Univerzita Karlova v Praze

Filozofická fakulta

Ústav informačních studií a knihovnictví

Studijní program: Informační studia a knihovnictví

Studijní obor: Informační studia a knihovnictví

Diplomová práce

Bc. Čeněk Kudrna

Aktuální stav eGovernmentu na vybraných krajských úřadech v České republice

The current situation of eGovernment in selected regional offices in the Czech Republic

Praha 2015

Vedoucí práce: Ing. Petr Očko, Ph.D.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracoval samostatně, že jsem řádně citoval všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze, dne 13. dubna 2015

……..

Bc. Čeněk Kudrna

Identifikační záznam:

KUDRNA, Čeněk. *Aktuální stav eGovernmentu na vybraných krajských úřadech v České republice = The current situation of eGovernment in selected regional offices in the Czech Republic.* Praha, 2015-04-13. 109 s., 5 s. příl. Diplomová práce (Mgr.) Univerzita Karlova

v Praze, Filozofická fakulta, Ústav informačních studií a knihovnictví. Vedoucí diplomové práce Petr Očko.

Abstrakt (česky)

Diplomová práce s názvem Aktuální stav eGovernmentu na vybraných krajských úřadech pojednává o aktuálním stavu elektronické veřejné správy v rámci českých krajských úřadů. Autor prezentuje projekt eGovernment v České republice, jeho vývoj a strategické dokumenty. Dále autor představuje příklady eGovernmentu v zahraničí a současné trendy. Praktická část obsahuje komparaci finančních nákladů a aktuální fáze jednotlivých projektů krajských úřadů. Jsou prezentovány výsledky průzkumu na téma povědomí občanů o službách eGovernmentu v České republice. Autor v závěru práce hodnotí zjištěné poznatky a předkládá doporučení pro další rozvoj projektů na krajských úřadech.

Klíčová slova (česky)

eGovernment, státní správa, krajské úřady, informační a komunikační technologie

Abstract (in English):

This diploma thesis entitled The current situation of eGovernment in selected regional offices in the Czech Republic is centered on actual state of electronic public administration at Czech regional offices. Author of the thesis seeks to give an account of the E-government project in the Czech Republic, its development and strategic documents. Subsequently listed are examples of E-government in foreign countries and its current trends. Practical part is devoted to comparison of the financial costs and current stage of E-government projects at regional offices. Presented are results of the survey centered on the citizens´ awareness about the E-government services in the Czech Republic. In the end of the thesis its author seeks to evaluate the findings and suggest recommendations for the future development of projects at regional offices.

Klíčová slova (anglicky):

eGovernment, government, regional authorities, information and communication technologies

Obsah

Předmluva **6**

1 Úvod **8**

2 eGovernment **9**

2.1 Základní pojmy *9*

2.2 eGovernment v zahraničí *22*

2.3 Elektronická veřejná správa a její trendy *32*

2.4 Závěr *36*

3 Vývoj české elektronické státní správy **37**

3.1 Historický vývoj eGovernmentu v České republice *37*

3.2 Státní informační politika – cesta k informační společnosti *41*

3.3 Státní informační a telekomunikační politika e-Česko 2006 ..... *43*

3.4 Národní strategie informační bezpečnosti ČR *43*

3.5 Strategie rozvoje služeb pro informační společnost *44*

3.6 Smart Administration *45*

3.7. Strategie a implementace eGovernmentu v území *49*

3.8. Vzdělávání eGovernmentu *51*

3.9. Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+ *52*

3.10. Implementace eGovernmentu v České republice *56*

3.11. Výzva č. 8 na rozvoj služeb eGovernmentu v krajích *57*

4 Komparace vybraných systémů eGovernmentu **66**

4.1. Metodika komparace *66*

4.2. Hypotézy komparace údajů *67*

4.3. Odpovědi krajských úřadů *67*

4.4. Srovnání finančních nákladů projektů *76*

4.5 Zhodnocení hypotéz ... *80*

4.6 Závěr komparace ... *83*

5 Průzkum o povědomí občanů o eGovernmentu ... **84**

5.1 Metodika průzkumu ... *84*

5.2 Hypotézy průzkumu ... *85*

5.3 Charakteristika respondentů ... *85*

5.4 Výsledky průzkumu ... *87*

5.5 Výsledky hypotéz ... *95*

5.6 Srovnání s jinými průzkumy ... *96*

5.7 Závěr průzkumu ... *97*

6 Doporučení pro další činnosti krajských úřadů ... **98**

7 Závěr ... **99**

Seznam citované literatury ... **101**

Seznam obrázků ... **106**

Seznam grafů ... **107**

Seznam tabulek ... **108**

Seznam zkratek ... **109**

Příloha 1 ... **I**

Příloha 2 ... **II**

Předmluva

Předložená diplomová práce má název *Aktuální stav eGovernmentu na vybraných krajských úřadech v České republice.* Hlavním cílem diplomové práce je popsat systém elektronické veřejné správy v České republice na úrovni krajské správy. Práce přináší popis projektů uskutečněných krajskými úřady, jejich srovnání a ohodnocení dotazníkovým šetřením.

Vypracováním této práce jsem chtěl proniknout do prostředí a postupů veřejné správy a do použití nových technologií v ní. Při výběru tématu mě ovlivnila má bakalářská práce, která se věnovala problematice použití elektronického podpisu v České republice. Diplomová prace navazuje na mé studium elektronické veřejné správy v České republice v předchozích letech.

V rámci přípravných prací jsem zpracoval rešerši zaměřenou nejen na krajskou státní správu, její rozvoj a inovace v oblasti eGovernmentu, ale také na eGovernment jako takový. Potřebné informace byly získávány především z internetových stránek krajských úřadů, státní správy, respektive Ministerstva vnitra České republiky. K tématu není vypracováno velké množství odborné literatury, nicméně byly využity kvalitní publikace jako je například *eGovernment bezpečně* od Víta Lidinského nebo *eGovernment* od Davida Špačka.

Vlastní text diplomové práce je strukturován do dvou částí – teoretické a praktické. Úvodní druhá kapitola je věnována vymezení hlavních termínů prostupujících prací. Byly představeny základní prvky eGovernmentu a jeho příklady v zahraničí včetně důležitých strategických dokumentů Evropské unie. Část kapitoly prezentuje nové trendy v oblasti elektronické veřejné správy.

Třetí kapitola popisuje vývoj eGovernmentu v České republice. Uvedení „historického“ vývoje považuji za nutné pro pochopení faktu, že budování rozsáhlého projektu, jako je eGovernment, je velmi obtížný a zdlouhavý proces. Prostřednictvím charakteristiky strategických dokumentů vysvětluji kroky české veřejné správy v rozvoji projektu.

Praktická část diplomové práce je rozdělena do dvou hlavních podkapitol. První část se věnuje komparaci podprojektů eGovernmentu krajských úřadů. Pro potřeby vypracování diplomové práce byly kontaktovány některé krajské úřady, protože podstatné a hlavně aktuální informace o krajském eGovernmentu nebylo možné nalézt. Dotazování krajských úřadů bylo nakonec rozšířeno na všechny krajské úřady a zakomponováno do praktické části.

Využití odpovědí krajských úřadů ke komparaci systémů a zjištění aktuálního stavu projektu se ukázalo jako dobrý a efektivní krok jak zjistit relevantní informace. Na základě vyhledaných dat a odpovědí úřadů byly postupně porovnány finanční náklady, fáze jednotlivých podprojektů nebo jejich propagace krajskými úřady.

Zadání diplomové práce plánovalo hodnocení služeb vybraných krajských úřadů, nicméně v průběhu práce bylo zjištěno, že služby eGovernmentu jsou zapracovány uvnitř krajských úřadů a jejich srovnání, jaké bylo původně plánováno, by nebylo reálné a efektivní. Proto bylo provedeno dotazníkové šetření povědomí občanů o službách eGovernmentu a o projektu Digitální mapy veřejné správy, který je jedinou veřejně dostupnou službou krajských úřadů z projektu eGovernmentu, kterému se věnuje tato práce.

Závěrečná kapitola shrnuje a vyhodnocuje získané poznatky a snaží se o doporučení pro další implementaci eGovernmentu na úrovni krajů. Pro lepší přehlednost byly některé údaje zapracovány do tabulek a grafů. V textu jsou užity obrázky.

Celkový rozsah diplomové práce činí 109 stran a 5 stran příloh.

Práce se řídí *Metodickými pokyny pro zpracování a odevzdání závěrečných prací* Filozofické fakulty Univerzity Karlovy v Praze. Použité informační zdroje jsou uváděny v textu podle Harvardského systému citování. Pro větší přehlednost jsou jméno tvůrce a rok publikování citovaného zdroje uvedeny v hranatých závorkách. Použité informační zdroje jsou citovány v souladu s citační normou ISO 690 a jsou řazeny abecedně. Seznam použitých informačních zdrojů je uveden na konci práce.

Na závěr bych rád poděkoval vedoucímu diplomové práce Ing. Petru Očkovi, Ph.D. za vstřícnost a odborné rady při vypracování práce. Velké dík náleží mé rodině, která mě podporovala po dobu studia, zvláště pak mému bratrovi, Ing. Petru Kudrnovi, který mi byl taktéž nápomocen při studiu.

1 Úvod

Veřejná správa vstupuje do života každého občana České republiky. Dnes je velmi obtížné, ba i nemožné, nevyhledávat nebo nepoužívat služby některého ze státních úřadů. Je ale možné si zvolit, jakým způsobem s úřady budeme komunikovat. Buď můžeme osobně navštívit budovu úřadu, jak jsme byli po dlouhá léta zvyklí, nebo můžeme využít nové postupy a možnosti a s vybraným úřadem se spojit pomocí sítě Internet například z domova.

S rozvojem informačních technologií a snadnějšího přístupu k síti Internet dochází k rozšiřování nabídky elektronických služeb nejen v soukromém sektoru, ale také ve státní správě. Nové technologie využívá čím dál více lidí i státních institucí po celém světě. Společnost díky novým technologiím mění svou podobu a klade na nás stále větší nároky. Je žádoucí věci řešit co možná nejrychleji a nejefektivněji a s velkou úsporou peněz. To platí i pro komunikaci se státní správou. Pokud zde existují možnosti, jak urychlit, zefektivnit a zlepšit služby občanům, je v zájmu státu tyto možnosti dále rozvíjet. V případě státní správy je navíc kladen důraz na zvyšování bezpečnosti a transparentnosti komunikace a snižování finančních nákladů na provoz. A právě tomu se věnují projekty eGovernmentu.

Odpovědnost za rozvoj eGovernmentu nese Vláda ČR, ale hlavním koordinátorem je ministerstvo vnitra. To v minulosti dokončilo některé projekty na národní úrovni, které byly prvním krokem k rozvoji eGovernmentu. Projekty Czech POINT, Datové schránky, Elektronický podpis nebo Základní registry se již staly součástí nabídky elektronické veřejné správy. Ale je nutné dosahovat dalších cílů.

Na rozvoji eGovernmentu v České republice se podílí i krajské úřady. Vyšší územně správní celky kraje zahájily projekt Rozvoje eGovernmentu v krajích, který měl za úkol zavést nové informační a komunikační technologie do státní správy, aby došlo k jejímu zefektivnění, zkvalitnění a zvýšení transparentnosti. Do projektu nebylo zahrnuto hlavní město Praha, které není oprávněným příjemcem podpory z IOP (Integrovaný operační program. Krajské úřady řešily podprojekty integraci svých služeb, zpřístupnění krajských informací na mapovém podkladu, digitalizaci dat, otázky spisové služby úřadu a vybudování technologických center s objemnými datovými sklady. Tyto body jsou tématem diplomové práce. Z vyjmenovaných podprojektů se běžný občan setká spíše jen s Digitální mapou, protože ostatní podprojekty jsou „uvnitř“ krajského úřadu, kde plní úkoly zaměstnanců úřadů, kteří pracují pro nás pro občany.

2 eGovernment

2.1 Základní pojmy

Kapitola se věnuje charakteristice důležitých pojmů oblasti eGovernmentu, které prostupují celou předkládanou prací. V úvodní podkapitole jsou uvedeny základní definice eGovernmentu používané v České republice i v zahraničí. Následuje podkapitola zaměřená na české prostředí a projekty. V další části budou charakterizovány mezinárodní přístupy k projektu včetně základních legislativních a strategických dokumentů. Trendům elektronické veřejné správy je věnována poslední podkapitola terminologické části.

2.1.1 eGovernment obecně

Pojem eGovernment prostupuje celou diplomovou prací, proto autor považuje za vhodné jej na úvod stručně charakterizovat. eGovernment bývá nejčastěji chápán jako komunikace občana s veřejnými a státními institucemi elektronickou podobou. Existuje mnoho variant výkladu pojmu, nicméně pro potřeby této práce uvádí autor následující definice, které dostatečně vystihují podstatu termínu. Některé z uvedených definic mají mezinárodní charakter.

eGovernment je zkratkou anglických slov *electronic government*, kterou lze doslovně přeložit jako elektronická správa. V anglické literatuře se můžeme setkat se zkratkou eGov, digital government, online government nebo v českém prostředí méně používaný termín e-vláda či elektronická vláda. Pojem eGovernment však natolik zdomácněl, že je využíván jak politickým zastoupením, tak médii i samotnými občany.

Definice Ministerstva vnitra České republiky

„eGovernment představuje transformaci vnitřních a vnějších vztahů veřejné správy pomocí informačních a komunikačních technologií s cílem optimalizovat interní procesy.“

[ČESKO, ©2014a]

Definice Evropské unie

„E-government je využití ICT ve veřejné správě, kombinované s organizačními změnami a novými dovednostmi k zajištění a zlepšení veřejných služeb a demokratických procesů a posílení podpory veřejné politiky.“

[EUROPEAN COMMISION, 2014]

Definice OSN

„Trvalá povinnost veřejné správy zlepšovat vztahy mezi občany a veřejným sektorem poskytováním levných a efektivních služeb, informací a znalostí. Praktická realizace toho nejlepšího, co může veřejná správa nabídnout.“

Definice dle Lidinského

„eGovernment je využívání informačních technologií veřejnými institucemi pro zajištění výměny informací s občany, soukromými organizacemi a jinými veřejnými institucemi za účelem zvyšování efektivity vnitřního fungování a poskytování rychlých, dostupných a kvalitních informačních služeb.“ [LIDINSKÝ, 2008]

2.1.2 eGon

eGon je symbolem celého systému elektronické veřejné správy České republiky. eGon představuje komplexní projekt elektronizace veřejné správy, jehož cílem je usnadnit život občanům a zvýšit efektivitu veřejné správy pomocí důmyslného využití informačních technologií. [ČESKO, ©2014a]

Projekt byl zahájen v roce 2006. V roce následujícím došlo k provozu jeho první části – Czech POINT[1]. Byly zveřejněny návrhy legislativních úprav podmiňující vlastní realizaci celého projektu. Přijetím zákona č. 300/2008 Sb., o autorizované konverzi dokumentů, byl celý projekt spuštěn. V dalším roce 2009 se projekt rozšířil o datové schránky a komunikační infrastrukturu veřejné správy (dále jen KIVS)[2]. Rok 2010 byl testovacím rokem základních registrů[3].

Projekt je graficky spjat s postavičkou eGon (Obr. 1). Představuje moderní, přátelský a efektivní úřad. Jeho části lze popsat následovně:

Prsty: Czech POINT - soustava snadno dostupných kontaktních míst

Oběhová soustava: KIVS - zajišťující bezpečný přenos dat

[1] Czech POINT znamená Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál. Jde o kontaktní místo veřejné správy, poskytující občanům ověřené údaje vedené v centrálních registrech.

[2] KIVS představuje sjednocení různých datových linek subjektů veřejné správy do jedné datové sítě.

[3] Jedná se o 4 registry obyvatel, práv a povinností, osob a územní identifikace, adres a nemovitostí. Základem je tzv. referenční údaj, který bude přebírán ze všech systémů základních registrů. Pokud dojde k jeho změně (např. změna adresy občana), nový údaj se promítne ve všech ostatních registrech.

Srdce: Zákon o eGovernmentu - zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi

Mozek: Základní registry veřejné správy - bezpečné a aktuální databáze dat o občanech a státních i nestátních subjektech

Obr. 1 eGon [ČESKO, ©2014a]

2.1.3 Klaudie

Jako nový symbol českého eGovernmentu, označovaný jako „partnerka eGona“, byl představen projekt Klaudie. Projekty eGovernmentu ČR se v letech 2010 a 2011 dostaly do fáze, kdy je nutné přemýšlet o jejich udržitelnosti pro další roky provozu. Původní rozpočtové plány se dostávají do rozporu s reálnými finančními možnostmi projektu. Problém tkvěl v rostoucích nákladech na provoz nových komplikovaných a provázaných systémů a ve snižování rozpočtových možností. V roce 2011vyvstala otázka, jak dále stavět a provozovat potřebná datová centra a informační systémy a nadále snižovat provozní náklady.

Obr. 2 Klaudie [ČESKO, 2014b]

MV ČR přineslo řešení, jak provozovat stávající i budoucí systémy za snižujících nákladů a současně investovat do budování nových informačních systémů. Dle vyjádření ministerstva je nejlepším řešením tzv. Cloud Computing[4].

Cloud Computing a český eGovernment

„Cloudové řešení" by se mělo zaměřovat na nové i stávající projekty, které lze v rozumné míře adaptovat. Ministerstvo vnitra předpokládá, že současné odhadované využití serverového výkonu systémů je 30 %. V „cloudovém řešení" by mělo jít až o 70 %. Současně by bylo možné provozovat menší počet vlastních serverů. Dále se počítá s vytvořením sdíleného flexibilního prostředí s dynamicky přidělovanými zdroji dat. Pro potřebnou transformaci bude nutné změnit myšlení státních organizací v souvislosti s informačními technologiemi, protože rozvoj cloudového řešení stále nemá dostatečnou podporu.

Klaudie bude poskytovat centrální nebo regionální agendové služby pro orgány veřejné moci a jejich klienty.

Klaudii tvoří:

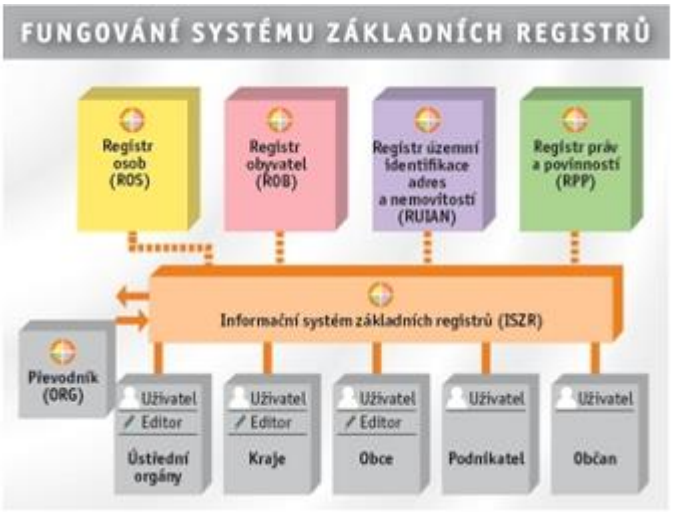
- **Srdce Klaudie** - CMS 2.0 [5], které zabezpečí spolehlivé propojení sítí orgánů státní moci, poskytující společné technické, programové a bezpečnostní služby. CMS 2.0 bude plně integrováno do KIVS a bude komunikovat se systémy EU.
- **eGON centra** – budou se podílet na spolehlivém a bezpečném spojení služeb.
- **eGON služby** poskytované orgány veřejné moci, a to ve všech úrovních správy. [ČESKO, 2014b]

[4] Cloud Computing je sdílení hardwarových i softwarových prostředků pomocí sítě.

[5] Centrální místo služeb

2.1.4 Centrální registry

Základní registry vznikly na základě zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech. Jedná se o informační systém státní správy. Registry jsou základem nabídky služeb nejen pro občany v rámci projektu eGovernment, ale i při běžné návštěvě úřadů. Registry se skládají z obrovských souborů dat a referenčních údajů, na jejichž základě se potvrzuje platnost a aktuálnost údajů. Vše je sdílené v rámci celé veřejné správy. Informace uvedené v registrech jsou dispozici oprávněným úřadům, proto není nutné některá data při úředních úkonech vyžadovat po občanech. Správa registrů náleží pod Ministerstvo vnitra ČR.



Obr. 3 Schéma základních registrů [SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ, 2015]

Základní registry (dále jen ZR):

- ZR obyvatel
- ZR právnických osob, podnikajících fyzických osob a orgánů veřejné moci
- ZR územní identifikace, adres a nemovitostí
- ZR agend orgánů veřejné moci a některých práv a povinností

[SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ, 2015]

2.1.5 Czech POINT

Český podací, ověřovací a informační národní terminál (dále jen Czech POINT) je projektem Ministerstva vnitra ČR. Cílem projektu je vytvořit univerzální podatelnu a ověřovací a informační centrum, kde by si občan mohl na jednom místě (kontaktní místo)

získat veškeré údaje, opisy a výpisy vedené v centrálních veřejných evidencích a registrech, jakož i v centrálních neveřejných evidencích a registrech ke své osobě, právům a věcem.

Základním kamenem tohoto projektu jsou obecní a městské úřady, magistráty, krajské úřady, pracoviště Hospodářské komory ČR, pobočky České pošty a notářů.

První Czech POINT zahájil provoz 28. března 2007 na radnici městské části Prahy 13 a poskytl výpisy z obchodního a živnostenského rejstříku a katastru nemovitostí.

Jako informační terminál zahájil Czech POINT svou činnost 1. ledna 2008. Bylo možné získat výpis z rejstříku trestů (prvního neveřejného registru). Během roku 2009 bylo díky Strukturálním fondům EU nakoupeno nové IT vybavení a zajištěn vznik nových kontaktních míst. [ČESKO, 2015a]

Celkem je občanům k dispozici 7121 míst (ke dni 1. 2. 2015), kde mohou tuto službu využít. Systém Czech POINT pokrývá více jak 90 % území ČR.

Kontaktní místo nabízí zejména tyto služby:

- podání úřadu české veřejné správy
- získání informace o průběhu řízení, které stát vede s občanem
- získání výpisů ze základních registrů[6]
- úřední ověření dokumentů, listin a podpisů
- převedení listinné písemné dokumenty do elektronické podoby a naopak

CzechPOINT@office je neveřejné pracoviště, kde úředník zpracovává, ověřuje a předkládá podání v rámci eGovernmentu. Přístup k němu mají určení úředníci, kteří ze zákona mohou přistupovat do rejstříků nebo provádět autorizovanou konverzi dokumentů.

2.1.6 Portál veřejné správy

Portál veřejné správy je vlastní elektronická brána do veřejné správy. Vznikl zákonem č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Cílem projektu je usnadnit občanům a firmám orientaci a komunikaci s úřady veřejné správy. Portál také významným způsobem přispívá ke zkvalitnění služeb poskytováním garantovaných a důvěryhodných informací občanům ČR i cizincům. Účelem projektu je také zvýšení transparentnosti

[6] Podle zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech

správního a ekonomického prostředí s cílem zvýšit důvěryhodnost a posílení autority veřejné správy. Významně se také podílí na její modernizaci prostřednictvím informačních a komunikačních technologií. Tím se naplňuje motto „*Efektivní veřejná správa a přátelské služby*“. [ČESKO, ©2014a]

Portál je budován na základě spolupráce mezi jednotlivými ministerskými resorty. Výsledkem je katalog životních situací, jenž obsahuje návody postupů při jejich řešení. Dále se na portálu nacházejí plná znění zákonů. Občan zde také může nalézt kompletní seznam úřadů v České republice a pomocí vyhledávání získat kontaktní údaje k dané instituci. Velmi důležitou částí portálu je část elektronického podání, kde občan může pomocí elektronického podpisu komunikovat s veřejnou správou.

2.1.7 KIVS - Komunikační infrastruktura VS

Během devadesátých let začaly instituce veřejné správy nezávisle na sobě budovat vlastní informační systémy (dále jen IS). S rozvojem technologií a legislativy vznikla myšlenka všechny systémy spojit v jeden jednotný systém. Možností bylo zrušit současné systémy a vytvořit zcela nový společný systém nebo dosavadní systémy propojit. Zvítězila druhá myšlenka. Stávající IS se upravily, aby mohly společně fungovat, a tak vznikla první koncepce KIVS. Chod eGovernmentu je závislý na bezproblémovém fungování KIVS.

Vláda ČR přijala v roce 2001 usnesení č. 789, na jehož základě byla 23. října 2003 podepsána rámcová smlouva se společností Český Telecom, a.s. o poskytování komunikační infrastruktury informačních systémů veřejné správy. Jednalo se o jeden z nejrozsáhlejších projektů v zemi. Do dvou let měla vzniknout kvalitní síť propojující všechny orgány veřejné správy, a tím jim zajistit bezpečnou a ekonomickou komunikaci. Smlouva vypršela v roce 2006, a proto tehdejší ministryně informatiky Dana Bérová předložila novou koncepci, díky které se na poskytování služeb podílelo více společností než jen Český Telecom.

