

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií (PEF)



Teze diplomové práce

**Hodnocení kvality elektronických služeb veřejné správy
města Jičín**

Bc. Tereza Makovcová

© 2016 ČZU v Praze

Souhrn

Diplomová práce se zabývá problematikou a hodnocením informačního systému veřejné správy na Městském úřadě Jičín. Především se jedná o zhodnocení možností využití elektronické komunikace s úřadem z pohledu občana České republiky a hodnocení elektronických služeb veřejné správy města Jičín z pohledu zaměstnanců úřadu. Práce je rozdělena na tři části. V první části je vytvořen přehled současného stavu elektronických služeb české veřejné správy a popis struktury Městského úřadu Jičín. Druhá část práce se zabývá elektronickými službami na Městském úřadě Jičín a prezentací dotazníkového šetření z pohledu zaměstnanců úřadu a z pohledu občanů. V závěrečné části práce je pak shrnutí výsledků a formulace doporučení pro zlepšení elektronické komunikace Městského úřadu Jičín.

Klíčová slova

Agenda, Czech POINT, Informační systém, městský úřad, občan, odbor, registry, eGovernment, elektronická komunikace, zaměstnanec, veřejná správa, web

Obsah

1 Cíl práce a metodika	1
2 Výsledky	3
3 Závěr	4
Seznam použitých zdrojů	6

1 Cíl práce a metodika

Cíl práce

Diplomová práce je tematicky zaměřená na problematiku a hodnocení informačního systému základních registrů města Jičína. Hlavním cílem byla analýza a hodnocení elektronických služeb veřejné správy města Jičín z pohledu uživatelů a zaměstnanců úřadu. Dílčími cíli jsou, vytvoření přehledu současného stavu elektronických služeb v české veřejné správě a ve městě Jičín, analýza vlivu základních registrů na elektronické služby města Jičín, analýza webových stránek Městského úřadu Jičín a shrnutí výsledků a formulace doporučení závěrů.

Metodika

Metodika řešené problematiky diplomové práce je založena na studiu a analýze vybraných odborných informačních zdrojů. Praktickou část práce tvoří studie, která analyzuje vybrané aspekty informačních systémů ve veřejné správě fungujících na Městském úřadě Jičín, přičemž první polovinu tvoří analýza shromážděných informací. Druhá část se skládá z dotazníkového šetření a výzkumných hypotéz.

Dotazníkové šetření je rozděleno na dvě zkoumané skupiny, na skupinu zaměstnanců Městského úřadu Jičín a skupinu občanů. Šetření probíhalo na Městském úřadě Jičín v období září – říjen 2015. Pro získání informací bylo zvoleno osobní předávání dotazníků. U dotazníků určených pro občany byla návratnost z padesáti dotazníků padesát a u zaměstnanců z třiceti dotazníků osmnáct.

Dotazník pro zaměstnance obsahuje čtrnáct otázek souvisejících s jejich prací na Městském úřadě v Jičíně. Druhý dotazník určený pro občany je sestaven z osmnácti otázek soustředících se především na povědomí občanů o elektronických systémech ve veřejné správě fungujících na Městském úřadě Jičín. Při zpracování dotazníkového šetření byl použit program Microsoft Office Excel 2007, ve kterém byly za pomoci tabulkového editoru a výpočtu funkcí (četnost, medián) zpracovány odpovědi k ověření hypotéz. Pro přehlednost zjištěných údajů, je v práci začleněno grafické zpracování v podobě tabulek a grafů. Po charakteristice zkoumané skupiny je proveden samotný rozbor dotazníkového šetření. Na základě výzkumného šetření jsou formulovány odpovědi na výzkumné otázky formou výzkumných hypotéz. V rámci syntézy teoretických poznatků a poté výsledků praktické části

diplomové práce jsou vytvořeny závěry. Získané údaje jsou pak použity k vyhodnocení hlavního cíle diplomové práce.

Hypotézy

Na základě výzkumného šetření byly formulovány odpovědi na výzkumné otázky formou hypotéz členěné do dvou oddílů:

Oddíl A – zaměstnanci

Hypotéza č. 1: Lze předpokládat, že pro zaměstnance Městského úřadu Jičín jsou elektronické služby velkým přínosem.

