

Západočeská univerzita v Plzni

Fakulta právnická

Katedra veřejné správy

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Elektronizace veřejné správy v ČR – e-Government

Předkládá: Bc. Aneta Tykvartová

Vedoucí diplomové práce: JUDr. Tomáš Louda, CSc.

Plzeň 2019

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta právnická

Akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Aneta TYKVARTOVÁ**
Osobní číslo: **R17N0037P**
Studijní program: **N6807 Veřejná správa**
Studijní obor: **Veřejná správa**
Téma práce: **Elektronizace veřejné správy v ČR – e-government**
Zadávací katedra: **Katedra veřejné správy**

Zásady pro vypracování

1. Úvod
2. e-Government
3. e-Government v EU
4. Prvky e-Governmentu v ČR
5. e-Government a veřejnost
6. Závěr

Rozsah diplomové práce: **cca 60 stran**
Rozsah grafických prací:
Forma zpracování diplomové práce: **tištěná**

Seznam doporučené literatury:

viz zvláštní seznam

Vedoucí diplomové práce: **JUDr. Tomáš Louda, CSc.**
Katedra veřejné správy

Datum zadání diplomové práce: **31. března 2018**
Termín odevzdání diplomové práce: **31. března 2019**

V Plzni dne 13. března 2019


Doc. JUDr. Jan Pauly, CSc.
děkan




JUDr. Tomáš Louda, CSc.
vedoucí katedry

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma „Elektronizace veřejné správy v ČR – e-Government“ zpracovala samostatně a že jsem vyznačila prameny, z nichž jsem čerpala pro tuto práci způsobem pro vědeckou práci obvyklým.

V Plzni 27. března 2019

.....

Bc. Aneta Tykvartová

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu diplomové práce JUDr. Tomáši Loudovi, CSc. za cenné rady a připomínky a za podporu celé moje rodině a přátelům během celé doby vysokoškolského studia.

Obsah

Obsah	4
Úvod.....	1
1 Historický exkurz.....	3
1.1 Reforma veřejné správy	3
1.2 Elektronizace veřejné správy a vývoj eGovernmentu v ČR	5
1.2.1 Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR pro období 2014 - 2020	8
1.2.2 Good governance	10
2 eGovernment.....	12
2.1 Základní pojmy	12
2.2 Právní základy.....	14
2.3 eGovernment a bezpečnost	15
2.3.1 Ochrana utajovaných informací.....	17
2.3.2 Ochrana osobních údajů.....	18
3 eGovernment v Evropské unii	21
3.1 Obecná charakteristika a průběh elektronizace.....	21
3.1.1 Digitální program pro Evropu.....	22
3.1.2 Akční plán pro eGovernment na období 2016-2020	24
3.2 Česká republika a eGovernment v kontextu Evropské unie	25
4 Prvky eGovernmentu v České republice	28
4.1 eGON	28
4.1.1 Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS)	29
4.1.2 CzechPOINT.....	30
4.1.3 Datové schránky	31
4.1.4 Základní registry	33
4.2 Další vybrané pilíře eGovernmentu	35
4.2.1 Nařízení eIDAS a eObčanka.....	35
4.2.2 Portál veřejné správy	36
5 eGovernment a veřejnost	39
5.1 Využívání služeb eGovernmentu v praxi.....	39
5.2 Využívání eGovernmentu – vlastní výzkum.....	42
6 Zhodnocení eGovernmentu.....	63

6.1	Přínosy.....	63
6.2	Negativa a rizika	64
6.3	Příležitosti dalšího vývoje	65
7	Závěr	67
	Resumé.....	69
	Seznam pramenů a literatury	70
	Přílohy.....	75

Úvod

V dnešní době technických a technologických vymožeností, internetu, znalosti jeho funkcí a možností využití lze valnou většinu veškerého běžně používaného zboží a služeb pořídit bez nadměrného vynaložení vlastních fyzických i psychických sil, které klasicky vynakládáme při nakupování zboží na místě samém. Vybrat si auto, velké domácí spotřebiče nebo vnitřní i venkovní vybavení domu lze prostřednictvím internetu během několika minut a lidé této možnosti využívají především díky pohodlnosti tohoto řešení. Otázkou ovšem stále zůstává stav a kvalita zboží, které ve výsledku obdržíme, jelikož nakupování přes internet stále představuje určité riziko.

Když se na tuto problematiku podíváme z hlediska veřejné správy a poskytování jejích služeb, nebude těžké najít občany, které unavuje docházet na úřady a vyřizovat zde záležitosti spojené s jejich občanstvím, svobodným cestováním či obchodní nebo jinou výdělečnou činností. Proto už koncem 90. let minulého století bylo zapotřebí začít připravovat kroky procesu, který by vedl k odstranění či usnadnění alespoň některých byrokratických povinností.

Stejně tak jako v případě online nakupování je však nutné si položit otázku, jak rychle, v jaké kvalitě a jak uspokojivě budou tyto požadavky vyřízeny. Tyto problémy jsou řešeny jak na straně poskytovatele těchto služeb, tak na straně spotřebitele - tedy na straně adresáta veřejné správy. Výsledek veškerého snažení je však založen na samotném procesu a realizaci zpřístupňování těchto služeb.

Diplomová práce je rozdělena na pět hlavních kapitol, ve kterých je podrobněji rozebírán pojem e-Governmentu, historický kontext a jeho jednotlivé části. Nechybí ani náhled na právní základy celé problematiky a její existence v souvislosti s nedávným nařízením EU o ochraně osobních údajů (GDPR) či stručný exkurz do bezpečnosti elektronizace a využívání jejích systémů. Mimo jiné se diplomová práce také věnuje e-Governmentu z pohledu Evropské unie a komparaci České republiky vůči zemím EU z pohledu dosažené míry elektronizace a využitelnosti e-Governmentu.

Významnou kapitolu poté představuje kapitola pátá s názvem *Prvky eGovernmentu v ČR*, kde je podrobněji analyzováno fungování jednotlivých pilířů e-Governmentu. Následující kapitola pak představuje praktickou část diplomové práce, která je tvořena subjektivním pohledem autorky na využívání některých prvků e-Governmentu v praxi a druhá část kapitoly je tvořena vlastním výzkumem, který jest

zaměřen na poskytování služeb veřejné správy z pohledu občanů a který byl vypracován na základě vlastního dotazníkového šetření. Poslední kapitola je věnována hodnocení eGovernmentu – jeho přínosů, negativ a možností jeho zlepšení; a to jak zejména z pohledu autorky.

Cílem práce je zejména seznámit čtenáře s tak rozsáhlým tématem, jakým elektronizace veřejné správy jednoznačně je, objasnit pojmy s tím spojené a především poukázat na možnosti využívání poskytovaných služeb eGovernmentu, aby se tak mohl stát ještě efektivnějším. Mimo to je cílem teoretickou část podložit částí praktickou, ve které se autorka snaží nalézt řešení na problémy spojené s negativním vnímáním úřadů ze strany veřejnosti a zejména poukázat na některé aspekty elektronizace veřejné správy ve vztahu k veřejnosti, které nejsou dostatečně řešeny.

1 Historický exkurz

Elektronizace veřejné správy představuje proces vedoucí k postupnému zavádění elektronických zařízení a využívání výpočetní techniky k jednoduššímu a rychlejšímu výkonu veřejné správy, a to zejména z hlediska komunikace s občany, ale současně i na úrovni komunikace mezi institucemi veřejné správy navzájem. S postupným zaváděním internetu do domácností v 90. letech 20. století se začala rodit myšlenka vytvoření určitého rámce výkonu veřejné správy v tomto prostoru, který by zjednodušil občanům komunikaci s úřady, úřadům zjednodušil přístup k informacím a vzájemně propojil informační systémy, které byly do té doby vedeny a spravovány izolovaně od všech ostatních.

Abychom se však mohli dostat k samotnému procesu vývoje a realizace tak velkého kroku, kterým elektronizace veřejné správy bezesporu je, je na místě si rámcově připomenout vývoj veřejné správy a její organizaci před vznikem prvních systémů tvořících základ celého eGovernmentu.

1.1 Reforma veřejné správy

Po rozdělení Československé federativní republiky prošla Česká republika procesem demokratizace, na který následně navázal proces reformování veřejné správy. Jak autoři publikace *„Reforma veřejné správy“* uvádí: *„Reforma veřejné správy v širším slova smyslu je procesem přizpůsobování správy požadavkům, které na ni společnost klade.“*¹ Během počátečních osmi let došlo na území České republiky k transformaci veřejné správy, která v prvních letech představovala především organizační a personální změny a uvědomění si veřejné správy jakožto jednoho ze základních pilířů fungování státu, s čímž bylo spojeno zaujetí odmítavého postoje k jejímu ideologickému ovlivňování. V konečné části tohoto osmiletého období, po ukončení první části transformačních procesů, mělo dojít k vytvoření takového prostředí pro fungování veřejné správy, které by bylo dlouhodobě udržitelné a srovnatelné s prostředím výkonu veřejné správy v jiných vyspělých státech. Transformace poté volně přechází do procesu samotné reformy, která je u nás z hlediska zaměření orientována především na „jednodušší cestu“, a to na organizaci veřejné správy. Druhým hlediskem je reforma obsahová, jejíž realizace je podstatně náročnější, neboť je v tomto ohledu potřeba

¹MATES, Pavel, ed. *Reforma veřejné správy: sborník příspěvků*. Praha: ASPI, 2007. Sborník ASPI, str. 9.

dodržování jistých zásadních pravidel jako je objektivita, zákonnost a debyrokratizace, uplatňování kreativity a kvalifikovanosti.²

První reforma veřejné správy započala po roce 1989, kdy byla opět obnovena obecní samospráva, což představovalo první úspěch decentralizačních snah, které se staly společně s dekoncentrací moci a uplatňováním principu subsidiarity po 17. listopadu prioritou. Decentralizovány měly být i vyšší úrovně samosprávy, čehož však během reformy mezi lety 1990 a 1993 dosaženo nebylo, neboť diskutované krajské ani zemské zřízení zavedeno nebylo. V následujícím tříletém období k výraznějšímu posunu decentralizace nedošlo, jelikož po rozpadu Československa byla řešena především otázka uspořádání samostatné České republiky a vytvoření vyšších samosprávných celků bylo odsunuto do ústraní až do roku 1996, přestože diskuze o jejich zavedení nadále pokračovaly.³

Následujícího roku došlo k přijetí ústavního zákona č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků, což mělo výrazný vliv na činnost a samotnou existenci okresních úřadů a na počátek druhé reformy veřejné správy.

S pokračujícími decentralizačními tendencemi a s převládajícím názorem na okresní úřady jako přežitky komunistické nadvlády se začalo diskutovat o jejich existenci. Fakt, že Ústava ČR s fungováním okresních úřadů nepočítala, poté přinutil zákonodárce upravit legislativu a následně byl přijat zákon č. 147/2000 Sb., o okresních úřadech, který ukončení činnosti těchto orgánů státní správy předpokládal a reguloval jejich činnost do okamžiku jejich zrušení.⁴ V tomto období bylo přijato větší množství zákonů, které měly velký význam pro vývoj veřejné správy, jenž přetrvává i do současnosti. V návaznosti na přijetí ústavního zákona zavádajícímu vytvoření vyšších územních samosprávných celků byl přijat zákon o krajích (zákon č. 129/2000 Sb., o krajích), který umožnil činnost krajských úřadů a konání voleb do krajského zastupitelstva.

Dekoncentrační prvky se ve vývoji veřejné správy na území České republiky objevily výrazněji až v souvislosti se zrušením okresních úřadů. Během druhé etapy reformy veřejné správy byl přijat zákon č. 320/2002 Sb., o změně a zrušení některých

²MATES, Pavel, ed. *Reforma veřejné správy: sborník příspěvků*. Praha: ASPI, 2007. Sborník ASPI, str. 9-11.

³Tamtéž, str. 18-19.

⁴ČECHÁK, Vladimír. *Vývoj veřejné správy v Československu a České republice (1945-2004)*. Praha: Eupress, 2004, str. 122-124

zákonů v souvislosti s ukončením činnosti okresních úřadů, který znamenal pro tyto orgány územní státní správy definitivní konec a mimo to byl jeho prostřednictvím vyřešen přechod kompetencí, činností a majetku na ostatní územněsprávní subjekty, a to zejména na obce s rozšířenou působností, krajské úřady, a pověřené obecní úřady. Přesto, že došlo k fatickému zrušení okresních úřadů jako orgánů územní státní správy, okresy samotné jako územněsprávní jednotky byly zachovány a stále mají svůj význam pro výkon činností některých správních úřadů (jako jsou například okresní správy sociálního zabezpečení) a okresních soudů.

Ačkoliv zamýšlená reforma veřejné správy byla teoreticky ukončena v roce 2003, bavíme se o neustálých procesech vývoje veřejné správy, které jsou takřka nekonečné. Reforma nekončí splněním určitých stanovených cílů, ale každý zásah, inovace, legislativní změny i změny v běžné praxi znamenají pro veřejnou správu určitý posun.

1.2 Elektronizace veřejné správy a vývoj eGovernmentu v ČR

Jak již bylo naznačeno v úvodu, k šíření samotné myšlenky elektronizace veřejné správy nepochybně přispěl rozmach využívání osobních počítačů v českých domácnostech, využívání informačních technologií a internetu a v neposlední řadě i snaha snížit časovou náročnost, která byla a mnohými stále je spojena s byrokratickým zatížením občana ve vztahu k veřejné správě.

Vizí tehdejších vývojářů, ke kterým patřila kromě zkušených IT specialistů a týmu zabývajících se legislativou v oblasti eGovernmentu také skupina politických činitelů, která vůbec s myšlenkou eGovernmentu přišla, bylo vytvoření garantovaného, bezpečného a věrohodného kontaktního místa, které by se stalo univerzálním pro komunikaci se státem. To vše v elektronické podobě, která by znamenala zjednodušení a zefektivnění výkonu veřejné správy na straně jedné a zpříjemnění „zákaznického“ prostředí a ušetření času občanů na straně druhé.⁵ V rámci tohoto elektronického kontaktního a informačního prostoru měla být v dalších letech vytvořena jedna celistvá informační infrastruktura, která by propojovala pokud možno všechny informační systémy dosud existující a fungující samostatně a nezávisle na paralelně stojících jiných systémech. Základní myšlenky elektronizace se objevily již na konci 90. let po vniku

⁵FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015, str. 17.

samostatné České republiky a během let následujících byly k původní vizi elektronické komunikace mezi občany a veřejnou správou a současně uvnitř veřejné správy doplňovány další dílčí systémy, které se měly stát součástí eGovernmentu.

Podle JUDr. Bohumíra Štědrone, LL.M., autora publikace *Úvod do eGovernmentu: právní a technický průvodce*, lze za první významný počín pokládat přijetí Národní telekomunikační politiky a zejména Státní informační politiky, která byla vládou od začátku podporována⁶ a která je pro účely diplomové práce významnější, přestože je telekomunikační politika s touto oblastí velmi úzce spjata, a to především díky vzrůstajícímu využívání internetu v 90. letech a poskytování datových služeb. V rámci budování a rozvíjení informační společnosti v České republice byl v roce 1999 vládou vytvořen dokument s názvem „Státní informační politika – cesta k informační společnosti“, ve kterém se vláda zavázala k rozvoji osmi prioritních oblastí informatizace, které by vedly ke zlepšení životní úrovně občanů a zejména k zefektivnění výkonu státní správy a samosprávy. Jednalo se o oblasti informační gramotnosti občanů, informatizované demokracie (přímý přístup občana k informacím), rozvoje informačních systémů veřejné správy, komunikační infrastruktury, elektronického obchodu, transparentního ekonomického prostředí a stability a bezpečnosti informační společnosti.⁷ Vláda se zaměřila především na otázku informatizace (elektronizace) veřejné správy, a přestože byly následně vypracovány další dokumenty ohledně plnění jednotlivých úkolů ze všech oblastí vládního dokumentu, realizace samotná nebyla příliš úspěšná. Tento neúspěch byl ovlivněn především nedostatkem uvolněných financí a „... obtížnou koordinací meziresortních aktivit.“⁸ – to bylo z pohledu autorky diplomové práce způsobeno zejména nezkušeností vlády, ústředních orgánů státní správy, samosprávy i široké veřejnosti s celou problematikou informatizace, která v té době představovala relativně novou „disciplínu“.

V průběhu roku 1999 se dále rozvíjely idey elektronizace veřejné správy a jednání o nich vedlo k přijetí několika zákonů významných pro pozdější rozvíjení celého eGovernmentu. Jedním z klíčových zákonů byl v této oblasti zákon

⁶ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, str. 20.

⁷Vláda České republiky. [online]. Státní informační politika – cesta k informační společnosti. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/>

⁸Culturenet. [online]. Státní komunikační a informační politika. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: <http://www.culturenet.cz/res/data/002/000269.pdf>

č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, který již počítal s podáváním žádostí o poskytnutí informací elektronickou cestou jako s jednou z více možností a současně počítal s využíváním elektronické pošty i v případě poskytování vyžádaných informací ze strany veřejné správy. Můžeme tedy říci, že na přelomu tohoto a minulého tisíciletí byl položen základní stavební kámen využívání datových schránek jakožto primárního doručovacího systému veřejné správy. Pro odborníky je však v této oblasti klíčový zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, jehož ustanovení však mohla být realizována až s přijetím prováděcího předpisu, nařízení vlády č. 304/2001. Modernější a realističtější představy po neúspěšném provedení některých úkolů státní informační politiky směřovaly k vytvoření jednotného informačního systému, který by propojil dílčí informační systémy dosud fungující ve veřejné správě, s cílem zjednodušit jak výkon veřejné správy, tak využívání služeb veřejné správy občany. Výsledkem bylo přijetí zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, který vymezil pojmy související s informačními systémy veřejné správy a vytvořil Úřad pro veřejné informační systémy (dále jen „ÚVIS“), jehož úkolem byla koordinace těchto systémů ve smyslu jejich vzájemné komunikace a výměny dat. ÚVIS zanikl koncem roku 2002 a od 1. ledna 2003 byl nahrazen Ministerstvem informatiky. Zmíněným zákonem byl navíc zřízen také Portál veřejné správy, tehdy spravovaný právě Úřadem pro veřejné informační systémy, který znamenal zajištění dálkového přístupu občanů k informacím veřejné správy, a to dle § 2 písm. r) uvedeného zákona. O rok později byl přijat dokument tzv. Státní informační a komunikační politiky, který ve své podstatě vycházel z původních oddělených koncepcí přijatých v roce 1999, přičemž v tehdejší podobě obsahoval přehodnocené a inovativní strategie z oblasti telekomunikací a informační společnosti. V roce 2003 bylo vytvořeno Ministerstvo informatiky, které se stalo gesčním úřadem pro záležitosti telekomunikací i informační společnosti, které byly do té doby spravovány a vykonávány rozdílnými orgány státní správy. Působnost nově vzniklého ministerstva byla dána jak zákonem o informačních systémech veřejné správy, tak zákonem o telekomunikacích.

