a přátelské veřejné správy. Tímto je myšlena taková správa, prostřednictvím které dojde k zabezpečení vyšší míry využívání služeb eGovernmentu a využívání těchto služeb bude pro občany také srozumitelnější. Pro naplnění tohoto cíle byly znovu vytyčeny další specifické aktivity, a to následující: (Nejvyšší kontrolní úřad, 2019)

- dobudování a zabezpečení dalšího fungování eGovernmentu,
- realizace a dobudování projektů komunikačních a informačních systémů veřejné správy,
- zabezpečení s tím související bezpečnosti v kybernetickém prostoru,
- prosazování principu open data.

Poslední zmiňovaný princip „open data“ či jinak řečeno princip otevřených dat je pro budování eGovernmentu stěžejní. Rovněž je klíčový i pro transparentnost veřejné správy. Nicméně s tímto Strategickým rámcem rozvoje veřejné správy se pak úzce spojuje taktéž dokument, který byl vydán v roce 2015 – Strategie rozvoje ICT (Informační a komunikační technologie) služeb ve veřejné správě. Prostřednictvím něj bylo upozorněno zejména na určité nedostatky, které byly součástí strategického dokumentu pro období 2014–2020. Jedním z těchto nedostatků byla například neexistence zastřešujícího centrálního orgánu, pomocí kterého by byly udávány standardy pro řízení rozvoje ICT ve veřejné správě. Nedostatek byl však spatřován také v nepřítomnosti jednotných pravidel pro nákupy produktů a služeb v oblasti ICT, jakož i nepřítomnosti pravidel pro určování investičních záměrů. (Nejvyšší kontrolní úřad, 2019)

#### **3.4.4 Současný stav digitalizace veřejné správy**

Hned na úvod je nutno konstatovat, že pokud jde o elektronizaci veřejné správy a služeb, pak Česká republika za dalšími zeměmi Evropské unie značně zaostává. I když je pravdou, že především poslední roky lze označit za průlomové, a to díky projektům e-Občanka nebo Portál občana, oblast elektronizace veřejné správy a služeb, ve srovnání s dalšími členskými zeměmi Evropské unie, je nedostatečně rozvinutá. Jestliže má být digitalizace veřejné správy a služeb úspěšná, pak je především potřeba cílit jednak na koncového uživatele, tzn. fyzickou osobu (FO) či právnickou osobu (PO) a jednak i na poskytovatele, tzn. stát, úřady a úřednický aparát. Podle odhadů Evropské unie je totiž obecně digitalizace veřejného sektoru schopna snížit administrativní náklady komunikace

mezi státem a občanem až o 15–20 %. Díky snadnějšímu přístupu k informacím je pak umožněn rovněž: (Bokša a kol., 2019)

- efektivnější výběr daní,
- boj proti finančním podvodům,
- lepší alokace sociální pomoci a dávek.

Nicméně je nutno podotknout, že zdaleka ne vždy je tento potenciál zcela úspěšně materializován. Mnohdy i nijak zvlášť velké a nákladné digitalizační projekty nedokážou poskytnout prakticky jakoukoliv přidanou hodnotu nebo vyšší efektivitu úředních postupů. Podobně i nově vytvořené digitalizační procesy nedokázaly nahradit původní administrativní postupy. Tento fakt posléze vedl k existenci dvou analogických a paralelně běžících systémů. (Bokša a kol., 2019)

V roce 2022, 1. února vláda schválila harmonogram digitalizace služeb veřejné správy. Došlo k tomu v nejzazším možném termínu a třeba připomenout, že v blízké budoucnosti s největší pravděpodobností žádná výraznější změna v oblasti digitalizace veřejné správy v České republice neproběhne. Nicméně aktuálně jde zejména o zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby. Tento právní předpis státu ukládá do 5 let poskytovat digitální služby lidem a zároveň jim umožnit digitální podání také komunikace online.

Konkrétně do 1. února 2021 měla taktéž vláda připravit harmonogram digitalizace a také Katalog služeb. Jak už bylo zmíněno výše, vše se stihlo na poslední chvíli, a navíc nutno podotknout, že až příliš rychle a relativně zmateně. Na celém procesu je poměrně dobře vidět, že digitalizaci příliš velký zájem není. Ovšem krize, která byla způsobená epidemií SARS-CoV-2, bohužel jednoznačně ukázala, že na digitalizaci veřejné správy je přímo nutné se zaměřit a to, pokud možno co nejrychleji a umožnit tak občanům fungovat, aniž by bylo nutné soustavně navštěvovat úřady osobně. Faktem je, že v současné době je elektronická komunikace jednoduše nutností. (ISVS, 2021)

#### **3.4.5 Předpoklady úspěšné digitalizace veřejné správy**

Bokša a kol. (2019) vysvětlují, že pokud má být digitalizace veřejné správy úspěšná, pak je nutno zaměřit se na cílového uživatele. Je potřeba zajistit, aby uživatelské rozhraní



veřejných služeb bylo, pokud možno co nejintuitivnější, aby se v něm lidé dokázali jednoduše orientovat a aby také bylo napříč všemi institucemi plně integrované. Právě tento faktor totiž v mnoha případech rozhoduje o tom, zda bude digitalizace veřejné správy úspěšná či nikoliv. Jednou z velice běžných chyb je vytváření digitalizovaných procesů takovým způsobem, aby byly odpovídající a vyhovující veřejné správě. Pravidelné sbírání informací, kupříkladu za pomoci dotazníkového šetření a posléze analýza dat, by se měly stát zcela rutinním postupem. Veškerá data by měla být zpracována v rámci každoročního reportu. Ten by měl přitom identifikovat, jaké oblasti digitalizace jsou z pohledu koncových uživatelů hodnoceny špatně a potřebovaly by být uživatelsky přívětivější, nebo optimalizovány odlišným způsobem.

Za další faktor úspěšně provedené digitalizace je možné zajisté považovat i komplexní nahrazení nynějších postupů, a to procesy, které jsou efektivnější a které se výrazně opírají o digitální technologie. Běžné ovšem je, že digitalizace veřejné správy je spíše spojená s pouhou ICT automatizací současně existujících procesů, v úsilí převést fyzické dotazníky a formuláře online. Takto však dochází ke vzniku pouhé digitalizační iluze. Ta přitom navenek jenom překrývá neustále totožné byrokratické postupy a procesy. Navíc velice běžným problémem i optimálně nastavených transformačních procesů je nechuť nebo neschopnost interních byrokratických struktur změny implementovat. Jestliže je ale cílem komplexnější transformace procesů uvnitř veřejné správy a služeb, a ne jenom k ICT automatizaci v současné době aplikovaných procesů, pak jsou investice do průběžného vzdělávání státních úředníků v oblasti ICT nutným předpokladem. (Bokša, 2019)

#### **3.4.6 Problémy digitalizace veřejné správy v ČR**

Jedním z dalších faktů, který poukazuje na současnou slabší rozvinutost digitalizace veřejné správy u nás, je i výsledné hodnocení a doporučení Rady Evropské unie, které bylo vydáno 20. května roku 2021 a bylo reakcí k národnímu programu reforem Česka na rok 2020. Za kladné může být považováno splnění cíle pokrytí širokopásmovým internetovým připojením, resp. rozsah pokrytí sítěmi 4G. Ovšem pravdou je, že i v tomto bodě lze nalézt jisté nedostatky. Jedním z nich například je, že mobilní širokopásmové připojení je u nás ve srovnání s dalšími členskými zeměmi i nadále až příliš drahé. Reálně tak zde existuje hrozba

vyloučení sociálních skupin nebo dokonce i celých regionů ze spotřeby. (Rada Evropské unie, 2020)

Další problém spočívá taktéž v tom, že i když je například sektor elektronického obchodování, nakupování online nebo rozsah pokrytí sítěmi 4G možné hodnotit velice pozitivně a Česká republika je v tomto vysloveně na špici, problém je, že při zohlednění všech oblastí, se kterými tento index počítá, se Česká republika opakovaně ocitá na podprůměrných příčkách. V této souvislosti je třeba zmínit, že daný žebříček totiž zdaleka nezohledňuje pouze zmiňované e-shopy či pokrytí sítěmi 4G, ale například také: (Hendrych, 2020)

- zavádění 5G sítě,
- úroveň digitálních a softwarových dovedností obyvatel,
- využívání a kvalitu internetového připojení,
- úroveň digitálních služeb,
- atd.

Ve všech těchto oblastech přitom Česká republika dlouhodobě a výrazně zaostává za unijním průměrem, jak míní Komise EU. S jejím postojem navíc souhlasí také mnozí experti. Například podle Davida Nosáka z bruselské pobočky amerického think-tanku Center for Democracy and Technology u nás v poslední dekádě značně narůstá počet připojení k internetu (v současné době jsou k internetu připojeny čtyři pětiny obyvatel ČR), avšak i navzdory tomu nadále výrazně zaostáváme za unijním průměrem. I když se značně zvyšuje například mobilní připojení, stále je u nás jedno z nejdražších v rámci celé Evropské unie. A právě v tomto ohledu je doporučení Komise podle tohoto odborníka správné. (Hendrych, 2020)

Například epidemie SARS-CoV-2 perfektně ilustruje, jak je kvalitní a cenově dostupné internetové připojení pro občany významné, a to ať už se jedná o práci nebo studium z domova, či pro udržení kontaktu s blízkými. A samozřejmě svoji úlohu bude do budoucna sehrávat právě i zmiňované budování vysokokapacitní 5G sítě. Právě ta by totiž měla umožňovat kupříkladu rozvoj autonomních vozidel a vytvoření skutečných takzvaných chytrých měst neboli Smart cities. Aby teda Česká republika vůbec mohla na skutečně efektivní elektronizaci veřejné správy a budování eGovernmentu pomýšlet, pak je ze všeho nejdříve nutno vybudovat kvalitní vysokorychlostní síť a zaměřit se přitom na novou

technologii 5G. Bez vysokorychlostního internetového připojení se totiž digitální transformaci nepodaří zrealizovat. (Hendrych, 2020)

Hendrych (2020) v této souvislosti dodává, že příčinou nedostatečného pokrytí vysokorychlostním mobilním připojením může být považována nízká poptávka po službách mobilního připojení. A tato nízká poptávka je přitom dána právě nesmyslně vysokými cenami těchto služeb. Roli však zajisté může sehrávat také věk nebo obecně nedostatečné vzdělání v oblasti digitálních služeb občanů České republiky.

Zajímavé v souvislosti s problémem vysokorychlostního internetu v České republice může být relativně nové zjištění Nejvyššího kontrolního úřadu. Dle zjištění této instituce totiž Česká republika v posledních letech neposkytla pro rozvoj vysokorychlostního internetu naprosto žádné dotace. Původně přitom na tuto oblast mělo Ministerstvo průmyslu a obchodu vyčleněno více než jedenáct miliard korun. Tyto finanční prostředky nakonec skončily v jiných oblastech. Zároveň nutno dodat, že celý program pro vysokorychlostní internet skončil fiaskem. (Hendrych, 2020)

Například český europoslanec Mikuláš Peksa je toho názoru, že hodnocení Komise Evropské unie je víceméně ještě dosti shovívavé. Podle jeho názoru se totiž česká státní správa začala k digitalizaci významněji posouvat až na základě poslanceckého návrhu zákona o právu na digitální služby. Navíc nějaké kroky učinila až na základě vlivu epidemie SARS-CoV-2. Jinak je ale v celé této oblasti velice neefektivní. Podobně je na tom i digitalizace ekonomiky. Kromě toho, že česká vláda vlastně vůbec nezvládla výzvu na vysokorychlostní internet do obcí, bez které je digitalizace veřejné správy jen těžko proveditelná, chybí také například vzdělávání v oblasti digitálních kompetencí. Z pohledu dalšího vývoje je jednoduše zapotřebí posilovat rozvoj takzvaných nových technologií, ať už se jedná o oblast školství nebo obecně celou populaci. Schopnost ovládat a rozvíjet nové technologie bude klíčové pro další uplatnění na pracovním trhu a rovněž i z hlediska konkurenceschopnosti tuzemské ekonomiky na evropské a celosvětové úrovni. (Hendrych, 2020)

### **3.4.7 Pozitivní přínosy digitalizace veřejné správy v ČR**

Na druhou stranu ale zajisté není nutno pouze kritizovat. Ač celá řada expertů s kritikou Komise Evropské unie skutečně do značné míry souhlasí, zároveň nezapomínají připomenout, že Česká republika za poslední roky učinila velký kus práce, o kterém se až

tolik nehovoří. Zejména je třeba zmínit, že došlo k prosazení zákona o právu na digitální služby. Ministerstvo pro místní rozvoj pak zase intenzivně pracuje na dlouhou dobu očekávané digitalizaci stavebního řízení. Prostřednictvím takzvaného Portálu občana je možné z domova vyřídit více než 150 služeb.

Projekt BankID bude už brzo umožňovat přístup ke službám totožných přihlašovacích údajů, které využíváme do svého internetového bankovníctví. A pochopitelně se v celé této oblasti počítá i s mnoha dalšími změnami k lepšímu. Zároveň je nutno dodat, že Česká republika může být opravdu hrdá na své výsledky v oblasti umělé inteligence (AI). V oblasti výzkumu AI je totiž na velmi dobré úrovni. Jednotlivé univerzity disponují celou řadou špičkových týmů, které se zabírají různými oblastmi AI a značnou část zásluh na tom mají právě české univerzity. Ty totiž vytvářejí pro podobné týmy výborné zázemí, umožňují se jim podílet na zajímavých projektech a koneckonců také spolupracovat se zahraničními společnostmi a univerzitami. Česká republika zároveň obecně patří k významným hráčům, pokud jde o pokročilé technologie (obzvláště zmiňovaná AI), kybernetickou bezpečnost či herní průmysl. (Hendrych, 2020)

Z hodnocení dále vyplývá, že iniciativa tuzemských orgánů dále se rozvíjet a přicházet s novými idejemi ve sféře digitálních technologií a projektů, považuje Rada EU za pozitivní. Existující bariérou se v tomto případě staly nepostačující dovednosti aktérů. Nicméně i podle Rady Evropské unie je celková výkonnost a efektivita veřejné správy České republiky v orovnaní s dalšími zeměmi Evropské unie skutečně podprůměrná. Rada Evropské unie přitom shledává za problematickou zejména: (Rada Evropské unie, 2020)

- oblast profesionality veřejné správy,
- transparentnost veřejné správy,
- počínání si v boji s korupcí.

Co se týče zmiňované korupce, pak pro její kontrolu a boji proti ní Rada Evropské unie navrhuje zejména přijmout protikorupční zákony. V první řadě jde o zákon o lobbingu či zákon o ochraně oznamovatelů. Skvěle si ale naopak veřejný sektor vede například v informování obyvatelstva o navrhování nových politik. Ke zlepšení efektivit by dle návrhu Rady EU mělo vést zejména vylepšení strategického plánování. Konkrétně pro loňský a letošní rok bylo České republice ze strany Evropské unie doporučeno ve sféře elektronizace především zapracovat na poskytování digitálních dovedností. V tomto

přístupu je viděna budoucnost na podporu zaměstnanosti na trhu práce České republiky. Další doporučení ze strany Evropské unie se týká i investování do zlepšení vysokokapacitní infrastruktury. (Rada Evropské unie, 2020)

Bokša (2019) je toho názoru, že pokud má Česká republika za cíl navyšovat zájem občanů o online služby, je nutno, aby se zejména zaměřila více než na množství, na kvalitu tímto způsobem nabízených služeb. Spolu s tím, jak narůstá spokojenost s už nabízenými službami, narůstá také poptávka po dalším rozšiřování digitalizace veřejné správy a služeb.

### **3.5 Digitalizace veřejné správy v Evropské unii**

Problematika digitalizace veřejné správy je v rámci evropského prostoru už dlouhodobě diskutovanou otázkou. Aktuálně je totiž cílem Evropské unie vytvořit integrované společenství, které je založené na maximální jednotě všech zemí, harmonizaci právních předpisů, jakož i procesů a systémů. Záměrem je také vybudovat silné ekonomické i sociální prostředí pro členské země. Přirozeně, aby veškeré tyto cíle mohly být naplněny co nejefektivněji a pokud možno v co nejširším měřítku, je nutné zavádět ve všech oblastech života spolehlivé komunikační a informační systémy, díky kterým bude umožněna rychlá, bezpečná a efektivní komunikace mezi členskými zeměmi a Evropskou unií a současně i mezi jednotlivými členskými zeměmi navzájem.

#### **3.5.1 Obecná charakteristika a průběh fází digitalizace**

Počátky eGovernmentu ve státech Evropské unie lze pozorovat už začátkem devadesátých let minulého století. Právě tehdy bylo také možné komunikovat s vybranými orgány veřejné správy za pomoci e-mailů. Prvními evropskými zeměmi, které svým občanům tento nový způsob komunikace umožňovaly, se staly Velká Británie, Holandsko a Belgie. Obecně je však možné říci, že na základě značného nárůstu významu informačních a komunikačních technologií, jakož i dostupnosti internetu, začaly také instituce Evropské unie řešit otázky týkající se informační společnosti a eventualitě digitalizace veřejné správy. Rozvoj eGovernmentu v rámci všech je přitom spojen s nejrůznějšími oficiálními dokumenty, jako jsou: (Máchová a Lněnička, 2010)

- strategie,
- akční plány,
- iniciativy,

- programy,
- a další.

Tyto zmiňované oficiální dokumenty jsou zpravidla plánovány v horizontu tří, pěti či deseti let a vydávány jsou jednak na národní a jednak i na místní úrovni. Vždy však záleží pouze na samotném systému veřejné správy dané členské země. (Máchová a Lněnička, 2010)

Výsledkem dosavadních diskusí o digitalizaci evropského prostoru, které jak bylo řečeno výše, odstartovaly začátkem devadesátých let minulého století, se stalo přijetí Lisabonské smlouvy v roce 2000. Ta měla v následujících deseti letech přinést výrazné zlepšení v oblasti ekonomie, sociálního rozvoje i ekologie. Na jejím základě mělo dojít ke zvýšení hospodářské výkonnosti a konkurenceschopnosti členských zemí Evropské unie, čímž se Unie měla zároveň přiblížit, či přímo vyrovnat, špičkám světových ekonomik. Právě v rámci této Strategie došlo v roce 2000 k přijetí jednotlivých iniciativ, zvaných jako eEurope, kdy jejich záměrem mělo být: (Viturka, 2010)

- vytvoření gramotné digitální společnosti,
- zajištění bezpečné, levnější a rychlejší internetové služby (pro občany členských zemí Evropské unie i pro občany kandidátských států),
- rozvíjet v jednotlivých zemích informační a komunikační politiku.

V reakci na výše zmiňované dokumenty tudíž vypracovala každá členská země Evropské unie dokumenty a programy vlastní, a to s ohledem na možnosti a priority dané země. Jejich obsah se přitom v první fázi zpravidla zaměřuje zejména na zvýšení dostupnosti vysokorychlostního připojení k internetu pro občany, a to cíleně zejména na výzkumné pracovníky a studenty. Na přelomu milénia se členské země začaly zabývat takovými programy, které by zabezpečily připojení internetu na školách a podporovaly také starší lidi k jeho využívání.

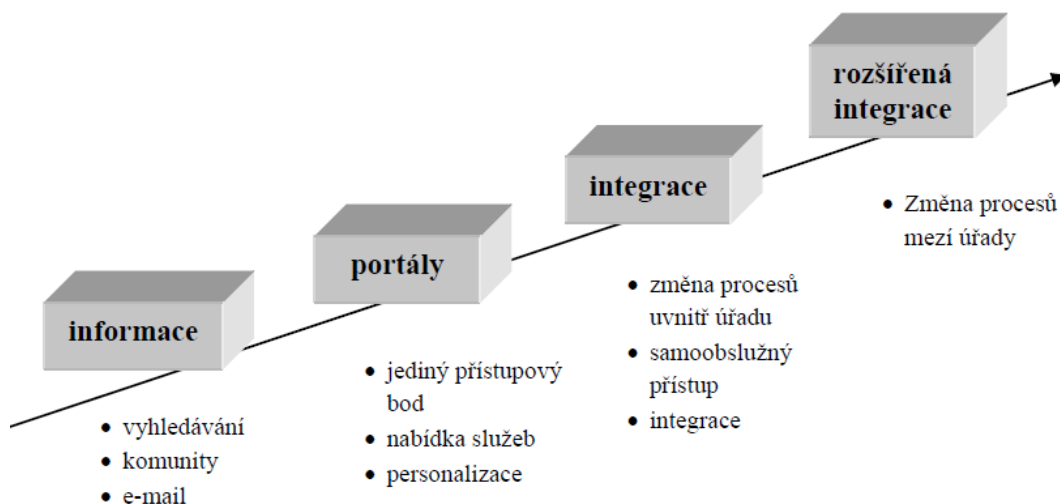
Od druhé poloviny devadesátých pak mělo vytváření informačních portálů obrovský význam jednak pro vládní orgány, ale jednak i pro občany. Obsahovaly informace o významu informačních a komunikačních technologií pro každodenní život a vůbec první projekty, které se už týkaly i přímo otázky digitalizace veřejné správy. Nutnost těchto programů spočívala zejména v tvorbě informačních systémů veřejné správy, registrů i

databází, ale rovněž i pro elektronickou výměnu dat mezi veřejnými orgány. (Máchová a Lněnička, 2010)

Další fáze v podstatě představovala tvorbu portálů (obzvláště v letech 2001 až 2005), díky čemuž bylo umožněno využívání elektronických služeb po registraci na konkrétním portálu. Zpočátku byly portály využívány jenom v rámci podnikatelských aktivit, tzn. výběr daní a převod dokumentů, které se týkají činnosti společnosti. Po několika letech následovaly i služby určené přímo pro občany. Mimochodem právě z toho důvodu také došlo k vytvoření zvláštních portálů pro občany a pro podnikatele. (Máchová a Lněnička, 2010)

Na schématu přiloženém níže (viz obrázek č. 4) je možné vidět vývoj eGovernmentu ve státech Evropské unie.

**Obrázek 4 – Vývoj eGovernmentu v Evropské unii**



**Zdroj:** Máchová a Lněnička, 2010 (upraveno).

V oblasti eGovernmentu tkví hlavní význam Evropské unie zejména v předkládaných sděleních a doporučeních členským státům. Ta nemají závazný charakter, tudíž veškeré důležité kroky, které je třeba uskutečnit a které jsou v rámci členských států také uskutečňovány, jsou činěny na základě státní iniciativy a podle vnitrostátního práva. Činnost evropské unie je z toho důvodu v této souvislosti chápat spíše jako doplňkovou. Jejím cílem by mělo být poskytnutí rady nebo metodické pomoci v aplikování informačních technologií do chodu veřejné správy. K uplatňování přímé legislativy dochází jenom

v kontextu s evropskými programy, za pomoci, kterých Unie usiluje o dosahování nových cílů v nejrůznějších oblastech života, a to právě i včetně rozvoje informační společnosti. Jako názorný příklad lze uvést Rámcový program pro konkurenceschopnost a inovace. Jeho vytvoření je zakotveno ve Smlouvě o fungování Evropské unie, konkrétně v článku č. 182. (Novotná, 2011)

### 3.5.2 DESI index

Jedním z velice významných ukazatelů, pomocí kterého je zjišťován aktuální stav digitalizace států Evropské unie, je tzv. DESI index (index digitální ekonomiky a společnosti). Tento index je používán pro monitorování digitálního výkonu celé Evropské unie, jakož i jejich jednotlivých členských zemí. Lze na něm výborně sledovat pokrok, pokud jde o jednotlivé roky. Tento index se přitom skládá z pěti základních částí: (Rada Evropské unie, 2020)

- konektivita,
- lidský kapitál,
- využívání internetových služeb,
- integrace digitálních technologií,
- digitální veřejné služby.