Hypotéza č. 2: Lze předpokládat, že elektronické služby nabízené městským úřadem občanovi jsou na dobré úrovni.

Hypotéza č. 3: Lze předpokládat, že spuštění základních registrů znamená pro zaměstnance úřadu zkvalitnění služeb na Městském úřadě Jičín.

Oddíl B - občané

Hypotéza č. 4: Lze předpokládat, že informovaných občanů o možnostech využívání elektronických služeb na Městském úřadě Jičín, bude minimálně 60%.

Hypotéza č. 5: Lze předpokládat, že občané preferují spíše osobní jednání, nežli jednání přes internet..

Hypotéza č. 6: Lze předpokládat, že spokojenost občanů se službami na Městském úřadě Jičín bude ve stupnici spokojenosti na úrovni 3 (přičemž 1 znamená nejlepší hodnocení).

2 Výsledky

Hlavním cílem práce byla analýza a hodnocení elektronických služeb veřejné správy města Jičín z pohledu uživatelů a zaměstnanců úřadu. Z výsledků první části otázek dotazníkového šetření pro zaměstnance vyplynulo, že 94 % dotazovaných zaměstnanců úřadu považuje elektronické služby veřejné správy na úřadě za ulehčení práce. Z celkového počtu pak 44% uvedlo, že jejich činnost je díky elektronickým systémům efektivnější. Pro 33% zaměstnanců Městského úřadu Jičín znamenají tyto služby zjednodušení práce. Dalším zkoumaným aspektem byl pohled zaměstnanců na informovanost o elektronických službách na Městském úřadě Jičín. 52 % dotazovaných respondentů uvedlo, že propagace informací o elektronických službách občanovi je dostatečná a zároveň 61% kladně zhodnotilo (na stupnici od 1 do 5 číslem 2) tyto elektronické služby pro občany. 83 % respondentů uvedlo, že spuštění základních registrů vedlo ke zkvalitnění služeb.

Při vyhodnocování druhé části dotazníků určených pro občany bylo zjištěno že, 76% z 50-ti dotazovaných občanů je informováno o možnostech využívání elektronických služeb na Městském úřadě Jičín. 78% z 50-ti dotazovaných občanů preferuje osobní jednání nad elektronickým. 82% z 50-ti dotazovaných občanů je spokojeno se službami na Městském úřadě Jičín, přičemž hodnocení ve stupnici spokojenosti 1 – 5 (1 znamená nejlepší hodnocení) vyšlo 3,5 v hodnocení elektronických služeb.

Pomocí metody dotazníkového šetření bylo dosaženo stanoveného cíle a byla zanalyzována a zhodnocena úroveň elektronických služeb veřejné správy na Městském úřadě Jičín. Ze vzorku 18-ti zaměstnanců úřadu bylo zjištěno, že jsou po ně elektronické služby veřejné správy přínosem, jsou na dobré úrovni a, že spuštění základních registrů vedlo ke zkvalitnění služeb. Ze vzorku 50-ti občanů, bylo zjištěno, že jsou informováni o možnostech využívání elektronických služeb na Městském úřadě Jičín, preferují však osobní jednání nežli jednání pomocí internetu. Poslední hypotéza č. 6, která měla ověřit spokojenost občanů se službami na Městském úřadě Jičín, byla zamítnuta z důvodu průměrného hodnocení. Toto hodnocení je ovlivněno tím, že občané prozatím elektronické systémy veřejné správy moc nevyužívají, tudíž s nimi nemají zkušenosti.

3 Závěr

Hlavním cílem diplomové práce bylo zhodnocení informačního systému základních registrů města Jičína. Jednalo se o práci s teoreticko – empirickým charakterem, která se zabývala teoreticky i prakticky problematikou elektronických systémů veřejné správy. Dílčími cíli práce bylo vytvoření přehledu současného stavu elektronických služeb veřejné správy na Městském úřadě Jičín, analýzy vlivu základních registrů na elektronické služby města Jičín, analýzy webových stránek Městského úřadu Jičín a shrnutí výsledků a formulace doporučení závěrů.