Vzhledem k tomu, že Česká republika už před rokem 2004 započala přípravy na přistoupení k Evropské unii a od 1. května uvedeného roku se stala jejím právoplatným členem, určitým způsobem se těmto změnám přizpůsobila i koncepce Státní informační a komunikační politiky, která je také známa pod názvem e-Česko

2006. Tento dokument měl představovat českou obdobu evropské koncepce eEurope 2005 a měly jím být naplněny závazky vůči EU, ke kterým se v oblasti eGovernmentu Česká republika zavázala. Dle Štědrone však značné části cílů nebylo během 3 let dosaženo. Příkladem je eliminace povinností občana vůči veřejné správě dokládat jejím orgánů v listinné podobě takové dokumenty, které by si mezi sebou mohly orgány veřejné správy poskytovat elektronicky.⁹ V roce 2007 tohoto cíle dosaženo nebylo, avšak zaměříme-li se na toto téma v současnosti, můžeme říci, že jádro záměru bylo splněno, neboť k eliminaci požadavků na dokládání listinných dokumentů došlo, ač jistě ne na míru nejnižší možnou. Záměry a požadavky eEurope 2005 byly do české koncepce přejaty na základě posouzení tehdejšího stavu v ČR a to tak, aby bylo vyhověno evropským prioritám v měřítkách specifických potřeb České republiky.¹⁰

Do roku 2007 bylo odstartováno využívání několika specializovaných komunikačních kanálů informačních systémů veřejné správy (dále jen „ISVS“), kterými byly (a stále jsou) katastr nemovitostí, obchodní rejstřík, centrální registr vozidel, registr ekonomických subjektů (ARES), seznam notářů nebo např. rejstřík politických stran a politických hnutí.¹¹ Během následujících let byly navíc uvedeny do chodu další prvky eGovernmentu, které jsou blíže specifikované v kapitole 4 této práce.

1.2.1 Strategický rámec rozvoje veřejné správy ČR pro období 2014 - 2020

S potřebou neustálého zefektivňování a zkvalitňování výkonu veřejné správy byl v souladu s evropskou strategií v roce 2014 vypracován a schválen dokument s názvem „Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020“ (dále také jen „Strategie“). Záměrem ministerstva vnitra, jako pověřeného orgánu k vypracování strategie, bylo vytvoření komplexního dokumentu, který by zastřešoval a řešil veškeré problémy a slabiny veřejné správy.

Vzhledem k ne zcela podařenému výsledku reformy veřejné správy v předchozím období se Ministerstvo vnitra vrátilo k tehdejší koncepci a podstatě reformy, která spočívala především v modernizaci veřejné správy a zavedení eGovernmentu. V tomto duchu je také vypracovaná současná strategie, která vychází

⁹ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, str. 20-21.

¹⁰Culturenet. [online]. Státní komunikační a informační politika. [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: <http://www.culturenet.cz/res/data/002/000269.pdf>

¹¹ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, str. 38-41.

ze stavu veřejné správy a dosaženého stupně elektronizace veřejné správy před schválením Strategie.

Přesto, že původní myšlenkou bylo vytvoření komplexního strategického dokumentu, nebylo toto zcela naplněno, neboť, jak již bylo zmíněno výše, Strategie sice vychází ze současných problémů veřejné správy, ale jejich řešení a některé základní postupy, myšlenky, a poznatky z předešlého průběhu modernizace byly převzaty z již existujících dokumentů, na které také Strategie navazuje. Seznam těchto dokumentů, z nichž Strategie vychází a na něž navazuje, jsou uvedeny v jejím vlastním textu.

V celkovém měřítku je cílem Strategie „...zvýšit kvalitu, efektivitu a transparentnost veřejné správy, a to cílenou intervencí zaměřenou na vybraná slabá místa veřejné správy, při naplňování principů dekoncentrace, decentralizace a subsidiarity.“¹² Jelikož předchozí reforma ztroskotala především na reformě státní správy, je Strategie z velké části orientována právě na tuto oblast. Obecně by pak měl být dokument prospěšný ke snižování nákladů za výkon veřejné správy a měl „... by být přínosem pro občany, podnikatele, ale i zaměstnance subjektů veřejné správy ...“¹³.

Dokument je rozčleněn na strategické cíle, které byly vypracovány celkově čtyři: Modernizace veřejné správy, Revize a optimalizace výkonu veřejné správy v území, Zvýšení dostupnosti a transparentnosti veřejné správy prostřednictvím nástrojů eGovernmentu a Profesionalizace a rozvoj lidských zdrojů ve veřejné správě. V rámci každého strategického cíle jsou pak rozpracovány cíle specifické, u kterých jsou mimo jiného navíc uvedeny postupy a činnosti, jež by měly vést k naplnění daného specifického cíle.

Pro účely diplomové práce je nejvýznamnější třetí strategický cíl, který reaguje na technické a koncepční nedostatky eGovernmentu a jeho nedokončenou tvorbu infrastruktury, což do oblasti výkonu veřejné správy vnáší prvky neefektivity, netransparentnosti a nedostatečné kvality poskytovaných služeb. Proto byl vypracován cíl specifický s názvem *Dobudování funkčního rámce eGovernmentu*, který by měl být naplněn realizací určitých opatření a aktivit. Ty jsou zaměřeny především na úpravu, rozvoj a zajištění technických a organizačních záležitostí eGovernmentu, které by

¹² Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020. Ministerství vnitra České republiky. 2016, str. 8. [online]. [cit. 2019-02-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/strategicky-ramec-rozvoje-verejne-spravy-v-cr-pro-obdobi-2014-2020.aspx>

¹³ Tamtéž, str. 8.

v souladu se zákonem o kybernetické bezpečnosti¹⁴ přispěly k větší bezpečnosti využívání výpočetní techniky. Mimo to se Strategie v této oblasti zavazuje k „... *dobudování informačních a komunikačních systémů veřejné správy, ...*“¹⁵, prosazování principu „open data“, neboli otevřených dat¹⁶ či novelizaci aktuálně platné právní úpravy.¹⁷

1.2.2 Good governance

S veřejnou správou jako celkem je již nějakou dobu spojen termín „good governance“, neboli dobrá správa (v doslovném překladu dobré vládnutí). Podstata good governance spočívá v přístupu k adresátům veřejné správy, v efektivním využívání jejích zdrojů a možností. Přestože se pojem dobré správy objevuje v několika právních předpisech, které s dodržováním principů dobré správy počítají, samotná definice sousloví chybí. Ministerstvo vnitra nabízí stručný výklad hlavního poslání good governance, kterým je „... *zajistit kvalitní a řádné fungování veřejné správy v podmínkách a prostředí moderního demokratického právního státu založeného na úctě a respektu k základním právům a svobodám jednotlivců.*“¹⁸

Z předchozí definice můžeme vyvodit, že ačkoliv požadavky na dobrou správu se týkají především přístupu k občanům, schopnosti státu jim sloužit a dodržovat základní morální i právní zásady, jde v celém rozsahu pojmu dobrá správa o samotnou organizaci správy, kvalitní zákonodárství, řádné vztahy mezi politikou a správou, a odbornost.¹⁹

¹⁴ Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů.

¹⁵ Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020. Ministerství vnitra České republiky. 2016, str. 8. [online]. [cit. 2019-02-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/strategicky-ramec-rozvoje-verejne-spravy-v-cr-pro-obdobi-2014-2020.aspx>

¹⁶ Definici lze nalézt v zákoně o svobodném přístupu k informacím č. 106/1999 Sb., a to v § 3 odst. 11: „*Otevřenými daty se pro účely tohoto zákona rozumí informace zveřejňované způsobem umožňujícím dálkový přístup v otevřeném a strojově čitelném formátu, jejichž způsob ani účel následného využití není omezen a které jsou evidovány v národním katalogu otevřených dat.*“

¹⁷ Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020. Ministerství vnitra České republiky. 2016, str. 43 - 46. [online]. [cit. 2019-02-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/strategicky-ramec-rozvoje-verejne-spravy-v-cr-pro-obdobi-2014-2020.aspx>

¹⁸ Ministerstvo vnitra České republiky. [online]. „*Dobrá správa*“ v dokumentech Rady Evropy. [cit. 2019-02-26]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dobra-sprava-v-dokumentech-rady-evropy.aspx>

¹⁹ FIALA, Z.; ZPĚVÁK, A.; JONÁKOVÁ, T.; NOVOTNÝ V. a kol. Evropská veřejná správa. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2015, str. 139.

Dále jsou v tomto článku uvedeny principy dobré správy, které by měly být dodržovány, a to jak úředníky ve vztahu k občanům, tak uvnitř veřejné správy. Jedná se o:

- ❖ **zásadu zákonnosti** – orgány veřejné správy jednají, jsou organizovány a fungují v souladu s právními předpisy národního, mezinárodního a evropského práva;
- ❖ **zásadu rovnoprávnosti** – dodržování rovnosti přístupu ke všem soukromým osobám bez ohledu na jejich pohlaví, národnost, náboženské vyznání nebo přesvědčení, pokud byly předloženy objektivní důvody vedoucí k jednání v rozporu se zásadou rovnoprávnosti;
- ❖ **zásadu nestrannosti** – objektivní jednání orgánů veřejné správy bez ohledu na vlastní přesvědčení či zájem příslušného rozhodujícího úředníka/orgánu;
- ❖ **zásadu přiměřenosti** – používání takových prostředků, kterými je zasahováno do práv či zájmů dané osoby, které jsou přiměřené a pouze v rozsahu nezbytně nutném s přihlédnutím k situaci příslušné osoby;
- ❖ **zásadu právní jistoty** – zákaz retroaktivity, poskytnutí přiměřených lhůt na splnění uložené povinnosti, apod.;
- ❖ **zásadu včasnosti** – jednání orgánů bez zbytečného odkladu, v přiměřených lhůtách;
- ❖ **zásadu participace** – poskytnutí vhodných prostředků soukromým osobám, aby se mohly podílet na přípravování a zavádění správních rozhodnutí, pokud ta nemusí být vykonána neodkladně;
- ❖ **zásadu úcty k soukromí** – orgány veřejné správy učiní potřebné kroky k zabezpečení zejména osobních dat soukromých osob.²⁰

Oblasti good governance a uplatňování jejích zásad se také věnuje zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů. Činnost ombudsmana je stručně charakterizována následujícím tvrzením: „*Chrání osoby před jednáním úřadů a dalších institucí, pokud je toto jednání v rozporu s právem, neodpovídá principům demokratického právního státu a dobré správy nebo jsou úřady nečinné.*“²¹

²⁰ FIALA, Z.; ZPĚVÁK, A.; JONÁKOVÁ, T.; NOVOTNÝ V. a kol. Evropská veřejná správa. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2015, str. 139.

²¹ Ombudsman: veřejný ochránce práv. [online].[cit. 2019-02-26]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/>

2 eGovernment

2.1 Základní pojmy

Elektronizace veřejné správy přinesla do veřejného prostoru spoustu nových pojmů, které se mohou zdát laické veřejnosti v celé šíři této problematiky dosti zmatečné. Úkolem této podkapitoly je přiblížit čtenářům významy bazálních pojmů, které jsou nezbytné pro pochopení podstaty eGovernmentu a pro lepší orientaci v problematice.

Primární pojem tvoří samotný **eGovernment**, jehož definice se mění s každým zdrojem a celý jeho název zní *electronic government* (v překladu elektronická vláda). Ve výsledku však jde o využívání informačních technologií při výkonu veřejné správy, které mají za úkol tento výkon zefektivnit jak navenek, tak uvnitř veřejné správy a tím zkvalitňovat poskytované služby. Ministerstvo vnitra nabízí definici eGovernmentu jako správu věcí veřejných, která je realizována prostřednictvím elektronických nástrojů, jejichž využívání vede k přátelštějšímu, dostupnějšímu, efektivnějšímu, rychlejšímu a levnějšímu přístupu veřejné správy k občanům.²² eGovernment jako pojem přitom může mít mnoho podob jako je psaní s pomlčkou e-Government či jeho zkrácené verze jako je například eGov.

Pojem blízký a často zaměňovaný s eGovernmentem představuje **eGovernance**, což v překladu znamená elektronické vládnutí a vyjadřuje přímé využití výpočetní techniky v procesu vládnutí, přičemž v praxi se tyto dva pojmy příliš nerozlišují, neboť významově mají k sobě velmi blízko.²³

Informační systémy veřejné správy (ISVS) představuje sousloví, které bylo již v předešlém textu užito stejně jako pojem elektronizace a jeho význam zřejmě netřeba dlouze objasňovat. Jedná se o soubor jednotlivých informačních systémů využívaných veřejnou správou.²⁴

V souvislosti s bezpečným využíváním komunikačních kanálů ISVS se setkáváme s pojmem elektronického podpisu. **Elektronické podpisy** nahrazují

²² Ministerstvo vnitra. [online]. *Co je eGovernment?* [cit. 2019-02-24]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

²³ HURDA Jiří. *eGOVERNMENT a eGOVERNANCE*. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, 2013, str. 16.

²⁴ ŠTĚDRŮŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, str. 13.

v prostředí využívání ICT veřejnou správou vlastnoruční podpis fyzické osoby na originální listině. Elektronický podpis tak činí elektronický dokument originálem ekvivalentním k originálu jeho případné listinné podoby. Aby fyzická osoba mohla využívat elektronický podpis, musí jí být udělen **elektronický certifikát**, který představuje elektronický průkaz totožnosti s omezenou platností. Certifikát kromě jiného obsahuje identifikační údaje subjektu a další údaje, které zajistí nezaměnitelnost subjektu. Certifikáty se dále rozlišují na komerční a kvalifikované dle zákona o elektronickém podpisu.²⁵

S tématem eGovernmentu a zavádění propojených elektronických informačních systémů souvisí celá řada dalších pojmů, tzv. e-slov. Kromě samotného eGovernmentu se můžeme setkat s pojmy eObec, ePodatelna, eSbírka a eLegislativa, eHealthatp. **eObec** představuje „*modul elektronické spisové služby*“²⁶, který zajišťuje evidování, schvalování a vyřizování dokumentů, jejich oběh a zařazování do spisů. **ePodatelna** je elektronická platforma doručování a příjmu datových zpráv.

eLegislativa a **eSbírka** jsou poměrně nové záležitosti v kontextu elektronizace veřejné správy, neboť o těchto projektech bylo rozhodováno v legislativním procesu teprve v roce 2016. Společně mají zajistit občanům snadnější přístup k platným právním předpisům, upravit jejich přehlednost, stejně jako přehlednost jejich jednotlivých změn, a jasně vymezit počátek závaznosti právních aktů. V souvislosti s projektem eLegislative představuje hlavní cíl zmodernizování tvorby a projednávání právních předpisů. Mělo by tak dojít k zefektivnění a zkvalitnění jak vlastních právních předpisů, tak legislativního procesu a jeho větší transparentnosti.²⁷ Zákon č. 222/2016 Sb., o Sbírce zákonů a mezinárodních smluv a o tvorbě právních předpisů vyhlášených ve Sbírce zákonů a mezinárodních smluv (zákon o Sbírce zákonů a mezinárodních smluv), který byl v roce 2016 schválen a vyhlášen, nabude účinnosti dne 1. ledna 2020.

Dalším pojmem, se kterým se v diplomové práci čtenář setká, je pojem **eHealth**. Stejně jako pojem eGovernment vyjadřuje elektronizaci v oblasti poskytování služeb veřejné správy, pojmem eHealth se označuje elektronizace zdravotnictví, v rámci které jsou v ČR vydávány například eRecepty či eNeschopenky.

²⁵ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, str. 42-62.

²⁶FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015, str. 264.

²⁷ Ministerstvo vnitra. [online]. *eSbírka a eLegislativa*. [cit. 2019-02-28]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/esbirka-a-elegislativa.aspx>

2.2 Právní základy

Elektronizace veřejné správy zahrnuje kromě teoretických záměrů, cílů, myšlenek a představ výsledného fungování příslušných pilířů eGovernmentu a jejich realizace v praxi také otázku legislativního uchopení. Vytvoření legislativního rámce představovalo základní problém na samém počátku zavádění eGovernmentu, neboť tehdejší úprava obsahovala organizačně technická pravidla, která byla v pro novou oblast elektronizace značně zastaralá. Mimo to zde neexistovalo ani dostatečné institucionální zajištění a dostatek vhodných nástrojů pro zajištění fungujícího eGovernmentu a tyto zásadní nedostatky značně ovlivnily v prvních letech vývoj elektronizace.²⁸

Otázka právního zakotvení problematiky elektronizace jako celku vyžaduje vytvoření právního rámce pro každý jednotlivý prvek eGovernmentu a stejně jako se neustále vyvíjí výpočetní technika sama a schopnosti jejích uživatelů, musí i legislativa na tyto změny reagovat. Kybernetický prostor se stává stále nebezpečnějším místem a útoky hackerů stále častější záležitostí. I proto je nutné zajistit nejen reálnou ochranu eGovernmentu, ale současně je potřeba legislativně upravit postupy a způsoby využívání jednotlivých informačních systémů, aby se eliminovaly nežádoucí zásahy zvenčí. Legislativa však umožňuje především jednotlivým složkám eGovernmentu legálně fungovat a umožňuje veřejné správě i veřejnosti plnit a využívat jejich funkcí a služeb.

V předešlých kapitolách už bylo zmíněno několik klíčových zákonů, které v počátcích ovlivnily vývoj eGovernmentu a vznik ISVS. Jednalo se především o zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu a o změně některých dalších zákonů (zákon o elektronickém podpisu), a zákon č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů. Nutno podotknout, že zákon o elektronickém podpisu byl ke dni 19. září 2016 zrušen a nahrazen na základě nařízení EU č. 910/2014, o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu, zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce. Výše

²⁸ŠTĚDRŇ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007, str. 30.

zmíněné nařízení EU je podrobněji rozebráno v kapitolách týkajících se eGovernmentu a Evropské unie.

Po roce 2000 s pokračujícím rozvojem eGovernmentu byly přijímány další zákony a jejich prováděcí předpisy, které od doby jejich přijetí a účinnosti byly častokrát novelizovány. Potřeba novelizací vychází z nových poznatků získaných v prostředí eGovernmentu, z potřeb veřejné správy a z potřeb a poptávce občanů ve vztahu k využívání služeb veřejné správy.

