

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra statistiky**



**Bakalářská práce**

**Elektronizace státní správy v ČR-eGovernment**

**Miroslav Duna**

© 2022 ČZU v Praze

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Miroslav Duna

Veřejná správa a regionální rozvoj – k.s. Litoměřice

Název práce

**Elektronizace veřejné správy v ČR**

Název anglicky

**Electronization of public administration in the Czech Republic**

---

### **Cíle práce**

Cílem bakalářské práce je seznámení a specifikace rozsáhlého tématu elektronizace veřejné správy v rámci e – Government. K dalším cílům práce patří charakteristika možností využívání poskytovaných služeb eGovernmentu a zjednodušení komunikačních procesů různých subjektů s veřejnou správou.

### **Metodika**

K východiskům elektronizace veřejné správy slouží níže uvedené nástroje, které jsou předmětem zkoumání a vlastních aplikací v praxi – Elektronizace veřejné správy a vývoj eGovernmentu v ČR, eGovernment a bezpečnost, Komunikační infrastruktura veřejné správy, CzechPOINT, Datové schránky, Základní registry, Portál veřejné správy, eGovernment a veřejnost a E-neschopenky. Součástí bakalářské práce bude zkoumání dotazováním tématu Znalost občanů e-Governmentu a příslušné závěry a doporučení z analýz dotazníkového šetření.

## Doporučený rozsah práce

30-50

## Klíčová slova

elektronizace, datové schránky, veřejná správa, portál veřejné správy, Czech Point

---

## Doporučené zdroje informací

FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, reforma a elektronizace veřejné správy  
HURDA Jiří. eGOVERNMENT a eGOVERNANCE.

Vyhláška č. 82/2018 Sb. o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti)

Zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti)

Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu)

---

## Předběžný termín obhajoby

2021/22 LS – PEF

## Vedoucí práce

Ing. Jiří Zmatlík, Ph.D.

## Garantující pracoviště

Katedra statistiky

Elektronicky schváleno dne 6. 9. 2021

**prof. Ing. Libuše Svatošová, CSc.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 19. 10. 2021

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 11. 03. 2022

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Elektronizace státní správy v ČR-e-Government" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 13.03.2022

---

### **Poděkování**

Rád bych touto cestou poděkoval panu profesorovi Ing, Jiřímu Zmatlíkovi, Ph.D., za jeho ochotu a vstřícnost, dále za jeho cenné rady, které velmi přispěli k vypracování této bakalářské práce.

# Elektronizace státní správy v ČR-e-Government

## Abstrakt

Dnešní doba elektronizace nabízí neomezené možnosti, které se vývojem stále posouvají směrem dopředu a tato elektronizace se týká i státní správy ČR. Vyvíjí se elektronická komunikace, která umožňuje komunikovat se státní správou bez nutnosti úřad navštívit osobně, což v sobě skrývá výhody jako ušetření času, cesty a neposlední řadě i menší byrokracii, která je formou papírové komunikace nutností, ale elektronickou komunikací ji lze eliminovat. Také občan ušetří i od čekání ve frontách či pořadnících na úřadech, se kterými díky vyspělé době lze komunikovat elektronicky. Elektronizace státní správy je proces, který probíhá uvnitř i navenek organizace a s tímto procesem vás seznámím v této bakalářské práci. Dále objasním pojem e-Government a služby s tím spojené. Nechybí ani vlastní výzkum formou dotazníku, jehož cílem bylo zjistit informovanost občanů, spokojenost se službami, které e-Government nabízí a celkový pohled na toto téma, jenž by také pomohl zlepšit elektronizaci státní správy.

**Klíčová slova:** e-Government, elektronizace, E-GON, portál, ČSSZ, Chatbot, internet, bezpečnost, formát, ČSSZ, software a hardware.

# **The Electronization of Public Administration in the Czech Republic – e-Government**

## **Abstract**

The age of electronization currently offers unlimited options, which are constantly evolving forward, same as in the case of electronization of public administration in the Czech Republic. The electronic communication, which allows to communicate with the public administration without personal contact, is evolving. This evolution provides advantages, such as time savings, travel savings, and last but not least a lower level of bureaucracy, which is necessary in paper communication, but can be eliminated in electronic. It also saves customer from waiting in lines or on waiting lists in particular offices, with which due to advanced time, the costumers can communicate electronically. The electronization of government is a process, taking its part inside and out of organization, and in the services connected. In this bachelor thesis, I will introduce the term of e-Government, and the services connected with this term. There is also a research part, in the form of a questionnaire, which was focused on citizen's awareness of e-Government, on contentment with its services, and which offers a ofert general view on this topic, that can help with the electronization of public administration as well.

**Keywords:** e-Government, electronization, E-GON, portal, ČSSZ, internet, security, format, hardware, software

# Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>6</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>7</b>
2.1 Cíl práce .....	7
2.2 Metodika .....	7
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>8</b>
3.1 Historický exkurz .....	8
3.2 Legislativní rámec e-Governmentu v ČR .....	9
3.3 Vývoj e-Governmentu v ČR .....	10
3.4 Bezpečnost e-Governmentu .....	11
3.5 Bezpečná komunikace ve veřejné správě.....	13
3.6 Služby a systémy e-Governmentu.....	14
3.7 Vývoj e-Governmentu v zahraničí .....	19
3.8 Využití formátu ve veřejné správě .....	21
3.9 Výběr softwaru.....	22
3.10 Elektronizace a služby České správy sociálního zabezpečení .....	22
<b>4 Vlastní práce .....</b>	<b>27</b>
4.1 Využití e-Governmentu v praxi – vlastní výzkum.....	27
<b>5 Zhodnocení výsledků .....</b>	<b>36</b>
<b>6 Závěr.....</b>	<b>36</b>
<b>7 Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>37</b>
<b>8 Seznam obrázků, grafů.....</b>	<b>41</b>
8.1 Seznam obrázků .....	41
8.2 Seznam grafů.....	41
<b>Přílohy.....</b>	<b>41</b>



# 1 Úvod

Rozvoj vynálezů v dnešní době v oblasti informačních a komunikačních technologií poskytuje různé služby od nákupů online až po – e-Government. Nebude těžké najít občany, které unavuje a troufnu si říci i otravuje návštěva úřadů, aby si vyřídili své záležitosti. Žijeme v elektronické době, kdy lidé spolu méně mluví, méně čtou noviny, protože různé informace a vše potřebné najdou na internetu, portálu. A z tohoto důvodu jsou kladeny větší a větší nároky na využívání internetových portálů, programů a různých zařízení s tím spojené. Proto bylo koncem 90 let minulého století zapotřebí začít připravovat proces elektronizace, který směřoval k usnadnění komunikace občana s úřadem a odstranit tak časově náročnou byrokracií, která každého občana unavuje a považuje jí za zbytečnou a zdlouhavou.

Práce je rozdělena na 10 kapitol, ve kterých je podrobněji rozebírán pojem e-Government, nechybí právní náhled či historický kontext. Mezi významné kapitoly patří kapitola 5. služby a systémy e-governmentu, kde jsou podrobně vysvětleny jednotlivé služby e-governmentu, dále si představíme jejich využití a možnosti, které pomáhají k rozvoji elektronické komunikaci s veřejnou správou. Poslední kapitola je zaměřena na praktickou část, kde pomocí vlastního dotazníkového šetření, zaměřeného na poskytování služeb veřejné správy z pohledu občana, zjistíme aktuální stav a informovanosti o využívání služeb e-governmentu, v jakém rozsahu a zda mají povědomí o těchto službách.

## **2 Cíl práce a metodika**

### **2.1 Cíl práce**

Cílem bakalářské práce je čtenáře seznámit s tímto tak rozsáhlým tématem, jakým elektronizace veřejné správy je, dále objasním pojmy s tím spojené a poukáži na možnosti využití poskytovaných služeb a systémů E-governmentu. Dále je cílem zjistit pomocí vlastního šetření zjistit, zda občané ČR využívají služby e-Governmentu, v jakém rozsahu a zda vůbec elektronickou komunikaci se státní správou využívají. Tento vlastní výzkum poskytne aktuální zpětnou vazbu od občanů ČR, v jaké kvalitě a s jakou spokojeností se nyní potýkají v oblasti elektronické komunikace s veřejnou správou. Avšak musíme brát v potaz, že dotazník bude vložen na sociální síť mezi přátelé, aby odpovědi byly pro mě více věrohodné a já si tak mohl udělat určitou představu, kterou vám ukáži v kapitole vlastní výzkum.

### **2.2 Metodika**

Metodikou této bakalářské práce, bylo nejprve se podrobněji seznámit s tématem elektronizace státní správy a celkovým pojmem e-Government. Jelikož je výpočetní technika mým koníčkem, nebylo těžké se s tímto tématem seznámit a následně vám ho představit. Služby e-Governmentu jsem i já sám využil pro potřeby výběrového řízení pro zaměstnavatele kterým je státní správa, kde mohu vidět celkový pokrok v oblasti elektronické komunikace s veřejnou správou s elektronizací státní správy. Dále jsem si přečetl odbornou literaturu na toto téma elektronizaci a elektronické komunikaci. Jelikož se jedná o téma, které velmi souvisí s elektronickou komunikací, bylo vyhledáváno na webových stránkách, které jsou také uvedeny v seznamu zdrojů. Tuto odbornou literaturu přesněji uvedu v kapitole seznam použitých zdrojů. Dále bylo vytvořeno vlastní šetření formou dotazníku, který je podrobně analyzován v kapitole vlastní práce. Před tímto vlastním šetřením nechybí ani právní náhled a samozřejmě historický exkurz, dále jsem se seznámil formou odborné literatury s elektronizací státní správy v zahraničím, které jsem věnoval podkapitole e-Government v zahraničí, kde se dozvíme kdy a jak se vyvíjel e-Government a elektronická komunikace se státní správou. Metodikou dále bylo, podrobněji se seznámit s různými portály veřejné správy, přes které probíhají elektronické požadavky či zjištění informací, které občan potřebuje do zaměstnání, úřadu, nebo pro osobní potřebu.

## 3 Teoretická východiska

### 3.1 Historický exkurz

Elektronizace veřejné správy je určitý proces, který postupně zavádí elektronické systémy veřejné správy pro lepší a jednodušší komunikaci občana s úřadem a organizacím navzájem. Proto již v 90. letech 20. století zaváděním internetu do domácností vznikla myšlenka, aby vznikl určitý prostor, kde by byla možnost komunikace občana s úřady a aby úřady měli možnost sdílení informací mezi sebou. Abychom se mohli blíže zabývat tímto rozsáhlým tématem, je nejprve zapotřebí si připomenout vývoj a počátek E-governmentu. E-government vznikl v roce 1999 ve Velké Británii a je to zkratka z anglického výrazu „eletronic government“ – to znamená elektronická vláda. E-government vychází z výsledků strategií informační politiky nazývané eEurope. Záměrem je soudržná infomační informační společnost přístupná pro každého. Tyto veřejné elektronické služby mají být propojitelné mezi členskými státy Evropské unie (Špaček, 2012, Štráfelda, 2021).

Smyslem celého e-Governmentu je zjednodušení komunikace mezi občanem a úřadem, ale i mezi úřady navzájem (Mates a Smejkal, 2012).

V roce 1991, byla vytvořena komise Vlády české Republiky pro státní informační systém (SIS). Komise měla za úkol koordinovat rozvoj informačního systému. V červnu 1991, bylo přijato usnesení č. 208/1991 sb. O SIS. Rozhodující úlohu hraje registr obyvatel, nemovitostí a subjektů v hospodářské sféře. Usnesení bralo také velký ohled na již vydaný a dokončený projekt Jednotného informačního systému státní správy, které vydalo Ministerstvo vnitra roku 1990. Poté v roce 1992 přešli veškeré kompetence na Ministerstvo hospodářství, které jej spravovalo do roku 1996, kde jej nahradil Úřad pro státní informační systém. Dále rok 1998 je považován dá se říct za zlomový a průlomový rok, s ohledem na přístup vlády, kdy vznikl orgán vlády pro informační politiku. V roce 1999, byl přijat dokument, který uvádí, že vytvořením elektronického systému, dojde k zjednodušení veřejné správy, kdy na jednom místě, portálu může jakýkoliv občan či organizace spolehlivě vyřídit si své záležitosti. V roce 2000, byl přijat zákon č. 227/2000 sb., o elektronickém podpisu (Špaček, 2012).

