

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra informačních technologií**



## **Teze diplomové práce**

**Klientsky zaměřený eGovernment  
(eGovernment v České republice, jeho výzvy a tendence  
pro období 2023–2030)**

**Bc. Josef Duffek**

# Klientsky zaměřený eGovernment (eGovernment v České republice, jeho výzvy a tendence pro období 2023 - 2030)

## Abstrakt

Diplomová práce se zabývá popisem aktuálního stavu českého eGovernmentu a provázaností s veřejnou správou. Do popředí staví orientaci na klienta, která je různou měrou zakomponována v různých strategických materiálech veřejné správy a není jednoduché tuto problematiku vnímat jako celek. Práce poskytuje ucelený pohled, který přispívá k orientaci v této komplexní oblasti na straně jedné a k posunu veřejné správy směrem k vyšší kvalitě služeb na straně druhé. Dále práce upozorňuje na slabá a silná místa, hrozby i příležitosti, která jsou bezprostředně spjata s eGovernmentem (ale i s veřejnou správou jako takovou), a které mohou být vnímány různými cílovými skupinami různorodě, ať již v negativním nebo pozitivním slova smyslu. V teoretické části je provedena rešerše problematiky z různých teoretických literárních zdrojů kombinovaných s informačními zdroji z praxe eGovernmentu a veřejné správy. V praktické části je provedeno srovnání českého eGovernmentu se zahraničím, zdůrazněny úspěšné i neúspěšné projekty. Je provedena diskuse o obsahu klientsky zaměřeného eGovernmentu. Práce je zakončena návrhem možných iniciativ a projektů v souladu s principy klientsky orientovaného eGovernmentu v rámci cílů, principů a zásad Digitálního Česka a Informační strategie České republiky, které mohou posloužit jako inspirace pro praktickou realizaci napříč veřejnou správou - eGovernmentem.

**Klíčová slova:** eGovernment , klientsky orientovaná veřejná správa, informační systém, procesy, přínosy a enterprise architektura, informační systémy veřejné správy .

# Cíl práce a metodika

## 1.1 Cíl práce

Hlavním cílem práce je přehledové shrnutí úspěchů i neúspěchů eGovernmentu a jeho projektů v české veřejné správě za období 2000–2022, rozpracování výzev, tendencí a strategických směrů pro nadcházející období.

Dílčími cíli jsou:

- Rešerše postavení eGovernmentu v mezinárodním srovnání
- Rozbor slabých a silných stránek eGovernmentu
- Stanovení příležitostí a hrozeb eGovernment
- Teoretické a praktické zázemí klientsky orientovaného eGovernmentu.

## 1.2 Metodika

Při zpracování diplomové práce je vycházeno z teoretických poznatků současných přístupů v eGovernmentu, aktuálního programového období a informací o realizovaných projektech. Byl zpracován přehled slabých a silných stránek, včetně příležitostí a hrozeb v oblasti eGovernmentu (s přihlédnutím na proklientskou orientaci) a na jejím základě formulovány principy klientsky orientovaného eGovernmentu v rámci cílů, principů a zásad Digitálního Česka a Informační strategie České republiky doplněné o návrhy možných iniciativ/projektů.

## Teoretická část

Pro rozvoj digitalizace veřejné správy je zcela zásadní dostupnost nástrojů eGovernmentu. Elektronizace veřejné správy se však v prvopočátku odehrává i na poli legislativy. Jde o různé zákony, vyhlášky a další právní předpisy, ale také jsou klíčové implementační plány programu Digitální Česko, Koncepce Klientsky orientované veřejné správy 2030, jejíž vizí je zvýšení proklientské orientace veřejné správy, a to mimo jiné za účelem zvýšení prosperity ČR a zvýšení kvality života jejích občanů. eGovernment je zde reflektován jako jeden z nejdůležitějších nástrojů pro zefektivnění, ale také zlepšení dostupnosti veřejné správy pro klienta/občana.