Vláda svými dalšími usneseními č. 1270 a č. 1453 na podzim roku 2006 schválila novou koncepci s názvem KIVS 2007. Pro všechny instituce přinesla povinnost zapojit se do projektu, dříve byla účast dobrovolná. [ISVS, 2007]

Aby KIVS mohla plnit své úkoly, je nutné jednotlivé části na nějakém místě propojit. A to hlavně bezpečně a koordinovaně. Proto bylo vytvořeno tzv. Centrální místo služeb (dále jen CMS), které zajišťuje uvedené náležitosti a zajišťuje nutnou komunikaci s externími dodavateli Internetu.

KIVS má přinést nejen zkvalitnění služeb, ale také výrazné finanční úspory. Prostřednictvím této infrastruktury jsou propojené všechny orgány veřejné správy s registry nebo Czech POINTy. [ČESKO, 2014c]

2.1.8 ePUSA – Elektronický portál územních samospráv

Aplikace ePUSA slouží k evidenci samosprávných subjektů v České republice a komunikaci mezi těmito subjekty a občany. V aplikaci se nachází aktualizovaná databáze krajských a obecních úřadů a dalších samosprávných subjektů. Provozovatelem této aplikace je Komise informatizace veřejné správy Asociace krajů ČR. Tento společný projekt krajů ČR je hostován v rámci Technologického centra Plzeňského kraje. Provozovatelem je Ministerstvo vnitra ČR a Asociace krajů ČR. Data jsou vkládána a aktualizována samotnými obcemi nebo jejich územně vyššími celky. [AKČR, 2014]

Občan může tuto aplikaci využít především k vyhledání kontaktních údajů, bankovní spojení, IČ, DIČ nebo ke zjištění úředních hodin příslušného úřadu.

2.1.9 Digitální mapa veřejné správy České republiky

Projekt Digitální mapy veřejné správy (dále jen DMVS) vytvořilo Ministerstvo vnitra ČR. DMVS nabízí sjednocení dat z různých geografických informačních systémů prostřednictvím jedné aplikace. Cílem je usnadnění výkonu veřejné správy (dále jen VS) a zpřístupnění dat nejen pro úřady, ale také pro veřejnost na základě strategie Smart Administration (dále jen SA), tedy rozvíjet eGovernment v ČR. Kromě MV ČR participovalo na projektu ministerstvo životního prostředí, ministerstvo zemědělství, ministerstvo pro místní rozvoj, Asociace krajů ČR, Svaz měst a obcí ČR a Český úřad zeměměřičský a katastrální (dále jen ČÚZK). [ČESKO, 2013a]

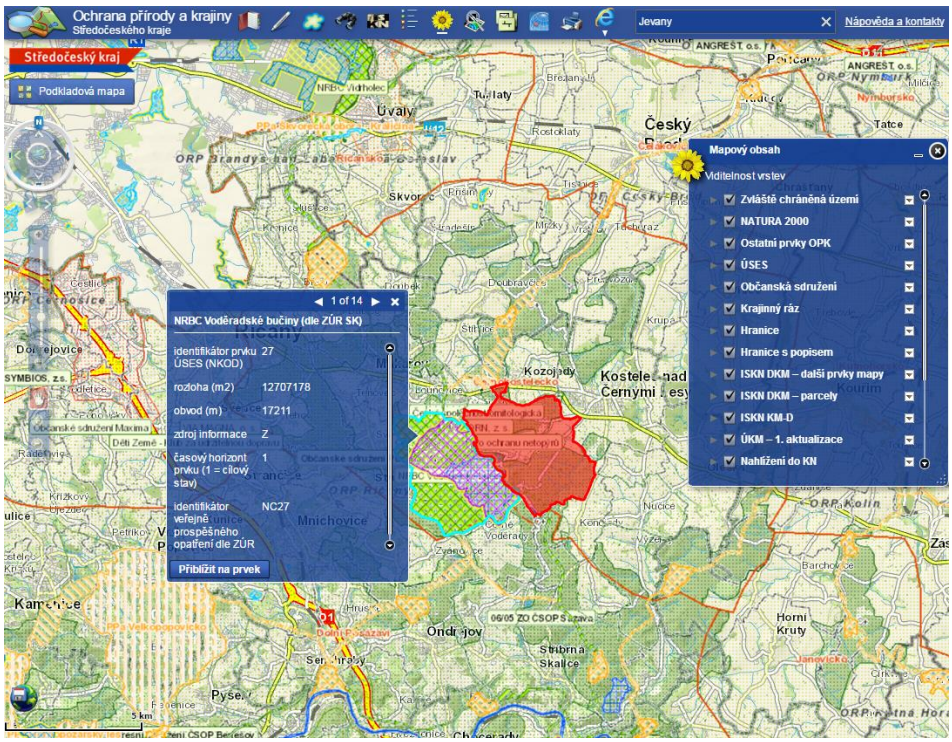
Projekty budování digitálních map probíhají také na krajské úrovni. Každý kraj v rámci projektu eGovernment vytváří svou Digitální mapu veřejné správy, kde jsou základní mapové podklady doplněny daty ze zdrojů krajského úřadu (např. technické údaje o kanalizaci). Mapy nabízejí různé varianty zpracování, nicméně na všech krajských úrovních můžeme nalézt mapy s plány územního plánování, katastrálních nebo technických podkladů.

Cíle DMVS

- jednotná data příslušných agend VS
- transparentnost výkonu VS

- přístup k datům pro občany i podnikatelské subjekty
- optimalizace služeb VS
- propojení procesů VS a související životní situace v územně tematickém kontextu
- návaznost na evropské projekty

DMVS se bude skládat z již existujících digitálních mapových podkladů ČÚZK[7] a z metadat. Mapa bude dále čerpat z Registru územní identifikace, adres a nemovitostí (RÚIAN[8]). [ČESKO, 2013a]



Obr. 4 Ukázka Geoportálu Středočeského kraje [STŘEDOČESKÝ KRAJ, 2015a]

2.1.10 Koordinační centrum pro zavádění e-GOV v územní veřejné správě

V květnu 2010 Ministerstvo vnitra ČR vyhlásilo Výzvu k předkládání projektů v rámci Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. Projekty měly být zaměřeny na rozvoj národních politik a programů a na modernizaci, rozšíření kapacity a kvality nabízených veřejných služeb, navržení nových systémů nebo úpravu a zefektivnění stávajících systémů. S velkým rozvojem elektronizace veřejné správy dochází ke změně její struktury a ke zvýšení

[7] Český úřad zeměměřický a katastrální - nabízí digitální ortofotomapy, digitální a digitalizované katastrální mapy, digitální účelové katastrální mapy a digitální technické mapy

[8] Identifikační a lokalizační údaje o územních prvcích, územně evidenčních jednotkách, adresách a nemovitostech.

náročnosti koordinace jednotlivých činností všech krajů. Na základě nedostatečné jednotné platformy byl představen projekt, na jehož základě vzniklo Koordinační středisko pro implementaci e-Governmentu na krajské úrovni.

Klíčové aktivity centra:

- zajištění personální a materiální podpory realizace projektu
- vytvoření interní řídící dokumentace koordinačního střediska
- analýza stávající situace/doplnění stávajících analýz a jejich aktualizace
- tvorba koncepčních dokumentů pro oblast řízení a koordinaci e-GOV včetně školení
- vytvoření interní řídící dokumentace pro implementaci e-GOV
- přímá podpora při implementaci e-GOV
- realizace systémových opatření na národní úrovni
- evaluace projektu a popis dalších kroků při řízení implementace e-GOV, vazba na udržitelnost

  [AKČR, 2013b]

2.1.11 Elektronická spisová služba

Služba je specializovaným systémem na podporu evidence, zpracování a oběh dokumentů v klasické listinné i elektronické formě. Je také označována jako služba, která by měla zabezpečit identifikaci a dohledatelnost každého dokumentu, identifikaci autora a také celou historii dokumentu. Aplikace bude integrována s digitální spisovnou a datovými schránkami. [AKČR, 2012]

Elektronická spisová služba vznikla na základě zákona č. 499/2004Sb., o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů[9].

2.1.12 Datové schránky

Datové schránky jsou elektronickým úložištěm, kam a odkud se doručují a odesílají dokumenty orgánů veřejné správy. Tím je nahrazeno doručování listinných dokumentů.

[9] Novela č. 190/2009 Sb. obsahuje v §64 skutečnost, že pokud se neprokáže opak, dokument v digitální podobě se považuje za pravý, byl-li podepsán platným uznávaným elektronickým podpisem nebo označen platnou elektronickou značkou osoby, která k tomu byla v okamžiku podepsání nebo označení oprávněna.

Uživateli datových schránek jsou všechny instituce veřejné správy, zástupci právnických osob i samotní občané. Datová schránka je povinná pro všechny orgány státní moci a pro všechny právnické osoby[10]. Datové schránky zřizuje a spravuje Ministerstvo vnitra ČR.

V roce 2009 nabyl platnosti zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, na jehož základě vznikl Informační systém datových schránek (dále jen ISDS). Zákon také zrovnoprávňuje elektronickou a listinnou podobu dokumentů. Tím se docílí rychlejší, levnější a spolehlivější komunikace mezi občanem a veřejnou správou. [ČESKO, 2014g]

2.1.13 Úplné elektronické podání

Úplným elektronickým podáním bude, de facto, naplněn hlavní cíl elektronizace veřejné správy. Jedná se o podání, které umožní sdílet již získané údaje všemi orgány státní moci a případně dalšími subjekty se souhlasem občana. K zajištění fungování podání bude občanovi sloužit široká nabídka sdílených služeb[11]. V rámci úplného podání bude nadále využíván princip digitálního dokumentu, který ale bude sestaven z dat publikovaných informačními systému k danému času.

2.1.14 Digitalizace a ukládání dat

Kromě digitálních dokumentů existuje ve veřejné správě také velké množství digitalizovaných dokumentů[12]. Je nutné zajistit ochranu i pro tyto dokumenty, a to i na neomezenou dobu jako je to v případě elektronických dokumentů. Tím se také vytvoří mnoho možností pro potenciální badatele a docílí se i zachování těch dokumentů, které jsou ohroženy rozkladem apod. Projekt má zajistit digitalizaci a ukládání dokumentů na všech úrovních samosprávy, rozpracovává a určuje podmínky realizace v souladu se záměry strategie Smart Administration. Hlavně se má zaměřit na udržitelnosti softwarových nástrojů k digitalizaci a

[10] Od 1. července 2009 měly všechny instituce státní správy a právnické osoby lhůtu 90 dní na zřízení vlastní datové schránky.

[11] Sdílené služby jsou spravovány centralizovaně. Pracují na základě jednotných standardů pro celou veřejnou správu a jsou společně spravovány.

[12] analogový dokument převedený do elektronické podoby

ukládání dat. Hlavními výstupy budou Krajská digitální spisovna (dále jen KDS)[13] a Krajské digitální úložiště (dále jen KDU)[14]. [AKČR, 2012]

2.1.15 eVa

Elektronická vlídná Administrativa (eVa) byl název projektu kontaktních míst a interaktivních kiosků zahájený v roce 2002. Pomocí samoobslužných kiosků měl občan získat přístup ke komunikaci s úřady. Do projektu je stále zapojeno na 22 obcí a měst. Jedná se spíše o „průkopnický“ systém, který není od roku 2008 aktualizován. [ŠPAČEK, 2012]

2.1.16 Otevřená data veřejné správy ČR

V roce 2012 byl spuštěn projekt implementace otevřených dat do prostředí ČR. Na základě směrnice EU 2003/98/ES a její novelizace 2013/37/EU byly zahájeny práce na budování centrálního katalogu otevřených dat veřejné správy. Součástí projektu jsou procedury zjišťování kvality, návaznosti na základní registry nebo poskytovánií pomoci a podpory při publikaci otevřených dat institucím české veřejné správy. Otevřená data jsou data dostupná skrze síť Internet, používající standarty s volně dostupnou specifikací, zpřístupněná za jasně definovaných podmínek s minimálním omezením za vynaložení minimálních nákladů.

Mezi otevřená data patří například:

- jízdní řády
- příjmy státu
- účetní údaje
- seznamy majetku institucí
- statistické údaje

[ČESKO, 2015b]

Do projektu Otevřená data se zapojil Kraj Vysočina. Kraj se dlouhodobě věnuje problematice zveřejňování dat za účelem šíření údajů a informací mezi občany. Kraj díky tomuto projektu poskytuje data občanům ve zpracovatelné podobě, například ve formátech XML nebo XLS.

[13] KDS- nástroj pro uložení úředních dokumentů a spisů vzniklých jako produkt činnosti původců

[14] KDU- ukládá jiná data a dokumenty, která pocházejí z činnosti informačních systémů veřejné správy a je třeba je střednědobě až dlouhodobě ochránit proti ztrátě (zdravotní dokumentace, záznamy z kamer, apod.)

Zájemce může získat data o akcích v Kraji Vysočina, databázi usnesení zastupitelstva kraje, tiskové zprávy, informace o veřejných zakázkách kraje nebo data popisující životní prostředí na Vysočině. [KRAJSKÝ ÚŘAD KRAJE VYSOČINA, 2015b]

2.1.17 Elektronický podpis

Elektronický podpis je jedním z nástrojů bezpečné elektronické komunikace. Poskytuje elektronickou autentizaci autora zprávy a integritu dat. Umožňuje zajistit klíčové bezpečnostní atributy spojené s důvěryhodností komunikačních systémů, tedy autentizaci komunikujících stran, průkaznost jejich kroků a integritu přenášených zpráv [LIDINSKÝ, 2008]

2.1.18 Zaručený elektronický podpis

Zaručený elektronický podpis patří mezi základní nástroje eGovernmentu. Je chápán jako vyšší forma elektronického podpisu. Díky svému přesnému vymezení a vlastnostem je brán jako plnohodnotná náhrada rukou psaného podpisu. Musí ale splňovat následující požadavky:

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

  [Dostálek, 2006]

2.2 eGovernment v zahraničí

Velký význam je kladen na mezinárodní aktivity na poli standardizace norem a postupů při budování eGovernmentu. Podobné nebo shodné normy členských zemí EU napomohou v budoucnu k lepší integraci služeb mezi jednotlivými národními systémy. Výsledkem bude větší a lepší nabídka služeb nejen pro občany, ale i pro samotné státní instituce. Jako přínosné dokumenty lze označit Evropský akční plán eGovernment nebo Digitální agendu pro Evropu, které pro členské země EU vytyčují nové cíle.

2.2.1 Model Law on Electronic Commerce

Základní právní úpravu problematiky elektronické veřejné správy přinesl v roce 1996 Model Law on Electronic Commerce vydaný komisí UNCITRAL[15]. Tento modelový dokument je i v současnosti inspirací pro mnoho států po celém světě, které teprve tvoří své národní legislativy. Vychází z něj i Evropská komise ve svých legislativních dokumentech. [LIDINSKÝ, 2008, s. 120]

Mezi další významné dokumenty komise UNCITRAL lze zařadit následující:

- Doporučení UNCITRAL, týkající se právní závaznosti elektronických údajů z roku 1985
- Vzorový zákon o elektronickém podpisu z roku 2001
- Úmluva o užití elektronických sdělení v mezinárodním obchodě z roku 2005 [BUDIŠ, 2008]

Tyto dokumenty jsou významné tím, že poskytují členským státům stejnou terminologickou a legislativní základnu, což je velmi důležité v případě, kdy mají členské země spolupracovat na dané problematice. Například dochází k harmonizaci v oblasti certifikačních služeb nebo elektronického podpisu a rozvoji bezpečnosti elektronické komunikace.

2.1.1 Evropský akční plán eGovernment 2011-2015

Evropská komise vydala v roce 2010 tento akční plán, aby vytyčila nové cíle rozvoje eGovernmentu v zemích EU. Reagovala na požadavky konference v Malmö z roku 2009, kde

[15] UNCITRAL - je *Komise při OSN pro mezinárodní obchodní právo,* zaměřuje se na sjednávání vzorových předpisů, mnohostranných mezinárodních úmluv, legislativních doporučení s cílem napomoci odstranění právních překážek mezinárodního obchodu.

se ministři EU zavázali k většímu rozvoji konkurenceschopnosti Evropy. Důvodem pro novou podporu celoevropské spolupráce byly i závažné politické a ekonomické problémy, které bylo nutné v rámci EU překonat společně. V době vydání plánu se prudce zvyšovala dostupnost nových ICT[16], sociálních sítí a zvyšovalo se i očekávání občanů ohledně nových online služeb. Vznikla nutnost přesunout se k otevřenějšímu modelu poskytování služeb a zaměřit se více na spolupráci mezi podnikatelskou a občanskou sférou. Předpokladem vyššího uspokojení občanů s vynaložením minimálních prostředků mělo být dosaženo kombinací nových ICT, otevřenějších specifikací systémů a dostupnosti informací z veřejného sektoru.

Pro všechny evropské orgány státní správy určil akční plán následující 4 priority:

I. **Posílení uživatele**

Občanům a podnikům je umožněno používat služby elektronické veřejné správy navržené na základě potřeb uživatelů (např. personalizace služeb) a vyvinuté ve spolupráci se třetími stranami, dále zlepšený přístup k veřejným informacím (např. pomocí sociálních sítí), posílenou transparentnost a účinné prostředky pro zapojení zúčastněných stran do politických procesů.

II. **Vnitřní trh**

Mobilita na jednotném trhu je posílena poskytováním služeb elektronické správy pro zřizování a provozování podniků a pro studium, práci, pobyt a důchod kdekoli v Evropské unii.

III. **Účinnost a výkonnost vládních a správních orgánů**

Účinnost a výkonnost jsou podporovány ustavičným úsilím používat elektronickou správu za účelem snížení administrativní zátěže, zlepšení organizačních procesů a podpory udržitelné ekonomiky. V praxi to znamená zavedení elektronického zadávání veřejných zakázek nebo přechod na tzv. zelenou správu (např. elektronická archivace, videokonference za účelem omezení výdajů na cestování apod.)

IV. **Předpoklady vývoje elektronické správy**

Provádění politických priorit je umožněno vytvořením vhodných klíčových prostředků a nezbytných právních a technických předpokladů.

[16] ICT – informační a komunikační technologie

Akční plán plní 2 klíčové oblasti Digitální agendy pro Evropu (viz následující část kapitoly), a to v oblasti zpřístupnění online přeshraničních služeb[17] do roku 2015.

Konkrétní opatření Akčního plánu:

- jednorázová a sdílená registrace informací poskytovaných veřejnou správou (zamezení duplicit)
- použití elektronické identifikace v celé EU
- umožnit občanům a podnikům sledovat v reálném čase stav zpracování jejich žádosti
- personalizování služeb za účelem zlepšení očekávání uživatelů
- opětovné využívání informací třetími stranami, aby došlo k usnadnění vývoje nových aplikací a služeb

[EUROPEAN COMMISION, 2015]

2.1.2 Digitální agenda pro Evropu

Akční plán Digitální agenda pro Evropu definuje body dalšího rozvoje využití ICT pro následné hospodářské oživení a udržitelnost digitální budoucnosti. Úkoly definované touto strategií mají být splněny do roku 2015. Evropské země ve srovnání s USA zaostávají v oblastech výzkumu a investic ICT, digitální gramotností nebo zavádění superrychlých sítí. Digitální agenda Evropy se zabývá řešením zmíněných problémů.

Je nutné vytvořit systém, kde ICT budou pozitivně podporovat ekonomiku. Toho je možné dosáhnout bezhraničním online prostředím s nabídkou služeb. Následkem toho bude větší poptávka po rychlejších přenosových sítích. Rychlejší sítě přinesou větší poptávku po moderních službách.

Agenda se zabývá těmito prioritami:

- vytvoření jednotného digitálního trhu
- zlepšení rámcových podmínek pro interoperabilitu mezi výrobky a službami v oblasti ICT
- posílení důvěry v Internet a jeho bezpečnost
- záruka poskytování výrazně rychlejšího internetového připojení

[17] podpora elektronických podpisů a elektronické identifikace

- podpora investic do výzkumu a vývoje
- zvýšení digitální gramotnosti, dovedností a začlenění
- zavádění ICT k řešení společenských úkolů, jako jsou změna klimatu, zvyšující se náklady na zdravotní péči a stárnoucí populace

Jednotný digitální trh

V Evropě funguje mnoho nesourodých online trhů, kde není možné šířit obchodní a kulturní obsah a služby. Pro vytvoření jednotného digitálního trhu je nutné odstranit regulační překážky (vypořádání autorských práv, udělování licencí, online platby, použití elektronického podpisu).

Důležitým úkolem Evropské komise je vytvoření zákoníku, který bude shrnovat práva občanů v online světě.

Interoperabilita v oblasti ICT

Rozvoj digitální společnosti je závislý na účinné interoperabilitě mezi jednotlivými produkty a službami. Je zapotřebí podporovat spojení mezi přístroji, aplikacemi, registry údajů, službami a sítěmi. Digitální agenda proto navrhuje pravidla o provádění norem v této oblasti.

Důvěra a bezpečnost

Pro zvýšení aktivity občanů v oblasti online služeb je třeba budovat i důvěryhodnost v technologiích. Občané musí mít pocit, že se mohou oni i jejich děti bezstarostně spolehnout na bezpečnost sítí a aplikací. Musí být například řešena otázka kyberkriminality, krádeže identity nebo hrozeb kybernetických útoků. Internet a jeho infrastruktura jsou pro občana i stát a jeho hospodářství velmi důležité. Naše systémy a sítě musí být bezpečné, aby odolaly novým hrozbám. Digitální agenda navrhuje vytvořit evropský systém rychlé reakce na kybernetické útoky nebo přísnější zákony proti těmto útokům.

Přístup k rychlému a superrychlému Internetu

EU usiluje o to, aby všichni Evropané měli základní připojení k Internetu. Do roku 2020 je cílem poskytnout rychlý Internet pro všechny obyvatele Evropy.

Výzkum a inovace

ICT mají svůj podíl na přidané hodnotě například v automobilismu, zdravotnictví nebo lékařství. Nedostatek financí by ohrozil vyjmenovaná odvětví (a mnoho dalších nepochybně také), proto je zapotřebí zvyšovat investice do výzkumu a vývoje nových ICT.

Digitální gramotnost

Digitální společnost by se měla týkat co možná největšího počtu občanů. Z tohoto důvodu je nutné pracovat na koordinaci iniciativ v oblasti IT dovedností na úrovni členských států EU. Dalším krokem má být přístupnost všech internetových stránek veřejných služeb všem občanům, včetně starších a postižených osob.

Přínos ICT pro společnost

Dle Digitální agendy pomůže vyřešit problémy lidstva dovedné používání technologií a využívání informací například změnu klimatu nebo stárnutí obyvatelstva. V budoucnu bude nutné snížit spotřebu energie, zlepšit dopravu nebo více začlenit postižené občany do společnosti. Nástrojem mají být ICT.

Strategie Digitální agenda plánuje, že v oblasti eGovernmentu bude 50 % občanů členských států používat elektronickou formu komunikace s úřady a zasílat vyplněné elektronické formuláře. [EUROPEAN COMMISION, 2015]

2.2.4 eGovernment v USA

Rozvoj informačních technologií v USA je zásluhou především soukromého sektoru. Federální vládě se transformace informačních technologií nedaří, protože dochází ke špatnému financování a řízení investic projektu. Vláda se tedy na tomto poli více snaží spolupracovat s výkonnými organizacemi soukromého sektoru. Prezident Obama také podporuje rozvoj technologií, aby mohla být vytvořena tzv. digitální vláda, která má být efektivní a účinnou službou zaměřenou především na americký lid. [THE WHITE HOUSE, 2014]

Ve Spojených státech amerických vznikl v roce 1999 Uniform Electronic Transactions Act (dále jen UETA), obdoba evropského UNCITRAL Model Law. Návrh tohoto zákona vypracovala National Conference of Commisioners of Uniform State Law, která připravuje unifikované zákony pro státy USA. Druhým zásadním krokem bylo v roce 2000 přijetí zákona o elektronickém podpisu E-Sign Act. [LIDINSKÝ, str. 122, 2008]

Uniform Electronic Transactions Act (UETA)

Tento zákon přijalo celkem 47 států z 50. Státy Illinois, New York a Washington mají vlastní uzákonění k elektronickým transakcím. Zákon staví elektronický podpis a dokumenty na stejnou právní rovinu jako je podpis vlastnoruční nebo papírový dokument.

E-Sign Act

Tento zákon stanovuje platnosti elektronických podpisů a dokumentů. Jako předcházející zákon zrovnoprávňuje elektronicky podepsané dokumenty s papírovými. Pokud americký stát přijal oficiální verzi UETA, mají pravomoc si upravit nebo omezit některé body zákona E-Sign Act. [NCSL, 2015]

Elektronická justice USA

V roce 2006 byla přijata změna občanského soudního řádu, která umožňuje zahrnout specifické elektronické informace mezi důkazní prostředky. Novela určuje, v jakých formátech mají být dokumenty předloženy. Podle důležitosti jsou pak tyto informace archivovány. [LIDINSKÝ, s. 123, 2008]

Strategie eGovernment USA

Nová strategie z roku 2012 je založena na 4 hlavních bodech:

- centrální informace – označení, sdílení a prezentování dat nejvhodnějším způsobem pro uživatele
- sdílení – systém má umožnit spolupráci mezi jednotlivými agenturami, snížit náklady a jeho zefektivnění
- zaměření na uživatele – způsob, jak vytvářet, spravovat a prezentovat data prostřednictvím webové stránky
- ochrana a bezpečnost osobních údajů – zajištění bezpečné výměny informaci

[THE WHITE HOUSE, 2014]

2.2.5 eGovernment ve Velké Británii

Právní stav, jako je například v USA, byl ve Velké Británii dosažen nejen na základě přijetí několika zákonů, ale také díky přijetí soudních rozhodnutí. Anglické právo zrušilo požadavek na originální dokument. Byla zde vydána soudní rozhodnutí, která přiznala elektronickým dokumentům stejnou důkazní sílu i právní účinek, jako je to u papírových

dokumentů. Je vždy na soudci, aby určil, zda byl elektronický podpis řádně použit. [LIDINSKÝ, 2008]

V roce 2011 byla přijata strategie Government ICT Strategy, která určila nové cíle rozvoje a využití informačních technologií ve Velké Británii. Strategie se také věnuje otevřeným standardům nebo rozhraní aplikací s cílem dosáhnout co největší interoperability. Strategie obsahuje výzvy, které je třeba do roku 2013 dosáhnout, mj. vytvoření podmínek pro open source software, standardní normy a formáty, vytvoření komplexní evidence majetku nebo společné infrastruktury. Vláda se také zavázala k větší transparentnosti celého systému.