DESI tudíž sleduje, jakým způsobem dochází ke zlepšování digitální konkurenceschopnosti členských zemí Evropské unie v oblasti lidského kapitálu, širokopásmového připojení, integrace digitálních technologií ve firmách a digitálních veřejných služeb. Index DESI 2021 byl pak upraven takovým způsobem, aby reflektoval klíčové politické iniciativy včetně sdělení *Digitální kompas 2030: Evropské pojetí digitální dekády*. To vymezuje evropské ambice v digitální oblasti a vytyčuje vizi digitální transformace a konkrétní cíle pro rok 2030 u celkem čtyř stěžejních bodů, kterými jsou následující uvedené: (Evropská komise, 2021)

- dovednosti,
- infrastruktura,
- digitální transformace firem,
- veřejné služby.



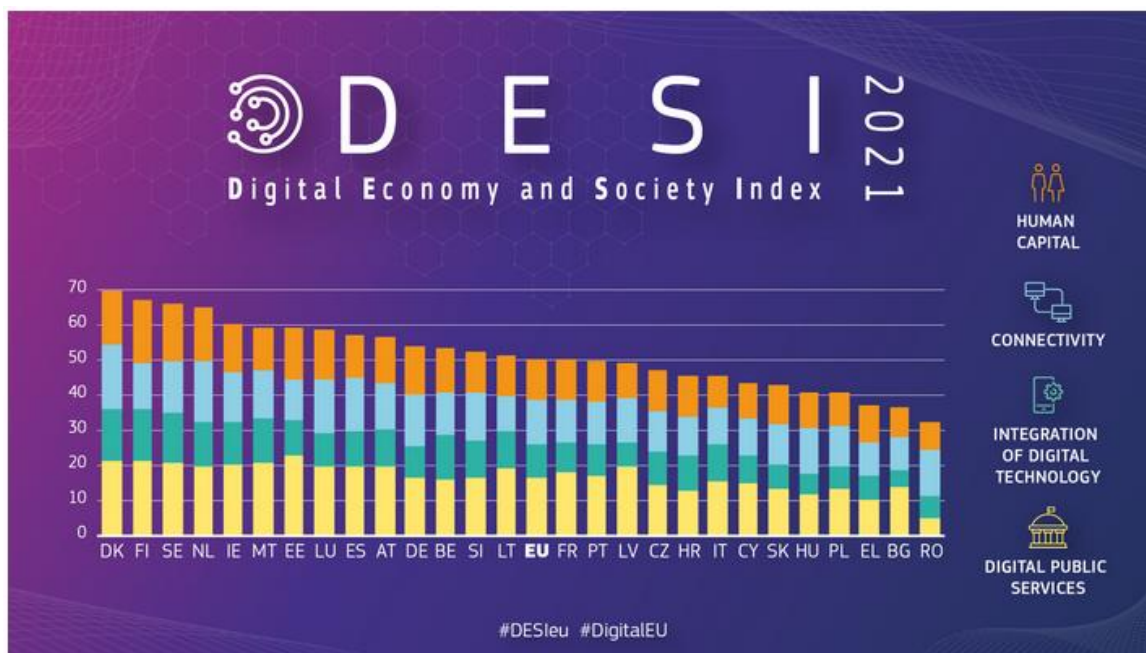
Ačkoliv je pravdou, že Česká republika se postupně pomalu zlepšuje, jestliže srovnáme výsledky z předcházejících let, i nadále je umístěna až ve druhé polovině žebříčku členských zemí, resp. cca ve třetí třetině (viz graf č. 1) a taktéž i za průměrným výsledkem celé Evropské unie. Podprůměrné počínání České republiky, které již ostatně bylo několikrát zmiňováno, je v tomto případě konkrétně v části: (Rada Evropské unie, 2020)

- konektivity,
- využívání lidských zdrojů,
- digitálních veřejných služeb.

Právě ve zmiňovaném hodnocení digitálních služeb se Česká republika nachází hluboko za průměrem Evropské unie, což je samozřejmě velký problém. Pro lepší představu je možné uvést, že v praxi jenom polovina občanů České republiky podává úřední formuláře v digitální podobě. Naopak druhá polovina preferuje podávání úředních formulářů v písemné podobě, ačkoliv je jim nabízena možnost podání elektronického.

Dle názoru Evropské komise by bylo pro zlepšení této části velmi vhodné orientovat se na zvyšování počtu uživatelů digitálních veřejných služeb. Pokud jde o výsledky Evropské unie v části lidského kapitálu, pak je možné říct, že Česká republika se nachází relativně blízko těmto výsledkům. Za dobré až nadprůměrné je možné označit taktéž počínání v části integrace digitálních technologií. Relativně dobré je hodnocení integrace digitálních technologií. Zásahu má v tomto bodě zejména online obchodování malých a středních podniků. (Rada Evropské unie, 2020)

**Graf 1 – Hlavní zjištění DESI 2021 v celkem čtyřech ústředních oblastech**



**Zdroj:** Evropská komise, 2021.

Výše uvedený graf porovnává celkově v rámci jednotlivých států Evropské unie jednotlivě barevně označené kategorie. Žlutě vyznačená je míra integrace digitálních veřejných služeb, zeleně vyznačená je integrace digitálních technologií, světlé modrá označuje konektivitu a oranžová lidský kapitál.

Nicméně na základě nejnovějších výsledků DESI z listopadu roku 2021 je možné tvrdit, že všechny členské státy Evropské unie dosáhly v oblasti digitalizace pokroku, avšak pravdou zároveň zůstává, že celkový obraz napříč členskými zeměmi je smíšený. Rozdíl mezi státy Evropské unie s nejlepšími výsledky, a naopak se státy, které mají nejnižší hodnocení DESI, je i navzdory jisté konvergence nadále velice výrazný. Bude tudíž potřeba, aby se i navzdory zlepšení všechny státy soustředily na to, aby splnily cíle pro rok 2030, které byly vytyčené v rámci evropské digitální dekády. (Rada Evropské unie, 2020)

### **3.5.3 Evropská digitální dekáda – digitální cíle pro rok 2030**

Dne 9. března roku 2022 Komise EU přišla s novým směrem (tzv. Digitální kompas), na základě, kterého by mělo být vytyčeno směřování digitální politiky Evropské unie, a to až do roku 2030. Jde o konkrétní plán k dosažení digitální transformace Evropské unie, tj. vize, cíle, ale také způsoby digitální transformace. (Euroskop, 2021)

Tímto by měl být zaveden právní rámec, který je založen na ročním mechanismu spolupráce s členskými zeměmi, aby mohlo na úrovni Unie dojít k naplnění všech cílů digitální dekády pro rok 2030. Na základě tohoto plánu by také měly být zrealizovány rozsáhlé digitální projekty, na kterých by se měly kromě Komise EU podílet také všechny členské země Evropské unie. (Kurzy, 2021)

Zejména díky epidemii SARS-CoV-2 se nyní naplno ukázalo, že hlavní úlohu ve formování udržitelné a prosperující budoucnosti sehrávají digitální technologie. Ovšem nejenom digitalizace veřejné správy, ale také digitalizace obecně nabízí celou řadu příležitostí na evropském trhu, na kterém v minulém roce zůstalo volných až půl milionu pracovních pozic pro experty na data a kybernetickou bezpečnost. Cesta k digitální dekádě by měla společně v harmonii s evropskými hodnotami posílit vedoucí pozici Evropské unie v digitální oblasti. (Kurzy, 2021)

Obecně je možné říct, že evropská vize digitální budoucnosti spočívá v tom, že technologie budou lidem přinášet možnosti. Podle komisaře pro vnitřní trh Thierryho Bretona je Evropa odhodlána vést globální technologickou soutěž. Vytyčení cílů pro rok 2030 tak představuje skutečně významný krok. (Kurzy, 2021)

Grafické znázornění výše uváděného Digitálního kompasu je možné si prohlédnout na obrázku níže (viz obrázek č. 5), který znázorňuje nahoře skills (dovednosti), napravo infrastructures (infrastruktura), nalevo government (veřejné služby) a dole business (podniky):



**Zdroj:** Evropská komise, 2021 b.

Hlavním cílem je dosažení vůdčí pozice v oblasti digitalizace ve světě. V popředí je přitom zaměření se na digitalizaci ve prospěch občanů Evropské unie a také evropských firem. V praxi přitom tento „digitální kompas“ představuje jisté konkrétní požadavky, a jak už naznačuje samotný obrázek, tyto požadavky jsou v celkem čtyřech níže uvedených oblastech. (Březina, 2021)

#### **3.5.4 Digitální kompas – dovednosti**

**Občané s digitálními dovednostmi a vysoce kvalifikovaní experti ve sféře digitálních technologií.** Hlavním záměrem v rámci této oblasti je zabezpečit digitální dovednosti (minimálně ty klíčové) u 80 % veškerých dospělých občanů Evropské unie. Souběžně s tím je cílem zaměstnat v Evropské unii 20 milionů expertů v oblasti IT.

#### **3.5.5 Digitální kompas – infrastruktura**

**Bezpečné, výkonné a udržitelné digitální infrastruktury.** V rámci této oblasti je do roku 2030 potřeba docílit toho, aby veškeré evropské domácnosti měly gigabitové připojení a také aby všechny obydlené oblasti byly pokryty sítěmi nové generace 5G. Souběžně s tím by se Evropská unie měla podílet z 20 % na produkci udržitelných polovodičů globální výroby.

#### **3.5.6 Digitální kompas – podniky**

**Digitální transformace podniků.** V rámci této oblasti je potřeba docílit toho, aby do roku 2030 měly minimálně 3 ze 4 společností využití služeb cloud computing. Dále je třeba, aby více než 90 % malých a středních firem dosáhlo základní úrovně digitalizace a počet takzvaných jednorožců (tzn. start up, jenž dosahuje hodnoty miliardy dolarů) by měl být dvojnásobný.

#### **3.5.7 Digitální kompas – veřejné služby**

**Digitalizace veřejných služeb.** Konečně v rámci této oblasti se počítá s tím, že veškeré klíčové veřejné služby budou online. Zároveň je třeba docílit toho, aby každý občan Evropské unie měl přístup ke svým elektronickým zdravotním záznamům a celkem až 80 % z nich by mělo využívat digitální identifikaci.

Komise EU taktéž přislíbila, že by mělo dojít k rychlému zahájení projektů, které zahrnují více států. Řeč je o projektech, které by se financovaly z rozpočtu Evropské unie,

konkrétně z Nástroje pro oživení a odolnost. Členské země v rámci svých plánů zavázaly pro obnovení věnovat na digitální oblast minimálně 20 % financí. Velkými tématy jsou ovšem rovněž hodnoty a právo v online prostředí. Dle sdělení by mělo mít totožnou váhu jako v běžném „offline“ prostředí. Ostatně právě z toho důvodu má také Komise EU v plánu vytvoření konceptu digitálního občanství. To se má opírat o základní evropská práva a digitální principy. Mělo by vzejít z široké debaty s členskými zeměmi a také stakeholdery a mělo by doplnit současný evropský pilíř sociálních práv. (Březina, 2021)

Nicméně v souvislosti s Digitálním kompasem 2030 v rámci, kterého Komise EU nastínila svou vizi úspěšné digitální transformace ekonomiky a společnosti EU do roku 2030, je aktuálně ve fázi zavádění robustní koordinační a správní rámec pro dosažení stanovených cílů, a to takzvaná Cesta k digitální dekádě. Jak už bylo řečeno i v předcházejících kapitolách, digitální pokrok v oblasti veřejné správy byl v posledních letech velice nerovnoměrný. Trend ukazuje, že státy, které postupovaly pomalu před pěti lety, tak činí pomalu i v současnosti. Tato nová Cesta k digitální dekádě tudíž předpokládá strukturovanou spolupráci, a to takovým způsobem, aby mohlo být dosaženo stanovených cílů, avšak zároveň plně respektuje různé startovací pozice mezi členskými zeměmi EU. Komise EU tudíž navrhuje zavést roční mechanismus spolupráce s členskými zeměmi, přičemž součástí se mají stát: (Kurzy, 2021)

- strukturovaný, transparentní a společný monitorovací systém, jenž bude založen na indexu digitální ekonomiky a společnosti (DESI) a jehož cílem bude měření pokroku v plnění jednotlivých cílů pro rok 2030.
- každoroční „zpráva o stavu digitální dekády“ v rámci, které Komise vždy vyhodnotí pokrok a uvede doporučení,
- víceleté strategické plány pro digitální dekádu, ve kterých bude každá členská země uvádět přijaté či plánované politiky a opatření na podporu cílů pro rok 2030,
- strukturovaný roční rámec pro projednání a řešení oblastí, u kterých není pokrok dostatečný, a to v podobě doporučení a společných závazků mezi Komisí EU a členskými zeměmi,
- mechanismus na podporu realizace projektů, které zahrnují větší počet států.

Aby se přitom celá Evropská unie mohla k veškerým cílům digitální dekády posunout co nejrychleji, předpokládá navržený řídicí a správní rámec se systémem

monitorování pokroku, jenž je založen na zdokonaleném indexu DESI. Komise EU má v plánu nejdříve s členskými zeměmi vypracovat plánované trajektorie Evropské unie pro dílčí cíle a členské země pak zase navrhnu vnitrostátní strategické plány pro jejich dosažení. Komise EU pak každý rok předloží Evropskému parlamentu i Radě EU „zprávu o stavu digitální dekády“. V rámci této zprávy bude: (Kurzy, 2021)

- prezentovat změřenou digitální výkonnost ve srovnání s plánovanými trajektoriemi,
- vydávat cílená doporučení členským zemím, aby mohly dosáhnout cílů pro rok 2030, a to s přihlédnutím k národním okolnostem.

### **3.5.8 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 „EIDAS“**

Důvěryhodnou identifikaci lze označit za esenciální pro rozvoj digitalizace veřejné správy. Jestliže je zaručena totožnost jednajícího, pak lze prakticky veškerou komunikaci uskutečnit digitální formou. Naprosto klíčovým předpisem Evropské unie, pokud jde o digitální identifikaci a digitální autentizaci, se stalo Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES, zkráceně známé jako nařízení „EIDAS“. Velká část tohoto předpisu přitom nabyla účinnosti už 1. července roku 2016, přičemž účinnost některých dalších ustanovení byla pozdržena, a to i na základě výjimek, které si vyjednaly jednotlivé členské země Evropské unie. (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014)

Toto nařízení odkazuje na článek 114 Smlouvy o fungování Evropské unie. Je možné tvrdit, že budování důvěryhodného online prostředí představuje základ pro další hospodářský a sociální rozvoj. Digitální transakce musí být důvěryhodným způsobem právní komunikace. Tato důvěryhodnost přitom musí být soustavně posilována a prohlubována, přičemž důraz by měl být kladen na zabezpečení požadavku právní jistoty elektronických transakcí, aby orgány veřejné moci a pochopitelně i sami občané a firmy mohli využívat potenciálu digitálních technologií. (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014)

V tomto nařízení jsou jasně vymezeny cíle a záměry, které jsou následující: „*Toto nařízení má zvýšit důvěryhodnost elektronických transakcí na vnitřním trhu tím, že poskytne společný základ pro bezpečnou elektronickou komunikaci mezi občany, podniky, orgány*

*veřejné moci, čímž posílí efektivnost veřejných a soukromých on-line služeb, elektronického podnikání a elektronického obchodu v Unii.*“ (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014)

Jedním z cílů je taktéž eliminovat hraniční překážky a zabezpečit přeshraniční přístup k digitálním službám, a to v rámci celé Evropské unie. Je přitom možné odkázat i na několik souvisejících základních zásad a výchozích bodů pro eGovernment. Zejména pak na „standardní digitalizaci, interoperabilitu a jednotný přístup“. Sladění národních úprav členských zemí Evropské unie by měla přispět ke společnému přístupu v rámci celé EU. Z těchto, ale i dalších důvodů byla zřejmě vybrána forma nařízení s přímým účinkem, aby se docílilo společného postupu v rámci všech členských států. (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014)

Dále aby bylo možné docílit všech výše uváděných cílů, je toto nařízení Evropské unie zacíleno na úpravu podmínek pro přeshraniční uznávání prostředků pro elektronickou identifikaci FO a PO v rámci elektronického systému členských zemí. Zabezpečena by měla být také identifikovatelnost takových osob ve všech členských zemích, a to bez ohledu na jejich státní příslušnost, sídlo, nebo místo, kde tyto osoby jednají. Dále obsahuje regulaci pro služby, které vytvářejí důvěru, především pak v případě elektronických transakcí. Nařízení rovněž zavádí jednotná pravidla pro identifikační prostředky, kterými jsou: (Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014)

- elektronický podpis,
- elektronická pečeť,
- elektronické časové razítko,
- elektronický dokument,
- služby elektronického doporučeného doručování,
- certifikační služby pro autentizaci webových stránek.

Nařízení se snaží být moderním předpisem, který reflektuje naléhavou potřebu zjednodušit a současně i zaručit právní komunikaci, a to jak s ohledem na užívání této komunikace v rámci eGovernmentu, tak i s ohledem na vnitřní trh a ekonomický prospěch.

## 4 Praktická část

### 4.1 eGovernment v ČR a vybraných státech EU – komparativní analýza

V předcházejících letech státy Evropské unie implementovaly jistou strategii eGovernmentu. I když je pravdou, že tyto strategie mohou být do značné míry odlišné podle daného státu i kultury, je třeba říci, že mají jisté totožné rysy – tím je zejména zefektivnění státní správy s cílem ušetřit náklady a pokusit se do co nejvyšší možné míry snížit administrativní zátěž jak pro občany, tak i pro podniky. Stěžejním prvkem eGovernmentu je zejména rozvoj a využívání informačních a komunikačních technologií pro poskytování veřejných služeb. Pokud nahlédneme do odborné literatury, která se touto problematikou zabývá, lze zjistit, že už jen samotný pojem eGovernment je vymezován různými způsoby a v podstatě nelze hovořit o žádné univerzálně přijímané definici tohoto pojmu. Ostatně i díky tomu je možné eGovernment označit za průsečík mezi veřejným sektorem, novými technologiemi a administrativními reformami. (Girtli Nygren, 2009)

V následujících podkapitolách je detailně popsán eGovernment vybraných evropských států, a to České republiky, Estonska, Německa, Rakouska a Slovenska a následně jsou mezi sebou porovnány. Uvedené státy byly vybrány tak, aby se v rámci komparativní analýzy porovnal skutečný stav sousedících zemí České republiky, které jsou také v Evropské unii. Navíc byl vybrán stát jako je Estonsko, jenž má stav digitalizace veřejné správy na všeobecně vysoké úrovni a může tedy sloužit jako vzor pro ostatní státy EU.

### 4.2 Česká republika

#### 4.2.1 Česká republika – základní informace

Obrázek 6 – Vlajka České republiky



**Zdroj:** Oficiální internetová stránka EU, 2021.



- **Hlavní město:** Praha
- **Členem EU:** od 1. května 2004
- **Rozloha:** 78 871 km<sup>2</sup>
- **Obyvatelstvo:** 10,7 mil. (2020)
- **HDP na obyvatele v paritě kupní síly:** 44,29 mld. USD (2020)

#### 4.2.2 Česká republika – stručný vývoj eGovernmentu a legislativa

Vzhledem k tomu, že jedna z kapitol této práce se již detailně zabývala zaváděním digitalizace veřejné správy v České republice, budou v této části uvedeny jen skutečně podstatné a stručné informace. Digitalizace veřejné správy v České republice byla zahájena v devadesátých letech minulého století. Konkrétně se tak stalo v roce 1999, neboť právě v tomto roce bylo umožněno za pomoci elektronické pošty podávat žádost o informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím. Hned následující rok byl zaveden institut elektronického podpisu. Už v tomto momentu byl ovšem předznamenán na určitou dobu poněkud nekonceptní vývoj, protože prováděcího protokolu se digitálnímu podpisu nakonec dostalo až 18 měsíců poté, co byl zaveden. Vůbec prvním úřadem, který měl v rámci svých koncepcí digitalizaci veřejné správy, byl **Úřad pro informační systémy**. Ten se následně v roce 2003 transformoval na **Ministerstvo informatiky**. Jakožto první strategické dokumenty byly vydány následující: (Štědroň, 2007)

- Národní telekomunikační politika,
- Státní informační politika.

Důležitý pro rozvoj eGovernmentu v České republice byl pak zejména rok 2006. Došlo totiž k zavedení následujících služeb: (Štědroň, 2007)

- elektronický podpis,
- eStamp autentizační služba.

