

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra informačních technologií**



**Diplomová práce**

**Informační systémy ve veřejné správě**

**Bc. Irena Fučíková**

© 2020 ČZU v Praze

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Bc. Irena Fučíková

Hospodářská politika a správa  
Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Informační systémy ve veřejné správě

Název anglicky

Information systems in public administration

---

### Cíle práce

Diplomová práce je tematicky zaměřena na problematiku elektronické komunikace veřejné správy. Hlavním cílem je analyzovat elektronickou komunikaci mezi občanem a veřejnou správou. Dílčí cíle práce jsou:

- vytvoření přehledu řešené problematiky,
- analýza využívání elektronické komunikace a
- návrh opatření na zlepšení elektronické komunikace.

### Metodika

Metodika řešené problematiky diplomové práce je založena na studiu a analýze odborných informačních zdrojů. Praktická část je zaměřena na analýzu využívání elektronické komunikace ve veřejné správě. Na základě syntézy teoretických poznatků a praktické části budou formulovány závěry diplomové práce.

**Doporučený rozsah práce**

60 – 80 stran

**Klíčová slova**

Elektronická komunikace, e-Government, datová schránka, elektronický podpis, veřejná správa

---

**Doporučené zdroje informací**

HINTZ, Arne, Lina DENCİK a Karin WAHL-JORGENSEN. Digital citizenship in a datafied society. Medford, MA: Polity, 2019. ISBN 978-1-5095-2715-1.

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

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

ŠPAČEK, D. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.

---

**Předběžný termín obhajoby**

2020/21 ZS – PEF (únor 2021)

**Vedoucí práce**

Ing. Jan Jarolímek, Ph.D.

**Garantující pracoviště**

Katedra informačních technologií

---

Elektronicky schváleno dne 11. 10. 2019

Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.

Vedoucí katedry

---

Elektronicky schváleno dne 14. 10. 2019

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 28. 11. 2020

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Informační systémy ve veřejné správě" 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 neporušila autorská práva třetích osob.

V Praze dne 28.11.2020

---

### **Poděkování**

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu práce Ing. Janu Jarolímkovi, Ph.D. za vstřícný přístup, odborné vedení a cenné rady, které mi při zpracování diplomové práce poskytl.

# Informační systémy ve veřejné správě

## Abstrakt

Diplomová práce je zaměřena na problematiku elektronické komunikace veřejné správy. Cílem je analyzovat elektronickou komunikaci mezi občanem a veřejnou správou, konkrétně Městským úřadem ve Znojmě. Dílčími cíli je vytvoření přehledu řešené problematiky, analýza využívání elektronické komunikace a návrh opatření na zlepšení této komunikace.

Vlastní práce obsahuje analýzu využívání elektronické komunikace a také současný stav Portálu občana města Znojma z pohledu uživatele, který byl spuštěn během psaní diplomové práce. Na základě zjištění bylo provedeno vyhodnocení a byla formulována doporučení, která by měla napomoci ke zlepšení komunikace pomocí portálu občana.

**Klíčová slova:** elektronická komunikace, eGovernment, datová schránka, elektronický podpis, veřejná správa, Portál občana, podání, občan, služby, přístup

# Information systems in public administration

## Abstract

The diploma thesis deals with the issue of the electronic communication with public authorities. The aim is to analyze the electronic communication between citizens and public authorities, specifically the Municipal Office in Znojmo. The partial goals include the creation of an overview of the addressed issues, analysis of the use of electronic communication and a proposal of measures towards the improvement of this form of communication.

The thesis contains an analysis of the use of electronic communication and also the description of the current status of the Citizens' Portal run by the Znojmo Municipal Office from the perspective of its users. The portal was launched while this diploma thesis was under way. Based on the findings, the author ran an evaluation and expressed recommendations which should help improve communication through the citizens' portal.

**Keywords:** electronic communication, eGovernment, data box, electronic signature, public administration, Citizens' Portal, submission, citizen, services, access

# Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>12</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>13</b>
2.1 Cíl práce .....	13
2.2 Metodika .....	13
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>15</b>
3.1 Veřejná správa.....	15
3.1.1 Organizace veřejné správy.....	16
3.1.2 Vývoj veřejné správy po roce 1989 .....	19
3.2 Informační systémy veřejné správy .....	19
3.3 eGovernment .....	22
3.4 Projekty eGovernmentu .....	23
3.4.1 Czech POINT.....	23
3.4.2 Základní registry .....	26
3.4.3 Datové schránky .....	28
3.4.4 Portál veřejné správy .....	31
3.5 Elektronický podpis .....	35
3.6 Elektronická komunikace.....	37
3.7 Spisová služba.....	40
3.8 Bezpečnost informačních systémů veřejné správy .....	42
<b>4 Vlastní práce .....</b>	<b>46</b>
4.1 Základní informace o městě Znojmě.....	46
4.2 Způsoby komunikace .....	48
4.2.1 Analýza podání .....	48
4.2.2 CzechPOINT.....	50
4.2.3 Webové stránky .....	51
4.2.4 Sociální síť.....	54
4.2.5 Mobilní rozhlas .....	55
4.2.6 Znojenské LISTY .....	56
4.2.7 Portál občana.....	57
4.3 Portál občana.....	57
4.3.1 Registrace uživatele .....	58
4.3.2 Verifikace registračních údajů .....	63
4.3.3 Elektronický podpis .....	64
4.3.4 Charakteristika portálu.....	65
4.3.5 Studie portálu občana.....	68



4.3.6	Stav za sledované období.....	71
<b>5</b>	<b>Výsledky a diskuse .....</b>	<b>74</b>
5.1	SWOT analýza – portál občana.....	75
5.2	Doporučení.....	77
<b>6</b>	<b>Závěr.....</b>	<b>79</b>
<b>7</b>	<b>Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>81</b>
<b>8</b>	<b>Přílohy .....</b>	<b>87</b>

## Seznam obrázků

Obrázek 1 Zjednodušený popis fungování systému základních registrů.....	27
Obrázek 2 Logo datových schránek.....	28
Obrázek 3 Katastrální uspořádání města Znojma .....	47
Obrázek 4 Úvodní stránka Znojemských LISTŮ – srpen 2019.....	56
Obrázek 5 Úvodní obrazovka .....	58
Obrázek 6 Přihlášení pomocí eIdentity.cz .....	59
Obrázek 7 Souhlas s evidencí údajů .....	60
Obrázek 8 Přihlášení pomocí datové schránky.....	60
Obrázek 9 Přihlášení pomocí mojeID.....	61
Obrázek 10 Registrační formulář.....	62
Obrázek 11 Registrace do portálu občana .....	64
Obrázek 12 Upozornění na chybějící doplněk.....	65
Obrázek 13 Informace o stavu pohledávek.....	67

## Seznam tabulek

Tabulka 1 Evidence podání.....	49
Tabulka 2 Vybrané služby CzechPOINTu .....	51
Tabulka 3 Návštěvnost stránek www.znojmocity.cz.....	53
Tabulka 4 Přehled odborů a jejich formulářů .....	66
Tabulka 5 Způsoby registrace či přihlášení do portálu.....	72
Tabulka 6 Podání přes portál občana .....	73

## Seznam grafů

Graf 1 Evidence podání .....	50
Graf 2 Návštěvnost www.znojmocity.cz .....	53

## **Seznam použitých zkratk**

FO	Fyzická osoba
ICT	Informační a komunikační technologie
IDS	Informační systém datových schránek
ISVS	Informační systém veřejné správy
NIA	Národní identitní autorita
PO	Právnícká osoba

# 1 Úvod

Komunikace je pojem, který je všude kolem nás. Neexistuje však jen jedna definice pojmu „komunikace“, ale lze říci že je to způsob jak se dorozumívát, sdělovat si informace, myšlenky či pocity. Od verbální a neverbální komunikace jsme přes písemnou komunikaci přešli k elektronické. V současném světě založeném na datech stále více komunikujeme s naším sociálním a politickým prostředím prostřednictvím digitálních médií.<sup>1</sup>

Jako občan komunikujeme nejen mezi sebou, ale také s institucemi, zejména s úřady a to jak se státní správou, tak samosprávou.

Komunikace občana s veřejnou správou v posledních letech doznala značného vývoje stejně jako veřejná správa. V rámci zefektivnění činnosti úřadu a snaze přiblížení se občanovi vznikají nové systémy, které mají občanovi usnadnit i zrychlit komunikaci s úřadem.

Tato diplomová práce se zabývá problematikou elektronické komunikace občana s veřejnou správou. V teoretické části jsou popsány projekty eGovernmentu, které vznikly, aby usnadnily občanovi komunikaci s veřejnou správou. V praktické části jsou popsány nejen způsoby elektronické komunikace, které nabízí Městský úřad ve Znojmě, ale je tu i analýza využívání této komunikace. Kromě běžných způsobů jako je komunikace např. prostřednictvím datové schránky, e-podatelný, je v práci popsán i nový projekt, jenž byl spuštěn a to Portál občana Města Znojma. Vzhledem ke skutečnosti, že portál občana je poměrně novým systémem provozovaným městem, je mu věnovaná větší část praktické části práce.

V závěru práce je provedeno zhodnocení získaných výsledků a na základě těchto výsledků jsou navrženy doporučení, která by měla zlepšit využití portálu občana a tím i usnadnit komunikaci s úřadem.

---

<sup>1</sup> Arne Hintz, Dencik L. and K. Wahl-Jorgensen. *Digital Citizenship in a Datafied Society*, 2019, s. 20

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Diplomová práce je tematicky zaměřena na problematiku elektronické komunikace veřejné správy. Hlavním cílem je analyzovat elektronickou komunikaci mezi občanem a vybraným městským úřadem.

Dílčí cíle práce:

- vytvoření přehledu řešené problematiky,
- analýza využívání elektronické komunikace a
- návrh opatření na zlepšení elektronické komunikace.

### **2.2 Metodika**

Metodika řešené problematiky diplomové práce bude založena na studiu odborné literatury a dalších informačních zdrojů, týkající se této oblasti a na analýze dat získaných z informačních systémů Městského úřadu Znojmo.

Teoretická část se skládá z rešerše prostudované literatury, zákonů a informací dostupných na webových stránkách. Budou zde deskriptivně vymezeny pojmy nezbytné pro elektronickou komunikaci s veřejnou správou, např. datová schránka, elektronický podpis, spisová služba, ale také eGovernment či veřejná správa. Kromě zmíněných pojmů zde bude také představena legislativa, která udává pravidla pro elektronickou komunikaci a je třeba ji dodržovat.

V praktické části bude charakterizována a analyzována elektronická komunikace vybraného subjektu veřejné správy – Městského úřadu ve Znojmě. Nejprve bude v práci stručně charakterizován úřad a poté jednotlivé způsoby komunikace, jak stávající tak nové, zejména Portál občana Města Znojma, který běží v pilotním provozu.

Pro realizaci práce budou použity údaje získané jednak z jednotlivých informačních systémů městského úřadu, dále z řízených rozhovorů či konzultací se zaměstnanci, kteří se danou problematikou zabývají, doplněné o poznatky autorky práce získané z vlastní zkušenosti s portálem občana.

Portálu občana bude v praktické části práce věnovaná samostatná kapitola, která bude obsahovat zejména data a poznatky získané z vlastní práce autorky. Během sledovaného období, které bude v trvání 5 měsíců, bude zkoumána funkčnost systému, dále nabízené funkce a přístupy do portálu.

Získané informace budou sloužit k sestavení SWOT analýzy za účelem návrhu doporučení, které by měly přispět ke zlepšení využívání portálu občana.

### 3 Teoretická východiska

Česká republika se stala od ledna 1993 samostatným státem po rozpadu československé federace, která právně existovala od konce 60. let 20. století. Proto, po změně politické situace v roce 1989, Česká republika již disponovala nejvyššími státními orgány a mohlo dojít k dělbě moci.<sup>2</sup>

Změny, které probíhaly, vedly nejen k reformě ústřední státní správy, ale také k reformě veřejné správy.

#### 3.1 Veřejná správa

Pod pojmem veřejná správa si asi každý představí, co veřejná správa znamená, ale vymezit tento pojem jedinou definicí není možné. V odborné literatuře zabývajících se veřejnou správou existuje mnoho definicí tohoto pojmu.

Veřejnou správu lze definovat jako správu věcí veřejných ve veřejném zájmu. Tzn. že se veřejná správa zabývá věcmi, které přesahují soukromé záležitosti v zájmu, který převyšuje zájem jednotlivce.<sup>3</sup>

Další možná definice veřejné správy je: „*Veřejná správa je přesně daná činnost, která směřuje k naplnění práv a povinností občanů při respektování práv a povinností státu. Vše v podmínkách, vyplývajících z platných zákonů*“.<sup>4</sup>

Podle přístupu k veřejné správě lze ji také chápat „*jako souhrn institucí, které vykonávají správní činnost ve veřejném zájmu*“ nebo jako správní činnost, která je vykonávána ve veřejném zájmu.<sup>5</sup>

---

<sup>2</sup> ČMEJREK, J., ČOPÍK, J. *Veřejná správa*, 2016, s. 22

<sup>3</sup> SANALLA, M. *Veřejná správa*, 2013, s. 7

<sup>4</sup> Tamtéž, s. 9

<sup>5</sup> ČMEJREK, J., ČOPÍK, J. *Veřejná správa*, 2016, s. 6

### 3.1.1 Organizace veřejné správy

Pomahač et al.<sup>6</sup> člení veřejnou správu, podle povahy nositele, na státní správu, samosprávu a „ostatní“ veřejnou správu, kde nositeli veřejné moci i státní správy je stát a u samosprávy to jsou územní a zájmové korporace. Nositelem „ostatní“ správy jsou nezávislé instituce (např. ústavy poskytující veřejné služby, centrální banka apod.).

Státní správu lze, z hlediska vykonávajících subjektů, dělit na státní správu přímou a nepřímou. Přímou státní správu vykonávají organizační složky státu a nepřímou vykonávají subjekty, na které byl delegován výkon státní správy ve vymezeném rozsahu a to zákonem nebo organizačním rozhodnutím.<sup>7</sup>

V čele systému státní správy stojí vláda České republiky, která je vrcholným orgánem výkonné moci a „řídí, kontroluje a sjednocuje činnost ministerstev a celé ústřední státní správy“. Je tvořena předsedou, místopředsedy a ministry. Odpovídá se Poslanecké sněmovně a také musí mít její důvěru, aby mohla vykonávat svoji moc. Jménem vlády vystupuje předseda vlády, který řídí a organizuje její činnost.<sup>8</sup> Aktuálně je v České republice 14 ministerstev a 11 ústředních státních orgánů:

- Ministerstva – jsou ústřední orgány státní správy, které plní úkoly stanovené v zákonech v okruhu své působnosti:<sup>9</sup>
  - Ministerstvo pro místní rozvoj
  - Ministerstvo životního prostředí
  - Ministerstvo práce a sociálních věcí
  - Ministerstvo vnitra
  - Ministerstvo zahraničních věcí
  - Ministerstvo obrany
  - Ministerstvo průmyslu a obchodu
  - Ministerstvo zdravotnictví
  - Ministerstvo spravedlnosti

<sup>6</sup> POMAHAČ, R. et al. *Veřejná správa*, 2013, s. 55

<sup>7</sup> Tamtéž. s. 56

<sup>8</sup> ČMEJREK, J., ČOPÍK, J. *Veřejná správa*, 2016, s. 31-34

<sup>9</sup> Ministerstva, Vláda ČR c2009-2019 [online]. Praha: Vláda ČR [cit. 2019-11-3]. Dostupné z www: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/ministerstva/>



- Ministerstvo financí
- Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy
- Ministerstvo dopravy
- Ministerstvo zemědělství
- Ministerstvo kultury
- Ústřední orgány státní správy:<sup>10</sup>
  - Český statistický úřad
  - Český úřad zeměměřičský a katastrální
  - Český báňský úřad
  - Úřad průmyslového vlastnictví
  - Úřad pro ochranu hospodářské soutěže
  - Správa státních hmotných rezerv
  - Státní úřad pro jadernou bezpečnost
  - Národní bezpečnostní úřad
  - Energetický regulační úřad
  - Úřad vlády České republiky
  - Český telekomunikační úřad

Další formou veřejné správy je samospráva, která se dělí, jak již bylo uvedeno výše, na samosprávu územní a profesní. Územní samospráva je zakotvena v Ústavním zákoně č. 1/1993 Sb. Ústava České republiky v hlavě sedmé. V článku 99 je uvedeno, že „*Česká republika se člení na obce, které jsou základními územními samosprávnými celky, a kraje, které jsou vyššími územními samosprávnými celky*“.<sup>11</sup>

Následující článek, čl. 100, říká, že „*územní samosprávné celky jsou společenstvím občanů, která mají právo na samosprávu.*“ A dále „*obec je vždy součástí vyššího územního samosprávného celku.*“ Další články hlavy sedmé hovoří o takových náležitostech jako je zastupitelstvo nebo působnost.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup> ČMEJREK, J., ČOPÍK, J. *Veřejná správa*, 2016, s. 38

<sup>11</sup> Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, [online]. [cit. 2019-11-3]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-1](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-1)

<sup>12</sup> Tamtéž

O obci, jako územním celku, hovoří také Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecních zřízeních) (dále jen „zákon“). V obecním ustanovení v hlavě I je definováno postavení obcí. Obec je zde uvedena jako základní územní samosprávné společenství občanů, jež tvoří územní celek vymezený hranicí území obce. Je veřejnoprávní korporací, která má vlastní majetek a v právních vztazích vystupuje svým jménem (§ 1 a § 2).<sup>13</sup>

Zákon dále uvádí, že *„obec je samostatně spravována zastupitelstvem obce; dalšími orgány obce jsou rada obce, starosta, obecní úřad a zvláštní orgány obce.“* Pokud se jedná o město či městyse, jsou to orgány města / městyse – zastupitelstvo města / městyse, rada města / městyse, městský úřad / úřad městyse a zvláštní orgány města / městyse (§ 5).<sup>14</sup>

V zákoně je také vymezena působnost obce, a to působnost samostatná a přenesená. V samostatné působnosti obec spravuje své záležitosti samostatně, jedná se o záležitosti, které jsou v zájmu obce a občanů obce. Také pečuje o rozvoj sociální péče a potřeb svých občanů, např. uspokojování potřeby bydlení, výchovy a vzdělávání nebo ochrany veřejného pořádku (§ 35).<sup>15</sup>

V přenesené působnosti obec vykonává státní správu, která ji byla svěřena zákonem. Přenesená působnost je stanovena zvláštními zákony (§ 61):<sup>16</sup>

- a) *„v základním rozsahu svěřeném obci vykonává orgány obce určenými tímto nebo jiným zákonem nebo na základě tohoto zákona; v tomto případě je území obce správním obvodem,*
- b) *v rozsahu pověřeného obecního úřadu (§ 64) vykonávána tímto úřadem,*
- c) *v rozsahu obecního úřadu obce s rozšířenou působností (§ 66) vykonávána tímto úřadem.“*

---

<sup>13</sup> Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízeních), [online]. [cit. 2019-11-3]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128)

<sup>14</sup> Tamtéž

<sup>15</sup> Tamtéž

<sup>16</sup> Tamtéž

### 3.1.2 Vývoj veřejné správy po roce 1989

Až do roku 1990 byla územní veřejná správa reprezentována třístupňovou soustavou národních výborů, byly to národní výbory krajské, okresní a místní resp. městské. V roce 1990 byly zrušeny národní výbory a nahradily je obecní či městské úřady.<sup>17</sup> Dalším významným rokem byl rok 1997, kdy byl schválen Ústavní zákon č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků. Tímto zákonem bylo zřízeno 14 samosprávních celků – 13 krajů a hlavní město Praha.<sup>18</sup>

Reforma pokračovala zrušením okresních úřadů k 31. 12. 2002 a úkoly, které okresní úřady plnily, byly převedeny na krajské úřady a na obce s rozšířenou působností. Od 1. 1. 2003 jsou obce rozděleny do tzv. tří stupňů:<sup>19</sup>

- I. obce prvního typu – všechny obce, kromě obcí druhého a třetího typu, lze říci, že se jedná o obec bez vyšších pravomocí,
- II. obce druhého typu – obce s pověřeným obecním úřadem, jedná se především o přenos kompetencí státní správy, kterou obce druhého typu vykonávají i pro obce prvního typu v okolí, např. vedení matrik,
- III. obce třetího typu – obce s rozšířenou působností, podíváme-li se na přenesenou působnost, obce třetího typu jsou z tohoto pohledu mezistupněm mezi krajskými úřady.

Stejně tak, jak probíhal vývoj veřejné správy, procházela vývojem i kvalita veřejné správy. K zvýšení kvality a efektivity veřejné správy napomohlo zavádění nových informačních technologií a také informačních systémů.

## 3.2 Informační systémy veřejné správy

Informační systémy lze označit jako soubor systémů, které slouží pro výkon veřejné správy. Mates a Smejkal<sup>20</sup> uvádí, že u informačních systémů jde o organizovaný způsob předávání informací ostatním uživatelům, aby došlo ke zlepšení aktivit svých i ostatních.