## 3.2 Legislativní rámec e-Governmentu v ČR

Elektronizace veřejné správy je ošetřena řadou zákonů, které slouží ke správnému fungování služeb a systémů E-governmentu.

K Informačním a komunikačním systémům patří zákony:

Zákon č. 365/2000 sb., o informačních systémech veřejné správy. Aktuální znění je upraveno zákonem 12/2020 sb. Zákon stanovuje práva a povinnosti, které souvisí s užíváním, vytvářením a rozvojem informačních systémů veřejné správy ČR. Ústředním správním úřadem je Ministerstvo vnitra ČR. Zákon přichází s pojmem kontaktní místo veřejné správy (zákon pro lidi, 2021).

Zákon č. 300/2008 sb. O elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Zákon vymezuje elektronické úkony orgánů veřejné moci vůči právnickým a fyzickým osobám, úkony mezi orgány veřejné moci pomocí ISDS. Zákon stanovuje pravidla pro autorizované konverze dokumentů (Zákony pro lidi, 2021 a).

Zákon č. 298/2016 sb., který se mění zákon č. 106/1999 sb., o svobodném přístupu k informacím. Aktuální znění upravuje zákon č. 541/2020 sb. Zákon upravuje a určuje, že otevřenými daty se, že otevřenými daty se rozumí informace přes dálkový přístup v otevřeném a strojově čitelném formátu. Dále zákon popisuje Národní katalog otevřených dat, kterým je ISVS a je přístupným dálkovým přístupem a slouží k evidování informací, data jsou otevřená. Správcem katalogů je Ministerstvo vnitra (zákon pro lidi, 2021 f).

Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. Aktuální znění upravuje zákon č. 88/2021 Sb. Zákon vymezuje obsah, stanovuje práva a povinnosti, které souvisejí s provozem, vytvářením a užíváním základních registrů. Správu základních registrů stanovuje zákon jako správce (Zákony pro lidi, 2021 d).

Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. Tento zákon nahrazuje zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu. Aktuální znění upravuje zákon č. 183/2017 Sb. Zákon upravuje některé postupy poskytovatelů služeb vytvářející důvěru, požadavky na služby, působnost Ministerstva vnitra a sankce za porušení povinností. K podepisování dokumentů lze použít kvalifikovaný elektronický podpis (Zákony pro lidi, 2021e).

Mezi významné zákony patří zákon č. 12/2020 sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů, tento zákon říká, že každý uživatel má právo na digitální služby a orgán veřejné moci má povinnost tyto služby poskytovat a spravovat zákony, které jsou

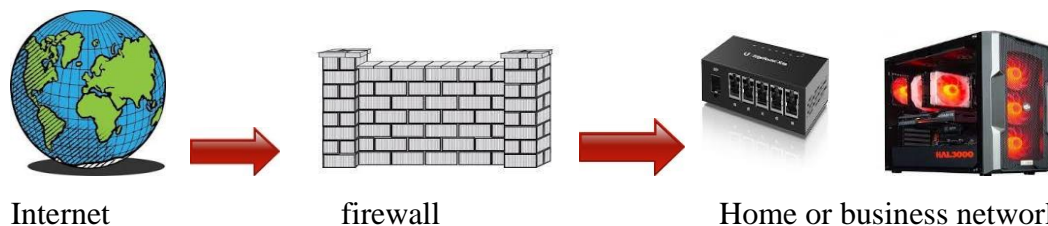
spojené s eGovernmentem například zákon č 634/2004 sb. Což je zákon o správních poplatcích. Aktuální znění upravuje zákon č. 501/2020 sb. (zákon pro lidi, 2021 h).

### 3.3 Vývoj e-Governmentu v ČR

Jak již bylo v úvodu řečeno, k šíření myšlenky elektronizace veřejné správy nepochybně přispělo větší využívání osobních počítačů v domácnostech, které se postupně připojovali do sítě, internetu. Využívání informačních technologií a internetu postupně mělo snahu snížit časovou náročnost, která byla a mnohými stále je spojena s byrokratickým zatížením občana ve vztahu k veřejné správě. Vizí vývojářů, ke kterým patřila kromě zkušených IT specialistů a týmu zabývajících se legislativou eGovernmentu, také skupina politiků, bylo vytvoření bezpečného místa, pro komunikaci se státem a občanem. Vše by probíhalo v elektronické podobě, která by znamenala zjednodušení a zefektivnění výkonu veřejné správy. V rámci tohoto elektronického informačního systému měla být v dalších letech vytvořena jedna informační elektronická infrastruktura, která by propojovala všechny informační systémy i ty, které již existují a správně fungují. Základní myšlenky elektronizace se objevily již na konci 90. let po vzniku samostatné České republiky, kdy během několika let, byly doplňovány postupně elektronické systémy, které se měli stát součástí eGovernmentu ČR. Vzhledem k tomu, že Česká republika už před rokem 2004 se začala připravovat na přistoupení k Evropské unii. Od 1. května tohoto roku se stala právoplatným členem, určitým způsobem se změnám přizpůsobila i koncepce Státní informační a komunikační politiky, která je také známa pod názvem e-Česko 2006. Tento dokument představoval českou obdobu evropské koncepce eEurope 2005 a měly jím být splněny závazky vůči EU, ke kterým se v oblasti eGovernmentu Česká republika zavázala. Dle Štědroneš však nebylo z velké části těchto cílů během 3 let dosaženo. Příkladem je eliminace povinností občana vůči veřejné správě dokládat jejím orgánům v listinné podobě takové dokumenty, které by si mezi sebou mohly orgány veřejné správy poskytovat elektronicky. Modernizace státní správy představuje změny, které vedou k fungování, k vyššímu výkonu, k zefektivnění činností a růstu kvality práce, aby byly požadavky klientů uspokojeny na kvalitativně vyšší úrovni. Je to dlouhodobý proces, který se týká i procesů probíhající uvnitř státní správy (Špaček, 2012).

### 3.4 Bezpečnost e-Governmentu

V dnešní době, kdy je využití internetu a elektronických zařízení a systémů značně vysoké a s tím, také přichází i hrozba bezpečnosti systémů. Tyto hrozby, mohou mít velmi citlivý charakter a může tak narušit bezpečnou infrastrukturu. Tato otázka, byla úspěšně vyřešena vývojem tzv. firewallů, které měli za úkol zabezpečit přenos dat lokální sítí s vnějším světem. Tyto firewally plní úlohu pro představu jako virtuální zeď.



**Zdroj:** vlastní zpracování, obrázky z internetu, tyto obrázky musí být u sebe z důvodu pochopení jak, funguje firewall.

Většina elektronických zařízení je připojena k internetu a kybernetické útoky jsou čím dál více sofistikovanější a probíhá cíleně.

Desatero bezpečného chování na internetu Vás mohou ochránit před riziky spojeny s užíváním internetu.

1. Chraňte si své osobní údaje – neexistuje žádný zákon, který by nařizoval aby, jste zadávali a zveřejňovali svoji adresu popřípadě telefonní číslo v rámci internetových stránkách, ale i sociálních sítích.
2. Věnujte čas a nastavte si své soukromý – pečlivě kontrolujte své sociální sítě a ujistěte se, že Vaše údaje nejsou viditelné pro všechny uživatele sociálních sítích, tyto údaje o Vás se mohou hodit například hackerům.
3. Surfujte bezpečně – v první řadě se nenechte nalákat na možnosti výhry chytrých telefonů, či různé fotografie nahých celebrit.
4. Bezpečné připojení – pokud nejste připojeni na Vámi zabezpečenou síť a jste připojeni na Wifi, které nejste správcem, vyhněte se raději veškerému zadávání citlivých údajů a hesel k účtům.
5. Nezanedbávejte svá hesla – hesla na Vašich účtů, je čas od času zapotřebí měnit a obměňovat.
6. Stahujte opatrně – pro stahování her a různých free aplikací, používejte ověřené platformy.

7. Plat'te obezřetně – obecně platí, že bezpečné připojení pro platbu, je v adresním řádku ikona zámku.
  8. Hlídejte si posty – pamatujte, že internet jako takový, nemá takzvaný delete a cokoliv do internetu zadáte, s největší pravděpodobností už nikdy nevymažete úplně, toto Vám může uškodit například v kariéře, ale i v soukromém životě.
  9. Buďte opatrný při setkávání – v dnešní době si nemůžete být jistý, že si píšete s člověkem, jak se jeví podle fotek či informací o dané osobě, nikdy neposkytujte své osobní kontakty ani informace o Vaší osobě.
  10. Hlídejte si antivirus – je to software, který při správné údržbě a aktualizacím, pomůže odhalit různé nebezpečné viry a hrozby
- Zdroj: (<https://www.anetliberec.cz/clanky/detail-desatero-bezpecneho-chovani-na-internetu-71/>).

Vzhledem k obrovskému množství dat, které je zapotřebí ochránit, je a bude vždy kladen velký důraz, tento okruh je upraven zákonem 412/2005 sb., zákon o ochraně utajovaných informací a o bezpečnosti způsobilosti. Tento zákon dělí utajované informace na stupně utajení, a to na přísně tajné, tajné, důvěrné, vyhrazené. (zákon pro lidi).

Přísně tajné informace jsou takové informace, které pokud se vyradí, či zneužijí, mohou způsobit mimořádně vážnou újmu České republice. Tajné informace znamenají, jestliže její vyzrazení neoprávněně osobě nebo zneužití může způsobit prostou újmu zájmům České republiky. Vyhrazené, jestliže její vyzrazení neoprávněně osobě nebo zneužití může být nevýhodné pro zájmy České republiky. Tento zákon dále upravuje co, nebo koho považovat za bezpečnostní riziko, ale také upravuje manipulace s taktickou informací. (zákon pro lidi).

Veřejná správa se v oblasti ochrany osobních údajů, řídí zákonem o informačních systémech veřejné správy a Ministerstva vnitra v souvislosti s přijetím GDPR (General Data Protection Regulation) vypracovalo metodické pokyny pro veřejné správy. Pro dodržování GDPR v rámci veřejné správy byly dále vytvořeny poradní skupiny, které mají za úkol zajišťovat komunikaci mezi státní správou a samosprávou a zároveň uvnitř státní správy. K GDPR, byly vydány tři tiskové opravy první byla z 22. listopadu 2016, ale tato se české verze netýkala, protože měnila pouze německou, estonskou, italskou a maďarskou verzi. Druhá z 23. května 2018 obsahovala 28 změn. Až ta třetí verze 4. března 2021, obsahuje také 28 textových změn (<https://www.gdpr.cz/gdpr/>).

### 3.5 Bezpečná komunikace ve veřejné správě

Na informačních a komunikačních systémech je stále více závislý velký počet obyvatelstva, ale i státní správa jako taková. Z toho důvodu, bylo a je vždy zapotřebí maximálně zajistit některé hlavní a významné elektronické systémy ČR. Dnešní doba jde neuvěřitelným tempem dopředu a tím i požadavky na ochrany těchto systémů, které se musí více chránit pomocí aktualizací a různých ochranných systémů. Pro komunikaci se státní správou je často vyžadován elektronický podpis, který je v platnosti od 09.09.2004, úplné znění zákona č. 227/2000 sb., a upravuje povinnosti s užíváním elektronického podpisu (zákon pro lidi).

Základní bezpečnostní cíle pro bezpečnou komunikaci:

- Integrita – zajištění informací proti změnám
- Důvěrnost informací – tento přístup, je jen pro autorizované osoby
- Neodmítnutelná odpověď

Zdroj: Lidinský Vít, 2008, str. 38).