Důležité zákony přijaté ve Velké Británii:

The Electronic Communications Act 2000

Vymezuje legislativní rámec využití elektronického podpisu ve veřejném a soukromém sektoru.

Electronic Signatures Regulations 2002

Zapracování směrnice 1999/93 Evropské komise do anglického systému.

Public Contracts Regulations (2006)

Zákon řeší použití elektronických prostředků v procesu zadávání veřejných zakázek.

Directgov

Pro potřeby občanů Anglie a Walesu byl zřízen vládní portál Directgov. Jedná se o snadný a efektivní přístup ke všem veřejným službám a informacím. Systém je organizován dle významných veřejných služeb a životních situací. Je obdobou našeho Portálu veřejné správy.

Vláda Velké Británie přijala nový koncept pro služby eGovernmentu. Ten počítá s využitím nových technologií Webu 2.0 a větší zapojení občana do komunikace s úřady nebo vládou. Strategie vymezuje využití sociálních médií nebo blogů. Cílem by měl být vřelejší vztah směrem k občanům a prohloubení demokratických procesů. [EUROPEAN COMMISION, 2014]

2.2.6 eGovernment v Estonsku

Estonsko se může pyšnit vysokou úrovní elektronické komunikace ve veřejné správě. Díky své „zdravé“ ekonomice může investovat finance do rozvoje nových technologií

a sužeb. Na estonské webové stránky byl proveden jeden z prvních kybernetických útoků v roce 2007. Tento útok přivedl představitele země k nutnosti více zabezpečit své komunikační a informační sítě. Dnes jsou tyto sítě a jejich bezpečnost na velmi vysoké úrovni. Valná část bezdrátového internetového připojení je pro občany zdarma.

Specifikem estonského eGovernmetnu jsou občanské průkazy. Obsahují čip, díky kterému se na jednu kartu může integrovat občanský, zdravotnický nebo řidičský průkaz apod. Důležitou funkcí je také autentizace do národního informačního systému, tj. vstupu do služeb eGovernmentu. V Estonsku je také vysoká informační a počítačová gramotnost. V zemi také od roku 2005 probíhají elektronické volby. Daňová přiznání jsou podávána většinou elektronickou formou. Estonsku se také podařilo zprovoznit systém elektronického zdravotnictví. [ČERNÝ, 2012]

Problematice eGovernmentu se věnuje Ministerstvo hospodářství a komunikace Estonska.

Estonian Information Society Strategy 2013

Strategie stanovuje obecný rámec, cíle a prvky využití informačních a komunikačních technologií na období 2007-2013. Respektuje politiku EU v tomto odvětví. Strategie klade důraz na občana a jeho potřeby, transparentnost a efektivitu veřejné správy.

Implementation Plan (2009-2011)

Dle tohoto plánu mají být v oblasti zájmu například rozvoj ICT, vzdělávání pracovní síly nebo usnadnění spolupráce mezi organizacemi.

Information society Strategy for Local Governments (2008-2011)

Cílem strategie je zavedení elektronické veřejné správy na místní úřady, rozvoj Internetu, vytvoření koordinačních center nebo edukace představitelů správy.

Digital Signatures Act (2000)

Zákon vymezuje použití elektronického podpisu a podmínky certifikace služeb. Zavádí elektronické známky a povinnost pro všechny úřady přijímat elektronicky podepsané dokumenty. Poslední novela zákona proběhla v roce 2010. [EUROPEAN COMMISION, 2014]

eesti.ee

EESTI.ee je portál pro občany o všech úřadech a službách s jednoduchým přihlášením pomocí svého elektronického občanského průkazu.

Z estonského způsobu pojetí eGovernmentu by bylo zajímavé přijmout několik doporučení pro český projekt elektronické veřejné správy:

- rozšířit mezi občany bezplatný a jednoduchý nástroj pro přihlašování do služeb
- vybudování portálu obsahující všechny elektronické služby všech institucí
- podporovat informační gramotnost
- zjednodušení vyplňování formulářů (např. předvyplněním údajů z jiných registrů) [TAJTL, 2014]

2.2.7 eGovernment v Nizozemí

V Nizozemsku započaly přípravy legislativního základu elektronické správy již v roce 1994. V dalším roce byl přijat zákon Archives Act, který se zaměřil na elektronické záznamy. Hlavním důvodem rozvoje systému je snížení administrativní zátěže.

Mezi klíčové projekty patří elektronické ověřování občanů při přístupu do služeb eGovernmentu.

Dogital Longevity (2002)

Projekt ministerstva vnitra, který byl podkladem pro další projekty veřejnoprávních institucí pro přístup, uchování a správu elektronických dokumentů.

National Implementation Programme (i-NUP) until 2015

Tento plán stanovuje vládní ambice v budování sítě eGovernment. Každý orgán státní moci je odpovědný za provedení bodů programů, tj. pomoci obcím s implementací nových systémů.

Oblasti působení:

- „One-stop-shop pro občany“ – jednoduchý a rychlý přístup k úřadům prostřednictvím obce
- Digitální služby pro podnikatele – zajištění komplexních elektronických služeb, rozvoj dalších služeb a zjištění potřeb podnikatelské sféry
- Systém 13 základních registrů – vznik registrů adres a budov, živnostenského rejstříku apod.

ICT strategy for central government (2011-present)

Strategie se zabývá detailním pohledem do budoucnosti na informační infrastrukturu a prováděcí programy pro centrální úřady.

Electronic Signature Act (2003)

Zákon o elektronickém podpisu, který je v souladu se směrnicí 1999/93 Evropské Komise.

Overheid.nl

Obdoba našeho Portálu veřejné správy. Nabízí informace o všech státních institucích, zákonech nebo životních událostech. [EUROPEAN COMMISION, 2014]

2.1.19 Databáze Spojených národů o rozvoji eGovernmentu

Databáze OSN lze použít jako nástroj pro sledování pokroku zemí v rozvoji služeb eGovernmentu. Databáze obsahuje data od roku 2003. Čerpá ze souhrnných zpráv a výzkumů OSN o rozvoji eGovernmentu. Výsledky průzkumů jsou každým rokem prezentovány ve studii *The United Nations E-Government Survey 2012:E-Governemnt for the People.*

Aby bylo možné hodnotit a srovnávat stavy projektu po celém světě, vznikl tzv. E-Government Development Index (dále jen EGDI). Ten měří ochotu a možnosti vlád využívat ICT k zajištění veřejných služeb. Do průzkumu je zapojeno na 193 zemí včetně České republiky. Tabulka 1 uvádí výběr hodnocení několika zemí včetně srovnání s Českou republikou.

Stát	2003	2008	2010	2012	2014
USA	0.927	0.8644	0.8510	0.8687	0.8748
Švédsko	0.840	0.9157	0.7474	0.8599	0.8225
Velká Británie	0.814	0.7872	0.8147	0.8960	0.8695
Norsko	0.778	0.8921	0.8020	0.8593	0.8357
Německo	0.762	0.7136	0.7309	0.8079	0.7864
Finsko	0.761	0.7488	0.6967	0.8505	0.8449
Česká republika	**0.542**	**0.6696**	**0.6060**	**0.6491**	**0.6070**
Slovenská republika	0.528	0.5889	0.5639	0.6292	0.6148

Tabulka 1: E-government Development Index [UNITED NATIONS, 2015]

Česká republika v roce 2013 zaujímala 46. místo v žebříčku hodnocení. V následujícím roce 2014 ČR klesla na 53. pozici. [UNITED NATIONS, 2015]

2.3 Elektronická veřejná správa a její trendy

S rozvojem ICT přichází nové možnosti rozvoje elektronické veřejné správy, respektive využití ICT v ní. Z předešlé kapitoly je zřejmé, že EU klade velký důraz na rozvoj eGovernmentu prostřednictvím ICT, protože je tak možné ušetřit nemalé finanční náklady na státní správu. V dnešní obtížné finanční situaci státy po celém světě hledají a využívají všechny možnosti, jak zvýšit kvalitu svých služeb pro občany i firmy a zároveň snižovat vynaložené finanční prostředky. Právě nová řešení a postupy, uvedené v této podkapitole, by měly tyto cíle naplnit.

2.3.1 Nová portálová řešení

V poslední době se často diskutuje o možnosti personalizování, tj. přizpůsobení portálu registrovanému uživateli. Pokud se uživatel přihlásí pod svým osobním identifikačním číslem, může například využívat elektronické pošty ke komunikaci s veřejnou správou. Služba také může nabízet sdílení osobních dokumentů občana. Personalizace služeb funguje například v Belgii. [POMAHAČ, 2013]

2.3.2 Elektronická veřejná správa a její trendy

Integrace informačních a komunikačních technologií (ICT) do činnosti veřejné správy je již několik let standartní součástí reforem státní správy mnoha zemí. Elektronizace veřejné správy je označována jako cíl i prostředek správních reforem. V mezinárodní terminologii je běžně používaný termín e-government nebo e-governance. OECD[18] chápe e-Government jako nástroj pro zlepšení vlády pomocí ICT a Internetu.

Breaking Barriers to e-Govenment

Projekt EU na základě analýzy literatury, výstupů evropských projektů, legislativy a on-line dotazování určil 30 bariér, které brání širšímu využití online služeb ve veřejné správě.

Bariéry

- Špatná koordinace mezi centrální, regionální a místní úrovní vlády
- Vzdorování úředníků vůči změnám
- Nedostatek interoperability mezi IT systémy
- Nízká úroveň využití Internetu určitými skupinami obyvatel

[18] OECD je zkratka pro Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj

- Nedostatek politické podpory
- Nedostatečná bezpečnost
- Nedostatečné ICT dovednosti úředníků
- Neznalost dlouhodobých nákladů na chod e-Governmentu

V materiálu *i2010 eGovernment Action Plan* Evropská komise vyžaduje od svých členských států větší prokazování dosažených účinků a efektivnosti a spokojenosti uživatelů. Řada projektů k eGovernmentu nebyla dostatečně propojena s nástroji pro další nezávislé hodnocení. Z těchto důvodů pak nebylo možné zjistit pokrok v dané oblasti. Důsledkem toho pak byla zaměřena větší pozornost na hodnocení služeb eGovernmentu.

2.3.3 Trendy elektronizace veřejné správy v EU

V současnosti vychází pojetí elektronizace veřejné správy v členských zemích z výsledků strategií eEurope. Díky tomu dochází k budování nabídky standardizovaných služeb, které mohou být v budoucnu propojeny. Úlohu základního evropského strategického rámce pro rozvoj eGovernmentu plní Digital Agenda for Europe přijatá v roce 2010. Základem strategie je rychlé internetové připojení. Má za cíl vytvořit jednotnou evropskou platební službu Single Euro Payment Area (SEPA). K tomu má pomoci změna legislativy, která by měla zvýšit důvěryhodnost e-služeb u uživatelů v zemích EU. [EUROPEAN COMMISION, 2014]

Aktuální trendy

1. Nová portálová řešení,
2. Nástroje e-participace a e-demokracie,
3. Portály pro specificky zaměřené oblasti komunikace mezi úřady a podnikatelskými subjekty (zadávání veřejných zakázek a e-fakturování),
4. Nástroje elektronické identifikace,
5. Elektronické služby a nové povinnosti uvnitř veřejné správy (koordinace projektů a hodnocení eGovernmentu).

Portálová řešení

Portály jsou hlavním prostředkem předávání informací mezi uživatelem a úřadem. Diskutovanou funkcí portálu je jeho personalizování samotným uživatelem. Pomocí elektronické identifikace, tzv. e-ID, si registrovaný uživatel může na portále přizpůsobit

oblíbené položky, zasílat poštu nebo ukládat některé dokumenty. Portály mohou být také přizpůsobovány pro tzv. chytré telefony.

V Dánsku předpokládají, že do roku 2015 budou mít všichni občané digitální schránku pro komunikaci s veřejnou správou.

Veřejná správa také vytváří specifické portály, které zpracovávají jistou problematiku a poskytují informační zdroj pro občany. Příkladem mou být zdravotnické portály eHealth, portály snažící se zvýšit finanční gramotnost občanů nebo informační portály o reformách vlády.

V Maďarsku funguje od roku 2005 projekt Brána klienta. Jedná se komunikační kanál, kterým občan může podávat některé dokumenty na státní úřady. Dle příslušné registrace se mu pak rozšiřují možnosti služby. Příkladem může být využívání úložiště dokumentů, do kterého občan sám nahrává dokumenty. Maďarský systém je obdobou českého projektu Czech POINT. [POMAHAČ, 2013]

Nástroje e-participace a e-demokracie

V roce 2011 proběhly v Estonsku páté parlamentní volby, ve kterých elektronicky volilo na 24 % občanů. Občané se prostřednictvím personalizované karty eID mohou přihlásit do aplikace voleb a podat svůj hlas z domova. Novinkou také bylo využití mobilního telefonu a SIM karty, která fungovala stejně jako karta eID.

Portály pro specificky zaměřené oblasti komunikace mezi úřady a podnikateli (G2B)

V zemích EU se objevují portály zaměřené na oblast ePrecurementu – zadávání veřejných zakázek prostřednictvím ICT. Příkladem mohou být nákupní systémy nebo elektronické aukce.

V komunikaci s úřady se nově objevuje novinka elektronického fakturování – eInvoicing. V Itálii byla v roce 2008 stanovena povinnost elektronické formy faktury centrálním úřadům.

Další novinkou je možnost elektronického založení nového podnikatelského subjektu. Kypr od roku 2011 spustil projekt eVyplňování umožňující registraci nové firmy online. Podobný systém funguje v Estonsku, kde je pomocí eID možné registrovat firmu bez návštěvy úřadů.

Projekty elektronické identifikace

Novým způsobem, jak ověřit totožnost osoby, je využití elektronické identifikace (eID). Díky této technologii je možné elektronicky podepisovat dokumenty pomocí chytrých karet nebo biometrických pasů s integrovanými čipy.

Estonsko je zemí, kde je velmi pokročilá praxe používání této technologie. Karty eID byly vydávány od ledna 2002. O pět let později došlo k rozšíření na mobilní eID, které funguje na principu personalizované karty SIM a osobního hesla.

Elektronické služby a nové povinnosti uvnitř veřejné správy

Mezi další aktuální trendy řadíme využití open source produktů a standardů. Belgická vláda jako první v EU přijala formát Open Document Format (ODF) ke komunikaci s úřady. Stejnou politiku přijala v roce 2008 nizozemská vláda.

Vznikají i nástroje hodnocení služeb e-Governmentu nebo politiky jeho řízení. Například v Dánsku vznikl pod ministerstvem financí útvar Digital Taskforce. Jeho úkolem je koordinace všech projektů a specifikace výdajů na projekty. Útvar vytvořil nástroj obecného podnikatelského plánu digitálních projektů, který vyhodnocuje rizika, stanovuje cíle nebo předkládá závěry k hodnocení návratnosti investic. [EUROPEAN COMMISION, 2014]

2.4 Závěr

Dnes je kladen důraz na standardizaci norem a postupů projektů eGovernment nejen v rámci Evropské unie, ale i ve světovém měřítku. Studiem přístupů a inovátorských systémů ze zahraničí a následné přijetí podobných nebo stejných systémů považuji za dobrou investici do budoucnosti. Může nastat doma (v některých oblastech obchodních styků již nastala), kdy spojení vybraných projektů eGovernmentu různých zemí přinese veliké výhody. Podmínkou však budou existence jednotných formátů nebo legislativních opatření. Například Evropský akční plán pro období 2011-2015 podporuje použití elektronické identifikace nebo sdílení dat veřejné správy napříč úřady členských zemí EU. Kdyby se při budování krajských, národních nebo evropských systémů nepostupovalo jednotně s ohledem na zahraničí, v budoucnu nemusí být možné integrovat systémy s jinými zeměmi. Bude nutné vynaložit další finance na nové integrovatelné systémy, ale to odporuje myšlence eGovernmentu o úspoře financí na provoz státní správy. Konkrétně spojení systémů evidence obyvatel nebo podnikatelských subjektů v EU by moho být nápomocné při mezinárodním obchodování, stěhování obyvatel, placení daní a v neposlední řadě zvyšování bezpečnosti obyvatelstva.

Výsledky srovnání zemí dle průzkumu OSN ukazují, že Česká republika zaujímá 53. pozici ze 193 hodnocených zemí světa. I přes snahy českých vlád nepatříme mezi lépe hodnocené země. V roce 2014 jsme dokonce zaostali za Slovenskou republikou. Jak dokazuje Tabulka 1, v letech 2010 a 2014 došlo k poklesům českého hodnocení dle indexu EGDI.

Podkapitola o trendech v elektronické veřejné správě poskytla náhled na další potenciální projekty. Důležitými trendy pro budoucnost jsou nová portálová řešení, která mohou nabídnout personalizace služeb. Rozvoj informačních technologií je neúprosný, a proto by měla veřejná správa „jít s dobou“ a věnovat se inovacím ICT. Masové rozšíření „chytrých“ telefonů a tabletů, které pomalu ale jistě nahrazují počítače, přinese brzy poptávku po mobilních aplikacích pro bezpečnou komunikaci s veřejnou správou. Příkladem může být vyřizování podání formulářů, zjišťování aktuálního stavu úkonů nebo možnost hlasování v referendech či volbách prostřednictvím „chytrého“ mobilního zařízení.

3 Vývoj české elektronické státní správy

Od zahájení příprav až po implementace služeb uběhlo mnoho let, během nichž docházelo ke změnám v organizační struktuře státu a přenášení kompetencí mezi institucemi. Popis vývoje eGovernmentu je rozdělen do dvou částí. První je úvodní popis souvislostí rozvoje projektu v České republice. Druhá část se zabývá charakteristikami všech důležitých dokumentů, které byly uvedeny v úvodní části jako pilíře eGovernmentu.

3.1 Historický vývoj eGovernmentu v České republice

Projekt českého eGovernmentu byl zahájen v 90. letech 20. století. Nadšení z nových možností po revoluci v roce 1989 vedlo k negativnímu a nekoordinovanému vývoji oblasti elektronické veřejné správy. Projekt se potýkal s finančními problémy, absencí technického zázemí, odborné pracovní síly nebo legislativě upravující postupy jednotlivých subjektů.

První krok k řešení problematiky informačních systémů byl uskutečněn v roce 1991, kdy došlo k vytvoření Komise vlády ČSR pro SIS (Státní informační systém). Komise měla odstranit nesrovnalosti v dosavadních informačních systémech a koordinovat vývoj nového státního systému. Za velký pokrok je považováno zřízení Ministerstva hospodářství zákonem č. 474/1992 Sb. Ministerstvo převzalo agendu předešlé komise. Nedošlo však k vydání zvláštního zákona, který by tuto působnost v oblasti informačních systémů dále konkretizoval. [ŠPAČEK, 2012]

V roce 1992 vláda vznesla požadavek, aby byl v následujícím roce předložen návrh globální architektury informační soustavy vznikající České republiky. Vláda měla zájem podporovat rozvoj komplexního informačního systému. Předpokládalo se, že k realizaci projektu bude vydán zákon, který určí působnost jednoho ústředního orgánu, který bude provádět analýzu situace a navrhovat společné principy Informačního systému veřejné správy. Principy by pak realizovaly jednotlivé rezorty. Zde se však vyskytly problémy. Tomuto úřadu nebyla vymezena působnost, proto nemohl být projekt uskutečněn. Rezorty ministerstev zřejmě nechtěly, aby jim zvnějšku bylo určováno, jak mají vytvářet a provozovat svoje informační systémy.

Vláda se budováním státního informačního systému dále zabývala až v roce 1995, kdy vyslovila souhlas s projektem Výstavby státního informačního systému České republiky s využitím komunikační sítě Ministerstva financí ostatními rezorty.

Zákonem č. 272/1996 Sb. došlo ke zrušení Ministerstva hospodářství. Zákon však zřídil Úřad pro státní informační systém (ÚSIS), na který přešla působnost zaniklého ministerstva. Koordinaci aktivit informační politiky od roku 1998 řídil poradní orgán vlády – Rada vlády pro informační politiku.

V roce 1999 vypracoval ÚSIS materiál „Státní informační politika – cesta k informační společnosti“ a na něj navazující „Koncepci budování informačních systémů veřejné správy“. Jednalo se o první ucelené polistopadové koncepce na poli informační politiky. Informační systém veřejné správy v něm byl vymezen jako komplex jednotlivých informačních systémů, které provozuje správa a samospráva, přičemž jeho jádrem měl být státní informační systém.

V roce 2000 se Úřad pro státní informační systém změnil na Úřad pro veřejné informační systémy (dále jen ÚVIS). Úřadu byly svěřeny působnosti dle zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. Úřad měl spolupracovat s Radou vlády pro státní informační systém. V tomto roce byl také přijat zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, jehož přijetí bylo mezi podmínkami vstupu České republiky do Evropské unie. [MATES, 2006]

Situace se změnila v roce 2002, kdy vláda svým programovým prohlášením dala najevo, že by budování informačního systému veřejné správy mohlo posloužit jako nástroj pro snížení nákladů. Také by vedlo ke zvýšení komfortu vztahu občana a státu. Zákonem č. 517/2002 Sb. došlo ke zrušení Úřadu pro veřejné informační systémy a k následnému zřízení Ministerstva informatiky. Tím vznikl ústřední orgán pro správu informační a komunikační technologie, pro telekomunikaci a poštovní služby. Hlavním přínosem tohoto ministerstva bylo zahájení projektu Elektronický podpis obcím[19] v roce 2004, který nabídl obcím bezplatné získání certifikátů pro elektronický podpis. V březnu roku 2004 vláda schválila dokument „Státní informační a telekomunikační politika e-Česko 2006“. V návaznosti na Akční plán Evropské unie eEurope 2005 byly v této oblasti stanoveny následující priority:

- zajištění dostupné a bezpečné komunikační služby
- informační vzdělanost
- moderní veřejné služby on-line
- dynamické prostředí pro elektronické podnikání [MATES, 2006]

[19] Hlavní podstatou je hromadná objednávka kvalifikovaných certifikátů u dosud jediné akreditované certifikační autority (ICA) v počtu dostačujícím pro všech 6235 obcí v ČR. Certifikáty byly vydávány pro starosty či pro obcí pověřené osoby [Peterka, 2004].

V říjnu roku 2004 je spuštěn ostrý provoz Portálu veřejné správy. Hlavním důvodem jeho vzniku byla snaha zlepšit orientaci a komunikaci občanů s úřady veřejné správy.

Vyhláškou č. 496/2004 Sb. vznikla povinnost veřejných institucí zřídit elektronické podatelny. Roku 2006 byla vydána Národní strategie informační bezpečnosti ČR, která byla vypracována na základě úkolu stanoveného v dokumentu Státní informační a komunikační politika e-Česko 2006. [MATES, 2006]

Výrazným mezníkem české elektronické veřejné správy bylo spuštění komplexního projektu eGON v roce 2006 (viz podkapitola 2.1). eGON je symbolem eGovernmentu. V přeneseném významu jej lze chápat jako živý organismus, kde vše se vším souvisí a fungování všech částí se navzájem doplňuje a podmiňuje. První částí projektu eGON byl projekt Czech POINT zavedený na základě novely zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy. Czech POINT si lze představit jako „prsty" eGONovy soustavy veřejné správy.[ČESKO, 2014d] Více o Czech POINTech pojednává podkapitola č. 2.1.

Další součástí eGONu je Komunikační infrastruktura veřejné správy (dále jen KIVS), která je jeho „oběhovou soustavou". Tato část byla uvedena do provozu v roce 2007 s cílem vytvořit jednotnou datovou síť, která bude zabezpečovat připojení a vysoký standart služeb.

Po 4 letech působení bylo ministerstvo informatiky zrušeno, a to na základě zákona č. 110/2007 Sb. Problematiku elektronizace veřejné správy převzalo v roce 2007 Ministerstvo vnitra. Jako poradní orgán pro tuto problematiku stále fungovala Rada vlády pro informační společnost.