---

<sup>17</sup> ČMEJREK, J., ČOPÍK, J. *Veřejná správa*, 2016, s. 23-24

<sup>18</sup> SANALLA, M. *Veřejná správa*, 2013, s. 55

<sup>19</sup> Tamtéž. s. 58-59

Pojem informační systémy veřejné správy je vymezen v Zákoně č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů (dále jen „zákon o informačních systémech“). V § 2 písm. b) se rozumí „*informačním systémem veřejné správy funkční celek nebo jeho část zabezpečující cílevědomou a systematickou informační činnost pro účely výkonu veřejné správy. Každý informační systém veřejné správy zahrnuje data, která jsou uspořádána tak, aby bylo možné jejich zpracování a zpřístupnění, provozní údaje a dále nástroje umožňující výkon informačních činností*“.<sup>21</sup>

Zákon o informačních systémech také stanovuje, že orgány veřejné správy provádějí, v rozsahu své zákonné působnosti, výběr technických a programových prostředků pro provoz jimi vytvářených a spravovaných informačních systémů veřejné správy (§ 5 odst. 1).<sup>22</sup> Dále udává povinnost „*odstranit zjištěné nedostatky ve lhůtě stanovené ministerstvem*“ (§ 5 odst. 2 písm. f).<sup>23</sup>

Aby informační systémy veřejné správy reálně fungovaly, mají orgány veřejné správy vytvářet a vydávat informační koncepci a následně ji uplatňovat v praxi a vyhodnocovat jak je dodržována (§ 5a odst. 2).<sup>24</sup>

Informační systémy veřejné správy musí mít atestaci a akreditaci, což je také ustanoveno v Zákoně č. 365/2000 Sb. Podle zákona o informačních systémech se atestacemi rozumí (§ 2 písm. j):<sup>25</sup>

1. „*způsobilosti k realizaci vazeb informačního systému veřejné správy s výjimkou provozních informačních systémů uvedených v § 1 odst. 4 písm. a) až d) s jinými informačními systémy prostřednictvím referenčních rozhraní, nebo*
2. *dlouhodobého řízení informačních systémů veřejné správy s výjimkou provozních informačních systémů uvedených v § 1 odst. 4 písm. a) až d) s požadavky tohoto zákona a prováděcích právních předpisů k tomuto zákonu.*“

---

<sup>20</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*, 2012, s. 48

<sup>21</sup> Zákon č. 365/2000 Sb., Zákon o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, [online]. [cit. 2019-11-3]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365)

<sup>22</sup> Tamtéž

<sup>23</sup> Tamtéž

<sup>24</sup> Tamtéž

<sup>25</sup> Tamtéž

Akreditaci může provádět právnická nebo fyzická osoba, která je členem mezinárodních sdružení zabývajících se akreditací (§ 6 odst. 1). Atestaci pak provádí atestační středisko (§ 6b odst. 1).<sup>26</sup>

Výsledkem je v případě akreditace osvědčení o akreditaci, které vymezuje předmět, rozsah a podmínky na dobu na kterou bylo vydáno (§ 6a odst. 2). V případě atestace je výsledkem, pokud je výsledek kladný, protokol o atestaci, který obsahuje podmínky platnosti atestu (§ 6d odst. 4).<sup>27</sup>

Centrální místo služeb je další pojem, který je ustanoven v zákoně o informačních systémech. Jedná se o „*soubor technického a programového vybavení, jehož prostřednictvím jsou poskytovány služby informačních systémů veřejné správy a jehož prostřednictvím jsou využívány a propojovány sítě elektronických komunikací*“ (§ 6g odst. 1). Centrální místo služeb je spravováno Ministerstvem vnitra, ale jeho provozování může být svěřeno právnické nebo fyzické osobě (§ 6g odst. 2).<sup>28</sup>

Mates a Smejkal<sup>29</sup> uvádí, že funkcí centrálního místa služeb je propojování subjektů veřejné a státní správy mezi sebou, které je vzájemně řízené a bezpečné, a také propojení centrálních pracovišť s regionálními pracovišti. „*Dále zajišťuje komunikaci subjektů státní a veřejné správy s jinými subjekty ve vnějších sítích, jakými jsou Internet nebo komunikační infrastruktura EU. Zároveň tvoří jediné logické místo propojení jednotlivých operátorů telekomunikačních infrastruktur poskytující služby pro Komunikační infrastrukturu veřejné správy (KIVS).*“

Dalším informačním systémem, který je v zákoně o informačních systémech uveden, je Portál veřejné správy. Zákon také vymezuje kontaktní místa veřejné správy.<sup>30</sup>

---

<sup>26</sup> Zákon č. 365/2000 Sb., Zákon o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, [online]. [cit. 2019-11-3]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365>

<sup>27</sup> Tamtéž

<sup>28</sup> Tamtéž

<sup>29</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*, 2012, s. 67

<sup>30</sup> Zákon č. 365/2000 Sb., Zákon o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, [online]. [cit. 2019-11-3]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365>

### 3.3 eGovernment

Pojem eGovernment je natolik znám, že se nepřekládá a používá se ve své anglické podobě. Podstatnější než překlad tohoto výrazu je jeho definice. Pro tento pojem v literatuře neexistuje jen jedna definice, každý autor tento termín vysvětluje trochu jinak. Některé definice jsou pojaty v širším kontextu, některé v užším kontextu, ale v zásadě jsou si všechny definice podobné.

Ministerstvo vnitra České republiky uvádí, že „*myšlenkou tzv. eGovernmentu je správa věcí veřejných za využití moderních elektronických nástrojů, díky kterým bude veřejná správa k občanům přátelštější, dostupnější, efektivnější, rychlejší a levnější*“.<sup>31</sup>

eGovernment lze vymezit „*jako využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních komunikačních služeb*“.<sup>32</sup>

Špaček<sup>33</sup> ve své publikaci uvádí, „*že veřejná správa má sloužit veřejnosti a hledat cesty, jak s využitím ICT zdokonalit své vnitřní i navenek zaměřené aktivity. Cílovým stavem je zajistit anebo podpořit poskytování služeb veřejnosti zapojením nových technologií, a to i v oblastech, kde aktivity veřejné správy nabývají při působení na společnost vrchnostenských podob (tj. něco vynucují, nebo vyžadují procedury předepsané legislativou).*“

Cílem eGovernmentu, jak vyplývá z výše uvedených definic, je usnadnění styku občana s úřadem a také zefektivnění činnosti úřadu. Podle Matese a Smejkal<sup>34</sup> „*e-government přispívá k vytváření toho, co je označováno jako „dobrá správa“*“.

---

<sup>31</sup> Co je Czech POINT. *Czech POINT*, c2019a [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-05]. Dostupné z [www: https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/](https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/)

<sup>32</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*, 2012, s. 39

<sup>33</sup> ŠPAČEK, D. *eGovernment – cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*, 2012, s. 3

<sup>34</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*, 2012, s. 40

### 3.4 Projekty eGovernmentu

V této kapitole budou představeny čtyři základní projekty eGovernmentu, které svým vznikem měly učinit, aby veřejná správa byla nejen efektivnější, ale i levnější, dostupnější, spolehlivější či rychlejší.

#### 3.4.1 Czech POINT

Univerzální kontaktní místo veřejné správy Czech POINT, nebo-li Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál, poskytuje občanům zejména ověřené výpisy z informačních systémů veřejné správy. Projekt je jedním ze systémů eGovernmentu, jehož heslem je „*obíhat mají data, ne občan*“.<sup>35</sup>

Projekt si klade za cíl „*vytvořit garantovanou službu pro komunikaci se státem prostřednictvím jednoho univerzálního místa, kde je možné získat a ověřit data z veřejných i neveřejných informačních systémů veřejné správy, úředně ověřit dokumenty a listiny, převést písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak, získat informace o průběhu správních řízení ve vztahu k občanovi a podat podání pro zahájení řízení správních orgánů. Jde tedy o maximální využití údajů ve vlastnictví státu tak, aby byly minimalizovány požadavky na občany*“.<sup>36</sup>

Projekt Czech POINT běží již od roku 2007. Nejprve byl spuštěn pilotní provoz, který byl zahájen 28. 3. 2007 a měl probíhat do konce června 2007. Ostrý provoz byl spuštěn začátkem roku 2008. Služby, které Czech POINT poskytuje, se od spuštění pilotního provozu stále rozšiřují.<sup>37</sup>

---

<sup>35</sup> Jaké služby poskytuje Czech POINT? *Czech POINT*, c2019b [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-05]. Dostupné z www: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>

<sup>36</sup> Co je Czech POINT. *Czech POINT*, c2019a [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-05]. Dostupné z www: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>

<sup>37</sup> ŠPAČEK, D. *eGovernment – cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*, 2012, s. 79-81

Služby Czech POINTu mohou být poskytovány na místech, které jsou definovány v § 8a odst. 2 Zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. „*Kontaktními místy jsou* (§ 8a odst. 2):<sup>38</sup>

- a) *notáři,*
- b) *krajské úřady,*
- c) *matriční úřady,*
- d) *obecní úřady, úřady městských částí nebo městských obvodů územně členěných statutárních měst a úřady městských částí hlavního města Prahy, jejichž seznam stanoví prováděcí právní předpis,*
- e) *zastupitelské úřady stanovené prováděcím právním předpisem,*
- f) *držitel poštovní licence a Hospodářská komora České republiky,*
- g) *banka, které byla ministerstvem udělena autorizace k výkonu působnosti kontaktního místa veřejné správy (dále jen „osoba autorizovaná ministerstvem“).*“

Služby, které Czech POINT poskytuje, lze rozdělit do kategorií:<sup>39</sup>

- Výpisy z informačních systémů veřejné správy:
  - Vydání ověřeného výstupu ze Seznamu kvalifikovaných dodavatelů,
  - Výpis z bodového hodnocení řidiče,
  - Výpis z Insolvenčního rejstříku,
  - Výpis z Katastru nemovitostí,
  - Výpis z Rejstříku trestů,
  - Výpis z Rejstříku trestů právnické osoby,
  - Výpis z Veřejných rejstříků,
  - Výpis z Živnostenského rejstříku,
- Podání vůči státní správě:
  - Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků ISOH,
  - Přijetí podání podle živnostenského zákona (§72),

---

<sup>38</sup> Zákon č. 365/2000 Sb., Zákon o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, [online]. [cit. 2019-11-3]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365)

<sup>39</sup> Jaké služby poskytuje Czech POINT? *Czech POINT*, c2019b [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-05]. Dostupné z [www: https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/](https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/)



- Základní registry:
  - Obecně v agendách základních registrů,
  - Seznam agend základních registrů,
- Datové schránky:
  - Datové schránky,
  - Obecně o agendách datových schránek,
  - Seznam agend datových schránek,
- Konverze na žádost a související služby:
  - Centrální úložiště ověřovacích doložek,
  - Konverze,
  - Úschovna systému Czech POINT,
- Zprostředkovaná identifikace:
  - Zprostředkování identifikace osoby.

### ***CzechPOINT@home***

CzechPOINT@home je aplikace pomocí které je možné získat zdarma výpisy, jenž jsou na pobočce Czech POINTu zpoplatněné. Výpisy získané pomocí této aplikace lze využít „v komunikaci s veřejnou správou, v podnikání nebo v osobním životě“. Tyto výpisy mohly být zpřístupněny díky datovým schránkám, které poskytují zaručenou elektronickou komunikaci. Žadatel odešle z datové schránky žádost a výpis či jiná odpověď mu přijde zpět do datové schránky.<sup>40</sup>

Formuláře umožňující majitelům datových schránek získat zdarma výpisy jsou zpřístupněny na Portálu veřejné správy.<sup>41</sup>

Pomocí CzechPOINT@home může občan zažádat např. o výpis z Rejstříku trestů, Rejstříku právnických osob, Výpis bodového hodnocení řidiče, ale také si může zkontrolovat údaje, které jsou o něm vedené a v případě zjištění chyb zažádat o změnu.<sup>42</sup>

---

<sup>40</sup> CzechPOINT@home [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit 2019-12-20]. Dostupné z [www: https://www.mvcr.cz/clanek/czech-point-czech-point.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d](https://www.mvcr.cz/clanek/czech-point-czech-point.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d)

<sup>41</sup> Tamtéž

<sup>42</sup> Tamtéž

## ***CzechPOINT@office***

Aplikace CzechPOINT@office byla zřízena pro potřeby úřadu. Prostřednictvím aplikace úředníci nejen získávají údaje z informačních systémů veřejné správy, ale také do těchto informačních systémů zapisují nové informace a údaje, např. aktuální informace o občanech. Další funkcí aplikace, kterou úředníci využívají je konverze dokumentů „*mezi papírovou a elektronickou podobou*“.<sup>43</sup>

### **3.4.2 Základní registry**

Základní registry fungují od roku 2012 a jsou označovány jako jeden ze základních pilířů eGovernmentu a byly zřízeny na základě Zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“). O jejich provoz a bezpečnost se stará Správa základních registrů.<sup>44</sup>

*Zákon „vymezuje obsah základních registrů, informačního systému základních registrů a informačního systému územní identifikace a stanoví práva a povinnosti, které souvisejí s jejich vytvářením, užíváním a provozem“ (§ 1a).*<sup>45</sup>

V § 3 zákona je vymezeno, co jsou základní registry:<sup>46</sup>

- a) *„základní registr obyvatel (dále jen „registr obyvatel“),*
- b) *základní registr právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci (dále jen „registr osob“),*
- c) *základní registr územní identifikace, adres a nemovitostí (dále jen „registr územní identifikace“),*
- d) *základní registr agend, orgánů veřejné moci, soukromoprávních uživatelů údajů a některých práv a povinností (dále jen „registr práv a povinností“).*“

---

<sup>43</sup> CzechPOINT@office [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit 2019-12-20]. Dostupné z [www: https://www.mvcr.cz/clanek/czech-point-czech-point.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d](https://www.mvcr.cz/clanek/czech-point-czech-point.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d)

<sup>44</sup> Základní registry a správa základních registrů.[online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-12-20]. Dostupné z [www: https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-a-sprava-zakladnich-registru.aspx](https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-a-sprava-zakladnich-registru.aspx)

<sup>45</sup> Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2020-01-15]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-111](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-111)

<sup>46</sup> Tamtéž

Účelem základních registrů je poskytovat aktuální a právně závazné referenční údaje orgánům veřejné moci. Prostřednictvím registrů dojde k odstranění vícenásobného výskytu a nejednotností dat v databázích veřejné správy. Před zavedením základních registrů si každý úřad vedl, v rámci své agendy, svoji evidenci údajů. Tato data nebyla právně závazná, a proto každý občan musel vždy vyplnit formulář se svými údaji a pravost těchto údajů musel stvrdit podpisem.<sup>47</sup>

Sdílení dat mezi jednotlivými úřady, jejich aktuálnost apod. zajišťuje Informační systém základních registrů. Ten také kontroluje oprávnění přístupu k datům. K ochraně osobních údajů slouží převodník identifikátorů, který je součástí základních registrů. Převodník vygeneruje místo rodného čísla bezvýznamný identifikátor a jako jediný dokáže propojit data v jednotlivých registrech.<sup>48</sup>

**Obrázek 1** Zjednodušený popis fungování systému základních registrů



Zdroj: Příručka pro obce<sup>49</sup>

<sup>47</sup> Základní registry a správa základních registrů.[online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-12-20]. Dostupné z [www: https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-a-sprava-zakladnich-registru.aspx](https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-a-sprava-zakladnich-registru.aspx)

<sup>48</sup> Tamtéž

<sup>49</sup> Příručka pro obce. [online]. Praha: Správa základních registrů [cit. 2020-01-15]. Dostupné z [www: https://www.szrcr.cz/images/dokumenty/dulezite/Prirucka\\_pro\\_obce\\_v2.3\\_fin.pdf](https://www.szrcr.cz/images/dokumenty/dulezite/Prirucka_pro_obce_v2.3_fin.pdf)

### 3.4.3 Datové schránky

Informační systém datových schránek (dále jen „ISDS“) je dalším projektem eGovernmentu, který měl napomoci nejen k efektivnější veřejné správě, ale také přiblížit úřad občanovi. Jak uvádí Mates a Smejkal „*účelem zavedení institutu datových schránek bylo sjednotit způsoby doručování a zefektivnění komunikace mezi občanem a orgány veřejné moci a komunikace mezi orgány veřejné moci navzájem*“.<sup>50</sup>

ISDS byl spuštěn 1. července 2009 na základě Zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů (dále jen „zákon“). Datové schránky slouží převážně ke komunikaci s orgány veřejné moci. Jedná se o komunikační nástroj garantovaný státem, jenž nahrazuje klasické doručování v listinné podobě.<sup>51</sup>

Ode dne spuštění ISDS Ministerstvo vnitra (dále jen „ministerstvo“) zřizuje datové schránky a vydává k nim přístupové údaje. „Ostrý“ provoz byl spuštěn 1. listopadu 2009, od tohoto dne byly aktivovány i datové schránky, do kterých se do té doby jejich uživatelé nepřihlásili.<sup>52</sup>

Obrázek 2 Logo datových schránek



Zdroj: Ministerstvo vnitra České republiky: Datové schránky mají nové logo. Navrhl ho student Lukáš Adamík<sup>53</sup>

<sup>50</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*, 2012, s. 168

<sup>51</sup> Informační systém datových schránek. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-12-20]. Dostupné z [www: https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/zakladni-informace](https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/zakladni-informace)

<sup>52</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*, 2012, s. 166

<sup>53</sup> Ministerstvo vnitra České republiky: *Datové schránky mají nové logo. Navrhl ho student Lukáš Adamík* [online]. Praha, 2019 [cit. 2020-03-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/imgBrowser.aspx?docid=22196843&imgid=22196851&cpi=1px>

Zákon o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů definuje co je datová schránka a k čemu je určena (§ 2 odst. 1):<sup>54</sup>

*„Datová schránka je elektronické úložiště, které je určeno k*

- a) doručování orgány veřejné moci,*
- b) provádění úkonů vůči orgánům veřejné moci,*
- c) dodávání dokumentů fyzických osob, podnikajících fyzických osob a právnických osob.“*

V jednotlivých paragrafech zákona jsou definovány datové schránky, které mohou být zřízeny. Jsou to:<sup>55</sup>

- datová schránka fyzické osoby (§ 3),
- datová schránka podnikající fyzické osoby (§ 4),
- datová schránka právnické osoby (§ 5) a
- datová schránka orgánu veřejné moci (§ 6).

Z důvodů snížení ekonomických nákladů, v případě orgánů veřejné moci, má veškerá komunikace probíhat formou elektronické komunikace. Zákon na tyto důvody pamatuje, a proto je v zákoně nastaveno použití datových schránek:<sup>56</sup>

- **„Povinně:**
  - *obousměrná komunikace orgánů veřejné moci mezi sebou,*
  - *komunikace orgánů veřejné moci vůči právnickým osobám a podnikajícím fyzickým osobám, kterým se zřizuje datová schránka ze zákona, a právnickým nebo fyzickým osobám, kterým byla datová schránka zřízena na základě jejich žádosti;*
- **Nepovinně:**
  - *komunikace právnických a fyzických osob vůči orgánům veřejné moci,*
  - *vzájemná komunikace mezi fyzickými a právnickými osobami.“*

---

<sup>54</sup> Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [online]. [cit. 2019-12-20]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300)

<sup>55</sup> Tamtéž

<sup>56</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*, 2012, s. 174-175

Orgán veřejné moci musí doručovat do datové schránky v případě, že má fyzická či právnická osoba datovou schránku zřízenou. Do jedné datové schránky může mít přístup více osob, ale ne všechny osoby musí mít přístup ke všem datovým zprávám. Z tohoto důvodu má doručování do vlastních rukou velký význam, protože doručená zpráva je přístupná pouze adresátovi a ostatním pověřeným osobám není přístupná, pokud adresát nepověřil touto úrovní přístupu tyto osoby.<sup>57</sup>

Ministerstvo vnitra, které datové schránky nejen zřizuje, ale také spravuje, je zřizuje dvojím způsobem:

- na žádost,
- ze zákona.<sup>58</sup>

Ministerstvo zřídí datovou schránku na žádost fyzické osobě a podnikající fyzické osobě do 3 dnů od podání žádosti. Výjimku tvoří advokáti, statutární auditoři, daňoví poradci a insolvenční správci, těm ministerstvo zřídí datovou schránku bezplatně poté, co obdrží informaci o jejich zapsání do evidence, která je stanovena státem (§ 3 odst. 1, § 4 odst. 1 a odst. 3). Bezplatně jsou zřízené datové schránky právnické osobě zřízené zákonem bezodkladně po jejím vzniku; právnické osobě zapsané v obchodním rejstříku a organizační složce podniku zahraniční právnické osobě zapsané v obchodním rejstříku bezodkladně poté, co ministerstvo obdrží informaci o jejím zapsání do obchodního rejstříku (§ 5 odst. 1). Datová schránka orgánu veřejné moci je zřízena ministerstvem také bezplatně a to bezodkladně po jeho vzniku (§ 6 odst. 1).<sup>59</sup>

V případě, že právnická osoba není zřízena zákonem nebo není zapsaná v obchodním rejstříku bude mít datovou schránku zřízenou na žádost (§ 5 odst. 2). Na žádost mohou orgány veřejné moci získat další datové schránky (§6 odst. 2). Ministerstvo zřídí datové schránky na žádost do 3 pracovních dnů ode dne podání žádosti.<sup>60</sup>

---

<sup>57</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*, 2012, s. 175

<sup>58</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*, 2012, s. 176

<sup>59</sup> Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [online]. [cit. 2019-12-20]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300)

<sup>60</sup> Tamtéž

Poté co byla datová schránka zřízena, zašle ministerstvo přístupové údaje oprávněné osobě, pro niž byla datová schránka zřízena. V případě právnické osoby obdrží tyto údaje statutární orgán právnické osoby, člen statutárního orgánu právnické osoby či vedoucí organizační složky podniku zahraniční právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku. Pokud byla datová schránka zřízena orgánu veřejné moci, pak přístupové údaje získá vedoucí orgánu veřejné moci (§ 8 a §10).<sup>61</sup> Tyto přístupové údaje slouží jak k zabezpečení schránky, tak identifikaci osob, které do ní přistupují.