Z legislativního hlediska se český eGovernment začal výrazněji vyvíjet až v roce 2007, kdy se do čela ministerstva vnitra dostal Ivan Langer během Topolánkovy vlády. V té době byla v Poslanecké sněmovně odhlasována novela zákona o informačních systémech veřejné správy, zaniklo ministerstvo informatiky a jeho kompetence byly převedeny na ministerstvo vnitra. O rok později byly pak odhlasovány a přijaty zákony č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi (jinak také nazývaný jako eGovernment Act), a 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. V následujících letech byl také přijat zákon o základních registrech, a novelizovány zákony přijaté před rokem 2006 v souladu s rozvojem eGovernmentu, potřebami veřejné správy i občanů, které reagovaly na aktuální problémy.²⁹

Téma elektronizace veřejné správy a s ní spojenou bezpečností je z pohledu právní úpravy velmi široké a vedle právních předpisů, které tyto oblasti upravují přímo, existuje další množství předpisů, které se daných okruhů více či méně dotýkají. Z tohoto důvodu nelze v této podkapitole uvést a popsat veškeré právní akty. Pro větší přehlednost byla autorkou vypracována tabulka platných právních předpisů (viz Příloha č. 1), která by měla umožnit čtenáři lépe se zorientovat v daném množství aktuálních základních českých zákonných a podzákonných právních předpisů, které jsou v tabulce chronologicky řazené dle data jejich přijetí.

2.3 eGovernment a bezpečnost

S využíváním internetu, výpočetní techniky, elektronických zařízení a systémů přichází neodmyslitelně hrozba narušení bezpečnosti přenášených dat, která mohou mít

²⁹FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015, str. 153-158.

mnohdy citlivý charakter, a současně k narušení celé informační infrastruktury včetně již dlouhodobě uložených dat.

V kontextu bezpečnosti eGovernmentu se ovšem nebavíme jen o útocích zvenčí, ale zároveň je třeba počítat i s případnými zásahy zevnitř. I tak nejde pouze o narušení integrity eGovernmentu jako elektronické infrastruktury, ale především o neoprávněné přístupy k využívaným a ukládaným informacím. Aby se tyto možné hrozby eliminovaly na co nejmenší možné procento, je potřeba určitým způsobem zajistit dostatečnou ochranu všech procesů shromažďování a šíření informací, jejichž význam je v měřítku výkonu veřejné správy klíčový. Myšlenka vytvoření jednotného informačního systému, propojujícího dílčí systémy jednotlivých úřadů a orgánů veřejné správy, a užívání nástrojů eGovernmentu ke zkvalitnění a zrychlení poskytování služeb klientům veřejné správy by z dlouhodobého hlediska nemohla být realizována bez zabezpečovacích prvků, které se liší s každou z oblastí eGovernmentu.

Významným právním předpisem oblasti ochrany a bezpečnosti eGovernmentu je zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů. Ten byl naposledy novelizován v loňském roce (2018), přičemž právě poslední novela mnoho zásadních změn nepřinesla. K rozšíření ochrany došlo v průběhu roku 2017, kdy byly přijaty hned dvě novely výše uvedeného zákona. Novela dřívější, která nabyla účinnosti 1.7.2017, přidala k povinným osobám provozovatele informačních či komunikačních systémů a upravila vztahy mezi nimi a správci těchto systémů. Rozsáhlejší úpravy přinesla druhá novela roku 2017, která reagovala na přijetí evropské směrnice č. 2016/1148, o síťové bezpečnosti. Opět došlo k rozšíření okruhu povinných osob, které se nově staly zákonu o kybernetické bezpečnosti podřízeny, nově byly také uloženy určité povinnosti poskytovatelům digitálních služeb dle § 3 písm. h) uvedeného zákona. Kromě jiného byl vytvořen Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost (dále také jen „NÚKIB“), který nadále převzal kompetence Národního bezpečnostního úřadu.³⁰

Otázka vnějších hrozeb je v dnešní době už celkem úspěšně řešena pomocí tzv. firewallů, tedy jakýchsi virtuálních zdí, které mají za úkol zabezpečovat přenos dat mezi lokální sítí a vnějším světem. Problémy způsobené uživateli informačních

³⁰ epravo.cz. [online]. *Zákon o kybernetické bezpečnosti a jeho aktuální novelizace*. [cit. 2019-03-04]. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/zakon-o-kyberneticke-bezpecnosti-a-jeho-aktualni-novelizace-106268.html>

systemů, tedy ohrožení zevnitř, už prostřednictvím firewallů odrážet nelze a často se jedná o nechtěné zásahy způsobené nedostatečným zaškolením či kontrolou uživatele. Právě těmito způsoby lze na určité úrovni dosáhnout větší bezpečnosti eGovernmentu.³¹ Přesto, že téma ochrany a bezpečnosti v rámci výkonu veřejné správy a existence a fungování eGovernmentu jako celku i jeho jednotlivých prvků je velmi široké a mohlo by být tématem samostatné diplomové práce, v následujících podkapitolách jsou uvedeny alespoň 2 základní okruhy ochrany dat, které jsou pro výkon veřejné správy klíčové či v poslední době výrazněji diskutované (zejména otázka ochrany osobních údajů).

2.3.1 Ochrana utajovaných informací

Objem dat, která jsou potřeba chránit, je v rámci veřejné správy obrovský a můžeme je rozdělit do několika oblastí. První z nich představuje interní specifikum veřejné správy, a tím jsou utajované informace. Tento okruh je upraven zákonem č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, který upravuje „... *stanovení informací jako informací utajovaných, podmínky pro přístup k nim a další požadavky na jejich ochranu, zásady pro stanovení citlivých činností a podmínky pro jejich výkon a s tím spojený výkon státní správy*“³². Podle tohoto zákona dělíme utajované informace podle stupně jejich utajení na vyhrazené, důvěrné, tajné a přísně tajné. Vyhrazené informace jsou tedy takové, jejichž vyzrazení neznamena pro Českou republiku nikterak vážnou újmu, přesto je jejich vyzrazení pro zájmy České republiky nevýhodné. Vyzrazení důvěrných informací způsobí České republice újmu prostou (př. ohrožení bezpečnosti jednotlivce či bojeschopnosti státu), vyzrazením informací tajných dochází k újmě vážné a příkladem můžeme uvést ohrožení demokracie státu, ohrožení obyvatelstva či vážné hospodářské či finanční újmy. V případě vyzrazení přísně tajných informací dochází k velmi vážné újmě, kterou může představovat např. vážné poškození politických vztahů s NATO či EU nebo dlouhodobé poškození ekonomiky.³³

Zákon dále zajišťuje bezpečnost těchto informací prostřednictvím určitých opatření, uvedených v § 5. Jedná se o personální bezpečnost, která představuje zpřístupnění prostor s uloženými utajovanými informacemi osobám, které jsou k tomu

³¹LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008, str. 98.

³² § 1 zákona č. 415/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů

³³LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008, str. 98-99.

určeny, tzn. mají bezpečnostní prověrku určitého stupně, který musí být minimálně stejný či vyšší než stupeň utajovaných informací, ke kterým má osoba přístup. Dále se jedná o průmyslovou bezpečnost spojenou s přístupem podnikajících osob k utajovaným informacím, administrativní bezpečnost představující evidování a ukládání informací, předpisů, směrnic apod. o pravidlech, která je třeba dodržovat při práci s utajovanými informacemi. Další zajišťovací prvky představuje fyzická bezpečnost (fyzická opatření, která mají ztížit či znemožnit přístup k utajovaným informacím – ostraha, režimová opatření, technické prostředky³⁴), bezpečnost informačních nebo komunikačních systémů a bezpečnost kryptografická (šifrování).³⁵

2.3.2 Ochrana osobních údajů

S ohledem na množství dat, která je potřeba v souvislosti s rozvíjením komunikačních a informačních technologií v této oblasti zabezpečit, rozdělujeme tato data na tři kategorie, které se liší dle hlediska jejich povahy. Jejich rozdělení nám udává zákon o ochraně osobních údajů, a to v § 4 písm. a) – c). Jedná se o *anonymní údaje*, na základě kterých nelze určit konkrétní osobu, a to pokud jsou uvedeny jak v původním tvaru, tak již zpracované. Příkladem takových údajů mohou být samotná jména a příjmení. Další kategorii tvoří *údaje osobní*, které představují jeden údaj či jejich soubor, na základě kterých lze dojít ke konkrétní osobě. Příkladem osobního údaje je např. rodné číslo osoby či její jméno, příjmení a datum narození.³⁶ Poslední kategorii tvoří *údaje citlivé*. Citlivými údaji se rozumí takové informace o osobě, které vypovídají „...o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu a sexuální životě subjektu údajů a genetický údaj subjektu údajů.“³⁷, přičemž citlivým údajem jsou také údaje biometrické. Biometrickým údajem chápeme jedinečný prvek či znak osoby, na základě kterého lze jednoznačně určit danou konkrétní osobu. Citlivým údajem tedy je např. otisk prstu, zuby, vlastnoruční podpis, ale také fotografie.³⁸

³⁴ § 27 zákona č. 415/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů

³⁵ Národní bezpečnostní úřad. [online]. *Ochrana utajovaných informací*. [cit. 2019-03-04]. Dostupné z: <https://www.nbu.cz/cs/ochrana-utajovanych-informaci/>

³⁶ LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008, str. 32.

³⁷ § 4 písm. b) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů

³⁸ LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008, str. 32.

V posledních letech se ochrana osobních údajů stala stěžejním tématem mnoha politických, odborných i laických diskuzí, a to především v souvislosti s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU č. 2016/679 ze dne 27.4.2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), které přineslo mnohé změny v ochraně osobních údajů. Zkratka GDPR, kterou se v současnosti právní rámec ochrany osobních údajů označuje, je zkratkou anglického *General Data Protection Regulation*, tedy *Obecné nařízení o ochraně údajů*.

Nová pravidla ochrany osobních údajů se týkají všech subjektů, které různým způsobem nakládají s daty jednotlivých fyzických osob, a reagují tak na pokrok v oblasti komunikačních a informačních technologií. Dosavadní právní úprava již nedostačovala k pokrytí všech oblastí využívajících osobní data, obchodování s osobními údaji se stalo v soukromé sféře běžnou praxí a soukromí jakožto jedno ze základních lidských práv a svobod je s technologickým postupem stále náročnější si udržet, přestože si za jeho narušování právě ze stran obchodních firem mohou často jednotlivci sami. GDPR přináší širší škálu práv a možností fyzickým osobám, jak své osobní údaje a tím i své soukromí chránit, a zároveň více povinností pro samotné zpracovatele osobních údajů, které budou muset během procesu zpracovávání dodržovat a informace o zpracovávání evidovat. Jednou z povinností je také povinnost oznamovat případné úniky informací Úřadu pro ochranu osobních údajů, a to do 72 hodin od zjištění takové události. Mimo jiné jsou v souvislosti s porušením ochrany osobních údajů ukládány sankce, a to v podobě vysokých pokut, jejichž maximální výše může dosáhnout až částky 20 milionů eur či čtyř procentního podílu z celkového obratu společnosti za rok.³⁹

Kromě GDPR platí v České republice zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, který byl přijat v roce 2000 k harmonizaci evropského a českého práva a přímo tak reagoval na evropskou Úmluvu o ochraně osob se zřetelem na automatizované zpracování osobních dat. Tento zákon stanovil zřízení Úřadu pro ochranu osobních údajů jako ústředního správního úřadu pro tuto oblast, jehož činnost je zaměřená na kontrolu dodržování

³⁹ Obecné nařízení o ochraně osobních údajů prakticky. [online]. *Jaké zásadní změny GDPR přinese*. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: <https://www.gdpr.cz/gdpr/zmeny/>

pravidel při zpracovávání osobních údajů, vede, poskytuje konzultace a řeší stížnosti občanů v oblasti ochrany osobních údajů.⁴⁰

Zákon o ochraně osobních údajů byl v polovině května roku 2018 nahrazen GDPR a nyní se čeká na přijetí zákona o zpracování osobních údajů, tzv. adaptačního zákona, jehož přijetí se původně předpokládalo ve stejném časovém horizontu jako účinnost GDPR. Vláda ovšem návrh zákona podala se značným zpožděním a nyní je teprve předmětem legislativního procesu. Konkrétně byl na konci ledna tohoto roku vrácen Senátem do Poslanecké sněmovny s pozměňovacími návrhy, o kterých bude v průběhu března Poslanecká sněmovna jednat. Nabytím účinnosti tohoto adaptačního zákona dojde zároveň ke zrušení zákona o ochraně osobních údajů.

Veřejná správa se mimo jiné v oblasti ochrany osobních údajů dále řídí zákonem o informačních systémech veřejné správy a Ministerstva vnitra v souvislosti s přijetím GDPR vypracovalo metodické pokyny a modelové situace pro subjekty veřejné správy, zejména pro územní samosprávné celky, které mají za cíl dopomoci k efektivnější implementaci nařízení. Pro dodržování GDPR v rámci veřejné správy byly dále vytvořeny poradní skupiny, které mají za úkol zajišťovat komunikaci mezi státní správou a samosprávou a zároveň uvnitř samotné státní správy.⁴¹

⁴⁰ Úřad pro ochranu osobních údajů. [online]. *Úřad*. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/urad/ds-1059/p1=1059>

⁴¹ Ministerstvo vnitra: ochrana osobních údajů. [online]. *Metodická podpora a konzultace*. [cit. 2019-03-05]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/gdpr/clanek/temp002.aspx>

3 eGovernment v Evropské unii

Téma elektronizace je v evropském prostoru již dávno diskutovanou záležitostí vzhledem k tomu, že v současné době je cílem Evropské unie vytvoření integrovaného společenství založeného na co největší jednotě států, harmonizaci právních předpisů, procesů a systémů, vytvoření silného ekonomického a sociálního prostředí pro členské státy a na zajištění uplatňování základních hodnot a principů, jakými jsou např. svoboda, demokracie či eliminování diskriminace. Aby těchto cílů mohlo být dosaženo co nejefektivněji a v co nejširším měřítku, je potřeba zavádět ve všech oblastech života spolehlivé komunikační a informační systémy, které umožní rychlou, bezpečnou a efektivní komunikaci mezi členskými státy a Evropskou unií a současně mezi členskými státy navzájem.

3.1 Obecná charakteristika a průběh elektronizace

V oblasti eGovernmentu spočívá hlavní význam EU především v předkládaných sdělení a doporučení členským zemím, která nemají závazný charakter, a proto zásadní kroky, které je nutné provést a které jsou v jednotlivých státech prováděny, jsou činěny na základě státní iniciativy a dle vnitrostátních zákonů. Činnost Evropské unie můžeme proto v tomto ohledu nazvat činností doplňkovou, která má za cíl poskytnout rady či metodickou pomoc v zavádění ICT do chodu veřejné správy. Přímá legislativa je uplatňována pouze v souvislosti s evropskými programy, prostřednictvím kterých se Unie snaží dosahovat nových cílů v různých oblastech života, mimo jiné i v oblasti rozvoje informační společnosti. Příkladem můžeme uvést Rámcový program pro konkurenceschopnost a inovace, jehož vytvoření je zakotveno v jedné ze zakládacích smluv EU, a to ve Smlouvě o fungování EU, konkrétně v čl. 182.⁴² Tento Program byl realizován v letech 2007 – 2013 a zahrnoval tři oddělené operační programy, v rámci kterých byly vypracovány strategické cíle, jichž mělo být do konce uvedeného období dosaženo. Jednalo se o Program pro podnikání a inovace, Program na podporu politiky informačních a komunikačních technologií a Program Inteligentní energie pro Evropu. Celý strategický dokument byl v následujícím období nahrazen Programem

⁴²NOVOTNÝ, Vladimír. *Elektronizace veřejné správy – Soubor vědeckých statí*. Praha, Metropolitní univerzita Praha, 2011. CD-ROM Str. 24

pro konkurenceschopnost podniků s důrazem na malé a střední podniky pro období 2014 - 2020.⁴³

Diskuze o elektronizaci evropského prostoru započaly též na konci 90. let minulého století a výsledkem bylo v roce 2000 přijetí Lisabonské strategie, která měla přinést v horizontu deseti let výrazné zlepšení v oblasti ekonomie, sociálního rozvoje a ekologie, zvýšit tak hospodářskou výkonnost a konkurenceschopnost členských států EU a tím se přiblížit, ne-li vyrovnat, špičkám světových ekonomik. V rámci této Strategie byly v roce 2000 dále přijaty jednotlivé iniciativy zvané eEurope, jejichž cílem bylo vytvořit gramotnou digitální společnost, zajistit bezpečné, levnější a rychlejší internetové služby jak pro občany členských států EU, tak pro občany kandidátských zemí, a rozvíjet v jednotlivých státech informační a telekomunikační politiku.⁴⁴

Po uplynutí období pro uplatňování principů a zásad Lisabonské smlouvy a plnění jejích cílů byl přijat navazující dokument, který měl/má zajistit další rozvoj informační společnosti a především hospodářství Unie do roku 2020. Proto byla tato strategie nazvána jako *Evropa 2020: Strategie pro inteligentní a udržitelný růst podporující začlenění* a jejím hlavním cílem bylo minimálně v prvních letech posílení EU jako celku v návaznosti na hospodářskou krizi. Do dokumentu byly rozpracovány hlavní tři priority Evropské unie, které se z velké části týkaly rozvoje ekonomiky, a to z pohledu většího využívání dosavadních znalostí a dalších inovací, podpory konkurenceschopnosti a ztenčení vynakládaných zdrojů, a dále z pohledu sociální a územní soudržnosti, která by měla být podporována vysokou zaměstnaností. Dále bylo vytvořeno sedm samostatných iniciativ, které by měly v rámci každého z prioritních okruhů dopomoci ke splnění stanovených cílů.⁴⁵

3.1.1 Digitální program pro Evropu

Jednou z těchto iniciativ je také „Digitální program pro Evropu“ (dále také jen „Program“), která je konkrétně zaměřena na informační a komunikační technologie, a to zejména na problémy zavádění vysokorychlostního internetu do domácností a nedostatečného investování do ICT oproti jiným vyspělým ekonomickým zemím.

⁴³ Rámcový program pro konkurenceschopnost a inovace. [online]. [cit. 2019-03-06]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/cip/index_cs.htm

⁴⁴ ŠKUBALOVÁ, Lucie. *Využívání internetu pro komunikaci s „úřadem“ v České republice*. Bakalářská práce. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2010, str. 13-14.

⁴⁵ Evropská Komise. *Evropa 2020: Sdělení Evropské komise*. Brusel, 2013, str. 5-6. [online]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/evropske-zalezitosti/evropske-politiky/strategie-evropa-2020/Evropa_2020_cz_Sdeleni_EK.pdf

Digitální agenda se mimo jiné důkladněji zaměřuje na budování a rozvoj jednotného digitálního trhu, což za uplynulé období již vedlo k rozvoji podnikatelských aktivit po síti, zvýšení důvěry v online nakupování a v online platby nebo modernizaci elektronického podpisu a pravidel pro ochranu dat. Toto tvrzení podpořil benchmarkingový projekt v letech 2011 - 2015, který se věnoval sběru dat pro statistiku v oblasti informační společnosti.⁴⁶

Podle publikace Evropské komise z roku 2014 *Digitální agenda pro Evropu* činil procentuální podíl obyvatel EU nakupujících online v roce 2014 již 47%, přičemž do roku 2015 si Program kladl za cíl 50%. O něco horší výsledek byl zaregistrován u přeshraničního elektronického obchodu, kterých mělo být realizováno podle plánu 20%, avšak v roce 2014 to bylo pouhých 12%. V oblasti digitálního trhu však nejhůře dopadl cíl zvýšení počtu menších a středních podniků, které by své zboží či služby prodávaly online. Program předpokládal, že do roku 2015 tak bude činit až 33% podniků, přičemž realitou v roce 2014 bylo pouhých 14%.