Od 1. 7. 2009 nabyl účinnosti další významný zákon č. 300/2008 Sb., elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, který je označován jako „český e-Government Act". Jde o srdce eGONa, kterého přivádí k životu. Zákon přinesl mnoho novinek a povinností pro státní úřady. Všechny orgány státní správy a právnické osoby zapsané v obchodním rejstříku si musely od 1. 7. 2009 zřídit vlastní datovou schránku a to ve lhůtě 90 dnů. Dále se tento zákon věnoval problematice autorizované konverzi dokumentů. Poslední částí eGONa je jeho mozek. Tak jsou označovány Základní registry veřejné správy vzniklé přijetím zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech, a zákona č. 227/2009 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech. Zákon poskytuje spojení 4 základních registrů[20]. [ČESKO, 2014d]

[20] Registr obyvatel, Registr práv a povinností, Registr osob, Registr územní identifikace, adres a nemovitostí

Mezi poslední vládní strategie můžeme zařadit dokument „Efektivní veřejná správa a přátelské služby 2007-2015“ (tzv. Smart Administration, viz dále), který byl přijat usnesením vlády Mirka Topolánka v roce 2007. V období 2007-2015 má za cíl zefektivnit fungování veřejné správy a služeb, podpořit socioekonomický růst ČR a zvýšit kvalitu života. [ČESKO, 2014e]

K zavedení eGovernmentu na úrovni krajů byla vládou v roce 2008 schválena Strategie a implementace e-governmentu v území (viz další kapitola). Měla za úkol určit cíle Smart Administration a znovu přednést základní standarty pro vytvoření eGovernmentu na krajských úrovních. Strategie očekávala, že v roce 2015 bude dokončen proces elektronizace datové základny, tj. geografických informací, datových schránek, infrastruktury pro dlouhodobé ukládání elektronických dokumentů, aplikace centrálních registrů nebo vytvoření kontaktních míst, kde bude možné učinit elektronická podání.

V roce 2013 řešitelský tým Ministerstva vnitra ČR předložil Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+. Přestože předcházející strategie Smart Administration měla účinnost do roku 2015, bylo nutné vytvořit novou koncepci pro období 2014-2020. Důvodem bylo sjednocení načasování s termíny projektů, které byly financovány ze strukturálních fondů EU.

3.2 Státní informační politika – cesta k informační společnosti

Dokument Státní informační politika (SIP) je označován jako první polistopadová koncepce informační politiky. Koncepce byla přijata vládou v roce 1999. Hlavní myšlenka politiky říká, že součástí rozvoje informační společnosti je vytváření informačních systémů veřejné správy, které mají být jednoduché a efektivní, zvláště pro občana. Cílem je vybudovat integrovanou síť kontaktních míst veřejné správy, kde si zájemce (občan, organizace) bude moci jednoduše, rychle a spolehlivě vyřídit své požadavky na státní správu. [ŠPAČEK, 2012]

Politika uvádí 8 klíčových oblastí zájmu:

1) **Informační gramotnost** – dosažení znalostí a dovedností v oblasti využívání informačních a komunikačních technologií všech občanů jako nezbytného předpokladu rozvoje a uplatnění osobnosti v 21. století
2) **Informatizovaná demokracie –** realizace práva občana na přímý přístup k informacím (např. o pracovních příležitostech, vzdělání, kultuře apod.)
3) **Rozvoj informačních systémů veřejné správy** – pomocí ICT zlepšit služby úřadů státní správy nabízené občanům i organizacím
4) **Komunikační infrastruktura** – vybudování komunikační infrastruktury jako předpoklad rozvoje informační společnosti
5) **Důvěryhodnost a bezpečnost informačních systémů a ochrana osobních dat** – zabezpečení důvěryhodnosti, bezpečnosti a pořádku s využitím elektronických identifikátorů a zajištění ochrany osobních dat
6) **Elektronický obchod** – legislativní a technickoorganizační předpoklady pro vytvoření prostředí elektronického obchodu a jeho zapojení do globální ekonomiky
7) **Transparentní ekonomické prostředí** – existence průhledného prostředí pro státní správu i soukromý sektor
8) **Informační společnost: stabilní a bezpečná** – zajištění stabilní existence i rozvoj všech subjektů, objektů i zdrojů na úrovni občanů, institucí i komunikační infrastruktury

Koncepce předkládá charakteristiku pojmu informační společnost, věnuje se problematice ICT, mezinárodní spolupráci, legislativně i financování, užití standardů a norem. Dokument také myslí na oblast krizového managementu, ochranu životního prostředí, obrany a zabezpečení celé infrastruktury informační společnosti. Moderní technologie mají být hospodárné ke všem zdrojům a mají zlepšit ekologické ukazatele výroby.

Realizace SIP zajišťuje a koordinuje Rada vlády pro Státní informační politiku. Rada má připravovat konkrétní časově vymezený akční plán s výčtem hlavních úkolů nutných pro rozvoj celého systému. Realizace Akčního plánu má být pravidelně vyhodnocována.

Konkrétní rozpracování informační politiky při budování informačních systémů ČR je obsaženo v Koncepci budování informačních systémů veřejné správy. Ta má nejen předložit základní charakteristiku informační společnosti, ale také vymezit jednotlivé problémy a řešení vybudování SIP. Koncepce také obsahuje harmonogram vybraných úkolů SIP. Věnuje se i užití standardů pro zajištění bezpečnosti.

3.3 Státní informační a telekomunikační politika e-Česko 2006

Vláda ČR, ve snaze nadále pokračovat v rozvoji moderních informačních technologií, definovala dokumentem eČesko 2006 nové cíle strategie do roku 2006. Jednotná koncepce reagovala na nadcházející vstup České republiky do Evropské unie. ČR se musela hlásit k evropskému akčnímu plánu eEurope 2005: Informační společnost pro všechny. ČR se snažila rozpracovat záměry a problematiky dle evropského konceptu tak, aby bylo možné maximálně vytěžit potenciál informačních technologií. Na základě této politiky se vláda zaměřila zejména na tyto oblasti:

- budování moderních a bezpečných služeb veřejné správy dostupných on-line
- pokračování liberalizace sektoru elektronických komunikací s cílem zajistit efektivní konkurenční prostředí, které povede ke snížení cen služeb a podpoře investic
- podporu rozšíření vysokorychlostního přístupu k Internetu a zajištění jeho dostupnosti pro všechny skupiny obyvatelstva
- pokračování legislativního zakotvení informační společnosti tam, kde je to vhodné
- podporu zvyšování počítačové gramotnosti obyvatelstva
- podporu rozvoje elektronického podnikání vytvářením vhodných technologicky neutrálních podmínek

[VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY, 2004]

3.4 Národní strategie informační bezpečnosti ČR

V říjnu 2005 byl na základě strategie eČesko schválen důležitý dokument Národní strategie informační bezpečnosti ČR. Cílem bylo zvýšit důvěru občanů v informační technologie, shrnout body bezpečnostní problematiky a zlepšit mezinárodní spolupráci na poli informační bezpečnosti. Vláda tímto dokumentem vytvořila jednotný postup pro další zabezpečení veřejné správy i občanů. [VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY, 2005]

3.5 Strategie rozvoje služeb pro informační společnost

Vláda premiéra Topolánka se aktivně věnovala rozvoji elektronizace veřejné správy. Strategie byla zacílena na rozvoj služeb, nikoli rozvoje samotné informační společnosti. Budování efektivní a přátelské veřejné správy (viz další kapitola) úzce souviselo s tímto dokumentem, protože stanovil cíle racionalizace procesů a požadavky na manažerské nástroje nutných pro další rozvoj, které nebyly obsaženy ve strategii Smart Administration.

Strategie určila milníky, které je třeba dosáhnout v letech 2008-2015:

2009 zprovoznění datových schránek, síť kontaktních míst s možností ověření výpisů

2010 zprovoznění centrálních registrů

2012 funkční aplikace pro oblast zdravotnictví, sociální péče, správního, soudního a daňového řízení a funkční infrastruktura pro dlouhodobé ukládání a archivaci elektronických dokumentů

2015 dokončen proces elektronizace datové základny, včetně elektronizace geografických informací

Strategie definovala následující prioritní oblasti:

1. **Základní registry**
2. **Univerzální kontaktní místa**
3. **Zaručená a bezpečná elektronická komunikace mezi úřady a občany**
    i. Zdravotnictví, důchodová péče, školství, zejména v oblasti elektronické karty uživatelů, tedy pojištěnců, žáků, studentů.
    ii. Veřejná správa v užším slova smyslu, zejména soudní, správní a daňové řízení, vedení elektronických spisů umožňujících jednoduché předávání agendy mezi jednotlivými orgány VS.
    iii. Správa majetkových hodnot státu a samospráv, zejména evidence majetku, rozpočtování, státní pokladna, nakládání s majetkem a penězi, veřejné zakázky, dotace.
4. **Digitalizace datových fondů a jejich archivace**

[VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY, 2008]

Z výše uvedených bodů můžeme usoudit, že z pohledu rozvoje eGovernmentu tento dokument patří mezi přelomové. Jsou ve shodě s body, které v současné době využívá státní

správa a které jsou základnou pro další rozvoj. Všechny body byly (pomineme-li zpoždění projektů) úspěšně dokončeny.

3.6 Smart Administration

Smart Administration označuje vládní strategii nazvanou „Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby“. Cílem této strategie je zajistit koordinovaný a kvalitní způsob zlepšování veřejné správy a veřejných služeb s využitím prostředků ze Strukturálních fondů EU v programovém období 2007-2013. Strategie napomáhá transformovat a zjednodušovat postupy ve veřejné správě, aby mohly být využity moderní komunikační a informační technologie (dále jen ICT). To by mělo napomoci ke zkvalitnění nabízených služeb i života občanů a v neposlední řadě také podpořit socioekonomický růst ČR. Neposkytuje technická nebo specifická řešení, ale vymezuje prostor, v němž by se měly odehrávat procesy a inovační postupy.

Strategie má dosáhnout svých cílů pomocí operačních programů Lidské zdroje a zaměstnanost a Integrovaného operačního programu a národních zdrojů.

Jako hlavní instituce SA působí Ministerstvo vnitra ČR. Mimo jiné plní organizační úlohu pro informační a komunikační technologie, spravuje informační systémy veřejné správy, má na starosti problematiku elektronického podpisu a mnohé jiné záležitosti v oblasti veřejné správy. Níže jsou uvedeny další instituce a jejich pole působnosti. Strategie byla schválena usnesením vlády České republiky č. 854, ze dne 9. července 2008. [ČESKO, 2013c]

Další instituce zapojené do Smart Administration

Odbor strukturálních fondů MV ČR – vyhlašuje výzvy, vybírá, hodnotí a kontroluje realizace projektů, pořádá semináře a on-line poradny potenciálním žadatelům.

Rada vlády informační společnost při Úřadu vlády ČR- odborný poradní orgán vlády pro informační společnost, poskytuje vědomostní základnu pro rozhodování vlády a plní koordinační roli místo zrušeného ministerstva informatiky.

Ministerstvo pro místní rozvoj – řídící orgán Integrovaného operačního programu, který financuje projekty SA.

Ministerstvo práce a sociálních věcí – řídící orgán Operačního programu Lidské zdroje a zaměstnanost. [ČESKO, 2013b]

Výše uvedené instituce plnily role řídící i podpůrné. Velmi důležité bylo a stále je jejich působení v oblasti čerpání financí z Evropské unie. Všechny velké projekty eGovernmentu čerpají značné prostředky z EU.

3.6.1 Programy strategie SA

1. Základní registry a identifikace (Registr územní identifikace adres a nemovitostí, Registr obyvatel, Registr osob, Registr práv a povinností) spolu s organizační architekturou a technickým zázemím, které umožní propojení s informačními systémy, zabrání duplicitě dat a zachová požadované standardy bezpečnosti.

2. Univerzální kontaktní místo (asistovaná i samoobslužná komunikace s veřejnou správou, portál veřejné správy a jednotlivé agendové portály). Jsou to služby, které jsou ve světě označovány jako One-Stop Shop nebo někdy také One-Stop Government.

3. Zaručená a bezpečná elektronická komunikace mezi úřady a stejně tak mezi občanem a úřadem včetně nezávislého dohledu nad dodržováním bezpečnostních a provozních pravidel.

4. Vlastní služby pro informační společnost, a to přednostně:

a) zdravotnictví, důchodová péče, školství, zejména v oblasti elektronické karty uživatelů, tedy pojištěnců, žáků, studentů,

b) veřejná správa v užším slova smyslu, zejména soudní, správní a daňové řízení, vedení elektronických spisů umožňujících jednoduché předávání agendy mezi jednotlivými orgány veřejné správy,

c) správa lidských zdrojů a majetkových hodnot státu a samospráv, zejména evidence zaměstnanců, majetku, rozpočtování, státní pokladna, nakládání s majetkem a penězi, veřejné zakázky, dotace.

5. Digitalizace dokumentů a dalších datových fondů a jejich archivace, zejména regionální digitalizační centra, národní digitální knihovna, evidence kulturních

památek, národní digitální archiv.

Pro dosažení vytyčených cílů bylo nutné přijmout nová legislativní opatření, která podmiňovala další rozvoj eGovernmentu, a to i na krajské úrovni.

3.6.2 Hlavní zákony

- zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy, ve znění pozdějších předpisů
- zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě
- zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu
- další související zákony týkající se jednotlivých odvětví

3.6.3 Hexagon efektivní veřejné správy

Vrcholy hexagonu (obr. 5) symbolizují oblasti veřejné správy, které jsou klíčové pro její samotnou efektivitu.

Obr. 5 Hexagon efektivní veřejné správy [ČESKO, 2013b]

3.6.4 Vize strategie pro rok 2015

Veřejná správa je primárně zaměřena na občana a jeho potřeby. Musí naplňovat principy dobrého vládnutí a musí fungovat efektivně a výkonně. Její činnost musí být flexibilní, aby dokázala reagovat na potřeby občanů.

Usnesení vlády č. 197/2007 ke strategii SA uvádí tyto specifické cíle:

- zkvalitnění tvorby a implementaci politik
- zlepšení a zjednodušení regulatorního prostředí a vytvoření atraktivního prostředí pro podnikatele, domácí i zahraniční investory
- zefektivnění činnosti úřadů veřejné správy, snížení finančních nároků na chod administrativy a zajištění transparentního výkonu veřejné správy
- přiblížení veřejné služby občanovi, zajištění její maximální dostupnosti a kvality
- zkvalitnění činnosti justice

  [ČESKO, 2013b]

3.6.5 Stav implementace Smart Administration

Rok 2012 je pro realizaci SA označován jako zlomový. 1. července byly spuštěny do ostrého provozu Základní registry VS a ministerstvo vnitra oznámilo úmysl zadat veřejné zakázky k projektu „Komunikační infrastruktura veřejné správy – Centrální místo služeb“.

Cíle SA jsou naplňovány především financováním ze Strukturálních fondů EU. Ve Strukturálních fondech je pro realizaci SA připraveno 20 279 mil. Kč. Ze státního rozpočtu byly financovány projekty za 4 451 mil. Kč. Mezi další zdroje patří Operační program Praha - Konkurenceschopnost, Operační program Technická pomoc a další. Náklady na tyto projekty dosahují výše 91,25 mil. Kč.

Hodnocení naplnění cílů SA vychází ze šetření MV ČR a z půlročních zpráv o stavu Strategie SA. [ČESKO, 2014f]

3.7 Strategie a implementace eGovernmentu v území

Ministerstvo vnitra připravilo v roce 2009 souhrnný dokument s kroky další implementace eGovernmentu v krajích. Právě spolupráce krajských úřadů a ministerstva je hlavním bodem strategie, která definuje vytvoření technických, personálních a informačních podmínek pro rychlé zavedení eGovernmentu do praxe krajských úřadů.

Definovaný harmonogram:

1. **výzva 1. prosince 2008** –
    - Czech POINT obcím
2. **výzva 12. ledna 2009**
    - Vzdělávací centra krajů a obcí s rozšířenou působností
    - Technologická centra krajů a obcí s rozšířenou působností
3. **výzva 28. února 2009**
    - Ostatní projekty Smart Administration v krajích a obcích
4. **výzva 31. března 2009**
    - Regionální služby technologických center
5. **výzva 30. června 2009**
    - Analýza procesů veřejné správy
    - Integrace vnitřního chodu úřadu

    [ČESKO, 2012]

eGON centra v kraji

Zavedení eGovernmentu na úrovni krajů bude dlouhodobý proces. Je nutné zajistit technologickou a personální kapacitu. Z tohoto důvodu mají vzniknout tzv. eGON centra v krajích, která mají sloužit jako prostředník k realizaci projektu dle místních a regionálních podmínek.

eGON centrum v každém kraji bude v sobě zahrnovat dílčí prvky:

- technologická centra
- administrace a propagace eGovernmentu
- vzdělávání eGovernmentu včetně podpory implementace systému

Technologická centra

Centra mají vznikat v první fázi implementace, protože je nutné vytvořit a provozovat infrastrukturu pro zpracování klíčových dat základních registrů a dalších aplikací. Centra se

budou rozšiřovat s každým zavedením nového prvku služby. Předpokládaný příspěvek na vytvoření centra činí 20 mil. na jeden úřad.

Administrace a propagace eGovernmentu

Tato část implementace má za úkol pomoci s realizací a propagací projektů dle připravené komunikační strategie ministerstva vnitra.

Vzdělávání eGovernmentu včetně podpory implementace systému

Projekt se zaměřuje na koncepci činností eGON centra a způsobu vzdělávání pracovníků úřadů i občanů. Součástí je také eLearningový systém, který bude moci zdarma využívat celá veřejná správa. Celková dotace na tento projekt má dosáhnout 105 mil. Kč. Hlavním školitelem bude Institut pro místní správu Praha. Jeho školitelé proškolí krajské úředníky-školitele. Celý projekt byl ukončen 12. ledna 2009.

[ČESKO, 2012]

3.8 Vzdělávání eGovernmentu

Celý systém vzdělávání v oblasti eGovernmentu má dva hlavní pilíře. První z nich, Institut pro místní správu Praha[21], je státní příspěvkovou organizací. Druhým pilířem jsou samotná eGON centra, která fungují v rámci krajských úřadů. Vzdělávací systém se zaměřuje nejen na pracovníky úřadů, ale také na samotné občany, kteří budou mít zájem využívat služby elektronické veřejné správy. Pro potřeby vzdělávání bude zdarma sloužit centrální eLearningový systém. Ministerstvo vnitra jako podporu projektu předpokládá částku 328 mil. Kč. Všechny výzvy k tomuto systému byly připraveny do konce 12. ledna 2009.

Institut pro místní správu Praha

Institut má za úkol vytvořit vzorové vzdělávací projekty v několika oblastech.

Jedná se o:

- základní vzdělávání pro úředníky nově vstupující do veřejné správy a zajišťující eGovernment
- nové funkcionality určené pro úředníky veřejné správy zajišťující eGovernment v případě rozšíření služeb
- školení nových školitelů vzdělávacích center krajů, obcí s rozšířenou působností, statutárních měst a České pošty
- školení a ověření zkušebních komisařů pro hodnocení odbornosti úředníků a zaměstnanců

Institut dohlíží na technické vybavení zaměstnanců, nové serverové řešení nebo úpravy eLearningového prostředí. Nedílnou součástí je také dostatečná informační kampaň a tvorba reklamních materiálů.

Školení uchazečů probíhají v rámci daného územního celku s výjimkou hlavních „krajských“ školitelů. Ti jsou školení přímo v Institutu pro místní správu Praha.

Institut funguje na základě zákona č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů a zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. [INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU, 2015]

[21] zřizovatel Ministerstvo vnitra ČR

3.9 Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+

Dokument ministerstva vnitra shrnuje nové cíle českého eGovernmentu do roku 2020. Jedná se o aktuální dokument přinášející nový pohled na problematiku.

Cíle rámce:

- další etapa modernizace veřejné správy
- koncepce architektury eGovernmentu
- vynakládání finančních veřejných prostředků pro koordinovanou a efektivní modernizaci veřejné správy
- efektivní součinnost všech subjektů veřejné správy na úrovních centrálních orgánů, krajů a obcí

Rámec definuje i legislativní okruhy, ve kterých by měl být realizován soubor legislativních opatření, podmiňující dosažení cílů určených Vládou ČR. Jeho realizací by mělo být dosaženo modernizace veřejné správy v České republice, zejména její zefektivnění a zkvalitnění nabízených služeb. Velký důraz klade na čtyřvrstvou architekturu elektronického vládnutí, které je základním kamenem pro další inovace českého eGovernmentu. Rámec označuje jako hlavní úkol zapojení co nejvíce služeb do stávajícího systému. Jako nutnost uvádí i řízení lidských zdrojů. eGovernment pro své správné fungování potřebuje vzdělávací systém jak pro úředníky, tak i pro občany. Za důležité považuje i zajištění další motivace všech potenciálních uživatelů.

Současný stav

V roce 2011 využívalo služeb eGovernmentu 88 % podniků. ČR se tím dostala mezi evropské lídry v oblasti Government to Business (G2B). Ve službách pro občany je situace opačná. V roce 2011 e-služby využívalo jen 40 % občanů. U služeb pro české podnikatele svou pozici postupně ztrácí. V případě pokračování tohoto trendu by mohla být ovlivněna naše konkurenceschopnost.

Prostřednictvím datových schránek je odesláno více než milion zpráv týdně, nicméně hlavními odesílateli jsou orgány veřejné správy. Datové schránky má aktivováno asi 0,5 % občanů.

Czech POINT nabízí více než 15 typů podání a je dostupný na mnoha pobočkách, zejména na pobočkách České pošty. Portál veřejné správy byl opatřen novým webdesignem a propojením s více službami eGovernmentu (Základní registry, Datové schránky).

Současné problémy

Dnes je stále možné učinit podání na úřadu pomocí listinného formuláře, do kterého je nutné všechny údaje zapsat ručně. Využití informací z registrů ale umožňuje vybrané údaje generovat automaticky, a tím i šetřit čas. Dalším problémem je roztříštěnost zpracování údajů k řízení potřebných dokumentů orgány veřejné správy. Jako problém rámec dále uvádí podání a platby za služby přes dvě oddělené agendy. Například není možné podat daňové přiznání a zároveň provést zaplacení daně skrze datové schránky.

Uvedené problémy mají za následek nízkou využitelnost e-služeb veřejné správy. Služby jsou omezovány a zatěžovány neustálou potřebou dokládat stejné informace nebo stále se opakujícími kroky.

Tento rámec předkládá řešení výše uvedeného pomocí reformy několika oblastí:

- čtyřvrstvé architektury sdílených služeb
- rozvoj sdílených služeb informační společnosti jako katalogu služeb informačních systémů podporující elektronické podání spolehlivě, efektivně a bezpečně
- implementace úplného elektronického podání a navazujících procesů realizující příjem i ověření údajů s využitím datového fondu veřejné správy

Výše uvedené body tvoří celek, který v případě bezproblémového provozu zajistil úplné elektronické podání i následující procesy v dané agendě. Hlavní podmínkou je však využití čtyřvrstvé architektury eGovernmentu.

Služby veřejné správy – 1. vrstva

První vrstvu architektury tvoří soubor legislativně určených procesů a úkonů orgánů veřejné správy. Základem efektivity je shromáždění referenčních údajů o oblastech činností všech orgánů veřejné moci, které je obsaženo v Registru práv a povinností[22]. Tímto registrem dojde k odstranění duplicit, přesahů a nejasností v působnostech orgánů a k zefektivnění veřejné správy.

Sdílené služby informační společnosti – 2. vrstva

Sdílené služby jsou realizovány současnými systémy – základní registry, Datové schránky, Czech POINT, Portál veřejné správy a jejich přidružené služby. Celý systém

[22] Slouží jako zdroj údajů pro informační systémy základních registrů při kontrole přístupu uživatelů do jednotlivých registrů a agentových systémů.

doplňují autorizační a autentizační služby České pošty. V období do roku 2020 je nutné realizovat systémy na propojení datového fondu, publikaci otevřených dat, uznávání identity mezi evropskými státy nebo propojit rozhraní životních situací.

I po spuštění základních registrů jednotlivá místa evidují, spravují a využívají data o občanech v různých životních situacích a rolích podle gesce daného úřadu. Mezi úřady není zajištěno sdílení dat. Pro zlepšení stavu je nutné dále budovat stabilní a bezpečné komunikační infrastruktury úřadů. Bude nutná i revize stávajícího legislativního rámce, aby pravidla a povinnosti úřadů při vzájemné komunikaci v oblasti sdílení byly jasně definovány. Základní registry prozatím sdílí jen referenční údaje registrů a některé údaje z evidence obyvatel a cizinců. V budoucnu budou sdílet i historické údaje z agend.

Pro sdílení služeb bude dále nutné propojit informační systémy sběrnicemi služeb, aby se zvýšila flexibilita při implementaci změn nebo schopnost plošného nasazení.

Bezpečnou a zaručenou identifikaci, autentizaci a autorizaci zajišťují Základní registry a nově i elektronické občanské průkazy s využitím technologie bezpečnostního osobního kódu.

Transparentnost veřejné správy je mj. podmíněna otevřeností dat. Kromě základních dat lze pracovat i s daty využitelnými v dalších aplikacích. Příkladem mohou být geografická data, jízdní řády nebo dopravní informace. Tzv. otevřená data veřejné správy mají být využitelná kýmkoli. Otevřená data mohou posílit protikorupční prostředí, protože lze zveřejňovat rozpočty obcí nebo data o smlouvách apod. Otevřená data mají být dostupná i na Portále veřejné správy, kde bude dostupný jejich katalog. Zde budou umístěna data, která je možné veřejně publikovat.