V dnešní době se využívá spíše pro elektronickou komunikaci tzv. šifrování asymetrické, které je obsahem dvou klíčů. První klíč je veřejně přístupný, ale druhý klíč je co nejvíce chráněn a slouží tedy k zašifrování a jedná se o privátní klíč. Příjemce takové zprávy dešifruje pomocí veřejného klíče. V dnešní době, existují aplikace, které zprávu zpracují ve funkci Hash a následně zašifruje pomocí privátního klíče, výsledkem je digitální podpis.

Další oblast, která je upravena zákonem o elektronické komunikaci, je komunikace v krizových situacích. Tento zákon říká, že v případě krizové situace má stát k dispozici síť a síťové plány, které si stát spravuje. Tyto síťové plány obsahují nastavení a vlastnosti sítě pro bezpečnou komunikaci v krizových situacích, to se týká i v případě podnikatelů, které síť vlastní. V případě krizové situace a podle potřeby státu je povinen musí umožnit různé přípojky a připojení pro bezpečnou komunikaci mezi státní správou. (Lidinský, 2008, str. 29).

Dalším aspektem e-Governmentu je konverze dokumentů, což znamená bezpečně transformovat, převádět papírové dokumenty do elektronické podoby. Toto mohou provádět instituce, organizace, pokud dodrží určité postupy. V České republice mohou tyto



konverze papírových dokumentů do elektronické podoby provádět např. notáři, krajské úřady, matriční úřady, ale i obecní úřady. (Lidický, 2008 str. 74).

### 3.6 Služby a systémy e-Governmentu

V ČR postupně dochází k elektronizaci státní správy, mění se komunikace o to jak mezi lidmi, tak i v organizacích a úřadech. Tento rozvoj byl rozdělen do dvou vln, první vlna byla tvorba a příprava technologií a elektronických zařízení, druhá vlna rozvoje e-governmentu pak byla postupné zavádění systémů do veřejné správy, úřadů a následné proškolení státních zaměstnanců, kteří jsou v přímém kontaktu s veřejnou správou a občany prostřednictvím těchto komunikací. Elektronická služba překonává omezení v podobě úředních dob úřadů a zvyšuje tak pohodlí občana, kde si v pohodlí domova mohou vyřídit své záležitosti, které by jinak nestihli v úředních dobách zajistit z důvodu pracovního či osobního vytížení (Špaček, 2012).

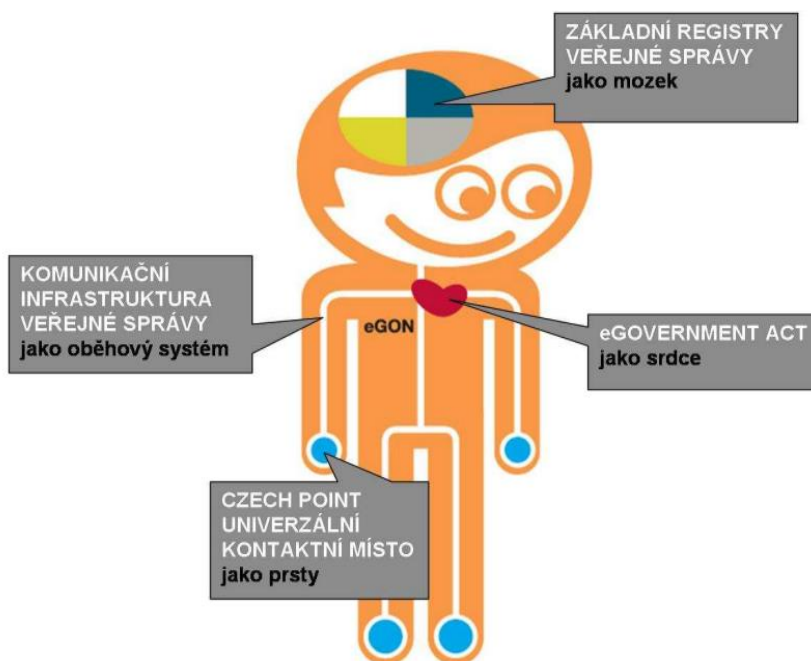
Služby e-Governmentu, dle rozdělení:

Komunikace mezi občany, úřady, ale i mezi podniky je rozdělena do čtyřech kategorií:

- G2B (Government to Business) - je to komunikace mezi veřejnou správou a různými podniky pomocí elektronické komunikace, kde si na svém portálu, může státní správa zadávat veřejné zakázky (Managementmania, 2021).
- G2C (Government to Citizen) - je to komunikace mezi státní správou a občanem. Pro tyto komunikace jsou využívány elektronické portály (managementmania, 2021a).
- G2G (Government to Government) – jedná se o komunikaci mezi státní správou např. katastrální úřad (Managementmania, 2021b).
- G2E (Government to Employee) – cílem je eliminovat zpoždění zpracování a zlepšit tak spokojenost zaměstnanců (Iglobal Publisher of timely knowledge, 2021).

Systémy a prvky e-Governmentu, je již obsáhlejší služba, která patří mezi významné projekty. V roce 2006 byl zahájen velmi významný projekt s názvem eGOn. Jeho hlavním cílem bylo, usnadnit a zrychlit občanům komunikaci s úřadem za pomoci informačních a komunikačních technologií. V roce 2007 kvůli legislativní úpravě, byl věnován pouze přípravou projektu a následující rok 2008, byly přijaty legislativní opatření, které se

zabývali eGONem jako živým organismem. Egon je v přeneseném smyslu jako živý organismus, ve kterém je vše propojeno a vše souvisí se vším. Viz. Obrázek níže, který popisuje a ukazuje existenci ke vztahu životních funkcí, a které spravují následující:



Obrázek 1- eGON

Zdroj: prezentace, která je dostupná na: [E - government Hana Válková Lucie Švestková Karel Volný Tereza Dvořáková. - ppt stáhnout \(slideplayer.cz\)](#)

Komunikační infrastruktura veřejné správy – KIVS, je znázorněna na těle eGONa, jako oběhová soustava. Stejně jak i v lidském těle slouží oběhová soustava k propojení mezi orgány, tak i tento systém souží k propojení informačních a komunikačních systému veřejné správy s orgány, který mimo jiné zajišťuje přenos a výměnu dat, tato hlavní část, která se týká přenosu dat, představuje Centrální místo služeb (CMS). Komunikační infrastrukturu veřejné správy (KIVS) sjednocuje různé datové linky do jedné datové sítě. Přesto, že se jedná o jeden z klíčových aspektů eGONa, není tak zcela použitelný pro občany, protože tento systém slouží primárně veřejné správě.

Zákon o e-Governmentu (ACT), je na těle eGONa znázorněna jako srdce. Cílem e-Governmentu je zjednodušení komunikace občana s úřadem a samozřejmě komunikace

mezi úřady, prostřednictvím elektronizace a elektronické komunikace s využitím moderní technologie.

Zdroj: prezentace, která je dostupná na: E - government Hana Válková Lucie Švestková Karel Volný Tereza Dvořáková. - ppt stáhnout (slideplayer.cz).,

<https://www.mvcr.cz/clanek/komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy-a-centralni-misto-sluzeb-584441.aspx>

Dalším systémem eGONa se nazývá CzechPOINT, který je na těle eGONa znázorněn jako prsty. CzechPOINT neboli Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál, je služba, která zajišťuje svými kontaktními místy, kontakt občana s veřejnou správou, kde si může vyřídit své záležitosti. Kontaktní místo veřejné správy se nachází např. na obecních a městských úřadech, na pobočkách České pošty, na pobočkách Hospodářské komory ČR, na českých zastupitelstvích v zahraničí ale i u vybraných notářů. První CzechPOINT, byl uveden do provozu 28.03.2007 v Praze, kde si mohli občané vyžádat výpisy z obchodního rejstříku, živnostenského rejstříku, ale i výpis z katastru nemovitostí. OD roku 2008, bylo pak možné podat ohlášení živnosti, změnu provozovny a postupně byly doplněny další možnosti. Až v roce 2009 nabyl účinnosti zákon 300/2008 sb., o elektronických úkonech a konverzi dokumentů. V dnešní době CzechPOINT nabízí služby. Výpis z Katastru nemovitostí, který se řídí zákony: 265/1992 sb., o zápisech vlastnických a věcných práv k nemovitostem, zákon č. 344/1992 sb., o Katastru nemovitostí, zákon č. 359/1992 sb., o katastrálních orgánech, vyhláška č. 26/2007 sb., kterou upravuje zákon č. 265/1992 sb., o vlastnických zápisech do Katastru nemovitostí, poslední vyhláška č. 162/2001 sb., o poskytování údajů z Katastru nemovitostí České republiky. Výpis z Obchodního rejstříku, který je upraven zákonem č. 513/1991 sb., o obchodním zákoníku a jedná se o veřejný seznam do kterého, se uvádí zákonem stanovené údaje týkající se PO (podnikatelů). Výpis z insolvenčního rejstříku, který je volně přístupný na základě určitých parametrů, je spravován Ministerstvem spravedlnosti a jeho hlavní úlohou poskytovat informace o insolvenčních řízeních a jejich průběh, dále se zde nachází seznam insolvenčních správců, je legislativně upraven zákonem č. 182/2006 sb., o úpadku a způsobech jeho řešení v platném znění. Výpis z Živnostenského rejstříku, je systémem státní správy a je v elektronické podobě. Jedná se o veřejně přístupný seznam PO (právnických osob), kde jsou uvedeny informace o podnikateli, organizaci. Vydání ověřeného výstupu ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů, jedná se o seznam kvalifikovaných dodavatelů, který se řídí zákonem č. 137/2006 sb., o veřejných zakázkách.

Výpis z rejstříku trestů, je veřejně přístupný seznam pravomocně odsouzených osob v České republice, ale i v cizině u kterých proběhl soud, dále v tomto rejstříku jsou uvedeny i podmínky výkonu trestů, řídí se zákonem č. 269/1994 sb., o rejstříku trestu. Výpis z bodového hodnocení řidiče, jedná se o seznam, kde se uvádí počet udělených bodů za přestupky nebo trestních činů spojené s porušováním předpisů na pozemních komunikacích a řídí se zákonem č. 361/2000 sb., o provozu na pozemních komunikacích – zákon o silničním provozu. Podání do registru účastníků provozu modulu autovraků – ISOH, zajišťuje údaje o vybraném autovraku a řídí se vyhláškou č. 352/2008 sb., Ministerstva životního prostředí o podrobnostech nakládání s autovrakem. Datové schránky, jsou nadstavby e-mailu a zajišťují větší bezpečnost totožnosti odesílatele datové zprávy. Přes datové schránky komunikují podnikatelé mezi sebou, ale i úřady navzájem avšak tímto způsobem komunikují převážně orgány veřejné moci. Datové schránky byly zavedeny z důvodu urychlení komunikace, úspěšné doručení zpráv, ušetření nákladů na papírovou komunikaci. Pokud se podíváme blíže, co datová zpráva vlastně je, zjistíme, že datová zpráva se dělí na dvě části, jedna část se nazývá obálka, kde jsou uvedeny informace typu subjekt, datum a čas, druhá část pak obsahuje přílohy, které mohou být ve formátu pdf, doc, xml a další. Používání datových schránek je povinný pro výkon veřejné správy. Další službou CzechPOINTu, je autorizovaná konverze dokumentů, která znamená převedení listinné podoby do podoby elektronické a naopak. Konverzi dokumentů upravuje zákon č. 139/2009 sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. V dnešní době rozlišujeme konverzi na žádost a na konverzi z moci úřední, která slouží pro vnitřní potřebu úřadu, tato služba se nazývá CzechPOINT @ office a jak již, bylo naznačeno slouží jako agenda pro vnitřní použití na úřadech. V dnešní době k této službě patří výpis a opis rejstříku trestu z úřední moci, konverze z moci úřední, matriky, ohlašovny, soudy. Služby CzechPOINT @ office je postupně upravován (patch, aktualizace) a zároveň rozšiřován.

Zdroj: <https://money.cz/novinky-a-tipy/podnikani/datova-schranka-k-cemu-slouzi-zalozit-si-dat-pozor/>

Zdroj: prezentace dostupná na: <https://slideplayer.cz/slide/11128295/>, Czech POINT – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál.

