

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra informačních technologií



Diplomová práce

Elektronická komunikace státu s občany

Bc. Miroslava Zuntová

© 2023 ČZU v Praze

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Miroslava Zuntová

Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Elektronická komunikace státu s občany

Název anglicky

Electronic communication of the state with citizens

Cíle práce

Diplomová práce je zaměřena na problematiku eGovernmentu na území České republiky. Hlavním cílem práce je analýza současného stavu komunikace státu s občany. Mezi dílčí cíle práce patří:

- charakteristika komunikace státu s občany
- porovnání elektronické komunikace v ČR a zahraničí
- návrh na zlepšení aktuální situace

Metodika

Metodika problematiky diplomové práce je založena na analýze a interpretaci odborných informačních zdrojů. Praktická část závěrečné práce se skládá z analýzy současného stavu elektronické komunikace mezi státem a občany ČR. Na základě syntézy teoretických poznatků a výsledků z praktické části budou formulovány cíle diplomové práce.

Doporučený rozsah práce

60 – 80 stran

Klíčová slova

eGovernment, Portál občana, veřejná správa, Czech Point, datové schránky, elektronizace, elektronická komunikace

Doporučené zdroje informací

Citační database Web of Science a Scopus

HOLZER, Marc, Aroon P. MANOHARAN a James MELITSKI. E-Government and Information Technology Management: Concepts and Best Practices. Irvine, California: Melvin & Leigh, Publishers, 2019. ISBN 978-0-99923595-9

MEIER A., TERÁN L.: eDemocracy & eGovernment: Stages of a Democratic Knowledge Society, Springer, 2019, 261 stran, 978-3-030-17587-0

WEERAKKODY V., REDDICK G.CH.: Public Sector Transformation through E-government. Experiences from Europe and North America, Routledge, 2017, 263 stran, 978-1-138-11559-0

ZAJÍČEK, Z., F. KORBEL, F. KOVÁŘ, D. AMLER, P. DONÁT, J. TOMÍŠEK a D. ORŠULÍK. Zákon o právu na digitální služby: komentář. V Praze: C.H. Beck, 2021. Beckovy komentáře. ISBN 978-80-7400-822-1

Předběžný termín obhajoby

2022/23 LS – PEF

Vedoucí práce

doc. Ing. Jan Jarolímek, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra informačních technologií

Elektronicky schváleno dne 14. 7. 2022

doc. Ing. Jiří Vaněk, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 2. 11. 2022

doc. Ing. Tomáš Šubrt, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 07. 02. 2023

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci "Elektronická komunikace státu s občanem" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího diplomové práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené diplomové práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 30.03.2023

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu diplomové práce doc. Ing. Janu Jarolímkovi Ph.D., za poskytnutí odborných rad, podkladových materiálů a za pomoc při zpracovávání práce.

Elektronická komunikace státu s občanem

Abstrakt

Tato diplomová práce se zabývá elektronickou komunikací mezi státem a občany na území České republiky. Hlavním cílem práce je zhodnocení současného stavu elektronické komunikace. Mezi vytyčené dílčí cíle patří analýza Portálu občana, porovnání Portálu občana a zahraničního portálu a návrh na zlepšení aktuální situace. V teoretické části došlo k vymezení zásadních pojmů. Byla zde věnována pozornost jak legislativě, tak světovým metodám, které hodnotí proces digitalizace.

V praktické části byla nejprve provedena analýza digitalizace České republiky v rámci Evropské unie. Podstatná část práce je věnována elektronické platformě Portál občana, která je následně porovnána s portálem státu Colorado. Práce dále čerpala z již uskutečněných výzkumů Ministerstva vnitra. Doplňující charakter měly polostrukturované rozhovory se státními úředníky. Na základě zmíněných vstupních informací byla sestrojena SWOT matice a SWOT analýza, z které vyplývají návrhy na zlepšení současné situace.

Přínosy práce lze spatřit zejména v šíření povědomí o dané problematice, pochopení problematiky, odhalení slabých stránek aktuální úrovně digitalizace a identifikace příležitostí pro změnu.

Klíčová slova: eGovernment, veřejná správa, digitalizace, Portál občana, datové schránky, občan, komunikace

Electronic communication of the state with citizens

Abstract

This diploma thesis deals with electronic communication between the state and citizens in the territory of the Czech Republic. The main goal of the work is the evaluation of the current state of electronic communication. Among the set sub-goals are the analysis of the “Portál občana”, a comparison of the “Portál občana” and a foreign portal and a proposal to improve the current situation. Important concepts were defined in the theoretical part. Attention was paid here to both legislation and global methods that evaluate the digitization process.

In the practical part, an analysis of the digitalization of the Czech Republic within the European Union was carried out. A big part of the work is devoted to the electronic platform “Portál občana”, which is compared with the Colorado portal in the next step. Subsequently, the conducted research of the Ministry of the Interior was used. Semi-structured interviews with civil servants had a supplementary character. On the basis of the mentioned input information, a SWOT matrix and a SWOT analysis were constructed, from which suggestions for improving the current situation follow.

The benefits of the work can be seen mainly in spreading awareness of the issue, understanding the issue, revealing the weaknesses of the current digitalization level, and outlining opportunities for change.

Keywords: eGovernment, public administration, digitization, Portal občana, data boxes, citizen, communication

Obsah

1 Úvod	11
2 Cíl práce a metodika	13
2.1 Cíl práce	13
2.2 Metodika.....	13
3 Teoretická východiska	15
3.1 Veřejná správa	15
3.1.1 Státní správa	15
3.1.2 Samospráva	16
3.2 Elektronizace ve světě.....	16
3.2.1 E-Government	17
3.2.2 M-Government	18
3.2.3 Základní normy Evropské unie pro oblast elektronické komunikace.....	18
3.2.4 eIDAS.....	19
3.2.5 GDPR.....	20
3.2.6 Základní právní předpisy České republiky pro oblast elektronických komunikací	20
3.2.7 Legislativa a elektronický podpis	21
3.2.8 Elektronický podpis na území České republiky	22
3.3 Druhy komunikace.....	22
3.3.1 B2G.....	23
3.3.2 B2B	23
3.3.3 C2G.....	23
3.3.4 G2B	23
3.3.5 G2C	23
3.3.6 G2G.....	24
3.4 Komunikační kanály veřejné správy.....	24
3.5 Informační systémy veřejné správy v ČR	26
3.5.1 Základní registry	27
3.5.2 Czech POINT	27
3.5.3 Datové schránky	28
3.5.4 Portál veřejné správy.....	28
3.5.5 Portál občana	29
3.6 Identifikace klíčových schopností pro transformaci digitální vlády.....	30
3.7 Metody hodnocení digitalizace.....	30
3.7.1 EGDI.....	31
3.7.2 DESI.....	31

3.7.3	GCI.....	35
3.7.4	SWOT analýza.....	37
3.8	Bezpečná komunikace.....	38
3.8.1	Strategie kybernetické bezpečnosti předcházející rizikům.....	38
3.8.2	Kryptografie.....	39
3.8.3	Hash.....	40
3.8.4	Certifikace.....	40
3.8.5	Autentizace.....	40
4	Vlastní práce.....	41
4.1	Analýza ČR ve světových žebříčcích eGovernmentu.....	41
4.2	Portál občana.....	42
4.2.1	Způsob přihlášení.....	43
4.2.2	Možnosti Portálu občana bez připojení datové schránky.....	47
4.2.3	Možnosti Portálu občana s připojením datové schránky.....	49
4.2.4	Zabezpečení Portálu občana.....	50
4.2.5	Doplňující informace.....	52
4.3	Výsledky již proběhlých průzkumů.....	52
4.4	Informační systémy veřejné správy v USA.....	54
4.4.1	Vývoj digitalizace v USA v posledních letech.....	54
4.4.2	Současný stav digitalizace v USA.....	56
4.4.3	Jednotlivé státní portály.....	57
4.4.4	Portál státu Colorado.....	58
4.4.5	Služby nabízené státním portálem Colorada.....	58
4.4.6	Online služby veřejné správy státu Colorado.....	59
4.4.7	Zabezpečení portálu Colorado.....	61
4.4.8	Doplňující informace.....	62
4.5	Porovnání Portálu občana a portálu Colorado.....	63
4.6	Rozhovory se státními úředníky.....	68
4.6.1	Rozhovor s úředníky na dopravním úřadu v obci Písek.....	68
4.6.2	Komentář autorky na rozhovor s úředníky.....	69
4.7	SWOT analýza Portálu občana.....	69
4.7.1	SWOT matice.....	71
4.8	Návrh na zlepšení aktuální situace.....	72
5	Výsledky a diskuse.....	74
6	Závěr.....	76
7	Seznam použitých zdrojů.....	78
8	Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk.....	83

8.1	Seznam obrázků.....	83
8.2	Seznam tabulek.....	83
8.3	Seznam grafů.....	84
8.4	Seznam použitých zkratk.....	84

1 Úvod

Současná uspěchaná doba, která lační po neustálém vývoji se již začala promítat i do systémů veřejné správy. Elektronizace probíhá ve všech oblastech každodenního života a postupně se bude tento trend i nadále vyvíjet. Dnešní možnosti technologie mohou potřebu lidské práce snížit na úplné minimum a podobně by tomu mohlo být i u veřejné správy. Čekání ve frontě kvůli vyřízení dokladů a schvalování stavebního povolení by se mohlo stát minulostí. Nicméně jsou zde významné překážky, které brání vývoji informačních technologií. Tyto překážky mohou být například psychologického původu. Konkrétně se může jednat o strach ze změny a opuštění zaběhlých systémů ve veřejné správě, které jsou dobře známy jak občanům, tak i úředníkům. Do jisté míry může digitalizaci bránit i strach ze samotné elektronizace, spojený s únikem osobních dat a nedůvěra s poskytnutím informací.

V současnosti již existuje mnoho způsobů, jak zrychlit neodkladné návštěvy úřadů a vyhnout se tak dlouhému čekání ve frontě. Zůstává však otázkou, zda nabízené možnosti elektronické komunikace představují adekvátní řešení a zda jsou tyto možnosti občanům známy a využívají jich. Hlavním cílem této práce je zjistit aktuální stav elektronické komunikace mezi občanem a státem na území České republiky.

Ke zjištění stavu na našem území je důležitým krokem zanalyzovat prostředky, na kterých k elektronické komunikaci mezi státem a občany dochází. V dané práci bude nahlédnuto do světových žebříčků hodnocení digitalizace a bude zjištěno, jak si Česká republika stojí v jednotlivých hodnocených oblastech. Hlavním prostředkem pro komunikaci občana se státem je Portál občana, který byl spuštěn 7.8. 2018. Jedná se o elektronickou platformu, která umožňuje využívat služeb státu pomocí osobního účtu. Dalším krokem, který přispěje k analýze současné digitalizace je porovnání dostupného Portálu občana se zahraničním portálem. Pro porovnání je vhodné se poohlédnout do států, kde je digitalizace na lepší úrovni než na území ČR. V celosvětovém žebříčku digitalizace GCI se na prvních příčkách umístila USA, (proto byl pro účely porovnání zvolen zástupce z jednoho z amerických států). V minulosti proběhlo již mnoho průzkumů využití Portálu občana, čerpaná data budou zahrnuta k posouzení aktuální situace.

Přínosy digitalizace veřejné správy nejsou pouze jednosměrné. Státní úředníci by při funkční a efektivní digitalizaci mohli být ušetřeni spousty problémům, a proto bude v práci

zahrnutý i pohled ze strany státních úředníků. Všechny výše zmíněné dílčí cíle přispějí k naplnění hlavního cíle, který bude následně formulován pomocí SWOT analýzy.

Samotný závěr práce, navazující na SWOT analýzu, nastíní návrh zlepšení aktuální situace, který by mohl přispět ke zlepšení efektivity a snížením slabých stránek Portálu občana.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem diplomové práce je analýza současné elektronické komunikace mezi státem a občany na území České republiky. Dílčími cíli práce jsou analýza Portálu občana, porovnání elektronického portálu veřejné správy se zemí, která se umístila v rámci hodnocení digitalizace v horních příčkách. Posledním dílčím cílem je návrh na zlepšení současné situace elektronické komunikace.

2.2 Metodika

Metodika teoretické části diplomové práce se opírá o analýzu odborných informačních zdrojů. Nezbytným krokem je vymezení základních pojmů spojených s veřejnou správou, komunikací a elektronizací. Další součástí teoretické části bude věnována principům bezpečného a funkčního eGovernmentu, jeho důležitým prvkům a jeho klíčovým faktorům, které zajišťují jeho funkčnost, uživatelskou přívětivost, transparentnost a bezpečnost. Na závěr teoretické části budou zkoumány jednotlivé přístupy a metody hodnocení digitalizace ve světě.

Praktická část se věnuje konkrétním možnostem komunikace mezi občanem a státem. Důležitým nástrojem, jenž tuto možnost umožňuje je Portál občana, proto mu v práci bude věnována významná pozornost. K rozboru dojde i u dalšího významného prvku eGovernmentu, kterým jsou datové schránky. Důležitým krokem je zde posoudit jejich funkčnost, uživatelskou přívětivost, celkovou kvalitu poskytovaných služeb a bezpečnost. Vstupními daty budou výsledky již proběhlých průzkumů, které se zabývaly celoplošným vnímáním jednotlivých nástrojů eGovernmentu. Následně bude v práci porovnán český Portál občana a vybraný portál zahraničního státu, který se v hodnocení digitalizace umístil v horních příčkách. Za účelem lepšího porozumění dané problematiky a vyobrazení z praxe budou výsledky průzkumů doplněny o polostrukturované rozhovory s úředníky ve městě Písek. Z polostrukturovaných rozhovorů by mělo vyplývat, v jaké míře je elektronická komunikace využívána. Jaká je problematika a bariéry současného stavu a příležitostí pro budoucí vývoj.

Na základě teoretických a praktických poznatků proběhne vyhodnocení současného stavu elektronické komunikace. Ze vstupních dat z průzkumů, polostrukturovaných

rozhovorů a porovnáním se zahraniční zemí bude zhotovena SWOT analýza, která bude znázorňovat, v jakém stavu se nachází elektronická komunikace v České republice. Za pomoci vytvořené SWOT analýzy dojde k naplnění hlavního cíle diplomové práce. Na závěr práce dojde k syntéze poznatků plynoucích jak z teoretické, tak z praktické části a práce bude doplněna o návrh na zlepšení elektronické komunikace mezi občany a státem. Hlavními přínosy diplomové práce jsou pochopení komplexní problematiky elektronizace a transformace veřejné správy, nastínění hlavních problémů a zejména příležitostí, které by mohly přispět k budoucí transformaci elektronické komunikace ve směru, který by usnadnil každodenní život jak občanům, tak pracovníkům ve veřejné správě.

3 Teoretická východiska

K účelům této diplomové práce je nutné nejprve vymežit základní pojmy, které se týkají komunikace občana se státem a jsou nutné k pochopení dané problematiky.

3.1 Veřejná správa

Pojem veřejná správa by se dal definovat jako soubor činností organizovaných a prováděných v předem stanoveném právním a institucionálním rámci. Její výkon spočívá zejména v uspokojování veřejného zájmu a veškeré úkony veřejné správy jsou stanovené zákonem. Veřejná správa je charakteristická svoji rozsáhlou a různorodou věcnou působností, a proto se její výkon definuje negativním způsobem, jde takové činnosti, které nejsou vykonávány orgány moci zákonodárné, soudní a vládní.

Veřejná správa je činnost, která sleduje naplnění určitého cíle. Je prováděna v jistém organizačním systému a současně je zaměřena na dodržování fungování daného systému. Esenciálním předpokladem naplnění cíle veřejné správy je existence komunikačních vazeb mezi řídicím subjektem a řídicím objektem.

Správa se dělí na správu soukromou a správu veřejnou. Soukromá správa bere v potaz pouze osoby, které se nacházejí ve specifickém stavu k dané správě. Jedná se například o správu podnikovou, správu určitého sdružení či odlišného subjektu, který nespĺňuje charakteristiky správy veřejné.

Veřejná správa sestává ze správy veřejných záležitostí ve veřejném zájmu. Vztah mezi právem a veřejnou správou má dvojí podobu. Existuje totiž provázání veřejné správy právem a co se týká vztahu druhého, jde se o pravomoc veřejné správy vydávat právní akty. Jedná se o právní akty individuální a akty normativní. ¹

3.1.1 Státní správa

Základním kamenem správy je stát. Mezi jeho vlastnosti lze řadit: přesně vymezené a ohraničené území, určitý počet obyvatel a centrální organizace.² Státní správu lze charakterizovat jako veřejnou správu jenž je vykonávána přímo státem. V každé

¹ SYROVÁTKOVÁ, J., *Veřejná správa. Úvod do problematiky veřejné správy* [online]. Centrum dalšího vzdělávání. [cit. 2023-03-23]. Dostupné z: <https://turbo.cdv.tul.cz/mod/book/view.php?id=5959>.

² HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha 7: Grada publishing, 2012. s.39.

společnosti, která se definuje pojmem stát, je státní správa neoddělitelnou složkou veřejné správy. V daném smyslu věci představuje státní správa středobod celé veřejné správy. Způsob odvozování státní správy vyplývá z poslání státu a způsobu realizace státní moci. Jedná se o jistou formu společenského řízení, prováděné státem. V organizačním pojetí státní správy jde o orgány státní správy, např. úřady. V pojetí funkčním se jedná o výkon podzákoně nařizovací činnosti daných orgánů.³

3.1.2 Samospráva

Samosprávu lze chápat jako jednu z větví veřejné správy, která je státní správě nepodřízená.⁴ Na rozdíl od veřejné správy se samospráva vyznačuje určitou formou oprávnění obstarávat vymezený okruh záležitostí samostatně a víceméně nezávisle. Jde o organizační princip státní správy, kdy je výkon dané veřejné správy zajištěn nejen úředníky, ale i zástupci občanů. Pojem samospráva lze také chápat jako skutečnost, kdy jsou záležitosti veřejné správy vykonávány někým jiným než státem. Samosprávu lze rozdělit na územní a zájmovou. Přičemž v případě územní samosprávy se jedná o rozčlenění kompetencí na menší územní celky, které se stanou nadřazené menším celkům, jež jsou jejich součástí. Na druhé straně samospráva zájmová, i přes to že působí na určitém území, tak se její kompetence týká jen určitého zájmu či okruhu osob.⁵

3.2 Elektronizace ve světě

Ve 21. století se staly informace a data výnosným obchodním objektem. Současný svět disponuje bohatými informačními systémy, jež jsou schopny nejen informace rychle přenášet, ale dokonce z nich tvořit i závěry. Co se však týče informačních technologií ve veřejné správě, technologický pokrok je zde bohužel poněkud těžkopádnější. Nešťastným zažitým názorem je fakt, že stát je špatný hospodář, který nedokáže efektivně dohlédnout na plnění úkolů, a proto je zde mnoho neúčelných a nesprávných technologických systémů. Současně zde hraje velkou roli psychologický jev, kdy úředník chová jistý odpor ke změnám a k novým metodám.

³ MADAR, Zdeněk. *Slovník českého práva: Díl II.* Praha: Linde, 1995. s.8.

⁴ KADEŘÁBKOVÁ, Jaroslava a Jitka PEKOVÁ. *Územní samospráva – udržitelný rozvoj a finance.* Praha: Wolters Kluwer, 2012. s.16.

⁵ SYROVÁTKOVÁ, J., *Veřejná správa. Úvod do problematiky veřejné správy.* [online]. Centrum dalšího vzdělávání. [cit. 2023-03-23]. Dostupné z: <https://turbo.cdv.tul.cz/mod/book/view.php?id=5959>.