Služby ICT – 3. vrstva

Třetí vrstva je nezbytným nástrojem k dosažení cílů předcházejících vrstev. Tvoří ji národní a regionální datová technologická centra. Principem systému center je maximální opakovatelnost a rozšiřitelnost služeb veřejné správy. Systém vytváří základ privátního cloudu[23] veřejné správy.

V souvislosti s přijetím zákona o kybernetické bezpečnosti se předpokládá, že od roku 2015 budou mít orgány do úrovně krajů povinnost zpracovat krizové plány provozních

[23] Poskytování služeb nebo programů uložených na vzdálených serverech prostřednictvím sítě Internet.

systémů informační infrastruktury, zabezpečit vzdělávání pracovníků, opakovaně provádět nácviky postupů při obnově služeb nebo identifikaci kybernetických útoků. Bezpečnost a spolehlivost datových center přispěje ke zvýšení důvěry občanů v používání e-služeb.

Služby datové a komunikační infrastruktury – 4. vrstva

Na úrovni komunikační infrastruktury se jedná o rozhraní Internetu, Intranetu a komunikačních sítí v EU s definovanými službami. Sdílená informační a komunikační infrastruktura dosud nebyla poptávána v náležité kvalitě nebo kapacitě. Bude se jednat o základní komunikační prostředí pro implementaci všech služeb a zejména pro přístup k jednotlivým agendám. Takto vytvořená síť služeb eGON bude publikována třemi komunikačními prostředími:

- SLA pro přístup koncového uživatele (KIVS)
- Non-SLA přístup ke koncovému uživateli (Internet)
- sTESTA vazba na infrastrukturu Evropské komise

Služby nabízené v ČR musí odpovídat závazkům vyplývajících z členství v EU. Bude nutné dokončit proces optimálního a efektivního řešení v oblasti elektronické identifikace, autorizace a autentizace a propojení s evropskými systémy identifikace. [PETERKA, 2013], [ČESKO, 2014h]

3.10 Implementace eGovernmentu v České republice

Celý systém implementace spadá pod kontrolu Ministerstva vnitra ČR. Pro úspěšné plnění cílů je ale nutná spolupráce všech stran ve veřejné správě.

Orgán	Kompetence
Vláda ČR	schválí Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+
	bere na vědomí Zprávy o plnění Strategického rámce rozvoje eGovernmentu 2014+
Rada vlády a informační společnost	schvaluje Zprávy o plnění Strategického rámce rozvoje eGovernmentu 2014+ před předložením Vládě odborný garant problematiky
Řídící orgán IROP[24] a OPZ[25]	nese odpovědnost za realizaci operačního programu
	sleduje dodržování zásad operačního programu a správné a efektivní poskytování pomoci z fondů EU
Ministerstvo vnitra ČR	je předkladatelem Strategického rámce rozvoje eGovernmentu 2014+
	odpovídá za přípravu projektových okruhů pro Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+
	vyjadřuje se k projektovým záměrům a projektové žádosti z pohledu technologické provázanosti – vydává stanovisko a kontroluje technologickou provázanost realizovaných projektů
	vytváří a spravuje databázi projektových záměrů pro Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+
	vypracovává Zprávy o plnění Strategického rámce rozvoje eGovernmentu 2014+
	odpovídá za plnění harmonogramu realizace opatření Strategického rámce eGovernmentu

Tabulka 2: Odpovědnost orgánů za eGovernment [ČESKO, 2014h]

[24] IROP – Integrovaný regionální operační program

[25] OPZ – Operační program zaměstnanosti

3.11 Výzva č. 8 na rozvoj služeb eGovernmentu v krajích

Ministerstvo vnitra začátkem roku 2010 vyhlásilo výzvu k předložení žádostí o finanční podporu v rámci Integrovaného operačního programu na rozvoj služeb eGovernmentu v krajích. Předložením výzvy došlo k zahájení projektu eGovernment na krajské úrovni. Od 1. 7. 2012 projekty této výzvy spadají do gesce Ministerstva pro místní rozvoj ČR.

Výzva č. 8 - Rozvoj služeb eGovernmentu definovala jednotlivé subprojekty eGovernmentu, které bylo nutné v rámci krajů vybudovat. Níže uvedené body jsou souhrnem řešení subprojektů, protože všechny kraje postupovaly na základě jednotného zadání, proto odlišnosti mezi jednotlivými řešeními krajů nejsou markantní.

Výzva č. 8 definovala 6 subprojektů eGovernmentu:

1. Elektronická spisová služba
2. Digitální mapa veřejné správy
3. Digitalizace a ukládání dat
4. Vnitřní integrace úřadu a integrace s ISVS
5. Datové sklady
6. Zřízení technologických center

Uvedené tabulky zobrazují odhadované finanční náklady na subprojekty srovnané s údaji o nákladech, které poskytly odpovědné osoby z krajských úřadů.

3.11.1 Elektronická spisová služba

Elektronická spisová služba (ESS) zaručuje všechny činnosti při správě dokumentů ve fyzické i elektronické verzi. V současné době jsou díky legislativě elektronické dokumenty zrovnoprávněny s papírovými.

ESS řídí tok, identifikaci a vyhledavatelnost, osobní zodpovědnost nebo předkládá historii dokumentu. Úřady na různých úrovních v minulosti disponovaly projekty spisové služby, nicméně nebylo dosaženo jednotné formy a postupů, které by zabezpečily efektivní funkčnost spisové služby na národní úrovni.

ESS musí splňovat zákon č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě a musí být plně integrována s datovými schránkami a digitální spisovnou.

Cíle projektu:

- upgrade stávající spisové služby
- zřízení elektronické spisové služby
- zajištění úložiště pro provoz ESS
- zajištění údržby a provozu ESS.

Dopady

Vyjma zřízení samotné ESS a úložiště pro dokumenty dojde k zefektivnění činnosti úřadů, snížení finančních nároků na administrativu a zvýšení transparentnosti a kvality poskytovaných služeb. Díky ESS dojde k osobní zodpovědnosti za jednotlivé dokumenty i provedené úkony.

Kraj	Odhadované náklady 2012
Jihočeský	4 359 780 Kč
Jihomoravský	10 000 000 Kč
Karlovarský	2 651 667 Kč
Královéhradecký	*
Liberecký	9 609 386 Kč
Moravskoslezský	2 463 250 Kč
Olomoucký	5 000 000 Kč
Pardubický	*
Plzeňský	*
Středočeský	8 919 036 Kč
Ústecký	8 245 200 Kč
Vysočina	*
Zlínský	4 852 086 Kč

* součástí výdajů na technologická centra

Tabulka 3: Odhadované náklady na ESS [AKČR, 2012]

3.11.2 Digitální mapy veřejné správy

Cílem projektu DMVS bylo vybudování komplexních systémů veřejné správy, které budou integrovány s geografickými (mapovými) informačními systémy. DMVS nabízí integraci dat z různých geografických zdrojů do jedné aplikace. DMVS bude integrovat například ortofotomapy ČÚZK, existující digitální a digitalizované katastrální mapy nebo technické mapy. Jednotlivé kraje se podílely na tvorbě vlastních „geoportálů“, které široké veřejnosti nabízí různé doplňkové služby na mapových podkladech. Služby jsou dostupné přes síť Internet.

Principy projektu byly určeny podepsáním Memoranda o spolupráci mezi ministerstvem vnitra, životního prostředí, místního rozvoje, zemědělství a ČÚZK.

Cíle

- zajistit jednotná data pro příslušné agendy
- propojení souvisejících životních situací v územně tematickém kontextu
- vytvořit a aktualizovat Účelovou katastrální mapu krajů v digitální formě
- vytvořit a spravovat Nástroje pro tvorbu a údržbu územně analytických podkladů (správa jevů a údajů o území, vývoji, hodnotách, limitech, záměrech a změnách)
- ukládání a správa metadat ke sledovaným jevům o území
- zpřístupnění mapových podkladů a nástrojů dálkovým způsobem

Dopady

- zefektivnění procesů při poskytování údajů o území, zejména v digitální formě
- zpřístupnění dat pro obce, kraje i veřejnost

Produktem projektu bude mj. portál obsahující různé mapové podklady a doplňkové služby pro efektivní vyhledávání na základě různých dat (respektive metadat). Jednotlivé kraje vybudovaly vlastní geoportály, které podléhají pravidelné aktualizaci.

Kraj	Odhadované náklady 2012
Jihočeský	11 673 272 Kč
Jihomoravský	20 000 000 Kč
Karlovarský	20 781 667 Kč
Královéhradecký	30 000 000 Kč
Liberecký	32 950 169 Kč
Moravskoslezský	16 218 900 Kč
Olomoucký	34 175 000 Kč
Pardubický	?
Plzeňský	25 406 000 Kč
Středočeský	26 720 496 Kč
Ústecký	15 520 000 Kč
Vysočina	9 018 826 Kč
Zlínský	10 584 396 Kč

Tabulka 4: Odhadované náklady na Digitální mapy [AKČR, 2012]

3.11.3 Digitalizace a ukládání dat

Na různých úrovních státní správy vzniká v agendách velké množství elektronických dokumentů a dat na různých nosičích. Některé dokumenty mají historickou hodnotu, proto je nutné je zachovat pro další příležitosti. Pomocí projektu digitalizace dat lze dokumenty uchovávat ve standardizovaném formátu, ve kterém je bude možné v budoucnu dále využívat.

Správu úředních dokumentů v jejich životním cyklu (vytvoření až skartace či vyřazení) má zajišťovat Krajská digitální spisovna (KDS). KDS funguje na legislativním rámci zákona č. 499/2004 Sb., o archivnictví a spisové službě nebo Národním standardu pro elektronické systémy spisové služby.

Digitalizaci nepodléhají jen úřední dokumenty, ale také vzácné tituly, které jsou ve správě krajů. Digitalizací dojde k jejich uložení pro budoucnost a ke zpřístupnění široké veřejnosti.

Výstupy

- krajská digitalizační jednotka
- krajská digitální spisovna
- krajský digitální repozitář
- digitalizovaná a bezpečně dlouhodobě uložená data a dokumenty
- publikované digitální dokumenty

Na krajských úrovních došlo s ukončením tohoto projektu k vytvoření standardizace digitalizace a ukládání dokumentů samosprávy. Přínosem je nejen uchování důležitých úředních dokumentů, ale také ochrana kulturního dědictví.

Kraj	Odhadované náklady 2012
Jihočeský	27 040 000 Kč
Jihomoravský	26 550 000 Kč
Karlovarský	16 986 666 Kč
Královéhradecký	34 000 000 Kč
Liberecký	40 109 114 Kč
Moravskoslezský	44 342 300 Kč
Olomoucký	39 140 670 Kč
Pardubický	28 956 800 Kč
Plzeňský	?
Středočeský	30 048 227 Kč
Ústecký	49 866 000 Kč
Vysočina	28 000 000 Kč
Zlínský	30 421 624 Kč

Tabulka 5: Odhadované náklady na Digitalizaci a ukládání dat [AKČR, 2012]

3.11.4 Vnitřní integrace úřadu

Integrací úřadů se rozumí nastavení vnitřních systémů chodu úřadů, zejména softwarových komponentů agend, ekonomické správy a zajištění provozu se Základními registry, zvláště s Registrem práv a povinností. Projekt se věnuje i práci samotných úředníků a zaměstnanců úřadu, protože došlo ke sjednocení počítačového prostředí (mnohdy různorodých a nespolupracujících softwarových nástrojů) nebo ke standardizaci procesních úkonů.

Díky projektu došlo ke sjednocení softwarů úřadů, které byly zakoupeny v minulosti a které mnohdy nejsou schopné dalšího rozvoje a integrace. Standardizace softwarového vybavení posílí nejen výměnu dat a informací na různých úrovních samosprávy, ale také přinese úspory při jejich správě.

Poskytované sužby jsou prezentovány prostřednictvím portálů, včetně Portálu veřejné správy.

Celý eGovernment je založen na fungování základních registrů veřejné správy, služby Czech POINT nebo posílení technické infrastruktury.

Pro úspěšný provoz je nutné:

- zajistit schopnost vzájemné komunikace mezi základními registry a lokálními systémy ICT
- standardní členění činností (agend, služeb) veřejné správy s možností řešit lokální odlišnosti
- standardní popis životních situací s možností řešit lokální odlišnosti
- členění pracovních pozic a ve vazbě na personalistiku, práva a povinnosti a probíhající změny
- zpracovaný model standardní doporučené organizační struktury
- kvalitní systém řízení uživatelských oprávnění k funkcím používaných informačních systémů
- možnost hodnocení efektivity vykonávaných činností
- možnost svázat potřebné objekty systému – realizovat vazbu mezi těmito objekty

Kraj	Odhadované náklady 2012
Jihočeský	17 896 000 Kč
Jihomoravský	27 950 000 Kč
Karlovarský	15 248 333 Kč
Královéhradecký	28 823 529 Kč
Liberecký	24 335 558 Kč
Moravskoslezský	26 686 767 Kč
Olomoucký	28 659 330 Kč
Pardubický	21 300 860 Kč
Plzeňský	?
Středočeský	42 200 000 Kč
Ústecký	8 135 400 Kč
Vysočina	14 941 000 Kč
Zlínský	22 786 732 Kč

Tabulka 6: Odhadované náklady na Vnitřní integraci úřadu [AKČR, 2012]

3.11.5 Datové sklady

Cílem projektu bylo vytvořit a udržovat datové sklady krajů jako podpůrný systém všech spojených organizací i veřejnosti. Jednotný referenční podklad bude mít vliv na agendy financí, rozpočtů krajů, územního plánování, správy a rozvoje služeb. Projekt se věnoval pořízení, upgradu a implementaci datových skladů, analytických a prezentačních nástrojů Business Intelligence.

Cíle:

- zpřístupnit relevantní data na úrovni kraje a relevantních subjektů, vč. integrace dat z různých zdrojů
- zvýšit využitelnost a výtěžnost dat
- zkvalitnit interní rozhodovací procesy

- vytvořit a udržet datové sklady kraje jako veřejnou informační službu organizacím, městům, obcím kraje a veřejnosti v definovaném rozsahu
- zrychlit a zkvalitnit informační procesy související s rozvojem regionů a veřejných služeb

Výstupy projektu:

- implementace technologie datového skladu a nástrojů analýzy
- pořízení datových tržišť
- zpřístupnění dat a informací cílovým skupinám

Kraj	Odhadované náklady 2012
Jihočeský	13 000 000 Kč
Jihomoravský	21 500 000 Kč
Karlovarský	12 500 000 Kč
Královéhradecký	8 000 000 Kč
Liberecký	9 000 000 Kč
Moravskoslezský	11 345 833 Kč
Olomoucký	14 000 000 Kč
Pardubický	12 492 600 Kč
Plzeňský	?
Středočeský	21 334 096 Kč
Ústecký	?
Vysočina	24 000 000 Kč
Zlínský	10 155 996 Kč

Tabulka 7: Odhadované náklady na Datové sklady [AKČR, 2012]

3.11.6 Technologická centra krajů

Pomocí projektů technologických center došlo k vybudování mohutných a do budoucna rozšiřitelných provozních prostředí pro zpracování agend a aplikací, díky kterým je možné přenášet, uchovávat a bezpečně zpracovávat velké množství dat.

Výstupy:

- přenosová síť
- systém datových a aplikačních serverů
- implementace software

Vytvořená infrastruktura zajistí zpracování klíčových dat v regionech, a to prostřednictvím spisové služby, datových skladů nebo digitální mapy veřejné správy.

Použité technologie musí splňovat několik podmínek. Například musí být odolné vůči výpadkům nebo garantovat vysokou dostupnost. Bylo zvoleno řešení „privat cloud“. Datová centra jsou propojena tak, aby bylo vytvořeno technologicky jednotné datové centrum, do kterého bude možné v budoucnu připojovat další zdroje a implementovat další aplikace.

Kraj	Odhadované náklady 2012
Jihočeský	49 900 000 Kč
Jihomoravský	52 800 000 Kč
Karlovarský	55 415 000 Kč
Královéhradecký	58 000 000 Kč
Liberecký	39 393 373 Kč
Moravskoslezský	53 975 090 Kč
Olomoucký	53 150 000 Kč
Pardubický	78 529 870 Kč
Plzeňský	80 000 000 Kč
Středočeský	42 666 594 Kč
Ústecký	69 120 000 Kč
Vysočina	74 590 247 Kč
Zlínský	79 999 166 Kč

Tabulka 8: Odhadované náklady na Technologická centra [AKČR, 2012]

Praktická část

Praktická část je složena ze dvou kapitol. První kapitolou je komparace vybraných systémů na základě údajů získaných z několika zdrojů, druhá kapitola předloží výsledky dotazníkového šetření k hodnocení služeb eGovernmentu.

4 Komparace vybraných systémů eGovernmentu

Asociace krajů ČR si nechala v roce 2012 vypracovat obsáhlou analýzu stavu projektů eGovernmentu na krajské úrovni. Projekty, jimiž se analýza věnovala, reagovaly na Výzvu č. 8 - Rozvoj služeb eGovernmentu v krajích. Rozsáhlá analýza čerpala především z dotazování a interních materiálů krajských úřadů, proto jsou získané poznatky velmi relevantní. Věnovala se zejména stupňům rozpracování podprojektů v jednotlivých krajích, jejich způsobu řešení a finanční náročnosti projektů.

Hlavním cílem této kapitoly je porovnat údaje z analýzy Asociace krajů ČR z roku 2012 s informacemi získanými přímým dotazováním krajských úřadů, prezentovaných dokumentů krajských úřadů a dalších otevřených zdrojů. Protože v současné době není vytvořen ucelený přehled o stavu projektů eGovernment, bylo nutné k získání údajů kontaktovat krajské úřady a požádat o relevantní údaje.

4.1 Metodika komparace

Cíl: vytvořit přehledné srovnání dat o aktuálním stavu eGovernmentu na krajských úřadech a srovnání finančních nákladů z několika zdrojů

Metoda: srovnání získaných údajů

Porovnávaná data: data zahájení a ukončení projektů, finanční náklady

Zdroje dat:

- Analýza stávající situace zavádění e-GOV v územní veřejné správě
- RISY – Regionální informační servis poskytující informace o projektech EU
- Odpovědi krajských úřadů

Dotazy na krajské úřady

V rámci získání relevantních údajů o aktuálním stavu projektů a jejich finančních nákladech autor požádal kompetentní osoby všech krajských úřadů o odpovědi na následující dotazy:

1. *V jaké fázi jsou uvedené projekty eGovernmentu ve Vašem kraji? (Elektronická spisová služba, Digitální mapa veřejné správy, Digitalizace a ukládání dat, Vnitřní integrace úřadu, Datové sklady)*
2. *Jaké jsou finanční náklady na dosud ukončené projekty?*
3. *Proběhla v rámci Vašeho krajského úřadu informační kampaň zaměřená na propagaci e-služeb? Uvažuje Váš úřad o takové propagaci?*
4. *Provádíte průzkum nebo statistiky využití služeb eGovernmentu mezi občany?*

4.2 Hypotézy komparace údajů

Hypotéza 1

Veřejně dostupné informace o průběhu nebo ukončení jednotlivých projektů eGovernmentu na krajských úřadech jsou zmatečné. Není jasné, které krajské úřady dokončily své projekty.

Hypotéza 2

Veřejně dostupné informace o finančních nákladech na jednotlivé krajské projekty nelze porovnat s údaji z jiných zdrojů k téže problematice.

Hypotéza 3

Krajské úřady nepropagují služby eGovernmentu.

Hypotéza 4

Krajské úřady provádí průzkum a statistiky využití služeb eGovernmentu mezi občany.

4.3 Odpovědi krajských úřadů

Na otázku č. 1 a č. 2 byly uváděny číselné údaje, které byly pro lepší přehlednost zapracovány do přehledné tabulky u každého kraje. Zbylé odpovědi autor práce udává v takové podobě, v jaké krajské úřady odpověděly.

4.3.1 Kraj Vysočina

Projekt	Začátek	Konec	Stav	Částka v Kč, bez DPH
Elektronická spisová služba	1. 5. 2009	---	v provozu	součástí projektu Technologického centra
Digitální mapa	17. 10. 2011	---	v provozu	10 146 400
Digitalizace a ukládání dat	3. 1. 2011	---	v provozu	20 804 650
Vnitřní integrace úřadu	1. 12. 2010	---	v provozu	11 807 940
Datové sklady	1. 11. 2010	---	v provozu	20 813 322
Technologické centrum	1. 5. 2009	---	v provozu	70 837 541
Celkem				**134 409 853**

Tabulka 9: Souhrn podprojektů kraje Vysočina

Proběhla v rámci Vašeho krajského úřadu informační kampaň zaměřená na propagaci e-služeb? Uvažuje Váš úřad o takové propagaci?

V rámci realizace projektů proběhla standardní informační kampaň – tiskové zprávy, prezentace na ICT seminářích a konferencích, mailové zprávy uživatelům, informace na webu kraje. V těchto aktivitách kraj nadále pokračuje, zejména v rámci prezentací na zajímavých konferencích – např. ISSS 2015 v Hradci Králové.

Provádíte průzkum nebo statistiky využití služeb eGovernmentu mezi občany?

Cílený průzkum na eGovernment vůči občanům neprovádí, neboť elektronické služby kraje nejsou primárně zaměřeny na veřejnost (jako v případě obcí). Otázky na využití některých krajských ICT služeb jsou součástí každoročního průzkumu, který kraj provádí obecně ke zjištění míry informovanosti o činnosti Kraje Vysočina v celé šíři veřejných služeb.

4.3.2 Královéhradecký kraj

Projekt	Začátek	Konec	Stav	Částka v Kč, bez DPH
Elektronická spisová služba	5.2011	30. 4. 2015	zkušební provoz	součástí projektu Technologického centra
Digitální mapa	5.2011	---	dokončeno	4 039 000
Digitalizace a ukládání dat	5.2011	30. 4. 2015	dokončuje se	14 610 000
Vnitřní integrace úřadu	5.2011	---	dokončeno	6 816 000
Datové sklady	5.2011	---	dokončeno	2 313 000
Technologické centrum	5.2011	---	---	24 977 000
Celkem				**52 755 000**

Tabulka 10: Souhrn podprojektů Královéhradecký kraj

Proběhla v rámci Vašeho krajského úřadu informační kampaň zaměřená na propagaci e-služeb? Uvažuje Váš úřad o takové propagaci?

Krajský úřad neprováděl a v budoucnu nebude provádět informační kampaň.

Provádíte průzkum nebo statistiky využití služeb eGovernmentu mezi občany?

Průzkumy nejsou prováděny.

4.3.3 Olomoucký kraj

Projekt	Začátek	Konec	Stav	Částka v Kč, bez DPH
Elektronická spisová služba	1. 10. 2010	---	v provozu	
Digitální mapa	1. 10. 2010	---	v provozu	
Digitalizace a ukládání dat	1. 10. 2010	---	v provozu	
Vnitřní integrace úřadu	1. 10. 2010	---	Zadávací dokumentace	
Datové sklady	1. 10. 2010	---	Zadávací dokumentace	
Technologické centrum	1. 10. 2010	---	v provozu	
Celkem				**156 793 067**

Tabulka 11: Souhrn podprojektů Olomoucký kraj

Proběhla v rámci Vašeho krajského úřadu informační kampaň zaměřená na propagaci e-služeb? Uvažuje Váš úřad o takové propagaci?

V rámci projektu fungují webové stránky projektu www.tcok.cz Cílená kampaň kromě toho neproběhla.

Provádíte průzkum nebo statistiky využití služeb eGovernmentu mezi občany?

Využití občany zatím nesledujeme.

4.3.4 Moravskoslezský kraj

Projekt	Začátek	Konec	Stav	Částka v Kč, bez DPH
Elektronická spisová služba	15. 7. 2010	28. 2. 2012		3 799 065
Digitální mapa	21. 7. 2009	31. 12. 2014		9 620 750
Digitalizace a ukládání dat	21. 7. 2009	30. 5. 2015		44 852 561
Vnitřní integrace úřadu	21. 7. 2009	31. 12. 2014		26 441 562
Datové sklady	21. 7. 2009	30. 10. 2014		11 156 250
Technologické centrum	21. 7. 2009	31. 7. 2014		55 008 877
Celkem				**150 8790 65**

Tabulka 12: Souhrn podprojektů Moravskoslezský kraj

Projekt, jehož součástí jsou aktivity částí II. – VI. dosud ukončen nebyl (stále probíhá pořízení krajského digitálního úložiště, předpoklad ukončení projektu k 30. 5. 2015).

Oficiálně ukončeným projektem je tak pouze jediný, a to Elektronická spisová služba Moravskoslezského kraje (I. část výzvy), ukončený k 28. 2. 2012.

Kraj realizoval nebo realizuje v oblasti 2.1 IOP celkem tři projekty:

- *Elektronická spisová služba Moravskoslezského kraje (I. část výzvy)* – ukončen k 28. 2. 2014; na základě výzvy č. 08 IOP
- *E-Government Moravskoslezského kraje (II. – VI. část výzvy)* – do 30. 5. 2015 bude ukončeno plnění poslední části III. Digitalizace a ukládání dat (krajské digitální úložiště), ostatní výstupy již ukončeny; na základě výzvy č. 08 IOP
- *Rozvoj e-Government služeb v Moravskoslezském kraji* – bude ukončen nejpozději do 30. 6. 2015; na základě výzvy č. 19 IOP

V případě projektu Elektronická spisová služba Moravskoslezského kraje (I. část výzvy) jsou celkové náklady projektu 3.799.065 Kč vč. souvisejících nákladů (personální náklady, atp). Žádný další projekt oficiálně zatím nebyl ukončen (plánované ukončení k 30. 5. 2015)

Proběhla v rámci Vašeho krajského úřadu informační kampaň zaměřená na propagaci e-služeb? Uvažuje Váš úřad o takové propagaci?