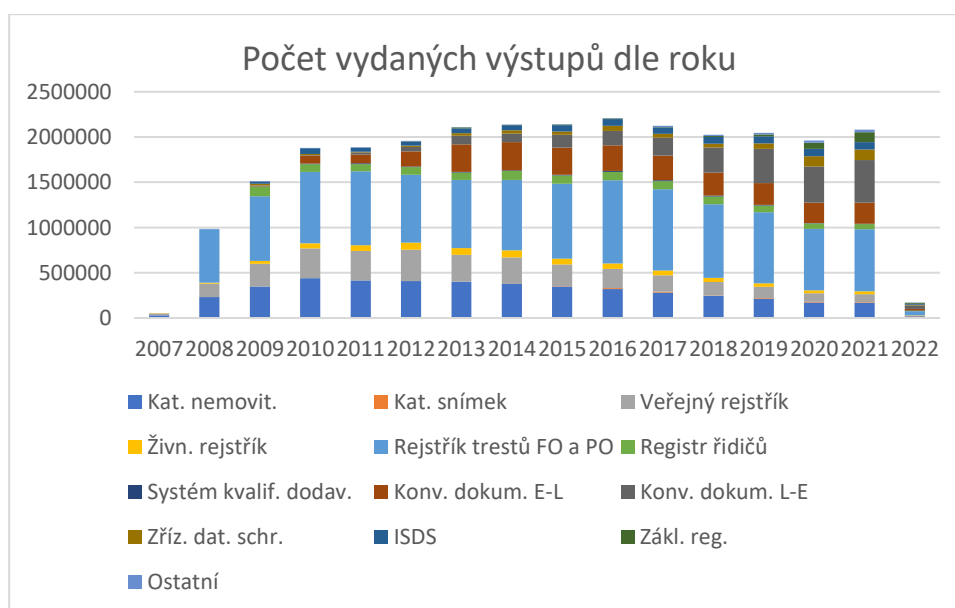
Dalším významným pilířem e-Governmentu jsou Základní registry veřejné správy, které jsou označeny jako mozek na e-GONu a má za úkol odlehčit podnikům, firmám, občanům minimalizovat osobní kontakt s veřejnou správou. Tyto základní registry veřejné

správy jsou rozděleny do čtyř registrů. První registr se nazývá Registr obyvatel (ROB), který slouží k dohledání různých údajů o fyzické osobě, jako je datum narození, jméno a přímení atd. Registr obyvatel je základní registr, který se řídí zákonem č. 111/2009 sb., o základních registrech a jeho správcem je Ministerstvo vnitra ČR. Druhý registr se nazývá registr osob, který spravuje Český statistický úřad. Registr osob poskytuje a obsahuje informace o subjektech či právnických osob a jejich provozovnách. Třetí registr se nazývá Registr práv a povinností, který spravuje Ministerstvo vnitra a je to registr, který určuje oprávnění jednotlivých přístupů. A poslední čtvrtý registr, je Registr územní identifikace adres a nemovitostí, toho registru se správcem a Český úřad zeměměřický a katastrální a jedná se o evidenci údajů územního členění staveb, ulic, pozemků, území atd.

Zdroj: <https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-a-sprava-zakladnich-registru.aspx>

Zdroj: Czech POINT – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál.

Níže je zobrazen průběh vydaných výstupů od roku 2007 až do roku 2022, konkrétně k datu 26.01.2022., který znázorňuje, že elektronická komunikace můžeme říci e-Government, je rok od roku populárnější a jeho využívání je již v dnešní době pro občany i státní správu nezbytný. Dle stoupajícího počtu vydaných výstupu a dle stoupajícího počtu dat, které tyto registry a rejstříky poskytují, lze očekávat, že vzroste i větší potřeba bezpečnosti těchto systémů, které se postupně aktualizují a tzv. patchují, pro větší bezpečnostní odolnost vůči kybernetickým útoků zvenčí.



Graf 1

Zdroj: údaje k 26.01.2022, Czech POINT – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál.

### 3.7 Vývoj e-Governmentu v zahraničí

V této kapitole se zaměříme na e-Government v zahraničí. Základní právní úprava, která je spojena s e-Governmentem se jmenuje UNCITRAL Model Law on Electronic Commerce a slouží, jako inspirace pro různé země a vychází z něj i Evropská komise. Dá se jednoduše říci, že definuje písemnost, originál. UNCITRAL model upravuje také elektronickou transformaci dokumentů. (Lidinský Vít, 2008 str. 120).

Vývoj e-Governmentu v USA začal od roku 1999, kdy byla vypracována americká verze UNCITRAL Model Law (Uniform Electronic Transactions Act, který upravuje problematiku elektronické transformace a archivace. Vzhledem k tomu, že z této verze, byly odebrány některé typy dokumentů, byl pro tyto dokumenty vytvořen modelový zákon, který vznikl v roce 2004 a jmenoval se URPERA (Uniform Real Property Electronic Recordation Act), který obsahuje dokumenty, které se vztahují k vlastnictví nemovitosti. Další vývoj v USA, byl dne 01.12.2006, kdy byla změna občanského soudního řádu, tato novela zahrnuje informace mezi důkazní prostředky, výsledkem je to, že by americká společnost měla mít určitý přehled o všech elektronických informacích (Lidinský, 2008 str. 123).

Vývoj e-Governmentu ve Velké Británii, byl podobně jako USA, nikoliv na základě zákonů, ale na základě soudních rozhodnutí. Tento anglický zákon o elektronických komunikacích stanovuje, že jako průkazním materiálem může být i elektronický podpis, ale bylo na každém soudci, aby zhodnotil míru vlivu zabezpečení a zda byl řádně použit. Můžeme říci, že znakem celé britské legislativy je liberální přístup. (Lidinský, 2008 str 124).

Vývoj e-Governmentu ve Francii, také vychází z UNCITRAL (Model Law Uniform Electronic Transactions Act). Tento zákon přiznává dokument, který je v elektronické podobě, hodnotu originálu, proto jsou tyto dokumenty opatřené elektronickým podpisem. Francouzský zákon uznává elektronický dokument, jako v papírové podobě. I kopie může sloužit jako průkazní materiál, a to v případě pokud, byl originál dokument ztracen. Zda bude brána kopie jako důkazní materiál bylo vždy na posouzení francouzských soudů. Průlomový francouzský projekt vznikl v roce 2000 s názvem Projet Bien Avance en

France, který považoval doručení pošty, která je doprovázena doručenkou. Všechny služby online jsou pro soukromé podnikatele zdarma a fyzické osoby mohou podat elektronické přiznání k dani. Data je dále možné přepisovat a uchovávat na různé disky a harddisky, kde data chrání určitý software, dále notářské úkony mohou být prováděny formou elektronické formě (Lidinský, 2008 str. 127).

Vývoj e-Governmentu v Belgii, kdy došlo dne 20.12.2000, ke změně legislativy, která se týkala důkazních prostředků nových forem podpisů. U těchto důkazních prostředků, které se týkali určité osoby, mohou být považovány za důkazní materiály. V roce 2006, byl přijat zákon, který se týkal elektronického soudního řízení, šlo o systém Phenix, který zajišťoval elektronický spis. Převod z papírové podoby do podoby elektronické se provede scanováním a bude proveden kvalifikovaným úředníkem, který dokumenty opatří elektronickým podpisem (Lidinský, 2008 str. 127-128).

Vývoj e-Governmentu v Německu, kdy byly odstraněny nedostatky právních norem elektronických smluv, byl dne 13.07.2001, přijat zákon e-Gommerce který implementuje směrnici 200/31/EC on e-Gommerce. Jedním z právních německých práv je, že neexistuje žádný požadavek na formu. Německá vláda financuje rozsáhlý projekt, který měl za úkol elektronickou transformaci státních archivů (Lidinský, 2008 str. 128).

Vývoj e-Governmentu ve Finsku šlo o archivnictví z roku 1994, který se vztahuje převážně na veřejný sektor a jedná se především o tom, že archivovat lze různé typy dokumentů, může se jednat o záznam zvuku, obrazovou prezentaci, kterou lze číst, nebo poslouchat nebo jiným způsobem přečíst za pomoci elektronických zařízení. Zákon o elektronických službách ve veřejném sektoru, který neupravuje pouze archivnictví, ale i stanovuje povinnost spisové službě označit veškerý příchozí dokument určitým způsobem, který zahrnul označení datem a časem. NAS (Národní archivní služba) upravuje pravidla uchovávání nosičů, informací, kde zdůrazňují důležitost správy těchto dokumentů. NAS má pravomoc vydávat nařízení ve vztahu ke spisové službě v oblasti archivnictví v elektronické podobě. Od roku 2004, je ve Finsku spuštěn projekt jménem SÄHKE, který měl za cíl zkoumat a zajistit právní hodnotu elektronických archivovaných dokumentů, dále zákon stanovuje a zjednodušuje postup, že elektronický dokument nemusí být podepsaný, pokud obsahuje údaje o odesílateli. Je tedy možné říci, že zákon o elektronických službách pro komunikaci s veřejnou správou vyžaduje elektronický podpis jen u těch dokumentů, kde to zákon vyžaduje. Od roku 1998 se platí přes internet elektronické fakturace finská legislativa, však nevyžaduje elektronický podpis u

elektronických faktur, protože ani faktury nemusí být podepsané. Není povinnost uchovávat elektronické faktury v původním formátu a to umožnilo, transformaci dokumentů a následné archivaci (Lidinský, 2008 str. 131).

Vývoj e-Governmentu v Nizozemí, kdy od roku 1988 existuje Nizozemský historický archiv dat (NHDA), jako součást Nizozemského institutu. V roce 2002 měl být ukončen projekt Ministerstva vnitra, který by soužil jako podklad pro různé projekty, které měli přístup pro uchovávání, archivaci a správu elektronických dokumentů, a to mělo za důsledek konzultace na mezinárodní úrovni. Projekt Ministerstva dopravy byl vytvořen za účelem autentizaci elektronického podpisu (Lidinský, 2008 str. 134).

Vývoj e-Governmentu v Dánsku, byl od roku 1992, byl doplněn zákon o archivnictví (Archival Law) o podzákonný předpis Executive order, který upravoval podmínky archivnictví a následného přepsání dat na určitý formát, který mohl dále data uchovat, nebo dále přepsat na CD-R, které byly v té době jediným nosičem dat. Od roku 2004 existuje nový zákon, který vyžaduje archiv nejen dokumentů v papírové podobě, ale i dokumenty v elektronické podobě. Cílem tohoto zákona bylo uchovávání veškerých dokumentů, aby byly k dispozici do budoucna. Od roku 01.02.2005, je povinností v Dánsku elektronická fakturace (Lidinský, 2008 str. 134).

### **3.8 Využití formátu ve veřejné správě**

Elektronická komunikace firem a občanů s veřejnou správou v rámci e-Governmentu, je stále více používaná a populárnější z důvodu urychlení pohybu dokumentů bez nutnosti osobní návštěvy veřejné správy, podniků. Sdílením informací a dat je základ každé správní činnosti, aby mohla každá správní činnost fungovat efektivně, je důležitá interoperabilita formátů, která patří mezi strategické cíle e-Governmentu. Interoperabilita, je výměna informací a dat mezi informačními systémy, tak aby každý software mohl informace a data zpracovat. Pro usnadnění elektronické komunikace mezi orgány a okolím se používají formáty otevřené, které zachovávají nezávislost na softwarových programech. Otevřené dokumenty se využívají:



- Pro úřední dokumenty – texty (odt), tabulky (ods), prezentace (odp).  
Open document format for Office applications (Open document ) v 1.0
- Pro dokumenty, které jsou k dispozici na internetu, intranetu otevření přes prohlížeč.
- Pro dokumenty, které obsahují textové údaje bez použití formátovacích funkcí
- Pro úřední dokumenty, které již nemusí být nijak upravovat.
- Další formáty, které jsou akceptovatelné a není potřeba je nějak dále upravovat jsou Portable Document Format ( PDF).