Adresace a rozpoznání datových schránek je zajišťována pomocí identifikátoru, který je v podobě šestimístné sekvence číslic a písmen přidělován automaticky systémem a nelze změnit.<sup>62</sup>

Jak již bylo uvedeno výše, orgán veřejné moci musí doručovat do datových schránek, umožňuje-li to povaha dokumentu. Oproti tomu fyzická osoba, podnikající fyzická osoba či právnická osoba, má-li zpřístupněnou svou datovou schránku, může provádět úkon vůči orgánu veřejné moci, umožňuje-li to povaha tohoto úkonu (§ 18).<sup>63</sup>

Účelem doručování do datových schránek je kromě zefektivnění veřejné správy také snížení ekonomický nákladů spojených s doručováním prostřednictvím České pošty.

#### **3.4.4 Portál veřejné správy**

Portál veřejné správy (dále jen „portál“) byl spuštěn 6. října 2003 na adrese <http://portal.gov.cz>. Podle Matese a Smejkal<sup>64</sup> bylo spuštění portálu jedním z prvních „zásadních přínosů k rozvoji e-governmentu v České republice“.

Portál byl zřízen na základě Zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů (dále jen „zákon o informačních systémech veřejné správy“). Definice portálu je uvedena v § 6f zákona o informačních systémech

---

<sup>61</sup> Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [online]. [cit. 2019-12-20]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300)

<sup>62</sup> VODIČKA, M. *3D: Data, daně digitálně aneb ajťákem i proti své vůli*, 214, s. 79

<sup>63</sup> Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [online]. [cit. 2019-12-20]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300)

<sup>64</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*, 2012, s. 69

veřejné správy – „*Portálem veřejné správy je informační systém veřejné správy zajišťující přístup k informacím veřejných orgánů a komunikací s veřejnými orgány. Správcem portálu veřejné správy je ministerstvo.*“<sup>65</sup>

Portál byl zřízen nejen pro státní správu a samosprávu, státní i soukromé organizace včetně podnikatelů, živnostníků, ale i pro širokou veřejnost. Zaměření portálu odpovídala i struktura nabízených informací. Portál byl členěn na Informace pro občany, Informace pro podnikatele, Informace pro cizince a Informace pro orgány veřejné správy.<sup>66</sup>

Toto členění bylo rozděleno do částí:<sup>67</sup>

- ***Služby pro orgány veřejné moci*** – tato část obsahuje formuláře a návody, pomocí kterých mohou úřady samy zajistit publikování určitých typů informací v rámci portálu.
- ***Životní situace*** – zde jsou uvedené popisy řešení životních situací včetně odkazů na stránky úřadu nebo instituce v rámci portálu, kde jsou publikované ostatní životní situace a informace včetně formulářů, které daný úřad připravil pro elektronické podání.
- ***Věstníky*** – publikační sbírky předpisů a metodických pokynů, které vydávají ústřední správní orgány. Věstníky jsou k dispozici ke stažení ve formátu PDF a obsahují informace o tom, která instituce je zveřejnila a od kterého data jsou účinné.
- ***Povinně zveřejňované informace*** – jedná se o informace, které jsou zveřejňované na základě různých legislativních předpisů jednotlivými orgány veřejné správy.
- ***Formuláře elektronického podání*** – v této části se nachází formuláře, které mohou orgány veřejné moci zveřejňovat na portále a prostřednictvím kterých mohou občané, podnikatelé či firmy provést podání vůči konkrétnímu orgánu prostřednictvím datové schránky.

---

<sup>65</sup> Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [online]. [cit. 2019-12-20]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300)

<sup>66</sup> Portál veřejné správy. Ministerstvo vnitra ČR, c2019 [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-10]. Dostupné z [www: https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx](https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx)

<sup>67</sup> Tamtéž



- **Zákony** – jde o vyhledávání v databázi legislativních norem a zákonů právního informačního systému ASPI.
- **Seznam držitelů datových schránek** – obsahuje aktuální informace o držitelích datových schránek.
- **Otevřená data** – v této části je obsažen Národní katalog otevřených dat obsahující otevřené datové sady zveřejněné jednotlivými orgány veřejné správy ČR a Registr smluv.

Portál veřejné správy se stále inovoval a od 20. března 2012 byl spuštěn v novém. Jednou z inovací bylo sloučení tří samostatných portálů, které „*sloužily jako zdroj informací nebo komunikace veřejnosti s veřejnou správou či naopak*“, do jednoho. Jednotný portál veřejné správy tak kromě údajů, které již nabízel, nabízí možnost přímého přihlášení do datových schránek. Kromě vzhledu se změnilo i fungování portálu, tzn. že orientace i vyhledávání se stalo přehlednějším, rychlejším a intuitivnějším.<sup>68</sup>

Od té doby se změnila i koncepce obsahu portálu veřejné správy. Ministerstvo vnitra zajišťuje pouze technický chod a většinu informací dodávají jednotlivé úřady. Nový portál veřejné správy nabízí kromě jiného informace k podání daňového přiznání, informace k sociálnímu zabezpečení včetně možnosti elektronického podání, např. důchodového pojištění.<sup>69</sup>

Portál občana (dále jen „portál“) byl spuštěn na Portálu veřejné správy 8. července 2018. Víze Portálu je, že „*se má v budoucnu stát bránou ke všem elektronickým službám státu*“.<sup>70</sup>

---

<sup>68</sup> NOVÁK, P., SELICHAROVÁ, M., Ministerstvo vnitra spustilo inovovaný Portál veřejné správy. Ministerstvo vnitra ČR, c2019. [online] Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-10]. Dostupné z [www: https://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-spustilo-inovovany-portal-verejne-spravy.aspx](https://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-spustilo-inovovany-portal-verejne-spravy.aspx)

<sup>69</sup> Tamtéž

<sup>70</sup> VITNEROVÁ, M., Nový Portál občana nabízí 37 online služeb státu, další budou přibývat postupně. Ministerstvo vnitra ČR, c2019. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-10]. Dostupné z [www: https://www.mvcr.cz/clanek/novy-portal-obcana-nasbizi-37-online-sluzeb-statu-dalsi-budou-pribyvat-postupne.aspx](https://www.mvcr.cz/clanek/novy-portal-obcana-nasbizi-37-online-sluzeb-statu-dalsi-budou-pribyvat-postupne.aspx)

Nově se lze přihlásit pomocí eObčanky ke všem 37 službám státu, které jsou na portálu dostupné. EObčanka umožňuje jak prokázání totožnosti online, tak zaručuje nejvyšší možnou bezpečnost. Občan díky ní může získat např. eRecept, zjistit si informace o svém důchodu apod. aniž by musel navštívit daný úřad.<sup>71</sup>

Od července se mohly připojovat do portálu se svými službami také jednotlivé úřady díky novému zákonu o elektronické identifikaci.<sup>72</sup>

Spuštění „nového“ portálu znamená další posun k lepšímu v přiblížení se občanovi. K původním 37 online službám postupně přibývají další. V prosinci jich portál nabízel již přes 60. Například byla spuštěna služba „*Nahlížení do katastru nemovitostí*“, kterou občané mohli využít, aniž by museli jít na úřad.<sup>73</sup>

V únoru 2019 dochází opět k rozšíření služeb a lidé si tak mohou zjistit údaje z živnostenského rejstříku nebo centrálního registru řidičů.<sup>74</sup> Toto rozšíření však není konečné. Během roku se služby rozšiřují o další a k 9. březnu 2020 jich portál nabízí již 130. Občan tak může využít služby např. Potvrzení o studiu, Podání daňového přiznání, Potvrzení bezdlužnosti, Informace o pracovní neschopnosti apod. Občan také může využít přístup k Portálům občana jednotlivých měst a obcí (k 9. březnu je zapojeno 14 měst) nebo k elektronickým portálům krajů (k 9. březnu spolupracují 2 kraje).<sup>75</sup>

Portál, aby dostal své vizi stát se branou k elektronickým službám státu, se nejen uzpůsobuje na míru občanům, ale také rozšiřuje své služby.

---

<sup>71</sup> VITNEROVÁ, M., Nový Portál občana nabízí 37 online služeb státu, další budou přibývat postupně. *Ministerstvo vnitra ČR, c2019*. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-10]. Dostupné z www: <https://www.mvcr.cz/clanek/novy-portal-obcana-nasbizi-37-online-sluzeb-statu-dalši-budou-pribyvat-postupne.aspx>

<sup>72</sup> Tamtéž

<sup>73</sup> PĚKNICOVÁ, K., Portál občana půl roku po spuštění: Česko je opět o krok blíže digitálnímu státu. *Ministerstvo vnitra ČR, c2019*. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2020-11-10]. Dostupné z www: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana-pul-roku-po-spusteni-cesko-je-opet-o-krok-blize-digitalnimu-statu.aspx>

<sup>74</sup> Tamtéž

<sup>75</sup> Konference Portálu občana a podepsání memoranda s VZP [online]. (PDF). [cit. 2020-03-20]. Dostupné z www: <https://www.mvcr.cz/soubor/portal-obcana-nove-sluzby.aspx>

### 3.5 Elektronický podpis

Modernizace veřejné správy, zejména pak její digitalizace měla vliv na vytvoření legislativního rámce pro používání dokumentů v elektronické podobě i pro elektronické podpisy. Pojmy jako elektronický podpis, elektronická značka či časové razítko, které se nově objevují, musí být jasně definovány. V legislativě České republiky jsou tyto pojmy vymezeny v Zákoně č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu). Zákon o elektronickém podpisu upravuje výše uvedené pojmy v souladu s právem Evropských společenství a to směrnicí Evropského parlamentu a Rady 99/93/ES ze dne 13. prosince 1999 o zásadách Společenství pro elektronické podpisy.<sup>76</sup>

V zákoně o elektronickém podpisu v § 2 písm. a) je vymezen pojem elektronický podpis, kterým se rozumí „*údaje v elektronické podobě, které jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené a které slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě*“<sup>77</sup>. Podle Peterky má tento podpis pouze „informační hodnotu“.<sup>78</sup>

Zaručený elektronický podpis (§ 2 písm. b) je elektronický podpis, který splňuje zákonem dané požadavky<sup>79</sup>:

1. je jednoznačně spojen s podepisující osobou,
2. umožňuje identifikaci podepisující osoby ve vztahu k datové zprávě,
3. byl vytvořen a připojen k datové zprávě pomocí prostředků, které podepisující osoba může udržet pod svou výhradní kontrolou,
4. je k datové zprávě, ke které se vztahuje, připojen takovým způsobem, že je možno zjistit jakoukoliv následnou změnu dat.“

---

<sup>76</sup> Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu). [online]. [cit. 2020-03-20]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-227>

<sup>77</sup> Tamtéž

<sup>78</sup> PETERKA, J., Báječný svět elektronického podpisu, 2011, s. 30

<sup>79</sup> Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu). [online]. [cit. 2020-03-20]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-227>

Užívání zaručeného elektronického podpisu pro veřejnoprávně podepisující bylo zrušeno Zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. Podepisování dokumentů je ustanoveno v § 5 - § 7 Zákona č. 297/2016 Sb. V § 5 zákon stanovuje: „*K podepisování elektronickým podpisem lze použít pouze kvalifikovaný elektronický podpis, podepisuje-li elektronický dokument, kterým právně jedná, a) stát, územní samosprávný celek, právnická osoba zřízená zákonem nebo právnická osoba zřízená nebo založená státem, územním samosprávným celkem nebo právnickou osobou zřízenou zákonem (dále jen „veřejnoprávní podepisující“).*“<sup>80</sup>

Uznávaným podpisem, definovaným v § 6 odst. 2, „*se rozumí zaručený elektronický podpis založený na kvalifikovaném certifikátu pro elektronický podpis nebo kvalifikovaný elektronický podpis*“.<sup>81</sup>

Další pojmy, které souvisí s označením elektronického dokumentu či datových zpráv, jsou elektronická značka a časové razítko.

Elektronická značka je příslušná instituci, např. organizační složce státu nebo právnické osobě, a používá se k označení výstupů v elektronické podobě, jež daná instituce produkuje. Elektronická značka zajišťuje nejen neměnnost písemnosti, ale také její věrohodnost.<sup>82</sup>

Časové razítko „*slouží k prokazování konkrétního okamžiku, po kterém již nepochybně existovala daná písemnost. Jejich použitím je deklarován čas, k němuž je potřeba vztáhnout ověření platnosti certifikátu elektronického podpisu, případně další atributy*“.<sup>83</sup>

Pečetění dokumentu i použití kvalifikovaného elektronického časového razítka je ustanoveno v § 8 – § 11 Zákona č. 297/2016 Sb.

---

<sup>80</sup> Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. [online]. [cit. 2020-04-16]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-297](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-297)

<sup>81</sup> Tamtéž

<sup>82</sup> VODIČKA, M., 3D: Data, daně digitálně aneb ajťákem i proti své vůli, 2014, s. 51

<sup>83</sup> VODIČKA, M., 3D: Data, daně digitálně aneb ajťákem i proti své vůli, 2014, s. 52

### 3.6 Elektronická komunikace

Za základ elektronické komunikace ve veřejné správě lze považovat vzájemnou komunikaci mezi správními orgány a jinými subjekty, tj. jinými správními orgány, orgány veřejné moci, právníckými či fyzickými osobami.

Právní úprava komunikace je zakotvena v Zákoně č. 500/2004 Sb., správní řád (dále jen „správní řád“) a je třeba postupovat dle příslušných ustanovení správního řádu, pokud není uvedeno jinak.

Komunikace může probíhat jak ve směru od adresáta ke správnímu orgánu, tak od správního orgánu.

#### ***Komunikace směřující od adresáta***

V případě, že komunikace směřuje od adresáta ke správnímu orgánu, pak je podání v souladu s § 37 správního řádu a posuzuje se „*podle svého skutečného obsahu a bez ohledu na to, jak je označeno*“ (§ 37 odst. 1).<sup>84</sup>

Z podání musí být zřejmé, kdo je činí, jaké věci se týká a co se navrhuje. Pokud podání činí fyzická osoba, musí uvést své jméno, příjmení, datum narození a místo trvalého bydliště, případně doručovací adresu, je-li odlišná od trvalého bydliště. Podnikající osoba uvede, kromě jména, příjmení a doručovací adresy, navíc údaje vztahující se k provozovanému druhu podnikání a identifikační číslo osob. Právnícká osoba musí v podání uvést název firmy, identifikační číslo osob nebo obdobný údaj a adresu sídla nebo doručovací adresu, v případě jiné adresy pro doručování (§ 37 odst. 2).<sup>85</sup>

Jestliže podání nesplňuje předepsané náležitosti nebo trpí jinými vadami, správní orgán vyzve podatele k odstranění nedostatků ve lhůtě, kterou mu správní orgán poskytl nebo mu pomůže tyto nedostatky odstranit (§ 37 odst. 3).<sup>86</sup>

---

<sup>84</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. [online]. [cit. 2020-10-16]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500)

<sup>85</sup> Tamtéž

<sup>86</sup> Tamtéž

Podání může být učiněno písemně, ústně do protokolu nebo v elektronické podobě. Může být také učiněno například prostřednictvím dálkopisu, telefaxu nebo veřejné datové sítě bez použití podpisu. V takovém případě musí být „*podání do 5 dnů potvrzeno, popřípadě doplněno způsobem uvedeným ve větě první*“ (§ 37 odst. 4).<sup>87</sup>

Podatel učiní podání u věcně a místně příslušného správního orgánu a je „*učiněno dnem, kdy tomuto orgánu došlo*“ (§ 37 odst. 5).<sup>88</sup>

### ***Komunikace směřující od správního orgánu***

V případě, že komunikace resp. elektronická komunikace směřuje od správního orgánu, je doručování ustanoveno v § 19 správního řádu.

Správní orgán doručuje písemnost, kterou vyhotovil, prostřednictvím datové schránky. V případě, že datová schránka není zřízena, může správní orgán doručit písemnost prostřednictvím obecního úřadu nebo prostřednictvím policejního orgánu či obecní policie (§ 19 odst. 1).<sup>89</sup>

Doručovat písemnosti primárně do datové schránky příslušnému subjektu má správní orgán za povinnost ze zákona (§ 17).<sup>90</sup>

Správní řád pamatuje i na subjekty, které nevlastní datovou schránku. V takovém případě lze písemnost doručovat také prostřednictvím provozovatele poštovních služeb (§ 19 odst. 2), na adresu pro doručování nebo na elektronickou adresu, kterou účastník řízení sdělí správnímu orgánu (§ 19 odst. 4). Na adresu pro doručování nebo na elektronickou adresu správní orgán doručuje písemnost, jestliže to nevyklučuje zákon nebo povaha věci. Doručování na elektronickou adresu může přispět k urychlení řízení (§ 19 odst. 4).<sup>91</sup>

---

<sup>87</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. [online]. [cit. 2020-10-16]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500](http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500)

<sup>88</sup> Tamtéž

<sup>89</sup> Tamtéž

<sup>90</sup> Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [online]. [cit. 2020-10-16]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300](http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300)

<sup>91</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. [online]. [cit. 2020-10-16]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500](http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500)

V případě vyhovění žádosti účastníka řízení bude-li písemnost doručována na elektronickou adresu, musí adresát potvrdit převzetí doručované písemnosti datovou zprávou podepsanou adresátem. Pokud adresát nepotvrdí „*převzetí písemnosti nejpozději následující pracovní den po odeslání zprávy, která se nevrátila jako nedoručitelná, doručí správní orgán písemnost, jako by adresát o doručení na elektronickou adresu nepožádal*“ (§ 19 odst. 9).<sup>92</sup>

Fyzické osobě správní orgán doručuje písemnost na adresu doručování, adresu trvalého bydliště nebo na adresu evidovanou v informačním systému evidence obyvatel, případně na její elektronickou adresu prostřednictvím veřejné datové sítě. Písemnost doručovanou do vlastních rukou, lze doručit adresátovi nebo osobě, která byla adresátem zmocněna k převzetí. V případě doručování písemnosti, která není do vlastních rukou a její převzetí má být potvrzeno, lze doručit přímo adresátovi nebo osobě, jenž žije, působí nebo pracuje v tomtéž místě. Pokud písemnost není doručovaná do vlastních rukou a její převzetí nemusí být potvrzeno, vloží se do domovní schránky adresáta (§ 20).<sup>93</sup>

Doručování fyzickým podnikajícím osobám je obdobné jako doručování právnickým osobám, které ustanovuje § 21 správního řádu. Právnickým osobám písemnost doručuje na adresu sídla nebo sídla její organizační složky. Písemnosti doručované do vlastních rukou mohou převzít osoby pověřené přijímat písemnosti nebo osoby ustanovené v § 30, tj. osoby, které jsou oprávněny jednat jménem právnické osoby.<sup>94</sup>

Správní řád pamatuje i na adresáty, kteří se zdržují v cizině nebo jejich sídlo, doručovací adresa je v cizině. Těmto adresátům se písemnosti doručují prostřednictvím provozovatele poštovních služeb nebo prostřednictvím příslušného orgánu státní správy, který je pověřen doručováním do ciziny. V případě, že se písemnost nepodaří doručit, je těmto adresátům ustanoven správním orgánem opatrovník (§ 22).<sup>95</sup>

---

<sup>92</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. [online]. [cit. 2020-10-16]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500)

<sup>93</sup> Tamtéž

<sup>94</sup> Tamtéž

<sup>95</sup> Tamtéž

Kromě doručování výše uvedeným způsobem, zná správní řád i doručování prostřednictvím veřejné vyhlášky. Veřejnou vyhláškou se podle správního řádu doručuje osobám jejich pobyt nebo sídlo je neznámé a osobám, kterým se nedaří doručovat i těm které nejsou známy (§ 25 odst. 1).