Výrazně lepších výsledků bylo dosaženo v oblasti digitálního začlenění, kde se podíly osob používajících internet velmi blížily stanoveným cílům (rozdíl cíl – realita v roce 2014 činil pouhá 3%). Pětiprocentní rozdíl mezi realitou a stanoveným cílem činil jen okruh obyvatel, kteří nikdy internet nepoužili. Program počítal se snížením jejich počtu ze 30%⁴⁷ na 15%, přičemž bylo dosaženo pouhých 20%. Ne příliš uspokojivého výsledku bylo dosaženo i v souvislosti s využíváním služeb eGovernmentu občany členských států. V roce 2009 uvedlo 38%⁴⁸ obyvatel, že za poslední rok využili služeb elektronické veřejné správy, a proto si Program kladl za cíl zvýšit toto číslo na 50%. Do roku 2014 sice došlo k určitému posunu směrem vpřed, ale minimálně z pohledu autorky této práce se výsledek nedá považovat za příliš uspokojivý. Ze zmiňovaných 38% se zvýšil podíl obyvatel využívajících eGovernment pouze na 42%. Program dále předpokládal, že minimálně polovina těchto obyvatel bude využívat dostupné formuláře pro elektronický kontakt s veřejnou správou, čehož

⁴⁶ European Commission. Press releases database. [online]. *Digitální agenda pro Evropu: klíčové iniciativy*. [cit. 2019-03-06]. Dostupné z: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-10-200_cs.htm#footnote-1

⁴⁷ European Commission. Press releases database. [online]. *Digitální agenda pro Evropu: klíčové iniciativy*. [cit. 2019-03-06]. Dostupné z: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-10-200_cs.htm#footnote-1

⁴⁸ Tamtéž.

v souvislosti s poměrem mezi předpokládanými a reálnými čísly využívání eGovernmentu dosaženo bylo.⁴⁹

3.1.2 Akční plán pro eGovernment na období 2016-2020

V současné době asi nejdůležitější strategický dokument v oblasti elektronizace veřejné správy představuje Akční plán pro eGovernment na období let 2016-2020, který byl přijat Evropskou komisí v první polovině roku 2016. Svou podstatou navazuje na předchozí akční plány z let 2006-2010 a 2011-2015, jejichž přijetí a plnění přineslo mnoho pozitivních změn. Kromě zefektivnění výkonu veřejné správy a vytvoření příjemnějšího prostředí pro občany členských států vidí Evropská unie také přínos pro společenství jako celek zvýšení její konkurenceschopnosti a zvýšení přílivu investorů. Opatření, zásady a nástroje akčního plánu mají zejména sloužit jako podpora v rozvoji elektronizace veřejné správy a digitálního prostoru jednotlivých členských zemí a má jim zároveň napomáhat v koordinaci financování celého procesu.

Součástí celého Akčního plánu, který by měl být motivátorem rozvoje digitálních služeb v jednotlivých členských státech a zároveň metodickou pomůckou, jsou vypracované zásady, které by měly být v rámci výkonu veřejné správy v jednotlivých státech respektovány a podporovány. Jedná se o tyto zásady:

❖ **Standardně digitalizované**

- tato zásada představuje přednostní užívání digitální komunikace veřejné správy a poskytování jejích služeb, čehož by bylo dosahováno z jednoho kontaktního místa.

❖ **Zásada „pouze jednou“**

- zajištění, aby občané či podniky nemuseli opakovaně dokládat orgánům veřejné správy stejné, již dříve poskytnuté, informace.

❖ **Podpora začlenění a dostupnosti**

- takovým způsobem, aby poskytování digitálních služeb vyhovovalo potřebám různých lidí (př. starší či handicapovaní občané).

⁴⁹ Evropská komise. *Digitální agenda pro Evropu: Restart evropské ekonomiky*. Brusel: Úřad pro publikace Evropské unie, 2014, str. 4.

❖ **Otevřenost a transparentnost**

- zásada spočívá v zajištění možnosti přístupu a případných oprav svých vlastních údajů, sledování správních procesů a v zapojení zúčastněných stran do poskytování služeb.

❖ **Přeshraniční přístup jako standard**

- který spočívá ve zpřístupnění digitálních služeb i pro zahraničí. Cílem je především usnadnění mobility na jednotném trhu.

❖ **Interoperabilita jako standard**

- plynulé fungování digitálních služeb, stejně jako jejich pohyb a plynulá mobilita údajů, občanů a obchodu v rámci celého jednotného trhu.

❖ **Důvěryhodnost a bezpečnost**

- jednotlivé iniciativy Akčního plánu by měly své činnosti vykonávat v souladu s právní úpravou v oblasti ochrany osobních údajů, kybernetické i informační bezpečnosti a navíc by tento právní rámec měly přesahovat.

Dále jsou v Akčním plánu stanoveny politické priority (strategické cíle), které by měly být do roku 2020 pomocí určitých specifických cílů naplněny. Jde především o pokračující modernizaci veřejné správy prostřednictvím ICT, účinnější fungování jednotného trhu, kterého má být dosaženo prostřednictvím propojování jednotlivých systémů členských států v oblasti obchodu, a o zdokonalování digitálního prostředí, které by usnadnilo komunikaci mezi orgány veřejné správy a jejími zákazníky a tím vedlo ke zkvalitnění poskytovaných služeb.⁵⁰

3.2 Česká republika a eGovernment v kontextu Evropské unie

Na základě předešlého výkladu o akčních plánech a strategiích, které jsou orgány Evropské unie pravidelně vypracovávány, můžeme vyvodit, že EU bude mít také zájem na plnění stanovených cílů jednotlivými členskými státy. Primárně by však měly mít zájem právě samotné členské státy, a to z hlediska vlastního rozvoje a možnosti nabízet klientům veřejné správy kvalitní a stále se zdokonalující služby a zároveň z hlediska mezistátního srovnávání, které EU každoročně provádí. Jedná se o tzv. index DESI (z anglického The Digital Economy and Society Index), který měří

⁵⁰ SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ, EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU A VÝBORU REGIONŮ Akční plán EU pro „eGovernment“ na období 2016–2020 Urychlování digitální transformace veřejné správy. COM/2016/0179. Brusel, 2016, str. 3-11. [online]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179>

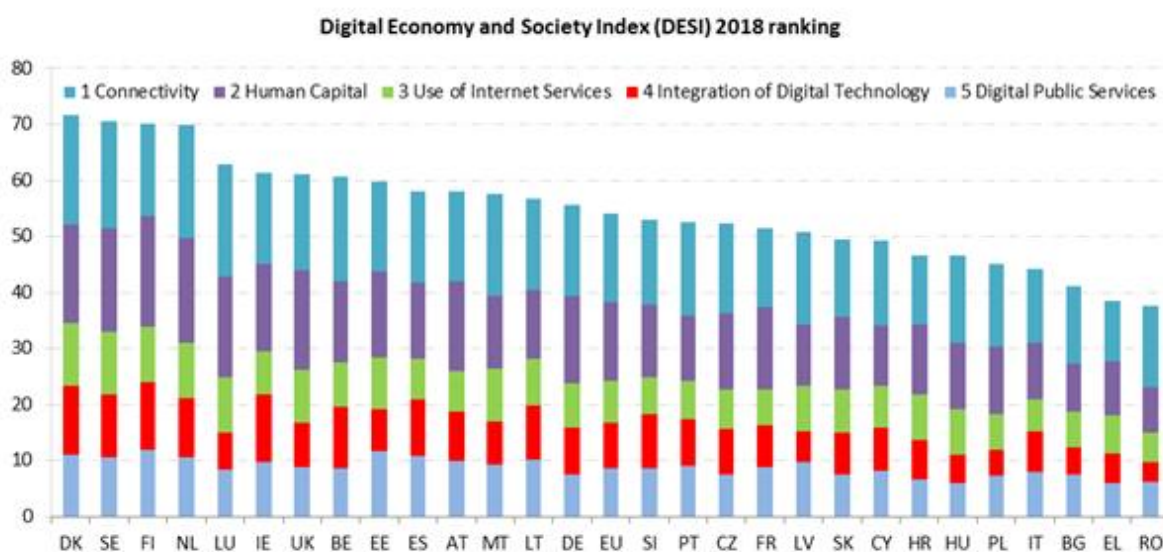
digitální výkonnost a konkurenceschopnost jednotlivých členských států EU na základě pěti sledovaných ukazatelů. Tento statistický průzkum každoročně vypracovává Evropská komise a státy tak pravidelně získávají přehled o vlastním pokroku v oblasti využívání ICT ve veřejných službách. Klíčovými ukazateli pro zpracování DESI je:

- konektivita (měří se rozmístění širokopásmového připojení a jeho kvalita),
- lidský kapitál (měří se digitální gramotnost občanů),
- využívání internetových služeb (měří se spotřeba online obsahu, online bankovníctví a nákupy, atp.),
- integrace digitálních technologií v podnikání (měří se digitalizace podniků a elektronické obchodování),
- a digitální veřejné služby (hodnotí se míra digitalizace veřejných služeb, a to zejména v oblasti eGovernmentu a eHealth).⁵¹

Z tohoto průzkumu vyplynulo, že Česká republika a míra elektronizace jejího veřejného i soukromého sektoru není v evropském kontextu na příliš uspokojivé úrovni, když se v roce 2018 umístila na 17. místě ze všech 28 zemí EU, a to na třetí příčce pod průměrem EU (viz Obr. 1). Oproti tomu, jak se možná dalo očekávat, se na prvních příčkách umístily zejména severské země a země Beneluxu, stejně jako Irsko a Spojené království. Nejhůře dle výsledků celkového průzkumu, kde je zahrnuto všech 5 sledovaných oblastí, dopadly východní země – Maďarsko, Polsko, Rumunsko (poslední), a jižní země – Itálie a Řecko. Z následujícího obrázku můžeme mimo celkového umístění jednotlivých členských států a EU jako celku v průzkumu také vyčíst úspěšnost států v každé z pěti zkoumaných oblastí. Stránky Evropské komise nadále obsahují velmi přehledně a podrobně rozpracované statistiky jednotlivých členských zemí, a to jak z pohledu jednotlivých základních ukazatelů, tak z jejich dílčích specifických oblastí.

⁵¹European Commission. [online]. *The Digital Economy and Society Index (DESI)*. [cit. 2019-03-09]. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

Obř. 1: Hodnocení výsledků indexu DESI z roku 2018:



Zdroj: European Commission, The Digital Economy and Society Index (DESI).

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

Nejhůře pak dopadla Česká republika právě v oblasti digitálních služeb, kdy skončila až na dvaadvacátém místě ze všech 28 zemí, hluboko pod celkovým průměrem EU. Tento výsledek ovlivnil především fakt, že služby eHealth, tedy elektronického zdravotnictví, jsou v České republice stále v počátcích. Konečné skóre také bylo dáno malým procentem využití elektronických služeb veřejné správy uživateli internetu, které by v následujících obdobích mělo dle odborných prognóz vzrůstat v závislosti na zavedení tzv. eObčanek (viz kapitola 4.2.1 Nařizení eIDAS a eObčanky).⁵²

Na webových stránkách Evropské komise je dále dostupné online nahlížení na celkové výsledky průzkumu DESI, kde si prostřednictvím přehledné aplikace lze vyfiltrovat výsledky dle jednotlivých zkoumaných ukazatelů. Mimo to lze vybrat ke komparaci jakýkoliv členský stát či průměr celé Evropské unie. Takto lze dohled kompletní výsledky velmi precizního průzkumu, který se věnuje eGovernmentu v celé jeho šíři na úrovni členských států a Evropské unie jako celku.⁵³

⁵² Evropská komise. Index digitální ekonomiky a společnosti (DESI) 2018 – zpráva o České republice. [online]. [cit. 2019-03-13]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/cz-desi_2018-country-profile-lang_4AA42301-9FDC-2506-E6D2F9773021C86D_52333.pdf

⁵³ Online rozhraní pro získání kompletních výsledků průzkumu DESI a aplikace pro komparaci dostupné na webových stránkách Evropské komise z adresy: <https://digital-agenda-data.eu/datasets/desi/visualizations>

4 Prvky eGovernmentu v České republice

První vlnu budování a rozvoje eGovernmentu představovala především tvorba komunikační a informační infrastruktury, zavádění elektronických zařízení a technologií do chodu veřejné správy a řešení bezpečnostních opatření. Druhou vlnu znamenalo již zavádění samotných projektů do úřadů veřejné správy a vzdělávání příslušných úředníků, zejména těch, kteří byli v přímém kontaktu s klienty veřejné správy a poskytovali nabízené služby. Jaké všechny služby to však jsou a prostřednictvím jakých aplikací či projektů je k těmto službám možný přístup, bude představeno v následujících podkapitolách.

4.1 eGON

Zřejmě jednou z neznámějších složek eGovernmentu tvoří postavička eGONa (viz Příloha č. 2). V roce 2006 započala realizace čtyř základních projektů českého eGovernmentu, jejichž vzájemná propojenost je vyjádřena právě postavičkou eGONa jakožto živého organismu. Ten znamenal první snahy o vytvoření vhodného prostředí pro efektivní sdílení dat ve veřejné správě, které do té doby neexistovalo. Před realizací všech čtyř základních „orgánů“ eGONa každý jednotlivý rejstřík, evidence či registr vedl jednotlivé údaje občanů jen pro své vlastní potřeby, jejich aktualizace závisela pouze na poctivé nahlášovací povinnosti občana a právě občané byli ti, kteří během komunikace s veřejnou správou museli stejnou listinu doručit několika úřadům, protože sdílení dat mezi nimi neexistovalo.

Nyní se však dostáváme k jednotlivým prvkům eGONa, kterými jsou základní registry, datové schránky, CzechPOINT a komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS), přičemž každý tento pilíř představuje určitou část eGONova těla, jež všechny dohromady tvoří živý organismus jakožto fungující a efektivní soustavu čtyř základních prvků eGovernmentu. Název eGON vyjadřuje zkratku pojmu eGovernmentu a anglického „ON“ jako zapnutý.⁵⁴

⁵⁴FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015, STR. 15-24.

4.1.1 Komunikační infrastruktura veřejné správy (KIVS)

Prvním ze základních pilířů, k jehož realizaci nebylo potřeba legislativních změn, je KIVS, který je znázorněn na těle eGONa jako oběhová soustava, tedy systém, který umožní přenos dat mezi orgány a úřady veřejné správy, resp. mezi jednotlivými informačními systémy veřejné správy. Prvním krokem bylo uzavření Rámcové smlouvy na poskytování služeb KIVS mezi státem a společností ČESKÝ TELECOM a.s. V roce 2004 pak byl schválen program Státní informační a komunikační politiky, jehož prioritní oblasti se měly prolínat právě díky zajištění služeb KIVS. V následujících letech pak byly vypracovány nové koncepce KIVS a uzavírány rámcové smlouvy o poskytování datových či hlasových služeb KIVS, které upravovaly povinnosti a další aspekty spolupráce mezi Centrálním místem služeb, jakožto centrálním zadavatelem, a příslušnými poskytovateli.

V současné době KIVS představuje jeden ze základních pilířů eGovernmentu, který zajišťuje „...poskytování služeb pro ústřední orgány státní správy, organizační složky státu a jejich příspěvkové organizace, případně i jiné subjekty veřejné správy, které o zajištění takové činnosti Ministerstvo vnitra (...) požádaly a uzavřely s ministerstvem za tím účelem příslušnou smlouvu.“⁵⁵. Hlavním jádrem KIVS je již zmiňované Centrální místo služeb (dále také jen „CMS“), které představuje jediné místo, kde dochází k výměně dat mezi jednotlivými ISVS. Umožňuje tak úředníkům veřejné správy získat prostřednictvím služeb CMS efektivní přístup k informacím, na které má nárok. Dále je CMS místem, kde je zajišťována bezpečná a řízená komunikace subjektů veřejné správy navzájem, i s dalšími subjekty neveřejných nebo vnějších veřejných sítí.⁵⁶

Celé fungování KIVS i jeho jednotlivé procesy a činnosti představují vcelku složitý systém technických aspektů, smluvních ujednání a složitých operací, které jsou nezbytné pro úspěšné fungování eGovernmentu. Přesto, že se jedná o klíčový pilíř, z hlediska občana není problematika KIVS natolik atraktivní, neboť se nejedná o službu přímo poskytovanou občanům, ale o služby v rámci státní správy. Zároveň i v souvislosti s daným rozsahem diplomové práce autorka neshledává za nezbytné oblast KIVS podrobněji zkoumat.

⁵⁵FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015, str. 144.

⁵⁶ Tamtéž, str. 144-147.

4.1.2 CzechPOINT

Výrazně zajímavějším tématem je projekt CzechPOINT, který v rámci živého organismu představuje prsty, které mají znázornit pomocnou ruku při zpracovávání požadavků klienta veřejné správy prostřednictvím elektronických nástrojů. Zkratka CzechPOINT znamená Český Podací Ověřovací Informační Národní Terminál a v počátcích byla ostře kritizována jako pojem narušující národní jazykovou integritu a jako prvek anglikanizace českého prostoru.

Ve zkratce můžeme CzechPOINT charakterizovat jako kontaktní místo veřejné správy, kde jsou zpracovávány požadavky klientů, a to buď tzv. „na počkání“ nebo v delších zákonných lhůtách. Klíčovým faktem je, že výstupy z činnosti kontaktních míst už nemají pouze papírovou podobu, přestože stále převládá, ale mohou být v elektronické podobě doručeny přímo příslušným adresátům.⁵⁷

Z teoretického hlediska se CzechPOINT začal budovat už v prvních letech po roce 2000, ovšem realizace tohoto plánu trvala až do roku 2007 s využitím zákona o informačních systémech veřejné správy. Prvními připojenými informačními systémy se stal informační systém katastru nemovitostí, obchodní rejstřík a živnostenský rejstřík, jejichž provozovatelé museli vytvořit rozhraní těchto systémů, která by přijímala žádosti z CzechPOINTu, vytvářela požadované výpisy a ty obratem posílala nazpátek. Pilotními kontaktními místy se v roce 2007 stalo 37 úřadů včetně Magistrátu města Plzně, přičemž první kontaktní místo bylo otevřeno v Praze dne 28. března 2007 a do konce srpna byl pilotní provoz CzechPOINTu ukončen.⁵⁸

V následujících letech se k provozovatelům CzechPOINTu připojily další subjekty, a to zejména Česká pošta a na základě zákona o ISVS také obecní a městské úřady. Během dalších měsíců byl systém doplněn o jiné subjekty, kterými jsou notáři, banky, některé zahraniční české zastupitelské úřady a Hospodářská komora ČR. V současné době na území České republiky funguje 7.333 kontaktních míst veřejné správy, která během celého časového období existence CzechPOINTu vydala již skoro 21,5 milionu výstupů.⁵⁹

⁵⁷FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015, str. 24-26.