V roce 2008 byl zahájen Czech POINT, síť přístupových služeb digitální veřejné správy v ČR. Následně v roce 2009 začaly tuzemské úřady vydávat nové elektronické pasy, které už nově obsahují také dva otisky majitele. (Štědroň, 2007)

V roce 2014 pak došlo ke schválení strategického dokumentu, který byl nazván jako **Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR** pro období 2014–2020. Tento dokument

vytyčil témata pro další etapu modernizování a rozvoje veřejné správy a eGovernmentu, především pak směrem k zefektivnění a zkvalitňování práce veřejných institucí. (Ministerstvo vnitra České republiky, 2020)

Od roku 2018 jsou pak u nás vydávány občanské průkazy s kontaktním elektronickým čipem – eObčanky, prostřednictvím kterých se občané ČR mohou jednodušeji identifikovat a komunikovat s úřady odkudkoliv online. (Ministerstvo vnitra České republiky, 2018)

Závěrem je nutno dodat, že velká bariéra rozvoje eGovernmentu v České republice je, ale také i v minulosti byla vždy vnímána zejména nedokonalost legislativy. Ta totiž na jednu stranu implementovala nové instituty a nástroje, ale na stranu druhou zároveň ponechávala v platnosti zcela zastaralá organizační technická pravidla. Řeč je kupříkladu o nemožnosti sdílení dat mezi jednotlivými registry či potřeba data zjišťovat nově a sdílená data brát pouze jako kontrolní. (Štědroň, 2007)

#### 4.2.3 Česká republika – orgány odpovědné za řízení eGovernmentu

Úlohu koordinátora rozvoje jednotlivých politik eGovernmentu v České republice vykonávaly různé instituce, a to v kontextu s proměňující se politickou situací, jakož i strukturou veřejné správy jako takové. Nutno však říci, že v drtivé většině případů byla pozice koordinátora poměrně slabá a instituce většinou neměla v rukou účinné nástroje nebo sankce, prostřednictvím kterých by byla schopna ovlivňovat ostatní orgány veřejné moci. (Smejkal, 2003)

Za první významnou instituci, jejích úkolem měla být role gestora eGovernmentu, je možné považovat **Úřad pro státní informační systém**. Předpokladem jeho vzniku bylo přitom úsilí o vybudování nadresortní instituce, která by jednotně naplánovala a také koordinovala vytvoření Státního informačního systému. Pozice tohoto úřadu vůči resortním ministerstvům byla ovšem velmi slabá. Ministerstva se silnou pozicí totiž chtěla finance na informatiku a budování informačních systému (IS) vynakládat dle svých vlastních představ, a ne takovým způsobem, jak by to pro ně podceňovaný úřad měl ukládat. (Smejkal, 2003)

Za dalšího velmi důležitého koordinátora eGovernmentu u nás je možné považovat taktéž **Radu vlády pro státní informační politiku**. K jejímu zřízení došlo v roce 1998. Pověřena byla tato rada monitorováním, vyhodnocováním a koordinací prací při realizaci

SIP (internetový protokol určený pro přenos signalizace v internetové telefonii). Rada se pak spolupodílela zejména na realizaci SIP a Koncepci budování informačního systému veřejné správy (ISVS). Pozice byla v tomto případě poměrně silná, ale nešlo o samostatnou instituci, nýbrž jenom o poradní orgány vlády České republiky. (Smejkal, 2003)

Na základě zákona o informačních systémech došlo později ke zrušení výše zmiňovaného **Úřadu pro státní informační systém**, který byl nyní nahrazen **Úřadem pro veřejné informační systémy**. Povinnosti tohoto úřadu pramenily ze zákona o ISVS a mělo jít o ústřední správní úřad pro vytváření a rozvoj ISVS. Nicméně asi nejdůležitější změnou v institucionálním zabezpečení informační politiky se stalo, resp. se mělo stát, zřízení Ministerstva informatiky v roce 2003. Na nově vytvořené ministerstvo okamžitě přešly kompetence **Úřadu pro veřejné informační systémy**. (Smejkal, 2003)

Toto ministerstvo bylo ovšem zrušeno už v roce 2007, kdy klíčovým argumentem tohoto kroku se stala jeho nedostatečná síla. Věcným gestorem eGovernmentu je dnes Ministerstvo vnitra.

#### **4.2.4 Česká republika – základní služby eGovernmentu**

Mezi zcela základní pilíře českého eGovernmentu, které byly vytvořeny v letech 2007–2013, patří: (eGovernment, 2022)

- síť kontaktních míst veřejné správy Czech POINT,
- systém datových schránek,
- základní registry.

Tyto uvedené služby každý den napomáhají s pohodlnějším přístupem k veřejným službám. Od roku 2018 je pak klíčovým stavebním prvkem v rámci tuzemského eGovernmentu zejména celoevropská elektronická identita. (eGovernment, 2022)

## 4.3 Estonsko

### 4.3.1 Estonsko – základní informace

Obrázek 7 – Vlajka Estonska



**Zdroj:** Oficiální internetová stránka EU, 2021.

- **Hlavní město:** Tallin
- **Členem EU:** od 1. května 2004
- **Rozloha:** 45 339 km<sup>2</sup>
- **Obyvatelstvo:** 1,331 mil. (2020)
- **HDP na obyvatele v paritě kupní síly:** 31,03 mld. USD (2020)

### 4.3.2 Estonsko – stručný vývoj eGovernmentu a legislativa

Ve snaze o nejenom symbolické, ale rovněž faktické přerušení historického vývoje vytvořilo Estonsko v devadesátých letech minulého století novou veřejnou správu v rámci, které došlo ke stěžejním personálním změnám, v jejichž důsledku se do čela celé řady úřadů dostali poměrně mladí lidé. Protože jejich zkušenost a obecně i předchozí provázanost s veřejnou správou byla skutečně velmi malá, nebyli v rámci svého konání vedeni prakticky žádnou loajalitou k už vybudovanému nebo smyslem pro kontinuitu, a stavěli se tedy velmi pozitivně k novým technickým řešením, která umožňovala klíčovou změnu dosavadních postupů a nesla s sebou příslib dosažení vyšší efektivity výkonu veřejné moci. (Šimašius a Niemann, 2008)

K zavádění ICT neměli pozitivní přístup jenom vrcholní státní úředníci, ale rovněž a zejména pak politici, a to prakticky napříč celým politickým spektrem. Jedním z neaktivnějších příznivců eGovernmentu byl zejména Mart Laar, ten zastával funkci premiéra v období 1992 až 1994 a také 1999 až 2002. Tehdy se také zasloužil o mnoho zásadních reforem. Zmínit je třeba především zavedení rovné daně, rozsáhlou privatizaci nebo obnovení samostatné měny. Ostatně právě za jeho vlád došlo ke vzniku vůbec prvních

strategických dokumentů ze sféry eGovernmentu. Dalším důležitým estonským propagátorem eGovernmentu se stal i Toomas Hendrik Ilves. Tehdy, ještě z pozice velvyslance ve Spojených státech amerických společně s tehdejším ministrem školství Jaakem Aaviksoonem, se zasloužil o prosazení programu, který byl znám jako „Tygří skok“, který byl takto pojmenován po vzoru asijských zemí. Záměr tohoto programu spočíval v dosažení 100% počítačové gramotnosti žáků a studentů estonských škol. Zároveň bylo potřeba vybavit veškeré školy počítači a připojit je k internetu. Spuštění projektu a svou záštitu vyhlásil v roce 1996 prezident republiky Lennart Meri v projevu, který byl přenášen živě ve veřejnoprávní televizi. Cílů projektu bylo nakonec kompletně dosaženo v roce 2000. Toomas Hendrik Ilves se posléze stal ministrem zahraničních věcí a v roce 2006 se stal prezidentem Estonska. Z této pozice se věnuje prosazování další digitalizace veřejné správy na vnitropolitické úrovni, v Evropské unii i propagaci Estonska a jeho úspěchů v oblasti eGovernmentu na mezinárodní úrovni. (OECD, 2003)

Politická vůle k podpoře digitalizace veřejné správy se projevila rovněž neustálou finanční podporou této oblasti. Ostatně v letech 1994 až 2004 bylo pro tento účel každoročně vyhrazeno 1 % státního rozpočtu. Tato částka je sice menší, pokud bychom ji srovnali s jinými státy, které vydávají na totéž 2,5 až 4 % rozpočtu, ovšem nutno zdůraznit, že v této době bylo Estonsko daleko chudší, než je tomu v současné době. Nakládání s těmito finančními prostředky se také velmi detailně monitorovalo. (Krull, 2003)

Jedním z klíčových faktorů rozvoje eGovernmentu v Estonsku bylo mimo politické vůle taktéž technické vzdělání jeho elit. Právě z něj také pramenila důvěra v nové technologie a jejich nadšené přijímání, jak už bylo řečeno výše. Nicméně vůbec první strategii v oblasti informační společnosti, která se v té době ale ještě přímo netýkala eGovernmentu jako takového, ale obecných přínosů zavádění ICT pro společnost a eliminaci potíží s budováním potřebné infrastruktury, přijala tato země už v roce 1994. Jednalo se o Estonský plán rozvoje informatiky. (Högselius, 2005)

Legislativní základy týkající se oblasti eGovernmentu nebyly v této zemi, až na výjimku zákona o ochraně osobních údajů a zákona o databázích, položeny nijak výrazně dříve, než tomu bylo v ostatních státech střední a východní Evropy. Mnoho ze zákonů ovšem reagovalo na aktuální poptávku po legislativní úpravě a nepředcházela tak skutečný vývoj, na základě čehož je možné tvrdit, že její dopad pro další vývoj digitalizace veřejné správy byl větší než

tam, kde legislativa vznikala bez skutečné poptávky soukromého nebo veřejného sektoru, jak tomu ostatně bylo například u nás v případě zákona o elektronickém podpisu. (Kitsing, 2011)

Především je třeba konstatovat, že tato země nedisponuje žádným rámcovým zákonem o eGovernmentu. Dílčí aspekty eGovernmentu upravuje vícero právních předpisů, přičemž jejich působnost se této oblasti někdy týká jenom okrajově. (Kitsing, 2011)

Zmínit je nutno zejména zákon o databázích z roku 1997. Ten stanovuje povinnost veškerých správců veřejných informačních systémů registrovat své systémy a udržovat metadata o nich aktuální. Zákon rovněž vytyčuje povinnost požadovat po FO informace „jenom jednou“, čímž se má na mysli, že orgán veřejné moci nesmí od FO požadovat informaci, kterou už poskytla jinému orgánu veřejné moci. (OECD, 2015)

Nejdůležitějším zákonem pro rozvoj eGovernmentu byl zákon o veřejných informacích. Ten vstoupil v platnost v roce 2001. Kdokoliv je podle něj oprávněn si veřejné informace vyžádat, přičemž jejich držitel je musí poskytnout do 5 pracovních dní. K těm žádostem, které byly podány emailem, je přistupováno jako k úředním žádostem. Jedním z hlavních cílů tohoto právního předpisu bylo také zabezpečit veřejnosti přístup k všem veřejným informacím. Pro naplnění tohoto požadavku muselo být realizováno mnoho celostátních IT programů, jakožto i projektů. (Odratis, 2001)

Spolu s tímto zákonem došlo taktéž k přijetí zákona o registru obyvatel. Ten každému zaručuje přístup k informacím o něm v registru vedených na internetu. (Odratis, 2001)

K přijetí zákona o digitálním podpisu pak došlo v roce 2000. Díky němu došlo ke zrovnoprávnění elektronických a ručně psaných podpisů, a kromě toho tento právní předpis rovněž stanovil povinnost veřejných institucí přijímat elektronicky podepsané dokumenty. Na jeho základě bylo umožněno pozdější vytvoření státní infrastruktury pro digitální prokazování a ověřování totožnosti, které do tohoto okamžiku i pro účely komunikace se státními úřady probíhalo za pomoci soukromých systémů bank, které byly původně vyvinuté pro přihlašování k internetovému bankovníctví. Zákon o dokladech totožnosti z roku 1999 už předpokládá, že každý občanský průkaz bude obsahovat certifikát, na základě, kterého je možné digitální prokázání totožnosti a vytvoření digitálního podpisu. (Kitsing, 2011)

Eventualita volit online v místních, ale i parlamentních volbách byla upravena na základě série právních předpisů v letech 2002 a 2003. Patří mezi ně: (Kitsing, 2011, s. 8)

- zákon o volbách do místních zastupitelstev,
- zákon o referendu,
- zákon o parlamentních volbách,
- zákon o volbách do Evropského parlamentu.

Závěrem je třeba dodat, že úprava zákonů eGovernmentu, je v Estonska celkově zcela minimální. Je ale evidentní, že i tento minimální rámec byl dostačující k tomu, aby došlo k rozvoji digitálních služeb veřejné správy, a to na vskutku světové úrovni.

#### 4.3.3 Estonsko – orgány odpovědné za řízení eGovernmentu

Odpovědnost za rozvoj informační politiky Estonska má **Ministerstvo hospodářství a spojů**. Kromě toho, že vypracovává estonskou hospodářskou politiku a plán hospodářského rozvoje Estonska, má za úkol také připravovat legislativu hned v několika oblastech. Mezi tyto oblasti patří především informatika, rozvoj státních informačních systémů, výzkum, rozvoj a inovace. Odpovědnost za IT legislativu má konkrétně **Odbor státních informačních systémů**. Dále je třeba zmínit taktéž: (Mičicová, 2017)

- **Úřad pro informační systém** – k vytvoření tohoto úřadu došlo konkrétně v roce 2011. Zaměřuje se na následující aktivity:
  - o koordinaci rozvoje a správy informačního systému,
  - o organizování činností v oblasti informační bezpečnosti,
  - o řešení bezpečnostních incidentů v rámci PC sítí,
  - o poradenství pro poskytovatele veřejných služeb.
- **Rada e-Estonska** – byla založená v roce 2014. Jedná se o vládní výbor, který má na starost řízení rozvoje a elektronické společnosti a elektronické správy v Estonsku (jde především o zavádění národní digitální agendy).
- **Estonská asociace informačních technologií a telekomunikací** – jedná se o neziskovou organizaci, která je orientovaná na sdružování estonských IT a telekomunikačních společností. Podporuje spolupráci členských organizací, pokud jde o rozvoj Estonska směrem k informační společnosti. Dále také zastupuje a chrání zájmy těchto organizací a vyjadřuje své společné postoje.

Dále co se týče digitalizace veřejné správy, je třeba zmínit, že Estonsko je dobře známé mimo jiné i projektem takzvaného e-Pobytu. Jde o projekt, který je vůbec prvním svého druhu na světě. Díky němu je také cizincům umožněno získat estonskou elektronickou identitu neboli takzvaný elektronický pobyt. Nutno však dodat, že elektronický pobyt není spojen s právem pobývat na území Estonska. Jedná se pouze o digitální identitu pro komunikaci na dálku s orgány veřejné správy. Tento projekt by měl například zjednodušit cizincům založit estonskou společnost na dálku, a to i osobám, které do tohoto státu nikdy fyzicky nepřicestují. (Mičicová, 2017)

Ve svých počátcích měl tento projekt mimo jiné i symbolickou roli. Záměrem totiž bylo ukázat, že se mnoho aktivit a interakcí osob nejenom s veřejnou správou přesouvá do digitálního prostoru, tudíž že estonská veřejná správa je schopná poskytovat služby naprosto všem (kupříkladu zmiňované založení obchodní společnosti), a to bez ohledu na státní občanství, či bez ohledu na to, jestli má daná osoba právo pobývat na území. (Mičicová, 2017)

#### **4.3.4 Estonsko – základní služby eGovernmentu**

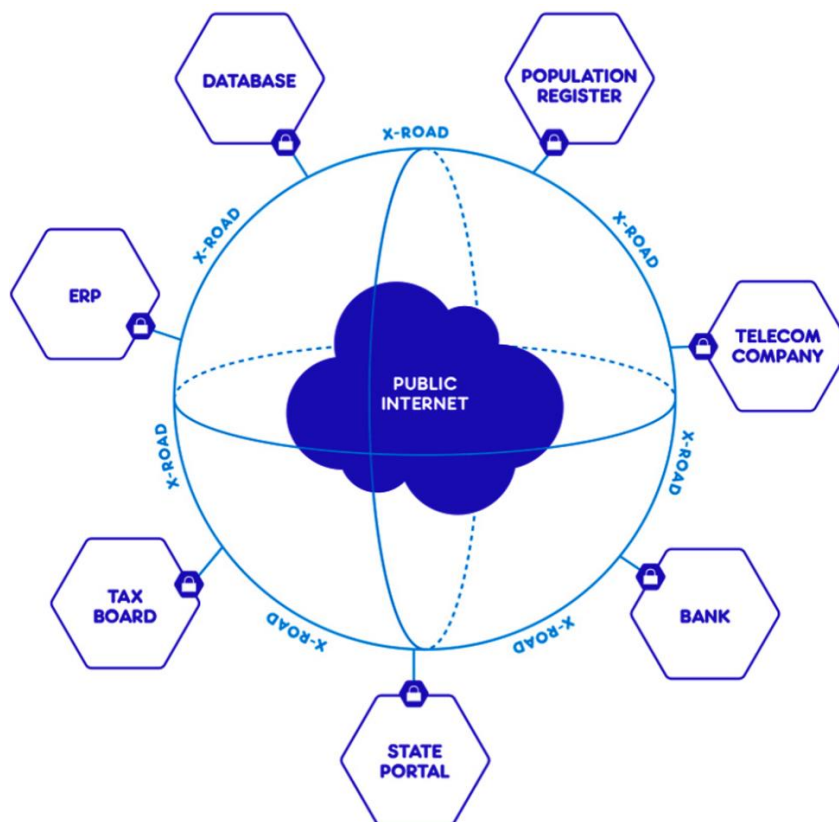
Díky aktivní činnosti zejména bankovního a podnikatelského sektoru se dnes může eGovernment Estonska těšit tomu, že je označován jako vůbec nejrozvinutější na světě. V současnosti totiž v této malé evropské zemi je už téměř 100 % veřejných služeb plně digitalizovaných. Jedná se přitom přibližně o 2 000 služeb, přičemž další stále přibývají. To všem pochopitelně značně šetří čas, finanční prostředky, životní prostředí atd. (Hosnedlová, 2019)

V souvislosti se službami eGovernmentu v Estonsku je třeba zmínit zejména tzv. X-Road. Představuje totiž páteř digitálního Estonska. Jde o neviditelné, ale klíčové prostředí, díky kterému mohou Estonci využívat mnoho digitálních služeb či databází.

Na níže uvedeném obrázku č. 8 je znázorněno prostředí X-Road, a v rámci něj veškeré služby, které nabízí. Uprostřed se nachází public internet (internet pro veřejnost) a okolo např. database (databáze), population register (registr obyvatel), telecom company (telefonní linky), bank (banky), state portal (státní portál), tax board (daně), ERP systém a podřízené subsystémy.



**Obrázek 8 – Prostředí a působnost X-Road**



**Zdroj:** e-Estonia, 2017.

Naprostá většina obyvatel Estonska v současnosti například disponuje elektronickou občankou. Jejím prostřednictvím jsou schopni elektronicky volit, řídit firmu, jakož i podávat daně online nebo digitálně podepisovat úřední dokumenty. Přístup k ní mají k naprosté většině veřejných služeb. (Hosnedlová, 2019)

Projekt byl zahájen jako e-ID už v roce 1997. První elektronické občanky pak byly vydány v roce 2002. Dnes představují základní kámen, na kterém stojí celá řada služeb eGovernmentu Estonska. (Hosnedlová, 2019)

Zmínit je třeba například taktéž elektronickou databázi e-Law, díky ní mají občané už od roku 2003 přístup v podstatě k celému procesu projednávání národní legislativy. Od roku 2005 zde byl zaveden taktéž systém e-File. V online verzi zpřístupňuje všem stranám sporu i dalším veřejným orgánům jednotlivé dokumenty a další informace a komunikace ze soudního projednávání. V roce 2006 pak byl zavedený informační systém KIS (komunikační a informační systém), a to pro veškeré druhy soudů. Pro zajímavost je možné dodat, že

například Soudní dvůr tuto metodu začal využívat až od roku 2011 prostřednictvím e-curia. (Hosnedlová, 2019)

Například internetové bankovníctví bylo v této zemi ve své off-line verzi používáno dokonce už v roce 1993. Ve světě pak bylo online internetové bankovníctví spuštěno až v roce 1995. Koncem následujícího roku jej nabízelo asi 20 bank a tři z nich byly Estonské. V roce 2000 pak v této zemi elektronické bankovníctví využívalo těžko uvěřitelných 57 % uživatelů internetu. (Hosnedlová, 2019)

Za základ architektury estonského eGovernmentu je možné považovat technické a organizační prostředí pro bezpečnou výměnu dat mezi dílčími informačními systémy pro internetu X-tee. Původně bylo toto prostředí vybudováno pro výměnu dat mezi databázemi veřejné správy, avšak posléze rozšířeno takovým způsobem, aby byla pomocí něj možná výměna digitálních dokumentů v různých formátech. Ke spuštění došlo v roce 2002.

Souhrn elektronických služeb v Estonsku je následující: (CT24, 2019)

- kvalifikovaný elektronický podpis,
- elektronická občanka,
- elektronický řidičský průkaz,
- elektronická karta pojištěnce,
- elektronická komunikace s úřady,
- elektronické podání daňového přiznání,
- datová schránka,
- zapsání dítěte do matriky,
- elektronické volební hlasování,
- elektronická registrace firmy,
- dálková kontrola dotací,
- registrace na úřadu práce.

## 4.4 Německo

### 4.4.1 Německo – základní informace

Obrázek 9 – Vlajka Německa



**Zdroj:** Oficiální internetová stránka EU, 2021.

- **Hlavní město:** Berlín
- **Členem EU:** od 1. ledna 1958
- **Rozloha:** 357 386 km<sup>2</sup>
- **Obyvatelstvo:** 83,24 mil. (2020)
- **HDP na obyvatele v paritě kupní síly:** 3,806 bil. USD (2020)

### 4.4.2 Německo – stručný vývoj eGovernmentu a legislativa

Za počátek německé digitalizace veřejné správy je možné považovat rok 1995, ačkoliv nelze přímo tvrdit, že by tímto okamžikem vznikla celková digitální veřejná správa tohoto státu. V polovině devadesátých let minulého století ovšem došlo k realizaci vůbec prvních tendencí, které zároveň představovaly základní fundamenty pro eGovernment v aktuální podobě a započala také tvorba internetových stránek. Toto období bylo první fází řízení německého eGovernmentu, trvalo přibližně do roku 1999. Do roku 2011 došlo k vymezení celkem čtyř fází, kterými si německá veřejná správa v rámci vývoje prošla. (Wind, 2011)

Druhá etapa digitalizace německé veřejné správy započala v roce 1999 a skončila v roce 2003. Také v tomto časovém horizontu lze nalézt hned několik odkazů na eGovernment, ačkoliv stále ještě nelze hovořit o ucelené digitalizované veřejné správě. Pokud jde o projekty, je třeba zmínit zejména MEDIA@Komm. Záměrem projektu se stal vývoj multimédií, a to na úrovni měst a obcí Spolkové republiky Německo. Na jeho počátku měly německé obce šanci přihlásit se do soutěže. Nakonec zvítězily Brémy, Norimberk a

Esslingem. Tato města posléze obdržela finanční prostředky, které putovaly na vývoj nových multimediálních služeb, jakož i například testování digitálních podpisů. (Wind, 2011)

Následující období let 1999 až 2006 bylo velmi důležité jak z hlediska teorie, tak i z hlediska praxe. Konkrétně v roce 2000 byla ze strany spolkové vlády přijata iniciativa, která byla pojmenována jako „BundOnline 2005“. Šlo o vůbec první strategii ve sféře německého eGovernmentu. Hlavním záměrem této iniciativy byla dostupnost služeb veřejné správy, a to do roku 2005. (Wind, 2011)

K důležitému kroku došlo v roce 2001, tehdy byl zprovozněn portál veřejné správy „Bund.de“. Ve stručnosti šlo o zjednodušený elektronický přístup k portfoliu služeb veřejné správy. V tomto roce se na portálu objevilo celkem 21 online služeb veřejné správy. Následující rok už přibylo dalších 119 služeb a v roce 2004 dokonce dalších 119. V posledním roce bylo přidáno dalších pět služeb, je tedy možné tvrdit, že došlo k úspěšné transformaci celkem 376 služeb veřejné správy Německa. (Die Bundesregierung, 2005)

V roce 2003 došlo k započetí třetí fáze, která trvala až do roku 2009 a klíčovým dokumentem byl „Deutschland-Online“. První strategie ovšem nebyla úspěšná. Následovala iniciativa eGovernment 2.0, jejímiž cíli se stalo: (Wind, 2011)

- dostupnost,
- využívání,
- spolehlivost,
- důvěra.