*„Doručení veřejnou vyhláškou se provede tak, že se písemnost, popřípadě oznámení o možnosti převzít písemnost, vyvěsí na úřední desce správního orgánu, který písemnost doručuje; na písemnosti se vyznačí den vyvěšení. Písemnost nebo oznámení se zveřejní též způsobem umožňujícím dálkový přístup. Patnáctým dnem po vyvěšení se písemnost považuje za doručenu, byla-li v této lhůtě splněna i povinnost podle věty druhé.“ (§ 25 odst. 2)<sup>96</sup>*

Úřední desku musí mít zřízen každý správní orgán a ta musí být nepřetržitě veřejně přístupná. Územní samosprávné celky zřizují jednu úřední desku. *„Obsah úřední desky se zveřejňuje i způsobem umožňujícím dálkový přístup.“ (§ 26 odst. 1)<sup>97</sup>* Z toho vyplývá, že obec si nemůže zřídit úřední desku na každý typ vyvěšovaných dokumentů, ale všechny dokumenty jsou vyvěšeny na jedné úřední desce. Ta pak musí být umístěna vně budovy obce nebo v její blízkosti. Na úřední desku se dokumenty zveřejňují v listinné podobě. Správní řád ustanovuje, že dokumenty jsou zveřejňovány i způsobem umožňujícím dálkový přístup, tzn. prostřednictvím internetu. Tato forma zveřejňování obsahu úřední desky se nazývá elektronická úřední deska. Pro elektronickou úřední desku platí stejná pravidla jako pro fyzickou úřední desku.

### **3.7 Spisová služba**

Veškeré dokumenty, které byly správnímu orgánu doručeny nebo jím odeslány jsou evidovány podle Zákona č. 499/2004 Sb. o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů (dále jen „zákon o archivnictví a spisové službě“).

---

<sup>96</sup> Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. [online]. [cit. 2020-10-16]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500)

<sup>97</sup> Tamtéž



Spisovou službu vykonávají dle § 63 veřejnoprávní průvodci, kraje, hlavní město Praha, obce s pověřeným obecním úřadem, obce se stavebním nebo matričním úřadem, městská část nebo městský obvod územně členěného statutárního města a městský část hlavního města Prahy, na něž byla statutem přenesena alespoň část působnosti obce s pověřeným obecním úřadem nebo působnosti obce se stavebním nebo matričním úřadem (dále jen „určení původci“).<sup>98</sup>

Dokumenty, které jsou doručeny správnímu orgánu, se přijímají v místě k tomu určeném, např. na podatelně. Pokud se na doručený dokument nevztahuje zvláštní právní předpis, opatří se, případně jeho obálka, otiskem podacího razítka v den doručení a po zaevidování se předá k vyřízení. V případě doručení dokumentu v digitální podobě, opatří identifikátorem elektronické podatelny a předá se k vyřízení.

Dokumenty doručené i vzniklé z vlastní činnosti jsou evidovány v systému spisové služby. V případě, že určení původci vykonávají spisovou službu v elektronické podobě, „vedou jako samostatnou funkční část evidenční pomůcky jmenný rejstřík v elektronické podobě určený pro automatické zpracovávání údajů o odesílatelích a adresátech dokumentů evidovaných v evidenční pomůcce a jiných osobách, jichž se dokumenty evidované v evidenční pomůcce týkají“ (§ 64 odst. 4).<sup>99</sup>

Zákon o archivnictví a spisové službě obsahuje také zvláštní ustanovení o dokumentech v digitální podobě. Určený původce převádí dokumenty z analogové podoby do digitální a naopak a také změnu datového formátu v digitální podobě. Tuto činnost provádí postupem, který zaručuje věrohodnost původního dokumentu, neporušitelnost obsahu, čitelnost dokumentu a bezpečnost procesu převádění nebo změny datového formátu (§ 69a odst. 1). Než se převede dokument v digitální podobě na analogový nebo se změní datový formát dokumentu v digitální podobě je potřeba ověřit platnost elektronického podpisu, elektronické pečeti či elektronického časového razítka, jestliže je jimi dokument v digitální podobě opatřen. Také je třeba ověřit platnost certifikátů, jsou-li na nich založeny. Údaje o výsledku ověření a datum, kdy byl dokument v digitální podobě převeden na analogový nebo datum, kdy byl datový formát dokumentu v digitální podobě změněn jsou uchovány

---

<sup>98</sup> Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů. [online]. [cit. 2020-11-16]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-499](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-499)

<sup>99</sup> Tamtéž

spolu s dokumentem vzniklým převedením nebo změnou datového formátu (§ 69a odst. 3).<sup>100</sup>

Určený původce opatří dokument, který vznikl převedením nebo změnou datového formátu, doložkou. Doložku analogového dokumentu podepíše osoba odpovědná za převedení dokumentu. Doložku digitálního dokumentu podepíše kvalifikovaným elektronickým podpisem osoba odpovědná za převedení nebo změnu datového formátu nebo ji zapečetí kvalifikovanou elektronickou pečetí určený původce a dále ji opatří kvalifikovaným elektronickým časovým razítkem. „*Takový dokument má stejné právní účinky jako ověřená kopie dokumentu, jehož převedením nebo změnou datového formátu vznikl. Údaje týkající se převedení nebo změny datového formátu stanoví prováděcí právní předpis.*“ (§ 69a odst. 4) „*Prováděcí právní předpis stanoví podrobnosti výkonu spisové služby*“ (§ 70).<sup>101</sup>

### **3.8 Bezpečnost informačních systémů veřejné správy**

Pojem „bezpečnost“ je podle Matese a Smejkal<sup>102</sup> „*jedním z nejčastěji užívaných termínů v teorii i praxi informačních a telekomunikačních systémů.*“ I přes tuto skutečnost, nechápou bezpečnost všichni stejně. „*Přitom právě pro oblast ISVS je bezpečnost jedním z hlavních předpokladů a požadavků.*“<sup>103</sup>

V současnosti existuje mnoho informačních systémů a to i ve veřejné správě, do kterých je potřeba se registrovat. V rámci registrace uživatel předává své osobní informace další osobě, která s těmito informacemi dále nakládá. Z tohoto důvodu je třeba dbát na bezpečnost informací, aby nedošlo k jejich zneužití.

---

<sup>100</sup> Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů. [online]. [cit. 2020-11-16]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-499](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-499)

<sup>101</sup> Tamtéž

<sup>102</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*, 2012, s. 397

<sup>103</sup> Tamtéž

Mates a Smejkal<sup>104</sup> charakterizují bezpečnost informací jako zachování:

- a) „*důvěrnost – zajištění toho, aby informace byla dostupná pouze osobám oprávněným pro přístup,*
- b) *integrity – zabezpečení správnosti a kompletnosti informací a metod zpracování,*
- c) *dostupnosti – zajištění toho, aby informace a s nimi spjatá aktiva byly přístupné autorizovaným uživatelům podle jejich potřeby.*“

Pojem „bezpečnost“ je uveden v českém právním řádu v mnoha zákonech. V této podkapitole bude, v souvislosti s bezpečností, uvedeno několik právních předpisů.

Jedním z nich je Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, kde v § 5a je ustanoveno, že orgány veřejné správy vytvářejí a vydávají informační koncepci, uplatňují ji v praxi a vyhodnocují její dodržování. V této koncepci si orgány veřejné správy stanoví dlouhodobé cíle v oblasti řízení kvality a bezpečnosti spravovaných informačních systémů veřejné správy. Prováděcí právní předpis stanoví nejen obsah a strukturu informační koncepce, ale také postupy při jejím vytváření, vydávání a při vyhodnocování jejího dodržování a požadavky na řízení bezpečnosti a kvality informačních systémů.<sup>105</sup>

Dalším zákonem, který se zabývá bezpečností je Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), který „*upravuje práva a povinnosti osob a působnost a pravomoci orgánů veřejné moci v oblasti kybernetické bezpečnosti*“ (§ 1).<sup>106</sup>

Zákon o kybernetické bezpečnosti ustanovuje bezpečnostní opatření jako „*souhrn úkonů, jejichž cílem je zajištění bezpečnosti informací v informačních systémech a dostupnosti a spolehlivosti služeb a sítí elektronických komunikací v kybernetickém prostoru*“ (§ 4).<sup>107</sup>

---

<sup>104</sup> MATES, P., SMEJKAL, V. *E-Government v České republice: Právní a technologické aspekty*, 2012, s. 399

<sup>105</sup> Zákon č. 365/2000 Sb., Zákon o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, [online]. [cit. 2019-11-3]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365)

<sup>106</sup> Zákon č. 181/2014 Sb., Zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), [online]. [cit. 2019-11-23]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-181](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-181)

<sup>107</sup> Tamtéž

Osoby a orgány ustanovené v § 3 zákona o kybernetické bezpečnosti jsou povinny zavést a provádět bezpečnostní opatření v rozsahu, který je nezbytný pro zajištění kybernetické bezpečnosti.<sup>108</sup>

Posledním zákonem, který bude v této podkapitole uveden je Zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „zákon“).

Dodržování tohoto zákona je velmi důležité z hlediska ochrany osobních údajů, které uživatelé poskytují v rámci registrací nebo přihlašování do informačních systémů.

Spravující orgán i zpracovatel je povinen přijmout „*taková organizační a technická opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení osobních údajů odpovídající povaze, rozsahu, okolnostem, účelu a riziku jejich zpracování*“ (§ 40 odst. 1).<sup>109</sup>

*„Jsou-li osobní údaje zpracovávány automatizovaně, spravující orgán přijme nezbytná opatření, aby*

- a) tyto osobní údaje zabezpečil před neoprávněným přístupem, přenosem, změnou, zničením, ztrátou, odcizením, zneužitím nebo jiným neoprávněným zpracováním,*
- b) zajistil obnovitelnost těchto osobních údajů,*
- c) zajistil možnost určit a ověřit osobu, která tyto osobní údaje vložila nebo které byly prostřednictvím zařízení pro přenos údajů předány nebo zpřístupněny,*
- d) zajistil bezpečnost a spolehlivost informačního systému, který tyto osobní údaje obsahuje, včetně hlášení výskytu chyb, a*
- e) zabránil v neoprávněném přístupu k nosiči těchto osobních údajů nebo zařízení užívanému k jejich zpracování.“ (§ 40 odst. 2)<sup>110</sup>*

---

<sup>108</sup> Zákon č. 181/2014 Sb., Zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), [online]. [cit. 2019-11-23]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-181](http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-181)

<sup>109</sup> Zákon č. 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů, [online]. [cit. 2019-11-23]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-110](http://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-110)

<sup>110</sup> Tamtéž

V případě, že došlo k porušení zabezpečení osobních údajů, je správce povinen tuto událost neprodleně nahlásit úřadu pro ochranu osobních údajů a zároveň učinit kroky, které by vedly ke zmírnění újmy způsobené porušením zabezpečení osobních údajů (§ 43).<sup>111</sup>

Jak je z výše uvedených zákonů patrné, je důležitá nejen bezpečnost informačních systémů, ale také ochrana osobních údajů, které jsou do těchto systémů „vkládány“, před zneužitím či útokem např. hackerů.

---

<sup>111</sup> Zákon č. 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů, [online]. [cit. 2019-11-23]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-110](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-110)

## 4 Vlastní práce

Praktická část práce se zabývá analýzou elektronické komunikace Městského úřadu Znojmo. Jsou zde představeny možnosti, které mohou občané využít při komunikaci s úřadem a také způsoby komunikace úřadu s občany.

### 4.1 Základní informace o městě Znojmě

Znojmo bylo povýšeno na královské město v roce 1226 a již v té době, díky své poloze, mělo určité výsady a privilegia. Dnes je Znojmo, které leží na břehu řeky Dyje, druhé největší město Jihomoravského kraje. Díky své poloze a klimatickým podmínkám bylo už v minulosti významnou zemědělskou oblastí. V současné době je spojováno zejména s pěstováním a výrobou vína.<sup>112</sup>

Město během své historie prošlo různými změnami. Jednou z nich bylo připojování okolních obcí k městu a následně po roce 1990 se některé obce opět staly samostatnými správními jednotkami. Dnes se Znojmo skládá z několika historických částí a obcí Derflice, Hradiště, Kasárna, Konice, Mramotice, Načeratice, Oblekovice, Popice a Přímětice.<sup>113</sup>

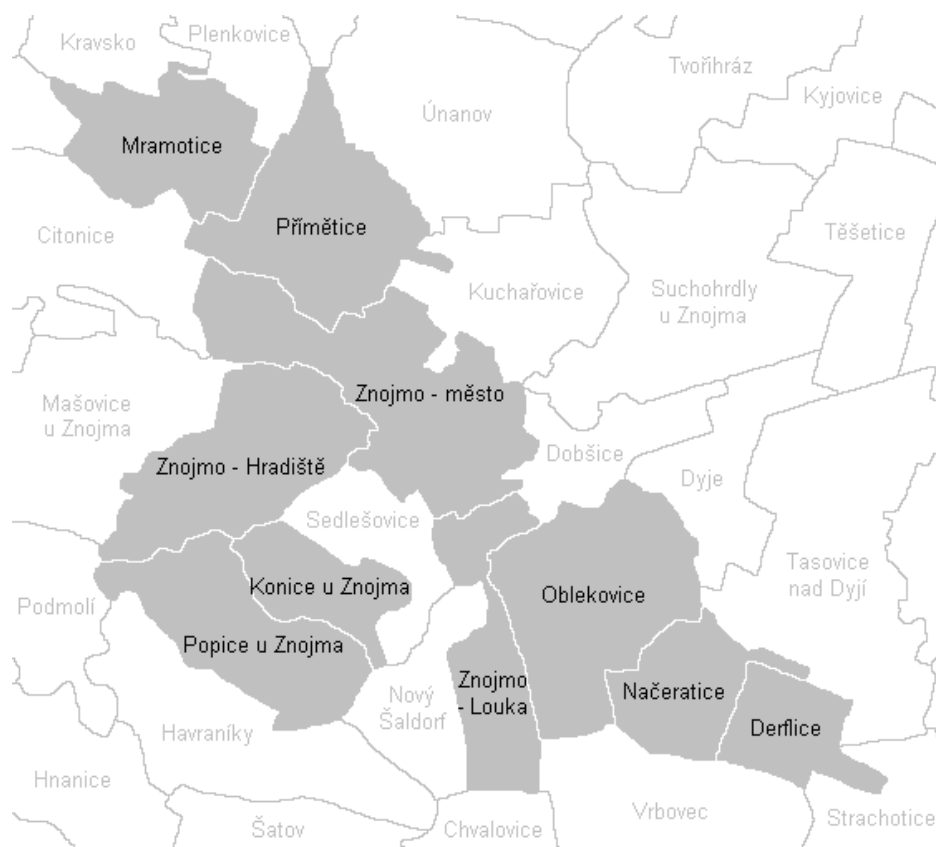
Na Obrázku 3 je zobrazena katastrální mapa Znojma včetně příměstských částí.

---

<sup>112</sup> FUČÍKOVÁ, I., *Czech POINT jako stěženi komunikační prostředek státu a občana*, 2016, s. 28

<sup>113</sup> Tamtéž

**Obrázek 3** Katastrální uspořádání města Znojma



Zdroj: Znojmo, 2020<sup>114</sup>

Město Znojmo se od 1. 1. 2003, po zániku okresních úřadů, stává obcí s rozšířenou působností. Je vymezeno územím 111 obcí. Výčet obcí je uveden v § 15 Vyhlášky č. 388/2002 Sb.<sup>115</sup>

Znojmo, jako správní obvod obce s rozšířenou působností, je svojí rozlohou 1243 km<sup>2</sup> největší obec s rozšířenou působností v ČR. Ve správním obvodu žije přes 91 tisíc obyvatel.<sup>116</sup>

<sup>114</sup> Znojmo. *Wikipedie: Otevřená encyklopedie*, 2020 [online]. Posl. aktual. 15. 01. 2020 [cit. 2020-01-19]. Obrázek ve formátu PNG. Dostupné z [www: http://cs.wikipedia.org/wiki/Znojmo](http://cs.wikipedia.org/wiki/Znojmo)

<sup>115</sup> Vyhláška č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností, [online]. [cit. 2020-01-20]. Dostupné z [www: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-388](https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-388)

<sup>116</sup> ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, c2019, *Statistická ročenka České republiky 2019*. [online]. Posl. aktual. 11. 12. 2019 [cit. 2019-12-27]. Dostupné z [www: https://www.czso.cz/documents/10180/92010906/32019819.pdf/6bf03523-f75f-4335-97db-755c1c466337?version=1.6](https://www.czso.cz/documents/10180/92010906/32019819.pdf/6bf03523-f75f-4335-97db-755c1c466337?version=1.6)

Město Znojmo je územním samosprávním celkem a svoji činnosti vykonává na principu dvojí působnosti, a to působnosti samostatné a přenesené. To znamená, že v samostatné působnosti spravuje svoje věci samostatně v územním obvodu města Znojma a v přenesené působnosti vykonává státní správu v rozsahu stanoveném zvláštními předpisy.<sup>117</sup>

## 4.2 Způsoby komunikace

Komunikace na městském úřadě probíhá na dvou úrovních, a to od občana směrem k úřadu a od úřadu směrem k občanovi. V případě komunikace od občana směrem k úřadu může občan, v současné době, kromě fyzického podání či pomocí České pošty, provést podání prostřednictvím e-podatelny, datové schránky a nově i pomocí portálu, který je spuštěn v pilotním provozu. Pokud komunikace probíhá od úřadu směrem k občanovi, tak úřad, kromě České pošty a datových schránek, může komunikovat také prostřednictvím oficiálních komunikačních kanálů, které město právě ke komunikaci s občany používá. Jsou to: webové stránky, Facebook, Instagram, Twitter, YouTube, Mobilní rozhlas a v neposlední řadě Znojmské LISTY.

### 4.2.1 Analýza podání

V roce 2006 byla na městském úřadě zřízena e-podatelna, která měla přiblížit úřad k občanovi. Cílem zřízení e-podatelny v rámci efektivní správy bylo ušetřit občanovi čas, který by musel vynaložit na cestu na úřad a umožnit mu komunikovat s úřadem z pohodlí domova či firmy. Fyzická či právnická osoba, která učiní podání pomocí e-podatelny (elektronicka.podatelna@muznojmo.cz), musí toto podání opatřit zaručeným elektronickým podpisem. Pokud zpráva neobsahuje zaručený elektronický podpis, pak má informativní charakter a k doručení se použije adresa info@muznojmo.cz.<sup>118</sup>

---

<sup>117</sup> Důvod a způsob založení subjektu. *Znojmo: město s přívlastkem*, c2007 [online]. Znojmo: město Znojmo, 26. 11. 2007 [cit. 2020-01-19]. Dostupné z [www: https://www.znojmocity.cz/2-duvod-a-zpusob-zalozeni/d-1528/p1=60520](https://www.znojmocity.cz/2-duvod-a-zpusob-zalozeni/d-1528/p1=60520)

<sup>118</sup> Informace o provozu elektronické podatelny a o podmínkách přijímání dokumentů. *Znojmo: město s přívlastkem*, c2019 [online]. Znojmo: město Znojmo, 2. 12. 2019 [cit. 2020-01-19]. Dostupné z [www: https://www.znojmocity.cz/e-podatelna/d-31592/p1=60814](https://www.znojmocity.cz/e-podatelna/d-31592/p1=60814)



V roce 2009 byla zřízena datová schránka, která se zřizuje ze zákona právnickým osobám zapsaným v obchodním rejstříku, právnickým osobám a orgánům veřejné moci. Pomocí datové schránky mohou svá podání činit jak právnické, tak fyzické osoby.

Na základě dat, která byla získána z informačního systému GINIS od firmy GORDIC, který je používán na městském úřadě byla provedena analýza jaký způsob podání je nejvíce využíván.

Jak je z tabulky i grafu zřejmé stále převládá osobní podání na podatelnu či podání prostřednictvím pošty (ruční evidence), na druhém místě je podání pomocí datové schránky a nejméně podání je přes e-podatelnu (elektronické podání).