Navzdory výše uvedenému odstavci dochází v současnosti po celé Evropské unii včetně České republiky k digitalizaci veřejné správy. Evropská unie do procesů digitalizace proniká, a to na poli hospodářské soutěže, kde se snaží zabránit monopolům a udržet tak přívětivý prostor pro zájmy spotřebitelů. Výsledkem daného snažení jsou lepší ceny a kvalita pro uživatele. Cílem Evropské unie je poskytnout snadný elektronický přístup ke 20 základním veřejným službám veřejné správy.⁶

3.2.1 E-Government

Daný anglický výraz „eGovernment“ představuje současný trend elektronizace veřejné správy. Lze ho definovat jako řadu procesů, které vedou k nahrazení výkonu státní správy a samosprávy elektronickými prostředky (počítač, mobilní telefon, internet atd.). Současně by mělo docházet k naplňování občanských práv a povinností fyzických a právnických osob na dálku právě pomocí daných elektronických prostředků.⁷

Během poslední dekády se vládní systémy v Evropě a Severní Americe rozhodly investovat značnou snahu do vylepšení efektivity služeb pro veřejnost skrz elektronický government (E-Government). To mělo za následek transformaci veřejných institucí. Je velkým zájmem vlády, aby poskytla takové služby, které jsou občanům více dostupné a zároveň v občanech vzbuzují důvěru. Tyto snahy se v poslední době stávají spíše nutností nežli zájmem. Dalo by se tvrdit, že vliv na to má moderní doba, která si žádá přístup ke službám z jakéhokoliv místa a v jakýkoliv čas. Další způsob jak by se E-Government dal vnímat, je přidružení informačních technologií k vládním institucím s cílem zefektivnění služeb občanům. Pro mnoho zemí se E-Government začal vyvíjet od počátku 90 let minulého století. Od té doby je spatřována velká snaha implementace informačních technologií tak, aby poskytnuté služby byly otevřené, rychlejší a efektivnější. Tato transformace neusnadňuje život pouze občanům, avšak ideálně by měla usnadnit také komunikaci mezi jednotlivými vládními institucemi.⁸

Úplný počátek E-Governmentu na území USA se odehrál v období po Druhé světové válce, kdy veřejný i soukromý sektor zavedly nové technologie. Nová technologie

⁶ MACKOVÁ, Alena. *Vybrané právní a technické aspekty elektronizácie agend verejnej správy v Európskej únii*. Praha: Magnet Press Slovakia, 2008. s.9.

⁷ MACKOVÁ, Alena. *Vybrané právní a technické aspekty elektronizácie agend verejnej správy v Európskej únii*. Praha: Magnet Press Slovakia, 2008. s.10.

⁸ WEERAKKODY, Vishanth a Christopher G. REDDICK. *Public Sector Transformation through E-Government: Experiences from Europe and North America*. UK: Routledge, 2017. s.64.

byla zavedena za účelem najít nové komunikační způsoby s občany a zvýšení efektivity přenosu informací. Důležité je zmínit rozdíl mezi zaváděním IT a IS technologií. Pod pojmem IT si lze představit pouze technologie které jsou schopné určitých funkcí, pojem IS lze chápat jako dovednosti lidí zacházet s těmito technologiemi. Klíčovým prvkem zavádění IS a IT bylo tedy předat i znalosti lidem na manažerských pozicích tak, aby byl celý systém funkční a efektivní.⁹

3.2.2 M-Government

M-Government je odvětví E-Governmentu, které zahrnuje předávání informací a komunikaci pomocí mobilních zařízení, různých druhů elektronických čteček, tabletů a laptopů. Existují však jisté charakteristiky M-Governmentu díky kterým se od E-Governmentu odlišuje. M-Government například zahrnuje interakci mezi uživatelem technologií a vládní sférou, avšak využívání může být omezené formou a typem přenášených informací a provádí se současně s jinými mobilními aktivitami. Celosvětový růst mobilních technologií nemá v historii technologie obdoby, a proto se stal ústředním bodem vládních programů a politik. Řešení pomocí mobilních technologií nabízí mnoho výhod. Služby poskytované občanům jsou dostupné kdykoliv a odkudkoliv, což dělá celý systém více efektivní.¹⁰

3.2.3 Základní normy Evropské unie pro oblast elektronické komunikace

Evropská unie upravila právní vztahy týkající se elektronické komunikace souborem směrnic, v zájmu snahy o sjednocení funkčních a uživatelských podmínek užívání elektronické komunikace a zároveň o zpřístupnění služeb elektronické komunikace maximálnímu množství uživatelů. Jedná se převážně o tyto směrnice:

- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/19/ES ze dne 7. března 2002, o přístupu k sítím elektronických komunikací a přiřazeným zařízením a o jejich vzájemném propojení (přístupová směrnice)

⁹ HOLZER, Marc, Aroon P. MANOHARAN a James MELITSKI. *E-Government and Information Technology Management: Concepts and Best Practises*. Melvin & Leigh, Publishers, 2019. s.64.

¹⁰ HOLZER, Marc, Aroon P. MANOHARAN a James MELITSKI. *E-Government and Information Technology Management: Concepts and Best Practises*. Melvin & Leigh, Publishers, 2019. s.135

- Směrnice Evropského Parlamentu a Rady 2002/20/ES ze dne 7. března 2002, o oprávnění pro sítě a služby elektronických komunikací (autorizační směrnice)
- Směrnice Evropského Parlamentu a Rady 2002/21/ES ze dne 7. března o společném předpisovém rámci pro sítě a služby elektronických komunikací (rámcová směrnice)
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/22/ES ze dne 7. března 2002, o univerzální službě a právech uživatelů týkajících se sítí a služeb elektronických komunikací (směrnice o univerzální službě)
- Směrnice Evropského parlamentu a Rady 2002/58/ES ze dne 12. července 2002, o zpracování osobních údajů a ochraně soukromí v odvětví elektronických komunikací (směrnice o soukromí a elektronických komunikacích)
- Směrnice Komise 2002/77/ES ze dne 16. září 2002, o hospodářské soutěži na trzích sítí a služeb elektronických komunikací,
- Směrnice Evropského Parlamentu a Rady 1999/5/ES ze dne 9. března 1999, o rádiových zařízeních a telekomunikačních koncových zařízeních a vzájemném uznání jejich schody,
- Rozhodnutí Komise 2002/622/ES ze dne 26. července 2002, kterým se zřizuje Skupina pro politiku v oblasti rádiového spektra,
- Rozhodnutí Evropského parlamentu a Rady 676/2002/ES ze dne 7. března 2002, o předpisovém rámci pro politiku rádiového spektra v Evropském společenství (rozhodnutí o rádiovém spektru)
- Rozhodnutí Komise 2003/548/ES ze dne 24. července 2003, o minimálním souboru pronajatých okruhů s harmonizovanými vlastnostmi a o souvisejících normách podle článku 18 směrnice o univerzální službě.¹¹

3.2.4 eIDAS

Zkratka eIDAS vychází z anglického názvu electronic IDentification, Authentication and trust Services. Jedná se o nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu. Hlavní význam daného nařízení je zvýšení důvěryhodnosti elektronických služeb a to za pomoci právního rámce na úrovni

¹¹ BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ. *Datové schránky*. Anag, 2010. s.24.

Evropské unie. Nařízení eIDAS se týká převážně dvou oblastí: 1) systémů elektronické identifikace a dále 2) služeb vytvářejících důvěru.

1) Převážně usiluje o určení jednotných podmínek pro členské státy v online komunikaci veřejných subjektů, tak aby to usnadnilo proces komunikace i mezi jednotlivými státy.

2) Druhá část se týká jednotlivých služeb nabízených online veřejnou správou. Jedná se o:

a) Elektronické pečete – otisky právnických osob zajišťující autenticitu a neporušenost pečetených údajů.

b) Elektronická časová razítka – data elektronické podoby.

c) Služby elektronického doporučeného doručování.

d) Certifikáty pro ověření webových stránek.¹²

3.2.5 GDPR

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (Obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Zkratka GDPR vychází z anglického názvu – General Data Protection Regulation.

Evropské nařízení vytyčuje právní rámec na ochranu osobních údajů na území Evropské unie. Jedná se o přesná pravidla o zpracovávání osobních údajů včetně údajů fyzických osob.¹³

3.2.6 Základní právní předpisy České republiky pro oblast elektronických komunikací

V právním řádu České republiky se oblast problematiky elektronických komunikací dotýká širšího okruhu právní úpravy v jednotlivých zákonech a předpisech je provádějících, z nich nejzásadnější jsou:

- Zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů

¹² AUTENTI. *Co je to eIDAS?*. [online]. 13.2. 2022 [cit. 2023-03-15]. Dostupné z: <https://autenti.com/cs/blog/co-je-to-eidas>

¹³ UOOU. *Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR)*. [online]. 2022 [cit. 15.03.2023]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/obecne-narizeni-o-ochrane-osobnich-udaju-gdpr/ds-3938/p1=3938>

- Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů,
- Vyhláška č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelnách,
- Nařízení vlády č. 495/2004 Sb., kterým se provádí zákon 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti), ve znění pozdějších předpisů,
- Zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů
- Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích) a ve znění pozdějších předpisů, a
- Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů¹⁴

3.2.7 Legislativa a elektronický podpis

Elektronický podpis má v tématu digitalizace nemalou roli. Je to z toho důvodu, že elektronický podpis je jediným nástrojem zajišťujícím bezpečnost komunikace, který je též upraven v zákoně. Dalším z důvodů je snaha o normalizaci elektronického podpisu v rámci celé EU, nejen na úrovni technologické, ale také právní. To by se dalo považovat za velmi důležitý krok v procesu digitalizace. I přes stejně vymezené cíle k dané problematice v rámci EU přistupuje k elektronickému podpisu každý členský stát poněkud odlišně, a proto je důležité danou skutečnost zmínit, protože dané odlišnosti mohou mít významný vliv na koncové uživatele.

Prvním platným zákonem týkajícím se elektronického podpisu se stal ITAH Digital Signature act, který vstoupil v platnost roku 1995. Na mezinárodní úrovni se tematikou právní standardizace elektronického podpisu zabývala především komise OSN pro mezinárodní právo UNCITRAL. UNCITRAL má v současné době 60 členských států a její

¹⁴ BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ. *Datové schránky*. Anag, 2010. s.25.

komise vydává mnoho dokumentů v oblasti mezinárodního obchodu, elektronického podpisu a bezpečné elektronické komunikace.

Zlomovým bodem v historii je předložení zákona, který upravuje pravidla elektronického obchodu a jeho schválení Valným shromážděním OSN roku 1996. Dokument obsahuje tři důležité oblasti, kterými jsou: Obecná opatření, Aplikace právních požadavků na datové správy a Komunikace datovými správami.¹⁵

3.2.8 Elektronický podpis na území České republiky

Na území české republiky byl zákon o elektronickém podpisu přijat v roce 2000 a tímto přijetím se Česká republika stala třetí zemí v řadě, která legislativně upravila elektronický podpis. Úřad pro ochranu osobních údajů udělil První certifikační autoritě, a.s. (ICA) akreditaci pro výkon činnosti akreditovaného poskytovatele certifikačních služeb ve smyslu zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, s účinností od 18.3. 2002. Tím bylo odstartováno období využívání a legalizace zaručeného elektronického podpisu na území České republiky.¹⁶

Pro občany České republiky je důležitý zejména princip uznávání zaručených podpisů, kdy není důležité kde a v jakém státě certifikační autorita sídlí. Podle stanoviska Ministerstva vnitra České republiky vyplývá ze směrnic Evropského parlamentu povinnost všech orgánů veřejné moci uznávat všechny kvalifikované certifikáty vydané v jiných státech EU.¹⁷

3.3 Druhy komunikace

Jak již bylo zmíněno o pár odstavců výše, komunikace mezi veřejnou správou, samosprávou a občany je nezbytnou součástí celého systému. Příklad nově éry a přelom tisíciletí s sebou přinesli mnoho zkratk, které definují širokou škálu druhů komunikace mezi jednotlivými složkami systému. Zkratk, které popisují různý směr a charakter komunikace je mnoho, některé z nich budou v následující podkapitole na základě jejich

¹⁵ BUDIŠ, Petr a Bohumír ŠTĚDRŮ. *Elektronické komunikace*. 1. Slovakia: Magnet Press, 2008. s.50.

¹⁶ BUDIŠ, Petr a Bohumír ŠTĚDRŮ. *Elektronické komunikace*. 1. Slovakia: Magnet Press, 2008. s. 61.

¹⁷ LAPÁČEK, Jiří. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. Brno: Computer Press, 2012. s.16.

irelevantnosti vypuštěny a budou uvedeny jen ty, které jsou vhodné pro tematiku dané diplomové práce.

3.3.1 B2G

Daná zkratka by se dala z anglického výrazu „Business To Government“ přeložit jako podnikání pro vládu. Jedná se o obchodní vztah mezi soukromým a státním sektorem. Daná zkratka se používá nejen pro komunikaci soukromého sektorem se státem, ale i se státními úředníky, orgány státní správy či vládními organizacemi.¹⁸

3.3.2 B2B

Jedná se aplikace určené obchodování. Jde především o výměnu informací o obchodních podmínkách. Procesy v B2B jsou zpravidla plně automatizované. V případě B2C se jedná o komunikaci v rámci e-shopů a internetových obchodů, kdy jde o vztah směrem ke koncovému uživateli, čili zákazníkovi.¹⁹

3.3.3 C2G

Tento výraz popisuje nejdůležitější komunikaci, co se oblasti dané práce týče. Jedná se o komunikaci občana s veřejnou správou. Je spojována právě s elektronickou komunikací a s ní souvisejícím elektronickým podpisem. Jedná se například o podání daňových přiznání a ostatních druhů komunikací, které probíhají na stejné úrovni.

3.3.4 G2B

Podobně jako první zde zmíněná zkratka popisuje „G2B“ obchodní vztah mezi veřejným a soukromým sektorem. Lze si všimnout vyměněného pořadí obou písmenek, který naznačuje že komunikace probíhá opačným směrem a jedná se například o zadávání veřejných zakázek.

3.3.5 G2C

„Government To Citizen“ označuje komunikaci mezi státem a občanem. Na rozdíl od výše zmíněné zkratky „C2G“ jde o opačný proud komunikace a subjektem který

¹⁸ ROSTECKÝ, Jiří. *B2B, B2C, B2G a další zapeklité značky, které neznačí nic, ale vlastně všechno...* [online]. 2011 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://mladypodnikatel.cz/b2b-b2c-b2g-c2b-b2a-b2e-b2r-c2c-c2g-g2b-g2c-g2g-t950>

¹⁹ BUDIŠ, Petr a Bohumír ŠTĚDRŮ. *Elektronické komunikace*. 1. Slovakia: Magnet Press, 2008. s.72.

informaci vysílá je stát, státní orgán či úředník. Daná situace může občany potkat, pokud se například dostanou do tíživé životní situace.

3.3.6 G2G

Neboli „Government to Government“. Daný model, jak již z jeho názvu vyplývá, popisuje komunikaci mezi jednotlivými složkami veřejné správy.²⁰

3.4 Komunikační kanály veřejné správy

Osobní setkání

Při komunikaci občana s veřejnou správou představuje osobní setkání stále běžný způsob, jak jednat s úřady. Jde o klasické navštívení úřadu a vyřešení dané záležitosti z očí do očí. Cílem E-governmentu je daný druh eliminovat a vyřešit na dálku.

Informační kancelář

V předem stanoveném rozsahu bezplatná služba veřejné správy, která vyřizuje telefonické dotazy a současně poskytuje potřebné informace při osobním setkání.

Úřední deska

Každý správní orgán je podle §26 odst. 1 zákona 500/2004 Sb., správního řádu povinen zřídit úřední desku, která musí být neustále dostupná veřejnosti a dále musí být přístupná i pro dálkový přístup čili musí být dostupná on-line. Obec je povinna publikovat obecně závazné vyhlášky a nařízení obce, záměry prodat, směnit nebo darovat majetek apod.²¹

Podatelna

Místo sloužící pro příjem listin a dokumentů. Každá podatelna by měla občana informovat o úředních hodinách a stejně tak by se podatelna měla nacházet na každém

²⁰ ROSTECKÝ, Jiří. *B2B, B2C, B2G a další zapeklité značky, které neznačí nic, ale vlastně všechno...* [online]. 2011 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://mladypodnikatel.cz/b2b-b2c-b2g-c2b-b2a-b2e-b2r-c2c-c2g-g2b-g2c-g2g-t950>

²¹ ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007. s.37.

úřadu. Podatelna slouží jak pro vnější a vnitřní styk s veřejností, tak s ostatními institucemi a organizacemi.²²

Elektronická podatelna

Elektronickou podatelnu lze vidět i pod názvem e-podatelna. Upravuje je zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, nařízení vlády č. 495/2004 Sb., a vyhláškou č. 496/2004 Sb., o elektronických podatelkách. V daných dokumentech lze najít povinnost provozovat elektronickou podatelnu a současně přijímat prostřednictvím elektronické podatelny podání, která jsou zaručená elektronickým podpisem. V případě podání, která nemají zaručený elektronický podpis, tato jsou spravovaná správním řádem a následně jsou postavena na úroveň podání pomocí jiných technologických prostředků, mezi které patří dálkopis či telefax.²³

Během hodnocení kvality elektronicky vykonávaných služeb záleží především na způsobu a množství nabízených elektronických služeb prostřednictvím podatelny.²⁴

Pošta

Společně s podatelnou je pošta stále nejrozšířenějším komunikačním kanálem, v případě že občan vyžaduje potvrzení o přijetí svého podání.

Média

Média typu televize, rozhlas, rádio a tisk, dávají veřejné správě velké množství komunikačních možností s občany.

²² BENEŠOV. Co všechno si mohu vyřídit na podatelně [online]. 2016 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.benesov-city.cz/co-vsechno-si-mohu-vyridit-na-podatelne-mestskeho-uradu-v-benesove/d-41475>

²³ ŠTĚDROŇ, Bohumír. Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007. s.41

²⁴ BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ. Datové schránky. Anag, 2010. s.43

Internet

Široké možnosti internetu představují ideální prostředek pro budoucí komunikaci veřejné správy s občany, a to jak na úrovni veřejné správy, tak i v komunikaci mezi veřejnou správou a občanem.

Vyvolávací systémy

Velmi zaběhlý komunikační kanál sloužící k organizaci řešení úkolů s občany v situaci, kdy se na úřad dostaví velké množství žadatelů, jejichž pořadí je nutné určit.

Interní oběžníky

Jedná se o prostředek obsahující textové dokumenty a informace, který slouží pro interní potřebu uzavřené skupiny pracovníků veřejné správy.

Intranet, Extranet

V obou případech se jedná o počítačové sítě, používající stejné technologie jako internet. Jediným rozdílem je, že dané sítě jsou určeny menšímu množství uživatelů neboli uzavřené skupině lidí. Přístup k síti je zabezpečen a je pod kontrolou. Účelem systémů je zefektivnění spolupráce.

SMS brány, automatizované terminály

Mezi další komunikační kanály veřejné správy lze zařadit SMS brány a určité druhy terminálů, jejichž využití bude do budoucna narůstat.²⁵

3.5 Informační systémy veřejné správy v ČR

Informační systémy ve veřejné správě představují soubor informačních systémů sloužící pro výkon veřejné správy. Rozvoj, výstavbu a metodické řízení informačních systémů zajišťuje Ministerstvo vnitra. Pomocí atestace dlouhodobého řízení informačních systémů, atestace způsobilosti k realizaci vazeb informačních systémů a kontrolní činnosti

²⁵ ŠTĚDRŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007. s.38.

informačních systémů realizuje Ministerstvo vnitra zpětnou vazbu, která se vztahuje k metodice a vyhlášce zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů a jejich dodržování v praxi. S pomocí projektového přístupu zabraňuje vzniku duplicit při provozování informačních systémů. Dalším důležitým úkolem je zabezpečení reálných požadavků na čerpání financí v oblasti ICT a příprava technologických podmínek na takovou úroveň, která zajistí efektivnější výkon veřejné správy.²⁶

3.5.1 Základní registry

Základní registry jsou důležitým prvkem veřejné správy, představují základní zdroj údajů o subjektech a objektech práva a výkonu veřejné správy. Konkrétně jde o údaje, které se týkají: fyzických a právnických osob, adres a územních jednotek, orgánů veřejné moci, agend a jednotlivých působností výkonu veřejné správy. Základní registry tvoří základnu propojeného datového fondu veřejné správy.²⁷

3.5.2 Czech POINT

Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál neboli Czech POINT představuje projekt, který usiluje o redukci nadbytečné byrokracie na úrovni komunikace mezi občanem a veřejnou správou. V současné době je při řešení nejrůznějších problémů nutné, aby občan navštívil několik různých úřadů, i když jde o řešení jednoho problému. Daný projekt Czech POINT představuje asistované místo výkonu veřejné správy, jehož hlavní myšlenka je umožnění komunikace občana se státem pomocí jednoho místa tak, aby obíhala data a ne občan.