Čtvrtá fáze započala v roce 2009. Zmínit je třeba zejména reformu, která se týká rozšíření Základního zákona Spolkové republiky Německa (SRN). SRN se totiž v tomto kontextu stalo jedním z vůbec prvních států, které do své ústavy implementovalo regulace v rámci informačních technologií. (Wind, 2011)

#### **4.4.3 Německo – orgány odpovědné za řízení eGovernmentu**

Co se týče odpovědnosti za eGovernment v této zemi, ta náleží konkrétně **Spolkovému ministerstvu vnitra**. V roce 2008 1.ledna došlo ke zřízení **Úřadu federálního vládního komisaře pro informační technologie**. Komisař je státním tajemníkem při Spolkovém ministerstvu vnitra. Jeho odpovědnost se přitom týká: (Mičicová, 2017)

- tvorby strategie eGovernmentu a bezpečnosti pro federální IT,
- dohledu nad bezpečností federálních IT,
- vývoje architektury, standardů a metod pro federální IT,
- dohledu nad poskytováním centrální IT infrastruktury federální vlády.

Komisař se účastní rozhodování týkajícího se veškerých zásadních legislativních předpisů ohledně IT. Zároveň předsedá Radě IT a také Řídící skupině IT a také je zástupcem federace v Radě pro plánování IT: (Mičicová, 2017)

- **Rada IT** – představuje hlavní subjekt mezirezortního řízení na federální úrovni. Rada se skládá z výkonných ředitelů pro informační systémy (CIO) jednotlivých resortů. Má pravomoc rozhodovat o veškerých strategických otázkách, což zahrnuje také strategii eGovernmentu.
- **Řídící skupina IT** – jedná se o nejvyšší spolkový orgán řízení IT. Řídící skupina IT je složena z následujících členů:
  - o vládní komisař pro IT,
  - o státní tajemník pro rozpočet federálního ministerstva financí,
  - o státní tajemník Spolkového ministerstva pro hospodářství a technologie,
  - o zástupce spolkového kancléřství.
- **Rada pro plánování IT** – je odpovědná za řízení a koordinaci mezioborových projektů eGovernmentu. Členy jsou federální vládní komisař pro IT a zástupci všech šestnácti spolkových zemí.

#### 4.4.4 Německo – základní služby eGovernmentu

Jak už bylo řečeno, zlomovým obdobím v oblasti eGovernmentu, a to co se týče teorie i praxe, bylo období 1999 až 2006. Tehdy totiž v této zemi došlo k přijetí iniciativ „BundOnline 2005“, přičemž hlavním záměrem této iniciativy byla dostupnost služeb veřejné správy, a to do roku 2005. (Wind, 2011)

Jednou ze základních služeb, která vychází z této iniciativy, se stal i dnes už běžně využívaný elektronický podpis v Německu. Díky tomu je například možné podávat elektronické daňové přiznání atp. (Wind, 2011)

V rámci výše zmiňované strategie eGovernment 2.0 byly ovšem v Německu spuštěny mnohé další projekty. Jestliže bychom vycházeli ještě z perspektivy poloviny roku

2010, pak se tyto koncepty zcela určitě musely jevit jako nové pilíře německého eGovernmentu. Spadají sem totiž tyto zásadní služby: (Wind, 2011)

- elektronický občanský průkaz,
- e-identita,
- elektronické daňové přiznání,
- elektronický platební styk s úřady,
- De-Mail/Bürgerportale (jde o komunikaci mezi občany či firmami s úřady veřejné správy, přičemž projekt zaručuje bezpečnost, spolehlivost a právní ochranu).

Zmínit je zajisté třeba taktéž program „Digitální agenda 2020“. Cílem tohoto programu, který byl schválen už v roce 2014, bylo vybudování jednotných a závazných standardů digitalizace pro veškerou veřejnou správu a posílení rozvoje eGovernmentu. Mezi klíčové služby, které byly v rámci tohoto programu v Německu spuštěny, patří zejména: (Export do SRN, 2017)

- zpřístupnění služeb státní správy občanům a podnikům za pomoci internetu,
- zavádění digitálních spisů (tzv. e-Akte),
- přijímání a zpracovávání digitálních faktur,
- elektronizace státních nákupů,
- elektronizace zákonodárného procesu.

## 4.5 Rakousko

### 4.5.1 Rakousko – základní informace

Obrázek 10 – Vlajka Rakouska



**Zdroj:** Oficiální internetová stránka EU, 2021.

- **Hlavní město:** Vídeň
- **Členem EU:** od 1. ledna 1995

- **Rozloha:** 83 879 km<sup>2</sup>
- **Obyvatelstvo:** 8,917 mil. (2020)
- **HDP na obyvatele v paritě kupní síly:** 429 mld. USD (2020)

#### 4.5.2 Rakousko – stručný vývoj eGovernmentu a legislativa

Úsilí zavádět moderní metody informačních a komunikačních technologií do veřejné správy v Rakousku se začaly vůbec poprvé objevovat už v 80. letech minulého století. Legislativní základy pro vytvoření adekvátního právního prostředí byly přitom položeny v 90. letech minulého století, konkrétně v roce 1997 došlo k vytvoření takzvaného „*Verwaltungs-Innovations Programm*“. Tento program byl zacílen na nejmodernější metody komunikace a používání informačních technologií v oblasti veřejné správy. Souběžně s tím došlo i ke spuštění prvotní verze webových stránek HELP, které měly být nápomocné, pokud jde o komunikaci s úřady.

Opatření bylo provázáno s procesem digitalizace správy EU za pomoci akčního plánu s názvem „*e-Austria in e-Europe*“. Ten byl ze strany vlády Rakouska přijat v roce 2000. Cílem rakouské vlády se stalo do roku 2005 poskytovat už veškeré administrativní postupy digitální formou. Dále byla rovněž přijatá rakouská „*Národní strategie*“ v oblasti digitalizace veřejné správy. Tento krok výrazně napomohl následnému přijetí zákona o eGovernmentu. Tento vstoupil v platnost už v roce 2004. Nutno doplnit, že od roku 2006 se tato země díky úrovni digitalizace veřejné správy umisťuje na předních příčkách v benchmarkingu eGovernmentu.

Na obrázku přiloženém níže (viz obrázek č. 11) je možné si prohlédnout logo, které používá rakouský eGovernment:

**Obrázek 11 – Logo rakouského eGovernmentu**



**Zdroj:** Digitales, 2012.

Co se týče legislativního základu pro tvorbu a realizaci nástrojů zajišťujících rakouský eGovernment, je jím zákon o eGovernmentu, takzvaný Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen. (Rechtsinformatioenssytem des Bundes, 2022)

Jde o spolkový zákon, který upravuje principy komunikace s orgány státní správy, a to za pomoci digitálních nástrojů. Předmětem je podpora úřední digitální komunikace a zjednodušení této komunikace souběžně se zachováním principu svobodné volby při komunikaci s institucemi veřejné správy. Tento právní předpis upravuje mechanismy, které jsou používané v eGovernmentu, mezi které je možné zařadit především: (Rechtsinformatioenssytem des Bundes, 2022)

- elektronický podpis,
- elektronické doručování dokumentů,
- specifické osobní identifikátory.

#### **4.5.3 Rakousko – orgány odpovědné za řízení eGovernmentu**

Celková koordinace eGovernmentu v této zemi spadá do gesce **státní tajemnice pro rozmanitost, veřejné služby a digitalizaci** (*Staatssekretärin für Diversität, Öffentlichen Dienst und Digitalisierung*), jejíž úřad je zřízen v rámci federálního kancléřství. Roku 2005 došlo k vytvoření **Platformy digitálního Rakouska** (*Plattform Digitales Österreich*). Platformu vytvořila federální vláda a stala se centrem koordinace a strategie digitalizace veřejné správy v této zemi. Jejím cílem je aktivně zapojit veškeré složky veřejné správy – federální vlády, spolkových zemí, regionů i municipalit a dalších subjektů, jako jsou kupříkladu obchodní komory, pojišťovny a jiné. Hlavní záměr Platformy digitálního Rakouska tkví v přijímání strategických rozhodnutí, vytyčování priorit při implementaci projektů eGovernmentu a jejich koordinaci a monitoring. (Mičicová, 2017)

V čele **Platformy digitálního Rakouska** stojí **spolkový vrchní informační úředník** (*Chief information officer des Bundes*). Zajištění podpory má na starost oddělení strategie ICT a mluvčí platformy. Ti mají zázemí v rámci federálního kancléřství. Výše zmiňovaný vrchní informační úředník je jmenován ze strany federální vlády. Jednotliví ministerstva jsou pak odpovědná za implementaci svých vlastních projektů. (Mičicová, 2017)



#### 4.5.4 Rakousko – základní služby eGovernmentu

Podle oficiální zprávy Evropské komise patří mezi základní poskytované služby rakouského eGovernmentu pro občany například následující: (European Commission, 2015)

- elektronický podpis,
- elektronické podání daňového přiznání,
- elektronické dávky sociálního zabezpečení,
- elektronický cestovní pas,
- elektronický řidičský průkaz,
- žádosti o stavební povolení,
- prohlášení na Policii (kupříkladu krádeže),
- veřejné knihovny,
- elektronický zápis na vysokou školu.

Mezi služby, které jsou v rámci eGovernmentu poskytované podnikům, patří zejména následující: (European Commission, 2015)

- sociální příspěvky pro zaměstnance,
- daně z příjmu právnických osob,
- DPH,
- elektronická registrace firmy,
- předávání statistických dat úřadům,
- celní prohlášení,
- povolení týkající se životního prostředí.

## 4.6 Slovensko

### 4.6.1 Slovensko – základní informace

Obrázek 12 – Vlajka Slovenska



**Zdroj:** Oficiální internetová stránka EU, 2021.

- **Hlavní město:** Bratislava
- **Členem EU:** od 1. května 2004
- **Rozloha:** 49 035 km<sup>2</sup>
- **Obyvatelstvo:** 5,459 mil. (2020)
- **HDP na obyvatele v paritě kupní síly:** 104,6 mld. USD (2020)

#### 4.6.2 Slovensko – stručný vývoj eGovernmentu a legislativa

První náznaky rozvoje eGovernmentu na Slovensku je možné pozorovat konkrétně od roku 1995. Stalo se tak spolu s přijetím *zákona č. 261/1995 Z. z. o informačných systémech verejnej správy*. (Itapa, 2022)

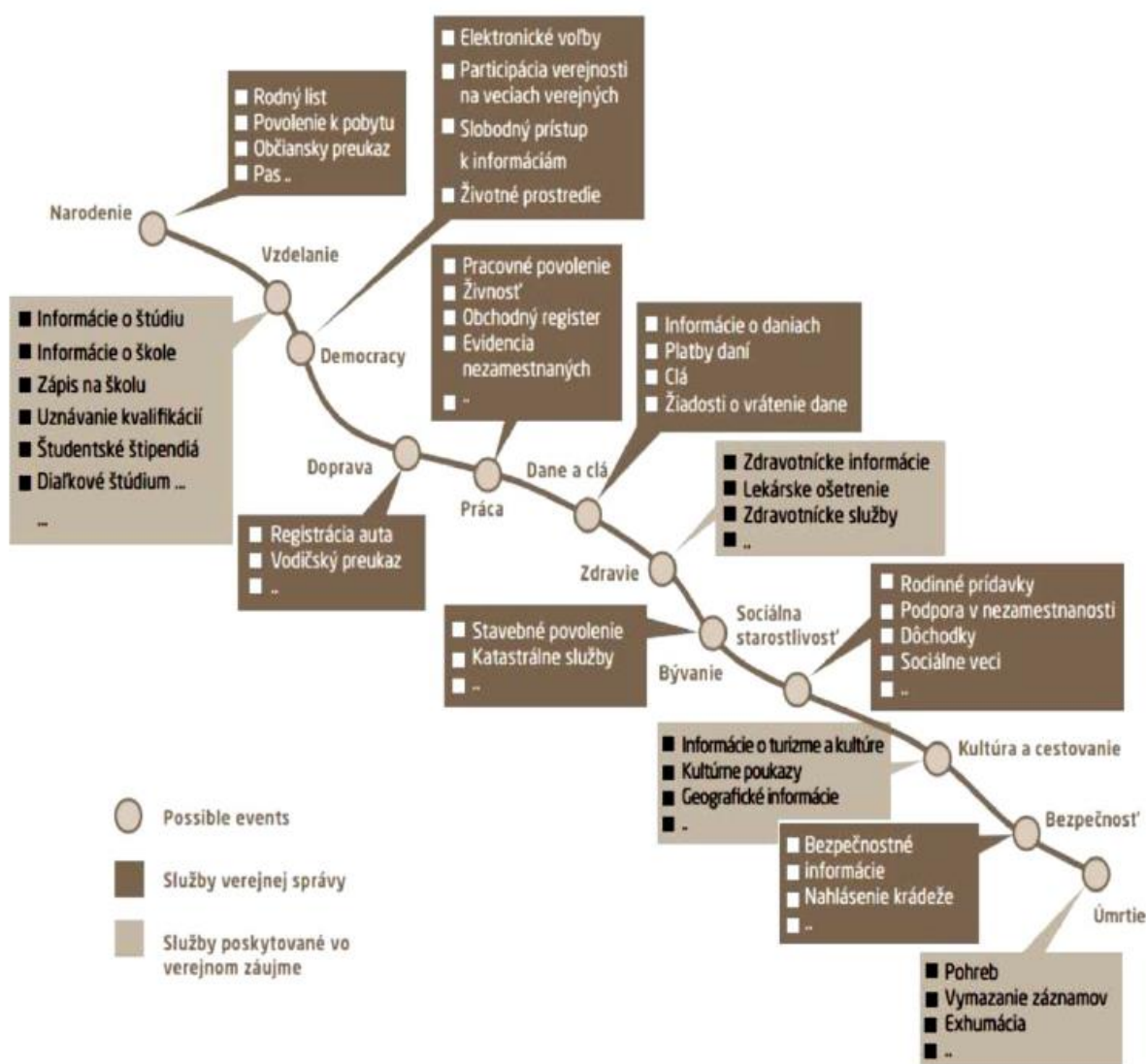
Výše zmiňovaný zákon byl následně v roce 2006 nahrazen zákonem novým, konkrétně *zákonem č. 275/2006 Z. z. o informačných systémech verejnej správy a o zmene a doplnení niektorých zákonov*. V roce 2019 došlo k dalšímu nahrazení, a to *zákonem č. 95/2019 Z. z. o informačných technológiách vo verejnej správe a o zmene a doplnení niektorých zákonov*. Nutno dodat, že tento právní předpis, oproti původní právní úpravě, přinesl zejména velkou systémovou změnu. Na jejím základě došlo k rozšíření povinnosti pro jednotlivé instituce veřejné správy v oblasti vedení a řízení informačních technologií. Souběžně s tím bylo také posíleno postavení Úřadu podpředsedy vlády Slovenské republiky pro investice a informatizaci z koordinační na řídicí. Tento právní předpis dále upravil výkon kontroly plnění povinností a rovněž i zpětnou vazbu k plnění povinností orgánů řízení ve správě IT.

Dne 6. prosince 2006 vláda Slovenské republiky schválila dokument **Operačný program Informatizácia spoločnosti (OPIS)**. 17. září roku 2007 byl po šesti měsících konzultací jako první z jedenácti operačních programů schválen ze strany Evropské komise. Na základě tohoto dokumentu byla poskytována podpora pro veškeré projekty informatizace společnosti podporované ze strukturálních fondů Evropské unie v období 2007–2013.

Dalším z velmi důležitých dokumentů vytyčujícím strategické cíle celého procesu digitalizace veřejné správy na Slovensku a vymezujícím kroky vedoucí k modernizaci veřejné správy byla tzv. **Stratégia informatizácie verejnej správy (SIVS)**. Ta byla schválena na základě usnesení vlády Slovenské republiky 27. února roku 2008.

Na schématu priloženém níže (viz obrázek č. 13) je možné vidět základní životní situace občanů, které by měla státní správa a samospráva řešit právě prostřednictvím eGovernmentu:

**Obrázek 13 – Pohled na veřejné služby jako „Životní události občana“**



**Zdroj:** Informatizácia, 2015.

**Stratégia informatizácie verejnej správy** bola vypracovaná ze strany Ministerstva financií Slovenskej republiky, a to ve spolupráci s Úradom vlády Slovenskej republiky a zplnomocnencom vlády pro informační společnost Pavlem Tarinem. Na zmiňovanej strategii pak navazuje a zároveň z ní také pramení **Národná koncepcia informatizácie verejnej správy** (NKIVS). Ta je z roku 2008 a vytyčuje architekturu integrovaných

informačních systémů veřejné správy a jejich standardy. Na základě této koncepce pak Úřad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu vypracoval navazující strategický dokument, který byl nazván jako **Národná koncepcia informatizácie verejnej správy Slovenskej republiky**. Dokument byl určen pro období let 2014–2020 a k jeho schválení ze strany slovenské vlády došlo dne 16. září roku 2016. Tento dokument navazuje na původní principy informatizace, které byly vymezeny v Národní koncepci informatizace veřejné správy z roku 2008. Souběžně s tím prezentuje nynější stav architektury integrovaných Strategii informatizace veřejné správy, uskutečněné rozvojové projekty, jakož i nové principy, které vyplývají z aktuálních trendů a získaných zkušeností.

Samozřejmě celý proces zavedení eGovernmentu do praxe vyžaduje značné množství úsilí a času. Velmi důležitá je taktéž dlouhá příprava a volba adekvátní strategie. Právě z toho důvodu jsou důležité zde uváděné strategické dokumenty, které představují základ v budování fungujícího eGovernmentu. Na oficiálním portálu Ministerstva financí Slovenské republiky jsou zveřejněny starší i novější strategické dokumenty: (Úřad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu, 2015)

- Cestovná mapa zavádzania elektronických služieb verejnej správy,
- Národná stratégia trvalo udržateľného rozvoja,
- Stratégia konkurencieschopnosti Slovenska do roku 2010,
- Stratégia informatizácie spoločnosti v podmienkach SR,
- Politika informatizácie spoločnosti v SR,
- Návrh centralizácie a rozvoja dátových centier v štátnej správe,
- Stratégia informatizácie spoločnosti na roky 2009–2013,
- Národná koncepcia informatizácie verejnej správy,
- Národná stratégia pre informačnú bezpečnosť,
- Národná stratégia Slovenskej republiky pre digitálnu integráciu,
- Stratégia informatizácie verejnej správy.

#### **4.6.3 Slovensko – orgány odpovědné za řízení eGovernmentu**

Na Slovensku spadá oblast eGovernmentu do gesce **Úřadu místopředsedy vlády Slovenské republiky pro investice a informatizaci**. Ke zřízení Úřadu místopředsedy vlády Slovenské republiky pro investice a informatizaci došlo 1. června roku 2016. Úřad je ústředním orgánem státní správy s právní subjektivitou. Podílí se například na tvorbě a

provádění jednotné státní politiky, a to jednak pokud jde o oblast využívání finančních prostředků z fondů Evropské unie a jednak pokud jde o oblast informatizace společnosti a investic. Rovněž však plní úkoly, které vyplývají z členství Slovenské republiky v mezinárodních organizacích. (Mičicová, 2017)

Útvarem Úřadu místopředsedy vlády Slovenské republiky pro investice a informatizaci, který je odpovědný za eGovernment, je **Sekce řízení informatizace** (*Sekcia riadenia informatizácie*). Hlavní úkoly Sekce řízení informatizace jsou především následující uvedené: (Mičicová, 2017)

- vypracovávání a aktualizace Národní koncepce informatizace veřejné správy Slovenské republiky (koncepti Sekce řízení informatizace předkládá ke schválení vládě, a to v pětiletých intervalech),
- monitorování stavu informačních systémů veřejné správy,
- hodnocení rozvoje informačních systémů veřejné správy,
- koordinace budování informačních systémů veřejné správy na národní a mezinárodní úrovni,
- zprostředkovatelský orgán Operačního programu Integrovaná infrastruktura.

Dalším z orgánů, které je nutno zmínit v souvislosti s eGovernmentem na Slovensku, je jednoznačně i **Rada vlády Slovenské republiky pro digitalizaci veřejné správy a jednotný digitální trh**. Jedná se o poradní, koordinační a iniciativní orgán vlády Slovenské republiky, pokud jde o záležitosti, které se týkají informatizace, jednotného digitálního trhu a elektronizace veřejné správy pro PO a FO a digitálních systémů eGovernmentu, včetně rozvoje ekonomického prostředí na Slovensku směrem k digitální ekonomice. Tomuto orgánu předsedá místopředseda vlády Slovenské republiky pro investice a informatizaci. Členy jsou zástupci ministerstev, jiných ústředních orgánů státní správy, samospráva a odborné veřejnosti. Zmínit je však třeba také **Ministerstvo financí Slovenské republiky**. To má totiž mimo jiné na starost i plnění dalších úkolů dle zákona o informačních systémech veřejné správy. Mezi tyto úkoly patří zejména: (Mičicová, 2017)

- vydávání standardů pro informační systémy veřejné správy,
- zveřejňování na ústředním portálu standardů, rozhodnutí a dalších dokumentů a informací, které se týkají informačních systémů veřejné správy a informatizace veřejné správy,

- kontrolování dodržování povinností, které jsou vytyčeny zákonem o informačních systémech veřejné správy,
- a další.

**Ministerstvo financí Slovenské republiky** dále mimo jiné zřizuje poradní a konzultační orgán, kterým je **Komise pro standardizaci informačních systémů veřejné správy** (*Komisia pre štandardizáciu informačných systémů veřejné správy*). Ústředním orgánem státní správy je **Úřad vlády Slovenské republiky**. Jeho úkolem je: (Mičicová, 2017)

- vykonávání správy, provoz a rozvoj tzv. Govnetu,
- zajišťování úkolů národního provozovatele centrální informační infrastruktury,
- zajišťování úkolů centrální komunikační infrastruktury Slovenské republiky pro veřejnou správu,
- a další.

Posledním důležitým orgánem v oblasti eGovernmentu na Slovensku, který je potřeba zmínit, je i **Národní agentura pro síťové a elektronické služby** (*Národná agentura pre sieťové a elektronické služby*). Tento orgán byl vytvořen 1. ledna roku 2009 jakožto příspěvková organizace Úřadu vlády Slovenské republiky. Záměrem k vytvoření bylo plnění odborných úkolů v oblasti informatizace společnosti, správy a provozování elektronických komunikačních sítí a služeb pro Úřad vlády Slovenské republiky a pro další orgány státní správy, PO a FO, které požadují informace, údaje z informačních systémů, databází a registrů veřejné správy. Činnosti Národní agentury pro síťové a elektronické služby podporují rozvoj služeb eGovernmentu na Slovensku. (Mičicová, 2017)

#### **4.6.4 Slovensko – základní služby eGovernmentu**

Co se týče základních služeb eGovernmentu na Slovensku, je potřeba zmínit zejména následující:

- **GOVNET** – tato nadresortní informační síť vznikla v souvislosti s požadavkem na přenos informací mezi Úřadem vlády Slovenské republiky, Ministrem kultury Slovenské republiky a Protimonopolním úřadem Slovenské republiky v roce 1992. Záměr spočívá v propojení jednotlivých izolovaných virtuálních soukromých sítí orgánů veřejné správy a zajištění spolehlivého přístupu z jedné sítě do ostatních, a to

pod kontrolou ostatních zúčastněných orgánů veřejné správy. (Národní agentúra pre sieťové a elektronické služby, 2016)

- **Ústřední portál veřejné správy** – Ústřední portál veřejné správy poskytuje centrální a jednotný přístup k informacím a elektronickým službám. K jeho vytvoření došlo k rámci programu OPIS Národní agenturou pro síťové a elektronické služby. Ústřední portál veřejné správy lze popsat jako informační systém veřejné správy, za pomoci kterého lze centrálně realizovat elektronickou úřední komunikaci, a to prakticky s jakýmkoliv orgánem veřejné moci a přistupovat ke společným modulům. Jde o vstupní bránu k digitálním službám veřejné správy. Vytvoření tohoto projektu je spolufinancováno ze strany Evropské unie, resp. z prostředků Evropského fondu regionálního rozvoje. Ústřední portál veřejné správy lze nalézt na doméně slovensko.sk. (Slovensko.sk, 2022)

- **Portál eGov.sk** – tento portál poskytuje zcela základní služby pro eGovernment, které jsou určeny: (eGov, 2022)

- obcím,
- městům,
- samosprávným krajům.