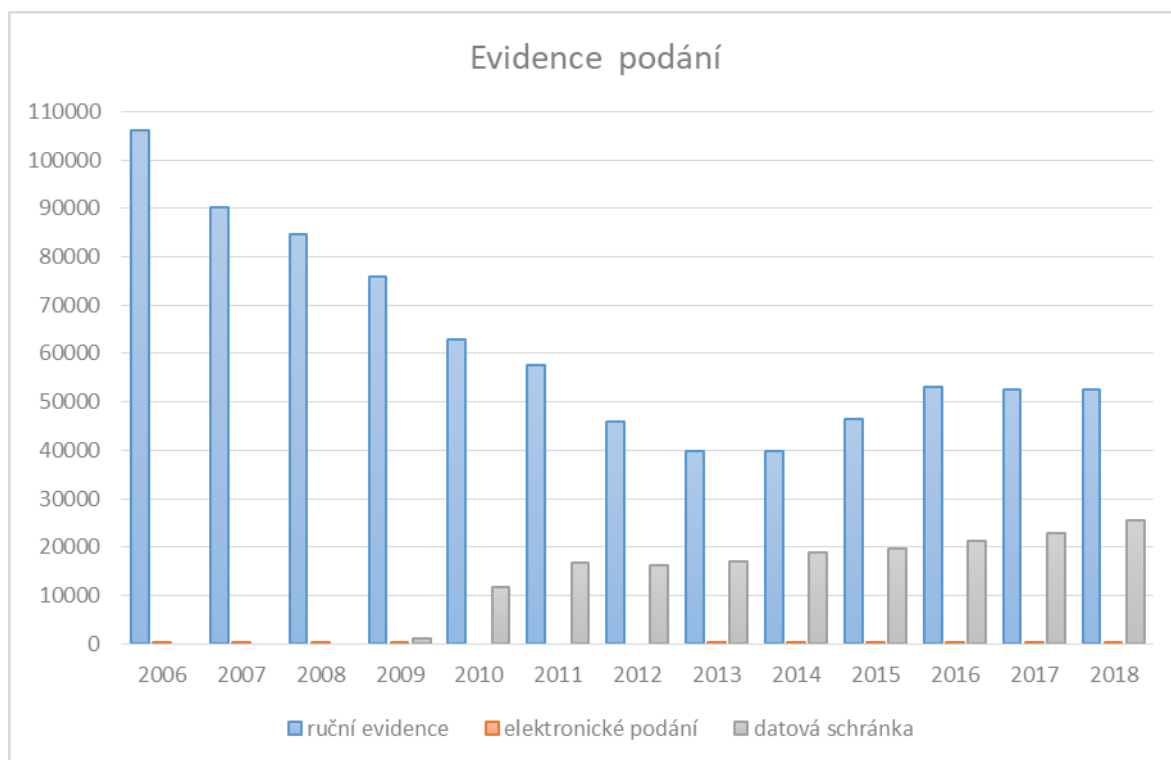
Tato skutečnost je dána jednak povahou životních situací, které jednotlivé odbory řeší, ale také např. pokud občan si chce vyřídit stavební povolení na studnu, musí na odbor životního prostředí, oddělení vodoprávní, doručit, kromě nutných dokladů, také projektovou dokumentaci ve dvou vyhotoveních.

**Tabulka 1** Evidence podání

	<b>ruční evidence</b>	<b>elektronické podání</b>	<b>datová schránka</b>
<b>2006</b>	106167	3	0
<b>2007</b>	90309	24	0
<b>2008</b>	84562	13	0
<b>2009</b>	76015	45	1255
<b>2010</b>	62855	0	11704
<b>2011</b>	57678	0	16739
<b>2012</b>	45900	0	16187
<b>2013</b>	39766	57	17043
<b>2014</b>	39791	117	18958
<b>2015</b>	46396	222	19757
<b>2016</b>	53038	172	21298
<b>2017</b>	52615	106	22926
<b>2018</b>	52630	290	25555

Zdroj: Vlastní zpracování dle statistických údajů z IS GINIS

**Graf 1** Evidence podání



Zdroj: Vlastní zpracování dle statistických údajů z IS GINIS

#### 4.2.2 CzechPOINT

Na Městském úřadě Znojmo jsou tři kontaktní místa CzechPOINTu, která fyzická či právnická osoba může navštívit, aby mohla využít některou z poskytujících služeb.

V následující tabulce jsou vybrané služby, které občané využili od spuštění ostrého provozu CzechPOINTu. Data, vygenerovaná z informačního systému CzechPOINT ukazují, jaké služby byly nejvíce využívány. Ze statistiky vyplývá, že nejvíce se využívá výpis z rejstříku trestů FO a PO, na druhém místě je výpis z obchodního rejstříku a na třetí pozici je výpis z katastru nemovitostí.

Pokud porovnáme nejvíce využívané služby v letech 2008 (zavedení Czech POINTu) a 2018, tak zjistíme, že Výpis z rejstříku trestů se snížil o 2 413 žádostí, tj. 80,4 %, výpis z Obchodního rejstříku o 593, tj. 89,7 % a Výpis z Katastru nemovitostí o 227, tj. 68,8 % žádostí. Toto snížení je dáno zavedením Portálu občana, kdy si občané mohou o tyto výpisy zažádat sami.

**Tabulka 2** Vybrané služby CzechPOINTu

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Katastr nemovitostí	330	528	542	458	390	401	331	199	154	117	103
Katastrální snímky	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	6
Insolvenční rejstřík	0	1	3	1	0	0	1	2	1	1	0
Obchodní rejstřík	661	638	621	455	309	203	199	138	161	149	68
Živnostenský rejstřík	130	59	70	75	52	51	41	31	43	19	21
Rejstřík trestů FO a PO	3002	1958	1623	1408	979	915	901	787	838	773	589
Centrální registr řidičů	0	65	47	45	38	43	31	23	13	10	18
Autorizovaná konverze na žádost (EL)	0	0	39	27	58	60	83	114	112	121	37
Autorizovaná konverze na žádost (LE)	0	10	1	4	2	4	8	17	14	38	30
Žádost o zřízení datové schránky	0	22	3	6	4	25	16	12	18	17	25
ISDS	0	0	1	1	0	2	5	0	3	2	2
Oznámení o zneplatnění přístupových údajů	0	29	57	46	37	24	19	30	31	11	22

Zdroj: Vlastní zpracování dle statistických informací z IS CzechPOINT

### 4.2.3 Webové stránky

Webové stránky jsou oficiálním informačním zdrojem městského úřadu a patří k jednomu z nejdéle používanému komunikačnímu kanálu, který město využívá ke komunikaci s občany. Současná podoba stránek, jež nahradila předchozí podobu, je v provozu od 1. 5. 2014. Úvodní stránka, která se objeví po zadání adresy [www.znojmcocity.cz](http://www.znojmcocity.cz), je rozdělena na několik částí.

Pod ikonou *Město a samospráva* uživatel získá informace, např. o zastupitelstvu, radě. Ikona *Městský úřad* poskytne údaje, např. o jednotlivých odborech, dokumentech, které jsou u jednotlivých odborů. Pomocí ikony *Kultura a turismus* je uživatel přesměrován na stránky Znojmské besedy, kde se nachází informace o kulturních akcích pořádaných Znojmskou besedou nebo památkách či místech, která může návštěvník Znojma navštívit. Dále se na úvodní obrazovce nachází záložky *Tiskové zprávy*, *Novinky* a *Dokumenty*. Tiskové zprávy vydává výhradně oddělení vnějších vztahů. Novinky obsahují články, pozvánky, upozornění nebo oznámení a v Dokumentech se nachází dokumenty, které se vyvěšují buď do dokumentů jednotlivých odborů, nebo na elektronickou úřední desku.<sup>119</sup>

Nedílnou součástí úvodní stránky jsou *Praktické odkazy* či *Elektronické služby*. Praktické odkazy obsahují odkazy na informace, které občany nejvíce zajímají, např. informace o poplatku za komunální odpad, kalendář svozu odpadů, měření rychlosti, uzavírkách silnic, provozní době a úředních hodinách či stavu vyřízení žádostí o doklady, ale také se občan pomocí odkazu na Mobilní rozhlas může zaregistrovat či přihlásit do Mobilního rozhlasu.<sup>120</sup>

Součástí Elektronických služeb jsou odkazy, např. na e-podatelnu, Czech POINT, Portál občana, úřední desku či na elektronické objednávání klientů.<sup>121</sup>

V neposlední řadě se na úvodní stránce nachází informace obsahující kontakt – oficiální adresa, úřední hodiny a adresy všech budov, ve kterých se nachází jednotlivé odbory úřadu.<sup>122</sup>

Z elektronických služeb, které webové stránky nabízí se kromě elektronické úřední desky nevíce využívá elektronické objednávání klientů, kteří se mohou díky objednávkovému systému objednat na vyřízení či vyzvednutí občanského průkazu, cestovního pasu, řidičského průkazu apod. Dále byl nově vyvinut objednávkový systém na svatební obřady a vítání občánků. Snoubenci nebo rodiče si mohou pomocí těchto systémů zamluvit termín svatby nebo vítání občánků. Tyto systémy byly od prvního spuštění ihned využívány.

---

<sup>119</sup> Znojmo: Titulní stránka. *Znojmo: město s přívlastkem*. [online]. Znojmo: město Znojmo, 19. 1. 2020 [cit. 2020-01-19]. Dostupné z: <https://www.znojmocity.cz/index.asp>

<sup>120</sup> Tamtéž

<sup>121</sup> Tamtéž

<sup>122</sup> Tamtéž

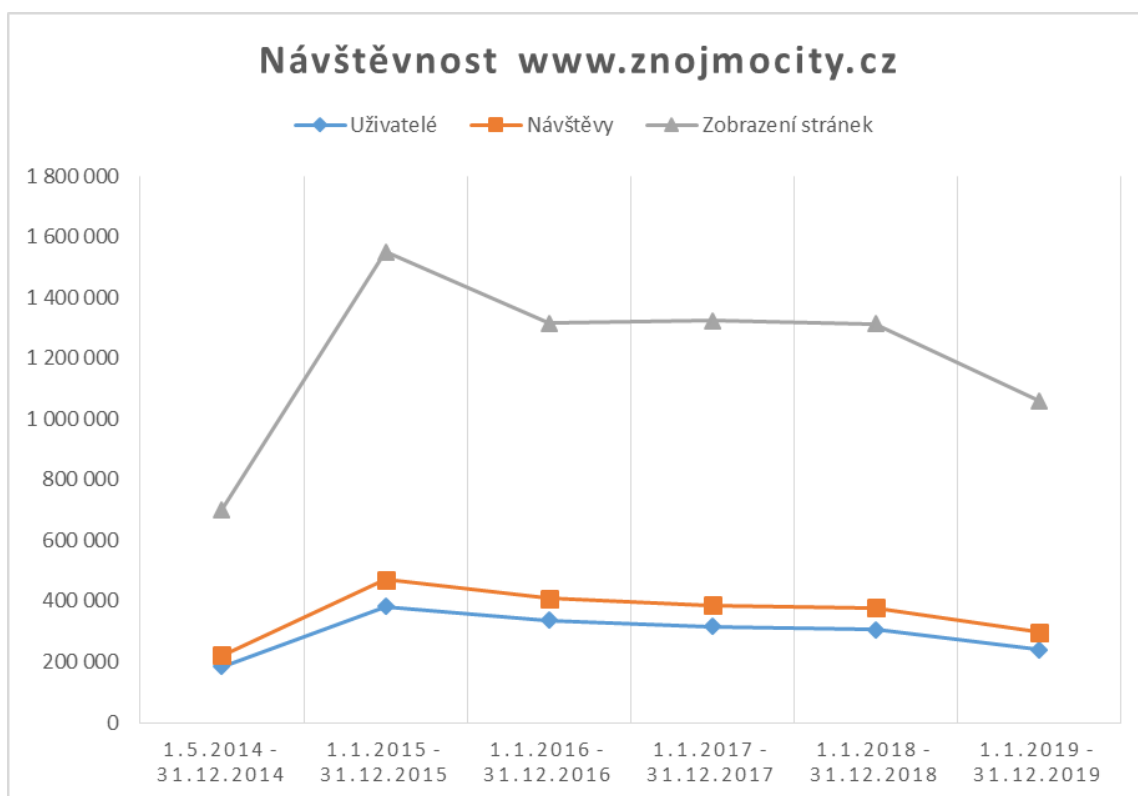
Data získaná z Analytics ukazují kolik uživatelů v daném období iniciovalo alespoň jednu návštěvu stránek, celkový počet návštěv a celkový počet zobrazených stránek (započítává se i opakované zobrazení jedné stránky).<sup>123</sup>

**Tabulka 3** Návštěvnost stránek www.znojmcity.cz

Období	Uživatelé	Návštěvy	Zobrazení stránek
<b>1.5.2014 - 31.12.2014</b>	184 538	222 359	702 266
<b>1.1.2015 - 31.12.2015</b>	382 123	470 842	1 548 858
<b>1.1.2016 - 31.12.2016</b>	337 494	409 706	1 315 174
<b>1.1.2017 - 31.12.2017</b>	316 629	387 234	1 322 669
<b>1.1.2018 - 31.12.2018</b>	306 163	378 266	1 312 712
<b>1.1.2019 - 31.12.2019</b>	240 957	297 668	1 059 647

Zdroj: Vlastní zpracování dle statistických informací z Analytics <sup>124</sup>

**Graf 2** Návštěvnost www.znojmcity.cz



Zdroj: Vlastní zpracování dle statistických informací z Analytics <sup>125</sup>

<sup>123</sup> Google, *Analytics*. [online]. [cit. 2020-01-19]. Dostupné z [www: https://analytics.google.com/analytics/web/?utm\\_source=pdfReportLink#/report/visitors-overview/a49990966w81879054p84782808/\\_u.date0=20140501&\\_u.date01=20191231/](https://analytics.google.com/analytics/web/?utm_source=pdfReportLink#/report/visitors-overview/a49990966w81879054p84782808/_u.date0=20140501&_u.date01=20191231/)

<sup>124</sup> Tamtéž

<sup>125</sup> Tamtéž

#### 4.2.4 Sociální sítě

Občané mohou s úřadem komunikovat i pomocí oficiálních komunikačních kanálů a to na stránkách:

- [www.facebook.com/znojmcocity.cz](http://www.facebook.com/znojmcocity.cz)
- [www.twitter.com/znojmcocity\\_cz](http://www.twitter.com/znojmcocity_cz)
- [www.instagram.com/znojmcocity.cz](http://www.instagram.com/znojmcocity.cz)
- [www.youtube.com/c/ZNOJMOOFFICIAL](http://www.youtube.com/c/ZNOJMOOFFICIAL)

Stránka na Facebooku byla vytvořena v listopadu 2009 a sleduje ji 28 498 lidí.<sup>126</sup>

V únoru 2014 byl připojen na Twitteru oficiální účet města Znojma a sleduje ho 431 osob.<sup>127</sup>

Články a zprávy zveřejněné na stránkách Facebooku nebo Twitteru jsou z velké části stejné jako na oficiálních stránkách města. Oproti webovým stránkám mohou občané, pokud se přihlásí, tyto články komentovat či laikovat.

Další sociální sítí, kterou mohou uživatelé sledovat je Instagram, kde se nachází kromě informací z radnice také příspěvky od znojmcocity.cz. Instagram sleduje 7 542 lidí.<sup>128</sup>

Posledním komunikačním kanálem, který občané mohou sledovat na sociálních sítích, se nachází na You Tube. Oficiální stránka města Znojma na You Tube byla zaregistrována 19. 12. 2016 a od té doby proběhlo 52 437 zhlédnutí uvedených příspěvků.<sup>129</sup> Na této stránce si uživatelé mohou prohlédnout různá videa a propagační filmy, která mají nejen informovat o dění ve Znojmě, ale také přilákat potenciální návštěvníky města. Pokud se uživatel přihlásí na stránku, může daný kanál odebírat nebo lajkovat či komentovat videa.

---

<sup>126</sup> Hlavní stránka [online] Facebook [cit. 2020-02-10]. Dostupné z [www: https://www.facebook.com/znojmcocity.cz](http://www.facebook.com/znojmcocity.cz)

<sup>127</sup> Hlavní stránka [online] Twitter [cit. 2020-02-10]. Dostupné z [www: https://twitter.com/znojmcocity\\_cz](http://www: https://twitter.com/znojmcocity_cz)

<sup>128</sup> znojmcocity.cz [online] Instagram [cit. 2020-02-10]. Dostupné z [www: https://www.instagram.com/znojmcocity.cz/](http://www: https://www.instagram.com/znojmcocity.cz/)

<sup>129</sup> About [online]. You Tube [cit. 2020-02-10]. Dostupné z [www: https://www.youtube.com/c/ZNOJMOOFFICIAL/about](http://www: https://www.youtube.com/c/ZNOJMOOFFICIAL/about)

#### 4.2.5 Mobilní rozhlas

Služba Mobilní rozhlas byla spuštěna v červenci 2016 za účelem zlepšení komunikace úřadu s občany.<sup>130</sup> Občan, který se zaregistruje, dostává zdarma e-mailem pravidelně informace o aktuálním dění na úřadě i o akcích pořádaných městem. Pokud se jedná o velmi důležitou zprávu, např. ohrožení silným větrem, blokové čištění nebo porucha vodovodního přivaděče, je prostřednictvím Mobilního rozhlasu zaslána SMS zpráva.

Tato služba byla v únoru 2017 rozšířena i o aplikaci pro chytré telefony a tím se město opět přiblížilo občanům.<sup>131</sup>

Pokud se občan zaregistruje do aplikace, tak si během registrace vybere samosprávu od které chce dostávat informace. Po přihlášení do aplikace se objeví Nástěnka, ve které jsou zobrazeny všechny zprávy, jenž daná samospráva posílá svým občanům přes Mobilní rozhlas, dále novinky z webu, vyřešené podněty od občanů a Chytrý zpravodaj. V této aplikaci je také pamatováno na občana, který rád cestuje a poznává svůj kraj – v záložce Tipy na výlety. Záložka Tipy na výlety poskytne inspiraci na výlety v samosprávě, ke které je uživatel přihlášen, ale může si vybrat i jiné město či obec. Mobilní rozhlas také nabízí informace o počasí a kvalitě ovzduší v dané obci. Kromě informací, které aplikace nabízí je zde ještě jedna „služba“ – Podněty a závady, která pomáhá zlepšit nejen danou obec, ale i celé Česko. Pokud je nějaká závada, např. nesvítící osvětlení, poničené lavičky apod. nebo nějaký podnět nahlášen přes aplikaci, je tento podnět předán systémem konkrétní samosprávě.

Občan, který se nezaregistruje do aplikace Mobilní rozhlas, si také může bez omezení otevřít zprávy na Nástěnce.

---

<sup>130</sup> Znojmo zavádí Mobilní rozhlas. *Znojmo: město s přívlastkem*. [online]. Znojmo: město Znojmo, 27. 7. 2016 [cit. 2020-01-19]. Dostupné z [www: https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=19341&id=50776&n=znojmo%2Dzavadi%2Dmobilni%2Drozhlas](https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=19341&id=50776&n=znojmo%2Dzavadi%2Dmobilni%2Drozhlas)

<sup>131</sup> Znojmo má novou aplikaci pro chytré telefony. *Znojmo: město s přívlastkem*. [online]. Znojmo: město Znojmo, 14. 2. 2017 [cit. 2020-01-19]. Dostupné z [www: https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=19341&id=53837&n=znojmo%2Dma%2Dnovou%2Daplikaci%2Dpro%2Dchytre%2Dtelefony](https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=19341&id=53837&n=znojmo%2Dma%2Dnovou%2Daplikaci%2Dpro%2Dchytre%2Dtelefony)

## 4.2.6 Znojenské LISTY

Další formou komunikace úřadu s občanem je zpravodaj města Znojma, který vydává Město Znojmo ve spolupráci se Znojemskou Besedou, jenž je příspěvkovou organizací města. Noviny, které obdrží zdarma každá domácnost ve městě Znojmě i v příměstských částí, obsahují informace nejen z městského úřadu a jeho příspěvkových organizací, ale také o společenském, kulturním i sportovním dění ve městě a v jeho příměstských částech.

Tento zpravodaj se vydává od roku 1998, zpočátku vycházel jako čtrnáctideník a od roku 2011 jako měsíčník. V současné době vychází v nákladu 18 600 ks výtisků 13x ročně včetně speciálů Májové slavnosti a Znojemské historické vinobraní.<sup>132</sup>

Znojenské LISTY si občan města může přečíst nejen jako tištěné noviny, ale také na webu Města Znojma či Znojemské Besedy. Na stránkách města si návštěvník může prohlédnout zpravodaj od 1. čísla z roku 2007 po poslední vydání a na stránkách Znojemské Besedy od roku 2013.

Obrázek 4 Úvodní stránka Znojemských LISTŮ – srpen 2019



Zdroj: Vlastní zpracování

<sup>132</sup> Znojenské LISTY [online]. Znojmo: Znojemská beseda [cit. 2020-02-10]. Dostupné z [www.znojemskaBeseda.cz/clanky-kultura/31-znojemske-listy](http://www.znojemskaBeseda.cz/clanky-kultura/31-znojemske-listy)



#### 4.2.7 Portál občana

Komunikace občana pomocí aplikace Portálu občana, jehož pilotní provoz byl spuštěn v září 2019, je poslední formou komunikace, která v této práci bude představena. Vzhledem ke skutečnosti, že se jedná o nový projekt, který Město Znojmo spustilo za účelem přiblížení se občanovi a tím i naplnění cíle e-governmentu, tzn. komunikovat efektivně, moderně, bez nutnosti návštěvy úřadu, bude této aplikaci věnovaná samostatná kapitola.

### 4.3 Portál občana

Portál občan (dále jen „portál“) je koncipován jako webová aplikace, ke které má uživatel přístup pomocí webového prohlížeče aniž by musel instalovat jakékoli nové komponenty. Realizátorem aplikace je firma GORDIC od které město využívá již systém GINIS.

V této fázi provozu může uživatel, po přihlášení, využívat funkcionality:<sup>133</sup>

- pracovat s dostupnými formuláři či žádosti jednotlivých odborů,
- sledovat vlastní závazky vůči městu,
- možnost elektronické úhrady poplatků.