## 2.1 eGovernment – klíčové služby

Pojem **eGovernment** velmi zdomácněl, a to nejen v českém jazyce. Definici eGovernmentu můžeme chápat jako elektronickou správu věcí veřejných či elektronickou vládu nebo vládnutí, nebo jako použití informačních a komunikačních technologií ve veřejném sektoru. Za vhodné je zmínit i pojem **Good governance**, neboli **dobré vládnutí, dobrá správa**.

V České republice byla realizovaná řada projektů rozvíjejících elektronizaci veřejné správy. Některé fungují již 15 let (viz Czech POINT, základní registry, ISDS, některé se staly součástí každodenního života úředníků i občanů (e-neschopenka, Portál veřejné správy), jiné jsou nové (Portál občana, elektronická identita, Bank ID atd.).

## 2.2 Základní dokumenty k digitalizaci veřejné správy

V diplomové práci je převážně čerpáno z vládních dokumentů jako nejaktuálnějších zdrojů, vybrány jsou následující:

### 3.3.1 Klientsky orientovaná veřejná správa ČR 2030 – Koncepce rozvoje veřejné správy na období 2021–2030

Koncepce Klientsky orientovaná veřejná správa ČR 2030 je strategický dokument rozvoje VS ČR pro nadcházející desetiletí. Zastřešuje vize k dosažení maximální míry „pro-klientské“ orientace VS prostřednictvím celkem 5 strategických cílů orientovaných na zvýšení dostupnosti a kvality služeb veřejné správy, zlepšení fungování systému veřejné správy i jejích institucí, zkvalitnění lidských zdrojů, stejně jako komunikace veřejné správy s klienty a usnadnění participace občanů na veřejném dění.

### 3.3.2 Digitální Česko

Jedná se o soubor koncepcí, které zajišťují předpoklady dlouhodobé prosperity České republiky v prostředí probíhající digitální revoluce. Tvoří jej tři hlavní pilíře, někdy označované za dílčí koncepcie či strategie: 1) Česko v digitální Evropě, které je v gesci Úřadu vlády, 2) Informační koncepcie České republiky 2020, které je v gesci Ministerstva vnitra a 3) Koncepce Digitální ekonomika a společnost, které je v gesci Ministerstva průmyslu a obchodu.

### 3.3.5 Strategický rámec Česká republika 2030

Strategický rámec Česká republika 2030 je zastřešujícím vládním dokumentem pro všechny úrovně: národní, krajskou a místní, vytváří tak základní rámec pro ostatní strategické dokumenty na těchto úrovních (tzn. nenahrazuje sektorové dokumenty). Cílem je zvyšování kvality života všech obyvatel ČR při respektování přírodních limitů. Na základě strukturální analýzy současného stavu a trendů formuluje strategické a specifické cíle, kterých by Česká republika měla do roku 2030 dosáhnout.

## Vlastní práce

### 4.1. Úspěšné eGovernment projekty

Digitalizace veřejné správy se stala životně důležitou pro fungování moderního státu a služeb určené pro občany, což ostatně dokázala a podpořila také koronavirová krize, která omezila volný pohyb, sociální interakci ve společnosti apod. Jednoznačným favoritem v projektech jsou portálová řešení, snaha o sdílení dat, ale v rámci veřejné správy se taktéž vytvořily projekty, které zdánlivě nesměřují k elektronizaci VS jako takové, ale díky ní došlo k zefektivnění a zpřesnění konkrétní agendy či procesu, jimiž se veřejná správa, resp. úřady musí zabývat. Na základě poznatků z literární rešerše a teoretické části, ve které jsou uvedeny trendy a výzvy klientsky orientovaného eGovernmentu, lze konstatovat, že se nejedná pouze o digitalizaci starých procesů, ale o jejich modernizaci a zjednodušení.

Významné projekty, jako je Portál občana, Datové schránky, Czech POINT apod. jsou z tohoto hodnocení vynechány, neb nejenže jsou popsány v teoretické části, ale bez nich by

eGovernment, resp. elektronizace VS nemohla fungovat již vůbec. V práci byly popsány projekty, které se významně na digitalizaci VS podílí, rozvíjí ji a modernizují, zlomek uvedených úspěšných projektů byl vybrán a popsán z portálu „EGOVERNMENT THE BEST“. Projekty jsou vybrány na základě úspěšnosti a umístění v prvních příčkách.