Portál maximálně usnadňuje občanům kontakt s veřejnou správou. Na rozdíl od výše popisovaného Ústředního portálu veřejné správy je portál eGov financován ze strany privátní slovenské instituce eGov Systems s.r.o. K vybudování a rovněž i spuštění eGov došlo v roce 2008. (eGov, 2022)

- **IOMO** – Integrované obslužné místo občana zejména usnadňuje vyřizování úředních záležitostí pro občany. Jde o jednu ze základních přístupových komponent architektury Integrovaného informačního systému veřejné správy. Koncipován byl v souladu s Národní koncepciou informatizácie verejnej správy. Hlavní výhody IOMO jsou následující: (IOMO, 2022)

- eliminace technologických a vědomostních překážek uživatelů služeb IOMO (není zapotřebí počítačová zručnost nebo internetové připojení),
- možnost získat papírovou formu výstupu, která je použitelná k právním úkonům,
- osobní forma komunikace (asistovaná místa pod značkou IOMO je možné najít na více než 600 pobočkách Slovenské pošty na území Slovenska),
- výpis či odpis z rejstříku trestů,

- výpis z listu vlastnictví,
  - výpis z obchodního rejstříku.
- **Elektronické schránky** – jedná se o obdobu datových schránek, které fungují v České republice. Rovněž elektronické schránky na Slovensku jsou určeny k digitální komunikaci občanů a firem s orgány veřejné moci, přičemž jejich hlavní záměr spočívá v zajištění rychlejší a efektivnější komunikaci s veřejnou správou. Orgány veřejné moci tudíž přijímají do elektronické schránky elektronická podání, resp. žádosti od občanů, podnikatelů či jiných institucí. Schránky jsou určeny k přijímání úředních dokumentů od orgánů veřejné moci. Komunikace za pomoci elektronické schránky tak nahrazuje běžný způsob komunikace s veřejnou správou a je ekvivalentem k podání a doručování dokumentů v listinné formě. Dle zákona o eGovernmentu se elektronické schránky zřizují pro: (Slovensko.sk, 2022)
- fyzické osoby,
  - právnické osoby,
  - podnikatele,
  - orgány veřejné moci,
  - subjekty mezinárodního práva.
- **E-kolok** – platební systém eKolok tvoří součást digitalizace veřejné správy na Slovensku a zároveň patří mezi vůbec nejmodernější platební systém v rámci celé Evropy. Způsob úhrady správních a soudních poplatků za pomoci elektronických kolků tak přinesl zásadní změnu v placení těchto poplatků na Slovensku. Mezi eventuální možnosti úhrady prostřednictvím platebního systému eKolok patří následující uvedené: (Slovenská pošta, 2022)
- prostřednictvím platebních terminálů, takzvaných kiosků,
  - prostřednictvím potvrzení o úhradě správního/soudního poplatku (eKolok),
  - prostřednictvím mobilní aplikace eKolok,
  - prostřednictvím webové aplikace eKolok,
  - prostřednictvím platebního podpisu.



## **5 Dotazníkové šetření**

### **5.1 Vlastní výzkum**

Aby mohl být kompletně naplněn cíl práce, je v této poslední části zrealizován také vlastní výzkum, a to formou dotazníkového šetření. K tomuto účelu byl vytvořen dotazník, který obsahuje celkem 16 otázek, na které respondenti odpovídali.

#### **5.1.1 Cíl výzkumu**

Hlavním cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, zda jsou respondenti dostatečně informovaní a zároveň zda jsou spokojeni s existencí a využíváním portálu veřejné správy a jeho nabídky online služeb a s usnadněním komunikace s veřejným sektorem. Případně jaké služby pro ně představují problém z hlediska uživatelské složitosti a které jsou naopak uživatelsky přívětivější.

#### **5.1.2 Metodologie výzkumu**

Po pečlivém uvážení byl pro účely této práce vybrán kvantitativní výzkum, v rámci kterého bylo využito dotazníkové šetření. Pro dané téma se právě kvantitativní výzkum jevil jako nejideálnější varianta. Tímto způsobem bylo možné získat veškeré potřebné informace. Pro účely tohoto výzkumu byl vytvořen dotazník v Survio, online nástroji pro zpracování dotazníků, který obsahoval 16 otázek. Odpovědi, které byly získány, byly následně zaneseny do tabulek Microsoft Excel 365 a z nich následně byly vytvořeny grafy, které přehledně zobrazují veškeré potřebné informace. Dotazník v jeho kompletní verzi je možné si prohlédnout v příloze (viz Příloha I).

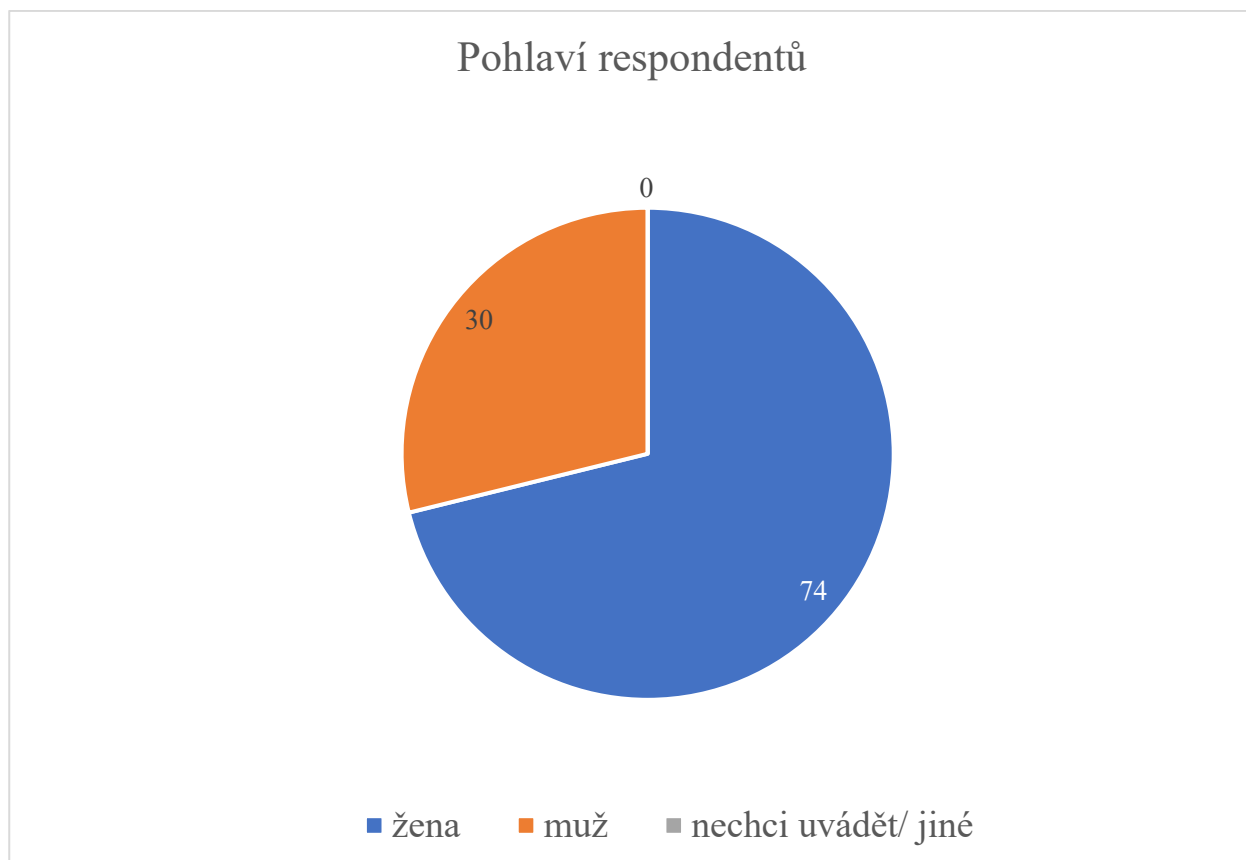
Sběr dat pomocí dotazníku probíhal v průběhu února a března roku 2022. Dotazník byl dostupný pouze v online verzi a byl šířen pomocí sociálních sítí do různých skupin, aby se docílilo co největší demografické diverzity odpovědí.

### 5.1.3 Charakteristika výzkumného vzorku

Online dotazník dostupný v nástroji Survio kompletně vyplnilo celkem 104 respondentů, přičemž oslovených bylo 167 lidí, z nichž 63 lidí dotazník nevyplnilo, pouze si ho zobrazilo.

Ze 104 respondentů bylo 74 žen (71,2 %) a 30 mužů (28,8 %), viz Graf 2.

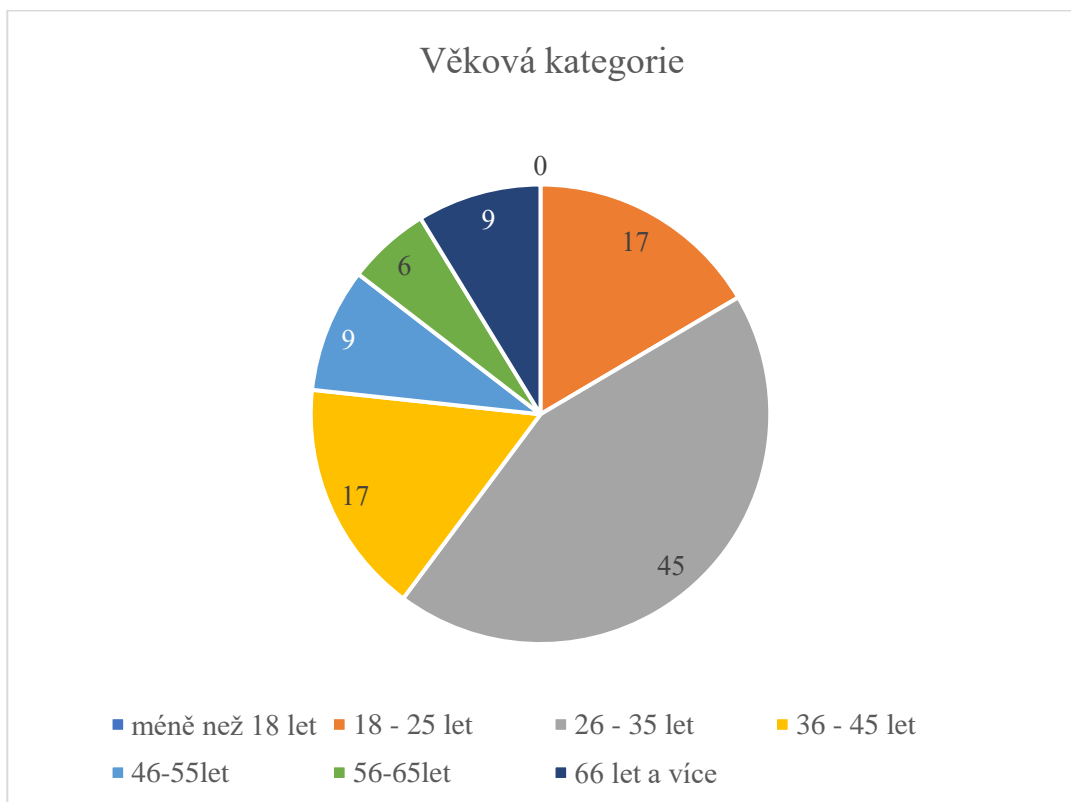
**Graf 2 – Pohlaví respondentů**



**Zdroj:** vlastní zpracování.

Nejpočetnější věkovou kategorií byla kategorie 26–35 let, kterou tvořilo 43,7 % dotázaných respondentů (viz Graf 3), a to pravděpodobně i z toho důvodu, že sociální sítě, kde byl dotazník šířen, využívají spíše mladší lidi.

**Graf 3 – Věková kategorie respondentů**



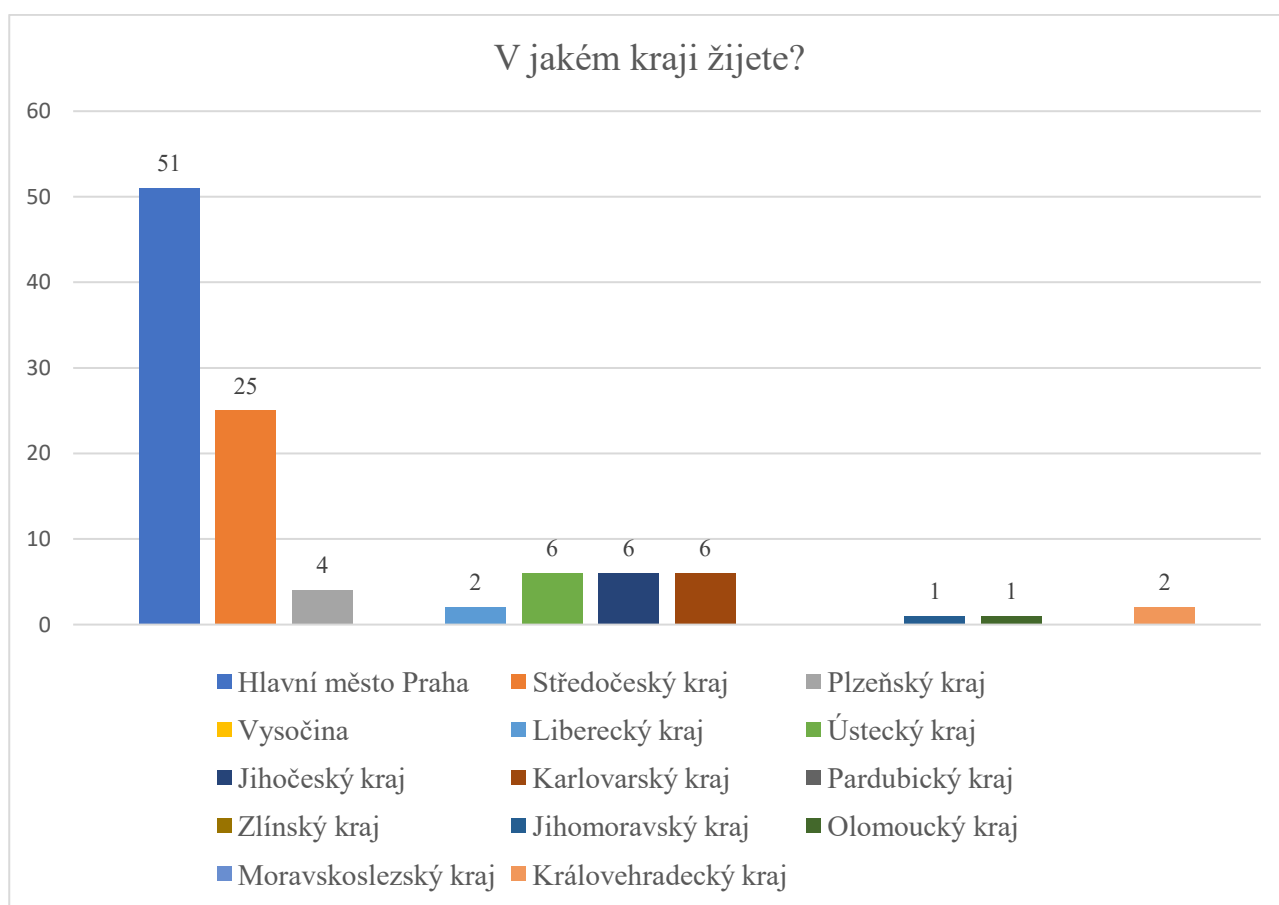
**Zdroj:** vlastní zpracování.

16,5 % dotázaných respondentů tvořilo shodně 2 věkové kategorie, kategorie 18–25 let a 36–45 let. Věkové kategorie nad 46 let tvořilo 23,2 % dotázaných.

Respondenti, kteří dokončili online dotazník, pocházeli z 10 různých krajů České republiky, ze 4 zbylých krajů respondenti chyběli. 49 % dotázaných bylo z hlavního města Prahy a 24 % ze Středočeského kraje (viz Graf 4).

V níže uvedeném grafu je na ose y je zobrazen počet dotazovaných respondentů z jednotlivých krajů v procentech, ty jsou zobrazeny dle jednotlivých barev na ose x.

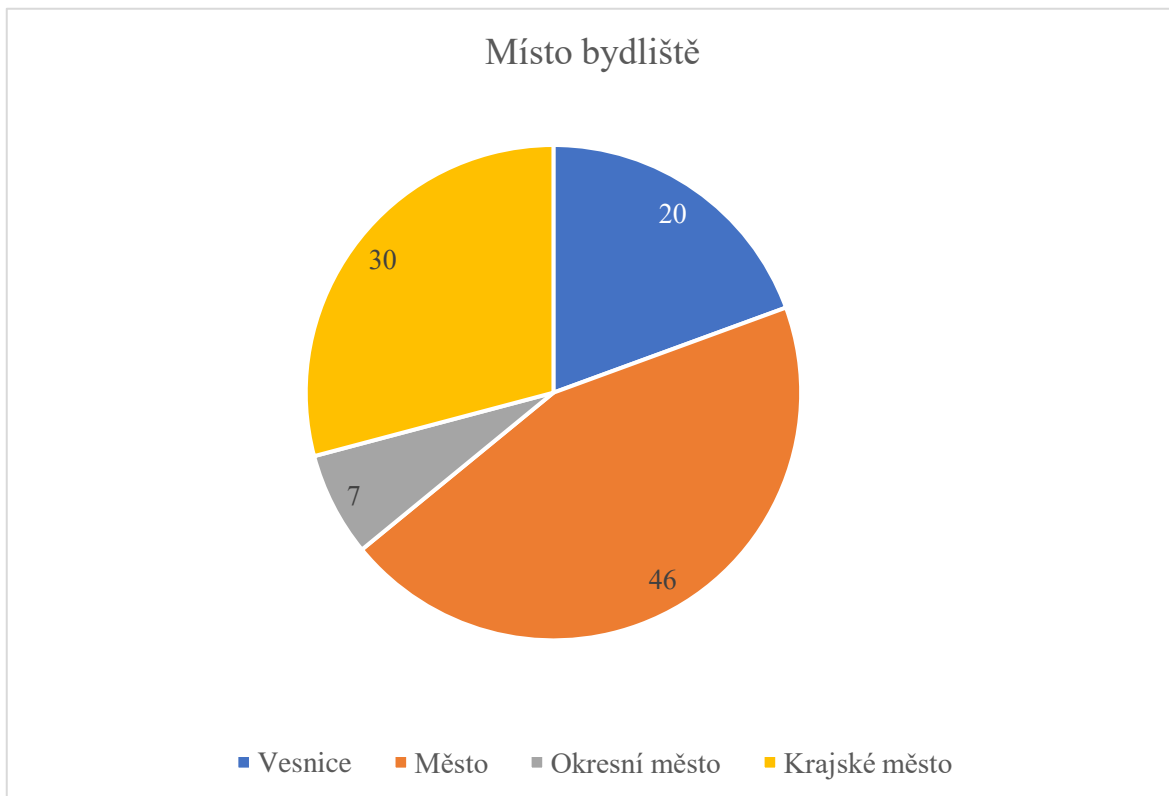
**Graf 4 – Rozdělení respondentů dle krajů ČR**



**Zdroj:** vlastní zpracování.

Necelých 50 % dotázaných uvedlo, že žije ve městě. Z krajského města pocházelo 29,1 % dotázaných, 6,8 % dotázaných pocházelo z okresního města a z vesnice bylo 19,4 % respondentů (viz Graf 5).

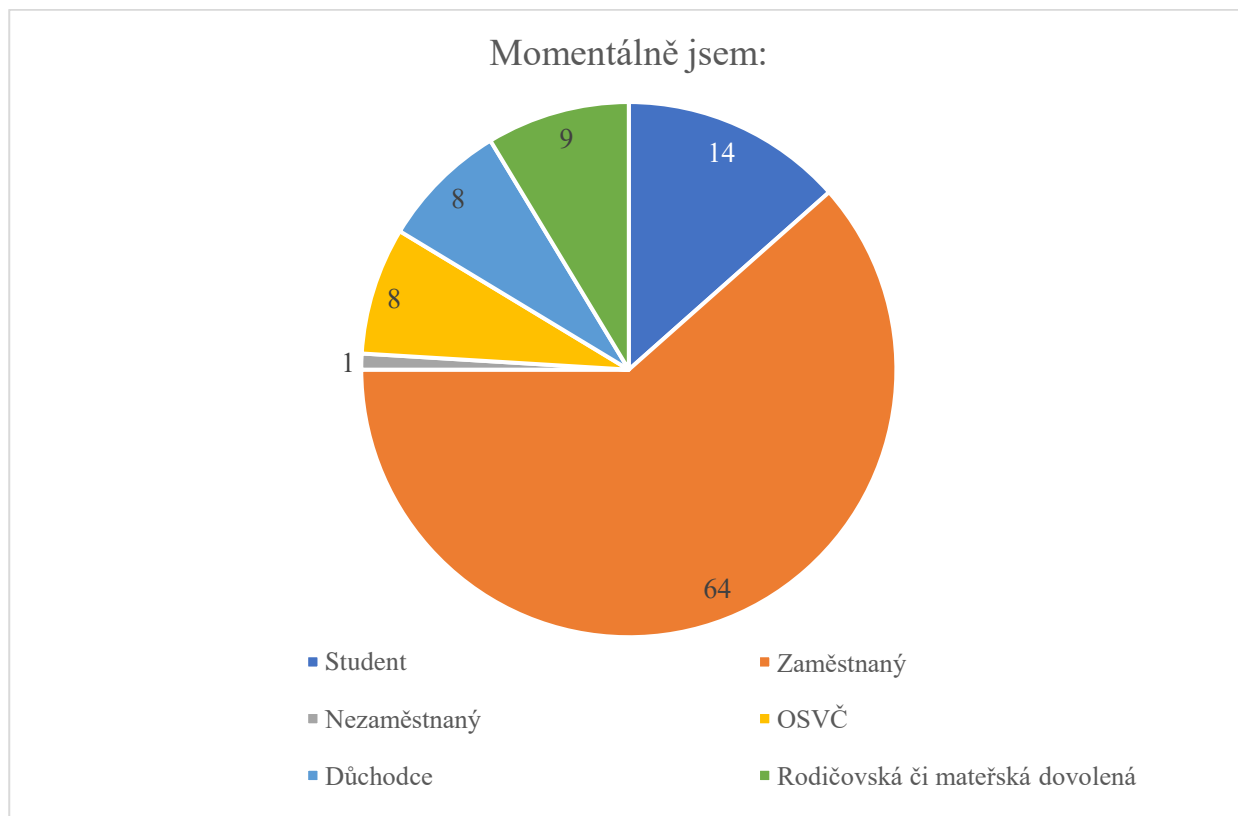
**Graf 5 – Místa bydliště**



**Zdroj:** vlastní zpracování.

V době vyplnění dotazníků bylo 61,5 % z celkových 104 dotázaných zaměstnaných a necelých 8 % respondentů byli OSVČ (viz Graf 6). 13,5 % uvedlo, že jsou studenti a 7–8 % uvedlo, že jsou buď v důchodu nebo na rodičovské či mateřské dovolené.