Cílem Czech POINTU je vytvoření garantované služby, která bude poskytovat komunikaci občana s úřadem pomocí jednoho univerzálního místa. Současně bude možné získávat a ověřovat data z informačních systémů veřejné správy, úředně ověřovat dokumenty a listiny a převádět písemné dokumenty do elektronické podoby. Zjednodušeně

²⁶ MVČR. *Informační systémy veřejné správy* [online]. 2021. [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx>

²⁷ ARCHI.GOV.CZ. *Základní registry* [online]. 2021. [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx>

by se dalo tvrdit, že cílem je minimalizovat požadavky na občana v řešení nejrůznějších záležitostí.²⁸

3.5.3 Datové schránky

Na základě zákona 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů“ byl dne 1.7. 2009 spuštěn informační systém datových schránek (ISDS). Jedná se o elektronické úložiště, jehož význam lze spatřovat zejména v dodávání dokumentů, a to s maximální možnou ochranou, ve významu možnosti ověření identity vlastníka schránky.²⁹

Na základě změny zákona dochází od prvního ledna roku 2023 ke změně ohledně zřizování datových schránek. Změna se týká spolků, živnostníků, nadací a ve výjimečných případech i fyzických osob. Daným subjektům bude datová schránka zřízena automaticky. Všem právnickým osobám a živnostníkům bude odeslán dopis, který obsahuje přístupové údaje. Datové schránky budou zpřístupněny i těm subjektům, kteří své přístupové údaje nepřevzou, a i v tom případě že se do elektronické platformy nikdy nepřihlásí.³⁰

3.5.4 Portál veřejné správy

Portál veřejné správy poskytuje přímou cestu jak k informacím, tak ke službám veřejné správy. Na portálu lze najít informace týkající se životních událostí a jednotlivých služeb které poskytuje veřejná správa. Dále zde lze najít formuláře pro úřady, občany, seznam datových schránek apod. Portál je účinný od 1.6. 2022 a za jeho správu zodpovídá Ministerstvo vnitra.

Jeho obsah je mířený nejen na veřejnost, ale i na veřejnou správu, samosprávu, různé druhy organizací, podnikatelů a také zde najdou důležité informace cizinci.

Rozdíl mezi Portálem veřejné správy a Portálem občana je zejména charakter. V případě Portálu veřejné správy se jedná o volně dostupnou internetovou stránku, která poskytuje mnoho důležitých informací týkajících se služeb veřejné správy. V případě

²⁸ CZECHPOINT. *Co je Czech POINT?* [online]. 2022. [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>

²⁹ DATOVÉ SCHRÁNKY. *Co jsou Datové schránky?* [online]. 2021. [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/81.html>

³⁰ DATOVÉ SCHRÁNKY. *Od 1. 1. 2023 dochází...* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/2005.html>

Portálu občana, jak bude vysvětleno v následující podkapitole, jde o soukromý účet, do kterého je nutné se přihlásit.³¹

3.5.5 Portál občana

Dne 8.7. 2018 uvedlo Ministerstvo vnitra ČR v provoz Portál občana. Internetový portál, jež má sloužit jako brána pro komunikaci občana se státem.

Portál nabízí mnoho služeb, které se jeví jako velmi přínosné a ulehčující. Vizí portálu je rychlejší, bezpečnější, uživatelsky přívětivější, transparentní a úspornější vyřizování řady záležitostí online³²

Portál občana představuje jeden komponent z Portálu veřejné správy, je postaven na „opensource“ platformě, což znamená, že jde o počítačový software s otevřeným zdrojovým kódem.³³

Mnoho záležitostí, které bylo možné do roku 2018 řešit pouze fyzickou návštěvou úřadů, lze dnes již vyřídit z domova. Portál občana prošel od doby svého spuštění velkým množstvím změn a ani v současné době není jeho podoba finální. Měnit by se měly schopnosti a možnosti portálu co se nabízených služeb a celkového způsobu jejich využití týče. Portál občana se jeví jako velmi dynamický systém, který vykazuje známky rychlé adaptace na lepší komunikaci a funkčnost. Celkový dojem stránky působí adekvátně vzhledem k charakteru nabízených služeb a velmi důvěryhodně, což je pro daný server velmi podstatné. Jednoduchý design a systematickosti vnitřního uspořádání poskytovaných služeb je přehledný a budí dojem uživatelské přívětivosti. Nabízené služby se však velmi liší u občanů, kteří nevlastní datovou schránku. Pro ty, kteří datovou schránku nevlastní je nabízen podstatně užší rozsah služeb oproti službám, které jsou nabízené občanům, jež datovou schránku vlastní.³⁴

³¹ GOV.CZ. [online]. 2023. [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/>

³² MVCR. *Portál občana* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx>

³³ BUHUTÍNSKÁ, Jana. *Občanky s čipem posunou online státní správu. Bez datovky se však neobejdete* [online]. 2018 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/obcanky-s-cipem-posunou-online-statni-spravu-bez-datovky-se-vsak-neobejdete/>

³⁴ PETERKA, Jiří. *Jak funguje a co nabízí Portál občana?* [online]. 2018 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: doi:<https://www.lupa.cz/clanky/jak-funguje-a-co-nabizi-portal-obcana/>

3.6 Identifikace klíčových schopností pro transformaci digitální vlády

Pro pochopení odlišností mezi funkční a disfunkční digitální vládou je důležité rozlišovat dva přístupy. Tím prvním je identifikace seznamu úspěšných faktorů, tím druhým je vytvoření lepšího porozumění problému prostřednictvím procesního modelu. Obecně platí, že vyšší investice automaticky negarantují lepší výsledky. Výsledek funkčního mechanismu je zajištěn koordinovanou sérií snažení, která je v souladu s hlavní strategií organizace. Jde o neustálé vylepšování procesů, zaškolování zaměstnanců a lepší organizační standardy.

Níže je uvedeno jedno z prohlášení o vizi společně vytvořené během workshopu s metropolitními „CIOs“. Z jejich pohledu digitální správa na místní úrovni spočívá ve využívání informačních technologií k podpoře efektivní, koordinované, transparentní a participativní cesty implementace veřejných programů a politik, které přispívají k výraznému zlepšení jak kvality života občanů, tak i úroveň konkurenceschopnosti obce.

Dále literatura uvádí pár zásadních charakteristik mezi koncovým uživatelem a elektronickou službou. Jedná se o důvěryhodnost, uživatelskou přívětivost a pozitivní uživatelskou zkušenost.³⁵

3.7 Metody hodnocení digitalizace

Zhodnocení a porovnávání informačních systému rozhodně není snadný úkol. Porovnávání jednotlivých elektronických služeb, které vládní systémy zemí poskytují, hodnotí více různých mezinárodních organizací pomocí svých výzkumů. Mezi ně patří: E-Government Development Index – EGDI, Digital Economy and Society Index – DESI. Dále například index, který se od předešlých svou svým obsahem mírně různí, avšak jeho výhoda spočívá zejména v širším záběru zemí, které porovnává. Jeho odlišnost je především v uchopení porovnávaného obsahu, zabývá se digitalizací ve více spektrech. Jde o The Global Connectivity Index – GCI. Charakteristika jednotlivých indexů bude podrobněji vylíčena v následujících podkapitolách.

³⁵ MEIER A., TERÁN L.: *eDemocracy & eGovernment: Stages of a Democratic Knowledge Society*. Springer. 2019. s.75.

3.7.1 EGDI

Jedná se o pravidelný report, který každoročně vydává Organizace spojených národů. Mezi hodnocené země patří členské státy, kterých je celkem 193. Index EGDI tvoří 3 důležité součásti, jedná se o:

- 1) Online Service Index (OSI) – Předmětem daného indexu je zhodnocení E-Governmentu, elektronických služeb a portálů nabízených veřejnou správou včetně webových stránek.
- 2) Telecommunication Infrastructure Index (TII) – Úkolem TII je zhodnocení kvality a celkové dostupnosti připojení k internetu.
- 3) Human Capital Index (HCI) – Index HCI již nemá s digitalizací a informačními technologiemi nic společného. Jeho podstatou je porovnání vzdělanosti občanů a počet let školní docházky.

Následnou doplňující funkci pak představuje index E-Participation Index (EPI), jehož cílem je hodnocení sdílení informací veřejnou správou, a to nejen občanům, ale i mezi jednotlivými vládními institucemi.

Výsledky EGDI nabývají hodnot 0-1 kdy „0“ je považována za nejhorší a naopak „1“ lze považovat za hodnotu nejlepší. ³⁶

3.7.2 DESI

Index DESI má na starost Evropská komise a již od roku 2014 vydává každoročně svůj report, ve kterém sleduje pokrok svých 27 států v oblasti digitalizace. Reporty souhrnně popisují jednotlivé pozice členských států a nastiňují slabé stránky každé ze zemí a poskytují tak možnost daným zemím na těchto oblastech zapracovat a své umístění vylepšit. Index DESI byl evropskou komisí upraven tak aby jeho obsah byl v souladu se čtyřmi základními body, jež jsou obsažené v návrhu rozhodnutí o politickém programu „Cesta k digitální dekadě“. Návrh má za úkol nastínit cíle, které by měly být do roku 2030 naplněny. Cíle stanovené v návrhu hodnotí index DESI pomocí svých 11 ukazatelů mezi které patří: telefonický sektor, širokopásmové připojení, mobilní sektor, využití internetu,

³⁶ SOUKUPOVÁ, Bára. *Česko v digitálních žebříčcích* [online]. 2020 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.profant.eu/2020/cesko-v-zebricich.html>

E-Government, E-Commerce, E-Business, dovednosti v oblasti informačních technologií, výzkum a vývoj.

V současné době je digitalizace EU nerovnoměrná, avšak jsou viditelné jisté známky konvergence. Tradiční leadéři žebříčků se nemění, ovšem v posledních 5 letech se pozoruje zlepšení zejména u zemí, které se nacházely na průměrných až podprůměrných pozicích, a tak se pomalu zajišťuje jistá harmonizace členských států EU.³⁷

Klíčové oblasti indexu DESI:

- 1) Lidský kapitál –v této oblasti jde zejména o zhodnocení uživatelských schopností s internetem.³⁸
- 2) Konektivita – v rámci konektivity jde o zjištění celkového propojení mezi členskými státy a současně sleduje nabídku a poptávku po pevném a mobilním širokopásmovém připojení.³⁹
- 3) Integrace digitálních technologií – s přibýváním nových technologií a postupů je cílem této oblasti sledování jejich postupného začleňování do podniků a společnosti.⁴⁰
- 4) Digitální veřejné služby – zde se jedná o monitoring státních elektronických služeb, nabízených občanům a jejich propracovanost a efektivita. EU se snaží docílit toho, aby byl v dané oblasti plně využit potenciál daných technologií.⁴¹

Pro zhodnocení digitálních služeb státu se používá celkem 7 ukazatelů, kterými jsou:

³⁷ EVROPSKÁ KOMISE. *Index digitální ekonomiky a společnosti (DESI)* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/cs/policies/desi>

³⁸ EVROPSKÁ KOMISE. *Human Capital and Digital Skills in the Digital Economy and Society Index* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-human-capital>

³⁹ EVROPSKÁ KOMISE. *Broadband Connectivity in the Digital Economy and Society Index* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-connectivity>

⁴⁰ EVROPSKÁ KOMISE. *Integration of Digital Technology by Enterprises in the Digital Economy and Society Index* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-integration-technology-enterprises>

⁴¹ EVROPSKÁ KOMISE. *Digital Public Services in the Digital Economy and Society Index* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-digital-public-services>

- **Uživatelé eGovernmentu** – Jedná se o procentuální zastoupení jednotlivců, kteří v posledních 12 měsících používali internet v rámci komunikace s veřejnými orgány.
- **Předvyplněné formuláře** – Ukazatel měří míru, do jaké jsou údaje, které jsou již veřejné správě známy, jednotlivě propojeny a zda mezi sebou efektivně komunikují, aby občan nemusel informaci poskytovat na více různých místech.
- **Digitální veřejné služby pro obyvatele** – Do jaké míry je služba nebo informace o službě pro občany poskytována online a prostřednictvím vládního portálu.
- **Digitální veřejné služby pro podniky** – Efektivnost a kvalita služeb poskytovaných portálem pro podniky a jak jsou dané služby přístupné přeshraničně.
- **Otevřená data** – Závazek vlády k otevřeným datům.
- **Používání elektronických identifikačních prostředků** – Proces využívání osobních identifikačních údajů v elektronické podobě.
- **Benchmark elektronické veřejné správy** – Porovnává, jak vlády poskytují digitální veřejné služby napříč Evropou.

Příčemž **Benchmark** elektronické veřejné správy se dále dělí na:

- **Orientaci na uživatele** – 1) Rozsah online poskytnutých informací na stránkách portálu 2) uživatelská podpora a možnost zpětné vazby a návodů 3) Podpora portálu na mobilních zařízeních
- **Transparentnost** – Skládá se ze 3 klíčových prvků: 1) transparentnost poskytovaných služeb 2) transparentnost osobních dat 3) celkový dojem portálu
- **Klíčové aktivátory** – Prokazování identity: 1) rozsah akceptované elektronické identifikace 2) náročnost plnění digitálních služeb 3) propojenost registrů 4) digitální pošta

Přeshraniční služby – udávají rozsah, v jakém jsou informace a služby dostupné online z jiných evropských zemí ⁴²

Váhy jednotlivých klíčových oblastí jsou rozloženy rovnoměrně. Na výsledných hodnotách DESI má každá výše uvedená oblast váhu 25 %. Avšak každá z nich má jiný počet indikátorů, kde jsou váhy důležitosti rozloženy nerovnoměrně.

Obrázek 1: Klíčové oblasti DESI

Dimension	Weight
1 Human capital	25%
2 Connectivity	25%
4 Integration of digital technology	25%
5 Digital public services	25%

Zdroj: *Digital Economy and Society Index (DESI) 2022*

Methodological Note

⁴² EVROPSKÁ KOMISE. *Digital Public Services in the Digital Economy and Society Index* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-digital-public-services>

Obrázek 2: Rozložení vah u druhé dimenze klíčových oblastí

Sub-dimension	Weight
1 Human capital	
1a Internet user skills	50%
1b Advanced skills and development	50%
2 Connectivity	
2a Fixed broadband take-up	25%
2b Fixed broadband coverage	25%
2c Mobile broadband	40%
2d Broadband prices	10%
3 Integration of digital technology	
3a Digital intensity	15%
3b Digital technologies for businesses	70%
3c e-Commerce	15%
4 Digital public services	
4a e-Government	100%

Zdroj: Digital Economy and Society Index (DESI) 2022

Methodological Note

3.7.3 GCI

GCI neboli Global Connectivity Index, mapuje světový vývoj digitalizace napříč celým světem. Stejně jako ostatní indexy podává pravidelně každoročně žebříček, napříč 79 zemí světa založený na jejich nejnovějších GCI hodnot, kterých dosáhnou. Daný žebříček je postavený na základě investic do informačních systémů, vzdělanosti v rámci ICT a digitální ekonomický vývoj. Podle jednotlivých výkonů každé země byly vytvořeny 3 kategorie, začátečníci, osvojitelé a průkopníci. Od roku 2019 byla metodologie rozšířena, aby byla poskytnuta pomoc tvůrců politik v porozumění vlivu umělé inteligence na globální ekonomiku.⁴³

⁴³ GCI. *Shaping the New Normal with Intelligent Connectivity* [online]. 2020 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.huawei.com/minisite/gci/en>

Obrázek 3: Žebříček zemí podle GCI v roce 2020

FRONTRUNNERS			ADOPTERS			STARTERS		
RANK	COUNTRIES	SCORE	RANK	COUNTRIES	SCORE	RANK	COUNTRIES	SCORE
1	United States	87	21	United Arab Emirates	62	40	Uruguay	50
2	Singapore	81	22	China	62	41	Romania	50
3	Switzerland	81	23	Spain	61	42	Russia	50
4	Sweden	80	24	Estonia	61	43	Oman	48
5	Denmark	77	25	Portugal	61	44	Brazil	47
6	Finland	76	26	Italy	60	45	Kazakhstan	47
7	Netherlands	75	27	Lithuania	58	46	Thailand	46
8	United Kingdom	75	28	Czech Republic	57	47	Belarus	46
9	Japan	75	29	Slovenia	56	48	Kuwait	46
10	Norway	73	30	Chile	54	49	Turkey	46
11	Australia	72	31	Hungary	54	50	Argentina	45
12	New Zealand	72	32	Slovakia	54	51	Serbia	45
13	South Korea	71	33	Saudi Arabia	53	52	Ukraine	43
14	Luxembourg	70	34	Malaysia	53	53	Mexico	43
15	Germany	70	35	Greece	52	54	Colombia	42
16	France	70	36	Bulgaria	52	55	Vietnam	41
17	Canada	70	37	Bahrain	51	56	South Africa	41
18	Ireland	69	38	Croatia	51	57	Peru	40
19	Belgium	66	39	Poland	51			
20	Austria	66						
						58	Indonesia	39
						59	Philippines	38
						60	Morocco	38
						61	Ecuador	38
						62	Paraguay	37
						63	India	37
						64	Egypt	36
						65	Venezuela	35
						66	Jordan	35
						67	Lebanon	32
						68	Bolivia	32
						69	Algeria	32
						70	Kenya	31
						71	Botswana	31
						72	Ghana	30
						73	Bangladesh	30
						74	Namibia	28
						75	Pakistan	28
						76	Nigeria	27
						77	Uganda	26
						78	Tanzania	25
						79	Ethiopia	23





Zdroj: <https://www.huawei.com/minisite/gci/en/>

Na výše uvedeném obrázku lze sledovat 79 zemí, které jsou seřazené od nejlepších výsledků až k těm nejslabším, přičemž podle dosaženého skóre jsou státy rozděleny do 3 různých skupin. Jedná se o již zmíněné začátečníky, osvojitelé a průkopníky. První 4 pozice žebříčku: Spojené Státy americké, Singapur, Švýcarsko a Švédsko od počátku měření (rok 2015) zůstaly neměnné.

Pro zpracování žebříčku index pracuje se 40 vstupními indikátory. Dané indikátory jsou logicky uspořádány do 5 vertikálních a 4 horizontálních pilířů, které spolu souvisejí.⁴⁴

⁴⁴ GCI. *Methodology* [online]. 2020 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.huawei.com/minisite/gci/en/methodology.html>

Obrázek 4: Vstupní indikátory GCI

Four Pillars				
	 SUPPLY Measures current levels of supply for ICT products and services used for digital transformation.	 DEMAND Gauges demand for connectivity in the context of users and activities relating to digital transformation initiatives.	 EXPERIENCE Comprises variables for analyzing the experience of connectivity for end users and organizations in today's digital economy.	 POTENTIAL Comprises a forward looking set of indicators that point towards the future development of the digital economy.
FUNDAMENTALS	ICT Investment Telecom Investment ICT Laws International Internet Bandwidth Security Software Investment	App Downloads Smartphone Penetration eCommerce Transactions Computer Households Secure Internet Servers	E-Government Services Telecom Customer Services Internet Participation Broadband Download Speed Cybersecurity Awareness	R&D Expenditure ICT Patents IT Workforce Software Developers ICT Influencing New Business Models
BROADBAND	Fiber Optic 4G&5G connections	Fixed Broadband Subscriptions Mobile Broadband subscriptions	Fixed Broadband Affordability Mobile Broadband Affordability	Broadband Potential Mobile Potential
CLOUD	Cloud Investment	Cloud Migration	Cloud Experience	Cloud Potential
INTERNET OF THINGS	IoT Investment	IoT Installed Base	IoT Analytics	IoT Potential
ARTIFICIAL INTELLIGENCE	AI Investment	AI Demand	Data Creation	AI Potential

Zdroj: <https://www.huawei.com/minisite/gci/en/methodology.html>

Obrázek č.4 znázorňuje 40 indikátorů které vstupují na zhodnocení skóre jednotlivých zemí. Vertikální pilíře jsou: základy, širokopásmové připojení, cloud, internet věcí a umělá inteligence. Horizontální pilíře jsou: nabídka, poptávka, zkušenosti a potenciál.

3.7.4 SWOT analýza

SWOT analýza je velmi populární analytickou metodou, která může na základě 4 oblastí vymezit budoucí strategii jak v korporacích, organizacích, průmyslu a mnoho dalších. Její výhoda spočívá zejména v její jednoduchosti, systematickosti a širokém okruhu uplatnění. SWOT analýza může být použita na různých úrovních ať už se jedná pro jednoduchou analýzu nebo o velmi detailní šetření. Nevýhody jsou naopak spatřovány v subjektivnosti zpracování.

Dané čtyři pilíře, které analýza SWOT interpretuje jsou silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby. Na data, jež SWOT analýza zobrazuje působí určité faktory. Jedná se o faktory externí, tedy ty, nad kterými organizace nemá žádnou kontrolu, protože působí „zvenčí“ a faktory interní, jsou to faktory, nad kterými organizace kontrolu má a může je ovlivnit. Silné a slabé stránky jsou interními faktory a vycházejí zevnitř organizace. Příležitosti a hrozby vycházejí z vnějšího prostředí. ⁴⁵

3.8 Bezpečná komunikace

Elektronická komunikace již představuje běžnou součást našeho každodenního života. Přenášená data je však potřeba chránit, tak aby byl přenos důvěryhodný a bezpečný. Zejména ve veřejné správě, kde by mělo docházet k výměně velmi důvěrných informací z oblasti státní správy, financí, zdravotnictví, obchodu, služeb apod. Pro splnění důvěryhodnosti a bezpečnosti lze v souladu s mezinárodními normami jmenovat základní cíle bezpečnosti, které by měl důvěryhodný komunikační systém splňovat. Jedná se o:

- Důvěryhodnost informací – systém musí zajistit, aby přístup k důvěryhodným informacím byl možný pouze pro autorizované subjekty
- Integritu – systém musí zajistit informace proti neautorizované modifikaci
- Odpovědnost – systém dále musí mít schopnost přesvědčit třetí stranu o přímé odpovědnosti subjektu za vlastnictví, autorství, odeslání či případné přijetí informací v podobě zprávy. ⁴⁶

3.8.1 Strategie kybernetické bezpečnosti předcházející rizikům

- 1) Navrhovat technologické programy založené na rizicích. I přesto že je v poslední době spatřován posun v dané problematice, v oblasti vládních operací a infrastruktury, stále zde existují velké nedostatky. Formální zásady na území USA, které by spravovaly zmírnění rizik stále nebyly vytvořeny.
- 2) Odhalit a zmírnit kybernetické útoky. Informace, které sdílené napříč vládními organizacemi jsou poskytovány velmi pomalu, což je dělá velmi lehkou

⁴⁵ SARSBY, Alan. *SWOT analysis*. Spectaris, 2016. s.16.