⁵⁸ Tamtéž, str. 32-35.

⁵⁹ K datu 9.3.2019. Statistiky dostupné na oficiálních webových stránkách CzechPOINT, sekce *Statistiky CzechPOINT*. [cit. 2019-03-09]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/statistiky-czp/>

Stejně jako se s přibývajícím měsíci fungování kontaktních míst jejich počet zvyšoval, přibývaly i informační systémy, ze kterých mohl žadatel získat výstup. Obecně lze tyto informační systémy rozdělit na veřejné a neveřejné. Veřejným rejstříkem rozumíme takový, ze kterého získáme výpis o jakémkoli subjektu údajů, pokud jsou nám o něm známy takové údaje, potřebné ke zpracování požadavku. Neveřejný registr představuje rejstříky, ze kterých lze požadovat a obdržet výpis pouze o sobě samém, a to po prokázání totožnosti či plné moci udělené subjektem údajů k tomuto úkonu. V současné době tak kontaktní místa poskytují klientům veřejné správy celkem 19 různých služeb, z nichž nejčastěji se jedná o:

- výpisy z katastru nemovitostí,
- výpisy z veřejného rejstříku,
- výpisy z rejstříku trestů (fyzických i právnických osob),
- konverze dokumentů z listinné do elektronické podoby i naopak.⁶⁰

Po realizaci projektu CzechPOINT, coby projektu vytvářející kontaktní místa veřejné správy po celé České republice s cílem usnadnit občanům kontakt s veřejnou správou a ušetřit jim čas i peníze (stejně jako státu), vývojáři nadále pracovali na jeho rozvoji a postupně byla mimo jiného vytvořena vize využívání systému CzechPOINT uživatelem z domova, tzv. CzechPOINT@home. To představuje kontaktní místo pro subjekty upřednostňující styk s orgány veřejné moci čistě elektronickou formou, a nyní tak umožňuje občanům, kteří mají zřízenou datovou schránku, požádat online prostřednictvím elektronických formulářů o vytvoření výpisu ze základních registrů nebo jiných veřejných či neveřejných rejstříků. Vystavený výpis, opatřený elektronickým podpisem osoby, která požadavek zpracovala, je poté úřadem zaslán zpět žadateli do datové schránky. Poskytování elektronických originálů listin v této podobě je pro občany bezplatné na rozdíl od poskytování listinných výpisů na jednotlivých kontaktních místech.⁶¹

4.1.3 Datové schránky

Pro potřeby garantované a průkazné komunikace s veřejnou správou byly v roce 2008 na základě zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

⁶⁰ Portál CzechPOINT. [online]. *Statistiky CzechPOINT*. [cit. 2019-03-10]. Dostupné z: <https://www.czechpoint.cz/public/czechpoint-home/>

⁶¹ *Czech POINT: historický vývoj a současná podoba 2014*. Praha: CEVRO Institut [vysoká škola], 2015, str. 35.

zřízeny datové schránky. Měly vytvořit spolehlivý elektronický doručovací nástroj jak pro zlepšení a zrychlení komunikace soukromých subjektů s veřejnou správou, tak pro orgány veřejné moci navzájem. Kromě výše uvedeného zákona se fungování datových schránek řídí též prováděcím předpisem Ministerstva vnitra ČR č. 194/2009 Sb., o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek.

Předchůdcem datové schránky se staly již na začátku elektronizace veřejné správy tzv. elektronické podatelny, které byly zřízeny zákonem o elektronickém podpisu, resp. jeho prováděcím předpisem. Stejně tak v následujících letech vznikla transakční část Portálu veřejné správy, prostřednictvím které byly vyřizovány podání různých životních situací. K oběma platformám přecházejícím datovým schránkám byl však zapotřebí elektronický podpis, jejichž používání bylo vcelku nákladným a složitým počínáním, a ani jedna nedokázala vyhovět potřebám rychlé, důvěryhodné a bezpečné komunikace občanů, podnikatelů a firem s veřejnou správou.⁶²

Ze zákona je datová schránka zřizována automaticky všem orgánům veřejné moci, stejně jako právnickým osobám zapsaným v obchodním rejstříku a některým podnikatelům, např. notářům a advokátům. Kromě těchto subjektů si o zřízení datové schránky může zažádat jakákoliv jiná právnická či fyzická osoba, a to na kontaktních místech veřejné správy, přičemž zřízení datové schránky je zdarma, stejně jako její využívání pro komunikaci s orgány veřejné správy. Všichni uživatelé obdrží přístupové údaje, kterými se lze do datové schránky přihlásit a ministerstvo vede veřejný seznam držitelů datových schránek, ze kterého lze fyzické osoby vymazat, pokud o to zažádají.⁶³ V případě doručování prostřednictvím datových schránek platí stejná pravidla jako pro doručování listovních zásilek, a to na základě ustanovení správního řádu.⁶⁴

Používání datových schránek jako hlavního komunikačního kanálu veřejné správy je pro některé subjekty povinným atributem výkonu veřejné správy. Jedná se zejména o komunikaci uvnitř veřejné správy – orgány veřejné moci mezi sebou povinně musejí komunikovat prostřednictvím datových schránek. Stejně tak to platí

⁶² FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015, str. 84-88.

⁶³ Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů.

⁶⁴ §24 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů.

v případě komunikace orgánů veřejné správy s některými právníckými osobami, kterým je datová schránka zakládána automaticky, a dále v komunikaci s dalšími subjekty, které mají datovou schránku zřízenou dobrovolně. Na fyzické osoby, které chtějí či musí kontaktovat orgány veřejné správy a datovou schránku zřízenou mají, se tato povinnost nevztahuje, ale vzhledem k menší časové i peněžní zátěži se přesto stává prioritou. Obdobně to platí i pro komunikaci právníckých osob mezi sebou, a to zejména v případech, kdy se jedná o právnícké osoby, kterým není datová schránka zřizována automaticky, nýbrž na žádost.⁶⁵

Správcem informačního systému datových schránek je Ministerstvo vnitra ČR a provozovatelem je pak státní podnik Česká pošta. V kontextu panáčka eGONa představují datové schránky, jakožto pumpa elektronické komunikace, srdce. Jako si každý uživatel může zvolit název své e-mailové adresy, existuje podobný identifikátor i v kontextu datových schránek. V tomto případě se však jedná o jakýsi identifikační kód (ID), kombinující číslice a písmena, který je každé datové schránce přiřazen a funguje stejně jako název e-mailové adresy. Významným rozdílem oproti nekryté a nešifrované komunikaci prostřednictvím e-mailu je také fakt, že odesílatel nemusí ID adresáta znát, jelikož lze adresáta vyhledávat na základě více kritérií, např. název/jméno, sídlo apod.

4.1.4 Základní registry

Poslední část živého organismu tvoří mozek, který mají představovat čtyři základní registry veřejné správy jako paměť celého eGovernmentu. Jak již bylo několikrát zmiňováno, před započítím elektronizace veřejné správy nebylo možné sdílet data jednotlivých databází navzájem a aby došlo k naplnění hlavních cílů eGovernmentu, bylo nutné tento nedostatek efektivně odstranit. Jednalo se především o požadavek umožnit orgánům veřejné správy přístup k referenčním údajům občanů, aby tak odpadla povinnost občanů tyto údaje nahlašovat každému úřadu zvlášť, přičemž „...referenčním údajem míníme jedinečný a důvěryhodný údaj vedený v jednom ze základních registrů, který je určen ke sdílení v příslušných informačních systémech veřejné správy podle jasně vymezených pravidel, ...“⁶⁶.

⁶⁵ VANÍČEK, Zdeněk a Stanislav A. MARCHAL. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011, str. 116.

⁶⁶ FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015, str. 28.

Vize základních registrů byla řešena již dávno před počátkem elektronizace české veřejné správy, ovšem ucelený koncept vznikl až v rámci Státní informační a telekomunikační politiky na konci 90. let. Během prvních několika let byla utvořena strategie realizace základních registrů a v roce 2009 byl přijat zákon o základních registrech. Vývoj základních registrů značně zbrzdily změny ve vládách a implementace tohoto pilíře eGovernmentu řádně začala až v průběhu roku 2011 a jeho provoz byl zahájen v polovině roku 2012.

Mozek veřejné správy je tedy složen ze čtyř základních registrů, a to z registru obyvatel; osob; územní identifikace, adres a nemovitostí; a registr práv a povinností. Obecně jde o systém sjednocující data jednotlivých úřadů (správců jednotlivých registrů) a jejich sdílení a přístup k nim je umožněn skrze Informační systém základních registrů. Základní registry pracují s tzv. referenčními údaji, jejichž definice již byla uvedena výše, které jsou státem garantovány jako údaje správné. Pokud dojde ke změně údajů (např. nové trvalé bydliště občana), jsou tyto údaje automaticky zaktualizovány ve všech registrech a občané, podnikatelé, firmy a další subjekty již nemusí změny nahlašovat na každém úřadě zvlášť. Existenci a fungování základních registrů také mimo jiného využívá projekt CzechPOINT.

Registr obyvatel je spravován Ministerstvem vnitra ČR a lze v něm dohledat referenční údaje fyzických osob, kterými jsou jméno, příjmení, data narození/úmrť, adresy trvalých či přechodných pobytů, státní občanství, apod. *Registr osob* vedený Českým statistickým úřadem je určen především k evidování fyzických osob podnikajících a právnických osob. Registr tak poskytuje referenční údaje o názvu či obchodní firmě, jejich data vzniku/zániku, právní formu, ID datové schránky, apod. *Registr územní identifikace, adres a nemovitostí* je spravován Českým úřadem zeměměřickým a katastrálním (ČÚZK) a obsahuje údaje o katastrálních územích, pozemcích a stavbách, ulicích apod. Slouží tedy k evidování územního členění. Posledním registrem je *Registr práv a povinností*, který je též spravován Ministerstvem vnitra ČR a stanovuje oprávnění jednotlivých uživatelů a editorů základních registrů (tedy orgánů veřejné moci) k přístupu k referenčním údajům v ostatních registrech.⁶⁷

⁶⁷ FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015, str. 28.

4.2 Další vybrané pilíře eGovernmentu

4.2.1 Nařízení eIDAS a eObčanka

Dne 23. července 2014 bylo přijato nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES. Toto nařízení je také známo pod názvem eIDAS a věnuje se problematice elektronického obchodu, identifikace a jejich bezpečnosti v evropském prostoru. Jedná se tedy zejména o elektronické podpisy a pečete, elektronické certifikáty, časová razítka, systémy a prostředky elektronické identifikace, služby vytvářející důvěru apod.

Nařízení nabylo účinnosti v roce 2016 a po mnoha letech přinesl oficiální zrovnoprávnění elektronických listin opatřených kvalifikovaným elektronickým podpisem s originály dokumentů v listinné podobě. Kromě toho EU prostřednictvím nařízení uložila povinnost členským státům vytvořit systém garantované elektronické identifikace občanů, který umožní dálkově elektronicky prokázat totožnost občana. Ta má být v tomto systému také ověřitelná.⁶⁸ Nařízení bylo do českého právního řádu implementováno zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, který nahradil zákon o elektronickém podpisu, a podpůrně pak změnovým zákonem č. 298/2016 Sb.⁶⁹ Zákon o službách vytvářejících důvěru řeší především pravidla, postupy a požadavky na poskytovatele těchto služeb a na služby samotné, tedy všechny oblasti, které nařízení ponechalo na vnitrostátní úpravě.

Elektronická identifikace je separátně řešena zákonem č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci, který nabyl účinnosti 1. července 2018. Pro bezpečné a zaručené ověřování totožnosti občanů byl v ČR vytvořen tzv. národní bod, tedy nástroj, který ověření totožnosti pro poskytovatele online služeb zprostředkovává. V rámci tohoto nástroje elektronické identifikace rozeznáváme ještě další identifikační

⁶⁸ Ministerstvo vnitra ČR.[online]. *eIDAS do roka a do dne*. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/eidas-do-roka-a-do-dne.aspx>

⁶⁹ Celý název zákona: Zákon č. 298/2016 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů

prostředky napojené na národní bod, kterými je přihlašování prostřednictvím národní identitní autority nebo nově vydávané občanské průkazy s čipem, tzv.eObčanky.⁷⁰

Realizace projektu eObčanky je také spojena se Základními registry, neboť právě na základě údajů o osobě v registru obyvatel je definována jeho elektronická identita. S účinností zákona o elektronické identifikaci začaly být nově vydávány občanské průkazy obsahující kontaktní elektronický čip, pomocí kterého se následně lze přihlásit k jakýmkoliv online službám veřejné správy. Toto přihlášení má pak stejný význam, jako když na úřadě předložíte občanský průkaz. Za vydání eObčanky jsou účtovány poplatky v případech, kdy do konce platnosti dosavadního občanského průkazu zbývá více než půl roku, či v případech, kdy občan zažádá o vydání občanského průkazu ve zkrácené lhůtě.

Vizi Evropské unie do budoucna je propojení všech autentizačních a ověřovacích systémů elektronické evidence jednotlivých členských států a vytvoření tak vhodného prostředí pro mezinárodní kontakty a bezpečnější fungování evropského vnitřního trhu.⁷¹

4.2.2 Portál veřejné správy

Elektronický informační systém veřejné správy, který byl vytvořen na základě zákona č. 365/2000 Sb. a jehož správcem je Ministerstvo vnitra ČR, zajišťuje všem subjektům veřejné správy a současně občanům ČR či cizincům přístup k informacím veřejné správy a zprostředkovává komunikaci s veřejnosprávními orgány.⁷² Na portále, dostupném z webové adresy www.portalgov.cz, jsou kromě informací veřejné správy zveřejňovány zákony, formuláře pro kontakt s veřejnou správou k předvídaným životním situacím, je zde přístupný Registr smluv, Národní katalog otevřených dat či seznam datových schránek. Mimo jiného se lze z Portálu veřejné správy přihlásit

⁷⁰ Portál národního bodu pro identifikaci a autentizaci. [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://www.eidentita.cz/Home>

⁷¹ NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES. [online]. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=CS>

⁷² §6f odst. 1 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů.

do uživatelského rozhraní datových schránek nebo CzechPOINT@home. Portál je rozdělen do čtyř sekcí podle cílové skupiny – Občan, Podnikatel, Cizinec, Úředník.⁷³

Významný prvek v rámci Portálu veřejné správy pak představuje Portál občana, který byl spuštěn v polovině roku 2018 a který představuje hlavní platformu pro elektronickou komunikaci s veřejnou správou a to jak z hlediska případných podání či žádostí, ale také z hlediska možnosti kontrolovat a případně aktualizovat informace o sobě jako občanovi ČR, které jsou evidovány v základních registrech. Postupně se během dalšího rozvíjení portálu objevují další možnosti, které mají za cíl zjednodušit občanovi jednání s úřady a eliminovat náročnost byrokratického zatížení odbouráním nutnosti osobního kontaktu s úřadem. Přihlášení do Portálu občana probíhá buď prostřednictvím datové schránky či prostřednictvím portálu eidentita.cz, tedy prostřednictvím eObčanky, díky které pak lze též vyplňovat a posílat jednotlivé formuláře jako je např. také daňové přiznání fyzických osob.⁷⁴

4.2.3 Elektronické volby

Přestože institut elektronických voleb nebyl v České republice dosud zaveden a můžeme předpokládat, že z bezpečnostních důvodů zaveden ani nebude, je toto téma v posledních letech často diskutované. Naposledy zejména v souvislosti s komunálními volbami a volbami do Poslanecké sněmovny ČR. Elektronické volby (nebo také e-volby, e-voting, e-hlasování) umožňují občanům volit prostřednictvím počítače a v některých evropských zemích je tato metoda již praktikována, i když se většinou jedná pouze o testování vhodnosti. Přesto, že se první dojem z možnosti volit z počítače v domácím prostředí a ušetřit tak čas voličů může zdát velmi pozitivní, elektronické volby přinášejí současně mnoho nevýhod a nebezpečí, kvůli kterým již také bylo od e-votingu v mnoha vyspělých zemích upuštěno. Jedná se o tyto nevýhody:

Nebezpečí v podobě hackerských útoků – otázka zabezpečení uživatelského prostředí u voliče není nijak řešena a vzniká tak riziko možného nebezpečí ještě před okamžikem, než dojde ke komunikaci mezi voličem a volebním portálem. Mimo to se jedná také o plánované hromadné útoky, které by mohly vést k přetížení volebního serveru. Nebezpečí spojené s využitím domácího počítače a internetové sítě k volbám je

⁷³ Ministerstvo vnitra ČR. [online]. *Portál veřejné správy*. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

⁷⁴ Ministerstvo vnitra ČR. [online]. *Přes Portál občana zjistíte stav bodového konta řidiče a jednoduše podáte i daňové přiznání*. [cit. 2019-03-12]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/pres-portal-obcana-zjistite-stav-bodoveho-konta-ridice-a-jednoduse-podate-i-danove-priznani.aspx>

nejčastějším a zároveň jedním z nejoprávněnějších argumentů odpůrců elektronického hlasování.

Účast voličů se ani tak nezvýší – i přesto, že by v tomto případě byla zjednodušena realizace volebního práva pro občany, kteří se nacházejí mimo svá trvalá bydliště nebo kteří necítí potřebu účastnit se hlasování kvůli časové náročnosti, volební účast by se nezvedla v dlouhodobém hledisku.

Předmětem právních diskuzí je také naplnění základního požadavku na volby, konkrétně *požadavku přímých voleb*. Otázka toho, zda se dá hlasování přes počítač považovat za volbu přímou, stále není vyřešena.

S tím pak souvisí teoretická možnost *ovlivňovat volby prostřednictvím nátlaku na voliče či kupování hlasů*. Toto nebezpečí je eliminováno současným způsobem voleb, kdy každý volič jde za plentu sám a může tak volit podle svého nejlepšího vědomí a svědomí.

Kromě těchto nevýhod spojených se samotným hlasováním se také jedná o velkou *finanční náročnost*, kterou s sebou nese případné zavedení vhodného elektronického volebního systému, a o *vyčleňování určitých skupin obyvatel* a upírání tak jejich volebnímu právu, a to zejména počítačově méně gramotným obyvatelům či těm, kteří nemají přístup k internetovému připojení.