Proběhlo informování klíčových uživatelů (např. konference pro uživatele z řad příspěvkových organizací, prezentace, školení uživatelů, tiskové zprávy, písemné informace; odborné konzultace pro uživatele systémů).

Provádíte průzkum nebo statistiky využití služeb eGovernmentu mezi občany?

Málokterý výstup je zaměřen přímo na občany (výjimkou jsou nyní digitalizované archivní publikace Moravskoslezské vědecké knihovny v Ostravě), ale na úředníky, příspěvkové organizace, obce atd. Občan tedy není přímým uživatelem výstupů projektů, ale tím kdo využívá jednotlivé služby veřejné správy.

O využívání již poskytnutých služeb se provádí statistická šetření min. 1 za rok, u již ukončených částí projektů (např. statistika používání elektronické spisové služby příspěvkovými organizacemi, vč. počtu aktivních uživatelů).

4.3.5 Karlovarský kraj

Projekt	Začátek	Konec	Stav	Částka v Kč, bez DPH
Elektronická spisová služba		2013	dokončeno	
Digitální mapa		2013	dokončeno	
Digitalizace a ukládání dat		2013	dokončeno	
Vnitřní integrace úřadu		2013	dokončeno	
Datové sklady		2013	dokončeno	
Technologické centrum		2013	dokončeno	
Celkem				**144 128 467**

Tabulka 13: Souhrn podprojektů Karlovarský kraj

Všechny projekty eGovernmentu financované z Výzvy 08 IOP byly dokončeny v roce 2013. Projekt je vyúčtován a proplacen.

Proběhla v rámci Vašeho krajského úřadu informační kampaň zaměřená na propagaci e-služeb? Uvažuje Váš úřad o takové propagaci?

Proběhla povinná publicita projektu, dále byly relevantní informace podány starostům obcí kraje na společném setkání v letech 2012, 2013. Projekt byl prezentován na odborných konferencích, naposledy například IMPA 2014.

Provádíte průzkum nebo statistiky využití služeb eGovernmentu mezi občany? *Projekty byly zaměřeny především na podporu rozhodování veřejné správy, některé na poskytování služeb odborné veřejnosti (geoportál). Využívání služeb je smluvně ošetřeno, existuje tak evidence touto formou.*

4.3.6 Zlínský kraj

Projekt	Začátek	Konec	Stav	Částka v Kč, bez DPH
Elektronická spisová služba	1.10.2010	31.12.2013	dokončeno	
Digitální mapa	1.10.2010	31.12.2013	dokončeno	
Digitalizace a ukládání dat	1.10.2010	31.12.2013	dokončeno	
Vnitřní integrace úřadu	1.10.2010	31.12.2013	dokončeno	
Datové sklady	1.10.2010	leden 2015	dokončeno	
Technologické centrum	1.10.2010	31.12.2013	dokončeno	
Celkem				**cca 52 mil.**

Tabulka 14: Souhrn podprojektů Zlínský kraj

Proběhla v rámci Vašeho krajského úřadu informační kampaň zaměřená na propagaci e-služeb? Uvažuje Váš úřad o takové propagaci?

Povinnou součástí projektu byla propagace, která se realizovala v průběhu realizace projektu prostřednictvím seminářů pro odbornou veřejnost. Pravidelně byly vydávány tiskové zprávy. Po skončení projektu proběhlo v 02/2014 rozsáhlé představení výsledků všech projektů pro odbornou veřejnost a samosprávy. V periodiku Zlínského kraje „Okno do kraje" vyšel k tomuto tématu rozsáhlý článek, byla uspořádána tisková konference, na jejímž základě se následně objevila řada článků jak v tištěných médiích, tak internetových serverech včetně několika reportážích v regionálních televizích.

Provádíte průzkum nebo statistiky využití služeb eGovernmentu mezi občany?

Neprovádíme. Tyto projekty byly svými výstupy zaměřeny především na veřejnou správu, aby byla schopna realizovat požadavky, které jsou na ni kladeny v rámci zavádění eGovernmentu a přechodu od analogové k digitální formě agendy. Občané mají z těchto projektů až zprostředkovaný efekt.

4.3.7 Ústecký kraj

Projekt	Začátek	Konec	Stav	Částka v Kč, bez DPH
Elektronická spisová služba	23.4.2010	31.7.2014	dokončeno	neuvedeno
Digitální mapa	23.4.2010	31.7.2014	dokončeno	8 652 812
Digitalizace a ukládání dat	23.4.2010	31.7.2014	dokončeno	neuvedeno
Vnitřní integrace úřadu	23.4.2010	31.7.2014	dokončeno	neuvedeno
Datové sklady	23.4.2010	---	nerealizováno	neuvedeno
Technologické centrum	23.4.2010	31.7.2014	dokončeno	73 548 761
Celkem				**130 500 000**

Tabulka 15: Souhrn podprojektů Ústecký kraj

Proběhla v rámci Vašeho krajského úřadu informační kampaň zaměřená na propagaci e-služeb? Uvažuje Váš úřad o takové propagaci?

Publicita a propagace projektu probíhá v rámci plnění veřejných zakázek (články, webové stránky, billboardy, stálé informační cedule) a v rámci činnosti úřadu, kdy jsou do projektu aktivně zapojeny cílové skupiny. Odkazy na online publicitu jsou uvedeny na projektových webových stránkách:

http://www.kr-ustecky.cz/rozvoj-sluzeb-egovernmentu-v-usteckem-kraji-cz-1-06-2-1-00-08-07230/ds-99231/archiv=0.

Provádíte průzkum nebo statistiky využití služeb eGovernmentu mezi občany?

Ne.

4.3.8 Jihočeský kraj

Projekt	Začátek	Konec	Stav	Částka v Kč, bez DPH
Elektronická spisová služba	1.4.2011	březen 2015		
Digitální mapa	1.4.2011	březen 2015		
Digitalizace a ukládání dat	1.4.2011	březen 2015		
Vnitřní integrace úřadu	1.4.2011	březen 2015		
Datové sklady	1.4.2011	březen 2015		
Technologické centrum	1.4.2011	březen 2015		
Celkem				**112 589 165**

Tabulka 16: Souhrn podprojektů Jihočeský kraj

Proběhla v rámci Vašeho krajského úřadu informační kampaň zaměřená na propagaci e-služeb? Uvažuje Váš úřad o takové propagaci?

O poskytovaných službách jsou obce a zřizované organizace kraje informovány dopisem či Informačními listy kraje, aktualizovány jsou stránky prvního projektu a vytváří se stránky druhého projektu.

http://tck.kraj-jihocesky.cz/?p=p_2

K části Digitalizace a ukládání dat proběhla tisková konference.

Provádíte průzkum nebo statistiky využití služeb eGovernmentu mezi občany?

Průzkum nebo statistiky neprovádíme.

4.3.9 Ostatní krajské úřady

Středočeský kraj

Krajský úřad Středočeského kraje byl kontaktován stejným způsobem jako kraje v přecházející podkapitole. Autor práce dostal odpověď od kompetentní osoby, která odmítla poskytnout požadované údaje, protože krajský úřad nemá v současné době dostatečné kapacity nutné pro vypracování odpovědi.

Následující kraje neposkytly žádné odpovědi. Autor práce zaslal otázky kompetentním osobám (vedoucí odborů eGovernment) nebo na informační e-mailové adresy, které krajské úřady prezentují na Internetu.

- **Jihomoravský kraj**
- **Liberecký kraj**
- **Pardubický kraj**
- **Plzeňský kraj**

4.4 Srovnání finančních nákladů projektů

Následující tabulky (č. 17 a 18) jsou výsledkem autorovy rešerše na téma finančních nákladů vynaložených na rozvoj eGovernmentu na krajské úrovni. Z důvodu přehlednosti a pro potřeby srovnání byly získané částky vloženy do tabulek.

RISY – výdaje na krajské projekty (bez DPH)

Kraj	Elektronická spisová služba	Digitální mapa	Digitalizace a ukládání dat	Vnitřní integrace úřadu	Datové sklady	Technologické centrum	Celkem Kč, bez DPH
Jihočeský	n	n	n	n	n	n	**113 589 765**
Jihomoravský	n	n	n	n	n	n	**158 800 000**
Karlovarský	n	n	n	n	n	n	**162 128 136**
Královéhradecký	součást TC	11 498 480	34 927 520	20 870 000	6 705 000	35 676 721	**109 677 721**
Liberecký	n	n	n	n	n	n	**158 795 680**
Moravskoslezský	4 500 000	n	n	n	n	n	**158 223 500**
Olomoucký	n	n	n	n	n	n	**162 128 136**
Pardubický	5 503 080	n	24 223 880	21 300 860	12 492 600	78 529 870	**142 050 290**
Plzeňský	59 475 080	26 000 000	n	n	n	80 437 674	**165 912 754**
Středočeský	n	n	n	n	n	n	**131 319 325**
Ústecký	n	n	n	n	n	98 964 143	**98 964 143∗**
Vysočina	součást TC	18 735 668	28 000 000	17 929 000	24 000 000	74 590 247	**163 272 915**
Zlínský	n	n	n	n	n	n	**153 644 717**
Celkem							**1 731 562 082**

∗ údaj neodpovídá reálné částce, údaje o dalších projektech ve zdroji nebyly uvedeny; **n** – informace nebyly uvedeny nebo specifikovány ve zdroji RISY

Tabulka 17: RISY – výdaje na krajské projekty

Předpokládané výdaje na krajské projekty dle analýzy AK ČR (bez DPH)

Kraj	Elektronická spisová služba	Digitální mapa	Digitalizace a ukládání dat	Vnitřní integrace úřadu	Datové sklady	Technologické centrum	Další náklady	Celkem Kč, bez DPH
Jihočeský	4 359 780	11 673 272	27 040 000	17 896 000	13 000 000	49 900 000	5 056 000	**128 925 052**
Jihomoravský	10 000 000	20 000 000	26 550 000	27 950 000	21 500 000	52 800 000		**158 800 000**
Karlovarský	2 651 667	20 781 667	16 986 666	15 248 333	12 500 000	55 415 000	6 908 000	**130 491 333**
Královéhradecký	součást TC	30 000 000	34 000 000	28 823 529	8 000 000	58 000 000		158 823 529
Liberecký	9 609 386	32 950 169	40 109 114	24 335 558	9 000 000	39 393 373		**158 795 680**
Moravskoslezský	2 463 250	16 218 900	44 342 300	26 686 767	11 345 833	53 975 090		**155 032 140**
Olomoucký	5 000 000	34 175 000	39 140 670	28 659 330	14 000 000	53 150 000		**174 125 000**
Pardubický	součást TC	neuvedeno	28 956 800	21 300 860	12 492 600	78 529 870		**177 252 583**
Plzeňský	neuvedeno	25 406 000	neuvedeno	neuvedeno	neuvedeno	80 000 000		**196 866 000**
Středočeský	8 919 036	26 720 496	30 048 227	42 200 000	21 334 096	42 666 594		**176 415 049**
Ústecký	8 245 200	15 520 000	49 866 000	8 135 400	neuvedeno	69 120 000		**156 925 000**
Vysočina	součást TC	9 018 826	28 000 000	14 941 000	24 000 000	74 590 247		**150 550 073**
Zlínský	4 852 086	10 584 396	30 421 624	22 786 732	10 155 996	79 999 166		**158 800 000**
Celkem Kč, bez DPH	56 100 405	253 048 726	395 461 401	278 963 509	157 328 525	787 539 340	11 964 000	**2 081 801 439**

Tabulka 18: Předpokládané výdaje na krajské projekty [AKČR, 2012]

4.2.1 Závěr finančního srovnání projektů

Finanční údaje byly získány ze tří zdrojů, nicméně nelze data efektivně srovnávat a považovat za relevantní. Dotazy na některé krajské úřady ohledně financí nebyly dostatečně zodpovězeny, proto je nelze použít při srovnávání. Velmi důležitým faktorem je udání částky s nebo bez DPH, ale v žádném zdroji nebyl tento faktor specifikován. Bylo tedy nutné vycházet z předpokladu, že všechny částky jsou uvedené bez DPH.

Předložené tabulky finančních nákladů nabízí alespoň srovnání financí mezi jednotlivými kraji. Rozdíly v částkách můžeme zdůvodnit odlišnými výchozími podmínkami, se kterými krajské úřady vstupovaly do projektu eGovernmentu. Je nutné brát ohled na velikosti krajů a různé počty zaměstnanců úřadů.

4.5 Zhodnocení hypotéz

4.5.1 Výsledky hypotézy č. 1

Na základě odpovědí oslovených krajských úřadů lze říci, že projekt eGovernment byl úspěšně ukončen v kraji Karlovarském, Zlínském, Ústeckém, Jihočeském a Kraji Vysočina. Nyní probíhá plný provoz.

Královéhradecký kraj podprojekty dokončí v dubnu roku 2015. V současné době probíhá testovací provoz jednotlivých komponent projektu.

Moravskoslezský kraj má podprojekty ukončené, nicméně také uvedl, že s uzavřením celého projektu počítá do poloviny roku 2015.

V Olomouckém kraji nebyly dokončeny podprojekty Vnitřní integrace úřadu a Datové sklady, které jsou ve fázi zadávací dokumentace, i když byly zahájeny koncem roku 2010.

4.5.2 Výsledky hypotézy č. 2

Ze získaných odpovědí lze potvrdit autorovu hypotézu, že panuje nesoulad ve zveřejněných údajích o finančních nákladech na projekt, protože není možné srovnat finanční údaje o jednotlivých projektech z více zdrojů.

Jak ukazuje tabulka č. 16, získané částky se mnohdy značně liší. Některé kraje uvedly částky pouze orientační (např. Zlínský kraj), proto je obtížné srovnání s jinými zdroji. Karlovarský kraj poskytl informace, že na projekt vydal 144 128 467 Kč. Tato částka přesahuje předpokládané údaje z roku 2012 o 14 mil. korun. Nabízí se následná otázka na krajské úřady, proč se veřejně dostupné údaje liší s údaji poskytnutými kompetentními osobami z krajských úřadů.

Srovnání celkových nákladů na eGovernment v krajích

Kraj	Předpokládané výdaje	Údaje zaslané krajskými úřady	RISY
Jihočeský	128 925 052	112 589 165	113 589 765
Jihomoravský	158 800 000	bez odpovědi	158 800 000
Karlovarský	130 491 333	144 128 467	162 128 136
Královéhradecký	158 823 529	52 755 000	109 677 721
Liberecký	158 795 680	bez odpovědi	158 795 680
Moravskoslezský	155 032 140	147 080 000	158 223 500
Olomoucký	174 125 000	156 793 067	162 128 136
Pardubický	177 252 583	bez odpovědi	142 050 290
Plzeňský	196 866 000	bez odpovědi	165 912 754
Středočeský	176 415 049	bez odpovědi	131 319 325
Ústecký	156 925 000	130 500 000	98 964 143*
Vysočina	150 550 073	134 409 853	163 272 915
Zlínský	158 800 000	cca 52 mil.	153 644 717
Celkem Kč, bez DPH	**2 081 801 439**	**x**	**1 731 562 082**

Tabulka 19: Srovnání celkových nákladů na eGovernment v krajích

Poznámka

V případech, kdy krajské úřady poskytly částky finančních nákladů, nebylo v 6 případech specifikováno, zda se jedná o částku s nebo bez DPH. Výjimkou byly kraje Moravskoslezský a Královéhradecký, které částku specifikovaly jako částku bez DPH. Pro potřeby komparace finančních nákladů autor předpokládá, že uvedené částky jsou bez DPH.

4.5.3 Výsledky hypotézy č. 3

Propagování služeb považuje autor za velmi důležitou. Z odpovědí je zřejmé, že jsou velké rozdíly v přístupech jednotlivých krajů k propagování služeb. Jako aktivní kraj v oblasti

propagace autor označuje Kraj Vysočina, který vydával tiskové zprávy, prezentoval na seminářích nebo má poměrně dost informací na své internetové stránce.

Olomoucký kraj vytvořil pro propagaci eGovernmentu vlastní webovou prezentaci (Příloha 1), kde jsou dobře přístupné informace k celému projektu. Občan zde může najít aktuální informace k projektu, jeho historii, základní dokumenty, na jejichž základě je projekt vytvořen, kontakty na kompetentní osoby nebo odkazy na sociální sítě krajského úřadu.

Karlovarský krajský úřad například uvedl, že v rámci jeho projektu proběhla povinná medializace projektu. Projekty financované ze strukturálních fondů mají povinně propagovat a zdůvodňovat svou existenci. Je jen otázkou, proč tomu tak není u krajských úřadů, které služby nepropagují.

Zlínský kraj provedl také povinnou propagaci a věnoval tématu tiskovou konferenci, na základě které vznikly články a reportáže v médiích.

4.5.4 Hypotéza č. 4

Hypotéza se díky odpovědím stala mylnou. Autor předpokládal, že jsou sledovány statistiky přístupů a využitelnost občany, nicméně podprojekty eGovernmentu jsou především zaměřené na pracovníky veřejné správy. Otázka měla být položena tak, zda krajské úřady provádí statistiky využívání eGovernmentu v rámci svých zaměstnanců, nikoli občanů.

Podprojekt Digitální mapy veřejné správy je však veřejně dostupným nástrojem, který mohou občané běžně využívat. Není tedy zaměřen pouze na zaměstnance úřadů, proto mohou díky dnešním ICT existovat statistiky návštěvnosti nebo využitelnosti tohoto podprojektu.

4.6 Závěr komparace

Komparace vybraných systémů přinesla vhled do finanční sféry projektů, které jsou financovány z veřejných rozpočtů i fondů Evropské unie. Velkým problém nastal s relevantností získaných údajů, protože ve většině případů nebylo specifikováno, zda se jedná o částky s nebo bez DPH. Právě komparace veřejně dostupných informací o financích se staly tématem podkapitoly praktické části. Výchozím údajem byly předpokládané údaje uvedené v rozsáhlé (i nepřehledné) Analýze stavu rozvoje eGovernmentu 2012, kterou si nechala vypracovat Asociace krajů ČR. Druhým zdrojem dat byl veřejně dostupný portál RIS obsahující informace o projektech EU. Posledním zdrojem byly informace poskytnuté samotnými krajskými úřady. Srovnání všech údajů potvrdilo, že údaje prezentované různými zdroji nejsou dobře srovnatelné, protože se uvedené částky v některých případech výrazně liší. Informace o těchto projektech by měly být veřejně prezentovány v lépe propracované podobě, aby se docílila jejich vysoká relevance.

Díky rešerši a dotazování na krajské úřady byl získán poměrně kompletní přehled o stavu eGovernmentu na krajské úrovni. Bohužel, některé krajské úřady neodpověděly na opakované žádosti o informace, proto některá data chybí. Přesto můžeme říci, že v 5 krajích byl projekt úspěšně dokončen a probíhá plný provoz. Další 3 kraje projekt dokončují. Lze předpokládat, že kraje, které neodpověděly na dotazy, jsou se svými projekty také ve finálních fázích, protože všechny krajské projekty eGovernmentu byly zahájeny v letech 2009-2010.

Sporný výsledek přineslo vyhodnocení propagace služeb krajů. Z odpovědí lze konstatovat, že informační politika je v rámci krajských úřadů nesourodá. Některé kraje jsou skoupé na informace k projektům probíhajícím v rámci jejich úřadů, ale na druhé straně zde máme např. Olomoucký krajský úřad, který se aktivně snaží informovat veřejnost. Olomoucký kraj zvolil cestu velké informační otevřenosti. Zřídil vlastní internetovou prezentaci rozvoje eGovernmentu ve svém kraji, kde občané mohou zjistit veškeré údaje k projektu a jeho fungování. Takový informační portál považuji za přínos pro šíření povědomí o elektronických službách.

5 Průzkum o povědomí občanů o eGovernmentu

Hlavním cílem této kapitoly je prezentace výsledků průzkumu o hodnocení služeb eGovernmentu. Průzkum se zaměřil na znalosti občanů, jim nabízené elektronické služby nebo jejich propagaci. Část průzkumu byla věnována projektu Digitální mapy veřejné správy.

Závěry průzkumu vychází z anonymního dotazníkového šetření. Otázky zveřejněné prostřednictvím portálu Vyplňto.cz jsou uvedeny v příloze 2.

5.1 Metodika průzkumu

Cíl: zmapovat znalosti české veřejnosti v problematice služeb eGovernmentu

Metoda průzkumu: analýza dotazníkového šetření

Cílová skupina respondentů: uživatelé Internetu

Datum konání průzkumu: 01.- 25. 03. 2015

Počet vyplněných dotazníků: 100

Úkoly průzkumu:

- zjistit, jaké povědomí mají občané o nabídce služeb eGovernmentu v České republice a jak ji hodnotí
- zjistit, jak a jakým způsobem lidé komunikují se státní správou a jaké využívají služby
- zodpovědět otázku, zda občané znají projekt Digitální mapa veřejné správy a jestli jej někdy použili
- zjistit, zda občané ČR zaznamenali propagaci služeb eGovernmentu

Sběr odpovědí byl realizován pomocí strukturovaného dotazníku (viz Příloha 2) na serveru Vyplňto.cz. Dotazník byl zcela anonymní a obsahoval 20 otázek, z čehož 1 otázka nebyla povinná. Jednalo se o otázku, kde respondent mohl vyjádřit svůj názor.

Výsledky průzkumu jsou prezentovány pomocí tabulek a grafů. Tabulky obsahují vždy původní znění otázky a odpovědi, počet respondentů a procenta vyhodnocení.

5.2 Hypotézy průzkumu

Před zpracováním výsledků dotazníku byly stanoveny následující hypotézy:

I. Povědomí občanů o službách eGovernmentu je nízké.
II. Sužby eGovernmentu jsou krajskými úřady málo propagovány.
III. Občané neznají a nepoužívají Digitální mapu veřejné správy.

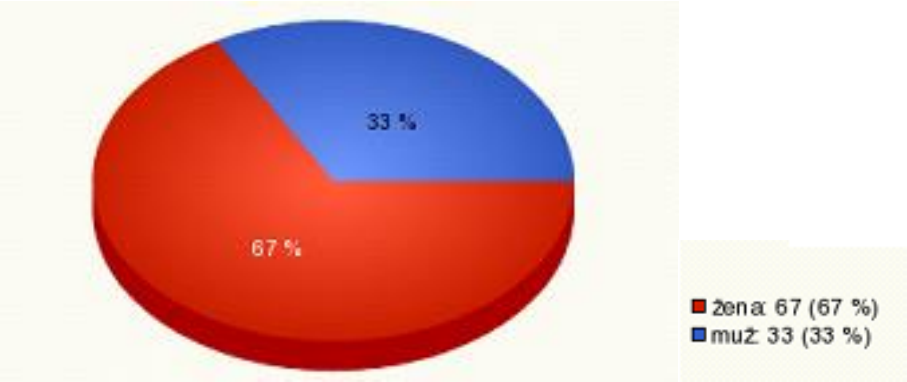
Hypotézy jsou vyhodnoceny v závěrečné podkapitole průzkumu.

5.3 Charakteristika respondentů

Celkem bylo vyplněno 100 dotazníků. Autor měl snahu obsáhnout všechny věkové skupiny ze všech krajů ČR a různých stupňů vzdělání.

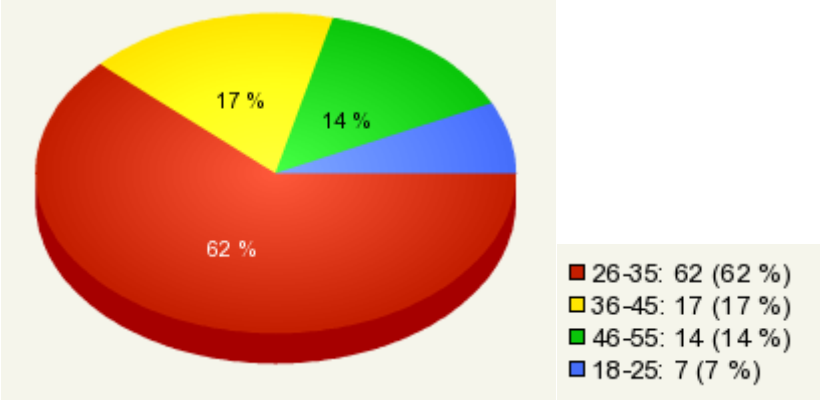
Charakteristika respondentů byla určena na základě odpovědí tzv. segmentačních otázek, které byly v úvodu dotazníku (otázky č. 1 - 4).