Zdroj: Štědroň, 2009, Open source software str. 65

### 3.9 Výběr softwaru

Správní orgány, by neměli upřesňovat pouze jednoho konkrétního poskytovatele softwaru, ale měl by splňovat určitou kompatibilitu a interoperabilitu s otevřenými dokumenty. A proto je správnímu orgánu doporučeno při výběru softwaru následující postup. Aby správní orgán určil na základě technologií, nikoliv na základě individuálního produktu, aby nestanovil kompatibilitu a interoperabilitu, jako hlavní podmínku, aby alespoň preferoval interoperabilitu s otevřenými dokumenty (Štědroň, 2009 str. 65)

V dnešní době se pro vytvoření a následné práce s dokumenty používá nejčastěji Microsoft Office, který obsahuje kancelářský balíček v podobě několika aplikací potřebné pro vytvoření psaného dokumentu (word), nebo pro vytvoření tabulek (Excel), nebo pro tvorbu prezentací (Powerpoint), dále obsahují různé aplikace pro správu a uchování.

### 3.10 Elektronizace a služby České správy sociálního zabezpečení

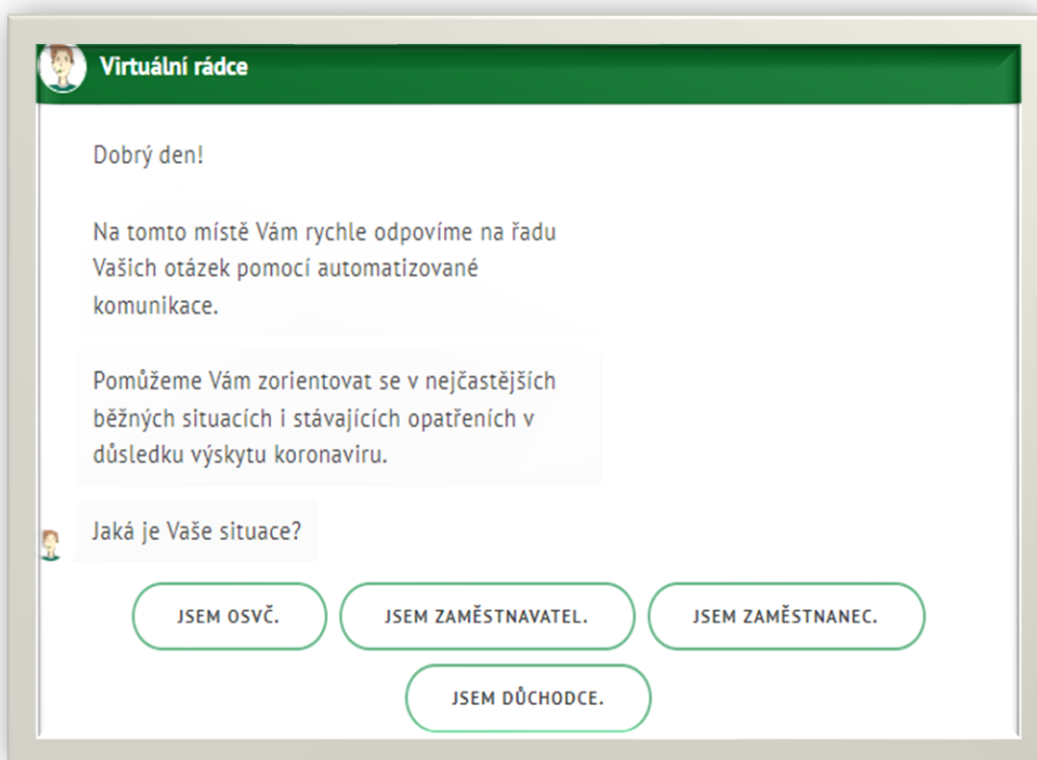
Česká správa sociálního zabezpečení (ČSSZ), je správní úřad, který vykonává státní správu v oblasti důchodového a sociálního pojištění, lékařské posudkové služby a OSVČ. Touto správou patří mezi největší finančně správních institucí, která spravuje agendu přes 8.9 milionu občanů a klientů. ČZZS vyplácí 3.5 milionu důchodů a měsíčně okolo přes 300 tisíc dávek nemocenského pojištění (neschopenka). Do státního rozpočtu formou výběru pojistném na sociální zabezpečení a příspěvcích na státní politiku zaměstnanosti přispívá

více než 1/3 státního rozpočtu. Zdroj: dostupné z: <https://www.cssz.cz/web/cz/profil-organizace>

Vývoj a elektronizace státní správy je určitý proces, který vede k vyšší kvalitě a rychlosti práce pro lepší fungování komunikace státní správy. Tak jako i jiné úřady, tak i ČSSZ si prošla vývojem a elektronizací, která si dle rychlé doby vzestupů elektronizace vede velmi dobře. Mezi významné projekty patří e-neschopenka (DPN), která se ukázala v dnešní koronavirové době nepostradatelnou součástí, která dá se říci i velmi pomohla tuto dobu zvládnout a ulehčit. Tato elektronizace pracovních neschopenek (DPN) byla myšlenka v horizontu tří let, kdy byla plně zapojena a plně funkční dne 01.01.2020. Jednalo se tedy o průlomový projekt, který měl za úkol propojit systém se zdravotnickým zařízením, zaměstnavatelem a také s ČSSZ, která je správcem systému. Tato elektronizace znamená omezení osobní návštěvy úřadu, zdravotnického střediska, které občany velmi zdržuje a unavuje, dále velkou výhodou této elektronizace, bylo omezení papírové podoby dokumentů, které bylo velmi zdlouhavé a např. pro lékaře i zbytečně byrokratické, a proto tuto elektronizaci velmi vítají. Zdravotnické zařízení takto jen vystaví dočasnou pracovní neschopnost v systému k tomu určeném a po přihlášení do systému, který je propojen. ČSSZ odesílá elektronicky dočasnou pracovní neschopnost, která po zápisu do systému okamžitě odesílá notifikaci zaměstnavateli o vzniku pracovní neschopenky jejich zaměstnance, kde následně mohou odesílat různé dokumenty, přílohy potřebné pro výpočet dávky nemocenského pojištění. Tento projekt e-neschopenka, byl vyčíslen na programové a aplikační vybavení ve výši 118.515.338 Kč, - včetně DPH, za celkovou přípravu a analýzu aplikační podpory činí 1.499.384 Kč, - včetně DPH. Zdroj dostupné z: 31dcc180-fde3-6852-3558-1ebc03f7e595 (cssz.cz).

Elektronizace státní správy v dnešní době umožňuje komunikovat přes velmi významné projekty jako je e-portál, který nabízí velmi širokou škálu služeb, a to nejen občanům, ale i zdravotnickým zařízením, firmám či institucím. Tento e-portál nabízí služby pro pojištěnce: informace a stavu dávky sociálního pojištění (neschopenka), potvrzení o výši dávek, informace o pojistných vztazích, přehled o dobách pojištění (ELDP – evidenční list důchodového pojištění), informace o výši a druhu pobíraného důchodu, náhled o přehledu pohledávek za kalendářní rok pro OSVČ, různé potvrzení a bezdlužnosti. Služby pro zaměstnavatele: informace a stav pohledávek na pojistném pro FO, informace a průběh o dočasné pracovní neschopnosti svého zaměstnance. Služby pro lékařské zdravotní střediska v podobě různých typů tiskopisů, video návody pro vystavení

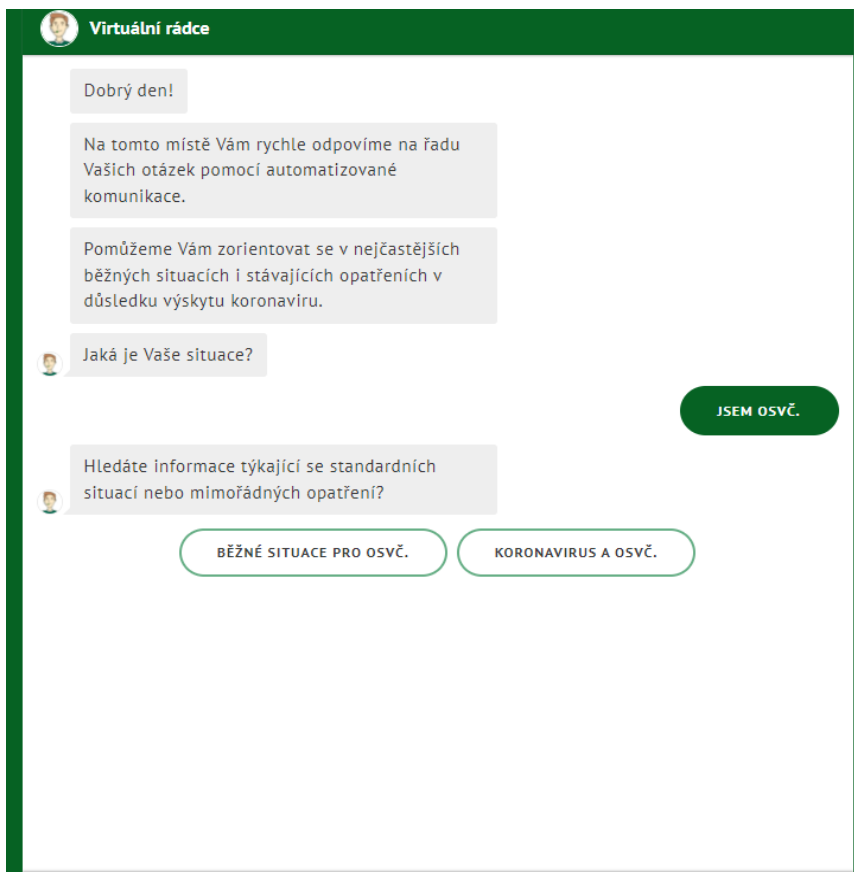
dočasné pracovní neschopnosti pacientů a různé technické podpory pro správu elektronických dokumentů. Na níže uvedeném obrázku je znázorněna elektronická komunikace přes Chatbota, který tyto služby nabízí. Tento Chatbot, nabízí velmi ulehčenou elektronickou komunikaci, má v sobě nahrané různé odpovědi na různé požadavky a otázky, které vedou k rychlejší a efektivnější komunikaci s úřady. Na hlavní stránce Chatbota je základní výběr, zda jste OSVČ, nebo zda jste zaměstnavatel, důchodce a jiné viz. Zdroj dostupné z: <https://www.cssz.cz/>