Naopak jako hlavní výhody tohoto institutu jsou uváděny:

- *potencionálně vyšší volební účast* – jako hlavní argument zastánců e-voleb;
- *rychlost sčítání hlasů a vyhodnocování voleb* – bez pochyby relevantní argument oproti fyzickému sčítání volebních lístků;
- *menší náklady* – a to z pohledu nákladů na tisk a distribuci volebních lístků (přesto je pravděpodobné, že náklady na vytvoření funkčního a bezpečného systému pro uskutečňování elektronických voleb budou mnohonásobně vyšší než náklady, které zavedením e-voleb odpadnou);
- *možnost snadných referend a přiblížení se voličů k politikům* – e-volby mají zajistit přímou participaci občanů na správě státu;
- *nezpochybnění volebního hlasu* – a to pouze za předpokladu, že dojde k zavedení maximálních bezpečnostních opatření.⁷⁵

⁷⁵ VANÍČEK, Zdeněk a Stanislav A. MARCHAL. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011, str. 76-78.

5 eGovernment a veřejnost

Z podstaty eGovernmentu vyplývají hlavní cíle elektronizace veřejné správy, kterými jsou např. šetrné využívání zdrojů, urychlení výkonu a zkvalitňování poskytovaných služeb, zjednodušení přístupu k poskytovaným službám i informacím, ad. Potřeba elektronizace vycházela a vychází z těchto potřeb a zároveň reaguje na celosvětový technický i technologický pokrok. Elektronizace tak má za úkol přispět jak poskytovatelům veřejných služeb, tak především občanům dané země, pro které stále kontakt s úřady, s veřejnou správou obecně, znamená nutné zlo. Budování a rozvoj eGovernmentu má tento předpoklad, dá-li se tato situace tak nazvat, zbourat a vytvořit přívětivé prostředí, ve kterém se klienti veřejné správy nebudou potýkat s nadměrnou byrokracií, nespravedlností a zbytečnou časovou náročností. V této kapitole, která je zaměřena především na praktické využívání eGovernmentu jak ze strany poskytovatelů těchto služeb tak konzumentů, se autorka bude snažit vyložit praktické postřehy fungování a využívání služeb CzechPOINTu, datových schránek a některých veřejných rejstříků, a to konkrétně z pohledu zaměstnance notáře. Druhá část kapitoly je pak věnována vlastnímu výzkumu v oblasti využívání eGovernmentu, který byl proveden prostřednictvím dotazníkového šetření na vzorku 150-ti respondentů.

5.1 Využívání služeb eGovernmentu v praxi

Jak již bylo zmíněno, tato kapitola má reflektovat osobní zkušenosti autorky s využíváním některých prvků eGovernmentu, ke kterým má jakožto zaměstnanec notáře přístup. Notář je fyzická osoba, která je do svého úřadu jmenována ministrem spravedlnosti po řádně složených notářských zkouškách. Notář má na starosti pozůstalostní řízení, která jsou mu přidělována příslušným okresním soudem a mimo to se věnuje sepisování veřejných listin, správě majetku a dalším činnostem dle části první zákona č. 358/1992 Sb., o notářích a jejich činnosti (notářský řád), ve znění pozdějších předpisů. Autorka diplomové práce vykonává činnost tajemnice notáře⁷⁶, tedy pracovnice notáře se složenou kvalifikační zkouškou⁷⁷, a to od počátku roku 2018 (do té doby 2,5 roku praxe jako kancelářský pracovník).

⁷⁶ § 4 odst. 2 písm. b) předpisu Notářské komory České republiky, Kancelářský řád.

⁷⁷ § 26 odst. 2 zákona č. 358/1992 Sb., o notářích a jejich činnosti (notářský řád), ve znění pozdějších předpisů.

Přístup k většině služeb eGovernmentu mají pracovníci notáře (tajemníci, koncipienti, kandidáti) na základě elektronického certifikátu, který se rozděluje na komerční a kvalifikovaný podle typu činnosti, k níž je certifikát využíván. Pomocí certifikátů pak mají příslušní pracovníci možnost přihlášení do rozhraní CzechPOINT@office, což je služba poskytovaná CzechPOINTem pro orgány veřejné moci.⁷⁸CzechPOINT představuje také hlavní pilíř eGovernmentu, který se v rámci výkonu notářské činnosti využívá z hlediska poskytování služeb veřejnosti. Pro úřední potřeby je pak nejvyužívanější datová schránka, která je pro kancelář zřízena jedna a do které mají všichni pracovníci notáře přístup na základě pověření. Datová schránka tak představuje hlavní komunikační kanál, který máme k dispozici a prostřednictvím kterého komunikujeme s dalšími orgány veřejné moci. Jedná se zejména o bankovní instituce, státní sociální instituce, soudy a katastrální pracoviště, orgány zájmové samosprávy jako jsou např. exekutoři, ale také s dalšími subjekty jako jsou příspěvkové organizace, orgány místní samosprávy, ad. Datové schránky jsou hojně využívány zejména v souvislosti s pozůstalostními řízeními, v rámci kterých mají pracovníci notáře na základě pověření notáře povinnost zasílat dotazy všeho druhu, týkající se zejména majetku zůstavitelů. Kromě datových schránek má kancelář zřízené e-mailové adresy, a to pro každého pracovníka vlastní a současně jednu hromadnou. Mimo to je samozřejmým komunikačním prostředkem také telefon.

Jak již bylo řečeno, přístup do CzechPOINTu, ze kterého mají pracovníci přístup k dalším pilířům eGovernmentu jako jsou např. veřejné rejstříky a základní registry, je umožněn prostřednictvím komerčního certifikátu pracovníka a současně prostřednictvím přihlašovacího jména a hesla. Přístup do CzechPOINTu je tak řádně zabezpečen, aby nemohlo dojít k nabezení se do „úctu“. Nejčastějšími úkony, které jsou v rámci CzechPOINTu vykonávány, je bezesporu poskytování výpisů z rejstříku trestů, a to jak fyzických tak právnických osob. Mimo to je zřejmě druhou nejvyužívanější službou konverze dokumentů, která je prováděna z listinné do elektronické podoby a naopak. V prvním případě je příslušný dokument naskenován, aby získal elektronickou podobu, a následně je k němu připojena doložka, která zaručuje originalitu dokumentu. Žadateli je pak vydán výstup s identifikačním kódem, pod kterým je mu poté umožněn přístup do Úschovny, kde je elektronický dokument

⁷⁸CzechPOINT. [online]. Služby pro úředníky. [cit. 2019-03-17]. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/urednik/sluzby-pro-uredniky/>

uložen po dobu 7 dní. Prostřednictvím Úschovny probíhá drtivá většina konverzí, ale existují i jiné způsoby uložení dokumentu. Dokument námi konvertovaný z listinné do elektronické podoby je opět většinou zpřístupněn prostřednictvím Úschovny a k následně vytisknutému dokumentu je opět přiložena doložka o konverzi, která tak činí dokument dokumentem originálním. Častou činností je též poskytování výpisů z obchodního rejstříku, které jsou však častěji pořizovány prostřednictvím portálu www.portal.justice.cz. V rámci pozůstalostního řízení je pracovníkům notáře zpřístupněna přes CzechPOINT také evidence obyvatel, ve které podle rodného čísla či konkrétních údajů zůstavitele jsou notáři přístupné referenční údaje zůstavitele nezbytně nutné k projednávání pozůstalostního řízení, tzn. pracovníkům notáře nejsou k dispozici veškeré údaje o zůstaviteli evidované v základních registrech, nýbrž jen ty nezbytné pro výkon notářské činnosti.

Dále jsou často využívanými systémy také veřejné rejstříky jako je rejstřík živnostenský či obchodní, mezi kterými byl během posledních let vytvořen můstek, který umožnil komunikaci těchto dvou systémů navzájem, neboť vzhledem k jejich rozdílným zřizovatelům nebylo sdílení dat dříve umožněno stejně jako u mnoha dalších. Tudíž i zde se elektronizace veřejné správy kladně projevila. Dále je také notáři umožněn dálkový přístup do katastru nemovitostí, ze kterého lze činit výpisy pro žadatele z řad veřejnosti a stejně tak pro úřední potřebu.

Kdyby mělo být zhodnoceno využívání těch prvků eGovernmentu, ke kterým má notář a pracovníci notáře přístup, autorka tyto systémy hodnotí veskrze kladně. Zpřístupnění některých evidencí má pozitivní dopad na urychlení činnosti, a to jak v souvislosti s pozůstalostními řízeními, tak v obchodních záležitostech, kdy si ku příkladu výpis z rejstříku trestů a výpis z katastru nemovitostí, oba nutné k založení obchodní společnosti, lze obstarat v rámci kanceláře a nemusí tak být povinný klient tyto dokumenty obstarat a doručit. Druhou stránkou věci je již samotné provedení systémů a jejich jednotlivé funkce, kdy často dochází v rámci aktualizace daného systému též k přetváření designu a funkcí využívaných rejstříků a systémů, které ne vždy přispívají k rychlejšímu vyřízení žádosti či k urychlení činnosti. Příkladem lze uvést provedení přístupu do katastru nemovitostí před rokem 2017, kdy zadávané údaje k vytvoření výpisu zůstávaly vyplněné i po vytvoření požadovaného výpisu a mohl být okamžitě na to vytvořen další, např. pouze na jiné číslo listu vlastnictví. V současné době to možné není, neboť zadaná data po vytvoření daného výpisu zmizí a pracovník

tak musí vše zadávat znovu. Je to sice minimální komplikace, avšak ve větším množství výpisů se již toto zdržení projeví a čekací doba se tak klientovi o toto zdržení protahuje. Jedná se však už spíše o tzv. „kosmetickou vadu“ než o zásadní nedostatek.

5.2 Využívání eGovernmentu – vlastní výzkum

Abychom mohli prakticky zhodnotit efektivitu elektronizace veřejné správy, bylo zapotřebí provést alespoň zkrácený výzkum informovanosti občanů o existenci eGovernmentu a jeho službách. Výzkum byl proveden prostřednictvím vlastního dotazníkového šetření, jehož výsledky mají za úkol ilustrovat povědomí laické veřejnosti o možnostech využívání eGovernmentu, zhodnotit preference obyvatel v oblasti komunikačních kanálů veřejné správy a získat přehled o vnímání služeb veřejné správy očima jejích klientů.

Dotazník (viz Příloha č. 2) se skládal z 12-ti tematických otázek, z nichž 11 bylo pro respondenty povinných, 1 dobrovolná a odpovědi byly sbírány především prostřednictvím sociálních sítí (na bázi dobrovolné účasti). Odpovědi na pokládané otázky byly ve všech 11-ti povinných otázkách předvoleny. Respondenti odpovídali výběrem jedné z několika odpovědí, výběrem více nabízených odpovědí či odpověď vlastním textem (na nepovinnou otázku), a to podle povahy položeného dotazu.

V celkovém součtu bylo shromážděno 155 odpovědí, z nichž prvních pět bylo z technických důvodů vyřazeno a do vypracované statistiky tudíž nebylo zařazeno. Níže uvedené výsledky jsou tak odrazem odpovědí od použitého vzorku 150-ti respondentů, kteří nebyli genderově rozlišeni. Stejně tak nebylo sledováno dosažené vzdělání či povolání respondentů, protože tyto informace by byly z hlediska sledovaného cíle irelevantní, neboť elektronická veřejná správa má sloužit všem občanům. Sledováno však bylo věkové rozmezí respondentů.

Výsledky jednotlivých dotazů jsou níže uvedeny (pro každou otázku samostatná stránka práce) se stručným popisem a vlastním názorem autorky na souvislost mezi odpověďmi a příslušnou oblastí elektronické veřejné správy. První otázka na věk respondentů, rozbor odpovědí a náhled na problematiku stáří občanů ve spojitosti s eGovernmentem byla zařazena na konec této kapitoly, aby tak zhodnotila vliv stáří respondentů na výsledky předchozího šetření.

Otázka č. 2 dotazníku: Máte a využíváte připojení k internetu?

Odpovědi: a) ano, jsem stálým uživatelem; b) ano, jsem občasným uživatelem; c) mám přístup k internetu, ale nevyužívám ho; d) nemám přístup k internetu

Otázka směřovala na možnost připojení k internetu, které z hlediska kritiků elektronizace a obecně elektronických inovací ve veřejné správě vyčleňuje tak určité skupiny obyvatel z možnosti využívání eGovernmentu z hlediska přístupu k službám veřejné správy online. Význam otázky a zejména pak jednotlivých odpovědí spočíval ve zjištění procenta obyvatel, kteří mají obecně přístup k internetu bez ohledu, zda se jedná o domácí či veřejné připojení.

V dnešní době již je velmi vzácný případ, kdy člověk nemá absolutně žádný přístup k internetu, a proto byl výsledek uvedených odpovědí vcelku očekávatelný. Z předešlého teoretického výkladu v prvních kapitolách práce a z níže uvedeného výsledku lze jednoznačně usoudit, že vývoj informační společnosti v České republice, resp. dle provedeného dotazníkového šetření autorka předpokládá absolutní většinovou účast respondentů z Plzeňského kraje, je v dnešní době již na velmi dobré úrovni. S ohledem na výsledek této otázky alespoň z hlediska přístupu k internetové síti. Přesto v průběhu deskripce následujících jednotlivých odpovědí na položené otázky vyplývají další skutečnosti, které vypovídají o tom, že zavedení informačních a komunikačních technologií do chodu veřejné správy nutně neznamená „stát se informační společností“.

Výsledky:

→ Na otázku odpovědělo celkem 150 respondentů, z nichž 96,7% (tj. 145 respondentů) odpovědělo možností a) Ano, jsem stálým uživatelem.

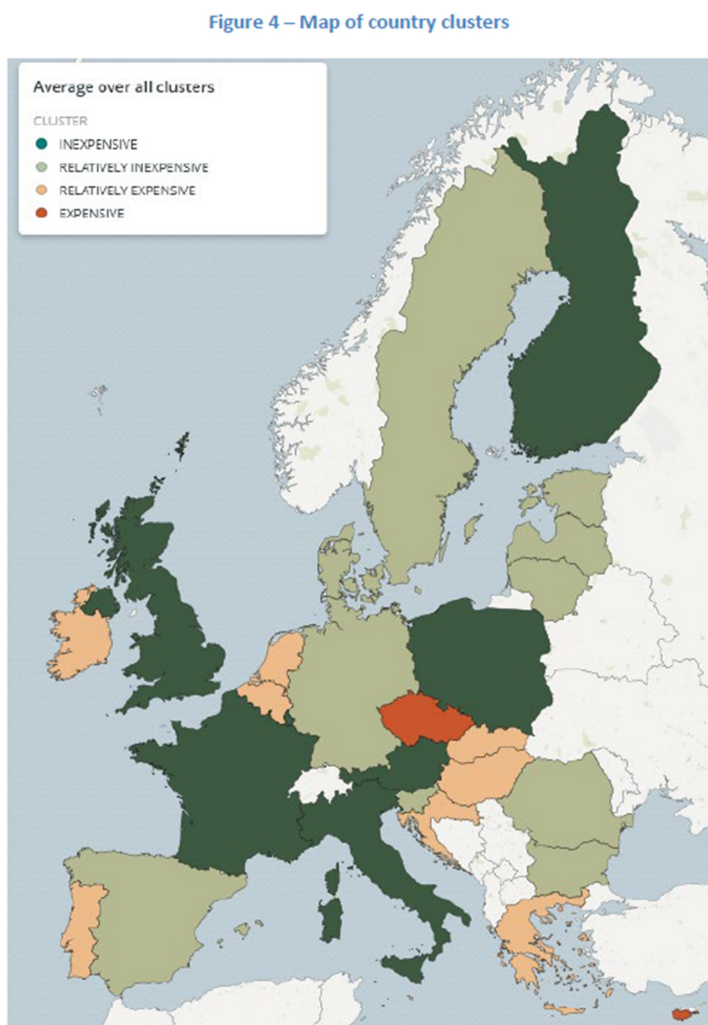
→ Zbýlých 5 odpovědí (3,3%) tvořilo odpověď b) Ano, jsem občasným uživatelem.

Otázka č. 3 dotazníku: Máte možnost stálého připojení (domácí, pracovní wi-fi, datové služby v elektronických zařízeních)?

Odovědi: a) využívám jen wi-fi; b) využívám jen data; c) využívám wi-fi i data; d) nevyžívám ani jedno.

Prostřednictvím otázky č. 3 bylo zjišťováno možné stálé připojení k internetu, tedy připojení „kdykoliv a kdekoliv“. Stejně tak jako výsledky u předešlé otázky, tak i zde se dal výsledek očekávat. V posledních letech se datové služby staly velmi využívanou službou, která se stala cenově dostupnou pro většinu uživatelů elektronických zařízení a uživatelů internetových služeb, a to mimo jiné i díky legislativě Evropské unie. Přesto pravidelně Česká republika vychází z hlediska cen mobilních dat dlouhodobě jako jedna z nejdražších zemí EU. V roce 2018 se společně s Kypru dělila o pozici celkově nejdražší země EU vůbec (viz Obr. 2).

Obr. 2: Mapa států Evropské unie podle ceny datových služeb



Výsledky:

→ 98% respondentů uvedlo, že využívá jak wi-fi připojení, tak datové služby.
→ Zbylá 2% dotazovaných (celkem 3 respondenti) uvedla, že využívají pouze wi-fi připojení.

Zdroj: European Commission. Mobile broadband prices went down in Europe 2018
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/mobile-broadband-prices-went-down-europe-2018>

Otázka č. 4 dotazníku: Znáte pojem eGovernment a víte, co si pod tímto pojmem představit?

Odpovědi: a) ano; b) ne; c) mám ponětí, ale nejsem schopen/na ho blíže popsat

Tato otázka byla položena jako otázka úvodní v přímé souvislosti s tématem diplomové práce a směřovala na povědomí respondentů o institutu eGovernmentu. Uvedené odpovědi měly reflektovat zejména povědomí dotázaných o činnosti veřejné správy v oblasti elektronizace, neboť pojem eGovernment je pro mnohé z pohledu autorky stále pojmem novým a neznámým, na rozdíl od pojmu elektronizace veřejné správy (tedy volným českým vyjádřením eGovernmentu). Odpovědi pak v tomto případě nejsou tak jednoznačné, jak tomu bylo u otázek předchozích.

Výsledky:

- ➔ Odpověď *a) ano* zvolilo celkem 54 respondentů (36%).
- ➔ Odpověď *b) ne* zvolilo celkem 63 respondentů (42%).
- ➔ Odpověď *c) mám ponětí, ale nejsem schopen/na ho blíže popsat* zvolilo celkem 33 respondentů (22%).