Uživatel může portál spustit buď zadáním adresy [www.portalobcanaznojmo.cz](http://www.portalobcanaznojmo.cz) v internetovém prohlížeči nebo přes stránky [www.znojmocity.cz](http://www.znojmocity.cz), kde klikne na odkaz Portál občana a bude přeměrován na úvodní obrazovku portálu.

Pomocí úvodní obrazovky lze provést jak přihlášení do systému, tak registraci nového uživatele.

Na portál občana města Znojma se občan může přihlásit i pomocí aplikace Portál občana dostupné na webové adrese <https://obcan.portal.gov.cz>. Na Portálu občana je portál občana

---

<sup>133</sup> Znojmo zavádí Portál občana. Komunikovat s úřadem můžete z pohodlí domova a efektivně. *Znojmo: město s přívlastkem*, c2019 [online]. Znojmo: město Znojmo, 19. 9. 2019 [cit 2020-02-10]. Dostupné z [www: https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=19341&id=70045&n=znojmo%2Dzavadi%2Dportal%2Dobcana%2Dkomunikovat%2Ds%2Duradem%2Dmuzete%2Dz%2Dpohodli%2Ddomova%2Da%2Defektivne](https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=19341&id=70045&n=znojmo%2Dzavadi%2Dportal%2Dobcana%2Dkomunikovat%2Ds%2Duradem%2Dmuzete%2Dz%2Dpohodli%2Ddomova%2Da%2Defektivne)

města Znojma dostupný jako služba, kterou si občan může aktivovat a přihlásit se do něj. Výhodou tohoto přihlášení je předávání dat již jednou ověřených občanů.

#### 4.3.1 Registrace uživatele

Uživatel se může registrovat pomocí jedné ze čtyř nabízených možností:

- eIdentita.cz
- Datové schránky
- Služba moje iD
- Nová registrace

Registrace nového uživatele pomocí služeb eIdentita.cz a Datové schránky zaručí i verifikaci registračních údajů. Pokud je registrace provedena pomocí služby mojeID nebo Nová registrace, uživatel je pouze zaregistrován a verifikaci registračních údajů musí provést následně.

Obrázek 5 Úvodní obrazovka

znojmo PORTÁL OBČANA

### PORTÁL OBČANA MĚSTA ZNOJMA

Přihlášení do systému

eidentita.cz datové schránky mojeiD

nebo

Uživatel:

Heslo:

[Zapomenuté heslo](#) | [Nová registrace](#) [Přihlásit](#)

Kontakt Nápověda Ochrana soukromí Všeobecné podmínky

Zdroj: Portál občana - Přihlášení<sup>134</sup>

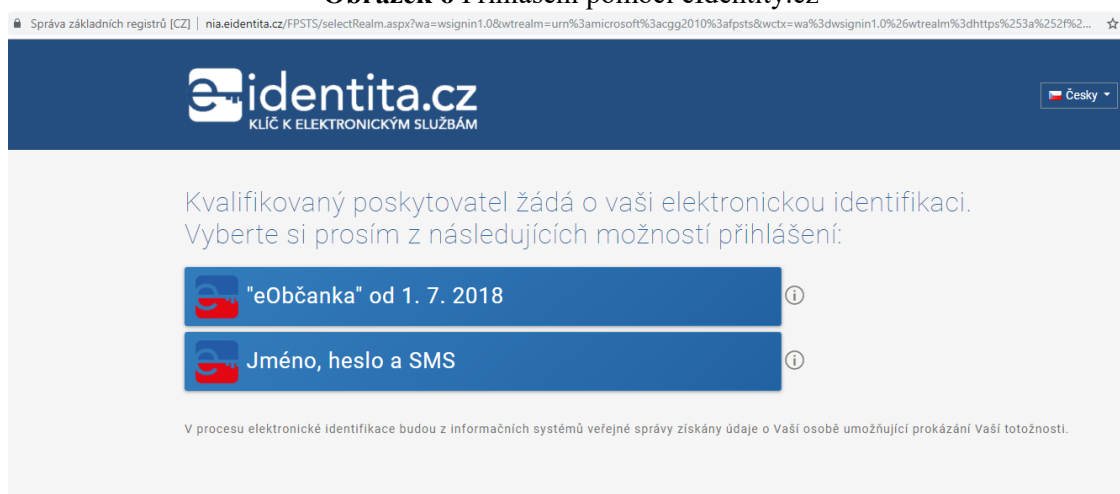
<sup>134</sup> Portál občana - Přihlášení. [online]. [cit. 2019-08-28]. Dostupné z www: <https://sluzby.muznojmo.cz/portal/#>

## **Registrace pomocí systému eIdentita.cz**

Pokud uživatel chce využít způsob registrace pomocí eIdentita.cz, musí mít platný účet v systému eIdentita.cz nebo si ho vytvořit.

Po stisknutí tlačítka eIdentita.cz, je uživatel přesměrován na portál nia.eidentita.cz, kde si zvolí přihlášení buď pomocí eObčanky (pokud občanský průkaz obsahuje čip a je aktivována jeho elektronická funkcionalita) nebo pomocí Jména, hesla a SMS (viz Obrázek 6).

**Obrázek 6** Přihlášení pomocí eIdentity.cz



Zdroj: eIdentita<sup>135</sup>

Po přihlášení do systému eIdentita.cz je uživatel vyzván, aby udělil souhlas a určil rozsah předání svých osobních údajů do systému portálu města Znojma, které budou následně využívány k automatickému vyplňování žádostí uživatele na portálu.

Poté proběhne přihlášení do portálu a uživatel je vyzván k vyjádření souhlasu s evidencí údajů převzatých z Národní identitní autority (dále jen „NIA“) (viz Obrázek 7).

<sup>135</sup> eIdentita. [online]. [cit. 2019-08-28]. Dostupné z www: [https://nia.eidentita.cz/FPSTS/selectRealm.aspx?wa=wsignin1.0&wtrealm=urn%3amicrosoft%3acgg2010%3afpsts&wctx=wa%3dwsignin1.0%26wtrealm%3dhttps%253a%252f%252fsluzby.muznojmoc.z%252fportal%252f%26wctx%3did%253did-dc18e77b-7ce6-472b-a3b7-d6bfa897e012%2526relayState%253d%2526tknprofile%253dSAML2\\_0%26wreq%3dcookievalueptr%26REQUEST-ID%3d%257cb1edc5e8-40d42ae1fd11ce6e.&REQUEST-ID=%257cb1edc5e8-40d42ae1fd11ce6e](https://nia.eidentita.cz/FPSTS/selectRealm.aspx?wa=wsignin1.0&wtrealm=urn%3amicrosoft%3acgg2010%3afpsts&wctx=wa%3dwsignin1.0%26wtrealm%3dhttps%253a%252f%252fsluzby.muznojmoc.z%252fportal%252f%26wctx%3did%253did-dc18e77b-7ce6-472b-a3b7-d6bfa897e012%2526relayState%253d%2526tknprofile%253dSAML2_0%26wreq%3dcookievalueptr%26REQUEST-ID%3d%257cb1edc5e8-40d42ae1fd11ce6e.&REQUEST-ID=%257cb1edc5e8-40d42ae1fd11ce6e).

Obrázek 7 Souhlas s evidencí údajů

# GINIS 2019

## Portál občana Města Znojma

### Informace pro nového uživatele

Jedná se o váš první přístup do systému, a proto je nejprve zapotřebí o vás zaevidovat některé údaje, které jsme získali prostřednictvím Národní identitní autority. Vezměte prosím na vědomí, že kliknutím na tlačítko Další vyjadřujete souhlas s jejich evidencí. V opačném případě prosím stránku opusťte.

Další

Kontakt Nápověda Ochrana soukromí Podmínky

Zdroj: Portál občana - Přihlášení<sup>136</sup>

### Registrace pomocí datové schránky

Registraci pomocí datové schránky může využít uživatel, který již vlastní datovou schránku nebo si ji, z důvodu přihlášení do portálu, zřídil.

Pokud si uživatel vybere tento způsob přihlášení, klikne na tlačítko Datové schránky a bude přeměrován na portál [mojedatovaschranka.cz](https://www.mojedatovaschranka.cz), kde si vybere jednu z možností přihlášení do datové schránky (viz Obrázek 8).

Obrázek 8 Přihlášení pomocí datové schránky

Zdroj: Datové schránky<sup>137</sup>

<sup>136</sup> Portál občana - Přihlášení. [online]. [cit. 2019-08-28]. Dostupné z [www: https://sluzby.muznojmo.cz/portal/#](https://sluzby.muznojmo.cz/portal/#)

<sup>137</sup> Datové schránky. [online]. [cit. 2019-08-28]. Dostupné z [www: https://www.mojedatovaschranka.cz/as/login?atsId=617d4d914c8b4393](https://www.mojedatovaschranka.cz/as/login?atsId=617d4d914c8b4393)

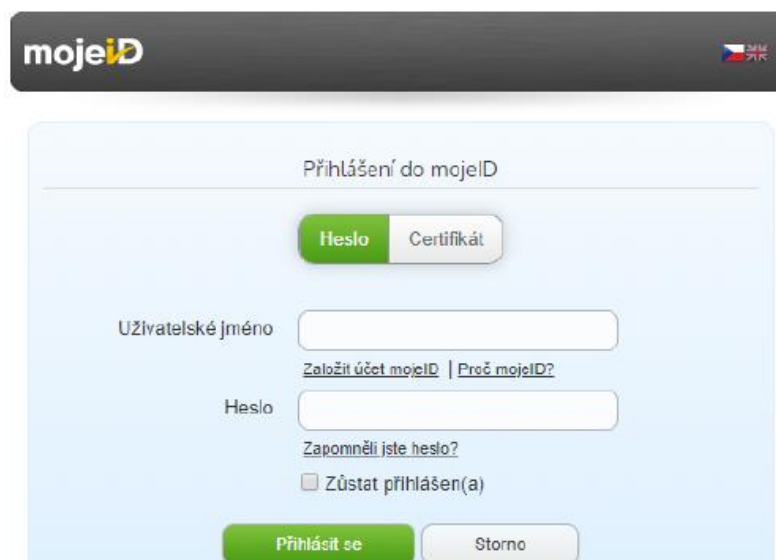
Po přihlášení do systému datových schránek, je uživatel opět vyzván k udělení souhlasu s předáním informací pro potřeby portálu města Znojma.

### ***Registrace pomocí mojeID***

Jestliže má uživatel vytvořený funkční účet ve službě mojeID, jenž poskytuje centrální správu internetových identit uživatelů, může se přihlásit do portálu města Znojma pomocí této služby.

Kliknutím na tlačítko mojeID je uživatel přesměrován na portál služby mojeID, kde se po vyplnění identifikační údajů přihlásí.

**Obrázek 9** Přihlášení pomocí mojeID



Zdroj: mojeID<sup>138</sup>

V případě úspěšného přihlášení do mojeID je uživatele vyzván, tak jako v předchozích případech přihlášení, k udělení souhlasu a určení rozsahu předání svých osobních údajů do systému portálu města.

I v tomto případě musí uživatel, po přihlášení do portálu města, souhlasit s předáním osobních dat ze služby mojeID do portálu.

<sup>138</sup> mojeID. [online]. [cit. 2019-08-28]. Dostupné z www: <https://mojeid.cz/auction/password/>

## Registrace pomocí odkazu „Nová registrace“

Registraci pomocí odkazu „Nová registrace“ využije uživatel, který buď nemůže a nebo nechce využít žádný z výše uvedených způsobů registrace.

Po kliknutí na odkaz se zobrazí formulář, který by uživatel měl vyplnit správně, protože uvedené údaje ve formuláři budou využívány k automatickému vyplňování žádostí na portále.

Po vyplnění všech údajů musí uživatel zaškrtnout souhlas se všeobecnými podmínkami a pomocí tlačítka Registrovat proběhne registrace.

Obrázek 10 Registrační formulář

znajmo PORTÁL OBČANA

### PORTÁL OBČANA MĚSTA ZNOJMA

Registrace uživatele

- Email:
- Použít email jako uživatelské jméno
- Uživatelské jméno:
- Heslo, ověření:

Osobní údaje

- Typ subjektu: fyzická osoba
- Tituly před, za jménem:
- Jméno:
- Příjmení:
- Datum narození: D.M.YYYY
- Telefon:

Trvalé bydliště

- Ulice, číslo:
- PSČ, Obec:
- Stát: Česká republika - CZ

Prohlašuji, že souhlasím se všeobecnými podmínkami provozování a využívání elektronických služeb portálu na adrese <https://sluzby.muznojmoc.cz/portal> (dále jen „Portál“).  
priniásíte, musíte kliknout na odkaz uvedeny v aktivním emailu, abychom ověřili, že máte přístup k uvedené emailové schránce.

Položky označené hvězdičkou je nutné vyplnit.

Zpět Registrovat

Kontakt Nápověda Ochrana soukromí Všeobecné podmínky

Zdroj: Portál občana - Přihlášení<sup>139</sup>

<sup>139</sup> Portál občana. [online]. [cit. 2019-08-28]. Dostupné z www: <https://sluzby.muznojmoc.cz/portal/#>

Uživatel, který se zaregistruje tímto způsobem, obdrží na uvedenou e-mailovou adresu zprávu s pokyny pro další postup.

V e-mailu je uveden odkaz na portál občana pro potvrzení registrace, který platí po dobu 24 hodin. Jestliže chce uživatel registraci dokončit, musí kliknout na tento odkaz v dané době. Po uplynutí této doby již není možné účet tímto způsobem aktivovat.

Uživatel po přihlášení do portálu může provést kontrolu registračních údajů výběrem položky Osobní údaje, která se objeví po kliknutí na přihlašovací jméno.

#### **4.3.2 Verifikace registračních údajů**

Uživatel, který má provedenou verifikaci má nejen vyšší oprávnění při využívání služeb portálu, ale také má přístup k rozšířeným funkcím (např. Pohledávky). Pokud chce uživatel využívat všechny funkce, které portál nabízí, doporučuje se, aby si verifikaci provedl.

Jak již bylo uvedeno výše, verifikaci mohou provést uživatelé registrovaní pomocí služby mojeID a „Nová registrace“. Tito uživatelé si po přihlášení do portálu vytisknou registrační formulář umístěný v záložce Formuláře – Registrace (viz Obrázek 11).

Vyplněný a vtištěný formulář uživatel předloží spolu s platným dokladem totožnosti pracovníci podatelny, která ztotožní (verifikuje) uživatele se subjektem v informačním systému Města Znojma.

Po úspěšné verifikaci se zaktivují rozšířené funkce, které bez verifikace nebyly přístupné.

Uživatelé registrovaní pomocí datové schránky či eIdentity jsou verifikováni již při přihlášení. Správce i těmto uživatelům doporučuje návštěvu podatelny městského úřadu, za účelem prověření duplicit v informačním systému města Znojma.

Obrázek 11 Registrace do portálu občana

The screenshot shows the 'Město Znojmo' portal for 'Registrace do portálu občana'. The left sidebar contains a menu with 'Moje formuláře' and 'Formuláře' categories, including options like 'Odbor finanční', 'Odbor investic a tech.sl.', 'Odbor majetkový', 'Odbor sociální', 'Odbor výstavby', 'Odbor životního prostředí', and 'Registrace'. The main content area is titled 'Registrace uživatele' and contains a form with the following fields:

Typ subjektu	FO - Fyzická osoba
E-mail	[redacted]
Jméno, příjmení, titul	[redacted]
Datum narození	[redacted]
Telefon	+420 [redacted]
Bydliště	[redacted] 6902 Znojmo

Zdroj: Portál občana<sup>140</sup>

### 4.3.3 Elektronický podpis

Portál občana obsahuje funkci elektronického podepisování, kterou může uživatel využít v případě, že vlastní příslušný certifikát, tj. kvalifikovaný elektronický podpis. Certifikát musí být uložen na počítači nebo na tokenu, čipové kartě apod.

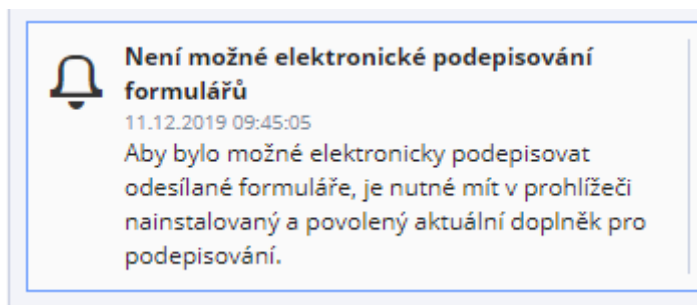
K tomu, aby byla funkce využitelná, je potřeba mít v internetovém prohlížeči nainstalovaný doplněk Gordic Browser Extension. Pokud internetový prohlížeč tento doplněk neobsahuje, je uživatel upozorněn, že není možné elektronické podepisování formulářů (viz Obrázek 12).

Po kliknutí na toto upozornění se spustí průvodce instalací daného doplňku, pomocí kterého si uživatel tento doplněk nainstaluje.

<sup>140</sup> Portál občana. [online]. [cit. 2019-08-29]. Dostupné z [www: https://sluzby.muznojmo.cz/Portal/default.html#](https://sluzby.muznojmo.cz/Portal/default.html#)



**Obrázek 12** Upozornění na chybějící doplněk



Zdroj: Portál občana<sup>141</sup>

#### 4.3.4 Charakteristika portálu

Portál obsahuje 4 záložky<sup>142</sup>, které se nachází v levé části okna a po kliknutí na tyto záložky jsou zobrazeny informace či nabídnuty další funkce. V pravé části okna je jméno uživatele, který je přihlášen a kliknutím na toto jméno se nabídne položka Osobní údaje nebo Ukončit práci. Dále je zde Centrum upozornění, kde se nachází upozornění na chybějící údaje, např. není vyplněná e-mailová adresa (v případě registrace přes eIdentita.cz), chybí doplněk k elektronickému podepisování apod. Pro portál občana byl zvolen modrošedý podklad, kde jednotlivé záložky jsou na tmavě modrém podkladu s bílým písmem a hlavní část obsahující jednotlivé formuláře či informace je na šedém podkladu s černým písmem. Tato kombinace je uživatelsky velmi příjemná a působí uceleným dojmem.

#### *Moje formuláře*

Tato část obsahuje formuláře, které uživatel již odeslal nebo je má ve fázi rozpracování. U každého formuláře se nachází tlačítka Detail a Vyplnit. Pokud chce uživatel vědět, v jaké fázi zpracování se jeho formulář nachází, stiskne tlačítko Detail. V případě, že formulář byl uložen ve fázi rozpracování, tj. nebyly vyplněny všechny údaje, může ho uživatel otevřít stisknutím na tlačítko Vyplnit a doplnit potřebné údaje.

<sup>141</sup> Portál občana. [online]. [cit. 2019-08-29]. Dostupné z [www: https://sluzby.muznojmo.cz/Portal/default.html#](https://sluzby.muznojmo.cz/Portal/default.html#)

<sup>142</sup> Počet záložek k 5.3.2020, v budoucnu může dojít k jejich rozšíření.

## Formuláře

Po rozkliknutí záložky Formuláře se objeví jednotlivé odbory, které mají na portálu umístěny nějaké formuláře. V současné době je možno vyplnit 19 formulářů, z toho 18 formulářů se nachází pod jednotlivými odbory a 19. formulář se týká registrace.

**Tabulka 4** Přehled odborů a jejich formulářů

Odbor	Typ formuláře
Odbor finanční	Přiznání k poplatku ze psů
	Žádost o provádění platby za odpady prostřednictvím SIPO
Odbor investic a technických služeb	Dodací list na bezplatné zapůjčení sběrné nádoby na KOMUNÁLNÍ odpad
	Dodací list na bezplatné zapůjčení sběrné nádoby na TRÍDĚNÝ odpad
	Žádost o povolení vjezdu nad 3,5t do MPR
	Žádost o povolení záboru veřejného prostranství (účelové komunikace)
	Žádost o příspěvek na obnovu kulturní památky
Odbor majetkový	Přihláška na tržní akci
	Žádost o odkoupení podílu na pozemku/cích náležejícího k bytové i nebytové jednotce
	Žádost o povolení záboru veřejného prostranství (na zelené ploše)
Odbor sociální	Žádost o poskytnutí nájmu bytu zvláštního určení v majetku Města Znojma
Odbor výstavby	Návrh na kolaudaci stavby (nástavby, přístavby) a vydání kolaudačního rozhodnutí
	Žádost o potvrzení existence, neexistence stavby
	Žádost o stanovisko stavebního úřadu
	Žádost o vydání rozhodnutí o dělení nebo scelování pozemků
Odbor životního prostředí	Žádost o poskytnutí kulturních vrstev půdy
	Žádost o povolení kácení dřevin rostoucích mimo les
	Žádost o závazné stanovisko k zásahu do VKP

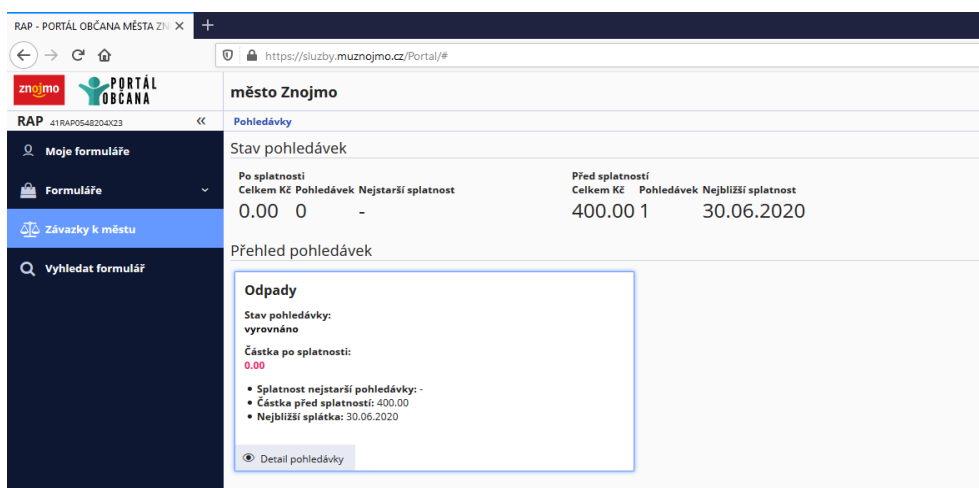
Zdroj: Portál občana<sup>143</sup>

<sup>143</sup> Portál občana. [online]. [cit. 2019-08-29]. Dostupné z www: <https://sluzby.muznojmjmo.cz/Portal/default>.