Pro státní informační politiku je hlavním cílem vytvořit a co nejvíce rozvíjet informační společnost, tím zlepšovat kvalitu života občanů. Dalším cílem je zefektivnit státní správu a samosprávu. Součástí informační společnosti je vytváření informačních systémů veřejné správy, které jsou vytvořeny tak, aby přinesly zjednodušení a efektivnost práce úředníků a hlavně jsou a budou přínosem pro občany. Tyto systémy umožňují tvorbu integrované sítě kontaktních míst veřejné správy. S využitím moderních technologií přináší výstavba a provozování informačních systémů veřejné správy celou řadu výhod nejen pro úředníky, ale i pro města, obce, občany, podnikatele a organizace. Například díky elektronické průběžné evidenci daní bude omezena možnost daňových úniků, elektronizace umožní i lepší metody pro určování sociálních dávek nebo důchodů.

Informační systémy veřejné správy zlepšují rozhodovací procesy a vytváří účinnější propojení mezi jednotlivými částmi veřejné správy. Veřejné informace se postupně stávají dostupnými pro občany z domovů a i z veřejných míst. Postupem času tak vznikl integrovaný informační systém zahrnující informační systémy veřejné správy, které zpřístupňují potřebné informace oprávněným osobám a zároveň zajišťují bezpečnost osobních dat. Podmínkou danou zákonem pro komunikaci mezi občanem a veřejnou správou je využívání elektronického podpisu (který bude nahrazen eIDAS) a autentizace.

Nejvýznamnějším krokem pro veřejnou správu bylo zavedení základních registrů, které znamenalo vytvoření jednotného a vzájemně provázaného systému. V tomto systému jsou aktuální informace, díky kterým občan nemusí neustále dokládat tytéž údaje při jakémkoliv jednání s veřejnou správou. V praxi to znamená, že občan může nahlásit změnu týkající se například jeho příjmení nebo adresy trvalého bydliště na nejbližším úřadě v místě bydliště s tím, že tyto informace budou automaticky předány mezi úřady.

Na téma informačních systémů veřejné správy navazuje i závěrečná část diplomové práce, která se zabývá konkrétně fungováním veřejné správy na městských úřadech,

respektive na autorkou vybraném městském úřadě Jičín. Popisuje zde a informační systémy Městského úřadu Jičín, zabývá se analýzou webových a dotazníkovým šetřením mezi zaměstnanci úřadu a občany. Především šlo o to, pomocí výzkumu zjistit, jaký mají na fungování elektronických služeb náhled zaměstnanci úřadu, zda jsou pro ně tyto systémy přínosem nebo zda jsou naopak ztížením jejich práce. Další výzkum se zaměřoval na širokou veřejnost, tedy občany, u kterých se zkoumala především jejich informovanost o elektronických službách veřejné správy na Městském úřadě Jičín, jejich možnostech využití a zda dávají přednost klasickému osobnímu jednání nebo preferují elektronickou formu pro komunikaci s veřejnou správou.

Na základě dotazníkového šetření určeného pro zaměstnance bylo zjištěno, že převážná většina zaměstnanců úřadu zvládá práci s elektronickými systémy veřejné správy, ale někteří vidí prozatímni roztržitost komunikace mezi jednotlivými úřady.

V rámci stále nových pokroků v oblasti tvorby nových informačních programů, počítačové technologie a vytváření nových zákonů a předpisů v oblasti informačních systémů veřejné správy by se měli zaměstnanci úřadu neustále vzdělávat, navštěvovat školení se zaměřením na tuto tematiku a získávat potřebnou rekvalifikaci přispívající k jejich pracovnímu rozvoji a vzdělanosti.

Z dotazníkového šetření zaměřeného na občany vyplynulo, že široká veřejnost má povědomí o elektronických službách veřejné správy, ale problémem je, že spousta občanů je neumí používat. Nejspíše je to způsobeno tím, že zkoumaná skupina respondentů byla vyššího věku a neumí využívat možností výpočetní techniky.