Z výše uvedených výsledků vyplývá, že pojem eGovernment je stále spíše mimo vnímání českých občanů, což ovšem samo o sobě nic nevyovídá o efektivnosti a kvalitě poskytovaných služeb. Fakt, že téměř dvě třetiny dotazovaných osob neví, co eGovernment znamená a co vlastně představuje, však není příliš pozitivní zpětná vazba pro samotnou veřejnou správu. Naopak se dle názoru autorky jedná zejména o důsledek téměř neexistující propagace eGovernmentu a tím zapříčiněné mizivé informovanosti veřejnosti o možnostech eGovernmentu. V tomto ohledu je však za tuto komunikační a informační mezeru zodpovědný stát, který má zájem na využívání poskytovaných služeb, ovšem z jeho strany není zajištěn dostatečný přenos informací o těchto možnostech směrem k občanům.

Otázka č. 5 dotazníku: Jaké způsoby komunikace s veřejnou správou využíváte či upřednostňujete?

Odpovědi: a) datovou schránku; b) e-mail; c) telefon; d) osobní komunikaci; e) jiné, uveďte:

Účelem otázky bylo zjistit, jaké komunikační prostředky jsou plošně preferovány občany v komunikaci s úřady a výsledek pak porovnat s určitými zamýšlenými specifickými cíli elektronizace veřejné správy. Jedná se hlavně o cíl urychlení a zabezpečení komunikace mezi veřejnou správou a klientem, zejména prostřednictvím elektronických systémů – datových schránek. Otázka byla koncipována jako „multichoice“, tzn. respondent měl možnost vybrat jednu a více odpovědí.

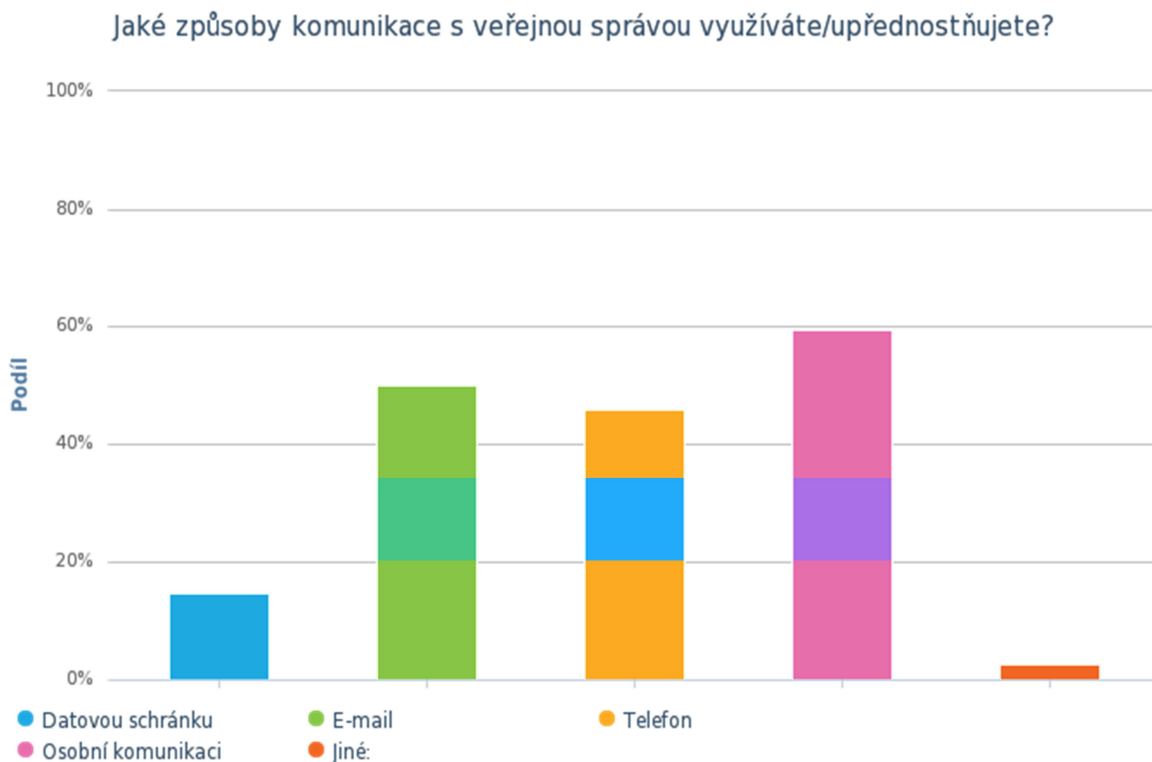
Výsledky provedeného šetření jsou demonstrovány na níže uvedeném grafu (Obr. 3), ze kterého vyplývá, že i přes to, že proces elektronizace veřejné správy probíhá již 20 let a minimálně mezi orgány veřejné správy navzájem je elektronická komunikace povinným aspektem, mezi občany stále převládá preferování osobní komunikace. Výsledek je možná také zapříčiněn nedůvěrou občanů v bezchybnou a nekomplikovanou elektronickou komunikaci – občané očekávají, že jejich žádosti či dotazy nebudou uspokojivě vyřešeny, neboť může dojít k nepochopení jejich podání. Jinými slovy osobně lze lépe vysvětlit, co žádám na daném úřadě, případně úředník mi osobně lépe vysvětlí, co má podání či žádost zahrnovat, aby jí bylo vyhověno. Podle názoru autorky je tento fakt klíčovým v komunikaci veřejné správy a lze ho vyvrátit pouze dostatečnou rychlostí komunikace úřadu s občanem a eliminací užívání odborné terminologie v písemném styku tak, aby se elektronická komunikace stala stejně hodnotnou, komfortní a jednoznačnou jako při styku osobním.

Výsledky:

- ➔ Celkově bylo daným počtem respondentů vybráno 259 možností, což tvoří 100% odpovědí.
- ➔ Datové schránky vybralo celkem 22 dotazovaných.
- ➔ E-mail zvolilo 75 respondentů a je tak z uvedených možností druhým nejpoužívanějším komunikačním prostředkem pro komunikaci s veřejnou správou.
- ➔ 69 respondentů uvedlo jako jeden z preferovaných komunikačních kanálů telefon.
- ➔ Nejpreferovanější a nejvyužívanější je stále mezi občany komunikace osobní, kterou zvolilo celkem 89 dotazovaných (tvoří tak 59,3% všech uvedených odpovědí).

→ Poslední možností byla možnost „jiné“ s uvedením příslušného komunikačního prostředku, který respondent dále využívá či preferuje. Odpověď zvolili 4 dotazovaní: 2x dopis a 2x pošta, což znamená, že 2,7% odpovědí tvoří listovní zásilky.

Obr. 3: Preferované komunikační kanály využívané občany ke komunikaci s veřejnou správou.



Zdroj: Výsledek vlastního výzkumu – dotazníkového šetření s názvem Využívání služeb eGovernmentu a komunikace s veřejnou správou, provedeného prostřednictvím platformy pro online tvorbu dotazníků www.surveio.cz

Otázka č. 6 dotazníku: Využil/a jste někdy služeb eGovernmentu?

Odpovědi: a) ano; b) ne; c) nevím

Otázka přímo souvisí s otázkou č. 4. Právě po 4. otázce dotazníku měli respondenti možnost se s pojmem eGovernment alespoň povrchně seznámit, a to prostřednictvím stručné definice eGovernmentu z pohledu poskytovaných služeb. V této poznámce byly navíc uvedeny praktické příklady – výsledek činnosti veřejné správy v oblasti eGovernmentu – jako např. výpis z rejstříku trestů, čímž mělo být docíleno uvědomění si respondenta, zda takovou službu někdy využil. Proto byla dále účastníkům položena tato otázka, která měla sledovat, zda se počet respondentů, kteří neměli ponětí o významu pojmu eGovernment a těch, kteří nikdy nevyužili služby eGovernmentu, snížil či nikoli.

Výsledné odpovědi na otázku č. 6 mají kromě jiného také informační charakter a jejich význam je použitelný zejména v souvislosti s následujícími otázkami, které dále směřují ke konkrétním službám eGovernmentu.

Výsledky:

- ➔ 72 respondentů odpovědělo kladně, tzn. že už někdy využili služeb eGovernmentu (jejich podíl tvořil 48% celku).
- ➔ 61 respondentů uvedlo, že služby eGovernmentu nikdy nevyužilo (40,7%).
- ➔ 17 respondentů i přes uvedenou definici eGovernmentu a uvedení praktického příkladu uvedlo, že nevědí, zda služeb eGovernmentu někdy využilo (11,3%).

Z uvedených výsledků se pro účely dalšího zkoumání zaměříme především na dotazované, kteří uvedli, že nikdy nevyužili služby eGovernmentu a jejich počet poté můžeme porovnat s následujícími odpověďmi na následující otázku, která je již orientována na konkrétní poskytované služby a jejich využívání občany.

Otázka č. 7 dotazníku: Jaké služby eGovernmentu využíváte/využil/a jste?

Odpovědi: a) služby CzechPOINTu (výpisy z rejstříku trestů, z katastru nemovitostí, z evidence obyvatel, z bodového hodnocení řidiče, atd.); b) datové schránky; c) základní registry; d) KIVS; e) Portál veřejné správy; f) elektronický podpis; g) geografické informační systémy; h) jiné: vlastní odpověď; i) žádné, nevyužívám

Otázka byla opět koncipována jako „multichoice“ a možné odpovědi představují základní pilíře eGovernmentu. Z uvedených odpovědí respondentů lze vyvodit, že nejvyužívanějším je projekt CzechPOINT, který je plně stavěn na službě veřejnosti, a jeho umístění na první příčce využívaných služeb tak bylo předpokládaným výsledkem. Do odpovědí byla také zahrnuta možnost využívání KIVS, který představuje komunikační platformu zejména státní správy a netvoří tak přímou službu klientům veřejné správy. Přesto, jak můžeme vidět z níže uvedeného grafu (viz Obr. 4), se tato odpověď vyskytla v hledáčku určitého, i když minimálního, počtu respondentů. Můžeme tak předpokládat, že se jedná o státní zaměstnance, nebo polemizovat o míře informovanosti těchto respondentů ohledně KIVS a tudíž o relevanci jejich odpovědi.

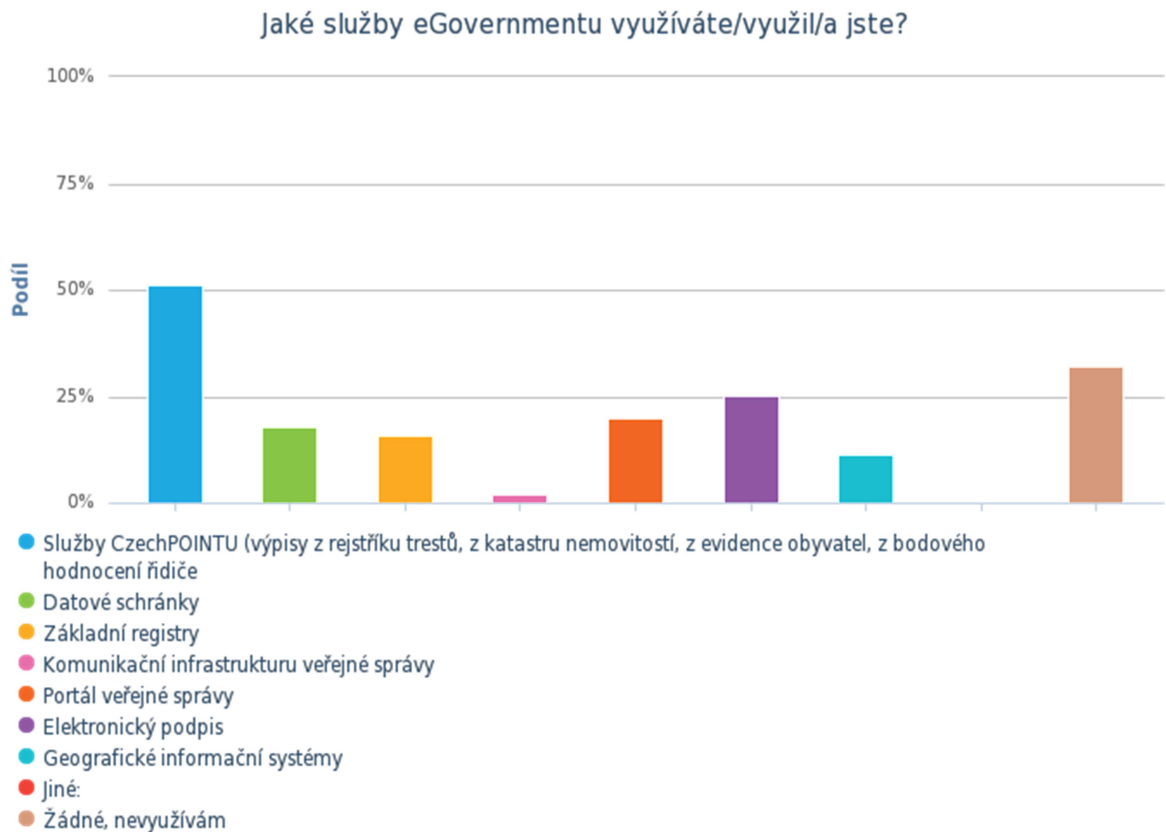
Výsledky:

- ➔ Služby CzechPOINTu někdy využilo celkem 77 dotazovaných, což představuje více než polovinu všech dotazovaných.
- ➔ Datové schránky využívá celkem 27 dotazovaných, z čehož můžeme usoudit, že kromě zaměstnanců veřejné správy či podnikajících osob se může jednat i o fyzické osoby, které si datové schránky zřídily z vlastní vůle.
- ➔ Základní registry využilo někdy 24 dotazovaných.
- ➔ 3 respondenti uvedli, že využívají KIVS.
- ➔ Portál veřejné správy někdy využilo 30 respondentů, což z hlediska účelu samotného Portálu a vzhledem k počtu účastníků šetření není až tak pozitivní výsledek, když se jedná o pouhou pětinu respondentů.
- ➔ Elektronický podpis někdy využilo již 38 respondentů.
- ➔ Geografické informační systémy, sloužící zejména v rozhodovací praxi orgánů veřejné správy, někdy využilo 17 respondentů. Kromě veřejné správy se geografické informační systémy využívají i v mnoha dalších oborech jako např.

v oblasti obchodu, financí, ochrany přírody či zdravotnictví, tudíž respondenti, kteří tuto možnost zvolili, nutně nemuseli být zaměstnanci veřejné správy.

- Odpověď „Jiné“ nebyla zvolena ani jedním respondentem.
- 48 respondentů uvedlo, že nevyužili žádnou službu eGovernmentu. V porovnání s tvrzením v předchozí otázce, kdy celkem 78 osob uvedlo, že žádnou službu eGovernmentu nikdy využili či neví, zda využili, zde můžeme vidět, že oba výsledky společně ani zdaleka nekorrespondují. Tudíž i přesto, že v dotazníku byla uvedena přibližná definice eGovernmentu, 61 respondentů přesto zvolilo možnost, že nikdy těchto služeb nevyužili, a dalších 17 uvedlo, že neví, zda těchto služeb využili, v následující otázce, tedy v otázce č. 7, vidíme výsledný rozdíl 30-ti osob, které svůj názor oproti jejich předchozímu tvrzení změnili. Na vině může být několik faktorů. Za ten hlavní autorka považuje opět fakt, že veřejnost o eGovernmentu a jeho službách není dostatečně informována a občané tak nejsou schopni jasně určit, zda někdy přišli do kontaktu s jakýmkoliv jeho pilířem. Kromě toho také mohlo dojít k přehlédnutí poznámky o eGovernmentu, která byla součástí dotazníku jako doplňující informace pro pozdější přesnější odpovědi. Poznámka byla uvedena za otázkou č. 4, tudíž už výsledek na otázku č. 6 mohl být zkreslený nevědomostí respondentů, z čehož vzešel uvedený rozdíl v odpovědích. Další faktor, který mohl ovlivnit volbu respondentů, spočívá v míře jejich soustředěnosti na dané téma při vyplňování dotazníku. Ať se však na rozdíl v uvedených odpovědích podepsalo cokoliv, při uvedení daných možností v otázce č. 7 se počet negativně či neutrálně odpovídajících osob na otázku č. 6 snížil o celých 30, což autorka hodnotí jako kladný výsledek.

Obr. 4: Míra využívání služeb či jiných prvků eGovernmentu



Zdroj: Výsledek vlastního výzkumu – dotazníkového šetření s názvem Využívání služeb eGovernmentu a komunikace s veřejnou správou, provedeného prostřednictvím platformy pro online tvorbu dotazníků www.survio.cz

Otázka č. 8 dotazníku: Z jakého důvodu jste využil/a služeb eGovernmentu?

Odpovědi: a) pro osobní potřebu (pro získání podkladů pro další jednání/řízení u jiného úřadu); b) pro osobní potřebu (doložení dokumentů zaměstnavateli); c) z pracovních důvodů; d) pro získání informací; e) jiné: vlastní odpověď; f) nevyužívám.

Položením této otázky mělo být dosaženo stručného a jasného přehledu o důvodech k využívání jakýchkoli prvků eGovernmentu. Odpověď týkající se osobní potřeby byla rozdělena na 2, resp. 3 druhy, a to pro potřeby k dalšímu řízení, pro potřeby v pracovněprávních vztazích a za třetí možnost lze považovat i odpověď d) pro získání informací, čímž bylo myšleno zejména např. informování se o bodovém stavu řidiče.

Otázka byla opět koncipována do otázky typu „multichoice“, neboť pravděpodobnost využívání eGovernmentu ve více než jedné životní situaci či oblasti života je velmi vysoká. Podle předloženého výsledku (viz Obr. 5) lze podotknout, že téměř všichni respondenti, kteří odpověděli jinak než že eGovernment nevyužívají, vybrali více než jednu z nabízených možností. Nejvyužívanější jsou pak služby eGovernmentu právě pro osobní potřebu všeho typu (nejčastěji pro další řízení).

Výsledky:

- ➔ Celkem bylo respondenty rozdáno 232 „hlasů“, což tvoří 100%.
- ➔ Nejčastěji (55x) byla zvolena první odpověď, a to využívání eGovernmentu pro osobní potřebu k dalšímu řízení. V tomto případě přichází v úvahu kromě výpisů z CzechPOINTu např. také datová schránka, elektronický podpis či Portál veřejné správy, ad.
- ➔ Druhou nejčastější odpověď tvořila druhá z nabízených, tedy využívání eGovernmentu pro osobní potřebu, zejména pro poskytnutí podkladů zaměstnavateli. V tomto případě se nejčastěji jedná z pohledu veřejné správy o poskytování výpisů z rejstříku trestů, který je na žádost vydáván na kterémkoli kontaktním místě veřejné správy.
- ➔ 42 respondentů dále mimo jiných vybralo možnost využívání eGovernmentu z pracovních důvodů. Může se tak jednat o zaměstnance státní správy či územní

samosprávy, ale také o zaměstnance zájmové samosprávy nebo o zaměstnance v oborech, které využívají již zmíněné geografické informační systémy.