⁴⁶ BUDIŠ, Petr a Bohumír ŠTĚDRONĚ. *Elektronické komunikace*. 1. Slovakia: Magnet Press, 2008. s.20.

napadnutelnými. V dané oblasti je v poslední době významný posun, protože výzkum zabývající se předpovědní analýzou dokáže odhalit slabé stránky systému, které by mohly být lehko napadnutelné a následně by tato slabá místa mohla být eliminována.

- 3) Podporovat povědomí o bezpečnosti informací a vzdělávat své zaměstnance. Zaměstnanci budou mít přirozeně široký rozsah technologické gramotnosti. Proto je nezbytné, aby byly zavedeny bezpečnostní tréninky, které by podporovaly předcházení rizik v celkovém systému. Zaměstnanci by měli vědět jaká jsou rizika a jak se za daných okolností správně zachovat. Dále je nezbytné, aby bylo správně zacházeno s přenosem informací a chyba nebyla právě na straně zaměstnanců.
- 4) Podpora výzkumu a vývoje.
- 5) Řešit mezinárodní výzvy v oblasti kybernetické bezpečnosti. Mezinárodní útoky zdůraznili obrovské množství práce, které je v této oblasti zapotřebí. Nadnárodní organizace, jako jsou Spojené národy, musí pracovat na vytvoření bezpečnostního rámce, jakož i na podněcování a vynucování mechanismů pro případ, že dojde k nebezpečnému útoku.⁴⁷

3.8.2 Kryptografie

Kryptografie je věda, která vznikla na základě ochrany posílaných zpráv na internetu. Většina kryptografických aplikací v současnosti stojí na 7 kryptografických funkcích. Jedná se o šifrovací, pečetící, hashovací, funkci Diffie Hallmanovu, odvozovací a generátor náhodných čísel.⁴⁸

⁴⁷ HOLZER, Marc, Aroon P. MANOHARAN a James MELITSKI. *E-Government and Information Technology Management: Concepts and Best Practises*. Melvin & Leigh, Publishers, 2019. s.17.

⁴⁸ BURDA, Karel. *Kryptografie okolo nás*. 1. Praha: CZ.NIC, 2019. s.19.

3.8.3 Hash

Je jedna z funkcí, jež je řešena kryptografií. Jedná se o matematickou funkci, která funguje na základě převodu vstupních dat do poměrně malého čísla. Mezi nejčastěji využívané hashovací funkce patří: SHA-1, SHA-2 a MD5. SHA-1 dovede převést libovolně dlouhý řetězec dat do výtahu, který má pevnou velikost 160 bitů. V současné době již není funkce SHA-1 pokládána za bezpečnou. Nahradila ji funkce SHA-2, která oproti SHA-1 představuje výstupy o velikosti 224, 256, 384 nebo 512 bitů. Název pro označení výstupu hashovací funkce je otisk, hash, fingerprint, signatura nebo výtah.⁴⁹

3.8.4 Certifikace

Certifikace představuje proces potvrzení předem stanovených pravidel pomocí třetí strany. Konkrétně se může jednat například o mezinárodní normy nebo různá technická pravidla. Vnější projev důvěryhodnosti je viditelný certifikát. Zásadní předpoklad pro třetí ověřovací stranu je její nestrannost, objektivnost a nezávislost. Certifikace mohou být jak produktové, tak i systémové.⁵⁰

3.8.5 Autentizace

Autentizace je samotný projev ověření identity jednajícího subjektu. Po procesu autentizace obvykle následuje proces autorizace, a tedy schválení či poskytnutí souhlasu s provedením operace či souhlas daným subjektem. Význam autentizace je spatřován zejména v ověření autentičnosti a pravosti např. webové stránky. Podle předmětu autentizace se rozlišuje autentizace entity – programu či osoby anebo zprávy.⁵¹

⁴⁹ SSL. *Standart features* [online]. 2021 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.ssl.com/>

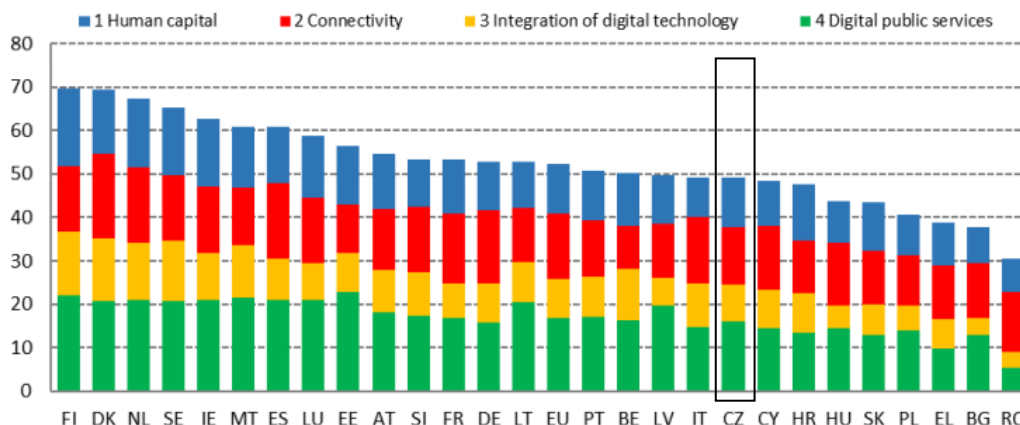
⁵⁰ DQS. *Pravidla auditu a certifikace* [online]. 2022 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.dqsglobal.com/cs-cz/o-nas/akreditace-a-oznameni/pravidla-auditu-a-certifikace-skupiny-dqs>

⁵¹ DOSEDĚL, Tomáš. *Počítačová bezpečnost a ochrana dat*. Brno: Computer Press, 2004. s.8.

4 Vlastní práce

4.1 Analýza ČR ve světových žebříčcích eGovernmentu

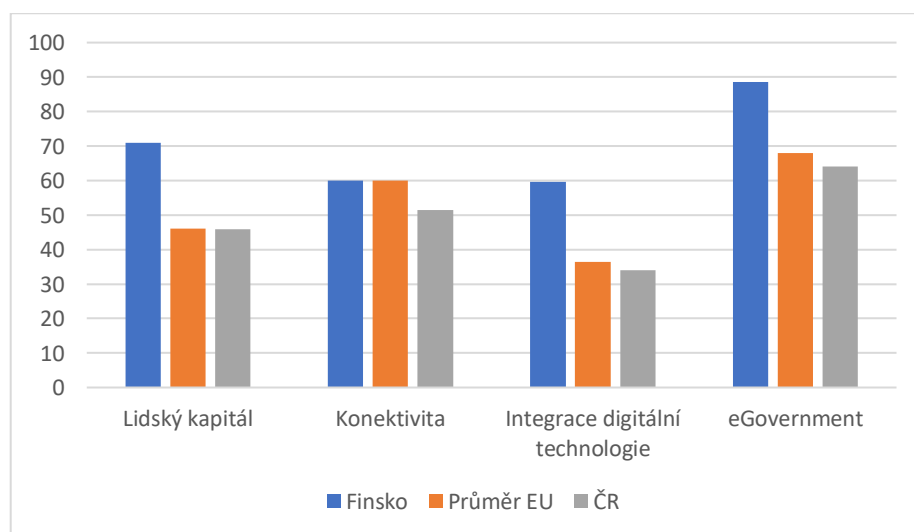
Obrázek 5: Index DESI, 2022



Zdroj: DESI 2022, European Commission

Na výše uvedeném obrázku lze pozorovat výsledky indexu DESI, neboli indexu digitální a sociální ekonomiky za rok 2022. Na výsledcích se podílí 4 klíčové oblasti, kterými jsou: lidský kapitál, konektivita, integrace digitální technologie a služby eGovernmentu. Z celkového počtu 27 států se Česká republika v roce 2022 umístila na 19. pozici. Od minulého roku se Česká republika o jednu pozici zhoršila, ačkoliv dosáhla pokroku v oblasti eGovernmentu a konektivity. Naopak si pohoršila v oblasti integrace digitálních technologií.

Graf 1: Porovnání jednotlivých oblastí DESI



Zdroj: vlastní zpracování dle (DESI)

Pro porovnání jednotlivých oblastí indexu DESI byl zvolen stát Finsko, průměrné hodnoty EU a Česká republika. Finsko bylo zvoleno na základě výsledků z roku 2022 kdy se umístilo na 1. místě hodnocení. Průměrné hodnoty EU vhodně vyznačují, zda jsou výsledky ČR v rámci EU nadprůměrné, nebo podprůměrné. Z výše uvedeného grafu je patrné, že v oblasti lidského kapitálu je Finsko značně nadprůměrné, na druhé straně se Česká republika téměř rovná evropskému průměru. Dle podrobnější analýzy dílčích segmentů jsou nedostatky ČR způsobeny nízkým zastoupením občanů s nadprůměrnými digitálními schopnostmi.

V oblasti konektivity se Finsko téměř rovná průměrným hodnotám, zatímco Česká republika se nachází v podprůměrných hodnotách. Na výsledku hodnocení konektivity má významný podíl zastoupení domácnosti s pevným širokopásmovým předplatným a nízký podíl operátorů na trhu EU.

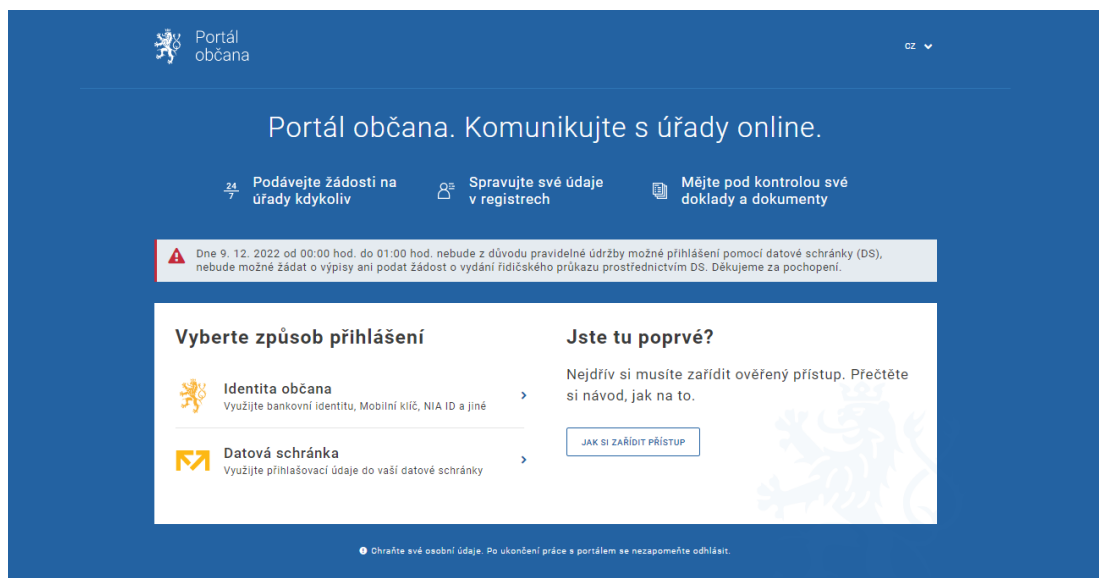
V integraci digitálních technologií se Finsko opět nachází ve výrazně nadprůměrných hodnotách. Česká republika mírně zaostává za EU, výraznější nedostatky jsou patrné ve spravování velkých dat.

Pro hodnocení eGovernmentu je využito velké množství dílčích indikátorů. Z grafu je opět patrný velký náskok Finska před průměrem evropských hodnot, zatímco stejně jako u předešlé oblasti je Česká republika lehce podprůměrná. Z průzkumu dílčích indikátorů Česká republika silně zaostává s jednotlivým a efektivním nakládáním s daty. Jedná se o situace, kdy mezi státními orgány neprobíhá dostatečně efektivní komunikace, při které by byl občan ušetřen poskytováním informací, jež jsou jiným orgánům již známé. Digitální identifikace občanů je další oblast, ve které je velký prostor pro zlepšení. (DESI 2022)

4.2 Portál občana

Portál občana je internetový portál veřejné správy, umožňující online komunikaci mezi státem a občanem. Portál občana se snaží zjednodušit komunikaci občana s úřady. Na hlavní stránce portálu je hned několik možností, jež motivují občany k jeho využívání. Jde o formulace „podávejte žádosti na úřady kdykoliv“, „spravujte své údaje v registrech“ a „mějte pod kontrolou své doklady a dokumenty“.

Obrázek 6: Hlavní stránka Portálu občana



Zdroj: *portal.obcan.gov*

Hned pod hlavičkou daných formulací se nachází rozcestník, který nabízí dvě možnosti přihlášení. Do portálu se lze přihlásit přes Identitu občana a také přes Datové schránky.

4.2.1 Způsob přihlášení

Prvním ze dvou nabízených možností, které Portál nabízí je přihlášení přes Identitu občana. Po rozkliknutí dané možnosti se otevře nabídkové okno, které nabízí mnoho dostupných variant.

Obrázek 7: Přihlášení přes Identitu občana

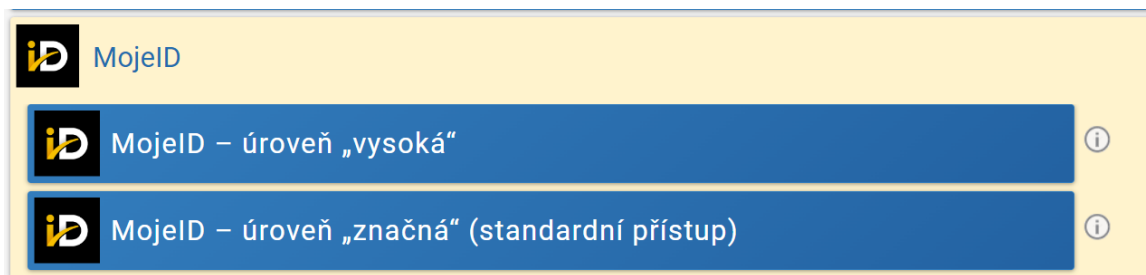


Zdroj: portal.obcan.gov

Tyto možnosti zahrnují: mobilní **klíč eGovernmentu** – který umožňuje jednoduché a rychlé přihlašování k národnímu bodu. Není nutné zadávat jméno a heslo, ale stačí načtení QR kódu, který se vyobrazí na hlavní stránce. **EObčanka** – jedná se o využití elektronického občanského průkazu, který byl vydán po 1.7. 2018 a obsahuje elektronický čip jež je současně nutné pro jeho využívání aktivovat. Pro využití daného způsobu přihlášení je nutné vlastnit čtečku dokladů a příslušný software. **NIA ID** (dříve „Jméno, Heslo, SMS“) – tento způsob přihlášení funguje přes uživatelské jméno a heslo, který si uživatel vybírá při zakládání identifikačního prostředku na portálu národního bodu. Přihlašování je následně dokončeno zadáním přihlašovacího kódu, který je uživateli zaslán ve formě SMS. V případě vlastnictví národní EU identity je možné využít – **IIG** (International ID Gateway). Do Portálu občana se lze přihlásit i přes – **I.CA** (identita s kartou Starcos), jedná se o čipovou kartu Starcos, která byla vydaná První certifikační autoritou, a.s. a následně byla použita pro vygenerování a uložení privátního klíče identitního komerčního certifikátu. Pro daný způsob přihlášení je nezbytné vlastnictví čtečky čipových karet a software s názvem SecureStore.

Přihlášení přes **MojeID** nabízí po rozkliknutí dvě možnosti:

Obrázek 8: Přihlášení přes mojeID



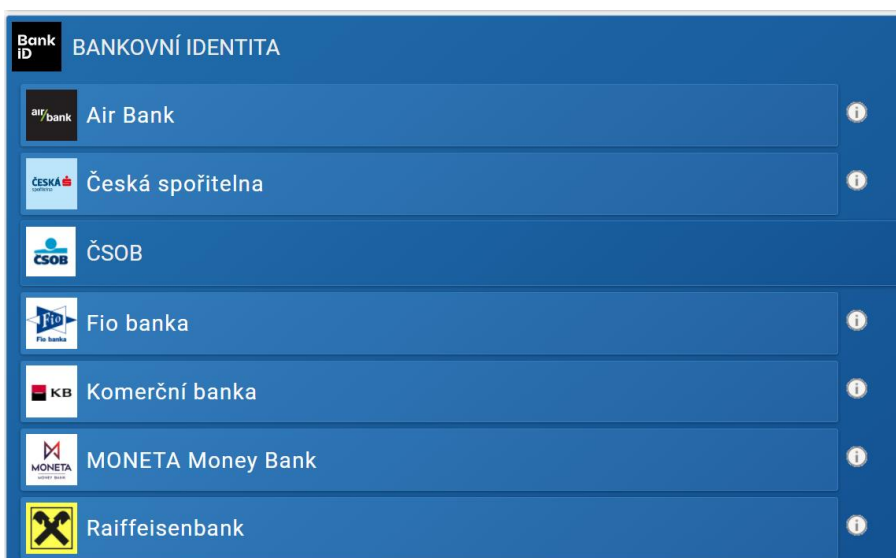
Zdroj: portal.obcan.gov

Jde o dvě odlišné úrovně. Úroveň „vysokou“- pro které se předpokládá, že je účet zabezpečený vhodným USB/NFC bezpečnostním klíčem. Dalším předpokladem je ověřená totožnost uživatele a současně je aktivovaný přístup ke službám veřejné správy na úrovni „vysoká“.

Úroveň „značná“ – předpokládá, že je účet MojeID zabezpečeno bezpečnostním klíčem, je ověřena identita uživatele a dále je aktivovaný přístup ke službám veřejné správy na úrovni „značná“

Poslední velmi jednoduchou a oblíbenou variantou přihlášení, je přihlášení přes **bankovní identitu**. Záleží však na tom, zda banka podporuje daný způsob přihlášení. Banky podporující proces elektronického ověření totožnosti jsou vyobrazeny na následujícím obrázku.

Obrázek 9: Banky podporující přihlášení



Zdroj: portal.obcan.gov

Úplně odlišnou variantou přihlášení je přihlášení pomocí datových schránek. V tomto případě se přihlašuje uživatelským jménem a heslem. V případě přihlašování přes datovou schránku lze zvolit jiné možnosti přihlášení, jde o možnosti, které jsou obsažené v přihlašování přes Identitu občana, a tedy mobilní klíč, identitou občana, pomocí SMS, certifikátem či mobilním klíčem.

Obrázek 10: Přihlášení přes datové schránky

Přihlašujete se **jménem a heslem**

[Zvolit jiný způsob přihlášení](#) ▾

Informační systém datových schránek Vás přihlášením ověří pro aplikaci:

Portál veřejné správy - Portál občana
správce
Ministerstvo vnitra

Uživatelské jméno

Heslo

PŘIHLÁSIT SE

Zdroj: mojedatovaschranka.cz

V případě že občan není vlastníkem identifikačního prostředku, připojeného k Národnímu bodu a nemůže využít jiného druhu přihlášení jako například přes bankovní identitu, či jiné nabízené postupy přihlášení, existuje pro přihlášení ještě jedna varianta. V daném případě je možné za pomoci mobilní aplikace eGovernmentu, připojit klíč k Národnímu bodu. Na zadané telefonní číslo přijde potvrzovací kód. Při zadání daného ověřovacího kódu do aplikace je zobrazen návod, jak postupovat na pobočce Czech POINTU, která se nacházejí na pobočkách české pošty. Na pobočce je zásadním krokem sdělit úředníkovi, že občan chce poskytnout „žádost o poskytnutí referenčních údajů z registru obyvatel jiné osobě“. Zásadní je tento krok z toho důvodu, že úředník jinak nebude moci pokračovat v daném procesu ověření. Proto je velmi dobré pročíst si návod a

podrobně postupovat dle jednotlivých kroků. Kroků je celkem 12 a celý proces přihlášení je značně těžkopádnější než ostatní nabízené varianty přihlášení.