Obrázek 2 - Chatbot ČSSZ úvod

Zdroj: dostupné z: <https://www.cssz.cz/>

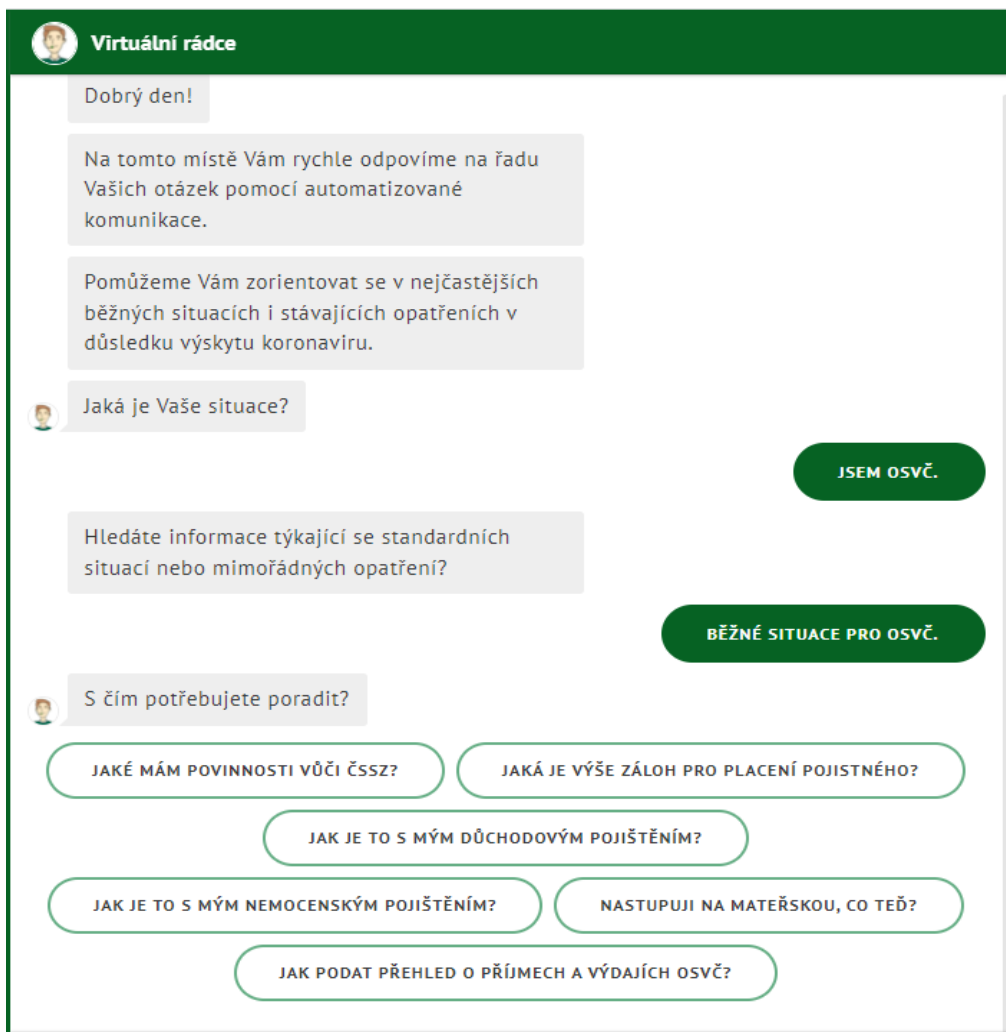
Na výše uvedeném obrázku po výběru například že jsem OSVČ se objeví možnosti a je zapotřebí otázku kategorizovat viz. Níže.



Obrázek 3 - Chatbot ČSSZ komunikace

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

Po kategorizaci jsem vybral běžné situace pro OSVČ, kde se ukáže viz níže.



Obrázek 4 - Chatbot ČSSZ odpovědi

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

A dále máte na výběr informace, které jsou více kategorizovány pro úplnou selekci problému např. jaká je, výše záloh pojistného, různé návody pro podání přehledů a spoustu jiných. Já jsem zvolil na začátku kategorii, že jsem OSVČ, ale pokud bych již na začátku zvolil kategorii, že jsem zaměstnanec, tak by výběr odpovědí byl jako je například kalkulačka pro výpočet starobního důchodu, různé návody a rady ohledně dávek ošetřování pro maminky, které pracují, ale děti zavřeli z důvodu karantény školku, tyto zákonem stanovené dávky které ČSSZ eviduje, spravuje a následně vyplácí jsou jednou z největších výdajů, které ČSSZ potažmo OSSZ má, mezi další hlavní výdaj jsou dávky o rozhodnutí pracovní neschopnosti z důvodu karantény, nemoci, úrazu. Dle mého jsou tyto Chatboty velmi přínosné a pro široké okolí, pomáhá i prostředí Chatbota, který má podobnou vizualizaci, jako chaty na sociálních sítích jako je Facebook, WhatsApp a jiné. V další

kapitole představím své vlastní šetření v podobě dotazníku, který jsem vložil na sociální síť Facebook a následně shromažďoval informace, zda využívá široké okolí tyto Chatboty a do jaké míry mají povědomí o této elektronické komunikaci, která je dle mého názoru velkým přínosem a velkým pokrokem který v této době je velmi vyžadován. Tyto Chatboty jsou dle mého názoru velmi dobrým stavebním kamenem do budoucna, protože elektronizace a digitalizace nejen státní správy, ale i široké okolí jde neuvěřitelnou rychlostí směrem dopředu.

## **4 Vlastní práce**

### **4.1 Využití e-Governmentu v praxi – vlastní výzkum**

Tato kapitola je věnovaná vlastnímu výzkumu formou dotazníkového šetření, který jsem vytvořil na webové stránce Survio.cz. a umístil na sociální síť a rozeslal mezi přátele. Cílem bylo zhodnotit, zda jsou občané ČR spokojeni se službami, které elektronické komunikace ve veřejné správě nabízejí. Dále bylo cílem dotazníkového šetření zjistit a zhodnotit, zda mají občané ČR určité povědomí o možnostech a využití e-Governmentu a zda vůbec znají, nebo vědí co pojem e-Government znamená. Dále bylo cílem zhodnotit současný stav informovanosti občanů a celkovou znalost v oblasti elektronické komunikace s veřejnou správou.

**Dotazník obsahuje celkem 10 otázek, na kterých odpovědělo celkem 150 uživatelů a tyto výsledky vám představím níže.**

**Otázka č. 1: Znáte pojem e-Government? máte představu co to znamená?**

**Odpovědi: a) ano, b) ne, c) nevím, co to znamená**

Jako první otázku jsem zvolil otázku v souvislosti k tématu bakalářské práce, a to je pojem e-Government. Cílem otázky bylo zjistit, zda slovo e-Government je rozšířené mezi občany a zda vůbec tento pojem znají. Při pokládání této otázky jsem spíše tušil, že tento pojem není zas tak rozšířen, a proto mě napadla další otázka místo pojmu e-Government, bude otázka, zda znají elektronickou komunikaci s veřejnou správou, jakou formu, nebo za

jakým účelem. Rozhodl jsem se z některých vybraných otázek vytvořit graf, kde budou výsledky odpovědí.

**výsledky:**

- a) zvolilo 20 uživatelů ze 150 (13 %)
- b) zvolilo 62 uživatelů ze 150 (42 %)
- c) zvolilo 68 uživatelů ze 150 (45 %)

Tento výsledek byl z mého hlediska spíše očekávaný, z výše uvedených dat a výsledků je zřejmé, že pojem e-Government, je stále méně rozšířen mezi občany a slovo e-government je zapotřebí více propagovat a zajistit určitou informovanost. Avšak z výše uvedených dat není možné říci, že e-Government je neproklientský a neztrácí tak na kvalitě poskytovaných služeb. Jen je zapotřebí více informovat občany a motivovat je k inovaci elektronické komunikaci a zajistit určitou propagaci pojmu e-Government.

**Otázka č. 2: Využíváte služeb CzechPointu?**

**a) několikrát využil, b) nevyužil, c) běžně užívám, d) nevím co to je**

Tato otázka měla zjistit, zda občané využívají služeb CzechPointu, v jakém rozsahu, nebo jestli vůbec neznají. Dále bylo cílem této otázky zjistit, zda občané vůbec znají CzechPoint, jaké služby nabízí a mají určitou představu či osobní zkušenost.

**Výsledky:**

- a) zvolilo 120 uživatelů ze 150 (80 %)
- b) zvolilo 7 uživatelů ze 150 (4,7 %)
- c) zvolilo 20 uživatelů ze 150 (13,3 %)
- d) zvolilo 3 uživatelů ze 150 (2 %)

Z těchto dat je zřejmé, že pojem Czechpoint, je velmi rozšířen a využíván, což svědčí o funkčnosti a splnění stanovených cílů projektu. Tento projekt považuji za velmi úspěšný a přínosný v oblasti elektronické komunikace v ČR.

### **Otázka č. 3: Jakou formou nejraději komunikujete s veřejnou správou?**

**a) emailem, b) datovou zprávou, c) osobní návštěva úřadu, d) telefonem, e) pokud jinou uveďte jakou**

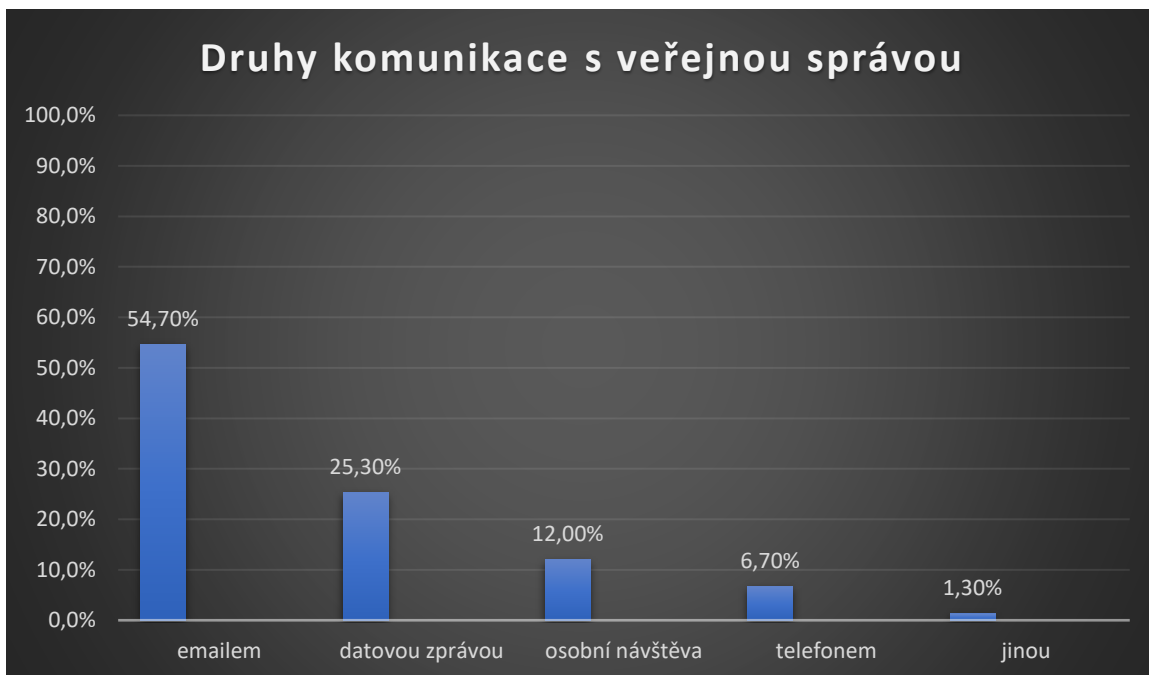
Cílem této otázky bylo zjistit, jakou formou občané ČR komunikují s veřejnou správou a zjistit, zda v dnešní elektronické době ještě někdo preferuje osobní návštěvu úřadu, kterou dle mého ještě mnoho lidí využívá.

#### **Výsledky:**

- a) zvolilo 82 uživatelů ze 150 (54,7 %)
- b) zvolilo 38 uživatelů ze 150 (25,3 %)
- c) zvolilo 18 uživatelů ze 150 (12,0 %)
- d) zvolilo 10 uživatelů ze 150 (6,7 %)
- e) zvolilo 2 uživatelů ze 150 (1,3 %) – zde uživatele odpověděli komunikaci formou dopisu.

Z těchto nasbíraných dat je jasné, že v dnešní době rozvoje a pokroku informační a komunikační technologie je velmi využívána forma komunikace emailem, což je pro mě očekávaný výsledek a je zřejmé, že komunikace formou osobní návštěvy úřadu pomalu a jistě upadá ať už z důvodu úspory času a cesty na úřad, nebo pro ulehčení administrativních úkonů a čekání v různých frontách poradnicích na úřadech. Níže uvedený graf znázorňuje, jakým způsobem nejraději občané komunikují s veřejnou správou.





Graf 2

Zdroj: vlastní zpracování na základě nasbíraných dat formou dotazníku.