## **4.2 Neúspěšné eGovernment projekty**

V oblasti digitalizace veřejné správy se také některé projekty nepodařilo dle představ naplnit, nebo nejsou uživateli, resp. cílovou skupinou využívány, jak se předpokládalo. Ale také mnohdy na ně není připravena legislativní půda. Neúspěšné projekty byly vytipovány a na základě průzkumu z veřejných zdrojů a interních informací pracovníků odboru eGovernmentu MVČR.

## **4.3 Oblasti a faktory ovlivňující eGovernment**

eGovernment ovlivňuje mnoho oblastí, v práci tak byla provedena identifikace a klasifikace relevantních faktorů, která je zaměřena na vnitřní záležitosti a vnější složky, které by mohly ovlivnit nebo přímo tuto oblast ovlivňují. Zdroje k čerpání těchto faktorů jsou znalosti získané z teoretických východisek v rámci diplomové práce a druhým zdrojem jsou získané informace v rámci odborných konferencí, podcastů, webinářů apod. Především informace z on-line rozhovorů byly pro tvorbu identifikace zhodnocení velice užitečné, neboť se zde vyjadřovali odborníci v oblasti eGovernmentu.

## **4.4 Mezinárodní srovnání eGovernmentu**

Mezinárodní srovnání českého eGovernmentu bylo zkoumáno na základě hodnocení DESI, tento index každoročně zahrnuje profily zemí, které podporují členské státy při určování oblastí vyžadujících prioritní opatření, jakož i tematické kapitoly, které nabízejí analýzu na evropské úrovni napříč klíčovými digitálními oblastmi, které jsou zásadní pro podporu politických rozhodnutí. Index hodnotí oblasti jak lidského kapitálu, tak konektivity, dále oblast digitálních veřejných služeb či oblast integrace digitálních technologií. Co se týče DESI srovnání, Česká republika se celkově umístila v roce 2021 na 18 místě, na 17. místě v roce 2020 a v roce 2019 na 18. místě, celkově z 27 členských zemí. Na základě zkoumání a analýzy portálů zahraničních EU zemí a jimi poskytovaných digitálních služeb, existenci on-line komunikace mezi občanem a státem, byla sestavena tabulka 3.

## **4.5 Klientsky orientovaný eGovernment**

Teoretické a praktické zázemí klientsky orientovaného eGovernmentu tak vychází z dobré a kvalitní veřejné správy, kde nerozhoduje pouze odbornost úředníka, ale i jeho schopnost s občanem, resp. žadatelem komunikovat. Jelikož digitální technologie kladou na veřejnou správu stále nové a moderní požadavky a v podstatě přinášejí mnohá očekávání, je nutné, aby instituce a politické reprezentace vyvážili zavádění digitálních služeb s reálnými potřebami obyvatel, a přitom současně je nutné, aby usilovali o jejich praktické využití.

V odborné literatuře a dle vyjádření expertů a odborníků na půdě eGovernmentu jak v politické reprezentaci, veřejných institucí, tak ze soukromé sféry se nejčastěji jedná o zvýšení kvality a dostupnosti veřejných služeb, o snížení provozních nákladů, snížení roztržitosti a pomalé legislativy, vztahující se k digitalizaci VS, tvorbě datových základů, sdílení dat, služeb a další. Tyto iniciativy a zázemí vychází především z následujících hlavních strategických dokumentů: Klientsky orientovaná veřejná správa ČR 2030, Koncepce rozvoje veřejné správy na období 2021–2030, Digitální Česko, které v sobě zahrnuje tři hlavní strategické koncepce: Česko v digitální Evropě, Informační koncepce ČR 2020 a Koncepce Digitální ekonomika a společnost

## **Výsledky a diskuze**

### **5.1 Úspěšné a neúspěšné eGovernment projekty**

Úspěšnost uvedených projektů v rámci digitalizace VS spočívá především ve snížení administrativní náročnosti, komplexní digitalizaci činností, on-line sdílení a aktualizování dat, zkrácení procesních lhůt, využití elektronických šablon a vzorů, pružnosti a zvýšení kvality veřejné správy, a to na všech úrovních VS. Zpočátku byly služby rozvíjeny centrálně, ale je zde i patrná potřeba samospráv.