**Graf 6 – Status respondentů**



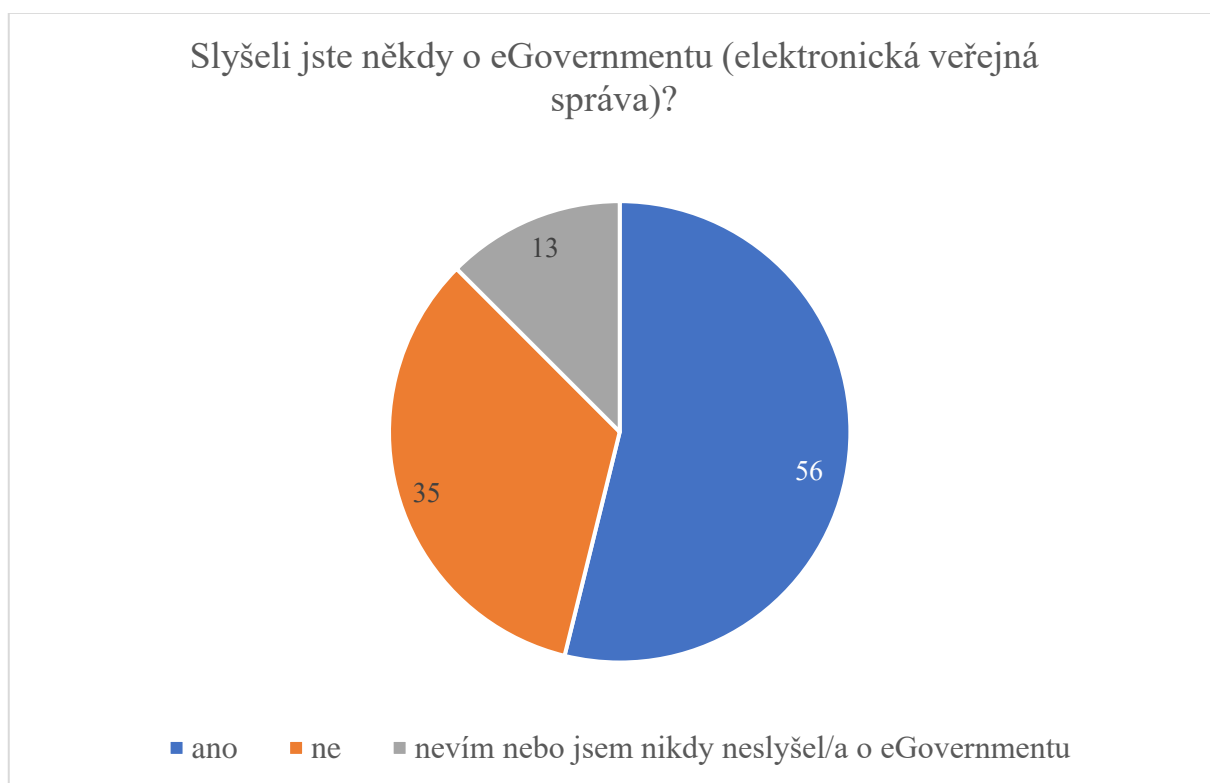
**Zdroj:** vlastní zpracování.

#### 5.1.4 Výsledky a diskuze dotazníkového šetření

Na otázku, zda někdy slyšeli o eGovernmentu, 53,8 % dotázaných odpovědělo kladně (viz Graf 7), tedy že již o elektronické veřejné správě někdy slyšeli. Toto lze považovat za relativně vysokou hodnotu. Ale vzhledem k tomu, že v následující otázce 56,7 % respondentů (viz Graf 8) odpovědělo, že neví nebo spíše neví, jaké online služby stát nabízí oproti 40,3 % respondentů, kteří ví nebo spíše ví, jaké online služby jsou nabízeny, se zdá, že pojem eGovernment jako takový je znám, ale lidé neví, co tento pojem obnáší. 33,7 % dotázaných respondentů nikdy o eGovernmentu neslyšelo.

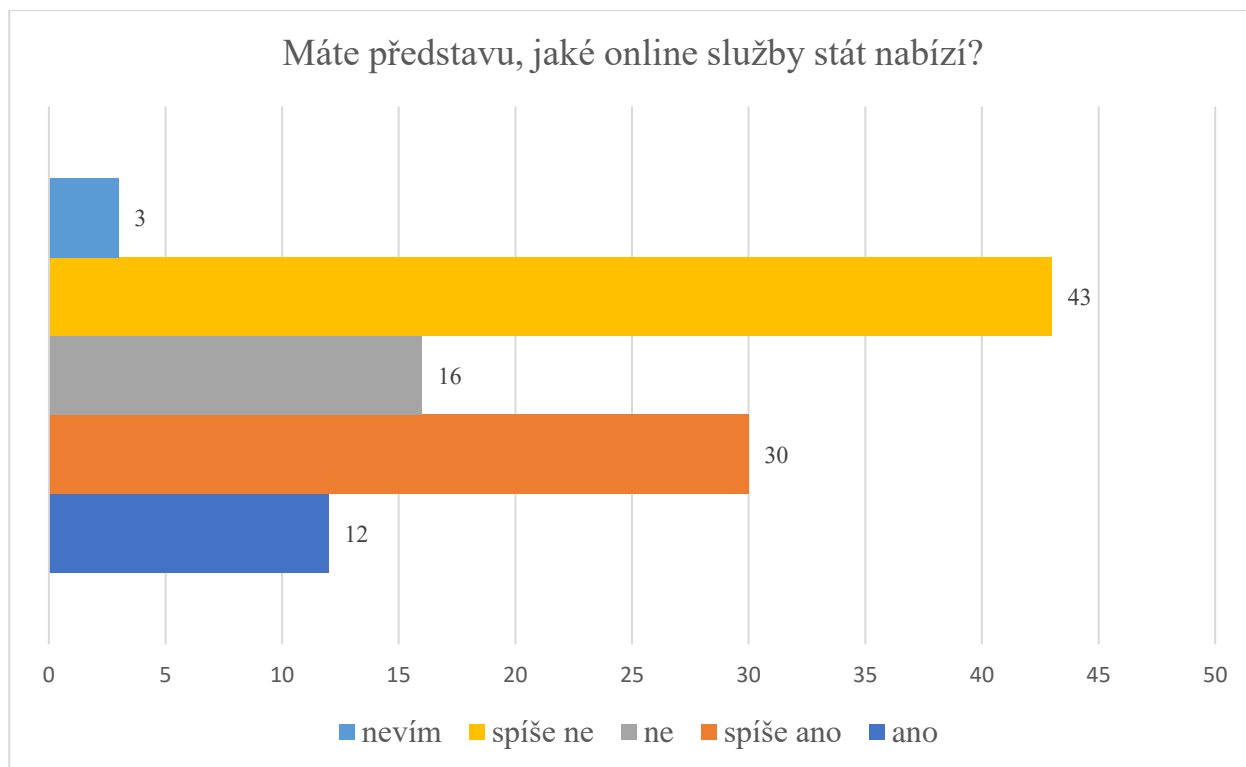
V grafu číslo 8 je na ose x zobrazen počet dotazovaných respondentů v procentech, na ose y jsou zobrazeny jednotlivé odpovědi dle barevného vyznačení.

**Graf 7 – Povědomí o eGovernmentu**



**Zdroj:** vlastní zpracování.

**Graf 8 – Povědomí o nabízených online službách**



**Zdroj:** vlastní zpracování.

Další dotaz byl směřován ke zmapování úkonů, které dotázaným nedělají problém a které naopak ano. Pro naprostou většinu, 99 % dotázaných (viz Graf 9), nepředstavuje problém odesílání e-mailů. Stejně tak pro 96,1 % dotázaných nepředstavuje problém přihlášení do internetového bankovníctví. Tento výsledek není zas až tak neočekávaný, jelikož v dnešní době je schopnost komunikace přes e-mail naprosto nezbytnou dovedností, kterou zvládají i lidé ve vyšším věku. Nezbytnou dovedností se stává i přihlášení do internetového bankovníctví, vzhledem k tomu že se čím dál více přechází na bezhotovostní platební metody. Pro 84,5 % dotázaných nepředstavuje problém ani vytvoření dokumentu ve Wordu či Excelu. Více jak 35 % dotázaných uvedlo, že je pro ně i snadné připojení k VPN nebo ověření certifikátu.

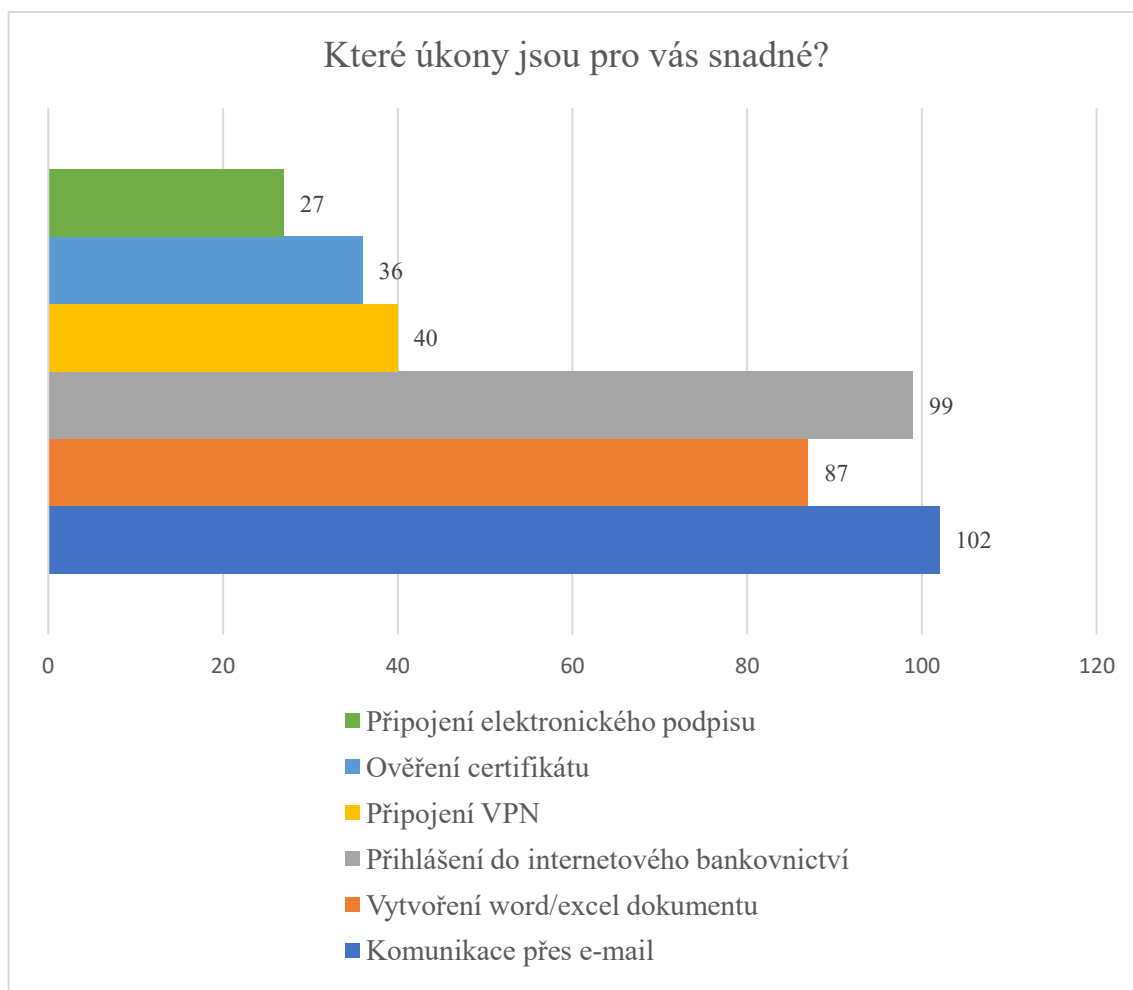
Naopak ne příliš snadným úkonem je připojení elektronického podpisu, a to až pro necelých 74 % dotázaných. Právě přidáním elektronického podpisu u online dokumentů dojde k zajištění věrohodnosti původu, a je tedy nezbytné, pokud se má veřejná správa více digitalizovat, aby tento úkon byl jednoduchý pro co nejvíce lidí. Je ale možné, že dotázaní přidání elektronického podpisu ještě osobně nikdy nevyužili, protože nemuseli nebo nechtěli



využít, a proto tuto variantu v dotazníku nevybrali jako pro ně snadnou. Na to se však dotaz neptal a jedná se pouze o dedukci.

V níže uvedeném grafu je na ose x zobrazen počet dotazovaných respondentů v procentech, na ose y jsou zobrazeny jednotlivé odpovědi dle barevného vyznačení.

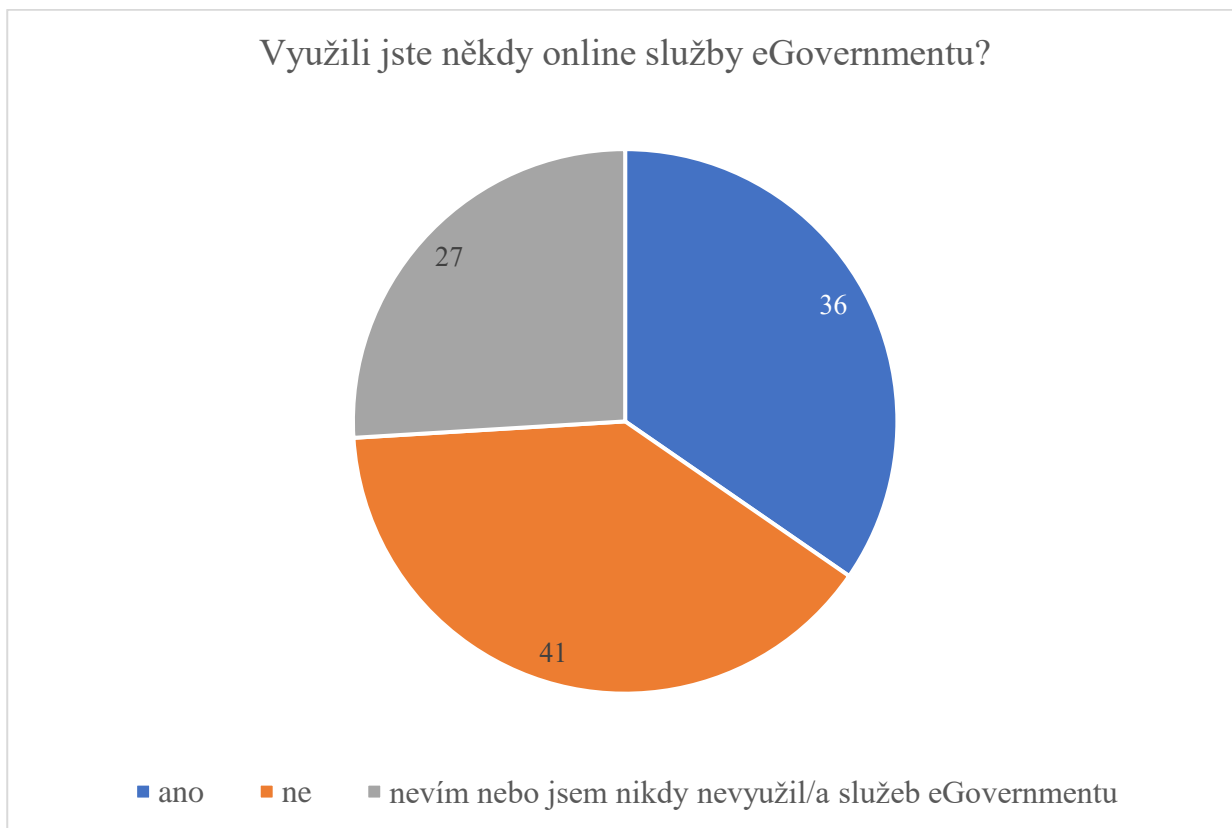
**Graf 9 – Složitost úkonů spojených s eGovernmentem**



**Zdroj:** vlastní zpracování.

Z další položené otázky vyšlo najevo, že 35 % dotázaných reálně někdy využilo služeb eGovernmentu. Ale více respondentů (necelých 40 %) služby eGovernmentu nikdy nevyužilo, viz Graf 10.

**Graf 10 – Využití služeb eGovernmentu**

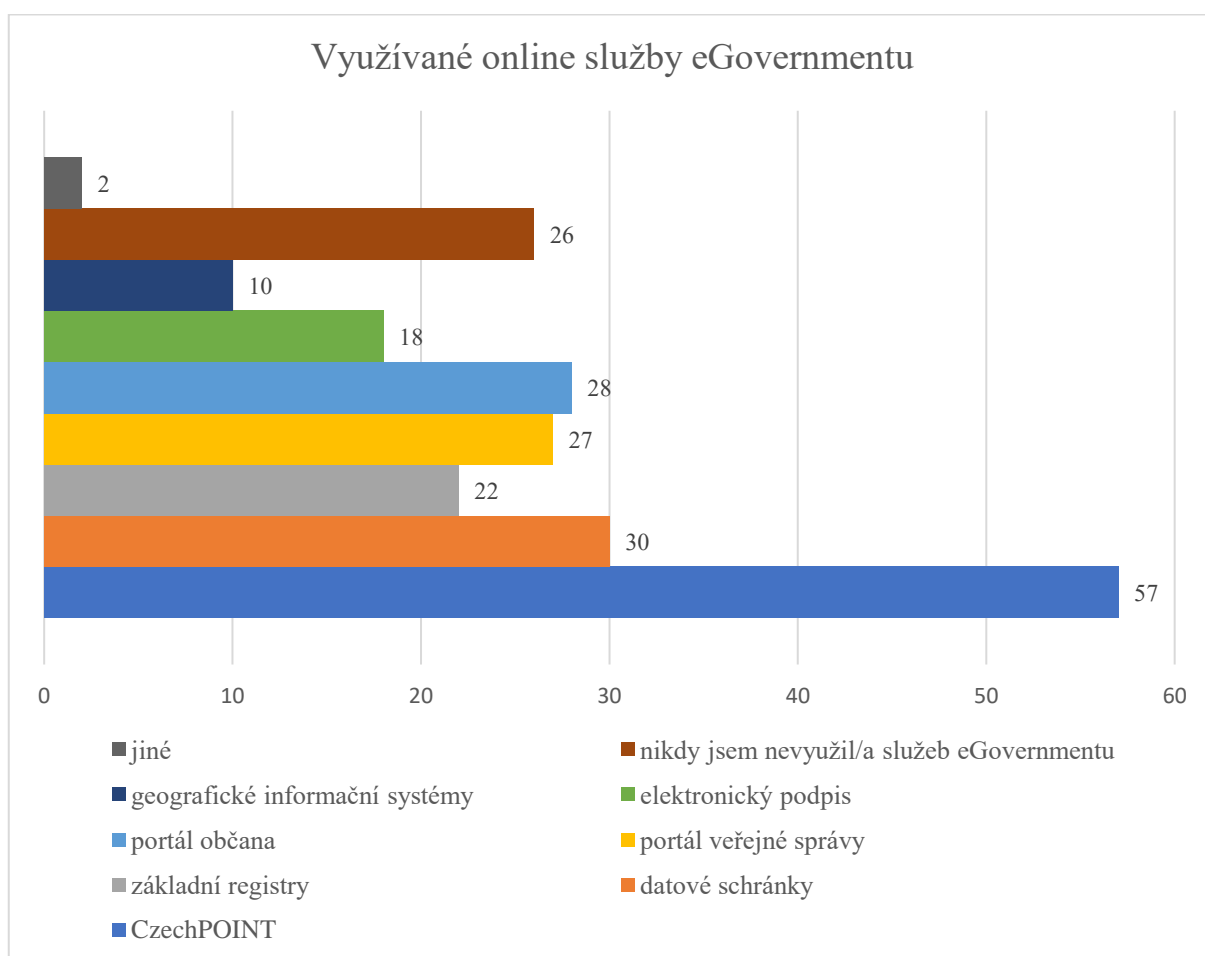


**Zdroj:** vlastní zpracování.

V následujícím Grafu (Graf 11) jsou znázorněny konkrétní nejčastěji využívané služby. Respondenti mohli vybrat více možností zároveň. Z grafu je vidět, že nejvíce využívanou službou je CzechPOINT (54,8 %) a datová schránka (28,8 %). Následoval portál občana nebo portál veřejné správy.

V níže uvedeném grafu je na ose x zobrazen počet dotazovaných respondentů v procentech, na ose y jsou zobrazeny jednotlivé odpovědi dle barevného vyznačení.

**Graf 11 – Využívané služby eGovernmentu**

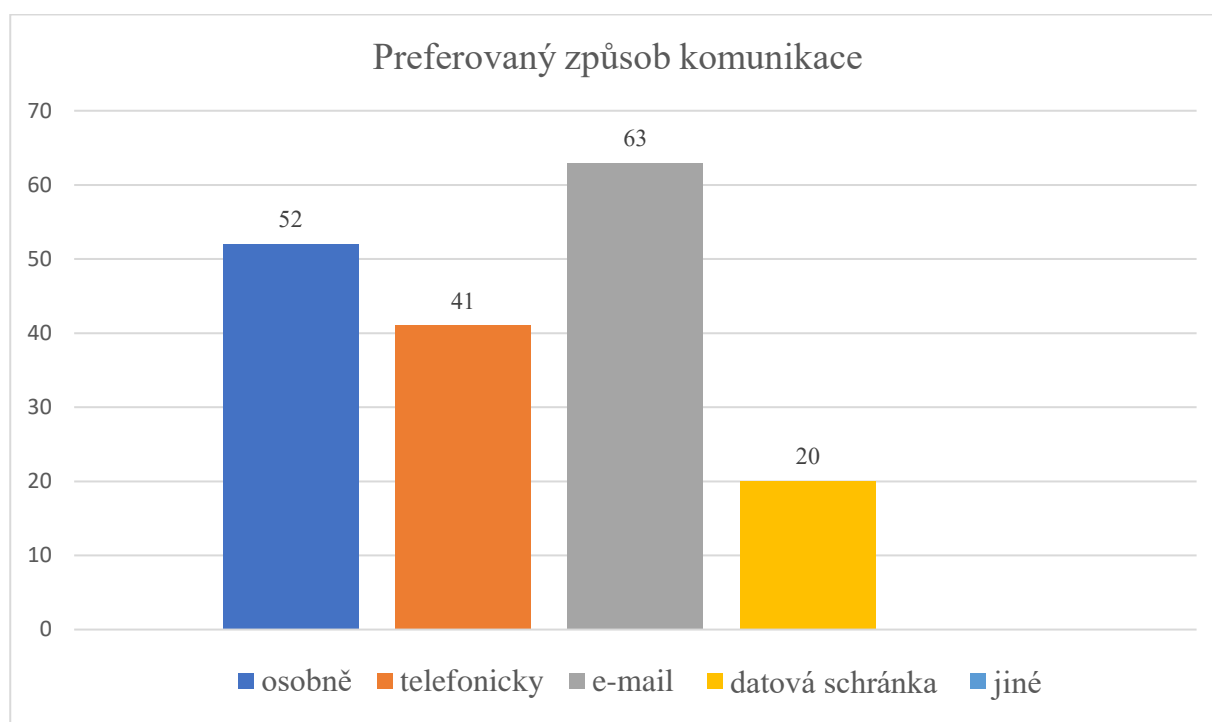


**Zdroj:** vlastní zpracování.

Z dotazníkového šetření vyplývá, že skoro 61 % respondentů preferuje e-mailovou komunikaci s veřejnou správou a dále 50 % respondentů preferuje osobní komunikaci. Zbylí respondenti jsou i pro telefonickou komunikaci a komunikaci přes datovou schránku, viz Graf 12.