**Otázka č. 4: Máte dojem, že elektronická komunikace s úřadem je vyhovující a jste s nabízenými službami spokojeni?**

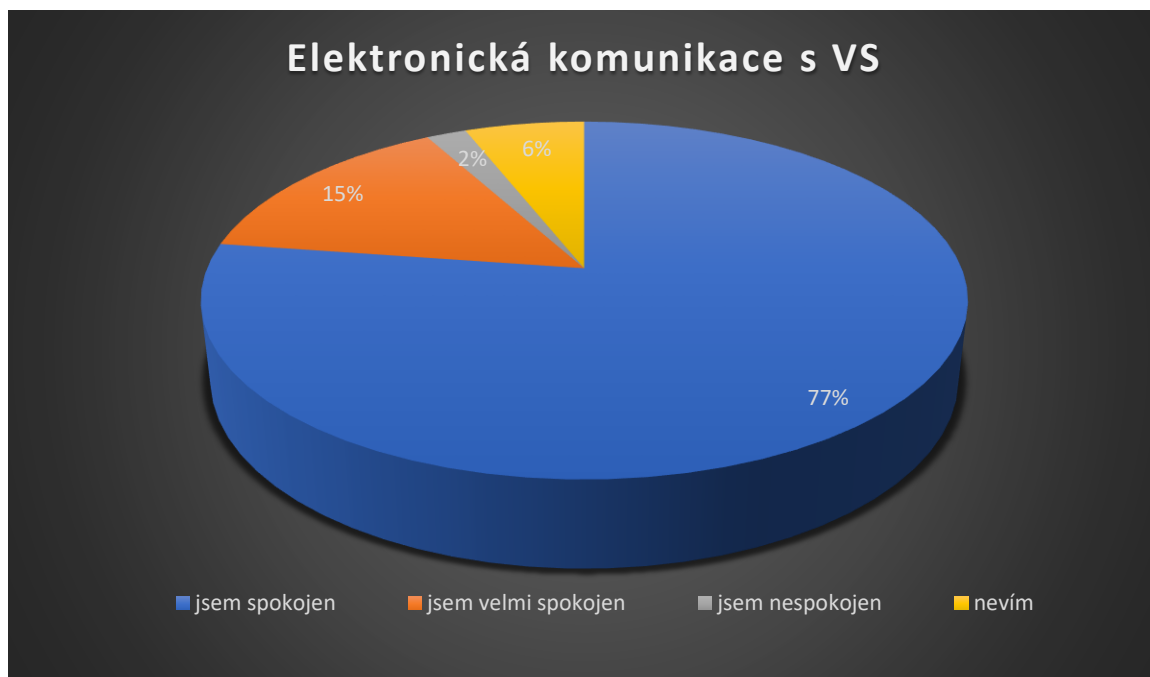
**a) jsem spokojen, b) jsem velmi spokojen, c) jsem nespokojen, d) nevím**

Zde bylo cílem zjistit a dostat zpětnou vazbu od občanů ČR, zda jsou spokojeny s nabízenými službami a zjistit tak, že tento elektronický pokrok v rámci komunikace je přínosem pro společnost.

**Výsledky:**

- a) zvolilo 116 uživatelů ze 150 (77,3 %)
- b) zvolilo 22 uživatelů ze 150 (14,7 %)
- c) zvolilo 3 uživatelů ze 150 (2 %)
- d) zvolilo 9 uživatelů ze 150 (6 %)

Z výše uvedených dat, můžeme říci, že s elektronickou komunikací s veřejnou správou jsou občané spokojeni a toto je dle mého dobrá zpětná vazba, že tato komunikace je v pořádku a funkční. Níže je uveden graf, který znázorňuje tyto hodnoty spokojenosti.



Graf 3

Zdroj: vlastní zpracování grafu na základě odpovědí uživatelů.

Z těchto výše uvedených dat je zřejmé, že obyvatelé ČR jsou s poskytovanými službami celkem spokojeni, což je dobrá zpráva, že elektronizace státní správy jde dobrým směrem a dá se říci, že je položen velmi dobrý stavební kámen pro vývoj a inovaci elektronizace státní správy a e-Governmentu jako takovém. Umím si představit, že postupem času budou aktualizovány a patchovány systémy, které služby nabízejí pro větší bezpečnost a hladký chod systémů, což povede k úplné spokojenosti občanů. A však z těchto výsledků lze říci, že elektronizace a elektronická komunikace s veřejnou správou probíhá v pořádku a jde s dobou.

**Otázka č. 5: Jaké připojení a jaké zařízení používáte pro elektronickou komunikaci s VS**

**a) chytrý telefon, b) pevný PC se stabilním připojením, c) Tablet, d) jiné zařízení uveďte jaké.**

Touto otázkou jsem chtěl zjistit, jakou formou v dnešní době komunikují občané s veřejnou správou a jaké zařízení k tomu využívají. K bezproblémové elektronické komunikaci je zapotřebí mít zařízení, které je schopné zvládat základní operace potřebné pro elektronickou komunikaci, jako je email, portály, dále tvorba a následné zpracování elektronických dat. Dnešní doba nabízí velké množství těchto zařízení a nebude těžké elektronicky komunikovat na žádném zařízení, a však pro bakalářskou práci jsem chtěl zjistit, jaké zařízení občané nejraději upřednostňují.

**Výsledky:**

- a) zvolilo 129 uživatelů ze 150 (86 %)
- b) zvolilo 12 uživatelů ze 150 (8 %)
- c) zvolilo 9 uživatelů ze 150 (6 %)
- d) zvolilo 0 uživatelů ze 150 (0 %)

Z těchto výsledků jsem zjistil, že občané ČR, komunikují převážně přes chytrý telefon, smartphone. Tento výsledek jsem spíše očekával z důvodu dnešních chytrých telefonů, které jsou na úrovni pevného stolního PC v domácnostech, firmách. Vývoj chytrých telefonů je neuvěřitelný a za pár let se tento vývoj neuvěřitelně zrychlil a dnešní mobily jsou velmi silné a nabízejí širokou škálu využití. Jelikož výpočetní technika patří mezi mé koníčky, umím si představit budoucnost elektronické komunikace, která bude dle mého virtuální. Tato komunikace bude zlomová a najde široké pole působnosti, a to nejen v komunikaci, ale i v běžném životě.

**Otázka č. 6: Myslíte si, že elektronická komunikace je lepší, než klasické dokumenty v papírové formě?**

**a) rozhodně ano, b) ano, ale váhám c) ne, d) nerozlišuji**

Tato otázka měla za cíl zjistit, zda obyvatelé v době rozvoje informační a komunikační technologie vůbec mají zájem a využívají elektronické komunikace a její služby, nebo jestli je pro ně lepší klasické papírové dokumenty, ať už pro pocit, že mají něco v ruce nebo pro lehčí prokazování případných sporů.

**Výsledky:**

- a) zvolilo 142 uživatelů ze 150 (94,7 %)
- b) zvolilo 7 uživatelů ze 150 (4,7 %)
- c) zvolilo 1 uživatelů ze 150 (0,7 %)
- d) zvolilo 0 uživatelů ze 150 (0 %)

Z těchto výsledků je jasné, že občané ČR raději komunikují elektronikou. Tento výsledek jsem s ohledem na pokročilou dobu čekal a jen to potvrdilo, že elektronická komunikace je velkým přínosem, který v sobě skrývá mnoho benefitů, ať už v podobě ušetření času, tak i ušetření cesty na úřad a podobně.

**Otázka č. 7: Jaký je Váš věk?**

**a) do 20 let, b) do 30 let, c) do 40 let, d) 50 a více let**

Touto otázkou jsem chtěl zjistit, v jakém věkovém rozpětí odpovídali uživatelé. Dále bylo cílem této otázky zjistit, zda i starší generace považují elektronizaci za přínosnou a zda využívají služeb e-Governmentu.

**Výsledky**

- a) zvolilo 48 uživatelů ze 150 (32 %)
- b) zvolilo 69 uživatelů ze 150 (46 %)
- c) zvolilo 29 uživatelů ze 150 (19,3 %)
- d) zvolilo 4 uživatelů ze 150 (2,7 %)

Dle výsledků můžeme usoudit, že elektronizaci vnímají mladý lidi poměrně kladně, ale nemůžeme říci, že starší ročníky jsou na tom jinak, ba naopak v dnešní době je gramotně vzdělaná poměrně velká část, která vnímá elektronizaci jako pokrok.

**Otázka č. 8: Máte zájem o více informací, jaké služby e-Government nabízí?**

**a) ano, b) ne, c) nevím**

Cílem této otázky bylo zjistit, zda po vyplnění mého dotazníku se budou občané ČR, více zajímat o samotný pojem e-Government.

**Výsledky**

- a) zvolilo 138 uživatelů ze 150 (92 %)
- b) zvolilo 2 uživatelů ze 150 (1,3 %)
- c) zvolilo 10 uživatelů ze 150 (6,7 %)

Tento výsledek je pro mě informace, kterou jen potvrzuje můj osobní názor, a to je ten, že informovanost o nabízených službách musí být prioritní a stát by měl více propagovat a informovat své občany v této oblasti. V dnešní době mají občané ČR velkou gramotnost v oblasti výpočetní techniky, a tudíž dle mého názoru nebude těžké, aby se tyto informace dostali ke všem občanům ČR.

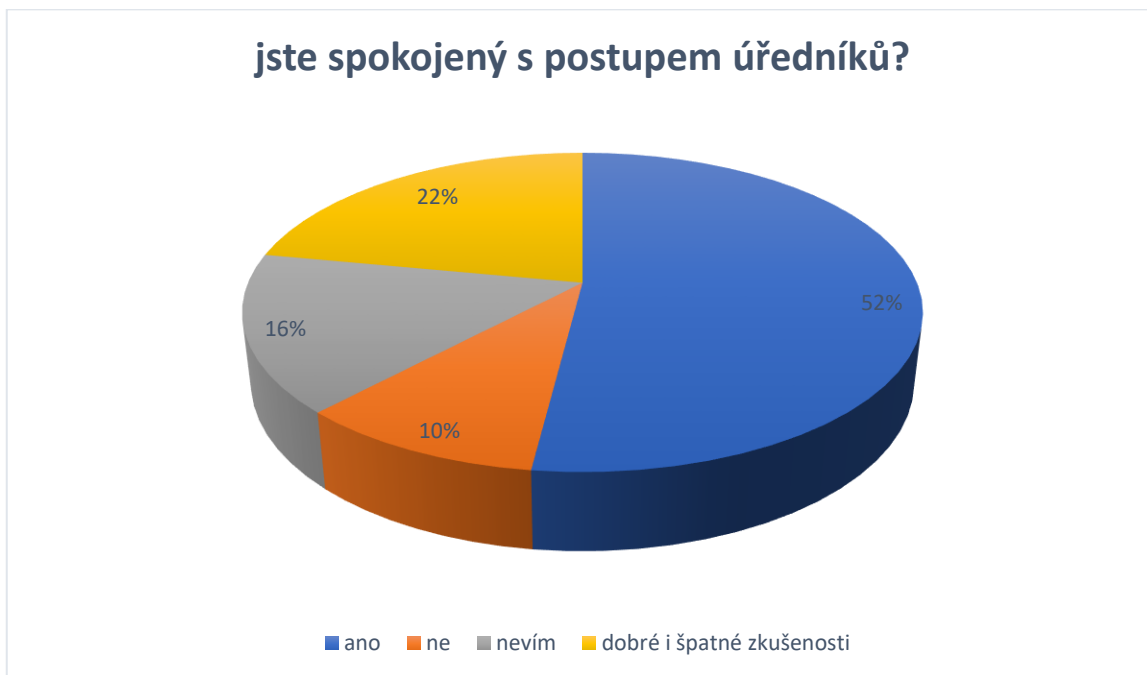
**Otázka č. 9: Jste s postupem úředníků, které vyřizují vaše požadavky spokojen/a?**

**a) ano, b) ne, c) nevím, d) mám dobré i špatné zkušenosti**

Cílem této otázky bylo zjistit, zda občané jsou spokojeni s postupem úředníků, kterým požadavek směřoval. Dnes se můžeme setkat s velkým počtem občanů, kteří mají špatnou zkušenost s celkovým postupem a jednáním úředníků, ale elektronizace představuje komunikaci, která tyto operace velmi urychluje vyřízení požadavku, a tak dle mého tyto špatné zkušenosti jsou spíše jen přežitkem z dob pouze papírových dokumentů a požadavků, ale to se dozvíme z výsledků šetření viz. níže.

## Výsledky

- a) zvolilo 78 uživatelů ze 150 (52 %)
- b) zvolilo 15 uživatelů ze 150 (10 %)
- c) zvolilo 24 uživatelů ze 150 (16 %)
- d) zvolilo 33 uživatelů ze 150 (22 %)



Graf 4

Zdroj: vlastní zpracování na základě uvedených dat.