Velkou výhodou je přihlášení přes bankovní identitu, kterou má v současnosti téměř každý. Problém nastává v situaci, kdy banka uživatele nepodporuje ověření totožnosti k přihlášení. Občan může být v následcích složitosti procesu ověření zastrášen a k dalšímu pokusu o přihlášení nedojde.

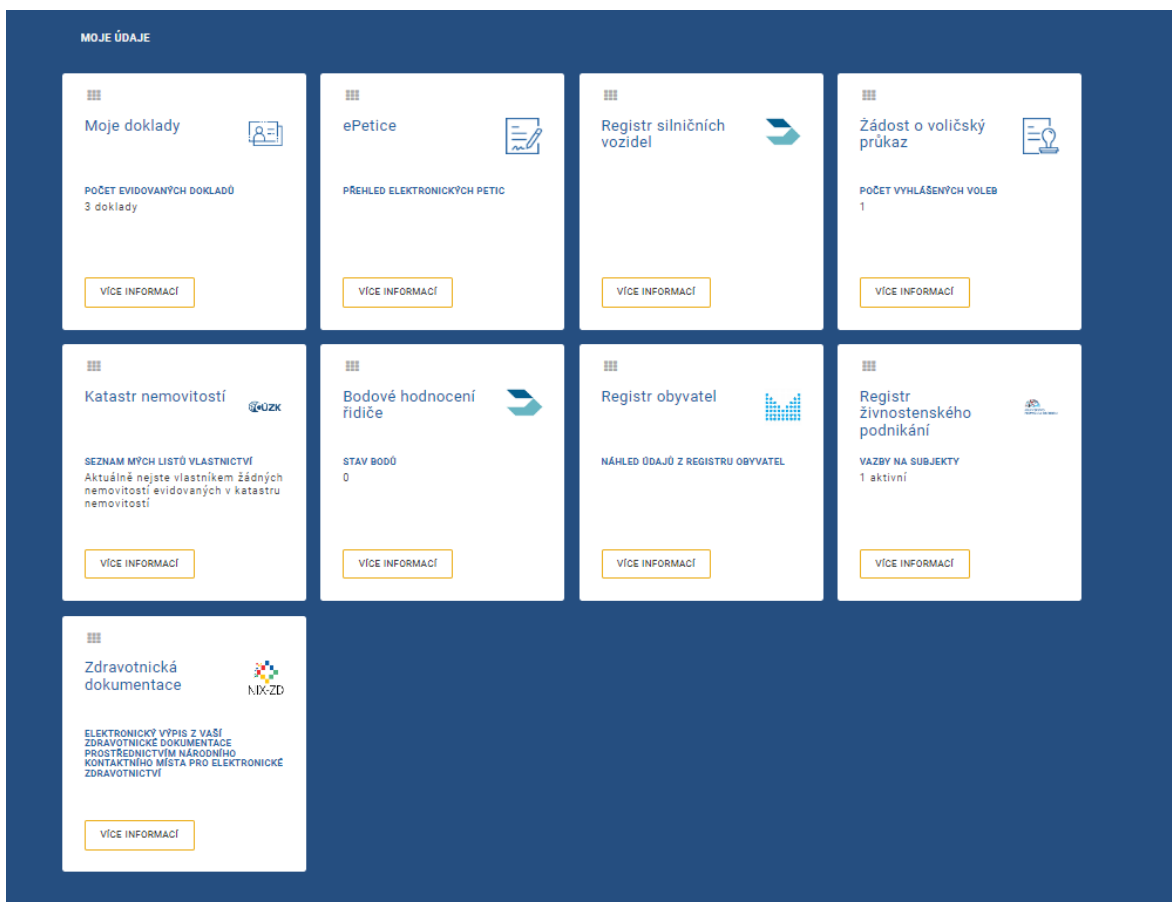
4.2.2 Možnosti Portálu občana bez připojení datové schránky

Bez datové schránky jsou možnosti po přihlášení významně omezenější nežli po připojení datové schránky. Mezi služby, které Portál nabízí uživatelům bez datové schránky, patří:

- Moje doklady – správa jednotlivých dokladů (občanský a řidičský průkaz, cestovní pas), lze nastavit notifikaci na končící platnost dokladů
- ePetice – přehled elektronických petic, které lze podepisovat
- Registr silničních vozidel
- Žádost o voličský průkaz – lze využívat pouze při připojené datové schránky
- Katastr nemovitostí – výpis dat z katastru nemovitostí
- Bodové hodnocení řidiče – lze vidět aktuální bodový stav
- Registr obyvatel – náhled na údaje z registru obyvatel, osobní informace: tel. číslo a email lze měnit
- Registr živnostenského podnikání – lze vidět, zda je stav aktivní či není, včetně role a IČA
- Zdravotnická dokumentace – lze vidět zdravotnické dokumentace, pouze od subjektů připojeným k Národnímu kontaktnímu místu pro elektronické zdravotnictví
- Očkovací portál – přesměrování na Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR
- Česká správa sociálního zabezpečení – přesměrování na Českou správu sociálního zabezpečení
- Elektronický recept – možnost zřízení aplikace eRecept

- Moje daně – online finanční úřad, elektronická podání, elektronická evidence tržeb, registr DPH, vrácení DPH v rámci EU
- Úřad práce ČR – přesměrování na Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Ministerstvo práce a sociálních věcí – přesměrování na Ministerstvo práce a sociálních věcí
- Novinky na Portálu občana – twitter gov.cz poskytující novinky ohledně Portálu občana

Obrázek 11: Náhled do služeb Portálu občana





Zdroj: portal.obcan.gov

Další užitečnou funkcí Portálu občana je rozcestník na elektronické formuláře. Poskytovateli formulářů přístupnými z Portálu občana jsou: ČSSZ, Finanční správa, MPSV, úřad práce ČR, registr řidičů, registr živnostenského podnikání. Seznam s odkazy je stále ve fázi vývoje a poskytovatelů by mělo do budoucnosti přibývat.

4.2.3 Možnosti Portálu občana s připojením datové schránky

Od začátku roku 2023 platí pro datové schránky nová pravidla. S letošním rokem se datová schránka zakládá všem živnostníkům a nepodnikajícím právnickým osobám zcela automaticky, kdy notifikace o založení je poslána dopisem.⁵²

Existují 3 způsoby založení datové schránky. Prvním způsobem je založení schránky přímo z Portálu občana, kde již na úvodní stránce lze najít možnost „založit datovou schránku“. Následně je možné ji k Portálu občana propojit a rozšířit nabízené možnosti. Další možností je skrze web datových stránek, kde lze využít přihlášení pomocí Identity občana. Po potvrzení zpracování osobních informací zde lze najít možnost „zřídit datovou schránku“.

Třetí možností založení datové schránky je osobně, a tedy přes pobočku Czech POINT, kterou lze nalézt na úřadech či poštách.

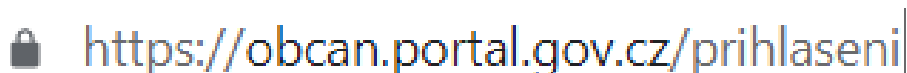
Pokud chce občan zažádat o voličský průkaz, musí mít připojenou datovou schránku. V případě dalších podání je situace stejná. Datová schránka je potřebná, pokud chce občan: podat žádost o informace, žádost o podání trestního oznámení, potvrzení o studiu, žádost o vydání řidičského průkazu a žádost o osvědčení digitálního úkonu.

⁵² GOV.CZ. *Nečekejte. Používejte datovku* [online]. 2023 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://chcidatovku.gov.cz/datova-schranka>

Datová schránka tedy výrazně rozšiřuje možnosti využívání Portálu občana.

4.2.4 Zabezpečení Portálu občana

Obrázek 12: URL adresa Portálu občana



Zdroj: portal.obcan.gov

Komunikace občana se státem je šifrována pomocí protokolu HTTPS, využívající protokol HTTP společně s SSL certifikátem. Důležitým aspektem protokolu HTTPS je podepisování digitálních certifikátů ze strany serveru důvěryhodnou třetí stranou.⁵³

Využívání kvalifikovaného certifikátu pro autentizaci internetových stránek je dalším důležitým prvkem, který vychází z nařízení eIDAS. Používaná zkratka eIDAS představuje nařízení Evropského Parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu. Jde o jednotný systém upravující komunikaci mezi obyvateli a veřejnou správou na území EU. Nařízení eIDAS bylo na našem území dne 19.9. 2016 implementováno do Sbírky zákonů, kdy došlo ke zveřejnění zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce.⁵⁴

Certifikační autoritou pro Portál občana je společnost GeoTrust. Jedná se druhou největší certifikační autoritu na světě, která operuje ve více než 150 zemích světa. Konkrétní název certifikátu je „GeoTrust EV RSA CA 2018“. Jde o EV – extended validation (certifikát s rozšířenou platností) certifikát, který v současnosti představuje nejdůvěryhodnější a nejbezpečnější řešení, které aktivně používají přední světové společnosti v online podnikání. Další charakteristikou certifikátu je zobrazující se název společnosti na liště prohlížeče zaručující jeho bezpečnost a spolehlivost.⁵⁵

⁵³THE PHARMACEUTICAL JOURNAL. *Electronic prescriptions to be introduced nationally from November 2019* [online]. 2021 [cit. 2023-03-17]. ISSN 2053-6186. Dostupné z: [doi:10.1211/pj.2019.20207220](https://doi.org/10.1211/pj.2019.20207220)

⁵⁴ MVCR. *EIDAS, služby vytvářející důvěru a elektronická identifikace* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/eidas-sluzby-vytvarejici-duveru-a-elektronicka-identifikace.aspx>

⁵⁵ LEADERSSSL. *Secure connections for websites* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://www.leadersssl.com/>

Obrázek 13: Certifikát Portálu občana

Prohlížeč certifikátů: obcan.portal.gov.cz

Obecné Podrobnosti

Vydán pro

Běžný název (CN)	obcan.portal.gov.cz
Organizace (O)	Ministerstvo vnitra
Organizační jednotka (OU)	<Není součástí certifikátu>

Vydal:

Běžný název (CN)	GeoTrust EV RSA CA 2018
Organizace (O)	DigiCert Inc
Organizační jednotka (OU)	www.digicert.com

Doba platnosti

Datum vydání	středa 4. května 2022 2:00:00
Konec platnosti	pondělí 5. června 2023 1:59:59

Digitální otisky

Digitální otisk SHA-256	66 37 92 1F 8F 72 99 4A DA A3 3B 0E B1 EA DF D3 F8 AC 68 8B C8 6E 85 82 EA 59 00 2F 71 F1 2C EC
Digitální otisk SHA-1	51 86 21 B2 E2 CC FB AD DF AF 59 C2 E4 40 18 D1 B8 98 57 22

Zdroj: portal.obcan.gov

Na obrázku č. 11 lze mimo názvu a platnosti certifikační autority vidět digitální otisky. Digitální otisk SHA-256 nahradil původní SHA-1 z toho důvodu, že již přestal být považován za bezpečný. Změna se dotkla používaných algoritmů při vydávání kvalifikovaných certifikátů a současně i algoritmů při vytváření elektronických podpisů. Algoritmus SHA-256 se bude dál dát považovat za bezpečný pouze do roku 2015, s neustálým vývojem kryptoanalýzy a vývoje nové rodiny hashovací funkce SHA-3 by se do budoucnosti dala očekávat standardizace nového digitálního otisku SHA-3.⁵⁶

Dalším prvkem Portálu občana je platební brána. Portál občana využívá bezpečnostní standard 3D secure. Od roku 2021 jde o nové bezpečnostní pravidlo pro ověřování plateb kartou na internetu. 3D secure zajišťuje, že všechny transakce podléhají dvoufázovému ověřování, jedná se o tři různé prvky ze tří na sobě nezávislých kategorií.

⁵⁶ MVCR. *Informace k přechodu k bezpečnějším kryptografickým algoritmům v oblasti elektronického podpisu* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/npoclanek/informace-k-prechodu-k-bezpecnejsim-kryptografickym-algoritmum-v-oblasti-elektronickeho-podpisu>

Z výše uvedených informací vyplývá, že Portál občana splňuje všechny bezpečnostní standardy, které jsou pro digitální služby veřejné správy esenciální.

4.2.5 Doplnující informace

K 30.9. 2021 byl zaznamenán nárůst registrovaných uživatelů a k danému datu bylo na Portálu občana 252 457 registrovaných uživatelů.

V období 1. 1. – 31. 8. 2021 bylo na Portálu občana zaznamenáno 459.000 uživatelů (z toho 60.000 opakovaně) celkem tedy 628.000 návštěv.

V roce 2021 bylo v ČR 10,494 milionu obyvatel.⁵⁷ Na základě daného údaje lze vypočítat kolik % populace za dané období službu přibližně využívá. V období od 1.1. – 31.8. 2021 využilo Portál občana 4% populace. Vzhledem k nedostatku dat lze odvodit procento obyvatel za celý rok, kdyby návštěvnost měla po celý rok podobný trend. Měsíční odhad návštěvnosti představuje 51 000 návštěv. Návštěvnost za rok 2021 se tedy odhaduje na 612 000 návštěv. Celkové procento využívání Portálu občana je tedy dle odhadu **5,8 %**.

58

4.3 Výsledky již proběhlých průzkumů

Výzkum provedený Ministerstvem vnitra trval od roku 2018 do 2021. Daného průzkumu se zúčastnilo celkem 1016 respondentů. Hlavním cílem zkoumání bylo vnímání eGovernmentu na území ČR.⁵⁹

Tabulka 1: Povědomí o nástrojích eGovernmentu v ČR

Povědomí o nástrojích eGovernmentu	Analýza 2018	Analýza 2021
eObčanka	52 %	61 %
Datové schránky	76 %	76 %
Portál občana	30 %	51 %

Zdroj: vlastní zpracování dle MVCR

⁵⁷ ČSÚ. *Obyvatelstvo* [online]. 2021 [cit. 2023-03-28]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo_lide

⁵⁸ MVCR. Nárůst uživatelů eGovernmentu. Lidé se státem stále více komunikují elektronicky [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=22342759&docType=ART>

⁵⁹ MVCR. *Analýza stavu znalostí občanů v oblasti eGovernmentu Závěrečná zpráva z kvantitativního výzkumu* [online]. 2021 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/analýza-vyuzivani-nastroju-egovernmentu-zprava-z-komparativni-analyzy-dat.aspx>

Tabulka 2: Využívání nástrojů eGovernmentu

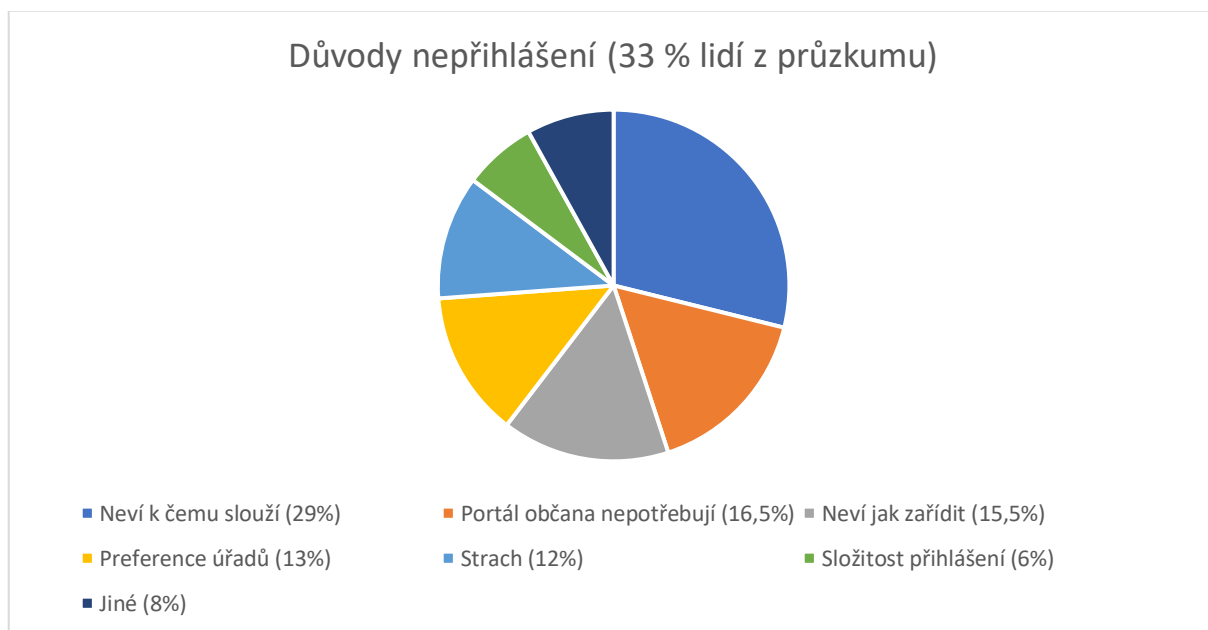
Využívání nástrojů eGovernmentu	Analýza 2018	Analýza 2021
eObčanka	2 %	2 %
Datové schránky	11 %	10 %
Portál občana	2 %	8 %
Portál veřejné správy	31 %	26 %

Zdroj: vlastní zpracování dle MVCR

Nejzásadnější posun se odehrál v povědomí o Portálu občana, které z roku 2018 na rok 2021 stoupl o 21 %. Elektronická občanka se během průzkumu dostala více do povědomí občanů a to o 9 %. Datové schránky znalo na začátku i na konci zkoumaného období 76 % lidí. Horší výsledky lze pozorovat u tabulky využívání jednotlivých nástrojů eGovernmentu. Datové schránky na konci průzkumů využívalo menší zastoupení občanů než na začátku, stejně tak je tomu u Portálu veřejné správy. Portál občana v roce 2021 využívalo o 6 % občanů více než v roce 2018.

Na základě průzkumu Ministerstva vnitra 2021 znalo portál občana 51 % populace. Procento lidí, kteří jej neznají je dle daného výzkumu 49 %. Významným zjištěním průzkumu je procento lidí, kteří Portál občana znají, ale nevyužívají, dané procento činilo v roce 2021 33 %.

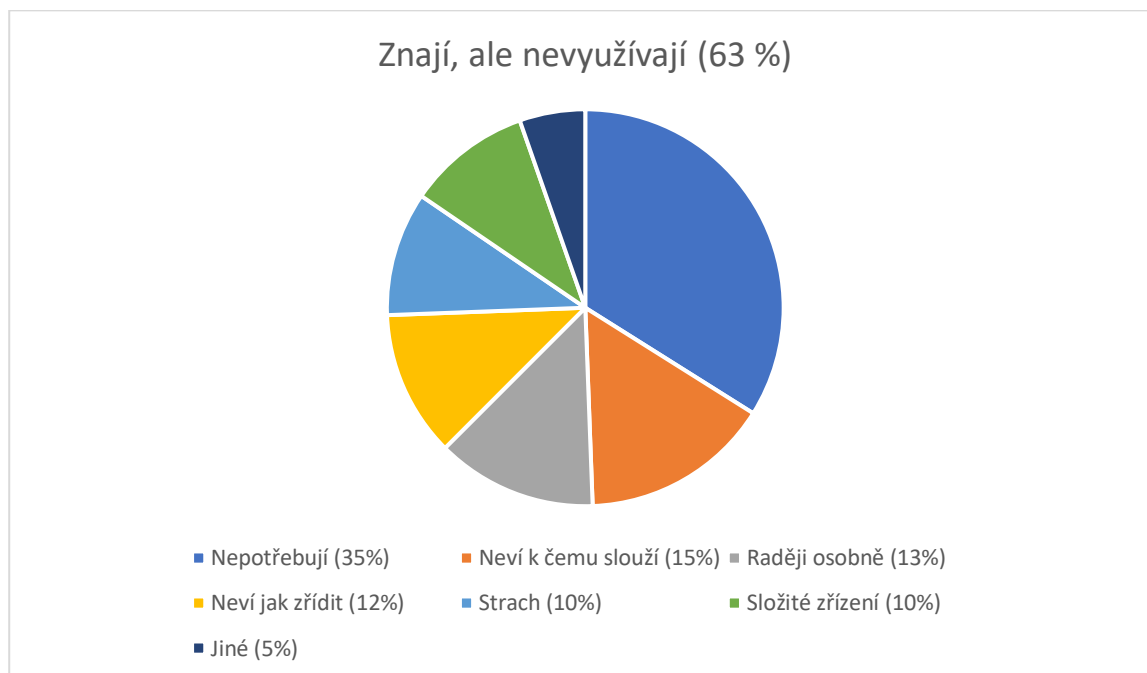
Graf 2: Portál občana, důvody nevyužití v roce 2021



Zdroj: vlastní zpracování dle MVCR

S povědomím jsou na tom datové schránky lépe než Portál občana. V roce 2021 o datových schránkách vědělo 76 % populace. Velmi významným zastoupením (63 %) je nevyužívání datových schránek. Důvody nevyužití datových schránek jsou znázorněny na následujícím grafu.