V níže uvedeném grafu je na ose y je zobrazen počet dotazovaných respondentů z jednotlivých krajů v procentech, ty jsou zobrazeny dle jednotlivých barev na ose x.

**Graf 12 – Preferované způsoby komunikace**

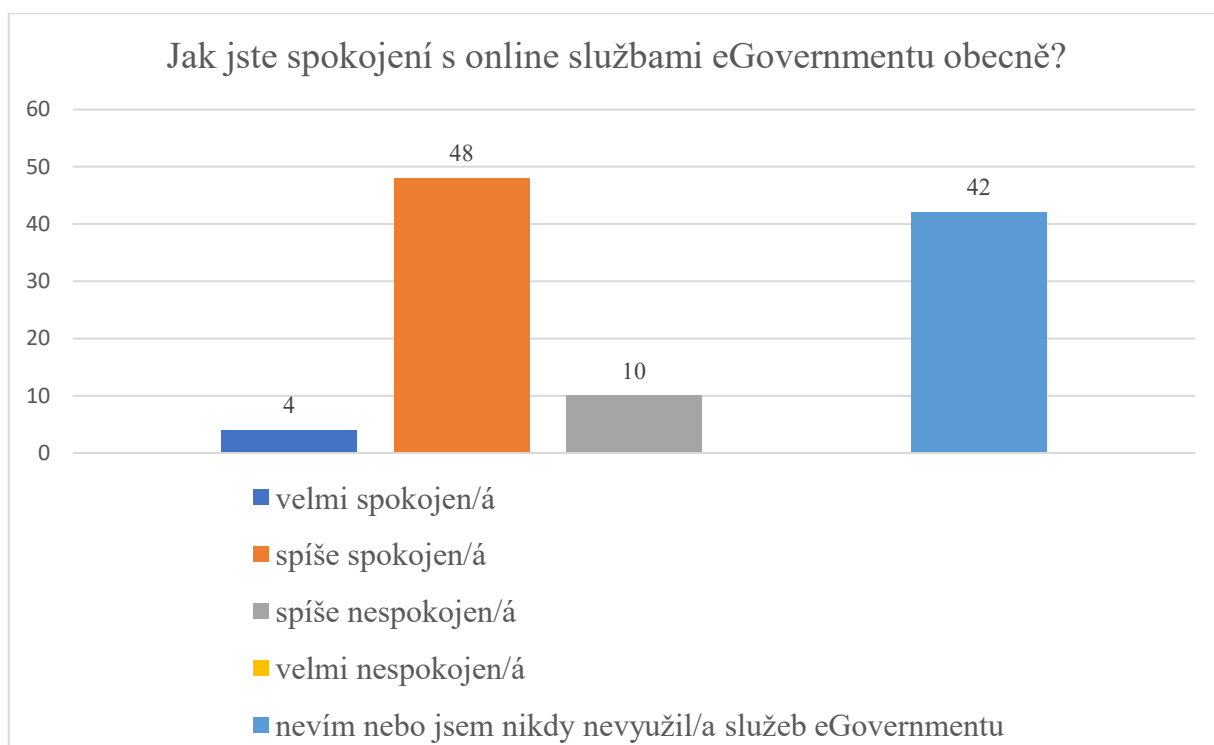


**Zdroj:** vlastní zpracování.

Se službami eGovernmentu je spokojeno nebo spíše spokojeno 50 % dotazovaných (viz Graf 13), což lze považovat za poměrně vysoké číslo, avšak i zde můžeme vidět, že je stále mnoho prostoru pro zlepšení.

V níže uvedeném grafu je na ose y je zobrazen počet dotazovaných respondentů z jednotlivých krajů v procentech, ty jsou zobrazeny dle jednotlivých barev na ose x.

**Graf 13 – Spokojenost s online službami eGovernmentu**



**Zdroj:** vlastní zpracování.

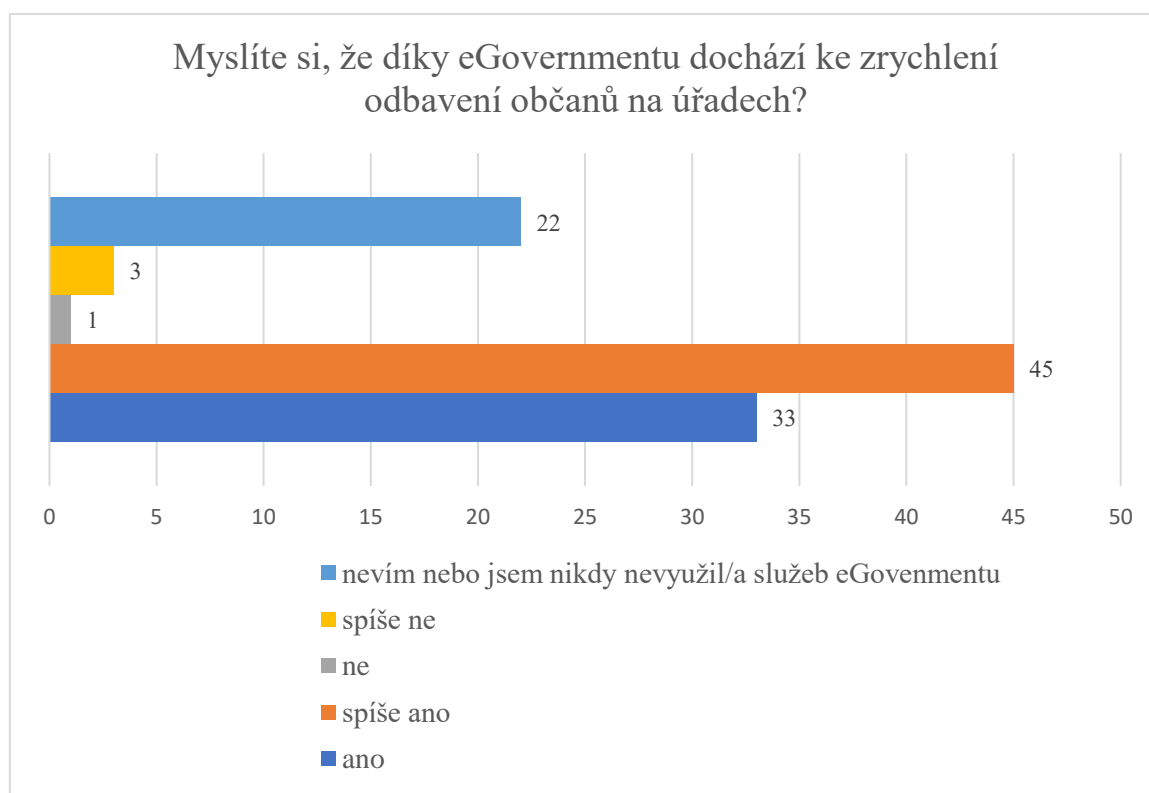
Na základě dotazníkového šetření lze předpokládat, že si respondenti myslí, že služby eGovernmentu dokážou zrychlit odbavení občanů, souhlasí nebo spíše souhlasí 75 % dotázaných (viz Graf 14). Zároveň si však pouze necelých 33 % myslí, že je současná nabídka služeb dostačující (viz Graf 15).

Respondenti, kteří nesouhlasili s tím, že by nabídka online služeb eGovernmentu byla dostačující, měli možnost navrhnout jaké online služby by chtěli využít. Zejména by preferovali propojení systémů. Zmiňovali, že je stále mnoho úkonů, které by šly řešit online namísto osobní komunikace. Například vyřizování identifikačních dokumentů občana, nebo náležitostí spojených s koupí automobilu nebo pozemku, rodinného domu, bytu atd.

Zajímavý je i návrh pro zjednodušení výstupů z portálu datové schránky, a tím i možnost považovat tyto výstupy jako úředně ověřené – například výpis z trestního rejstříku atp. Zmíněna byla i online účast ve volbách, díky které by rozhodně došlo ke zvýšení volební účasti. Komplikace s vyřízením volebního průkazu v době zahraničních pracovních cest, pobytů nebo stáží v době voleb je poměrně často zmiňovaný problém i mezi širokou veřejností.

V níže uvedeném grafu je na ose x zobrazen počet dotazovaných respondentů v procentech, na ose y jsou zobrazeny jednotlivé odpovědi dle barevného vyznačení.

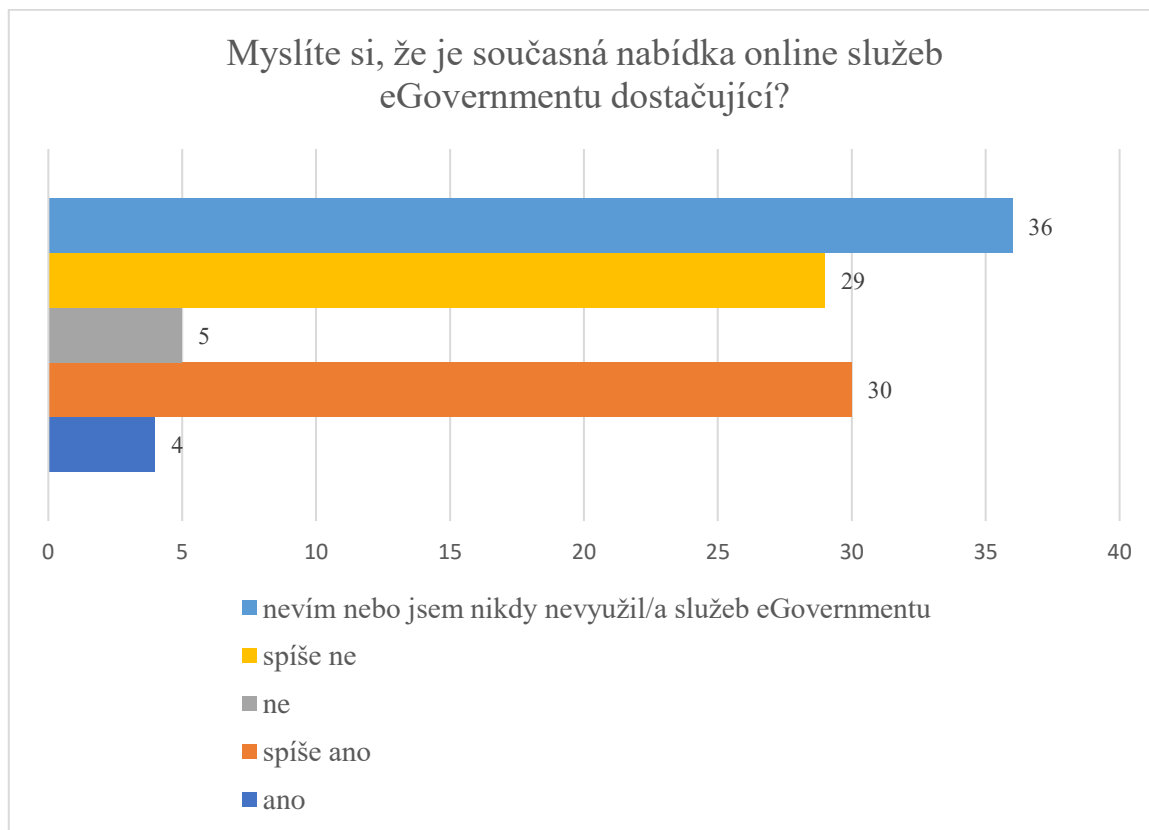
**Graf 14 – eGovernment a zrychlení odbavení občanů na úřadech**



**Zdroj:** vlastní zpracování.

V níže uvedeném grafu číslo 15 je na ose x zobrazen počet dotazovaných respondentů v procentech, na ose y jsou zobrazeny jednotlivé odpovědi dle barevného vyznačení.

**Graf 15 – Spokojenost se současnou nabídkou online služeb eGovernmentu**



**Zdroj:** vlastní zpracování.

V poslední otázce dotazníkového šetření se mohli respondenti slovně vyjádřit k tomu, s čím jsou a s čím nejsou spokojeni. Převážná většina je spokojená s portálem CzechPOINT a s datovou schránkou. Uváděný klad byla velká úspora času.

K portálu občana jeden respondent uvedl, že není až tak intuitivní, a tedy může být složitější pro práci u méně uživatelsky zdatných občanů. Dále byl zajímavý názor, že služby eGovernmentu mají velmi slabou propagaci, a tak je zde prostor pro zlepšení povědomí občanů. Tím by se docílilo zvýšení využívání těchto služeb. Často zmiňovaný problém a důvod k nespokojenosti byl spojen s pomalou rychlostí a častými výpadky.

## 6 Závěr

V éře informační společnosti má existence informačních a komunikačních technologií vskutku značný význam. Tyto technologie totiž v současné době prostupují prakticky do všech aspektů lidského života a jsou charakteristické svou všudypřítomností. Díky těmto technologiím je nám umožněn nejenom snazší přístup a rychlejší rozšíření znalostí nebo spojení lidí prakticky ze všech koutů světa, ale kromě jiného mají rovněž obrovský ekonomický význam, včetně jejich užití v rámci veřejné správy.

V rychle se měnících a soustavně se rozvíjejících technologických podmínkách se ostatně právě i modernizování věcí veřejných stalo jednou z priorit států Evropské unie, nevyjímaje samozřejmě ani Českou republiku. Informační a komunikační technologie umožnily poskytnout moderní služby, poukázaly na cestu ke stimulaci nového hospodaření a obecně i řízení veřejného sektoru jako takového. Zejména v poslední dekádě pak došlo v této oblasti přímo k obrovskému skoku, a to od tvorby vůbec prvních strategií pro digitalizaci veřejné správy neboli eGovernment, přes tvorbu samotné legislativy s tím spojenou, rozvoje infrastruktur a digitálních služeb, až k nasměrování pozornosti na kybernetickou bezpečnost, atd. Totiž dobře fungující elektronická veřejná správa dovede zabezpečit velké množství přínosů pro celý stát, a to včetně finančních úspor, mnohem výraznějšího zapojení občanů do veřejného a politického života či obecně i zvýšení efektivity a transparentnosti.

Obecně je možné tvrdit, že digitální správa má v současné době dalekosáhlý dopad na veřejné sektory a ekonomiky států. I když pravdou je, že všechny státy Evropské unie na digitalizaci své veřejné správy pracují, rozvíjí tuto oblast a usilují o dosažení co nejlepších výsledků, tak z monitoringu organizací, jako je například OSN, Eurostat či samotné Evropské komise vyplývá, že vývoj v této oblasti zdaleka nelze označit za rovnoměrný a že státy i navzdory společným programům, cílům či ideálům, kterým se snaží přiblížit v praxi, ve skutečnosti dosahují dosti odlišných výsledků.

Právě na srovnání eGovernmentu ve výše vybraných zemích Evropské unie se pak zaměřila i tato diplomová práce. U nás byla podobně, jako i v dalších státech Evropské unie, digitalizace veřejné správy zahájena v devadesátých letech minulého století. Konkrétně v případě České republiky to byl rok 1999. Právě v tomto roce bylo umožněno za pomoci elektronické pošty podávat žádost o informace podle zákona o svobodném přístupu k informacím. Hned následující rok byl zaveden institut elektronického podpisu. Ovšem nutno



dodat, že už v tomto momentu byl ovšem předznamenán na určitou dobu poněkud nekoncepční vývoj, protože prováděcího protokolu se digitálnímu podpisu nakonec dostalo až 18 měsíců poté, co byl zaveden. V roce 2006 pak u nás došlo k zavedení elektronického podpisu a eStamp autentizační služby. Velmi důležitým okamžikem bylo zahájení Czech POINTu v roce 2008, což je síť přístupových služeb digitální veřejné správy v ČR. Od roku 2018 jsou u nás také vydávány občanské průkazy s kontaktním elektronickým čipem – eObčanky, prostřednictvím kterých se občané ČR mohou jednodušeji identifikovat a komunikovat s úřady odkudkoliv online.

V našem případě byla ovšem vždy jednou z největších překážek úspěšného rozvoje eGovernmentu zejména nedokonalost legislativy. Ta totiž v minulosti na jednu stranu implementovala nové instituty a nástroje, ale na stranu druhou zároveň ponechávala v platnosti zcela zastaralá organizační technická pravidla. V současné době pak Česká republika, co se týká digitalizace veřejné správy, za dalšími zeměmi EU bohužel dost výrazně zaostává. I když je pravdou, že především poslední roky lze označit za průlomové, a to díky projektům e-Občanka nebo Portál občana, oblast elektronizace veřejné správy a služeb je i v současnosti ve srovnání s dalšími členskými zeměmi Evropské unie, nedostatečně rozvinutá. Přitom je nutno zmínit, že Česká republika patří mezi špičku, pokud jde například o sektor elektronického obchodování, nakupování online nebo rozsah pokrytí sítěmi 4G, a to v rámci všech zemí Evropské unie. Pokud ale zohledníme další důležité oblasti, které se problematiky eGovernmentu týkají, Česká republika se pak pravidelně ocitá skutečně na podprůměrných příčkách. Problémové se ukazuje být například zavádění 5G sítí, jakož i samotná úroveň digitálních a softwarových dovedností českých občanů, využívání a kvalita internetového připojení, úroveň digitálních služeb obecně atd. Ve všech těchto oblastech tak Česká republika dlouhodobě a výrazně zaostává za unijním průměrem.

Zmínit je možné například i zcela nesmyslné ceny za vysokorychlostní internetové připojení v České republice, které je jedno z vůbec nejdražších v rámci celé Evropy. To však ve výsledku pouze podporuje zmiňované nedostatečné pokrytí. Není však nutno pouze kritizovat, neboť Česká republika v oblasti rozvoje eGovernmentu učinila i velký kus práce. Důležité je třeba zmínit, že došlo k prosazení zákona o právu na digitální služby. Ministerstvo pro místní rozvoj pak zase intenzivně pracuje na dlouhou dobu očekávané digitalizaci stavebního řízení. Prostřednictvím takzvaného Portálu občana je možné z domova vyřídit více než 150 služeb. Dále projekt BankID bude už brzo umožňovat přístup

ke službám totožných přihlašovacích údajů, které využíváme do svého internetového bankovníctví. A pochopitelně se v celé této oblasti počítá i s mnoha dalšími změnami k lepšímu. Není pak třeba zapomínat ani na to, že Česká republika zároveň obecně patří k velmi významným hráčům, pokud jde o pokročilé technologie (obzvláště zmiňovaná AI), kybernetickou bezpečnost či herní průmysl.

Nicméně pokud bychom srovnali eGovernment v naprosto všech zemích Evropské unie, pak je možné jednoznačně říci, že v současné době k zemím s nejvyspělejší úrovní eGovernmentu patří zejména Estonsko, Rakousko a také Malta. Ostatně právě tyto země jsou už dlouhodobě nejlépe hodnocené v rámci pravidelného hodnocení, které zajišťuje Evropská komise. Zároveň je možné tvrdit, že Evropská unie je v současné době rozhodně lídrem ve využívání eGovernmentu, a to v rámci celého světa.

Co se týká konkrétně České republiky, určitě je potěšující, že rozvojem eGovernmentu předčíme téměř všechny země bývalého východního bloku, kdy lépe je na tom pouze Polsko. Ovšem jak už bylo zmíněno, bohužel za celoevropským průměrem Česká republika nadále značně zaostává.

Pro příklad je možné uvést, že zatímco u nás pouze asi 50 % občanů využívá elektronickou formu při odeslání státního formuláře, pak ve Finsku je to téměř 95 %, což je značný rozdíl. Nicméně v této práci byly mezi sebou porovnávány státy Česká republika, Estonsko, Německo, Rakousko a Slovensko. Všechny čtyři uvedené země započaly v devadesátých letech s budováním institucí ke koordinaci rozvoje informačních systémů veřejného sektoru a jejich vzájemnému propojení. Pokud bychom srovnali eGovernment České republiky například s Německem, pak je možné tvrdit, že obě digitální veřejné správy se v koncepčních myšlenkách příliš neodlišují. Jak Česká republika, tak i Německo se snaží zaměřit prioritně na poskytování svých služeb online, tudíž za pomoci technologií, a to s využitím maximální efektivity, bezpečnosti a spolehlivosti. Obě země se příliš výrazně neliší dokonce ani pokud je srovnáme v rámci DESI indexu, neboť obě země nepatří mezi ty nejúspěšnější. V projektech je pak možné nalézt relativně podobné koncepty, jako kupříkladu elektronická identifikace, Czech POINT/Bürgerterminal či elektronický občanský průkaz. Ovšem naopak v celé struktuře digitalizace veřejné správy jsou oba státy velmi odlišné, přičemž jeden z hlavních rozdílů tkví zejména v odlišné struktuře veřejné

správy obecně. V případě Německa jde totiž o tři úrovně, a to spolek, spolkové země a obce společně s obecními spolky. To lze považovat za vskutku zásadní rozdíl.

Pokud například Českou republiku srovnáme s Rakouskem, zde je ovšem jasně patné zaostávání České republiky zejména obecně v oblasti existence a online dostupnosti digitálních veřejných služeb, ale i snadnému získání veřejných služeb za pomoci speciálních portálů veřejné správy bez nutnosti přeměrování občana na jiné portály a dalšího zkomplikování celého online procesu.

Co se týká České republiky a Slovenské republiky, rozvoj je víceméně na podobné úrovni. Většina služeb eGovernmentu, které jsou používány na Slovensku, jsou využívány také v České republice a nijak významně se tyto dva státy od sebe neliší. Ostatně v tomto kontextu je nutno podotknout, že prakticky všechny státy Visegrádské skupiny jsou dosti hluboko pod průměrem států Evropské unie, kdy výjimku představuje snad pouze Polsko, které má výsledky víceméně srovnatelné se západními a severskými zeměmi. Například evropské právo se daří úspěšně implementovat do právního řádu obou zemí – obě země také zejména v posledních přijaly důležité zákony. U nás je navíc od roku 2020 schválen důležitý zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby, který na Slovensku prozatím není. Nicméně co se týká legislativy v této oblasti obecně, Česká republika i Slovensko jsou na tom dosti podobně. Velmi podobně jsou na tom obě země také, co se týká jednotlivých poskytovaných služeb eGovernmentu. Podobně, jako je tomu u nás, také na Slovensku je možné například při využívání digitálních služeb ověřit identitu občana za pomoci občanského průkazu s čipem atd.