Tyto výsledky jsou velmi pozitivní a jen to potvrdilo mou domněnku, že vývojem elektronické komunikace je velkým přínosem pro občany a celkový náhled na úředníky, se touto dobou poměrně změnil a samotný úředníci mají rychlejší způsob zpracování požadavků pomocí různých softwaru a elektronických zařízení, které jsou v této době nepostradatelný.

### **Otázka č. 10: Jste s dobou vyřízení vašich požadavků spokojen/a?**

**a) ano, b) ne, c) někdy ano, někdy ne, d) nevím**

Cílem otázky bylo zjistit, zda občané jsou spokojený s dobou trvání jejich požadavků a zda je tedy elektronická komunikace přínosem pro společnost.

## Výsledky

- a) zvolilo 117 uživatelů ze 150 (78 %)
- b) zvolilo 12 uživatelů ze 150 (8 %)
- c) zvolilo 18 uživatelů ze 150 (12 %)
- d) zvolilo 3 uživatelů ze 150 (2 %)

Tyto výsledky dokazují, že elektronická komunikace s veřejnou správou je přínosem i pro společnost, která služby využívá. Dále tyto výsledky ukazují, že spolu s elektronizací jde dopředu i rychlost samotného zpracování požadavku.

## 5 Zhodnocení výsledků

Dle výsledků vlastního šetření můžeme říci, že elektronická komunikace s veřejnou správou je na dobré úrovni a občané ČR jsou celkem spokojeni. Avšak z výsledku otázky, zda občané ČR znají pojem e-Government, odpovědělo pouze 20 uživatelů ze 150, to je 13 % uživatelů, že tento pojem znají (výsledky a podrobný popis je v kapitole 9, otázka č. 1). Tento výsledek však nemění nic na kvalitě poskytovaných služeb, ale jde jen o určitou informovanost občanů ČR, kdy stát by měl zajistit tuto informovanost a propagandu samotného pojmu e-Government v ČR. Pokud stát ČR do budoucna zajistí, že občané budou znát tento pojem a budou si umět pod tímto pojmem představit tyto služby, může se elektronizace vyvíjet rychleji s rychlejší zpětnou vazbou. Další otázka, která mě velmi překvapila v dobrém slova smyslu, byla otázka č. 4, kde uživatelé odpovídali na otázku, jakým druhem nejraději komunikují s veřejnou správou. Největší počet uživatelů odpovědělo, že e-mailem, což je dobrá zpráva pro další vývoj komunikace a lze říci, že občané ČR jsou nakloněny k elektronické komunikaci oproti osobní návštěvě úřadů. Celkové výsledky vlastního šetření jsou velmi pozitivní a jsem rád, že jsem alespoň několik čtenářů seznámit a objasnit pojem e-Government.

## 6 Závěr

Elektronizace státní správy je dlouhodobý proces, který se neustále s dobou vyvíjí a je proto zapotřebí zvyšovat počítačovou a aplikační gramotnost u občanů ČR. Bez této určité

gramotnosti u občanů ČR se celkový proces elektronizace zpomaluje a s tím i celkový proces. Elektronizace je vnímána jako určitý pokrok, který v sobě skrývá určité benefity, jako je ušetření času, cesty na úřady, rychlost vyřízení požadavků, které jsou v této elektronické době vnímány pozitivně. Cíl e-Governmentu, je efektivní veřejná správa, a tento cíl je dle mého názoru plněn a tento pokrok vnímám já i občané ČR, jako za velmi potřebný.

Elektronizace veřejné správy musí pamatovat i na velmi důležitou otázku z hlediska bezpečnosti. Vzhledem k stoupajícímu počtu uživatelů stoupá i potencionální riziko kybernetického útoku, který se zaměřuje například na nemocnice, instituce, které se stávají nejčastěji útokem hackerů. Tyto hackerské útoky jsou čím dál více sofistikovanější a tím pádem i nebezpečnější. Doba elektronizace jde neuvěřitelně dopředu a já si troufám říci, že elektronické komunikace budou za několik let probíhat formou určitých hologramů a celková komunikace nabere jiný rozměr, ale toto je pouze má představa do budoucna a samozřejmě se pokrok může vyvíjet jiným směrem. Závěrem mohu říci, že mě psaní této bakalářské práce velmi zajímalo a doufám, že jsem čtenářům, alespoň trochu naznačil a objasnil pojem e-Government a vysvětlil jeho služby, které jsou na velmi dobré úrovni, které postupně občané ČR využívají.

## **7 Seznam použitých zdrojů**

### **Internetové zdroje**

ČSSZ (2019). Náklady na projekt eNeschopenka. Dostupné z:

[https://www.cssz.cz/documents/20143/211229/3\\_1\\_2020\\_poskytnuti-informaci\\_106-1999\\_naklady-eNeschopenka.pdf/31dcc180-fde3-6852-3558-1ebc03f7e595](https://www.cssz.cz/documents/20143/211229/3_1_2020_poskytnuti-informaci_106-1999_naklady-eNeschopenka.pdf/31dcc180-fde3-6852-3558-1ebc03f7e595)

ČSSZ (2021h). ePortál ČSSZ. Dostupné z: <https://eportal.cssz.cz/web/portal>

ČSSZ (2021o). Oficiální stránky ČSSZ. Dostupné z <https://www.cssz.cz/web/cz>

Igi-global (2021). What is Government -to-Employees. Dostupné z: <https://www.igi-global.com/dictionary/government-to-employees-g2e/12393>



Managementmania (2021). Government to Government (G2G). Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/g2g-government-to-government> Managementmania (2021a).

Zdroj: dostupné z: <https://www.cssz.cz/web/cz/profil-organizace>

Government to Business (G2B). Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/g2b-government-to-business> 41 Managementmania (2021c).

Government to Citizen (G2C). Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/g2c-government-to-citizen>

Zákony pro lidi (2021). Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-365> 42

Zákony pro lidi (2021 a). Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2008-300>

Zákony pro lidi (2021 b). Vyhláška č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování ISDS. Dostupné 28.03.2021 z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-194>

Zákony pro lidi (2021c). Vyhláška č. 193/2009 Sb., o stanovení podrobnosti provádění autorizované konverze dokumentů. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-193>

Zákony pro lidi (2021 d). Zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2009-111>

Zákony pro lidi (2021e). Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-297>

Zákony pro lidi (2021f). Zákon č. 298/2016 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a

o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-298>

Zákony pro lidi (2021 g). Zákon č. 12/2020 Sb., o právu na digitální služby a o změně některých zákonů. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2020-12>

Zákony pro lidi (2021 h). Zákon č. 634/2004 Sb., o správních poplatcích. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-634>

Zákony pro lidi (2021 i). Zákon č. 500/2004 Sb., správní řád. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-500/historie>

Zákony pro lidi (2021 j). Zákon č. 21/2006 Sb., o ověřování shody opisu nebo kopie s listinou a ověřování pravosti podpisu. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-21>

Zákony pro lidi (2021 k). Zákon České národní rady o organizaci a provádění sociálního zabezpečení. Dostupné 28.03.2021 z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-582>

Desatero bezpečného chování dostupné z (<https://www.anetliberec.cz/clanky/detail-desatero-bezpecneho-chovani-na-internetu-71/>).

Ochrana osobních údajů dostupné z <https://www.gdpr.cz/gdpr/>

E - government E-GON dostupné z Hana Válková Lucie Švestková Karel Volný Tereza Dvořáková. - ppt stáhnout (slideplayer.cz)

prezentace dostupná na: <https://slideplayer.cz/slide/11128295/>, Czech POINT – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál

<https://www.mvcr.cz/clanek/zakladni-registry-a-sprava-zakladnich-registru.aspx>

Zdroj: Czech POINT – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál

Prezentace dostupná na: E - government Hana Válková Lucie Švestková Karel Volný Tereza Dvořáková. - (slideplayer.cz).<https://www.mvcr.cz/clanek/komunikacni-infrastruktura-verejne-spravy-a-centralni-misto-sluzeb-584441.aspx>

<https://money.cz/novinky-a-tipy/podnikani/datova-schranka-k-cemu-slouzi-zalozit-si-dat-pozor/>

prezentace dostupná na: <https://slideplayer.cz/slide/11128295/>, Czech POINT – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál.

údaje k 26.01.2022, Czech POINT – Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál.

Zdroj dostupné z: 31dcc180-fde3-6852-3558-1ebc03f7e595 (cssz.cz)

Zdroj: dostupné z: <https://www.cssz.cz/>

Strafelda, 2021. dostupné z [Co je e-government \(strafelda.cz\)](http://Co_je_e-government_(strafelda.cz))

## **Seznam Literatury**

Lidinský, V. 2008. e-Government bezpečně. Praha: Grada Publishing, 160 s ISBN 978-80-247-2462-1

Hager, V. 2012. Komunikace ve veřejné správě. Praha: Grada Publishing, 256 s ISBN 978-80-247-3779-9

Štědroň, B. 2009. Software. Praha: Grada Publishing. 128 s ISBN 978-80-247-3047-9

Špaček, D. 2012. e-Government – cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Praha: C. H. Beck, 288 s ISBN: 978-80-7400-261-8.

Vodička, M. 2014. Data, daně digitálně aneb ajťákem proti své vůli. Praha: Wolters Kluwer. 192 sISBN: 978-80-7478-671-6.

## 8 Seznam obrázků, grafů

### 8.1 Seznam obrázků

Obrázek 1- eGON .....	15
Obrázek 2 - Chatbot ČSSZ úvod .....	24
Obrázek 3 - Chatbot ČSSZ komunikace .....	25
Obrázek 4 - Chatbot ČSSZ odpovědi .....	26

### 8.2 Seznam grafů

Graf 1 .....	18
Graf 2 .....	30
Graf 3 .....	31
Graf 4 .....	35

## Přílohy

### Dotazník – elektronická komunikace

Dobrý den/ahoj, jsem student České zemědělské university, obor veřejná správa a regionální rozvoj na Provozně ekonomické fakultě v Praze. Momentálně píším bakalářskou práci na téma „Elektronizace státní správy-e-government“ Touto cestou vás prosím o krátké vyplnění mého dotazníku, který je anonymní a je opravdu na chvíli. Dotazník obsahuje celkem 10 otázek, na které je pouze jedna správná odpověď.

#### 1) Znáte pojem e-Government? máte představu co to znamená?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím, co to znamená

**2) Využíváte služeb CzechPointu?**

- a) několikrát využil,
- b) nevyužil
- c) běžně užívám, d) nevím co to je

**3) Jakou formou nejraději komunikujete s veřejnou správou?**

- a) emailem,
- b) datovou zprávou
- c) osobní návštěva úřadu, d) telefonem, e) pokud jinou uveďte jakou

**4) Máte dojem, že elektronická komunikace s úřadem je vyhovující a jste s nabízenými službami spokojeni?**

- a) jsem spokojen,
- b) jsem velmi spokojen,
- c) jsem nespokojen, d) nevím

**5) Jaké připojení a jaké zařízení používáte pro elektronickou komunikaci s VS**

- a) chytrý telefon
- b) pevný PC se stabilním připojením,
- c) Tablet,
- d) jiné zařízení uveďte jaké

**6) Myslíte si, že elektronická komunikace je lepší, než klasické dokumenty v papírové formě?**

- a) rozhodně ano,
- b) ano, ale váhám
- c) ne, d) nerozlišuji

**7) Jaký je Váš věk?**

- a) do 20 let,

- b) do 30 let,
- c) do 40 let,
- d) 50 a více let

**8) Máte zájem o více informací, jaké služby e-Government nabízí?**

- a) ano,
- b) ne,
- c) nevím

**9) Jste s postupem úředníků, které vyřizují vaše požadavky spokojen/a?**

- a) ano,
- b) ne
- c) nevím
- d) mám dobré i špatné zkušenosti

**10) Jste s dobou vyřízení vašich požadavků spokojen/a?**

- a) ano
- b) ne
- c) někdy ano, někdy ne
- d) nevím