Graf 3: Datové schránky důvody nevyužití v roce 2021



Zdroj: vlastní zpracování dle MVCR

4.4 Informační systémy veřejné správy v USA

Za účelem porovnání s jiným státem byly zvoleny Spojené státy americké. USA není v indexu DESI zahrnuta, protože není evropskou zemí, avšak je to země, která se nachází na prvních příčkách v oblasti digitální ekonomie. Konkrétně v žebříčku dle GCI. Proto je pro autorku zajímavé pohlédnout na portály veřejné správy právě v USA.

4.4.1 Vývoj digitalizace v USA v posledních letech

Dne 23. května 2012 byla na území USA spuštěna komplexní digitální vládní strategie zaměřená na poskytování lepších digitálních služeb americkému lidu. Strategie je postavena na několika iniciativách, včetně výkonného nařízení 13571, zefektivnění

současně poskytovaných služeb, zlepšení zákaznických služeb a výkonného nařízení 13576.

V návaznosti na danou skutečnost byly požádány americké vládní agentury, aby vybudovaly „Digitální vládu 21. století“ která bude naplňovat kritéria a její cíl je zejména poskytovat lepší digitální služby americkému lidu.

Jednou ze součástí digitální strategie jsou otevřená data, který byla dále propagována prostřednictvím „Memoranda M-13-13“. Zásady otevřených informací si kladou za cíl zvýšit provozní efektivitu při nižších nákladech, zlepšit služby, chránit osobní informace a zvýšit veřejný přístup k cenným vládním informacím.

Americké veřejné webové stránky neustále informují občany o vývoji digitální transformace. Stránka sleduje zejména vývoj plnění požadavků příslušných ministerstev a implementaci politiky otevřených dat.⁶⁰

O průběhu plnění „Digitální vlády 21. století“ byla vytvořena stránka, zastřešena tehdejším prezidentem spojených států amerických Barackem Obamou.

Obrázek 14: "Digitální Government 21. století"



Zdroj: *obamawhitehouse*

Hlavními cíli dané strategie jsou:

- Umožnit americkému lidu a stále mobilnější pracovní síle přístup k vysoce kvalitním digitálním vládním informacím a službám kdekoli, kdykoli a na jakémkoli zařízení.

⁶⁰ STATE.GOV. *Digital Government Strategy* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: https://www.state.gov/digital-government-strategy/?fbclid=IwAR25wHn3C8evgpzfnTxxhQZxE2QXgHLx_1trsT5Hxfo7T7FNNiyuhIfI87n8

- Zajistit, aby se vláda přizpůsobila novému digitálnímu světu a byly využity příležitosti k nákupu a správě zařízení, aplikací a dat chytrými, bezpečnými a dostupnými způsoby.
- Odemknout sílu vládních dat k podpoře inovací v celé zemi s cílem zlepšení kvality služeb pro americký lid.⁶¹

4.4.2 Současný stav digitalizace v USA

V současné době existuje v USA mnoho oficiálních webových stránek poskytujících informace občanům. Všechny tyto stránky zaručují svoji důvěryhodnost doménou „.gov“. Za hlavní zastřešující webovou stránku lze považovat „USA.GOV“. Daná stránka obsahuje důležité informace pro občany, majitele podniků, turisty i například zaměstnance ve státní sféře.

Mezi další stránky, jež jsou pro občany zajímavé patří například: „Benefits.gov“, která se zaměřuje zejména na programy vázané k různým životním událostem a k výhodám z nich vyplývajících.

Obrázek 15: Informační rozcestník "USA.GOV"



Zdroj: beta.usa.gov

⁶¹ OBAMAWHITEHOUSE. *Digital Government* [online]. 2012 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html?fbclid=IwAR1eIICmisqKSyk7VG3mvx>

Americké webové stránky mají zejména informativní charakter, což znamená že až na výjimečné situace se nelze přihlásit a řešit záležitosti online. Hlavní stránka „USA.GOV“ však představuje jakýsi informační rozcestník, rozdělený na různé tématicky. Poskytuje informace o současném dění v oblasti politiky, onemocnění COVID 19, informací z oblasti medicínské péče, vzdělání, financí, daní, cestování, voleb, právních zásad, práce a nezaměstnanosti apod. Po rozkliknutí jednotlivých oken se zobrazí související informace a v daných výjimečných situacích se zobrazí okno s upřesněním států tak, aby informace byly relevantní vzhledem k oblasti, kde se uživatel právě nachází. Jedná se například o lékařskou péči, která se může mezi jednotlivými státy USA lišit. Celkově jsou Americké stránky dobře provázané a odkazují na sebe.

Obrázek 16: Ukázka výběru státu

Select Your State for Medicaid Eligibility or to Apply for Coverage



Zdroj: [medicaid.gov](https://www.medicaid.gov)

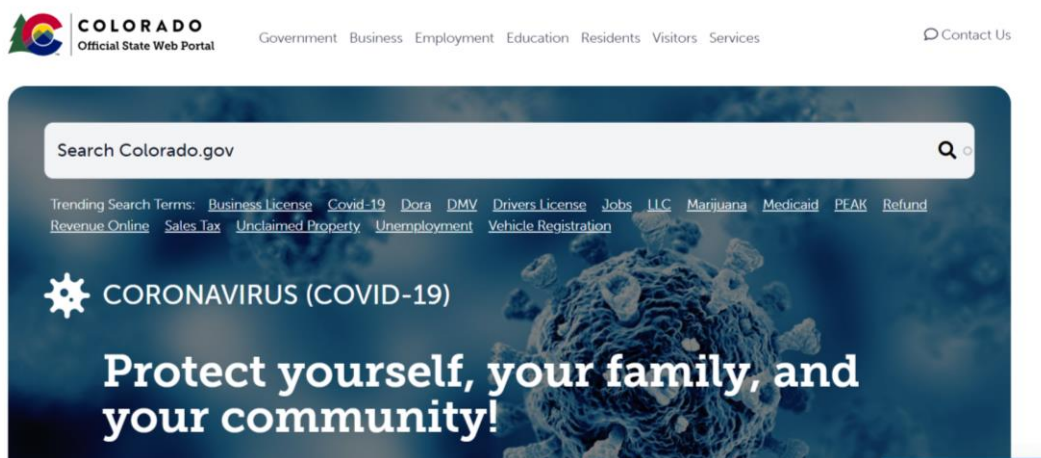
4.4.3 Jednotlivé státní portály

Protože Spojené státy americké jsou federativní prezidentskou republikou, nebylo by efektivní, aby existoval jeden státní portál pro celou federaci. Každý jednotlivý stát USA má svůj vlastní internetový portál pro spravování věcí z oblasti veřejné správy. Domény těchto stránek jsou vždy v podobě „stát.gov“ na kterém uživatelé mohou spravovat různé záležitosti online.

4.4.4 Portál státu Colorado

Pro názorný příklad státního portálu byl vybrán „colorado.gov“, tedy portál pro stát Colorado. V hlavičce daného portálu lze vybrat oblast řešení, zda chce uživatel řešit záležitost vládního charakteru, zda jde o byznys, zaměstnanost, vzdělání, záležitosti v oblasti rezidentů, turistů anebo služby. V portálu je možné vyhledávat pomocí vyhledávacího okna.

Obrázek 17 Portál státu Colorado

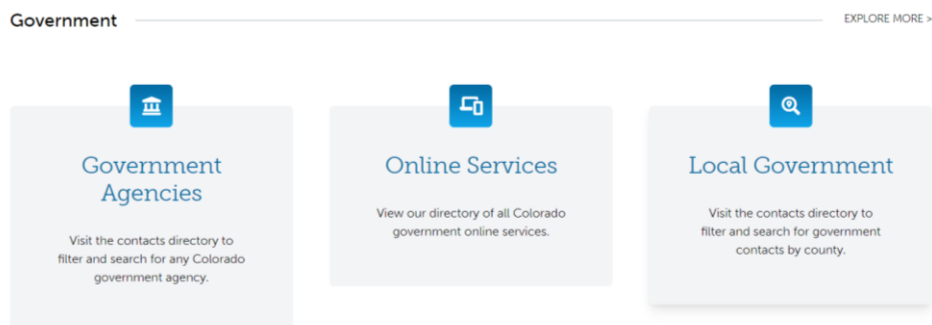


Zdroj: colorado.gov

4.4.5 Služby nabízené státním portálem Colorada

Konkrétních služeb, které jsou nabízené portálem je velké množství. Pod kategorií „government“ neboli služeb státu jsou konkrétně tři oblasti. První oblastí je rozcestník odkazující na konkrétní úřady s kontakty. Další oblastí jsou služby online, při rozkliknutí daného okna se zobrazí tři možnosti, oblast nezaměstnanosti, řidičské průkazy a identifikační prostředky a „Colorado PEAK“ jež slouží zejména pro řešení záležitostí ohledně zdravotnictví, jídla, odpadů a různých druhů benefitů jež mohou obyvatelé využívat. Poslední třetí oblastí je lokální veřejná správa, která má především informativní charakter. Pro účely této práce bude soustředěna pozornost především na nabízené online služby. Následující obrázek představuje rozcestník pod kategorií „government“.

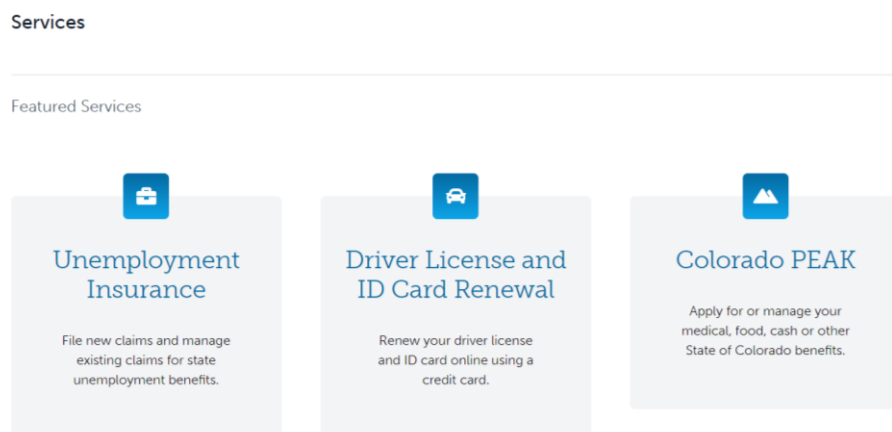
Obrázek 18: Oblast veřejné správy portálu Colorado



Zdroj: colorado.gov

4.4.6 Online služby veřejné správy státu Colorado

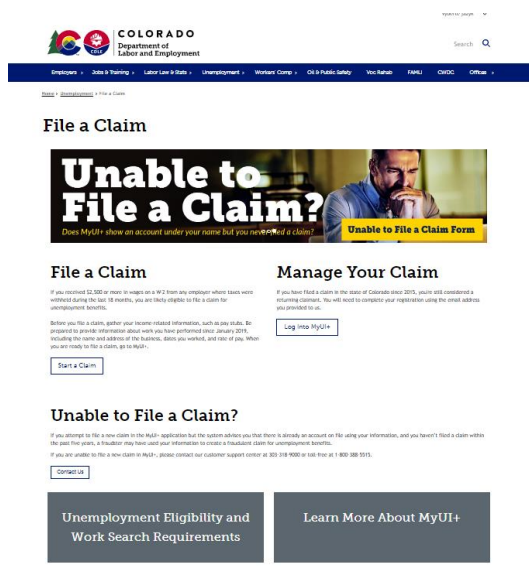
Obrázek 19: Rozcestník nabízených služeb portálu Colorado



Zdroj: colorado.gov

Každá z navrhovaných služeb po rozkliknutí uživatele přeměruje na jinou webovou stránku, která se týká dané oblasti. Pro lepší přehlednost slouží následující obrázky.

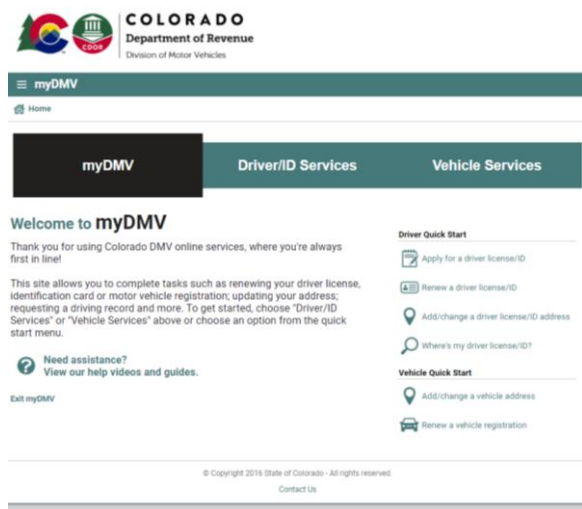
Obrázek 20: Nezaměstnanost



Zdroj: colorado.gov

Na dané stránce americký občan nalezne zejména různé druhy podpory v nezaměstnanosti. V případě že občan není schopný vyplnit daný formulář, se zde nachází i kontakt na úředníky, které občana procesem krok za krokem provedou.

Obrázek 21: Průkazy



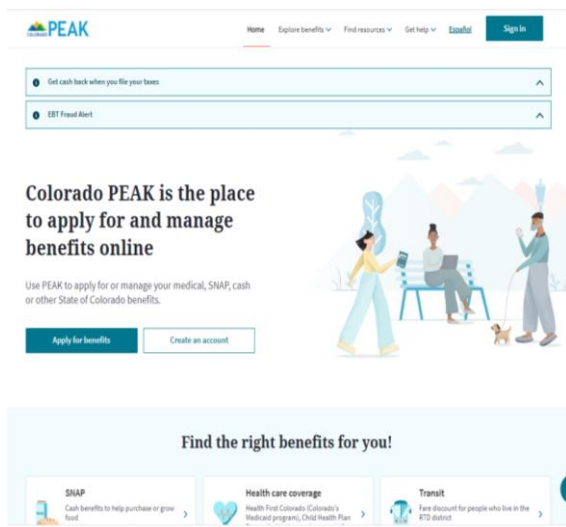
Zdroj: myDMV.colorado.gov

Daná stránka nabízí velké množství služeb. Jedná se o registraci vozidla, obnovu řidičského průkazu či identifikační karty (obdoba občanského průkazu) po platnosti, aktualizace informací o majiteli vozidla anebo podání žádosti o autoškolu. Dále si je

možné objednat návštěvu na úřadě, zaplatit různé druhy dopravních poplatků online, nebo si řidičský průkaz na základě různých důvodů nechat zrušit.

V sekci dopravních prostředků může občan vyřídit výměnu státní poznávací značky, změnit informace týkající se vlastníka vozidla, lze nahlédnout do historie daného vozidla a zároveň se v dané sekci nachází služby pro handicapované osoby.

Obrázek 22: Colorado PEAK



Zdroj: coloradopeak.force.com

Colorado PEAK je souhrnnou stránkou poskytující finanční podporu pro občany v nejrůznějších životních situacích. Stránka je rozdělená do bloků podle životních oblastí a v každé oblasti se nacházejí i doprovodné informace. Udává podmínky pro splnění finanční podpory a návod, jak úspěšně o finanční podporu požádat.

Tematické bloky zahrnují: podporu pěstování a stravování, zdravotní péči, příspěvky na dopravu, podporu pro seniory a handicapované osoby, podpora žen na mateřské dovolené a podporu na energie.

4.4.7 Zabezpečení portálu Colorado

Obrázek 23: URL portálu Colorado

<https://www.colorado.gov>
Zdroj: [colorado.gov](https://www.colorado.gov)

Stejně jako u Portálu občana je URL adresa složena z protokolu HTTP společně s SSL certifikátem. I zde tak platí důvěryhodná třetí strana při podepisování digitálních certifikátů ze strany serveru.

Obrázek 24: Certifikát portálu Colorado

Prohlížeč certifikátů: *.colorado.gov

Obecné Podrobnosti

Vydán pro

Běžný název (CN)	*.colorado.gov
Organizace (O)	Colorado Interactive LLC
Organizační jednotka (OU)	<Není součástí certifikátu>

Vydal:

Běžný název (CN)	DigiCert Global G2 TLS RSA SHA256 2020 CA1
Organizace (O)	DigiCert Inc
Organizační jednotka (OU)	<Není součástí certifikátu>

Doba platnosti

Datum vydání	úterý 1. února 2022 1:00:00
Konec platnosti	neděle 5. března 2023 0:59:59

Digitální otisky

Digitální otisk SHA-256	19 DA 05 15 6F 41 36 D1 4F 72 49 C9 63 C5 68 AC AA FC CC E8 1A 06 21 1A DE F0 6E 39 B3 F4 24 CA
Digitální otisk SHA-1	D8 FF 66 27 DC 9A 6C 2F 4B 1A F0 C0 91 C4 FD 0B A2 DF 39 3D

Zdroj: colorado.gov

Název certifikační autority portálu Colorado je „DigiCert Global G2 TLS RSA SHA256 2020 CA 1“. Stejně jak je tomu u Portálu občana je využíván digitální otisk 256, který je momentálně bezpečný, avšak by se do budoucna dala čekat výměna za otisk typu SHA 3.

4.4.8 Doplnující informace

Portál Colorado má dostupnou aplikaci, která v roce 2021 zaznamenala 1 milion uživatelů, kteří z většiny navštěvují aplikaci měsíčně.⁶² Stát Colorado čítá 5,812 milionů

⁶² COLORADO.GOV. *State's myColorado App Celebrates 1 Million Users* [online]. 2022 [cit. 2023-03-29]. Dostupné z: <https://oit.colorado.gov/press-release/states-mycolorado-app-celebrates-1-million-users>

obyvatel.⁶³ Připojenou aplikaci Portálu Colorado v roce 2021 využívalo přibližně **17,2%** obyvatel.

4.5 Porovnání Portálu občana a portálu Colorado

K porovnání portálů se autorka rozhodla přistupovat pomocí upravené metodiky, která slouží v evropském systému DESI ke zhodnocení výkonu digitální veřejné správy. Jedná se tedy o jednu z klíčových oblastí celého indexu, v rámci této práce však daná oblast dostačuje ke zhodnocení eGovernmentu. Na zjištění stavu digitální veřejné správy jsou vstupními informacemi:

- Uživatelé eGovernmentu, kde se jedná o procentuální zastoupení jednotlivců, kteří v posledních 12 měsících využili ke komunikaci s veřejnou správou internet.
- Předvyplněné formuláře, propojenost komunikace jednotlivých orgánů a efektivní přenos informací mezi nimi
- Rozsah digitálních služeb pro občany
- Rozsah digitálních služeb pro podnikající subjekty
- Práce s otevřenými daty
- Využívání elektronických identifikačních prostředků, se zaměřením na proces identifikace

Benchmark zahrnující

- Mobilní přívětivost portálu
- Transparentnost poskytovaných služeb
- Uživatelská podpora
- Celkový dojem portálu

Následující tabulka obsahuje všechny důležité indikátory dle indexu DESI. Hodnocení dle autorky probíhá na základě bodové stupnice 1-5 bodů, kde 1 bod je nejhorší a 5 bodů představuje maximum. Hodnocen je portál na základě práce s ním a dále na základě doplňujících dat.

⁶³ CENSUS.GOV. *Citizens* [online]. 2021 [cit. 2023-03-29]. Dostupné z: https://governmentciomedia.com/news/census-bureau?gclid=Cj0KCQjww4-hBhCtARIsAC9gR3b-4iC_fwGZ3yjokgmHYBWjtgoQp9KW6P4XfC6zc4ddnsfUMAyHHnIaAjBjEALw_wcB

Tabulka 3: Porovnání Portálu občana a portálu Colorado

	ČR	USA (Colorado)
Uživatelé	1	2
Formuláře	4	3
Služby občanům	3	4
Služby podnikům	3	4
Otevřená data	4	4
El. identifikace	4	0
Mob. přívětivost	5	5
Transparentnost služeb	3	5
Uživatelská podpora	3	5
Celkový dojem portálu	4	4
Celkem udělených bodů	34	40

Zdroj: vlastní zpracování

Ukazatel „uživatelé“ byl porovnán na základě procentuálního využití portálu veřejné správy občany v posledních 12 měsících. Data pro ČR jsou známa pro období 9 měsíců, na základě odhadu lze předpokládat, že procentuální využití Portálu občana bylo za rok 2021 5,8 %. Procentuální využití portálu státu Colorado bylo více než dvojnásobné a představovalo hodnotu 17,2 %.

Rozložení bylo hodnoceno: 1-10 % 1 bod, 10-20 % 2 body, 20-30 % 3 body, 30-40 % 4 body, 40 % a více 5 bodů.