## Závazky k městu

V této části občan zjistí stav jeho pohledávek vůči městu Znojmu. Pokud klikne na Detail pohledávky, tak se zobrazí základní informace o pohledávce, tzn. historie předepsaných pohledávek, historie plateb, způsob úhrady, částku za pohledávky po splatnosti i před splatností, ale také možnost zaplatit tyto pohledávky.

Obrázek 13 Informace o stavu pohledávek



Zdroj: Portál občana<sup>144</sup>

Portál nabízí občanovi úhradu pohledávky:

- Sejmutím QR kódu
  - majitelé chytrých telefonů mohou sejmutím QR kódu, který je zobrazen v detailu pohledávky, zaplatit pohledávku. Tento kód obsahuje veškeré informace potřebné k úhradě dané pohledávky.
- Platební brána
  - slouží k zaplacení pomocí platební brány. Uživatel kliknutím na danou ikonu je přesměrován na platební bránu KB SmartPay, kde po vyplnění všech potřebných údajů ke své platební kartě provede úhradu.

<sup>144</sup> Portál občana. [online]. [cit. 2020-03-05]. Dostupné z www: <https://sluzby.muznojmo.cz/portal/#>

- Bankovním převodem
  - uživatel se přihlásí do svého internetového bankovníctví a zadáním nového příkazu k platbě, do kterého zkopíruje údaje z detailu pohledávky, zaplatí danou částku.

#### **4.3.5 Studie portálu občana**

Pilotnímu provozu, který byl spuštěn v září 2019, předcházelo testovací období, které probíhalo v měsíci srpnu. Během tohoto období byly nejen testovány jednotlivé funkce portálu pod jednotlivými webovými prohlížeči, ale také doplněny jednotlivé formuláře.

##### ***Informovanost občanů***

O spuštění pilotního provozu portálu byli obyvatelé města Znojma informováni prostřednictvím tiskové zprávy, která byla zveřejněna na webové stránce města, facebooku, twitteru, dále zprávou ve Znojemských LISTECH, zprávou z Mobilního rozhlasu a v neposlední řadě informačními letáčky, které se nacházely ve vestibulu a na podatelkách úřadu.

Další zpráva byla zveřejněna v lednu, jenž obsahuje informaci o možnosti platby přes portál.

##### ***Přihlášení do aplikace***

Uživatelé, kteří chtějí používat portál, musí mít přístup k internetu a také funkční e-mailovou adresu. V případě, že uživatel nechce jít na úřad provést ztotožnění své osoby je výhodné, když má zřízenou datovou schránku nebo je majitelem eObčanky s aktivovaným čipem či je registrován na eIdentita.cz.

V průběhu testování aplikace se objevily problémy s přihlašovaním do aplikace, kdy v některých případech bylo přihlášení do systému neúspěšné. Tyto problémy se podařilo odstranit na konci testovacího období a začátku spuštění pilotního provozu.

Dalším problémem, který se nepodařilo odstranit,<sup>145</sup> je kontrola uživatele přihlášeného pomocí eIdentita.cz, tzn. eObčanka nebo Jméno, heslo a SMS. Přihlášením uživatele do portálu se z NIA do systému přenesou údaje. V případě, že uživatel je obyvatelem města, je vše v pořádku, ale pokud je obyvatelem příměstské části nastane problém. Údaje obyvatele města se z NIA přenesou do správných polí, tzn. název ulice se přenesou do pole „Ulice“ a název města do pole „Obec“, kdežto u obyvatele příměstské části se název příměstské části přenesou i s názvem města do pole „Obec“. Data přenesená do portálu se kontrolují na data zavedené v systému GINIS, kde v poli „Obec“ se nachází název města a v poli „Část obce“ je název příměstské části. Pokud se na uživatele přeneseného z NIA podíváme v systému GINIS, zjistíme že u obyvatele příměstské části je kromě špatného údaje v poli „Obec“ (tj. název města i příměstské části) i chybný údaj v poli „Část obce“, tam se doplní název pošty.

V případě, že kontrola údajů neproběhne v pořádku, nezobrazí se správně závazky vůči městu a uživatel tak ztrácí možnost si je prohlédnout či zaplatit. Uživateli, u kterého je vše v pořádku, se zobrazí všechny jeho závazky vůči městu a může si je zkontrolovat a případně i zaplatit.

### ***Formuláře***

Na portále byly zveřejněny formuláře, které by měly být nejjednodušší na vyplnění. Mnoho žádostí, které se na jednotlivých odborech používají je na vyplnění poměrně složité a tak je odbory ani na portále nezveřejnily. Například odbor dopravy nezveřejnil ani jeden formulář a odbor životního prostředí zveřejnil pouze tři formuláře.

Práce s formuláři není složitá. V případě, že chce uživatel vybraný formulář vyplnit, klikne na tlačítko Vyplnit, objeví se dialogové okno „Název pracovní verze formuláře“. Pojmenováním se zajistí, že se v budoucnu může uživatel vrátit k danému formuláři. Formulář se otevře v okně prohlížeče s předvyplněnými osobními údaji uživatele.

Pole podbarvená červeně nebo zeleně jsou dostupná pro editaci. Červeně podbarvená pole jsou povinná a zeleně podbarvená pole jsou volitelná. Bez vyplnění povinných polí nelze formulář dále zpracovávat.

---

<sup>145</sup> K datu 31.3.2020.

S formulářem lze provádět následující akce:

- *Uložit* – formulář se uloží ve stavu, ve kterém se právě nacházel
- *Opis k tisku* – operace provede konverzi do formátu PDF a zobrazí ho v prohlížeči PDF
- *Zkontrolovat* – kontrola, zda jsou vyplněná všechna povinná pole
- *Odeslat* – odeslání vyplněného formuláře na Městský úřad Znojmo ke zpracování
- *Odeslat s podpisem* – odeslání vyplněného a elektronicky podepsaného formuláře ke zpracování na městský úřad

Ani práce s formuláři nebyla zpočátku bez problémů. Při vyplňování některých formulářů se stávalo, že i když byl správně vyplněn, tak při opětovném otevření byly některé údaje ztraceny. Příkladem takového formuláře je formulář odboru investic a technických služeb – *Dodací list na bezplatné zapůjčení sběrné nádoby na KOMUNÁLNÍ odpad*. Pokud uživatel chtěl vyměnit nádobu za rozbitou a zadal údaje v kolonce Původní nádoba, která bude vrácena a počet, tak po uložení a opětovném otevření tyto údaje byly prázdné.

Při vyplňování se občas také stalo, že bylo nutné doplnit údaje, které žadatel nemá nebo nezná. V případě, že tyto údaje nebyly vyplněny, tak se žádost nedala odeslat.

Dalším problémem bylo odesílání vyplněných formulářů. Jestliže uživatel chtěl odeslat více jak jeden formulář, tak se stávalo, že se při odesílání objevilo Upozornění: „Další žádost už nelze odeslat. Je povoleno odeslat maximálně 0 žádostí.“

Úkon *Opis k tisku* také nebyl úplně bez potíží. V některých případech se opis k tisku nezdařil z důvodu selhání přípravy stažení souboru, kdy chyběl obsah souboru, i když soubor obsahoval veškeré údaje.

Všechny problémy, které se vyskytly s formuláři, byly nahlášeny pracovníkovi firmy, jenž poskytuje portál občana města Znojma, a během sledovaného období byly odstraněny.

U některých formulářů se ve sledovaném období vyskytly formální chyby typu: název odboru v hlavičce formuláře na první straně je jiný jako název odboru na druhé straně. I tyto formální chyby byly odstraněny v tomto období.

Problémem můžou být také názvy formulářů. I když formuláře jsou dané ze zákona, mohou mít uživatelé, kteří nejsou na danou problematiku odborníci, problém co si pod daným formulářem představit. Například *Žádost o poskytnutí kulturních vrstev půdy* – tímto formulářem si žadatel žádá o ornici na zlepšení kulturních vrstev půdy, tzn. že si navezenou ornici chce zlepšit půdu na svém pozemku.

Formuláře, které byly odeslány ke zpracování na městský úřad, musí být nejen řádně vyplněny, ale také podepsány elektronickým podpisem. Pokud tak není učiněno, formulář je sice přijat, ale posléze je žadatel vyzván pracovníkem, jenž danou problematiku zpracovává, aby se dostavil na úřad k podpisu žádosti. To může být pro některé žadatele chápáno jako problém a proto raději se dostaví na úřad s tištěnou žádostí.

### ***Závazky k městu***

V části Závazky k městu se vyskytly problémy se zavedením platební brány, po odstranění mohli uživatelé uskutečnit platby tímto způsobem.

Vážný problém v této části souvisí s přihlášením občana bydlicího v jedné z příměstských částí, jenž se přihlásí pomocí eIdentita.cz. Údaje převzaté z NIA se přenesou do jiných kolonek než jsou evidovány v systému GINIS a tudíž kontrola dat převzatých s daty evidovanými neproběhne v pořádku. Vzhledem k této skutečnosti se u uživatele neobjeví žádné pohledávky, které má vůči městu a nemůže je tedy přes portál zaplatit.

Jak již bylo zmíněno výše, tento problém stále přetrvává a nebyl firmou GORDIC odstraněn.

Problémy, které se v aplikaci vyskytly, byly z větší části vyřešeny v testovacím období nebo na začátku pilotního provozu. Ty, které přetrvávají jsou stále ve statusu řešení a pracuje se na jejich odstranění.

### **4.3.6 Stav za sledované období**

Od 1. září 2019 do 31. ledna 2020 se do portálu přihlásilo či jen zaregistrovalo celkem 426 uživatelů, z toho 137 mělo provedenou verifikaci (viz Tabulka 5).

**Tabulka 5** Způsoby registrace či přihlášení do portálu

<b>Přihlášení/registrace</b>	<b>Počet</b>
NIA (eObčanka / Jméno, heslo a SMS)	63
Datová schránka	55
"Nová registrace" včetně verifikace	19
"Nová registrace" - založení účtu, bez ověření e-mailové adresy a bez verifikace	23
mojeID bez verifikace	46
"Nová registrace" - založení účtu, ověření e-mailové adresy, bez verifikace	220

Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě rozhovorů s pracovníky, kteří řeší situace, jejichž formuláře jsou na portálu, bylo zjištěno, že za sledované období bylo podáno přes portál minimální množství žádostí. Například *Přiznání k poplatku ze psů* podalo 15 žadatelů. Oproti tomu na odbor životního prostředí nebyla zaslána žádná žádost. Žadatelé, kteří podali žádost či formulář prostřednictvím portálu, byly vyzváni, aby se dostavili na příslušný odbor. Důvodem k návštěvě příslušného odboru byl chybějící elektronický podpis.

Pracovníci, kteří řešili žádost podanou přes portál, konstatovali, že vyřízení této žádosti trvá déle, než žádosti podané osobně. Důvodem bylo

1. chybějící elektronický podpis,
2. chybné vyplnění žádosti / formuláře.

Pracovníci takové situace řešili, pozváním žadatelů na úřad, aby v případě chybějícího elektronického podpisu formulář fyzicky podepsali. Pokud byla žádost chybně vyplněna, byli žadatelé vyzváni k doplnění žádosti.

V Tabulce 6 je přehled formulářů a počet odeslaných z portálu.



**Tabulka 6** Podání přes portál občana

Typ formuláře	Počet
Přiznání k poplatku ze psů	15
Žádost o provádění platby za odpady prostřednictvím SIPO	0
Dodací list na bezplatné zapůjčení sběrné nádoby na KOMUNÁLNÍ odpad	2
Dodací list na bezplatné zapůjčení sběrné nádoby na TRÍDĚNÝ odpad	5
Žádost o povolení vjezdu nad 3,5t do MPR	1
Žádost o povolení záboru veřejného prostranství (účelové komunikace)	1
Žádost o příspěvek na obnovu kulturní památky	0
Přihláška na tržní akci	0
Žádost o odkoupení podílu na pozemku/cích náležejícího k bytové i nebytové jednotce	0
Žádost o povolení záboru veřejného prostranství (na zelené ploše)	0
Žádost o poskytnutí nájmu bytu zvláštního určení v majetku Města Znojma	0
Návrh na kolaudaci stavby (nástavby, přístavby) a vydání kolaudačního rozhodnutí	1
Žádost o potvrzení existence, neexistence stavby	0
Žádost o stanovisko stavebního úřadu	0
Žádost o vydání rozhodnutí o dělení nebo scelování pozemků	0
Žádost o poskytnutí kulturních vrstev půdy	0
Žádost o povolení kácení dřevin rostoucích mimo les	0
Žádost o závazné stanovisko k zásahu do VKP	0

Zdroj: Vlastní zpracování na základě rozhovorů

## 5 Výsledky a diskuse

V práci byly popsány způsoby komunikace občana s úřadem i komunikace úřadu s občanem a provedeny jednotlivé analýzy.

Ze zjištěných skutečností vyplývá, že úřad s občanem jedná, kromě osobního jednání také prostřednictvím České pošty, datové schránky, úřední desky či oficiálních komunikačních portálů. V rámci komunikačních portálů je stále nejvíce využíván web města, poté You Tube a nejméně je sledovaný Twitter.

Ze studie jednotlivých komunikačních portálů města bylo zjištěno, že tiskové zprávy či některé články zveřejňované na webu města se nachází i na facebooku, twitteru, mobilním rozhlasu a následně jsou i vytištěny ve zpravodaji Znojemské LISTY. Z tohoto zjištění vyplývá, že občan stejnou zprávu zjistí z více komunikačních portálů města.

Komunikace občana s úřadem probíhá buď osobně, kdy se občan dostaví na úřad nebo prostřednictvím České pošty, e-podatelny, datové schránky či komunikačních portálů.

Z výsledku analýzy vyplynulo, že stále převládá podání fyzické či prostřednictvím České pošty před podáním prostřednictvím datové schránky a e-podatelny. Tato skutečnost je dána povahou podaných dokumentů. Pokud občan žádá o stavební povolení, musí na úřad dodat nejen příslušnou žádost, ale také projektovou dokumentaci ve dvou vyhotoveních. Tu musí žadatel dodat v papírově podobě (dáno ze zákona).

Dalším způsobem komunikace je portál občana, který byl spuštěn v pilotním provozu v září 2019. Tato forma komunikace, jelikož je nová a uživatelům méně známá, byla v práci více rozpracovaná.

V současné době se uživatelé mohou přihlásit pomocí eIdentita.cz, mojeID, datové schránky či uživatelského jména a hesla. Také mohou vyplnit a odeslat 18 zpřístupněných formulářů. Dále si mohou zjistit stav svých pohledávek a případně je přes portál zaplatit.

Za sledované období se přihlásilo či jen zaregistrovalo celkem 426 občanů, z toho 137 bylo i verifikováno. Ti, kteří mají provedenou verifikaci, mohou využívat všechny funkce, které portál nabízí.

Uživatelé, kteří chtějí omezit návštěvu úřadu, musí mít zřízen elektronický podpis, z důvodu podepisování žádostí. Pokud žádost odeslaná na úřad není podepsaná elektronickým podpisem, nemůže být řádně zpracována a žadatel bude vyzván k návštěvě daného odboru a podpisu žádosti.

Ve sledovaném období bylo přes portál podáno pouze 25 žádostí. Na základě rozhovorů s pracovníky, kteří tyto žádosti řeší, bylo zjištěno, že všichni žadatelé se museli dostavit na úřad buď podepsat své žádosti z důvodu chybějícího elektronického podpisu nebo doplnit chybně vyplněnou žádost.

Problémy, které se během studie vyskytly, byly z větší části vyřešeny. Nevyřešené problémy jsou ve fázi řešení.

Co se týče vývoje aplikace, tak současný stav aplikace není konečný, v budoucnu se plánuje rozšíření informací i formulářů.

## **5.1 SWOT analýza – portál občana**

### **S – silné stránky**

- *Uživatelsky přívětivé prostředí* – uživatelé se snadno zorientují v aplikaci
- *Finanční úspora* – úspora za poštovné
- *Zaplacení pohledávek* – možnost zaplacení pohledávek vůči městu pomocí QR kódu nebo platební brány
- *Nepřetržitý provoz* – systém funguje 24 hodin, 7 dní v týdnu
- *Rychlá komunikace* – časová úspora, občan nemusí navštívit úřad
- *Přihlášení pomocí eObčanky* – vysoká míra zabezpečení

### **W – slabé stránky**

- *Registrace* – pokud se uživatel nově registruje nebo přihlašuje pomocí mojeID, musí navštívit podatelnu na městském úřadě, aby byla provedena verifikace z důvodu plnohodnotného využívání funkcí portálu

- *Přihlášení přes NIA (Jméno, heslo, SMS)* – chybné přenesení osobních údajů uživatelům, žijícím v příměstských částech – nemohou využívat všechny služby portálu
- *Nutnost vlastnit elektronický podpis* – bez elektronického podpisu nejsou žádosti / formuláře zpracovány a žadatel se musí osobně dostavit na úřad a tuto žádost / formulář podepsat
- *Malý počet formulářů* – možnost vyřídit pouze 18 formulářů
- *Chybějící komentáře* – některé názvy formulářů obsahují zkratky, které občan neznalý konkrétní problematiky nedokáže identifikovat
- *Nedostatečná propagace* – při spuštění portálu byl vydán informační leták a tisková zpráva

### **O – příležitosti**

- *Rozšiřování služeb* – v případě vyššího počtu služeb, bude více uživatelů využívat portál
- *Mobilní aplikace* – vyšší využití portálu, především u mladší generace
- *Propagace* – správná propagace zajistí větší zájem uživatelů
- *Rozšíření platby na rodinné příslušníky* – ušetření času, pokud občan zaplatí pohledávku nejen za sebe, ale i např. za děti

### **T – hrozby**

- *Bezpečnost informací* – nebezpečí kybernetických útoků
- *Vnější vlivy* – výpadky internetu, signálu mobilního připojení, apod.
- *Zneužití dat* – zaměstnanci, blízké osoby, externí dodavatelé ...
- *Počítačová gramotnost* – starší generace nevyužije možnosti portálu
- *Konzervatismus* – neochota přizpůsobení se novým změnám, nedůvěra k informační technologiím, obava ze zneužití dat,

Z provedené SWOT analýzy vyplývá, že portál občana nabízí občanům, díky nepřetržitému provozu, snazší dostupnost nabízených služeb a funkcí. Tím občané ušetří nejen čas ale také finance, např. za poštovné. V případě zjištění pohledávky vůči městu, může občan snadno zaplatit tuto pohledávku přímo z portálu pomocí QR kódu nebo

platební brány aniž by se musel přihlašovat ke svému internetovému bankovníctví či navštívit banku a nebo pokladnu na městském úřadu. Díky správné propagaci, rozšiřování i zlepšování služeb by portál oslovil více občanů.

Kromě silných stránek analýza odhalila i slabé stránky a rizika. Některé hrozby jsou nepředvídatelné, jako např. kybernetické útoky, výpadky internetu apod. Těmto hrozbám nelze zcela zabránit, ale lze jim předcházet. Slabou stránkou, kromě velkého množství přihlašování, je přihlášení občanů příměstských částí přes „Jméno, heslo, SMS“. U těchto uživatelů se nepřenesou správně osobní údaje a to má za následek, že nejsou přístupné některé funkce, např. pohledávky vůči městu. Další slabou stránkou je nutnost elektronického podpisu. Pokud ho uživatel nemá, zaslání žádosti přes portál mu neušetří žádný čas, aby žádost byla platná, musí občan navštívit úřad a podepsat ji. Aby bylo možné využít všech služeb městského úřadu, musely by být všechny žádosti či formuláře převedeny do elektronické podoby a zveřejněny na portále.