Ovšem zdaleka nejvyspělejší zemí v oblasti eGovernmentu, je pak v práci popisované Estonsko, a to i navzdory tomu, že jde o jednu z nejmenších zemí Evropy, která má za sebou rovněž jako Česká republika období komunistického režimu a nesamostatnosti, a co se týká bohatství, patří spíše k chudšímu průměru. Informační technologie se zde nicméně vyvíjely spíše centralizovaně a tento stát jednoznačně patří mezi průkopníky jejich nasazování v různých oblastech státní sféry. To, co Estonsko natolik výrazně odlišuje od ostatních států, které byly v práci mezi sebou srovnávány, je bezesporu zejména značná politická vůle, tudíž ochota politiků, kteří jsou u moci, eGovernment v zemi podporovat. Dále je to schopnost státních orgánů odpovědných za digitalizaci veřejné správy vynutit si

za pomoci legislativy spolupráci s ostatními orgány veřejné moci, a nakonec je to zjevně i účinná spolupráce veřejného a soukromého sektoru, která zde funguje výborně.

Závěrem lze dotazníkové šetření hodnotit jako úspěšné, a i když se zúčastnil relativně malý vzorek respondentů, byl vyjádřen názor k problematice a nabídce služeb eGovernmentu. Lze vidět, že je zájem o tyto služby, ale zároveň je potřeba zapracovat na zlepšení a zkvalitnění těchto služeb, případně na rozšíření do dalších sfér a propojení služeb.

## 7 Seznam použitých zdrojů

- 1) *Aktuálne strategické dokumenty* [online]. Bratislava: Úrad podpredsedu vlády Slovenskej republiky pre investície a informatizáciu, 2015 [cit. 2022-02-06]. Dostupné z: <http://www.informatizacia.sk/aktualne-/11146s>.
- 2) ANTUŠÁK, Emil a JOSEF VILÁŠEK. *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2016. ISBN 978-80-246-344-2.
- 3) BOKŠA, Michal a kol. *Digitální Česko v digitální Evropě*. Mladá Boleslav, Škoda Auto vysoká škola, 2019. ISBN 978-80-87042-75-5.
- 4) BŘEZINA, David. *EU zahájila digitální dekádu. Stanovila cíle do 2030* [online]. Praha: Euroskop, 2021 [cit. 2021-12-19]. Dostupné z: <https://www.euroskop.cz/9007/36605/clanek/eu-zahajila-digitalni-dekadu-stanovila-cile-do-2030/>.
- 5) BUDIŠ, Petr. *Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi*. Olomouc: ANAG, 2008. ISBN 978-80-7263-465-1.
- 6) *Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen* [online]. Rechtsinformatioenssystem des Bundes, 2022 [cit. 2022-03-27]. Dostupné z: <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003230>.
- 7) *BundOnline 2005* [online]. Die Bundesregierung, 2005 [cit. 2021-12-20]. Dostupné z: [https://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Bestellservice/fehlt\\_zweites\\_pdf\\_bundOnline\\_2005\\_umsetzungsplan\\_für\\_die\\_egovernment.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=1](https://www.verwaltung-innovativ.de/SharedDocs/Publikationen/Bestellservice/fehlt_zweites_pdf_bundOnline_2005_umsetzungsplan_für_die_egovernment.pdf?__blob=publicationFile&v=1).
- 8) *Česko vs. Estonsko: jak jsme na tom s digitalizací?* [online]. Praha: CT24, 2019 [cit. 2022-03-27]. Dostupné z: <https://www.602.cz/blog/cesko-vs-estonsko-jak-jsme-na-tom-s-digitalizaci>.
- 9) *Čo je IOMO* [online]. Bratislava: IOMO, 2022 [cit. 2022-02-11]. Dostupné z: <https://www.iomo.sk/>.
- 10) *Digitalizace státní správy v Německu* [online]. Praha: Export do SRN, 2017 [cit. 2022-03-27]. Dostupné z: <https://www.exportdosrn.cz/article/digitalizace-statni-spravy-nemecku/>.

- 11) *eGovernment* [online]. Bratislava: itapa, 2022 [cit. 2022-02-06]. Dostupné z: <https://www.itapa.sk/egovernment/>.
- 12) *eGovernment* [online]. Praha: Jaknainternet, 2022 [cit. 2022-03-27]. Dostupné z: <https://www.jaknainternet.cz/page/1718/egovernment/>.
- 13) *eGovernment in Austria – January 2015* [online]. Brussels: European Commission, 2015 [cit. 2022-03-27]. Dostupné z: [https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2015-03/egov\\_in\\_austria\\_-\\_january\\_2015\\_-\\_v\\_18\\_0\\_final.pdf](https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/document/2015-03/egov_in_austria_-_january_2015_-_v_18_0_final.pdf).
- 14) *EU* [online]. Praha: Oficiální internetová stránka Evropské unie, 2021 [cit. 2021-12-19]. Dostupné z: [https://european-union.europa.eu/index\\_cs](https://european-union.europa.eu/index_cs).
- 15) *Evropská digitální dekáda: digitální cíle pro rok 2030* [online]. Brusel: Evropská komise, 2021b [cit. 2021-12-17]. Dostupné z: [https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030\\_cs#latest](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/europe-fit-digital-age/europes-digital-decade-digital-targets-2030_cs#latest).
- 16) GIRITLI NYGREN Katarina, *E-Governmentality: On Electronic Administration in Local Government*, *Electronic Journal of e-Government*, Vol. 7, No. 1, 2009, pp. 55-64.
- 17) *GOVNET* [online]. Národní agentúra pre sieťové a elektronické služby, 2016 [cit. 2022-02-11]. Dostupné z: <https://www.nases.gov.sk/govnet/>.
- 18) HENDRYCH, Lukáš. *Česko může doplatit na pomalou digitalizaci veřejné správy, varuje Komise* [online]. Praha: Euractiv, 2020 [cit. 2021-12-02]. Dostupné z: <https://euractiv.cz/section/digitalni-agenda/news/cesko-muze-doplatit-na-pomalou-digitalizaci-verejne-spravy-varuje-komise/>.
- 19) HÖGSELIUS, Per. *The dynamics of innovation in Eastern Europe: lessons from Estonia*. Cheltenham: E. Elgar, 2005. ISBN 1-84542-367-4.
- 20) HORZINKOVÁ, Eva a Vladimír NOVOTNÝ. *Základy organizace veřejné správy v ČR*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2008. ISBN 978-80-7380-096-3.
- 21) HOSNEDLOVÁ, Pavla. *Estonci žijí v digitální republice. Česko se postupně k e-governmentu propracovává* [online]. Praha: Euractiv, 2019 [cit. 2022-03-27]. Dostupné z: <https://euractiv.cz/section/digitalni-agenda/opinion/estonci-ziji-v-digitalni-republice-cesko-se-postupne-k-e-governmentu-propracovava/>.

- 22) *Index digitální ekonomiky a společnosti 2021: digitalizace se celkově zlepšila, ale je třeba vyvinout další úsilí v celé EU* [online]. Brusel: Evropská komise, 2021 [cit. 2021-11.26]. Dostupné z: [https://ec.europa.eu/czech-republic/about-us/contact\\_cs](https://ec.europa.eu/czech-republic/about-us/contact_cs).
- 23) Jaký je stav digitalizace veřejné správy v České republice? [online]. Praha: ISVS, 2021 [cit. 2021-11.26]. Dostupné z: <https://www.isvs.cz/jaky-je-stav-digitalizace-verejne-spravy-v-ceske-republice/>.
- 24) JELÍNKOVÁ, Jitka. *Občan, spolek, obec a úřad v ochraně životního prostředí*. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-271-0508-3.
- 25) KITSING, Meelis. *Success Without Strategy: E-Government Development in Estonia* [online]. Policy & Internet. Volume 3, Issue 1, February 2011. Pp 1–21.
- 26) *Komunitálny portál* [online]. Bratislava: eGov.sk, 2022 [cit. 2022-02-11]. Dostupné z: <https://portal.egov.sk/sk/content/komunalny-portal?sessidc57bef75ed87f696586d8b0d264f7b08=74dd4c28fb98259bd1e26b34276640ed>.
- 27) KOUDELKA, Zdeněk. *Samospráva*. Praha: Linde, 2007. ISBN 978-80-7201-665-5.
- 28) KRULL, Andre. *ICT Infrastructure and E-readiness Assessment Report: ESTONIA*. PRAXIS Working Paper No. 5. Tallin: PRAXIS Center for Policy Studies, 2003. Tallin.
- 29) LACINA, Karel a Vladimír ČECHÁK. *Vývoj systémů veřejné správy*. Brno: Professional Publishing, 2001. ISBN 80-86419-13-4.
- 30) LIDINSKÝ, Vít. *EGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2462-1.
- 31) MACKOVÁ, Alena. *Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů s komentářem: včetně souvisejících zákonů a prováděcích předpisů*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2009. ISBN 978-80-7357-472-7.
- 32) MÁCHOVÁ, Renata a Martin LNĚNIČKA. *Electronic services of eGovernment in the European Union countries*. Pardubice: University of Pardubice, 2010. Series D, Faculty of Economics and Administration. 17 (2/2010). ISSN: 1211 – 555X.
- 33) MÁTEL, Andrej. *Teorie sociální práce I*. Praha: Grada Publishing, 2019. ISBN 978-80-271-2220-2.
- 34) MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. Praha: Leges, 2012. ISBN 978-80-87576-36-6.

- 35) MIČICOVÁ, Barbora. *Digitalizace státní správy v evropských zemích* [online]. Praha: Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR, 2017 [cit. 2021-12-19]- Dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/text/orig2.sqw?idd=81941>.
- 36) Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014, e elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES.
- 37) NOVOTNÝ, Vladimír, ed. *Elektronizace veřejné správy: soubor vědeckých statí*. Praha: Metropolitní univerzita, 2011. ISBN 978-8086855-76-9.
- 38) *O portáli* [online]. Bratislava: Slovensko.sk, 2022 [cit. 2022-02-11]. Dostupné z: <https://www.slovensko.sk/sk/o-portali>.
- 39) ODRATS, Ivar. *ICT development in public administration of Estonia* [online]. Estonian Informatics Centre, 2001 [cit. 2022-03-27]. Dostupné z: <http://www.riso.ee/aastaraamatud/en/pub/2001it/teglit1osa.pdf>.
- 40) OECD. *Estonia and Finland: Fostering Strategic Capacity across Governments and Digital Services across Borders*. OECD Public Governance Reviews, OECD Publishing: Paris, 2015. ISBN 978-92-64-22933-4.
- 41) OECD. OECD e-Government Studies: The e-Government Imperative. 2003. ISBN 92-64-10117-9.
- 42) PAVLÍK, Marek, Karel ŠIMKA, Josef POSTRÁNECKÝ a Richard POMAHAČ. *Moderní veřejná správa: zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy*. Praha: Wolters Kluwer, 2020. ISBN 978-80-7598-048-9.
- 43) PAVLÍK, Marek, Karel ŠIMKA, Josef POSTRÁNECKÝ a Richard POMAHAČ. *Moderní veřejná správa: zvyšování kvality veřejné správy, dobrá praxe a trendy*. Praha: Wolters Kluwer, 2020. ISBN 978-80-7598-048-9.
- 44) *Platobný systém eKoloK* [online]. Bratislava: Slovenská pošta, 2022 [cit. 2022-02-11]. Dostupné z: <https://www.posta.sk/sluzby/platobny-system-ekolok>.
- 45) PROVAZNÍKOVÁ, Romana a Olga SEDLÁČKOVÁ. *Financování měst, obcí a regionů: teorie a praxe*. Praha: Grada, 2009. ISBN 978-80-247-2789-9.
- 46) PROVAZNÍKOVÁ, Romana. *Financování měst, obcí a regionů: teorie a praxe*. Praha: Grada Publishing, 2015. ISBN 978-80-247-5608-0.
- 47) PRŮCHA, Petr. *Základní pojmy a instituty správního práva*. Brno: Masarykova univerzita, 1998. ISBN 80-210-2002-4.



- 48) *První eObčanky se začínou vydávat od července* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2018 [cit. 2022-03-27]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/prvni-eobcanky-se-zacnou-vydavat-od-cervence.aspx>.
- 49) *Příručka pro člena zastupitelstva obce po volbách 2018*. Praha: Svaz měst a obcí ČR, 2018. ISBN 978-80-906843-3-1.
- 50) SCHELLE, Karel. *Dějiny české veřejné správy*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2009. ISBN 978-80-7380-203-5.
- 51) *Souhrnná správa o digitalizaci veřejné správy v ČR* [online]. Praha: Nejvyšší kontrolní úřad, 2019 [cit. 2021-11.26]. Dostupné z: <https://www.nku.cz/assets/publikace-a-dokumenty/ostatni-publikace/zprava-o-digitalizaci-verejne-spravy.pdf>.
- 52) *Stav Unie: Komise navrhla Cestu k digitální dekádě, aby se dosáhlo digitální transformace EU do roku 2030* [online]. Praha: Kurzy, 2021 [cit. 2021-12-18]. Dostupné z: <https://www.kurzy.cz/zpravy/609869-stav-unie-komise-navrhla-cestu-k-digitalni-dekade-aby-se-dosahlo-digitalni-transformace-eu-do/>.
- 53) *Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014-2020* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2020 [cit. 2021-11.26]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/strategicky-ramec-rozvoje.aspx>.
- 54) *Strategie realizace Smart Administration v období 2007–2015* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra České republiky, 2010 cit. 2021-11.26]. Dostupné z: [https://www.dataplan.info/img\\_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/sa\\_strategiesmartadministration\\_2007\\_2015\\_v2\\_1.pdf](https://www.dataplan.info/img_upload/7bdb1584e3b8a53d337518d988763f8d/sa_strategiesmartadministration_2007_2015_v2_1.pdf).
- 55) SUCHÁNKOVÁ, Olga a kol. *eGON News* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, No. 4, 2009 [cit. 2021-06-22]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/egon-news.aspx>.
- 56) *Systém veřejné správy ČR* [online]. Praha: Informační centrum vlády, 2010 [cit. 2021-12-01]. Dostupné z: <https://icv.vlada.cz/cz/proskoly/materialy/politicky-system/system-verejne-spravy-cr-75891/>.
- 57) ŠIMAŠIUS, Remigijus a NIEMANN, Ulrich (ed.). *How to do it: Lessons from successful liberal reforms in CEE*. Postupim: Liberal Institute, Friedrich-Naumann-Stiftung für die Freiheit. 2008.
- 58) ŠTĚDRŇ, Bohumír, Petr BUDIŠ a Bohumír ŠTĚDRŇ. *Marketing a nová ekonomika*. Praha: C. H. Beck, 2009. ISBN 978-80-7400-146-8.

- 59) TITTELBACHOVÁ, Šárka. *Turismus a veřejná správa: průniky, dysfunkce, problémy, šance: státní politika turismu České republiky: systémový přístup k řešení problémů*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3842-0.
- 60) TOMEŠ, Igor. *Sociální správa: úvod do teorie a praxe*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-483-0.
- 61) VITURKA, Milan. *Kvalita podnikatelského prostředí, regionální konkurenceschopnost a strategie regionálního rozvoje České republiky*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3638-9.
- 62) WIND, Dr. Martin. *Die „neue Zentralität“ im E-Government: Studie für die Hans Böckler Stiftung* [online]. IFIB: Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH, 2011 [cit. 2021-12-19]. Dostupné z: [https://www.ifib.de/publikationsdateien/2011-E-Gov-Zentralität\\_ifib.pdf](https://www.ifib.de/publikationsdateien/2011-E-Gov-Zentralität_ifib.pdf).

## 8 Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk

### 8.1 Seznam obrázků

Obrázek 1 – Schéma veřejné správy .....	18
Obrázek 2 – eGon (symbol eGovernmentu) .....	28
Obrázek 3 – Hexagon Smart Administration .....	29
Obrázek 4 – Vývoj eGovernmentu v Evropské unii .....	39
Obrázek 5 – Digitální kompas .....	43
Obrázek 6 – Vlajka České republiky .....	48
Obrázek 7 – Vlajka Estonska .....	52
Obrázek 8 – Prostředí a působnost X-Road .....	57
Obrázek 9 – Vlajka Německa .....	59
Obrázek 10 – Vlajka Rakouska .....	62
Obrázek 11 – Logo rakouského eGovernmentu .....	63
Obrázek 12 – Vlajka Slovenska .....	65
Obrázek 13 – Pohled na veřejné služby jako „Životní události občana“ .....	67

### 8.2 Seznam grafů

Graf 1 – Hlavní zjištění DESI 2021 v celkem čtyřech ústředních oblastech .....	42
Graf 2 – Pohlaví respondentů .....	74
Graf 3 – Věková kategorie respondentů .....	75
Graf 4 – Rozdělení respondentů dle krajů ČR .....	76
Graf 5 – Místa bydliště .....	77
Graf 6 – Status respondentů .....	78
Graf 7 – Povědomí o eGovernmentu .....	79
Graf 8 – Povědomí o nabízených online službách .....	80
Graf 9 – Složitost úkonů spojených s eGovernmentem .....	81
Graf 10 – Využití služeb eGovernmentu .....	82
Graf 11 – Využívané služby eGovernmentu .....	83
Graf 12 – Preferované způsoby komunikace .....	84
Graf 13 – Spokojenost s online službami eGovernmentu .....	85
Graf 14 – eGovernment a zrychlení odbavení občanů na úřadech .....	86

### 8.3 Seznam použitých zkratk

AI	Umělá inteligence (angl. Artificial Intelligence)
CIO	Výkonný ředitel pro informační systémy (angl. Chief Information Officer)
DESI	Index digitální ekonomiky a společnosti
DPH	Daň z přidané hodnoty
EIDAS	nařízení o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce (angl. electronic IDentification, Authentication and trust Services)
EU	Evropská unie
FO	Fyzická osoba
HDP	Hrubý domácí produkt
ICT	Informační a komunikační technologie (angl. Information and Communication Technologies)
IOMO	Integrované obslužné místo občana
IS	Informační Systém (angl. Information Systém)
ISVS	Informační systém veřejné správy
KIS	Komunikační a informační systémy
KSČ	Komunistická strana Československa
NKIVS	Národná koncepcia informatizácie verejnej správy
OPIS	Operačný program Informatizácia spoločnosti
OSN	Organizace spojených národů
OSVČ	Osoba samostatně výdělečně činná
PO	Právnícká osoba
SIP	Internetový protokol určený pro přenos signalizace v internetové telefonii (angl. Session Initiation Protocol)
SIVS	Stratégia informatizácie verejnej správy
SR	Slovenská republika
SRN	Spolková republika Německo
USD	Americký dolar (angl. US dolar)
VPN	Virtuální privátní síť

## Přílohy

### **Příloha č. 1 – Dotazník: Průzkum využití a spokojenosti s nabídkou služeb eGovernmentu ČR**

Dobrý den, věnujte prosím cca 5-10 minut svého času vyplnění následujícího dotazníku, který vznikl za účelem sběru dat pro zpracování diplomové práce Digitalizace veřejné správy v ČR. Jedná se především o průzkum využití nabídky služeb eGovernmentu a spokojeností s danými službami. Všechny odpovědi budou zpracovány anonymně. Děkuji vám tímto za váš čas poskytnutý pro vyplnění dotazníku.

#### **1. Máte připojení k internetu a využíváte jej?**

- a) ano, využívám stále
- b) ano, využívám občas
- c) ano, ale nevyžívám
- d) ne, nemám připojení k internetu doma

#### **2. Jaký způsob komunikace s veřejnou správou preferujete? (můžete zvolit více odpovědí)**

- a) osobní komunikace
- b) telefon
- c) e-mail
- d) datová schránka
- e) jiné (vypište):

#### **3. Vaše pohlaví?**

- a) muž
- b) žena

#### **4. Do jaké věkové kategorie patříte?**

- a) 18–26 let
- b) 27–35 let
- c) 36–45 let
- d) 46–55 let
- e) 55–65 let
- f) 66–75 let
- g) 76 let a více

#### **5. V jakém kraji žijete?**

- a) Hlavní město Praha
- b) Středočeský kraj
- c) Plzeňský kraj
- d) Vysočina
- e) Liberecký kraj
- f) Ústecký kraj
- g) Jihočeský kraj
- h) Karlovarský kraj
- i) Pardubický kraj
- j) Zlínský kraj
- k) Jihomoravský kraj
- l) Olomoucký kraj
- m) Moravskoslezský kraj
- n) Královehradecký kraj

**6. Bydlím na/ve**

- a) Vesnice
- b) Městys
- c) Město
- d) Samota
- e) Okresní město
- f) Krajské město
- g) Hlavní město

**7. Do jaké kategorie se řadíte? Pokud se jedná o více kombinací níže uvedených položek, vyberte jednu odpověď, která je převažující.**

- a) Student
- b) Zaměstnaný
- c) Nezaměstnaný
- d) OSVČ
- e) Důchodce
- f) Rodičovská či mateřská dovolená

**8. Slyšel/a jste někdy o eGovernmentu (elektronická veřejná správa) a máte představu, o co se jedná?**

- a) ano, slyšel/a jsem a vím, o co se jedná
- b) ano, slyšel/a jsem, ale nevím přesně, o co se jedná
- c) ne, neslyšel/a jsem o tom a nevím, o co se jedná

**9. Pokud jste slyšel/a o eGovernmentu, využil/a jste někdy jeho online služeb?**

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

**10. Jaké konkrétní online služby eGovernmentu jste využil/a? (můžete vybrat více odpovědí)**

- a) CzechPOINT
- b) datové schránky
- c) základní registry
- d) portál veřejné správy
- e) portál občana
- f) elektronický podpis
- g) geografické informační systémy
- h) nikdy jsem nevyužil/a služeb eGovernmentu
- i) jiné: doplnit odpověď – otevřená otázka

**11. Myslíte si, že díky eGovernmentu dochází ke zrychlení odbavení občanů na úřadech?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) nevím nebo jsem nikdy nevyužil/a služeb eGovernmentu

**12. Myslíte si, že je současná nabídka online služeb eGovernmentu dostačující?**

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) nevím nebo jsem nikdy nevyužil/a služeb eGovernmentu

**13. Pokud jste odpověděli na předchozí otázku ne nebo spíše ne, zde můžete vložit nepovinný komentář k tomu, jaké online služby vám v nabídce eGovernmentu chybí? – otevřená otázka, nepovinná**

**14. Jak jste spokojen/á s online službami eGovernmentu obecně?**

- a) velmi spokojen/á
- b) spíše spokojen/á
- c) spíše nespokojen/á
- d) velmi nespokojen/á
- e) nevím nebo jsem nikdy nevyužil/a služeb eGovernmentu

**15. Zde můžete vložit krátký nepovinný komentář k tomu, s jakými konkrétními online službami eGovernmentu jste spokojení a naopak, s jakými online službami nejste spokojení? – nepovinné, otevřená otázka**