Formuláře lze nalézt na obou portálech. Výhodou portálu Coloradu je vyhledávací okno, které může podstatně ulehčit celý proces vyhledávání formulářů. Stačí do vyhledávacího okna napsat oblast které se má formulář týkat. Předvyplněných formulářů je na portálu Colorado vyčerpávající množství, zejména z oblasti byznysu. Jedná se například o „výpis obchodního jména fyzické osoby“, „prohlášení o změně obchodního jména“, „prohlášení o registraci skutečného jména“ a mnoho dalších. Ostatní formuláře týkající se jiných oblastí jsou již na přeměřovaných stránkách a nejsou již tak přehledné, jako ty, co se týkají podnikání. Portál občana také nabízí velké množství formulářů, lze je všechny

nalézt v sekci „podání“. Formuláře na Portálu občana jsou rozděleny dle jejich poskytovatele a i zde, je velmi vhodně umístěno vyhledávací okno. Pro objektivnější ohodnocení portálů byly formuláře rozděleny do více oblastí, kde byla sledovaná jejich četnost v dané oblasti, jedná se o:

Tabulka 4: Počet formulářů

Kategorie formulářů / Počet formulářů	ČR (ks)	Colorado (ks)
Finance	37	57
Zdravotnictví	6	10
Sociální služby	157	29
Podnikání	43	165
Celkem	243	261

Zdroj: vlastní zpracování

Celkový počet formulářů je mírně vyšší u portálu Colorado, nutno však zmínit že předvyplněné formuláře u daného portálu jsou z většiny podnikového charakteru. Přehlednější systém je na Portálu občana, kde se všechny formuláře nacházejí na jednom místě. Z uvedených důvodů autorka hodnotí Portál občana čtyřmi a portál Colorado třemi body.

I přesto, že se počet nabízených služeb na Portálu občana v poslední době neustále navyšuje, mnoho zajímavých funkcí vyžaduje připojenou datovou schránku. Ačkoliv není zřízení datové schránky obtížný úkol, představuje překážku, která může mnoho potenciálních uživatelů odradit. Výhodou portálu Colorado je rozcestník, který se člení dle různých životních událostí.

Tabulka 5: Počet služeb portálů

	Portál občana	portál Colorado
Celkový počet služeb	39	67

Zdroj: vlastní zpracování

Americký portál nabízí více služeb občanům, které jsou viditelné i nepřihlášeným uživatelům. Na základě telefonických rozhovorů s občanem státu Colorado, jsou jisté služby portálu Colorado nepřehledné a jejich vyřízení může být zdlouhavé. Z daného důvodu byla českému portálu přidělena bodová hodnota 3, zatímco portál Colorado 4.

Funkcí „moje daně“ nabízí Portál občana velmi zajímavé řešení pro podnikatelské subjekty. Portál Colorado je soustředěn na různé informativní a nápomocné programy. Nabízí o něco širší škálu služeb. Po součtu služeb, které mají podnikový charakter je výsledek u portálu Colorado o něco lepší. Do celkového počtu služeb nejsou zahrnuty formuláře. Na základě daných skutečností Portál občana zhodnocen třemi body a portál Colorado čtyřmi.

Tabulka 6: Počet služeb podnikového charakteru

	Portál občana	portál Colorado
Celkový počet služeb	13	17

Zdroj: vlastní zpracování

Další hodnotící oblastí jsou otevřená data. Otevřená data veřejné správy jsou na našem území publikovaná na „portal.gov.cz“. Otevřená data by měla být přístupná veřejnosti i bez nutnosti přihlášení. Otevřená data pro USA jsou dostupná na „data.gov“. Předmětem hodnocení DESI u otevřených dat jsou: 1) zda existuje vnitrostátní norma, týkající se otevřených dat 2) rozsah koordinace na vnitrostátní úrovni za účelem udělování pokynů na místní úrovni 3) propracovanost portálu otevřených dat.

Vnitrostátní norma na našem území vychází ze zákona 106/1999 Sb. o svobodném přístupu k informacím a zavádí pojem otevřené formální normy – OFN. Dalším pokrokem na našem území vázanému k bodu 2, je povinnost obcí, krajů a státních orgánů od února roku 2022 zveřejňovat informace z úředních desek jako online otevřená data.

V USA upravuje povinnost a strukturu otevřených dat „Public Law 115-435“. Zákon se promítá i do místní úrovně, kdy jednotlivé městské portály zveřejňují informace o svých činnostech.

Rozhodující pro hodnocení zůstává propracovanost portálů otevřených dat. Český „portal.gov.cz“ představuje informační místo, poskytující informace ze základních registrů a současně provádí občana povinnostmi vůči státu v konkrétních životních situacích. Daný portál je velmi kvalitně zpracován, působí velmi důvěryhodně a vhodně odkazuje na Portál

občana. Portál „data.gov“ je zpracován zcela odlišně, obsahem je souhrn dat rozdělen dle tematických oblastí. Vládní sféra portálu je rozdělena do federální, státní, městské a územní části. I přesto že jsou portály zpracovány odlišně, kvalita, důvěryhodnost a práce s otevřenými daty je na velmi podobné úrovni. Menší výhodou však zůstávají otevřená data přímo na státním portálu Colorada, který monitoruje státní příjmy a výdaje. I přes malou výhodu portálu Colorado je práce s otevřenými daty na velmi podobné úrovni, proto jsou oběma účastníkům hodnocení uděleny 4 body.

Další oblastí DESI indexu je využití elektronických identifikačních prostředků. Na území evropské unie podléhá zřízení elektronických identifikačních prostředků pod nařízení eIDAS. Na našem území existuje hned několik prostředků, jde o státní prostředek NIA ID, bankovní identitu, mobilní klíč eGovernmentu a elektronické občanky. V roce 2022 již vlastnilo alespoň jeden elektronický identifikační prostředek 5 000 000 Čechů.⁶⁴ V USA elektronická identifikační prostředky téměř neexistují. Většina veřejných služeb online stále využívá fyzické doklady, konkrétně řidičské průkazy a pasy.⁶⁵

Mobilní přívětivost je schopnost webové stránky nebo portálu se plně přizpůsobit mobilnímu zařízení. Oba portály se při prohlížení na mobilním zařízení plně přizpůsobují displeji, aniž by byla narušena přehlednost daného portálu.

Transparentnost poskytovaných služeb portálem je postavená zejména na provázanosti služeb s informacemi. Může se jednat například o návod ke konkrétní operaci. Dané postupy a návody na Portálu občana chybí. Z pohledu běžného uživatele může být proces přihlášení náročný, jednotlivé služby by si zasloužily více informací. V dané oblasti si vede lépe portál Colorado, který popisuje jednotlivé kroky služeb a nachází se na něm mnoho doplňujících informací.

Uživatelská podpora se soustředí na rozsah online podpory a mechanismů zpětné vazby na vládních portálech. V případě portálu Colorado je na zpětnou vazbu kladen velký důraz. V záhlaví se nachází celá sekce možností zpětné vazby zahrnující kontaktní telefonní čísla i možnost zaslání jednoduchého formuláře. Na Portálu občana lze nalézt

⁶⁴ MVCR. *Už 5 milionů lidí má svůj elektronický identifikační prostředek a může on-line komunikovat se státem, bankami i firmami* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/uz-5-milionu-lidi-ma-svuj-elektronicky-identifikacni-prostredek-a-muze-on-line-komunikovat-se-statem-bankami-i-firmami.aspx>

⁶⁵ FUTURE IDENTITY. *The state of digital identity in North America* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://thefutureidentity.com/the-state-of-digital-identity-in-north-america/>

podporu, poskytující možnost zpětné vazby a návod. Více bodů v dané oblasti dostává portál Colorado, protože je zde více možností, jak zpětnou vazbu provést.

Celkový dojem je u obou portálů hodnocen velmi kladně. Způsob zpracování je mezi jednotlivými portály velmi odlišný.

Po součtu bodů, které byly uděleny v každé oblasti, dosáhl lepšího bodového ohodnocení portál Colorado. Výsledek Portálu občana představuje bodový součet 34 bodů, zatímco výsledek pro portál státu Colorado je 40 bodů.

4.6 Rozhovory se státními úředníky

Na základě nahlédnutí na danou problematiku z praxe, byly vedeny rozhovory se státními úředníky na dopravním úřadu v obci Písek. Cílem zjištění je pohled na problematiku elektronické komunikace z pohledu státních úředníků.

4.6.1 Rozhovor s úředníky na dopravním úřadu v obci Písek

Víte, co je Portál občana?

Ano.

Pracujete s Portálem občana?

Ano, jde o práci s podanými žádostmi od občanů, zpětná vazba, potvrzování a vyřizování.

Je podle Vás Portál občana nástroj, který ulehčuje práci státním úředníkům?

Ano, ulehčoval by práci, kdyby ho využívalo více lidí.

Setkáváte se v práci běžně s vyřizováním záležitostí přes internet?

Ano, ale je to minimum žádostí, které jsou přes internet.

Dle Vašeho názoru, kolik procent operací, je řešeno přes Portál občana?

Kolem 2 %.

Považujete za časově úspornější vyřizování záležitostí online?

Určitě je.

Jaké jsou největší přínosy Portálu občana?

Lidi nemusejí ztrácet svůj čas chozením na úřad.

Vidíte zásadní nedostatky Portálu občana?

Lidé ho nevyužívají, protože o něm neví. Aby mohly podat žádost, musí mít zřízenou datovou schránku, mnoho lidí si zřídit datovou schránku nechce, důvodem je převážně

strach a nejistota. Práce s ním je komplikovaná, a proto jej tolik lidí nevyužívá. Určitě je zde i hledisko věku, starší lidi nestojí o to měnit zaběhnuté vzorce.

Lidé si často zapomenou poznamenat oznámení přes SMS nebo přes e-mail a následně jim pak nepříjde zpráva o vyřízení záležitosti. Lidé se následně dostaví na úřad s negativními připomínkami, přes to, že chyba byla na jejich straně vlivem nepozornosti.

Co by se podle Vás dalo na Portálu občana zlepšit?

Měl by být zjednodušen, kdyby se zrušila povinnost vlastnit datovou schránku určitě by ho využívalo více lidí. Současně musí občan poskytnout mnoho informací o sobě což může občany negativně motivovat ve vyřizování záležitostí online. Jednoznačně by však měl být zjednodušen.

Vidíte v digitalizaci jistou hrozbu (pozice, bezpečnost, obecně)?

Ano, vidím v ní hrozbu a dalo by se říct, že jsem proti digitalizaci. V momentální situaci často proces způsobuje problémy, místo aby je řešil.

4.6.2 Komentář autorky na rozhovor s úředníky

Jednotlivé rozhovory byly zestručněny, aniž by jim byla odebrána vypovídající hodnota. Celkový počet subjektů byl 3. Na základě rozhovorů lze tvrdit, že postoj ze strany státních pracovníků není digitalizaci velmi otevřený. Na úřadu v Písku, kde byly rozhovory vedeny, je velmi nízké procento žádostí, které jsou řešeny online. Velký problém představují špatně řešené notifikace, které umožňují uživateli nezvolit ani jednu ze dvou možných variant oznámení o vyřešení žádosti načež je občan nucen úřad navštívit fyzicky. Z pohledu státních úředníků představuje problém ve využívání elektronické datové komunikace zřízení datových schránek, které si občané z různých důvodů nechtějí zřizovat. Strach z digitalizace však není pouze na straně občanů, ale i na straně státních úředníků.

4.7 SWOT analýza Portálu občana

Na základě analýzy elektronizace ČR v rámci EU, vlastní analýzy Portálu občana, porovnání Portálu občana a portálu Colorado, výsledků již provedených průzkumů Ministerstva vnitra a rozhovorů se státními úředníky ve městě Písek, byla sestavena SWOT analýza, která zobrazuje aktuální situaci elektronické komunikace státu a občanů ČR. Slabé stránky a příležitosti zobrazují výchozí bod pro návrh na zlepšení současné situace.

Silné stránky

Mezi silné stránky Portálu občana patří velké množství možností přihlášení. Dále také responsivnost webu, který se přizpůsobuje i telefonnímu zařízení. Portál občana splňuje aktuální požadavky na bezpečnost a lze ho označit za bezpečný. Portál občana je přehledný a má reprezentativní a moderní design. Pro držitele datových schránek nabízí relativně velké množství služeb, které občan může při komunikaci s veřejnou správou využít. Poslední zmíněnou silnou stránkou Portálu občana je platební brána využívající 3D secure.

Slabé stránky

Mezi slabé stránky lze zařadit náročnost přihlášení pokud občan není držitelem elektronické identity. Některé banky stále nepodporují elektronickou identitu, tudíž je stále eliminováno jisté množství uživatelů kteří mohou využít jednoduchého přihlášení přes bankovní identitu. V porovnání se zahraničním portálem Colorado byla nalezena nevýhoda v podobě absence vyhledávacího okna, které velmi přidává na celkové uživatelské přívětivosti. Pro uživatele, kteří nemají zřízenou datovou schránku, nemá Portál širokou nabídku služeb, ale spíše slouží jako elektronická peněženka. Datové schránky si zatím u občanů nevybudovaly důvěru. Z výzkumů Ministerstva vnitra je patrná velká neinformovanost o samotném obsahu a funkcích Portálu občana. Jeho další slabou stránkou představuje skutečnost, že nepřihlášený uživatel do Portálu občana nemůže nahlížet. Na základě vedených rozhovorů je slabou stránkou výběr notifikace na vyřízení žádosti, která v praxi způsobuje značné nepříjemnosti.

Příležitosti

Příležitost Portálu občana se jeví zejména v rozšíření celkové gramotnosti ve smyslu užším - služby elektronické veřejné správy, tak i v širším - celková podpora digitální gramotnosti občanů. Zařazení elektronické komunikace a digitální gramotnosti do školních osnov se jeví jako vhodné řešení. Další příležitostí je zvýšení uživatelské přívětivosti přidáním vyhledávacího okna na hlavní stránku. Z provedených průzkumů je patrné, že velké množství občanů o Portálu občana a jeho službách není dostatečně informováno, proto by prospěla marketingová kampaň, jejímž cílem by bylo jak rozšíření povědomí o jednotlivých elektronických nástrojích, tak i možnostech které nabízí. Příležitostí Portálu občana je rozšíření služeb Portálu. Umožnění stejných možností služeb pro nedržitele

datových schránek. Připojení bankovní identity, které zatím elektronickou identitu nepodporují. Důležitou příležitostí je zvýšení důvěry občanů v datové schránky.

Hrozby

Za hrozby lze považovat přetrvávající neatraktivnost Portálu občana pro uživatele, na základě čehož nemusí narůstat počet uživatelů. Samotný proces přihlášení může mnoho potenciálních uživatelů odradit od užívání. Protože se jedná o internetový portál, který sice splňuje veškeré bezpečnostní normy, riziko úniku informací není nikdy nulové. Rovněž a zlepšování elektronických služeb vyžaduje vývoj, který není dokonalý a jeho chyby mohou eliminovat potenciální uživatele. Starší lidé a lidé kteří nemají internet nemohou elektronických služeb státu využívat. Další hrozbu představuje vývoj legislativy, který může svými přílišnými nároky eliminovat pozitivní vývoj digitalizace na našem území. Přetrvávající nedůvěra ze strany státních úředníků a občanů představuje hrozbu, již je třeba řešit, pokud se má situace zlepšit.

4.7.1 SWOT matice

Ze SWOT analýzy byla sestrojena SWOT matice, která slouží k zestručnění a zobrazení nejdůležitějších poznatků.

Obrázek 25: SWOT matice Portálu občana

<p>Silné stránky</p> <p>Možnosti přihlášení Responzivní design Zabezpečení Množství služeb při připojené datové schránce Moderní design Platební brána</p>	<p>Slabé stránky</p> <p>Některé banky nepodporují el. identifikaci Absence vyhledávacího okna Omezené množství služeb bez připojené datové schránky Bez přihlášení nelze do Portálu nahlížet Problematické notifikace</p>
<p>Příležitosti</p> <p>Zařazení do výuky Vyhledávací okno Marketingová kampaň Rozšíření služeb Zjednodušení systému Rozšíření služeb pro nepřipojené datové schránky Vytvoření důvěry v datové schránky</p>	<p>Hrozby</p> <p>Únik dat Nestabilní vývoj Problém konektivity Negativní vývoj legislativy Nedůvěra v datové schránky</p>

Zdroj: vlastní zpracování

4.8 Návrh na zlepšení aktuální situace

Na základě slabých stránek a příležitostí, zobrazených ve SWOT matici a popsáných ve SWOT analýze, lze vyvodit konkrétní návrh na zlepšení aktuální situace.

Zásadní charakteristikou Portálu občana je širší nabídka služeb občanům, kteří mají připojenou datovou schránku. Stálo by zde za zvážení, zda by nebylo možné nabízet stejné rozmezí služeb i občanům bez datové schránky. Lze předpokládat, že starší lidé a lidé kteří mají omezený přístup k internetu nebudou chtít zcela digitalizovat kontakt s úřady.

Datové schránky nejsou dle veškerých zjištěných informací občany vnímány zcela pozitivně. Proto by bylo vhodné občany informovat o jejich výhodách. Datové schránky jsou v povědomí občanů více nežli Portál občana, avšak jejich využívání je minimální. Dle názoru autorky by se mělo začít u zaměstnanců veřejné správy, tak aby následně mohli pozitivní vnímání přenášet přímo na občany. Aby se změnil názor na jejich vnímání, bylo by vhodné vytvořit marketingovou kampaň, jejíž cílem by bylo zaměřit se výhody datové schránky s odstraněním strachu a dezinformací. Informativní charakter marketingové kampaně by eliminoval nevědomí o přínosech datových schránek a ostatních nástrojích elektronické veřejné správy.

S problémovými datovými schránkami úzce souvisí celoplošná nízká digitální gramotnost ČR. Vhodným řešením digitální gramotnosti je zařazení problematiky do školních osnov základních a středních škol. Nezbytné je i zaškolení státních zaměstnanců, které by měl stát podporovat.

Co se týká samotného Portálu občana, bylo by užitečné přidat vyhledávací okno na hlavní stránku Portálu. Na základě porovnání uživatelské přívětivosti se zahraničním portálem Colorado vyhledávací okno velmi usnadňuje práci, zjednodušuje proces vyhledávání, a tudíž zvyšuje celkovou uživatelskou přívětivost.

Atraktivnost Portálu občana velmi závisí na počtu a charakteru nabízených služeb. Zde by mělo dojít k propojení jednotlivých odborů úřadů. Informace by měly být mezi jednotlivými úřady propojené a měli by zjednodušit celý proces byrokracie. Možnost vyřízení stavebního povolení přes Portál občana by byl velmi vhodný krok pro rozšíření využívání Portálu občana. Služby týkající se dopravního úřadu by bylo také vhodné rozšířit. S přihlédnutím na nabízené služby portálem Colorado lze zařadit služby týkající se informací o majiteli vozidla, výměny poznávacích značek apod.

Některé úkony stále nelze vyřídit online. Pro nadměrné vytížení úřadů lze připojit k Portálu občana online kalendář umožňující rezervaci termínu a času osobní schůzky. Daná organizace času by mohla usnadnit úřadování státním zaměstnancům a také ušetřit spoustu času občanům.

Dle autorky by dále bylo vhodné umožnit nahlížení do nabízených služeb i nepřihlášeným uživatelům. Nutnost přihlášení by tak neodradila ty, kteří pouze zjišťují, jaké služby Portál nabízí. Pokud totiž uživatel zjistí že záležitost může vyřídit online, bude více motivován k přihlášení. Přihlašovací brána by se tedy nacházela až v případě prokliku na vyřízení dané záležitosti.

Naprosto nezbytné je vyřešení problematických notifikací, které byly odhaleny na základě polostrukturovaných rozhovorů. Zde by se jednalo o malou technickou úpravu tak, aby uživatel byl „nucen“ vybrat ze dvou možných variant na oznámení o vyřízené žádosti. Zde by se zabránilo chybám z nepozornosti na straně občanů, které způsobují zbytečné komplikace.

Daná doporučení vyplývají z autorčina názoru, který je založen na základě zjištěných informací.

5 Výsledky a diskuse

V praktické části diplomové práce došlo v samém počátku k analýze elektronizace ČR v rámci EU. Pro posouzení byl vybrán index DESI, což je digitální ekonomický sociální index. V daném hodnocení z roku 2022 se ČR umístila z celkového počtu 27 členských států EU na 19. místě. Index DESI je založen na 4 hlavních pilířích. Jedná se o konektivitu, lidské zdroje, integraci digitálních technologií a eGovernment. Nejhůře se ČR daří v oblasti integrací digitálních technologií. Bylo odhaleno, že zásadní vliv na podprůměrné umístění České republiky v rámci EU má špatná digitální gramotnost občanů, nakládání s daty na úrovni států a nízká úroveň elektronické identifikace.