Naopak Neúspěšnost projektů lze spatřovat především v selhání lidského kapitálu, nedostatečné kvalifikace lidských zdrojů, přílišné vytiženosti členů projektu, nezastupitelnosti, jejich nedocení, chybně naplánovaného časového managementu, nedodržení rozpočtu, změny v průběhu realizace projektu, chybně nastaveným procesům nebo jejich nedodržení, nedostatečnou komunikací, a také mnohdy chybně stanoveným cílům či sběru nesprávných/nepotřebných podkladů k jejich splnění.

### **5.2 Zhodnocení definovaných oblastí ovlivňující eGovernment**

Identifikace slabých, silných stránek, stanovení příležitostí a hrozeb eGovernmentu jako takového, bylo provedeno do tabulkové formy (Tabulka 2) z rešerší citované literatury, diskuzí, konferencí a debat předních odborníků na toto téma. Je tedy zřejmé, že eGovernment se nejvíce potýká s nedostatkem odborníků v oblasti IT a profí úředníků, což je způsobeno i jejich nedostatečným oceněním – nezaplacením. Je zde existence méně IT zdatných občanů, nebo i těch, kteří nemají přístup k internetu. Je upozorněno i na nedostatek on-line služeb, ale existuje zde prostor pro jejich zvýšení, viz Katalog služeb, který zahrnuje seznam služeb, na základě něhož by se měly digitalizovat. Gestoři těchto služeb však ještě nezahájili potřebné kroky pro jejich digitalizaci, slabou stránkou ale i hrozbou jsou kybernetické útoky, zranitelnost systémů. Opět je zde zmíněná DIA – a to jak v příležitostech, tak v hrozbách.

### **5.3 Zhodnocení mezinárodního srovnání eGovernment služeb**

Co se týče mezinárodního srovnání eGovernmentu služeb, záleží na hlavních trendech vývoje v oblasti digitalizace a působení okolností na její vývoj, viz koronavirová pandemie, ozbrojený konflikt na Ukrajině apod. Nejen zkoumané státy dosáhly a stále dosahují v oblasti

digitalizace pokroku, ale lze také zaznamenat napříč těmito zeměmi rozdílný přístup v zaměření na digitalizaci jako takovou (pomoc občanovi, rozvoj aplikací, komunikace, či zaměření se na identifikační prostředky), ale všechny země v rámci EU se snaží soustředit na splnění cílů pro rok 2030, které jsou stanoveny v rámci tzv. Evropské digitální dekády. Všechny zkoumané země (bez rozdílu na hodnocení DESI) zvýšily svou úroveň digitalizace, mají na paměti, že se v podstatě v EU zvýší v nadcházejících období procento 80letých občanů, kteří nebudou fyzicky pracovat, na které je nutné cílit.

## **5.4 Klientsky orientovaný eGovernment – principy a iniciativy**

Klientsky orientovaný eGovernment vychází z cílů a principů klientsky orientované veřejné správy, z cílů a principů, a zásad celkové digitalizace, resp. architektonických principů eGovernmentu či obecných dlouhodobě platných pravidel, pro návrhy a realizaci řešení ISVS, vycházejících z Digitálního Česka. Došlo k vytipování možných iniciativ a projektů na základě přiřazených cílů jak z Informační koncepce ČR, tak Klientsky orientované veřejné správy 2030 v souladu s nejpálčivějšími problematickými oblastmi z celkového hodnocení eGovernmentu viz tabulka 4 v diplomové práci. Pokud se budou tyto navržené iniciativy realizovat a naplňovat, eGovernment se v souvislosti s rozvojem veřejné správy přiblíží ke klientovi (resp. občanovi). A lze jej považovat za jeden z nejdůležitějších nástrojů zefektivnění i zlepšení dostupnosti veřejné správy pro klienta.