Pohlaví respondentů



Graf 1: Pohlaví respondentů

Věk respondentů



Graf 2: Věk respondentů

Vzdělání respondentů

Graf 3: Vzdělání respondentů

Bydliště

Graf 4: Bydliště respondentů

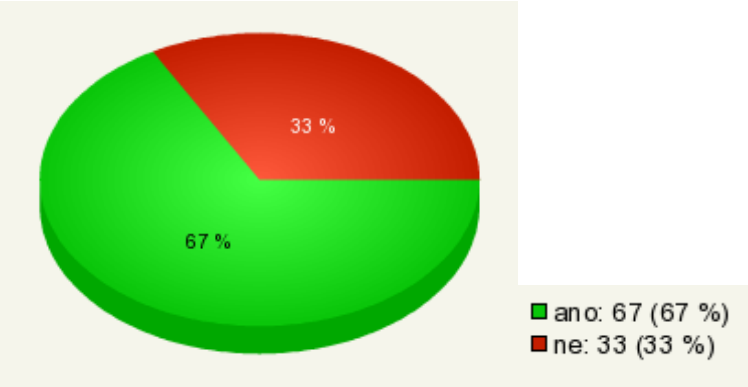
5.4 Výsledky průzkumu

Pro přehlednost byly výsledky průzkumu rozděleny do 4 podkapitol. Jsou uvedeny všechny otázky z dotazníkového šetření a jejich výsledky. Pro přehlednost byly některé výsledky převedeny do tabulek.

5.4.1 Povědomí občanů o službách eGovernmentu v České republice a jejich hodnocení

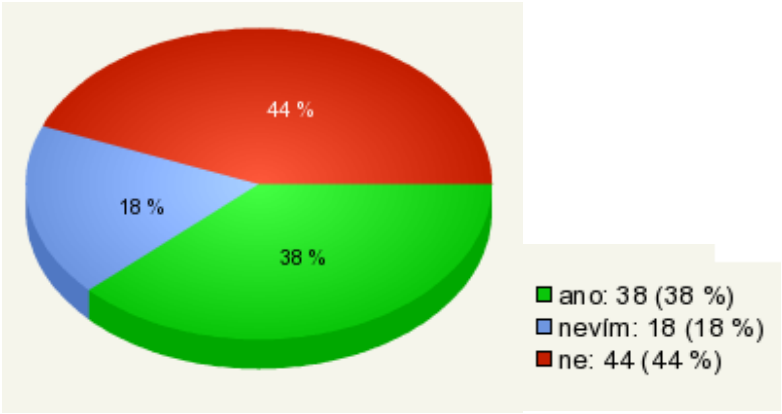
Tato část obsahuje výsledky průzkumu k povědomí občanů o eGovernmentu a jeho ohodnocení.

otázka: **Víte, co znamená pojem eGovernment?**



Graf 5: Výsledek otázky „Víte, co znamená pojem eGovernment?“

otázka: **Máte představu o nabídce služeb eGovernmentu v České republice?**



Graf 6: Výsledek otázky „Máte představu o nabídce služeb eGovernmentu v České republice?“

otázka: **Jaký máte názor na komunikaci s veřejnou správou přes Internet?**

Graf 7: Výsledek otázky „Jaký máte názor na komunikaci s veřejnou správou přes Internet?“

otázka: **Jaký je Váš postoj k eGovernmentu? (hodnocení jako ve škole)**

Odpověď	počet odp.	%
1	14	14 %
2	28	28 %
3	41	41 %
4	10	10 %
5	7	7 %

Tabulka 20: Výsledek otázky „Jaký je Váš postoj k eGovernmentu?“

otázka: **Zdá se Vám současná nabídka e-služeb státních institucí dostačující?**

Odpověď	počet odp.	%
ne	52	52%
ano	32	32%
nevím	6	6%
nevím, jaká je současná nabídka	1	1%
Nemohu posoudit, neznám celkovou nabídku	1	1%
Nemám představu	1	1%
zatím jsem nabídku nezkoumala	1	1%
určité úkony stále nejsou možné nebo jsou vázané na placené služby	1	1%
hodně se to zlepšilo v poslední době, hlavně zbavení se 602XML a EPO2 je dost dobré	1	1%
Nemám přehled	1	1%
Nic o tom nevím	1	1%
Nezjišťovala jsem důkladně, takže nevím.	1	1%

Tabulka 21: Výsledek otázky „Zdá se Vám současná nabídka e-služeb státních institucí dostačující?“

otázka: **Myslíte si, že elektronická komunikace s úřady šetří čas?**

Odpověď	počet odp.	%
ano	91	91 %
ne	6	6 %
těžko říci, pokud potřebujete určitou informaci nebo službu hned, obávala bych se prodlevy	1	1 %
nemám zkušenost	1	1 %
jak v čem	1	1 %

Tabulka 22: Výsledek otázky „Myslíte si, že elektronická komunikace s úřady šetří čas?“

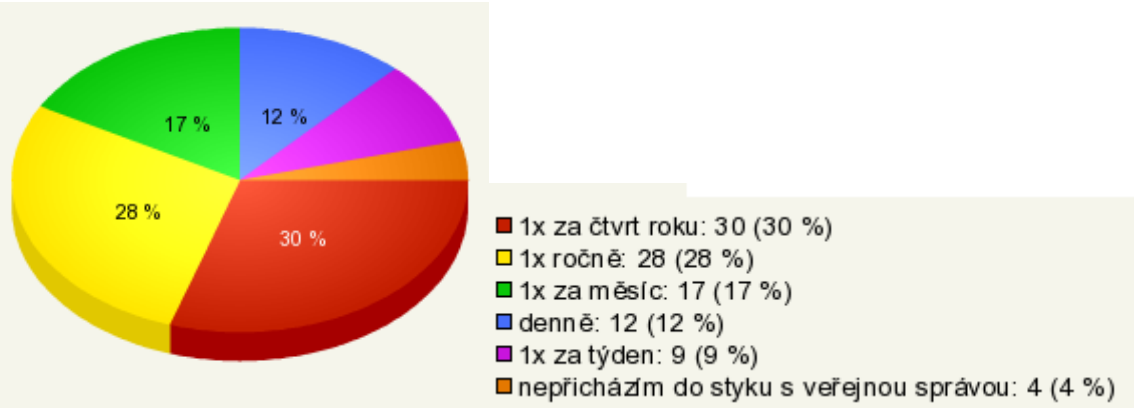
otázka: **V čem vidíte největší přínos e-služeb?**

Odpověď	počet odp.	%
úspora mého času	87	87 %
snadná dostupnost nabízených služeb	45	45 %
úspora peněz	26	26 %
nejsou přínosné	2	2 %
E-služby všeobecně určitě spoří čas i finance, ale v této oblasti nemám téměř žádné zkušenosti, tedy nedovedu jednoznačně posoudit.	1	1 %
pokud bude fungovat, úspora času, ale zatím nefungují tak, jak by měly	1	1 %
málo zkušeností	1	1 %
nemohu posoudit, nevyuzivam, neznam	1	1 %
využívám pouze pro informace, ne tak pro služby	1	1 %

Tabulka 23: V čem vidíte největší přínos e-služeb?"

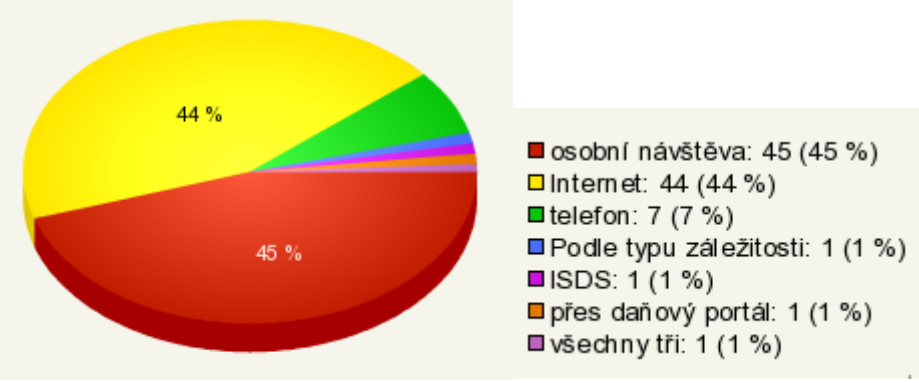
5.4.2 Formy a frekvence komunikace občanů se státní správou

otázka: **Jak často přicházíte do styku s veřejnou správou?**



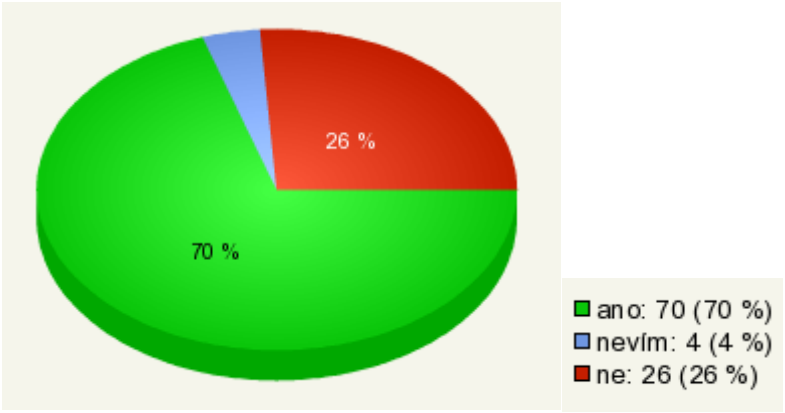
Graf 8: Výsledek otázky „Jak často přicházíte do styku s veřejnou správou?"

otázka: **Jakou formu komunikace s úřady preferujete?**



Graf 9: Výsledek otázky „Jakou formu komunikace s úřady preferujete?

otázka: **Využili jste nějakou formu elektronické komunikace s úřady?**



Graf 10: Výsledek otázky „Využili jste nějakou formu elektronické komunikace s úřady?

otázka: **Jaké služby eGovernmentu jste využili?**

Odpověď	počet odp.	%
webové stránky krajského úřadu	71	71%
Czech POINT	60	60%
základní registry	38	38%
portál veřejné správy (www.portal.gov.cz)	35	35%
datové stránky	26	26%
digitální mapu kraje	25	25%
elektronický podpis	18	18%
nepoužil jsem	9	9%
Daňový portál	1	1%
rezervace termínu pro vyzvednutí OP	1	1%
datová schránka, nahlížení do KN	1	1%
posílám plagáty akcí na infocentra internetem	1	1%

Tabulka 24: Výsledek otázky „Jaké služby eGovernmentu jste využili?“

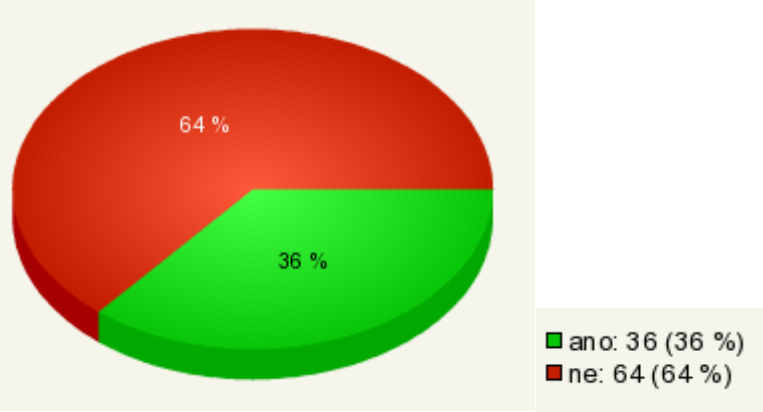
otázka: **Proč jste dosud nepoužili služby eGovernmentu?**

Odpověď	počet odp.	%
použil jsem	70	70 %
dosud jsem nepotřeboval	9	9 %
nevím nic o eGovernmentu	9	9 %
dávám přednost osobní návštěvě úřadů	9	9 %
nejsem si jist, že bude úkon proveden	1	1 %
Rád bych třeba využil datové schránky, ale třeba to, že e-mailové upozornění na došlou zprávu je zpoplatněno, je docela znehodnocuje pro využití běžným občanem.	1	1 %
Nevěděl jsem o nich.. Řeším věci jako je pás, řidičák, občanka, odpady, auto.	1	1 %

Tabulka 25: Výsledek otázky „Proč jste dosud nepoužili služby eGovernmentu??“

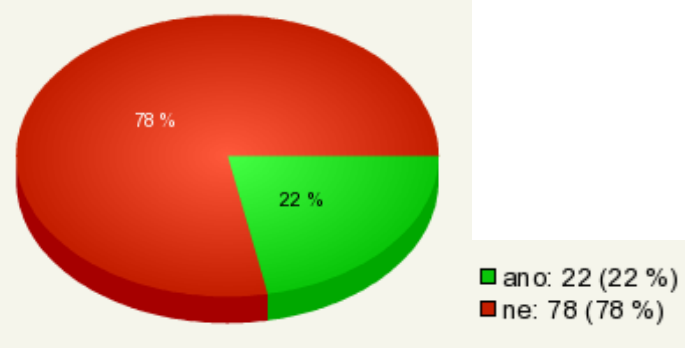
4.2.1 Projekt Digitální mapa veřejné správy

otázka: **Víte, co to je Digitální mapa veřejné správy kraje?**



Graf 11: Výsledek otázky „Víte, co to je Digitální mapa veřejné správy kraje?“

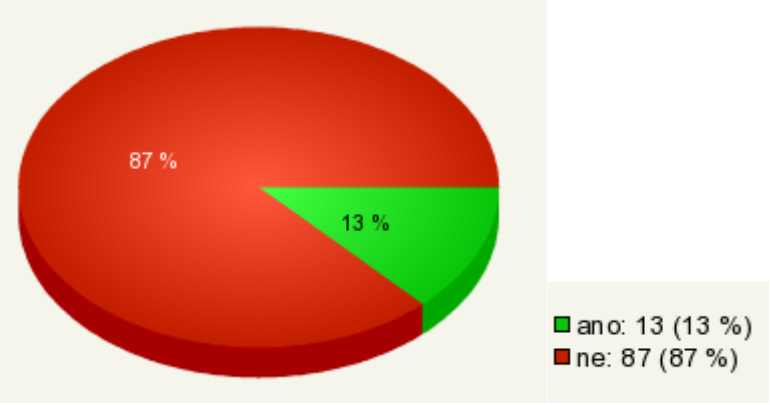
otázka: **Použili jste někdy tuto mapu?**



Graf 12: Výsledek otázky „Použili jste někdy tuto mapu?“

5.4.3 Propagace eGovernmentu a chybějící služby

otázka: **Myslíte si, že jsou služby eGovernmentu dostatečně propagovány?**



Graf 13: Výsledek otázky „Myslíte si, že jsou služby eGovernmentu dostatečně propagovány?“

otázka: **Jaké služby eGovernmentu Vám chybí? Jaké služby byste uvítali?**

- *nevím, občanku, řidičák, pas a další běžné věci - kdyby vše šlo nějak přes Internet, to by bylo fajn.*
- *Daňové přiznání pro fyzické osoby přes Internet či SMS a hromadná změna adresy u všech institucí. Obojí funguje ve Švédsku.*
- *Katastr vice*
- *Furt se o tom kecá a furt akorát pendrek*
- *Online zadosti spojene s výstavbou*
- *Všechny. Všechno bych chtěl vyřizovat pro Internet. A kromě objednání na dopravní inspektorát nic neexistuje.*
- *Propojení datového fondu, důvěryhodná elektronická identita (eIDAS), ...*
- *Elektronické volby a referenda*
- *veškeré formuláře zasílat pouze elektronicky*

5.5 Výsledky hypotéz

V této podkapitole autor vyhodnocuje nastavené hypotézy.

I. Povědomí o službách eGovernmentu je nízké

Za překvapivé autor označuje výsledek o nabídce služeb v ČR. Téměř polovina respondentů odpověděla, že nemá představu o nabídce služeb eGovernmentu v ČR. Hypotézu č. 1 nelze jednoznačně potvrdit nebo vyvrátit. Průzkum ukázal, že 1/3 respondentů nezná pojem eGovernment. Tento základní termín je velmi spjat s problematikou elektronické veřejné správy a jeho neznalost stojí za pozornost. Autor považuje termín eGovernment za základní a v dnešní literatuře i médiích za velmi používaný, nicméně třetina respondentů jej nezná. Hypotézu by spíše potvrzovaly výsledky otázky o znalosti nabídky služeb, protože necelá polovina odpovědí byla záporná, tj. občané nemají povědomí o možnostech služeb, které jim eGovernment nabízí. Nabízí se tak druhá hypotéza, zda jsou služby dostatečně propagovány na veřejnosti.

II. Sužby eGovernmentu jsou málo propagovány

Hypotéza č. 2 byla jednoznačně potvrzena. 87 % respondentů si myslí, že služby eGovernmentu nejsou dostatečně propagovány. Hypotézu také podporuje výsledek, že téměř polovina respondentů nezná nabídku služeb.

III. Občané neznají a nepoužívají Digitální mapu veřejné správy.

Hypotéza může být považována za potvrzenou, protože 64 % respondentů neví o tomto projektu. 78 % respondentů tuto mapu nikdy nepoužilo.

5.6 Srovnání s jinými průzkumy

Některé odpovědi bylo možné porovnat s výsledky průzkumů na stejné téma z portálu Vyplňto.cz. Následující tabulka uvádí porovnání shodných otázek. Byly porovnány výsledky vlastního průzkumu, respektive 3 otázek, se dvěma průzkumy z let 2011 a 2012.

Jakou formu komunikace s úřady preferujete?			
	Vlastní	2011	2012
osobní návštěva	**45%**	64%	50%
Internet	**44%**	16%	15%
telefon	**7%**	17%	35%
ostatní	**4%**	3%	0%

Tabulka 26: Preferovaná forma komunikace

Znáte pojem Government?			
	Vlastní	2011	2012
ano	**67%**	52%	45%
ne	**33%**	48%	55%

Tabulka 27: Znalost pojmu eGovernment

Spokojenost s kvalitou elektronických služeb v ČR			
	Vlastní	2011	2012
1	**14%**	13%	4%
2	**28%**	27%	32%
3	**41%**	36%	7%
4	**10%**	22%	24%
5	**7%**	2%	33%

Tabulka 28: Spokojenost s elektronickými službami v ČR

5.7 Závěr průzkumu

Průzkum ukázal, že informační povědomí o eGovernmentu není velké. Téměř polovina respondentů nezná nabídku služeb, které jim jsou k dispozici, což lze považovat za velmi negativní jev. 87 % respondentů si myslí, že neprobíhá dostatečná propagace tohoto projektu. Jistý podíl na tom mají orgány státní správy a stát, jelikož na propagace těchto služeb nedbají. Dokládají to i některé odpovědi krajských úřadů uvedené v kapitole, které neplánují a neorganizují informační kampaně k problematice. Pokud provozovatelé služeb nepropagují a nechtějí propagovat svou nabídku služeb, je zde něco nefunkčního.

Polovina respondentů používá Internet ke komunikaci s veřejnou správou, ale opět nemá dostatečnou nabídku služeb, které by chtěl využít. Respondenti uvedli, že by ocenili například dostupnost všech formulářů v elektronické podobě nebo dokonce elektronická referenda. Tyto body jsou v zemích s vyspělým eGovernmentem samozřejmostí.

Za pozitivum autor označuje, že 23 % respondentů je s elektronickým způsobem komunikace spokojeno. Nejedná se o vysoké číslo, nicméně Česká republika je stále ve fázi rozvoje eGovernmentu.

Jedním z cílů průzkumu bylo zjistit, jaké formy komunikace občané volí. 45 % respondentů preferuje běžnou osobní návštěvu na úřadech. Nicméně 44 % zvolilo jako preferovanou formu komunikaci prostřednictvím Internetu.

71 % respondentů navštívilo internetové stránky svého krajského úřadu, přesto výsledky průzkumu přinesly velmi negativní odpověď na propagaci služeb. Krajské úřady jsou prvkem systému veřejné správy a informace o možnostech eGovernmentu by měly být nedílnou součástí jejich internetových prezentací.

Přes negativní výsledky nízkého povědomí nebo nedostatečné propagace služeb eGovernmentu si 91 % respondentů myslí, že elektronická komunikace s úřady šetří čas. To lze považovat za dobrý základ pro další rozvoj nabídky služeb občanům.

Průzkum potvrdil, že využití Digitální mapy veřejné správy je velmi malé. 64 % dotazovaných tento nástroj nezná. Je otázka, zda lidé nejsou informováni o všech možnostech, která tato služba nabízí, nebo nemají potřebu tento nástroj využívat.

Srovnání s podobnými průzkumy z minulých let ukazuje, že lidé postupně omezují osobní návštěvy úřadů (viz tabulka 26. Z odpovědí o hodnocení eGovernmentu vyplývá, že vzrůstá spokojenost se službami (viz tabulka 28).

6 Doporučení pro další činnosti krajských úřadů

Jak je patrné z kapitoly č. 2 o projektech eGovernmentu na krajských úřadech, občané mohou osobně využít projekt Digitální mapy veřejné správy. Jedná se o projekt, který díky rozvoji ICT může být nadále rozšiřován a vylepšován. Občan prostřednictvím tohoto projektu, respektive Geoportálů krajů, může najít velmi důležité informace ze svého okolí a zobrazit si je na mapě. Může si zobrazit rozsáhlé turistické informace, výsledky projektů škol nebo navrhované změny územních plánů. Trend využívání mapových podkladů a metadat různých informací nabývá na důležitosti, proto je žádoucí, aby krajské úřady implementovaly další zdroje metadat do svých Geoportálů.

Výsledky dotazníkového šetření potvrdily, že nedochází k propagaci eGovernmentu. Krajské úřady jsou prvkem veřejné správy, proto by měly mít povinnost informovat o rozvoji těchto služeb alespoň v rámci svých internetových stránek. Například Olomoucký kraj zřídil samostatnou internetovou stránku o rozvoji eGovernmentu (Příloha 1) ve svém kraji. Uživatel zde má k dispozici všechny dokumenty a aktuální informace o projektech, které může využít nebo které probíhají na krajském úřadě. Tato poměrně jednoduchá forma prezentace není standardem, proto by krajské úřady měly více zapracovat na informovanosti svých občanů o eGovernmentu. Za zmínku stojí povinná propagace eGovernmentu projektů financovaných EU, kdy by příjemci dotací měli vhodnou formou prezentovat své projekty.

Jak autor uvedl v předcházejícím odstavci, Geoportály krajů se zdají být dobrou službou pro občany. Průzkum v této práci však ukázal, že 64 % respondentů o nástroji neví. Pokud se jedná o 1 z celkových 6 podprojektů projektu Rozvoje eGovernmentu na krajských úřadech, bylo by vhodné tento nástroj více medializovat, a zajistit tak jeho větší využitelnost.

Poměrně složité je získání relevantních údajů o finančních nákladech na jednotlivé podprojekty. Některé kraje alespoň nabízejí odkaz na projekty svých eGovernmentů, ale jedná se o odhadované částky z roku 2012, kdy byly práce na projektech teprve zahajovány. Tyto údaje však nelze použít jako relevantní už z toho důvodu, že jsou z roku 2012. Pokud krajské úřady nezvolí k prezentaci informací (respektive finančních nákladů) například zvláštní internetové stránky, měly by alespoň v rámci svých dosavadních stránek uvádět přesné informace o financování a jednotlivých krocích projektů. Jako dostačující informační zdroj lze navrhnout tiskové zprávy krajských úřadů.

7 Závěr

Cílem diplomové práce bylo popsat systém elektronické veřejné správy v České republice na krajské úrovni. Výsledek teoretické části práce přinesl ucelený přehled problematiky eGovernmentu v krajské správě, historický vývoj a popis významných projektů. Praktická část porovnala údaje o dostupných finančních nákladech, předložila aktuální informace o stavu jednotlivých krajských projektů a zhodnocení výsledků průzkumu veřejného mínění o eGovernmentu v České republice.

První teoretická část přinesla vhled do celé problematiky eGovernmentu. Byly podrobně charakterizovány důležité projekty, se kterými se občané mohou setkat při využívání elektronických služeb úřadů.

Práce se nemohla nevěnovat vývoji eGovernmentu v České republice. Popis dlouhé a komplikované cesty, kterou české vlády urazily, dokládá náročnost projektu. Rozvoj ICT přináší nové možnosti pro státní správu, ale je nutné se věnovat i legislativnímu rámci a strategickým dokumentům, které naše vlády schválily. Jednotný postup při budování eGovernmentu pomohl krajským úřadům při jejich náročném úkolu. Díky dokumentu Strategie a implementace eGovernmentu v území z roku 2009 mohly kraje začít svou cestu ke „krajskému“ eGovernmentu. Byly definovány cíle a podprojekty, které bylo nutné splnit. Dle této diplomové práce se krajským úřadům podařilo naprostou většinu cílů splnit. Ve výše zmíněné strategii je uveden bod, který se věnuje nutnosti propagaci služeb. Jak uvádí závěr praktické části níže, krajské úřady eGovernment nepropagují, tedy bod strategie není plněn.

Druhá část diplomové práce se věnovala praktickému zhodnocení služeb eGovernmentu na krajské úrovni. Využitím metody komparace údajů a průzkumu veřejného mínění byly získány ucelené a aktuální informace k vytvoření aktuálního obrazu projektu v krajích.

Nebyl nalezen žádný jiný informační zdroj, který by srovnával finance jako tato práce, proto je na místě označit výsledky finanční komparace za jedinečné.

Průzkum zaměřený na povědomí občanů o eGovernmentu prokázal hypotézu, že znalost elektronických služeb u občanů není příliš velká. O elektronické veřejné správě můžeme slyšet více než deset let a konkrétní využití občané již mohou mít v případě CzechPOINTů, Datových schránek nebo, v případě krajských úřadů, Digitální mapy veřejné správy. Projekt na vytvoření digitálních map v rámci každého kraje považuji za velmi dobrý

a do budoucna přínosný. V současné době jsou Digitální mapy (Geoportály) v provozu u každého kraje, ale pokud občané nebudou o projektu vědět, což potvrdil průzkum této práce, nikdy nedojde k jeho širšímu využívání, a tím pádem zhodnocení financí vložených na vznik projektu.