## 5.2 Doporučení

Na základě SWOT analýzy vyplynula doporučení, která by mohla nejen zlepšit povědomí o aplikaci, tak i zlepšit některé funkce, které by uživatelé mohli přivítat.

### 1. Zlepšení informovanosti o Portálu občana Města Znojma

Občané by mohli být o portálu informováni ve vydání speciálního čísla Znojemských LISTŮ, kde by bylo vysvětleno co je to portál, k čemu slouží, jaké funkce poskytuje a jaké jsou výhody ve využívání. Také by mohly být využity i jiné kanály města, např. natočení videa a zveřejnění na kanále You Tube.

### 2. Rozšíření možnosti platby

V současné době může občan zaplatit pouze pohledávky sám za sebe. V případě, že občan je zákonným zástupcem dítěte nemůže pohledávky za dítě zaplatit. Pokud se možnost platby rozšíří i na dítě, pak by zákonný zástupce mohl přes portál zaplatit nejen své pohledávky, ale i pohledávky za dítě/děti. To by poplatníkovi ušetřilo čas i cestu na úřad.

### 3. Doplnění vysvětlujících komentářů k některým formulářům

Pojmenování některých formulářů, zejména těch, které jsou ze zákona (např. odbor životního prostředí) může uživatele znejistit – neví, co si pod tím názvem má představit. Pokud by se k takovým formulářům doplnil vysvětlující komentář, pak by bylo jasné o jakou žádost se jedná a o co žadatel vyplněním tohoto formuláře žádá.

### 4. Rozšíření nabízených služeb

V případě rozšíření nabízených služeb o další, umožní se uživatelům více komunikovat z pohodlí domova bez nutnosti návštěvy úřadu.

### 5. Odstranění problému s kontrolou uživatele přihlášeného přes NIA

V případě odstranění tohoto problému by uživatelé, kteří se hlásí přes eObčanku nebo pomocí identifikačního prostředku „Jméno, heslo a SMS“, měli možnost kontrolovat své pohledávky a také je platit přes portál.

## 6 Závěr

Městský úřad Znojmo v současné době využívá několik systémů, pomocí kterých s ním mohou občané komunikovat. V práci byly popsány formy komunikace, které může občan směrem k úřadu využít a které využívá i úřad směrem k občanovi. Dále zde byl popsán Portál občana města Znojma, jehož pilotní provoz byl spuštěn v září 2019 a stal se tak novým komunikačním kanálem, který mohou občané města využívat.

Na základě analýzy komunikace občana s úřadem bylo zjištěno, že i nadále přetrvává podání fyzické a prostřednictvím České pošty před elektronickým. To je dáno charakterem činností, které úřad vykonává a také povahou podaných dokumentů. Podání pomocí datové schránky sice rok od roku narůstá, ale stále je zhruba poloviční než podání fyzické. Podání prostřednictvím e-podatelný se téměř nevyužívá z důvodu potřeby kvalifikovaného elektronického podpisu, který mají zřízený převážně právnické osoby.

Komunikace prostřednictvím oficiálních kanálů města je spíše využívána ve směru od úřadu k občanovi. Pomocí těchto kanálů úřad informuje občany zveřejněním nejen tiskových zpráv, článků a upozornění, ale také vyhlášek a dalších důležitých informací.

V rámci elektronizace veřejné správy byl spuštěn Portál občana města Znojma, pomocí něhož může občan s městem komunikovat. Spuštění portálu byl další krok, kdy se úřad snažil přiblížit k občanovi a umožnit mu tak omezení návštěv úřadu.

Práce se zabývá zkoumáním tohoto systému a jeho funkcí. Výsledkem zkoumání bylo zjištění, jakým způsobem se lze do portálu přihlásit a jaké služby nabízí. Ve sledovaném období bylo možno se do systému přihlásit čtyřmi způsoby a to pomocí služby eIdentita.cz, mojeID, datové schránky a Nové registrace. V případě, že uživatel chtěl využívat veškeré nabízené služby, musel být po registraci verifikován, tzn. ztotožněn. Pokud verifikace nebyla provedena, nemohl uživatel využívat všechny nabízené funkce.

V daném období se přihlásilo či jen zaregistrovalo celkem 426 uživatelů, z toho 137 bylo i verifikováno. Tito uživatelé mohli vyplnit a odeslat 18 formulářů a také zjistit stav závazků vůči městu a ty také zaplatit pomocí platební brány či QR kódu. Aby formuláře mohly být přijaty ke zpracování, musely být při odeslání podepsány elektronickým

podpisem. Pokud byly odeslány bez elektronického podpisu, musel se občan dostavit na úřad tuto žádost vlastnoručně podepsat. Zřízení elektronického podpisu by mohlo být nevýhodou, jelikož tato služba je zpoplatněna.

Z údajů, které byly získány studií portálu občana byla vypracována SWOT analýza a na základě výsledků, vplynula doporučení pro další rozvoj systémů. K rozvoji systému značnou měrou přispěje propagace portálu, která zlepší informovanost občanů. Další návrhy k rozvoji či zlepšení uživatelského prostředí jsou: rozšíření nabízených služeb, doplnění vysvětlujících komentářů k formulářům, u kterých není zřejmé o jakou službu žádat a rozšíření možnosti platby, kdy by rodič mohl zaplatit poplatky za odpady i za své děti. V neposlední řadě je nutné vyřešit problém s přihlašováním přes NIA (Jméno, heslo, SMS). Pokud se tímto způsobem přihlašuje občan s trvalým bydlištěm v jedné z příměstských částí, nepřenesou se správně údaje ze systému NIA do Portálu občana Města Znojma, to má za následek nefunkčnost některých služeb, zejména nemožnosti zjistit závazky vůči městu a možnost je zaplatit.

V případě, že budou výše uvedené návrhy realizovány, stane se portál občana plnohodnotným systémem, který budou moci uživatelé využívat při komunikaci s úřadem bez možnosti osobní návštěvy.



## 7 Seznam použitých zdrojů

About [online]. You Tube [cit. 2020-02-10]. Dostupné z www:

<https://www.youtube.com/c/ZNOJM00FFICIAL/about>

Co je Czech POINT. *Czech POINT*, c2019a [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-05]. Dostupné z www: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>

CzechPOINT@home. *Czech POINT*, c2019c [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-12-20]. Dostupné z www: <https://www.mvcr.cz/clanek/czech-point-czech-point.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>

CzechPOINT@office. *Czech POINT*, c2019d [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-12-20]. Dostupné z www: <https://www.mvcr.cz/clanek/czech-point-czech-point.aspx?q=Y2hudW09Mw%3d%3d>

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, c2019, *Statistická ročenka České republiky 2019*. [online]. Posl. aktual. 11. 12. 2019 [cit. 2019-12-27]. Dostupné z www: <https://www.czso.cz/documents/10180/92010906/32019819.pdf/6bf03523-f75f-4335-97db-755c1c466337?version=1.6>

ČMEJREK, Jaroslav, ČOPÍK, Jan, 2016. *Veřejná správa*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Ekonomická fakulta. 127 s. ISBN 978-80-7394-578-7

Datové schránky. [online]. [cit. 2019-08-28]. Dostupné z www: <https://www.mojedatovaschranka.cz/as/login?atsId=617d4d914c8b4393>

Důvod a způsob založení subjektu. *Znojmo: město s přívlastkem*, c2007 [online]. Znojmo: město Znojmo, 26. 11. 2007 [cit. 2020-01-19]. Dostupné z www: <https://www.znojmocity.cz/2-duvod-a-zpusob-zalozeni/d-1528/p1=60520>

eIdentita. [online]. [cit. 2019-08-28]. Dostupné z www: [https://nia.eidentita.cz/FPSTS/selectRealm.aspx?wa=wsignin1.0&wtrealm=urn%3amicros oft%3acgg2010%3afpsts&wctx=wa%3dwsignin1.0%26wtrealm%3dhttps%253a%252f%2 52fsluzby.muznojmo.cz%252fportal%252f%26wctx%3did%253did-dc18e77b-7ce6-472b- a3b7-d6bfa897e012%2526relayState%253d%2526tknprofile%253dSAML2\\_0%26wreq%3dcoo kievalueptr%26REQUEST-ID%3d%257cb1edc5e8-40d42ae1fd11ce6e.&REQUEST- ID=%7cb1edc5e8-40d42ae1fd11ce6e](https://nia.eidentita.cz/FPSTS/selectRealm.aspx?wa=wsignin1.0&wtrealm=urn%3amicros oft%3acgg2010%3afpsts&wctx=wa%3dwsignin1.0%26wtrealm%3dhttps%253a%252f%2 52fsluzby.muznojmo.cz%252fportal%252f%26wctx%3did%253did-dc18e77b-7ce6-472b- a3b7-d6bfa897e012%2526relayState%253d%2526tknprofile%253dSAML2_0%26wreq%3dcoo kievalueptr%26REQUEST-ID%3d%257cb1edc5e8-40d42ae1fd11ce6e.&REQUEST- ID=%7cb1edc5e8-40d42ae1fd11ce6e).

FUČÍKOVÁ, Irena. *Czech POINT jako stěžení komunikační prostředek státu a občana*. Znojmo: Soukromá vysoká škola ekonomická, Ekonomika a management, Ekonomika veřejné správy a sociálních služeb, 2016. 69 s. Vedoucí bakalářské práce PhDr. Markéta Sanalla.

Google, *Analytics*. [online]. [cit. 2020-01-19]. Dostupné z www: [https://analytics.google.com/analytics/web/?utm\\_source=pdfReportLink#/report/visitors-overview/a49990966w81879054p84782808/\\_u.date00=20140501&\\_u.date01=20191231/](https://analytics.google.com/analytics/web/?utm_source=pdfReportLink#/report/visitors-overview/a49990966w81879054p84782808/_u.date00=20140501&_u.date01=20191231/)

Hintz Arne, Dencik Linda and Karin Wahl-Jorgensen, 2019. *Digital Citizenship in a Datafied Society*. 1. vyd., Polity Press. 194 s. ISBN-13: 978-1-5095-2715-1

Hlavní stránka [online] Facebook [cit. 2020-02-10]. Dostupné z www: <https://www.facebook.com/znojmocity.cz>

Hlavní stránka [online] Twitter [cit. 2020-02-10]. Dostupné z www: [https://twitter.com/znojmocity\\_cz](https://twitter.com/znojmocity_cz)

Informace o provozu elektronické podatelny a o podmínkách přijímání dokumentů. *Znojmo: město s přívlastkem*, c2019 [online]. Znojmo: město Znojmo, 2. 12. 2019 [cit 2020-01-19]. Dostupné z www: <https://www.znojmocity.cz/e-podatelna/d-31592/p1=60814>

Informační systém datových schránek. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-12-20]. Dostupné z www: <https://www.datoveschranky.info/o-datovych-schrankach/zakladni-informace>

Jaké služby poskytuje Czech POINT? *Czech POINT*, c2019b [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-05]. Dostupné z www: <https://www.czechpoint.cz/public/verejnost/sluzby/>

Konference Portálu občana a podepsání memoranda s VZP [online]. (PDF). Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2020-03-20]. Dostupné z www: <https://www.mvcr.cz/soubor/portal-obcana-nove-sluzby.aspx>

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

Ministerstva, *Vláda ČR c2009-2019* [online]. Praha: Vláda ČR [cit. 2019-11-03]. Dostupné z www: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/ministerstva/>

Ministerstvo vnitra České republiky: *Datové schránky mají nové logo. Navrhl ho student Lukáš Adamík* [online]. Praha, 2019 [cit. 2020-03-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/imgBrowser.aspx?docid=22196843&imgid=22196851&cpi=1px>

mojeID. [online]. [cit. 2019-08-28]. Dostupné z www: <https://mojeid.cz/auction/password/>

NOVÁK, Pavel, SELICHAROVÁ, Marta, *Ministerstvo vnitra spustilo inovovaný Portál veřejné správy*. Ministerstvo vnitra ČR, c2019. [online] Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-10]. Dostupné z www: <https://www.mvcr.cz/clanek/ministerstvo-vnitra-spustilo-inovovany-portal-verejne-spravy.aspx>

PETERKA, Jiří, c2011. *Báječný svět elektronického podpisu*. Praha: CZ.NIC. 430 s. ISBN 978-80-904248-3-8

PĚKNICOVÁ, Klára, *Portál občana půl roku po spuštění: Česko je opět o krok blíže digitálnímu státu*. Ministerstvo vnitra ČR, c2019. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2020-11-10]. Dostupné z www: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana-pul-roku-po-spusteni-cesko-je-opet-o-krok-blize-digitalnimu-statu.aspx>

POMAHAČ, Richard et al., 2013. *Veřejná správa*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck. 335 s. ISBN 978-80-7400-447-6

Portál občana. [online]. [cit. 2019-08-29]. Dostupné z www:

<https://sluzby.muznojmo.cz/Portal/default.html#>

Portál občana - Přihlášení. [online]. [cit. 2019-08-28]. Dostupné z www:

<https://sluzby.muznojmo.cz/portal/#>

Portál veřejné správy. *Ministerstvo vnitra ČR, c2019* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-10]. Dostupné z www: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

Příručka pro obce. [online]. Praha: Správa základních registrů [cit. 2020-01-15]. Dostupné z www: [https://www.szrcr.cz/images/dokumenty/dulezite/Prirucka\\_pro\\_obce\\_v2.3\\_fin.pdf](https://www.szrcr.cz/images/dokumenty/dulezite/Prirucka_pro_obce_v2.3_fin.pdf)

SANALLA, Markéta, 2013. *Veřejná správa*. 1. vyd. Znojmo: Soukromá vysoká škola ekonomická Znojmo. 124 s. ISBN 978-80-87314-46-3

ŠPAČEK, David, 2012. *eGovernment – cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. 1. vyd. Praha: C. H. Beck. 258 s. ISBN 978-80-7400-261-8

Ústavní zákon č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, [online]. [cit. 2019-11-3]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1993-1>

VITNEROVÁ, Marika, Nový Portál občana nabízí 37 online služeb státu, další budou přibývat postupně. *Ministerstvo vnitra ČR, c2019*. [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-11-10]. Dostupné z www: <https://www.mvcr.cz/clanek/novy-portal-obcana-nasbizi-37-online-sluzeb-statu-dalši-budou-pribyvat-postupne.aspx>

VODIČKA, Milan, 2014. *3D: Data, daně digitálně aneb ajťákem i proti své vůli*. 1. vyd., Praha: Wolters Kluwers, a. s. 129 s. ISBN 978-80-7478-671-6

Vyhláška č. 388/2002 Sb., o stanovení správních obvodů obcí s pověřeným obecním úřadem a správních obvodů obcí s rozšířenou působností, [online]. [cit. 2020-01-20]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2002-388>

Základní registry a správa základních registrů.[online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR [cit. 2019-12-20]. Dostupné z www: <https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-a-sprava-zakladnich-registru.aspx>

Zákon č. 110/2019 Sb., Zákon o zpracování osobních údajů, [online]. [cit. 2019-11-23]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-110>

Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů. [online]. [cit. 2020-01-15]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-111>

Zákon č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), [online]. [cit. 2019-11-3]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-128>

Zákon č. 181/2014 Sb., Zákon o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), [online]. [cit. 2019-11-23]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2014-181>

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu). [online]. [cit. 2019-12-21]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-227>

Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. [online]. [cit. 2020-04-16]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-297>

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [online]. [cit. 2019-12-20]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300>

Zákon č. 365/2000 Sb., Zákon o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, [online]. [cit. 2019-11-3]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365>

Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů. [online]. [cit. 2020-11-16]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-499>

Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. [online]. [cit. 2020-10-16]. Dostupné z www: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500>

Znojenské LISTY [online]. Znojmo: Znojemská beseda [cit. 2020-02-10]. Dostupné z www: <https://www.znojemskabeseda.cz/clanky-kultura/31-znojemske-listy>

znojmocity.cz [online] Instagram [cit. 2020-02-10]. Dostupné z www: <https://www.instagram.com/znojmocity.cz/>

Znojmo má novou aplikaci pro chytré telefony. *Znojmo: město s přívlastkem*. [online]. Znojmo: město Znojmo, 14. 2. 2017 [cit. 2020-01-19]. Dostupné z www: [https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=19341&id=53837&n=znojmo%2Dma%2Dnovou%2Daplikaci%2Dpro%2Dchytre%2Dtelefony](https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=19341&id=53837&n=znojmo%2Dma%2Dnovou%2Daplikaci%2Dpro%2Dchytre%2Dtelefony)

Znojmo: Titulní stránka. *Znojmo: město s přívlastkem*. [online]. Znojmo: město Znojmo, 19. 9. 2019 [cit. 2020-01-19]. Dostupné z: <https://www.znojmocity.cz/index.asp>

Znojmo zavádí Mobilní rozhlas. *Znojmo: město s přívlastkem*. [online]. Znojmo: město Znojmo, 27. 7. 2016 [cit. 2020-01-19]. Dostupné z www: [https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=19341&id=50776&n=znojmo%2Dzavadi%2Dmobilni%2Drozhlas](https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=19341&id=50776&n=znojmo%2Dzavadi%2Dmobilni%2Drozhlas)

Znojmo zavádí Portál občana. Komunikovat s úřadem můžete z pohodlí domova a efektivně. *Znojmo: město s přívlastkem*. [online]. Znojmo: město Znojmo, 19. 1. 2020 [cit. 2020-01-19]. Dostupné z www: [https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=19341&id=70045&n=znojmo%2Dzavadi%2Dportal%2Dobcana%2Dkomunikovat%2Ds%2Duradem%2Dmuzete%2Dz%2Dpohodli%2Ddomova%2Da%2Defektivne](https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=19341&id=70045&n=znojmo%2Dzavadi%2Dportal%2Dobcana%2Dkomunikovat%2Ds%2Duradem%2Dmuzete%2Dz%2Dpohodli%2Ddomova%2Da%2Defektivne)

Znojmo. *Wikipedie: Otevřená encyklopedie*, 2020 [online]. Posl. aktual. 15. 01. 2020 [cit. 2020-01-19]. Obrázek ve formátu PNG. Dostupné z www: <http://cs.wikipedia.org/wiki/Znojmo>

## **8 Přílohy**

Příloha 1 Propagační letáček.....	88
Příloha 2 Ukázka formuláře.....	89

## Příloha 1 Propagační letáček



Komunikujte se svým úřadem z pohodlí domova  
Už žádné běhání po úřadech

- ✓ MODERNÍ A EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE S ÚŘADEM
- ✓ PŘEHLED O STAVU VAŠICH POPLATKŮ A ZÁVAZKŮ
- ✓ POTŘEBNÉ FORMULÁŘE V ELEKTRONICKÉ PODOBĚ
- ✓ MODERNÍ PLATEBNÍ METODY



Zdroj: Znojmo zavádí Portál občana. Komunikovat s úřadem můžete z pohodlí domova a efektivně<sup>146</sup>

---

<sup>146</sup> Znojmo zavádí Portál občana. Komunikovat s úřadem můžete z pohodlí domova a efektivně. *Znojmo: město s přívlastkem*. [online]. Znojmo: město Znojmo, 19. 1. 2020 [cit. 2020-01-19]. Dostupné z [www: https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id\\_org=19341&id=70045&n=znojmo%2Dzavadi%2Dportal%2Dobcana%2Dkomunikovat%2Ds%2Duradem%2Dmuzete%2Dz%2Dpohodli%2Ddomova%2Da%2Defektivne](https://www.znojmocity.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=19341&id=70045&n=znojmo%2Dzavadi%2Dportal%2Dobcana%2Dkomunikovat%2Ds%2Duradem%2Dmuzete%2Dz%2Dpohodli%2Ddomova%2Da%2Defektivne)



## Příloha 2 Ukázka formuláře

### DODACÍ LIST

na bezplatné zapůjčení sběrné nádoby na KOMUNÁLNÍ odpad

#### Důvod zapůjčení:

Přidělení nádoby na nové stanoviště	<input type="checkbox"/>	Výměna nádoby za rozbitou	<input checked="" type="checkbox"/>
Přidělení další nádoby na stanoviště	<input type="checkbox"/>	Přidělení nádoby na nové stanoviště	<input type="checkbox"/>
Výměna nádoby za jiný typ	<input type="checkbox"/>	Jiný důvod výměny	<input type="checkbox"/>

#### Zapůjčená sběrná nádoba:

Objem nádoby:	Počet:	
120 l	0	ks
240 l	0	ks
1100 l	0	ks

#### Vyplní referent MěÚ:

POUKÁZKA č:

#### Původní nádoba, která bude vrácena (týká se případu výměn):

Objem (litrů):	Počet:	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	ks

Sběrná nádoba je zapůjčena k nemovitosti:	<input type="text"/>
a převezme si ji:	<input type="text"/>

Sběrná nádoba se tímto nestává majetkem uvedené osoby a osob trvale bydlících na uvedené adrese a po pomnutí...

Místo a datum:

Podpis žadatele  
Irena Fučíková