Dále následovala charakteristika Portálu občana, jaké jsou možnosti přihlášení a jak se různí rozmezí nabízených služeb pro občany s připojenou datovou schránkou a bez připojené datové schránky. V dané podkapitole bylo zjištěno, že bez připojené datové schránky představuje Portál občana spíše digitální peněženku, kde je možné nastavení notifikací na končící platnost dokumentů. Pro žádosti a služby je nutné připojení datové schránky.

Statistické údaje týkající se nástrojů eGovernmentu čerpaly z již proběhlých průzkumů vedených Ministerstvem vnitra ve zkoumaném období 2018-2021. Z daných průzkumů vyplývá že povědomí o datových schránkách se v poslední době nemění a zůstává na 76 %, ze zkoumaného vzorku respondentů Portál občana byl znám více než polovině respondentů, nárůst byl pozorovaný u elektronické občanky. Co se týká využívání daných elektronických nástrojů, výsledky jsou poněkud horší. Datové schránky v roce 2021 využívalo pouze 10 % občanů, což je o 1 % méně než v roce 2018. Využití Portálu občana v pozorovaném období o 6 % vzrostlo, avšak na celkové využití 8 % což se dá pokládat za naprosté minimum. Důvody nezřízení datových schránek jsou zejména: nepotřebují, neví, k čemu slouží, preferují osobní návštěvu úřadů, neznalost, jak datovou schránku zřídit nebo je důvodem strach. Důvody nevyužívání Portálu zahrnují: neví k čemu Portál občana slouží, Portál občana nepotřebují, preferují osobní návštěvu úřadů či je důvodem strach.

Pro porovnání Portálu občana s jiným státem byl vybrán portál jednoho ze států USA, a sice Colorado. Důvodem pro výběr bylo umístění USA na 1. příčce v rámci hodnocení GCI. Nejzásadnějšími postřehy z porovnání je širší nabídka služeb zahraničního portálu, úplná absence elektronické identifikace v USA a rozdílnost zpracování jednotlivých

portálů. Bodování probíhalo na základě oblastí odvíjejících se od metodiky indexu DESI a portál Colorado skončil s ohodnocením 40 bodů, kdežto český Portál občana nebyl daleko pozadu s bodovým ohodnocením 34.

Pro doplnění byly vedeny rozhovory se státními úředníky a bylo zjištěno, že podíl elektronicky podaných žádostí představuje naprosté minimum, dle úředníků by bylo vhodné celý systém zjednodušit a opravit systém výběru notifikace, protože se může stát, že občan neví, zda již byla jeho žádost vyřešena. Dle informací od státních úředníků stále panuje velká nedůvěra, a to zejména směrem k datovým schránkám, které si občané nechtějí zřizovat. Nutno podotknout, že samotná digitalizace není vnímána pozitivně ani státními úředníky. Důvodem je zejména strach spojený s únikem dat a negativními zkušenostmi.

Na základě zohlednění stavu elektronizace České republiky v rámci EU, analýze Portálu občana, zhodnocení dat z provedených průzkumů Ministerstva vnitra, porovnání Portálu občana a portálu Colorado a z doplňujících polostrukturovaných rozhovorů byla sestrojena SWOT analýza s příslušnou SWOT maticí, kde byly zobrazeny silné stránky, slabé stránky, příležitosti a hrozby. Závěrem praktické části je návrh na zlepšení aktuální situace, který vyplývá ze slabých stránek a příležitostí uvedených ve SWOT matici.

6 Závěr

Ačkoliv je digitální transformace patrná ve všech oblastech, Česká republika se v rámci Evropské unie stále ocitá v podprůměrných hodnotách elektronizace. Bylo zjištěno, že stěžejní oblasti pro ČR jsou zejména v integraci digitálních technologií. Na špatných výsledcích se významně podílí malý podíl občanů s vysokou úrovní digitální gramotnosti, špatné nakládání s daty na úrovni státu a špatná úroveň elektronické identifikace.

Velmi nadějným nástrojem pro komunikaci státu s občany na našem území je Portál občana, který v posledních letech prošel značnou transformací. Pro naplnění prvního dílčího cíle byla provedena analýza daného portálu. Z pozorování vyplývá, že Portál občana nabízí mnoho uživatelsky přívětivých možností na přihlášení a současně poskytuje zajímavé služby, které mohou ušetřit občany od návštěv přeplněných úřadů. V rámci vlastní práce bylo odhaleno, že pro plné využití služeb Portálu občana je nutná zřízená a připojená datová schránka. V případě, že datová schránka k Portálu občana připojena není, pak Portál představuje spíše digitální peněženku s nastavitelnou notifikací na končící platnost dokladů. Na základě zjištěných poznatků však Portál občana není rezidenty příliš využíván. Dle výzkumů Ministerstva vnitra byl v roce 2021 Portál občana používán pouhými 8 % respondentů. Datové schránky, které též zajišťují elektronickou komunikaci mezi státem a občany, byly v roce 2021 využity pouhými 10 % občanů. Mezi důvody nevyužívání nástrojů eGovernmentu patří zejména neinformovanost občanů o jejich přínosech.

Ve světovém žebříčku digitalizace zvaném GCI se na 1. pozici umístil stát USA. Pro účely této diplomové práce byl, pro naplnění druhého dílčího cíle, vybrán k porovnání portál Colorado, který byl na základě metodiky DESI porovnán s Portálem občana. Američtí občané využívají portál, který nabízí větší počet služeb, nahlížet mohou bez přihlášení a během procesu ověření používají pouze své fyzické doklady jako řidičský průkaz nebo pas. I přesto že v hodnocení americký portál obstál oproti českému s lepším bodovým hodnocením, bodový rozdíl mezi jednotlivými portály nebyl příliš markantní.

Na našem území není nedůvěra k nástrojům eGovernmentu pouze ze strany občanů nýbrž i ze strany státních úředníků. Dle jejich názoru se na nízké využití služeb Portálu občana významně podílí nutnost připojené datové schránky i přesto, že je daný nástroj eGovernmentu občanům známý.

Na základě popisu stavu elektronizace České republiky v rámci EU, analýzy Portálu občana, z výsledků průzkumů Ministerstva vnitra a polostrukturovaných rozhovorů došlo k naplnění hlavního cíle diplomové práce. Ze zjištěných poznatků byla sestrojena SWOT analýza a SWOT matice, zobrazující současný stav Portálu občana. Z analýzy také vzešly možnosti pro zlepšení aktuální situace.

Návrhem na zlepšení situace elektronické komunikace dochází k naplnění posledního dílčího cíle práce. Celému Portálu občana by velmi prospělo rozšíření nabídky služeb. Pro lepší orientaci a uživatelskou přívětivost by bylo vhodné zařadit na hlavní stránku vyhledávací okno, jako je tomu například u portálu Colorado. Nezbytnou úpravu vyžaduje systém notifikací, který umožňuje občanům nevybrat ani jednu z dostupných variant. Je nutné, aby občan vybral SMS nebo email. Pro vybudování důvěry občanů v nástroje eGovernmentu se jako vhodné řešení nabízí marketingová kampaň, jejímž záměrem by bylo rozšíření povědomí o výhodách spojených s jejich využíváním. Zde se nabízí i způsob digitálního ověření bez datových schránek tak, aby datová schránka nebyla podmínkou k využívání služeb Portálu občana. Digitální gramotnost na našem území je nezbytnou podmínkou ke zlepšení aktuální situace. Zaškolením státních úředníků v oblasti eGovernmentu a zařazením digitální gramotnosti do školních osnov by mohlo docházet k lepším výsledkům.

Ačkoliv se Česká republika nachází v rámci digitalizace na podprůměrných hodnotách, představuje Portál občana velmi nadějný nástroj eGovernmentu, který by mohl snížit návštěvy úřadů na úplné minimum.

7 Seznam použitých zdrojů

- [1] AUTENTI. *Co je to eIDAS?*. [online]. 13.2. 2022 [cit. 2023-03-15]. Dostupné z: <https://autenti.com/cs/blog/co-je-to-eidas>
- [2] ARCHI.GOV.CZ. *Základní registry* [online]. 2021 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx>
- [3] BENEŠOV. *Co všechno si mohu vyřídit na podatelně* [online]. 2016 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.benesov-city.cz/co-vsechno-si-mohu-vyridit-na-podatelne-mestskeho-uradu-v-benesove/d-41475>
- [4] BUDIŠ, Petr a Bohumír ŠTĚDRŮ. *Elektronické komunikace*. 1. Slovakia: Magnet Press, 2008. 110 s. ISBN 978-80-89169-11-5.
- [5] BUDIŠ, Petr a Iva HŘEBÍKOVÁ. *Datové schránky*. Anag, 2010. 288 s. ISBN 978-807263-617-4.
- [6] BUHUTÍNSKÁ, Jana. *Občanky s čipem posunou online státní správu. Bez datovky se však neobejdete* [online]. 2018 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.podnikatel.cz/clanky/obcanky-s-cipem-posunou-online-statni-spravu-bez-datovky-se-vsak-neobejdete/>
- [7] BURDA, Karel. *Kryptografie okolo nás*. 1. Praha: CZ.NIC, 2019. 132 s. ISBN 978-80-88168-52-2.
- [8] CENSUS.GOV. *Citizens* [online]. 2021 [cit. 2023-03-29]. Dostupné z: https://governmentciomedia.com/news/census-bureau?gclid=Cj0KCQjww4-hBhCtARIsAC9gR3b-4iC_fwGZ3yjokgmHYBWjtgoOp9KW6P4XfC6zc4ddnsfUMAYHHnIaAjBjEALw_wcB
- [9] COLORADO.GOV. *State's myColorado App Celebrates 1 Million Users* [online]. 2022 [cit. 2023-03-29]. Dostupné z: <https://oit.colorado.gov/press-release/states-mycolorado-app-celebrates-1-million-users>
- [10] CZECHPOINT. *Co je Czech POINT?* [online]. 2021 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/co-je-czech-point/>
- [11] ČSÚ. *Obyvatelstvo* [online]. 2021 [cit. 2023-03-28]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo_lide
- [12] DATOVÉ SCHRÁNKY. *Co jsou Datové schránky?* [online]. 2022 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/81.html>
- [13] DATOVÉ SCHRÁNKY. *Od 1. 1. 2023 dochází...* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://info.mojedatovaschranka.cz/info/cs/2005.html>

- [14] DOSEDĚL, Tomáš. *Počítačová bezpečnost a ochrana dat*. Brno: Computer Press, 2004. 200 s. ISBN 80-251-0106-1.
- [15] DQS. *Pravidla auditu a certifikace* [online]. 2022 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.dqsglobal.com/cs-cz/o-nas/akreditace-a-oznameni/pravidla-audit-u-a-certifikace-skupiny-dqs>
- [16] EVROPSKÁ KOMISE. *Broadband Connectivity in the Digital Economy and Society Index* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-connectivity>
- [17] EVROPSKÁ KOMISE. *Digital Public Services in the Digital Economy and Society Index* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-digital-public-services>
- [18] EVROPSKÁ KOMISE. *Digital Public Services in the Digital Economy and Society Index* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-digital-public-services>
- [19] EVROPSKÁ KOMISE. *Human Capital and Digital Skills in the Digital Economy and Society Index* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-human-capital>
- [20] EVROPSKÁ KOMISE. *Index digitální ekonomiky a společnosti (DESI) [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: https://digital-strategy.ec.europa.eu/cs/policies/desi*
- [21] EVROPSKÁ KOMISE. *Integration of Digital Technology by Enterprises in the Digital Economy and Society Index* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi-integration-technology-enterprises>
- [22] FUTURE IDENTITY. *The state of digital identity in North America* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://thefutureidentity.com/the-state-of-digital-identity-in-north-america/>
- [23] GCI. *Methodology* [online]. 2020 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.huawei.com/minisite/gci/en/methodology.html>
- [24] GCI. *Shaping the New Normal with Intelligent Connectivity* [online]. 2020 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.huawei.com/minisite/gci/en>
- [25] GOV.CZ. [online]. 2022 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://portal.gov.cz/>
- [26] GOV.CZ. *Nečekejte. Používejte datovku* [online]. 2023 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://chcidatovku.gov.cz/datova-schranka>

- [27]HEGER, Vladimír. *Komunikace ve veřejné správě*. Praha 7: Grada publishing, 2012. 256 s. ISBN 978-80-247-3779-9.
- [28]HOLZER, Marc, Aroon P. MANOHARAN a James MELITSKI. *E-Government and Information Technology Management: Concepts and Best Practises*. Melvin & Leigh, Publishers, 2019. 264 s. ISBN 978-0-99923595-9.
- [29]KADEŘÁBKOVÁ, Jaroslava a Jitka PEKOVÁ. *Územní samospráva – udržitelný rozvoj a finance*. Praha: Wolters Kluwer, 2012. 300 s. ISBN 978-80-7357-910-4.
- [30]LAPÁČEK, Jiří. *Jak na datovou schránku a elektronickou komunikaci s úřady*. Brno: Computer Press, 2012. 197 s. ISBN 978-80-251-3680-5.
- [31]LEADERSSSL. *Secure connections for websites* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://www.leadersssl.com/>
- [32]MACKOVÁ, Alena. *Vybrané právné a technické aspekty elektronizácie agend verejnej správy v Európskej únii*. Praha: Magnet Press Slovakia, 2008. 118 s. ISBN 978-80-89169-15-3.
- [33]MADAR, Zdeněk. *Slovník českého práva: Díl II*. Praha: Linde, 1995. 716 s. ISBN 80-85647-62-1.
- [34]MEIER A., TERÁN L.: *eDemocracy & eGovernment: Stages of a Democratic Knowledge Society*. Springer. 2019. 276 s. ISBN 978-3-030-17587-0
- [35]MVCR. *Analýza stavu znalostí občanů v oblasti eGovernmentu Závěrečná zpráva z kvantitativního výzkumu* [online]. 2021 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/analyza-vyuzivani-nastroju-egovernmentu-zprava-z-komparativni-analyzy-dat.aspx>
- [36]MVCR. *EIDAS, služby vytvářející důvěru a elektronická identifikace* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/eidas-sluzby-vytvarejici-duveru-a-elektronicka-identifikace.aspx>
- [37]MVCR. *Informace k přechodu k bezpečnějším kryptografickým algoritmům v oblasti elektronického podpisu* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/npo/clanek/informace-k-prechodu-k-bezpecnejsim-kryptografickym-algoritmum-v-oblasti-elektronickeho-podpisu>
- [38]MVCR. *Nárůst uživatelů eGovernmentu. Lidé se státem stále více komunikují elektronicky* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/docDetail.aspx?docid=22342759&docType=ART>
- [39]MVCR. *Portál občana* [online]. 2023 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-obcana.aspx>

- [40] MVCR. *Už 5 milionů lidí má svůj elektronický identifikační prostředek a může on-line komunikovat se státem, bankami i firmami* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/uz-5-milionu-lidi-ma-svuj-elektronicky-identifikacni-prostredek-a-muze-on-line-komunikovat-se-statem-bankami-i-firmami.aspx>
- [41] MVČR. *Informační systémy veřejné správy* [online]. 2022 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/informacni-systemy-verejne-spravy.aspx>
- [42] OBAMAWHITEHOUSE. *Digital Government* [online]. 2012 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: <https://obamawhitehouse.archives.gov/sites/default/files/omb/egov/digital-government/digital-government.html?fbclid=IwAR1eIICmisqKSyk7VG3mvx>
- [43] PETERKA, Jiří. *Jak funguje a co nabízí Portál občana?* [online]. 2018 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.lupa.cz/clanky/jak-funguje-a-co-nabizi-portal-obcana/>
- [44] ROSTECKÝ, Jiří. *B2B, B2C, B2G a další zapeklité značky, které neznačí nic, ale vlastně všechno...* [online]. 2011 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://mladypodnikatel.cz/b2b-b2c-b2g-c2b-b2a-b2e-b2r-c2c-c2g-g2b-g2c-g2g-t950>
- [45] SARSBY, Alan. *SWOT analysis. Spectaris*, 2016. 86 s. ISBN 978-2-9932504-2-2.
- [46] SOUKUPOVÁ, Bára. *Česko v digitálních žebříčcích* [online]. 2020 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.profant.eu/2020/cesko-v-zebriccich.html>
- [47] SSL. *Standart features* [online]. 2021 [cit. 2023-03-16]. Dostupné z: <https://www.ssl.com/>
- [48] STATE.GOV. *Digital Government Strategy* [online]. 2022 [cit. 2023-03-17]. Dostupné z: https://www.state.gov/digital-government-strategy/?fbclid=IwAR25wHn3C8evgpzfnTxxqZxE2QXgHLx_1trsT5Hxfo7T7FN NiyuhIfi87n8
- [49] SYROVÁTKOVÁ, J., *Veřejná správa. Úvod do problematiky veřejné správy* [online]. Centrum dalšího vzdělávání. [cit. 2023-03-23]. Dostupné z: <https://turbo.cdv.tul.cz/mod/book/view.php?id=5959>
- [50] ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007. 172 s. ISBN 978-80-87041-25-3.
- [51] THE PHARMACEUTICAL JOURNAL. *Electronic prescriptions to be introduced nationally from November 2019*. [online]. 2021 [cit. 2023-03-17]. ISSN 2053-6186.

[52]UOOU. *Obecné nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR)*: [online]. 2022 [cit. 15.03.2023]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/obecne-narizeni-o-ochrane-osobnich-udaju-gdpr/ds-3938/p1=3938>

[53]WEERAKKODY, Vishanth a Christopher G. REDDICK. *Public Sector Transformation through E-Government: Experiences from Europe and North America*. UK: Routledge, 2017. 280 s. ISBN 9781138115590.

8 Seznam obrázků, tabulek, grafů a zkratk

8.1 Seznam obrázků

Odkazovaný seznam obrázků

Obrázek 1: Klíčové oblasti DESI.....	34
Obrázek 2: Rozložení vah u druhé dimenze klíčových oblastí.....	35
Obrázek 3: Žebříček zemí podle GCI v roce 2020	36
Obrázek 4: Vstupní indikátory GCI	37
Obrázek 5: Index DESI, 2022	41
Obrázek 6: Hlavní stránka Portálu občana	43
Obrázek 7: Přihlášení přes Identitu občana	44
Obrázek 8: Přihlášení přes mojeID	45
Obrázek 9: Banky podporující přihlášení	45
Obrázek 10: Přihlášení přes datové schránky	46
Obrázek 11: Náhled do služeb Portálu občana	48
Obrázek 12: URL adresa Portálu občana	50
Obrázek 13: Certifikát Portálu občana	51
Obrázek 14: "Digitální Government 21. století".....	55
Obrázek 15: Informační rozcestník "USA.GOV"	56
Obrázek 16: Ukázka výběru státu	57
Obrázek 17 Portál státu Colorado	58
Obrázek 18: Oblast veřejné správy portálu Colorado	59
Obrázek 19: Rozcestník nabízených služeb portálu Colorado	59
Obrázek 20: Nezaměstnanost.....	60
Obrázek 21: Průkazy	60
Obrázek 22: Colorado PEAK.....	61
Obrázek 23: URL portálu Colorado	61
Obrázek 24: Certifikát portálu Colorado	62
Obrázek 25: SWOT matice Portálu občana.....	71

8.2 Seznam tabulek

Odkazovaný seznam tabulek

Tabulka 5: Povědomí o nástrojích eGovernmentu v ČR.....	52
Tabulka 6: Využívání nástrojů eGovernmentu	53
Tabulka 1: Porovnání Portálu občana a portálu Colorado.....	64
Tabulka 2: Počet formulářů	65
Tabulka 3: Počet služeb portálů.....	65
Tabulka 4: Počet služeb podnikového charakteru.....	66

8.3 Seznam grafů

Odkazovaný seznam grafů

Graf 1: Porovnání jednotlivých oblastí DESI.....	41
Graf 2: Portál občana, důvody nevyužití v roce 2021.....	53
Graf 3: Datové schránky důvody nevyužití v roce 2021.....	54

8.4 Seznam použitých zkratk

apod.	a podobně
CA	certifikační autorita
ČR	Česká republika
ČSÚ	český statistický úřad
DESI	digitální ekonomický a sociální index
eIDAS	Nařízení Evropského parlamentu a Rady EU č. 910/2014
EK	Evropská komise
EU	Evropská unie
GCI	globální index konektivity
GDPR	obecné nařízení o ochraně osobních údajů
HTTP	internetový protokol určený pro komunikaci
ICT	informační a komunikační technologie
IČO	Identifikační číslo osoby
ID	identita
IS	informační schopnosti
IT	informační technologie
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
např.	například
NIA	národní identifikační autorita
OSN	Organizace spojených národů
SMS	Short Message Service
SWOT	analýza silných, slabých stránek příležitostí a hrozeb
URL	definice doménové adresy
USA	Spojené státy americké