Průzkum potvrdil, že elektronické služby mají budoucnost. Je však nutné více propagovat a rozšiřovat stávající nabídku elektronických služeb. Pokud se podíváme na postoj k eGovernmentu v zahraničí, vidíme velký zájem a iniciativu vládních institucí na rozvoji elektronických služeb. Například v USA jsou zahájeny práce na tzv. digitální vládě, která má být velmi nápomocná americkým občanům při volbách nebo referendech. Estonsko, které může se svým eGovernmentem jít příkladem všem zemím EU, pracuje s jednoduchým, ale bezpečným nástrojem elektronické identifikace, díky kterému lze prostřednictvím jednoho portálu vyřídit mnoho občanských záležitostí (např. volby, podání formulářů, žádosti o řidičské průkazy, apod.). V České republice zatím není povinný občanský průkaz s kontaktním elektronickým čipem, který by se podobal estonskému příkladu.

Výsledky průzkumu OSN z roku 2014 ukazují, že Česká republika zaujímá 53. pozici ze 193 hodnocených zemí světa. V roce 2014 došlo dokonce k poklesu českého hodnocení EGDI a propadu o 7 míst v žebříčku. Důvodem „špatného“ hodnocení může být politická nebo finanční situace. Výsledky lze označit jako neuspokojivé. Stejně jako průzkum, uvedený v kapitole 5, bylo potvrzeno, že Česká republika má stále dost prostoru pro zlepšení v oblasti eGovernmentu.

Závěrem lze konstatovat, že český eGovernment nabízí občanům elektronické služby a občané je chtějí využívat. S rozvojem a implementací ICT do veřejné správy mohou vznikat nové a zajímavé služby a projekty, které usnadní život nejen občanům, ale také úředníkům. V dnešní moderní době vzrůstá využití „chytrých“ mobilních zařízení. Jistě by stálo za úvahy využít pro komunikaci s úřady i tuto formu.

Postoj české vlády je pozitivní, protože vznikají nové strategie a zákony podporující elektronickou státní správu.

Jednou z vizí všech projektů eGovernmentu po celém světě je úspora financí. Předložený přehled finančních nákladů na krajské projekty může být v budoucnu použit pro srovnání s údaji, které tyto projekty státní správě nebo občanům ušetřily. Zdůvodnění tak velkých investic do rozvoje a provozu eGovernmentu považuji za nutné a ze strany občanů žádané. Až následující léta ukáží, nakolik se investice navrátí.

Seznam citované literatury

1. ASOCIACE KRAJŮ ČESKÉ REPUBLIKY, 2012. *Analýza stávající situace zavádění e-GOV v územní veřejné správě.* [online]. ©2012 [Cit. 2012-11-29]. Dostupné z: http://www.esfcr.cz/zakazky/analyza-stavajici-situace-zavadeni-e-gov-v-uzemni-verejne.
2. ASOCIACE KRAJŮ ČESKÉ REPUBLIKY, 2013. *Analýza stávající situace zavádění e-GOV v územní veřejné správě* [online]. ©2013 [Cit. 2014-12-10]. Dostupné z: http://www.asociacekraju.cz/files/files/temata/2013-12-31_e-GOV_podrobna-informace-k-projektu.pdf.
3. ASOCIACE KRAJŮ ČESKÉ REPUBLIKY, 2013b. ePUSA. In: *Asociace krajů* [online]. ©2013 [Cit. 2015-01-10]. Dostupné z: http://www.asociacekraju.cz/akcr/projekty/koordinacni-centrum-pro-zavadeni-e-gov-v-uzemni-verejne-sprave/.
4. ASOCIACE KRAJŮ ČESKÉ REPUBLIKY, 2014. *ePUSA* [online]. ©2003-2014 [Cit. 2014-12-10]. Dostupné z: http://www.epusa.cz/.
5. BUDIŠ, Petr, 2008. *Elektronický podpis a jeho aplikace v praxi*. Olomouc: Anag. 157 s. ISBN 978-80-7263-465-1.
6. ČERNÝ, Michal, 2012. *Estonsko jako vzor v eGovernmentu* [online]. [Cit. 2015-01-15]. Dostupné z: http://www.dsl.cz/clanek/2750-estonsko-jako-vzor-v-egovernmentu.
7. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2012. Strategie a implementace e-governmentu v území. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2012 [Cit. 2013-12-15]. Dostupné z: www.smartadministration.cz/soubor/5-08strategie-egov-v1-2-pdf.aspx.
8. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2013a. Digitální mapa veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2013 [Cit. 2013-05-19]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/clanek/digitalni-mapa-verejne-spravy-2749.aspx.
9. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2013b. Smart Administration In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2013 [cit. 2013-05-29]. Dostupné z: http://www.smartadministration.cz.
10. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2013c. Efektivní veřejná správa a přátelské služby: strategie realizace Smart Administration v období 2007-2015 In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2013 [Cit. 2013-11-08]. Dostupné z: www.mvcr.cz/soubor/modernizace-dokumentystrategie-pdf.aspx.

11. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2014a. Portál veřejné správy. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2014 [Cit. 2014-06-07]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/clanek/vyhlaska-c-529-2006-sb-o-dlouhodobem-rizeni-informacnich-systemu-verejne-spravy.aspx.

12. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2014b. Egon a Klaudie - symboly Egovernmentu In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2014 [cit. 2014-10-19]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/clanek/klaudie-od-spravy-majetku-k-modelu-poskytovani-a-odebirani-sluzeb.aspx.

13. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2014c. eGON jako symbol eGovernmentu - moderního, přátelského a efektivního úřadu. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2014 [Cit. 2014-05-08]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/clanek/egon-jako-symbol-egovernmentu-moderniho-pratelskeho-a-efektivniho-uradu-252052.aspx.

14. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2014d. Základní registry. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2014 [Cit. 2014-10-08]. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/web/?q=node/587.

15. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2014e. Zákon o Egovernmentu. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2014 [Cit. 2014-11-08]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/clanek/ega-cili-zakon-o-egovernmentu.aspx.

16. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2014f. Roční zpráva o stavu Smart Administration. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2014 [cit. 2014-12-15]. Dostupné z: http://www.smartadministration.cz/clanek/rocni-zprava-o-stavu-smart-administration.aspx.

17. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2014g. Datové schránky. In: *Ministerstvo vnitra* [online] ©2014 [cit. 2014-02-03]. Dostupný z: http://www.datoveschranky.info/.

18. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2014h. Strategický rámec rozvoje eGovernmentu 2014+. In: Ministerstvo vnitra [online]. ©2014 [cit. 2014-12-10]. Dostupné z: http://iio.707.cz/egovernment/strategicky-ramec-egov-2014.

19. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2015a. Czech POINT. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2015 [Cit. 2015-01-07]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/clanek/dokumenty-ouvs-czech-point.aspx.

20. ČESKO. MINISTERSTVO VNITRA, 2015b. Otevřená data. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2015 [Cit. 2015-03-30]. Dostupné z: http://www.mvcr.cz/clanek/otevrena-data.aspx.

21. DOSTÁLEK, Libor, 2006. *Velký průvodce infrastrukturou PKI a technologií elektronického podpisu*. Brno: Computer Press. 543 s. ISBN 80-251-0828-7.

22. eGovernment: KIVS. *Informační systémy veřejné správy* [online]. 2007, č. 6, [cit. 2014-06-29]. ISSN 1802-6575. Dostupné z: http://www.isvs.cz.

23. EUROPEAN COMMISION, 2014. National Interoperability Framework Observatory : eGovernment Factsheets. [online]. ©2014 [cit. 2014-10-11]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets.

24. EUROPEAN COMMISION, 2015. Press releases database. [online]. ©2015 [cit. 2015-01-11]. Dostupné z: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-10-1718_cs.htm.

25. INSTITUT PRO VEŘEJNOU SPRÁVU, 2015. *Institut pro veřejnou správu Praha* [online]. © 2008-2015 [cit. 2015-02-15]. Dostupné z: http://svs.institutpraha.cz/.

26. JIHOČESKÝ KRAJ, 2015. *Jihočeský kraj*. [online]. ©2014 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.kraj-jihocesky.cz/.

27. KARLOVARSKÝ KRAJ, 2015. *Informační portál Karlovarského kraje*. [online]. ©2015 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.kr-karlovarsky.cz/.

28. KRAJSKÝ ÚŘAD JIHOMORAVSKÉHO KRAJE, 2015. *Portál Jihomoravského kraje*. [online]. ©2015 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.kr-jihomoravsky.cz/.

29. KRAJSKÝ ÚŘAD KRAJE VYSOČINA, 2015a. *Kraj Vysočina.* [online]. ©2002-2013 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.kr-vysocina.cz/.

30. KRAJSKÝ ÚŘAD KRAJE VYSOČINA, 2015b. *OpenData.* [online]. [cit. 2015-03-30]. Dostupné z: http://opendata.kr-vysocina.cz/.

31. KRAJSKÝ ÚŘAD OLOMOUCKÉHO KRAJE, 2015. *Olomoucký kraj.* [online]. [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.kr-olomoucky.cz/.

32. KRAJSKÝ ÚŘAD PARDUBICKÉHO KRAJE, 2015. *Pardubický kraj.* [online]. ©2011 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.pardubickykraj.cz/.

33. KRAJSKÝ ÚŘAD PLZEŇSKÉHO KRAJE, 2015. *Plzeňský kraj.* [online]. [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.plzensky-kraj.cz/index.php?.

34. KRAJSKÝ ÚŘAD ÚSTECKÉHO KRAJE, 2015. *Ústecký kraj.* [online]. ©2015 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.kr-ustecky.cz/.

35. KRÁLOVÉHRADECKÝ KRAJ, 2015. *Královéhradecký kraj.* [online]. ©2008 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.kr-kralovehradecky.cz/.
36. LIBERECKÝ KRAJ, 2015. *Krajský úřad Libereckého kraje*. [online]. [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.kraj-lbc.cz/.
37. LIDINSKÝ, Vít, 2008. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 145 s. ISBN 978-80-247-2462-1.
38. MORAVSKOSLEZSKÝ KRAJ, 2015. *Moravskoslezský kraj*. [online]. ©2015 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.kr-moravskoslezsky.cz/.
39. NATIONAL CONFERENCE OF STATE LEGISLATURES, 2015. Uniform Electronic Transactions Act. [online]. © 2015 [cit. 2015-01-15]. Dostupné z: http://www.ncsl.org/research/telecommunications-and-information-technology/uniform-electronic-transactions-acts.aspx.
40. ODBOR STRUKTURÁLNÍCH FONDŮ MINISTERSTVA VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2010. Výzva 08 - Rozvoj služeb eGovernmentu v krajích. In: *Ministerstvo vnitra* [online]. ©2010 [Cit. 2014-12-15]. Dostupné z: http://www.osf-mvcr.cz/vyzvy/2-1-zavadeni-ict-v-uzemni-verejne-sprave-leden-2010.
41. OLOMOUCKÝ KRAJ, 2015. *Rozvoj služeb eGovernmentu v Olomouckém kraji.* [online]. ©2015 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: www.tcok.cz/.
42. PETERKA, Jiří, 2013. Český eGovernment má nový strategický rámec. Bude online komunikace povinná? *Lupa.cz* [online] 22.7.2013 [cit. 2015-02-17]. ISSN 1213-0702. Dostupné z: http://www.lupa.cz/clanky/cesky-egovernment-ma-novy-strategicky-ramec-bude-online-komunikace-povinna/.
43. POMAHAČ, Richard, 2013. *Veřejná správa.* Praha: C. H. Beck, 335 s. ISBN 978-80-7400-447-6.
44. SPRÁVA ZÁKLADNÍCH REGISTRŮ, 2015. *Správa základních registrů.* [online]. ©2010-2015 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/.
45. STŘEDOČESKÝ KRAJ, 2015a. *Středočeský kraj.* [online]. [cit. 2015-02-22]. Dostupné z: http://gis.kr-stredocesky.cz/.
46. STŘEDOČESKÝ KRAJ, 2015b. *Středočeský kraj.* [online]. ©2015 [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.kr-stredocesky.cz/.

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

48. TAJTL, Martin, 2014. Estonský eGovernment: od komunismu k internetové velmoci za 20 let. *CZRetart*.cz [online]. [cit. 2014-12-02]. Dostupné z: http://www.czrestart.cz/egovernment/estonsky-egovernment-od-komunismu-k-internetove-velmoci-za-20-let.

49. THE WHITE HOUSE, 2014. Office of E-Government & Information Technology: Strategies and Guides [online]. [cit. 2014-11-22]. Dostupné z: http://www.whitehouse.gov/omb/e-gov/strategiesandguides.

50. UNITED NATIONS, 2015. UN E-Government Survey. [online]. ©2015 [cit. 2015-03-31]. Dostupné z: http://unpan3.un.org/egovkb.

51. VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY, 2004. Státní informační a komunikační politika: eČesko 2006 [online]. [cit. 2014-06-15]. Dostupné z: http://www.culturenet.cz/res/data/002/000269.pdf.

52. VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY, 2005. *Národní strategie informační bezpečnosti ČR* [online] ©2013 [cit. 2015-01-15]. Dostupné z: https://www.isss.cz/archiv/2006/download/.

53. VLÁDA ČESKÉ REPUBLIKY, 2008. Strategie rozvoje služeb pro informační společnost [online] [cit. 2014-06-15]. Dostupné z: www.vlada.cz

54. ZLÍNSKÝ KRAJ, 2015. *Zlínský kraj*. [online]. [cit. 2015-01-12]. Dostupné z: http://www.kr-zlinsky.cz/.

Seznam obrázků

Obr. 1 Egon 11

Obr. 2 Klaudie 12

Obr. 3 Schéma Základních registrů 13

Obr. 4 Ukázka Geoportálu Středočeského kraje 17

Obr. 5 Hexagon efektivní veřejné správy 47

Seznam grafů

Graf 1 : Pohlaví respondentů 85

Graf 2 : Věk respondentů 86

Graf 3 : Vzdělání respondentů 86

Graf 4 : Bydliště respondentů 86

Graf 5 : Výsledek otázky „Víte, co znamená pojem eGovernment?“ 87

Graf 6 : Výsledek otázky „Máte představu o nabídce služeb eGovernmentu v České republice?“ 87

Graf 7 : Výsledek otázky „Jaký máte názor na komunikaci s veřejnou správou přes Internet?“ . 88

Graf 8 : Výsledek otázky „Jak často přicházíte do styku s veřejnou správou?“ 90

Graf 9 : Výsledek otázky „Jakou formu komunikace s úřady preferujete? 91

Graf 10 : Výsledek otázky „Využili jste nějakou formu elektronické komunikace s úřady? 91

Graf 11 : Výsledek otázky „Víte, co to je Digitální mapa veřejné správy kraje?“ 93

Graf 12 : Výsledek otázky „Použili jste někdy tuto mapu?“ 93

Graf 13 : Výsledek otázky „Myslíte si, že jsou služby eGovernmentu dostatečně propagovány?“ 93

Seznam tabulek

Tabulka 1: E-government Development Index 31

Tabulka 2: Odpovědnost orgánů za eGovernment 56

Tabulka 3: Odhadované náklady na ESS 58

Tabulka 4: Odhadované náklady na Digitální mapy 60

Tabulka 5: Odhadované náklady na Digitalizaci a ukládání dat 61

Tabulka 6: Odhadované náklady na Vnitřní integraci úřadu 63

Tabulka 7 : Odhadované náklady na Datové sklady 64

Tabulka 8 : Odhadované náklady na Technologická centra 65

Tabulka 9: Souhrn podprojektů kraje Vysočina 68

Tabulka 10: Souhrn podprojektů Královéhradecký kraj 69

Tabulka 11: Souhrn podprojektů Olomoucký kraj 70

Tabulka 12: Souhrn podprojektů Moravskoslezský kraj 71

Tabulka 13: Souhrn podprojektů Karlovarský kraj 72

Tabulka 14: Souhrn podprojektů Zlínský kraj 73

Tabulka 15: Souhrn podprojektů Ústecký kraj 74

Tabulka 16: Souhrn podprojektů Jihočeský kraj 75

Tabulka 17 : RISY – výdaje na krajské projekty 77

Tabulka 18 : Předpokládané výdaje na krajské projekty 78

Tabulka 19: Srovnání celkových nákladů na eGovernment v krajích 81

Tabulka 20 : Výsledek otázky „Jaký je Váš postoj k eGovernmentu?“ 88

Tabulka 21 : Výsledek otázky „Zdá se Vám současná nabídka e-služeb státních institucí dostačující?“ 89

Tabulka 22 : Výsledek otázky „Myslíte si, že elektronická komunikace s úřady šetří čas?“ 89

Tabulka 23 : V čem vidíte největší přínos e-služeb?“ 90

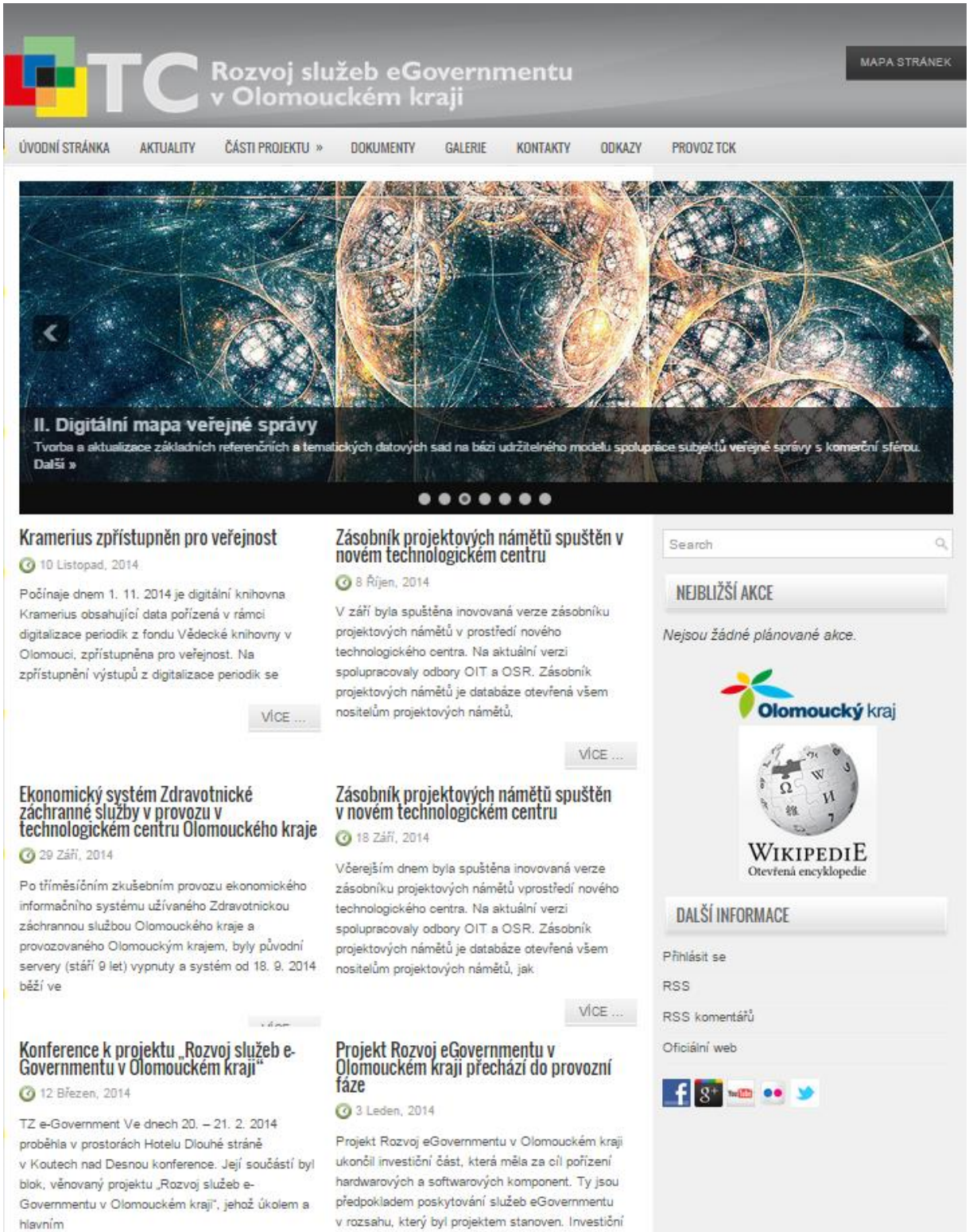
Tabulka 24 : Výsledek otázky „Jaké služby eGovernmentu jste využili?“ 92

Tabulka 25 : Výsledek otázky „Proč jste dosud nepoužili služby eGovernmentu?“ 92

Seznam zkratek

CMS	Centrální místo služeb
CzechPOINT	Český Podací Ověřovací a Informační Národní Terminál
ČÚZK	Český úřad zeměměřický a katastrální
DMVS	Digitální mapy veřejné správy
EGDI	E-government development index
e-GOV	eGovernment
eID	elektronické identifikace
ePUSA	Elektronický portál územních samospráv
ESS	Elektronická spisová služba
EU	Evropská unie
eVA	Elektronická vlídná Administrativa
G2B	Government to Business
ICT	Information and Comunication Technology
IROP	Integrovaný regionální operační program
IS	Informační systémy
ISDS	Informační systém datových schránek
IT	Informační technologie
KDS	Krajská digitální spisovna
KDÚ	Krajské digitální úložiště
KIVS	Komunikační infrastruktura veřejné správy
ODF	Open Document Format
OECD	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
OPZ	Operační program zaměstnanosti
OSN	Organizace spojených národů
RÚIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí
SA	Smart Administration
SEPA	Single Euro Payment Area
SIP	Státní informační politika
SIS	Státní informační systém
UETA	Uniform Electronic Transactions Act
ÚSIS	Úřad pro státní informační systém
ÚVIS	Úřad pro veřejné informační systémy
VS	Veřejná správa
ZR	Základní registry

Příloha 1



[OLOMOUCKÝ KRAJ, 2015]

Příloha 2

Dotazník

Otázka č. 1 - Vaše pohlaví?

- muž
- žena

Otázka č. 2 - Kolik Vám je let?

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 55 a více

Otázka č. 3 - Vaše vzdělání?

- vysokoškolské
- SŠ s maturitou
- SŠ bez maturity
- vyučen
- základní

Otázka č. 4 - V jakém kraji žijete?

- Jihočeský kraj
- Jihomoravský kraj
- Karlovarský kraj
- Královéhradecký kraj
- Liberecký kraj
- Moravskoslezský kraj
- Olomoucký kraj
- Pardubický kraj
- Plzeňský kraj
- Středočeský kraj
- Ústecký kraj
- Vysočina
- Zlínský kraj

- **Otázka č. 5 - Víte, co znamená pojem eGovernment?**
- ano
- ne
- nevím

Otázka č. 6 - Jak často přicházíte do styku s veřejnou správou?

- 1x ročně a méně
- 1x za čtvrt roku
- 1x za měsíc
- 1x za týden
- denně

Otázka č. 7 - Využíváte nějakou formu elektronické komunikace s úřady?

- **ano**
- **ne**

Otázka č. 8 - Jaké formy komunikace s úřady preferujete?

- osobní návštěva
- telefon
- Internet
- jiný

Otázka č. 9 - Máte představu o nabídce služeb eGovernmentu?

- ano
- ne

Otázka č. 10 - Jaké služby eGovernmentu jste využili? Pokud ano, jaké?

- základní registry
- elektronický podpis
- datové stránky
- webové stránky krajského úřadu
- digitální mapu kraje
- portál veřejné správy (www.portal.gov.cz)
- Czech POINT
- jiný
- nic

Otázka č. 11 - Proč jste dosud nepoužili služby eGovernmentu?

- dosud jsem nepotřeboval
- nevím nic o eGovernmentu a jeho službách
- dávám přednost osobní návštěvě úřadů
- nejsem si jist, že bude úkon proveden
- jiný

Otázka č. 12 - Zdá se Vám současná nabídka e-služeb státních institucí dostačující?

- ano
- ne, proč? …

Otázka č. 13 - Myslíte si, že elektronická komunikace s úřady šetří čas?

- **ano**
- **ne**
- **nevím**

Otázka č. 14 - Jaký máte názor na komunikaci s veřejnou správou přes Internet?

- používám, plně mi vyhovuje
- používám, ale uvítal bych více služeb
- nepoužívám, protože nenabízí dostatek služeb
- nepoužívám, protože je to složité

Otázka č. 15 - Jaký je Váš postoj k eGovernmentu?

- výborný
- chvalitebný
- dobrý
- dostatečný
- nedostatečný

Otázka č. 16 - V čem vidíte největší přínos e-služeb?

- úspora času
- snadná dostupnost nabízených služeb
- úspora peněz
- nejsou přínosné

Otázka č. 17 - Víte, co to je Digitální mapa veřejné správy kraje?

- **ano**
- **ne**

Otázka č. 18 - Použili jste někdy tuto mapu?

- **ano**
- **ne**

Otázka č. 19 - Zaznamenali jste informační kampaň o nabídce služeb eGovernmentu?

- ano
- ne

Otázka č. 20 - Jaké e-služby Vašeho krajského úřadu byste rádi využívali v budoucnu?

- volná odpověď