Z výše uvedených důvodů je potřeba, aby orgány veřejné správy poskytovaly obyvatelstvu nové informace v dalších úrovních. Mezi tuto osvětu by se mohla zařadit propagace pomocí komunikačních prostředků, jako jsou televize, rozhlas, telefon nebo přednášky zaměřené na téma elektronických systémů veřejné správy a jejich použití na městském úřadě. Je potřeba, aby občané měli povědomí o tom, že využívání elektronických služeb pro ně bude efektivnější, rychlejší a výrazně snazší v komunikaci se státní správou.

Seznam použitých zdrojů

GADASOVÁ, Dalimila a Milan POLIÁN. *Správní právo: obecná část*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2000. Právo a současnost. ISBN 80-244-0128-2.

Informační koncepce města Jičín. Jičín: ADVICE.CZ, s.r.o., 2010.

KADEČKA, Stanislav a Viktor JANSÁ. *Právo obcí a krajů v České republice*. Vyd. 1. Praha: C.H. Beck, 2003. Právní instituty. ISBN 80-717-9794-4.

LECHNER, Tomáš a Vladimír SMEJKAL. *Elektronické dokumenty v právní praxi: právní a technologické aspekty*. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., V nakl. Leges vyd. 1. Praha: Leges, 2013. Praktik (Leges). ISBN 978-80-87576-41-0.

LIDINSKÝ, Vít a Vladimír SMEJKAL. *EGovernment bezpečně: právní a technologické aspekty*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. Praktik (Leges). ISBN 978-80-247-2462-1.

MATES, Pavel a Vladimír SMEJKAL. *E-government v České republice: právní a technologické aspekty*. 2., podstatně přeprac. a rozš. vyd., V nakl. Leges vyd. 1. Praha: Leges, 2012. Teoretik. ISBN 978-80-87576-36-6.

PIKOLA, Pavel a Viktor JANSÁ. *Správní právo prakticky*. Vyd. 1. V Praze: Česká zemědělská univerzita, Provozně ekonomická fakulta, 2008. ISBN 978-80-213-1819-9.

PRŮCHA, Petr a Richard POMAHAČ. *Správní právo*. Vyd. 1. Ostrava: Sagit, 2002. Lexikony. ISBN 80-720-8314-7.

PRŮCHA, Petr a Richard POMAHAČ. *Správní právo: obecná část*. 6. dopl. a aktualiz. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2004. Edice učebnic Právnické fakulty Masarykovy univerzity v Brně. ISBN 80-210-3350-9.

PRŮCHA, Petr a Karel SCHELLE. *Základy místní správy: obecná část*. 6. dopl. a aktualiz. vyd. Brno: Iuridica Brunensia, 1995. Právo a současnost. ISBN 80-859-6400-7.

Seznam internetových zdrojů:

Deník Veřejné správy: Elektronizace veřejné správy [online]. Praha: Triada, spol. s r. o., spolupráce: Webhouse, s. r. o., 2016 [cit. 2016-02-15]. Dostupné z: <http://denik.obce.cz/clanek.asp?id=6651838>

DVŮR KRÁLOVÉ NAD LABEM. *Dvůr Králové nad Labem* [online]. 2000.vyd.2000 [cit. 2016-03-28]. Dostupné z: <http://www.mudk.cz/>

MĚSTSKÝ ÚŘAD JIČÍN. Oficiální stránky Městského úřadu Jičín [online]. 2014. vyd. 2014 [cit. 2014-06-23]. Dostupné z: <http://www.mujiicin.cz/>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 2014. vyd. 2014 [cit. 2014-06-23]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/ministerstvo-vnitra-ceske-republiky.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA. *Portál veřejné správy* [online]. 2014. vyd. 2014 [cit. 2014-10-28]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Datové schránky* [online]. 2011. vyd. 2011 [cit. 2014-10-27]. Dostupné z: <http://www.datoveschranky.info/cz/o-datovych-schrankach/slovník-pojmu-id34696/>

MINISTERSTVO VNITRA ČR. *Czech POINT* [online]. 2016.vyd.2016 [cit. 2016-03-21]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/web/>

SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ. Správa základních registrů [online]. 2014. vyd. 2014 [cit. 2014-06-23]. Dostupné z: <http://www.szrcr.cz/>

Seznam ostatních zdrojů:

Brunner, Petr, Ing. *Ústní sdělení*. (2016-01-15)