## **Závěr**

Na veřejnou správu digitalizace a rozvoj technologií kladou stále nové požadavky a mimo to přinášejí mnohá očekávání. Projekty zaměřené na digitalizaci musí při jejím zavádění brát v potaz skutečné potřeby svých občanů, jejich praktické využití. Lze se domnívat, že nová právní úprava zákona o právu na digitální služby s sebou přinese přelomovou změnu v této digitální oblasti v podobě zřízení Digitální informační agentury, která se ukáže buď za pozitivní krok, v což autor práce věří, nebo naopak negativní zásah do procesu digitalizace VS. Toto se však ukáže až po několika měsících, spíše řádech jednotek let. eGovernment je v současnosti ve fázi nahrazování nových, klientsky orientovaných či revitalizaci stávajících digitalizačních či informačních projektů. Rozvoj eGovernmentu samozřejmě nesouvisí pouze s nabídkou digitálních služeb, ale občané, firmy a další instituce k nim musejí mít přístup, preferovat jejich využití nebo disponovat odpovídajícími schopnostmi (umět pracovat s informací, mít určité digitální povědomí). Pro toto docílení je důležité společnost jako takovou naučit digitálně přemýšlet, když není dostatek odborníků, je možné si je půjčovat. Uvědomit si, že samotný přístup nestačí, nutná je i dostupnost, při řešení zohlednit optimalizace energií, snížení emisí – bez digitalizace to skutečně nepůjde. Digitalizace je klíčový faktor, mohou být různé projekty, strategie, ale nejdříve se musí celá společnost naučit přemýšlet novým způsobem.

Přínosem práce je poskytnutí návrhu opatření vycházejících z propojení cílů ze strategických dokumentů, na rozvoj a zkvalitňování služeb kontaktních míst veřejné správy Czech POINT při využití kompetenčních center je nutné.

## Zdroje

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

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

LUKÁŠ, Martin. *Využití města a obce Národní identitní autoritu, a jak?* Informační a komunikační technologie. Moderní obec. Praha. 12/2020. ([www.moderniobec.cz](http://www.moderniobec.cz))

LUKÁŠ, Martin. *ServiceLevel Management, aneb jak řídit služby v municipalitách (1)*: Informační a komunikační technologie. Moderní obec. Praha. 12/2021. ([www.moderniobec.cz](http://www.moderniobec.cz))

LUKÁŠ, Martin. *ServiceLevel Management, aneb jak řídit služby v municipalitách (1)*: Informační a komunikační technologie. Moderní obec. Praha. 12/2021. ([www.moderniobec.cz](http://www.moderniobec.cz))

Koncepce Klienty orientovaná veřejná správa 2030 - Ministerstvo vnitra České republiky. *Úvodní strana – Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Copyright © 2022 Ministerstvo vnitra České republiky, všechna práva vyhrazena [cit. 30. 12. 2022]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/koncepce-klienty-orientovana-verejna-sprava-2030.aspx>

Slovník pojmů eGovernmentu [Architektura eGovernmentu ČR]. *Uvítání a obsah webu [Architektura eGovernmentu ČR]* [online] [cit. 23. 07. 2022]. Dostupné z: [https://archi.gov.cz/slovník\\_egov?](https://archi.gov.cz/slovník_egov?)

Správa základních registrů – Informační systém základních registrů. [online]. Copyright © 2022 Správa základních registrů [cit. 23. 07. 2022]. Dostupné z: <https://www.szrcr.cz/cs/informacni-system-zakladnich-registru>

Strategický rámec rozvoje – Ministerstvo vnitra České republiky. *Úvodní strana – Ministerstvo vnitra České republiky* [online]. Copyright © 2022 Ministerstvo vnitra České republiky, všechna práva vyhrazena [cit. 30. 12. 2022]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/strategicky-ramec-rozvoje.aspx>