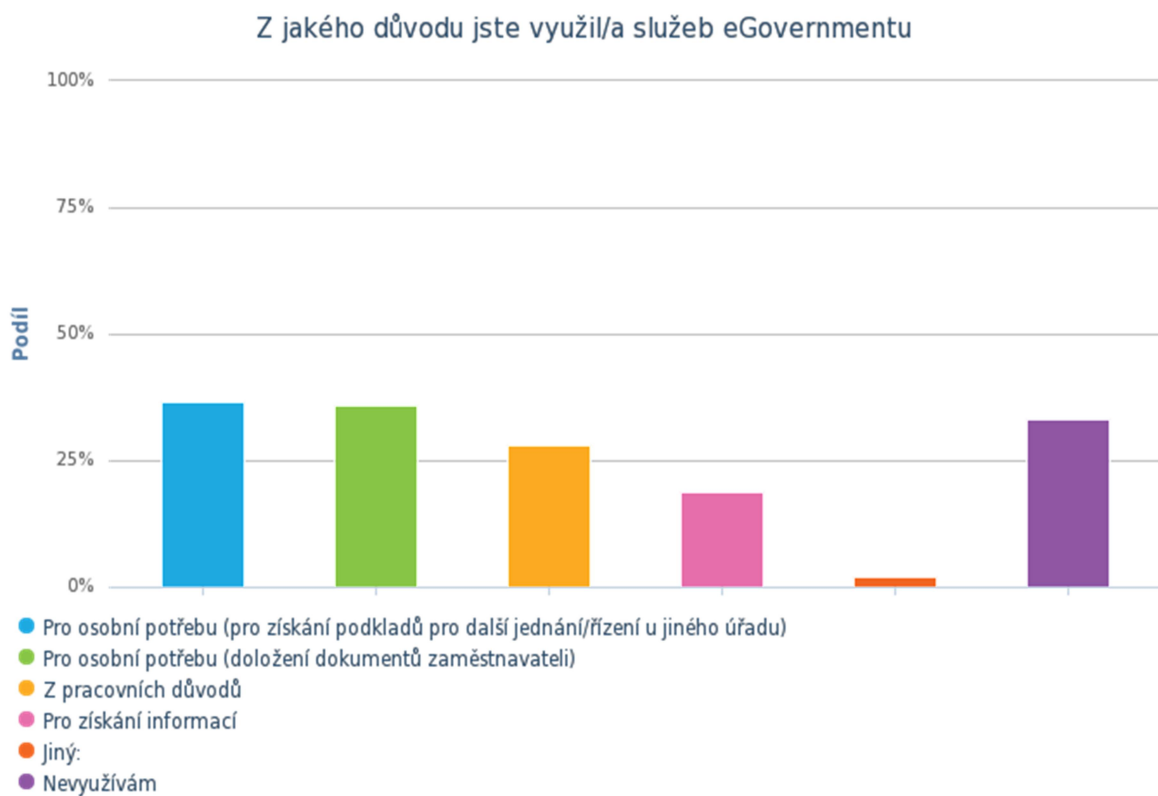
→ 28 respondentů uvedlo, že využili služeb pro získání informací, což mohl respondent vnímat dvojím způsobem, a to získání informací v rámci pracovního postupu nebo získání informací pro osobní potřebu. Proto by se dalo předpokládat, že četnost vybrané odpovědi bude vyšší, ovšem opět je otázkou, na kolik se respondenti nad zvolenými odpověďmi pozastavili.

→ V tomto případě byla 3x využita i možnost odpovědi „Jiný“:

- **Odpověď č. 1 zněla:** „Zajímalo mě kolik mi zbývá bodů..“ – dle povahy uvedené odpovědi můžeme odpověď zařadit pod možnost d) pro získání informací.
- **Odpověď č. 2 zněla:** „Výpis z rejstříků trestů pro získání zbrojního průkazu“ – tuto odpověď lze opět zařadit pod jednu z uvedených možností, a to konkrétně pod první možnost, tedy využití služby pro další řízení.
- **Odpověď č. 3 zněla:** „Využívám zejména v práci (pracuji ve veřejném sektoru), v osobním životě preferuji spíše osobní jednání“ – odpověď lehce zmatečná, avšak dá se přibližně vyvodit, co měl respondent na mysli. Z první poloviny odpovědi jasně vyplývá, že prvky eGovernmentu využívá v rámci své náplně práce, ovšem druhá část je už obtížněji popsatelná, neboť i v případě osobního kontaktu s úředníky využíváme některých služeb jako např. služeb CzechPOINTu.

→ Poslední možnost „Nevyužívám“ zvolilo celkem 33,3% respondentů, což představuje 50 dotazovaných. Opět můžeme vidět mírné navýšení takto odpovídajících oproti předešlé otázce, přičemž v tomto případě si autorka dokáže vysvětlit tento nárůst jedním způsobem, a to nedostatečným zájmem respondentů o vyplnění pole možnosti „Jiný“.

Obr. 5: Důvody využívání prvků eGovernmentu



Zdroj: Výsledek vlastního výzkumu – dotazníkového šetření s názvem Využívání služeb eGovernmentu a komunikace s veřejnou správou, provedeného prostřednictvím platformy pro online tvorbu dotazníků www.surveio.cz

Otázka č. 9 dotazníku: Domníváte se, že poskytováním elektronických služeb došlo/dochází ke zrychlení odbavení občanů na úřadech?

Odpovědi: a) Ano; b) Spíše ano; c) Spíše ne; d) Ne

Důvod zařazení tohoto typu otázky do dotazníkového šetření bylo jasným krokem vzhledem k tématu diplomové práce a k jednomu z hlavních cílů zavádění eGovernmentu, kterým je zrychlení odbavování občanů na úřadech, zrychlení vyřizování jednotlivých žádostí a ušetření tak času jak občanům, tak úředníkům. Na otázku bylo možné odpovědět pouze jedním způsobem.

Výsledky:

- ➔ Názor, že došlo ke zrychlení odbavování občanů, tedy odpověď „Ano“ byla zvolena 59-ti respondenty (39,3%).
- ➔ Odpověď „Spíše ano“ byla zvolena téměř polovinou respondentů, tedy počtem 73 dotazovaných (48,7%).
- ➔ Odpověď spíše ne byla zvolena 15-ti respondenty (10%).
- ➔ Pouze 3 dotazovaní mají názor, že zaváděním eGovernmentu nedošlo ke zrychlení odbavení občanů na úřadech, z čehož vyplývá, že dle jejich názoru nebylo cíle eGovernmentu dosaženo.

Z uvedených výsledků můžeme konstatovat, že 132 respondentů souhlasí s tvrzením, že zaváděním eGovernmentu dochází ke zkrácení čekací doby na úřadech, resp. k rychlejšímu vyřízení žádosti. Naopak celkový počet negativně se vyjádřených respondentů poukazuje na fakt, že tito respondenti z dlouhodobého hlediska nejsou častými návštěvníky úřadů, a nebo jednou či vícekrát absolvovali negativní zkušenost s vyřizováním jejich podání či s jednáním úředních osob, na což je zaměřena také následující otázka dotazníku.

Otázka č. 10 dotazníku: Jste spokojen/a s přístupem úředníků a s vyřizováním Vašich žádostí?

Odovědi: a) Spokojen/a; b) Převážně spokojen/a; c) Převážně nespokojen/a; d) Nespokojen/a

Tato otázka byla do dotazníkového šetření zařazena jako otázka přímo navazující a dále rozvíjející otázku č. 9, aby tak mohla být potvrzena domněnka uvedená v otázce č. 6, že s pozitivním názorem na zrychlené odbavení na úřadech přímo souvisí také zlepšující se postoj občanů směrem k úředníkům a k vnímání úřadů a byrokracie obecně. Přesto, že už s pojmem byrokracie jako takovým jsou spojeny především negativní názory a postoje, lze v návaznosti na výsledky dotazníkového šetření říci, že pokud občan vnímá zavedení eGovernmentu jako pozitivní krok ve vývoji veřejné správy, bude s největší pravděpodobností vnímat i zlepšení v praxi, která s sebou eGovernment jednoznačně přináší.

Výsledky:

- ➔ Přímo spokojeno s přístupem úředníků a s vyřízením žádosti je pouze 15 respondentů ze 150, což představuje úplnou spokojenost pouhých 10% dotazovaných.
- ➔ Naproti tomu respondentů, kteří jsou s výše uvedeným převážně spokojeni, je o mnoho více a to v celkovém součtu 112 osob, tedy 75,3%.
- ➔ Převážně nespokojeno je 13,4% dotazovaných, což konkrétně představuje 20 občanů.
- ➔ Úplně nespokojeni s úředníky a s vyřizováním žádostí a podání jsou pouze 2 dotazovaní, kteří tak tvoří naprosto minimální podíl 1,3% dotazovaných.

V celkovém součtu, tak můžeme říci, že více než 85% dotazovaných je se zaměstnanci některých orgánů veřejné správy vcelku spokojeno a stejně tak s vyřizováním jejich žádostí. Oproti tomu necelých 15% nespokojených klientů veřejné správy dle autorky zřejmě demonstruje mírně snížený podíl obyvatel celé republiky, kteří budou sdílet stejný názor, což je pro budoucí vývoj a zejména pro motivaci v tomto rozvoji pokračovat významným činitelem. I tak se však dá předpokládat, že ať dosáhne úroveň elektronizace vrcholného bodu a zaměstnanci budou za svoji práci řádně odměňováni a motivováni ke stále lepším výsledkům, tudíž se jejich přístup

ke klientům může zlepšovat, nedosáhne spokojenost občanů v průzkumech nikdy 100%, neboť všem se nelze vždy zavděčit.

Otázka č. 11 dotazníku: Pokud máte negativní zkušenost z jednání s úřady, stručně popište důvody Vaší nespokojenosti.

Odpovědi: dobrovolné, vlastní text respondentů

Uvedená otázka představovala jedinou odlišnost v rámci celého dotazníku, a to z toho důvodu, že se jednalo o otázku bez předvolených odpovědí a o otázku založenou na dobrovolné „účasti“ respondentů. Byla tedy nepovinná a jejím účelem bylo zjistit důvody nespokojenosti v kontaktu s úřady, aby se tak dalo nalézt případné řešení. Důvodem dobrovolné povahy otázky byl fakt, že oblíbenost tzv. „rozepisovacích“ otázek u respondentů je téměř nulová a hrozilo tedy riziko, že respondent dotazník nedokončí, neboť byl šířen prostřednictvím sociálních sítí a nedocházelo tak k osobnímu „dohledu“ nad dotazovaným.

Přes všechna očekávání, vyplnilo dobrovolnou rozepisovací otázku 24 respondentů, což představuje 16% všech dotazovaných. 3 z uvedených odpovědí neobsahovaly negativní zkušenost s úřady či s vyřizováním žádosti/podání, a proto byly z vypracované statistiky této otázky vyřazeny, čímž dostáváme počet odpovědí 21. Téměř všechny tyto odpovědi pak obsahovaly více než jeden negativní aspekt. Tyto negativní aspekty pak byly roztrženy podle jejich typu na 3 aspekty, které se více méně ve všech odpovědích shodovali (pouze jeden ze tří byl zmíněn jen jednou).

Výsledky:

- ➔ Všechny uvedené odpovědi byly roztrženy na 3 základní negativní prvky v přístupu veřejné správy ke klientům, a to na **dlouhé čekání, neochotu úředníků a jejich časté nepříjemné chování, a opakované nedodání odpovědi ve stanovené lhůtě na učiněný dotaz.**
- ➔ Dlouhé čekání bylo zmíněno v 16-ti případech z uvedených 21 a představuje tak druhou nejčastější negativní zkušenost, kterou respondenti zaznamenali.
- ➔ Nejčastěji byla zmiňovaná velká neochota úředníků pomoci klientovi s vyřešením jeho žádosti, s poskytnutím rady ohledně jeho podání a časté nepříjemné chování úředníků. V několika případech byla zmíněná arogance zaměstnanců a lenost.
- ➔ Jediná odpověď, která se vymykala dvěma předchozím typům odpovědí, představovalo opakované nedodání odpovědi ve stanovené lhůtě na učiněný dotaz.

Dlouhé čekání může být způsobeno několika činiteli, z nichž některé jsou nepřímo způsobeny chodem veřejné správy. V tomto případě se jedná zejména o nedostatek personálu, a to jak ze zdravotních důvodů, tak z finančních či jiných. Nedostatek personálu nutně znamená zdržení v jakémkoliv oboru, a proto se nemusí nutně jednat o systémovou chybu ve veřejné správě. Naopak tomu pak může být v případech, kdy frekventovaný úřad nemá zajištěnou v rámci interního fungování jakoukoliv funkci připomínání lhůt či jinou podobnou aplikaci, která by upozornila pracovníky na brzké uplynutí lhůty a eliminovala by tak nečinnost.

Negativní přístup úředníků ke klientům veřejné správy je dlouhodobý a těžko řešitelný problém, neboť výsledek nezávisí pouze na zaměstnavateli, ale současně na povaze samotného zaměstnance. Zde je na místě řešit manažerské otázky z oblasti zvýšení výkonnosti a zlepšení přístupu ke klientům. Možností, jak motivovat zaměstnance a alespoň částečně vyřešit nejčastější problém úřadů, je několik a je potřeba zvolit takovou (či zkombinovat více těchto možností), která bude vyhovující jak pro zaměstnavatele (s ohledem na finanční/časovou náročnost, soudržnost kolektivu, povahu/zvyky/chování jednotlivých zaměstnanců), tak pro zaměstnance. Nejběžnějším způsobem řešení takových situací ve veřejné správě je zřejmě osobní ohodnocení, ale problém může spočívat také v nedostatečném proškolení zaměstnance a tím způsobené neznalosti poskytovaných služeb či procesů. Úředník pak zákonitě není schopen občanům poradit či pomoci, když sám neví. Kromě osobního ohodnocení a pravidelných školení pak lze pořádat nejrůznější „firemní“ akce pro zaměstnance v rámci utužování vzájemných vztahů, neboť i neshody na pracovišti mohou způsobit nepříjemné jednání úředníka směrem ke klientovi. Řešení je tedy spousta, ale určení toho správného se musí odvíjet od charakteru daného kolektivu či jednotlivce a možnostech vedení.

Otázka č. 12 dotazníku: Měl/a byste zájem o více informací z oblasti eGovernmentu, veřejné správy, poskytování jejich služeb a možnosti jejich využití?

Odpovědi: a) Ano; b) Ne; c) Možná

Poslední otázka dotazníku směřovala osobní zainteresovanost dotazovaných do daného tématu, které, jak je patrné z výsledků šetření, není příliš populárním tématem pro veřejnost a informovanost občanů je více než nedostatečná. To pak v konečném výsledku mimo jiné způsobuje, že Česká republika ve srovnání s ostatními státy EU ve využívání služeb eGovernmentu pokulhává a stejně tak je i z hlediska využívání informačních a komunikačních technologií hluboko pod evropským průměrem (viz kapitola 3.2 diplomové práce).

Výsledky:

- ➔ 68 respondentů uvedlo, že by mělo zájem o více informací z oblasti eGovernmentu.
- ➔ 25 respondentů uvedlo, že nemají zájem o více informací z oblasti eGovernmentu.
- ➔ 57 respondentů uvedlo, že by měli možný zájem o více informací z oblasti eGovernmentu.

Z uvedených výsledků vyplývá, že i když se téma eGovernmentu může jevit jako téma pro veřejnost z určité části nudné, poskytování elektronických služeb a ušetření času občanům bude eGovernment přinášet zejména v případech, kdy začnou obyvatelé možnosti eGovernmentu využívat naplno, tzn. zejména v situacích, kdy lze využít čistě elektronické komunikace a elektronického vyřízení žádosti prostřednictvím datových schránek, Portálu veřejné správy, resp. Portálu občana, ad. O zjednodušení přístupu k veřejné správě ze strany občanů zjevně je, dle výsledků provedeného šetření, a proto by bylo vhodné začít tyto možnosti vhodně propagovat zejména prostřednictvím masových médií či samotných správních úřadů.

Otázka č. 1 dotazníku: Váš věk:

Odpovědi: a) 15- 20; b) 21 – 26; c) 27 – 35; d) 36 – 50; e) 51 a více

První položkou dotazníku byla otázka na věk respondentů. S ohledem na povahu otázky byla v popisovací části zařazena až na poslední místo, a to jako otázka doplňující, na které se snaží autorka demonstrovat vliv věkového aspektu na využívání služeb eGovernmentu.

Význam pokládané otázky lze spatřit zejména v možnosti posouzení věkového složení uživatelů internetu, což má přímý vliv na využívání elektronických služeb. Poměr počtu uživatelů internetu vůči počtu osob využívajících služby eGovernmentu je významným ukazatelem v procesu elektronizace veřejné správy každého státu a toto hledisko je sledováno i v rámci průzkumu DESI prováděným každoročně Evropskou komisí Evropské unie (viz kapitola 3.2).

Ze získaných výsledků vyplývá, že prováděného výzkumu se zúčastnilo nejvíce osob mezi 21 a 26 lety života, což zhruba odpovídá nejfrekventovanějšímu věkovému rozmezí uživatelů sociálních sítí. Tento faktor byl zároveň ovlivněn faktem, že průzkum byl z velké většiny prováděn v okruhu autorčinych vrstevníků, a to především studentů vysokých škol nejrůznějšího zaměření. Následující analýza se věnuje pouze pěti vybraným otázkám z dotazníku, které mají přímou spojitost s eGovernmentem a jeho službami. Zkoumány byly otázky č. 4, 5, 6, 7 a 8.

V návaznosti na stručný popis předcházejících výsledků šetření a zároveň v souvislosti s věkovým složením respondentů a jejich jednotlivých odpovědí, byla zpracována následující analýza dat:

K otázce č. 4: Průřezově v poměru k počtu odpovídajících v dané věkové kategorii (z nichž největší počet respondentů byl ve věku 21-26 let, a to celkem 64% všech dotazovaných) neměli o pojmu eGovernment ponětí jedinci z věkové kategorie 15-20. Druhými nejvíce neinformovanými byly osoby z kategorie 21-26 let, kterých více než polovina odpověděla, že neznají pojem eGovernment vůbec. U věkových kategorií od 27 let byly výsledky značně lepší. U všech těchto kategorií více než polovina respondentů odpověděla, že ví, nebo že tuší, co znamená pojem eGovernment.

K otázce č. 5: U první věkové kategorie zvítězil jako nejpreferovanější či nejvyužívanější komunikační kanál e-mail, shodně potom na tom byl telefon a komunikace osobní. U jedinců mezi 21 a 26 lety života byla jednoznačně na prvním

místě zvolena komunikace osobní, poté e-mailová, telefonická a nakonec datové schránky, které zvolilo pouze 10 respondentů. Stejně tak tomu bylo i u kategorie následující 27-35 let, a to v přesně stejném pořadí. U kategorie 36-50 nebyla nalezena upřednostňovaná komunikace, neboť telefon, e-mail i osobní komunikace měly stejný počet odpovědí. Datové schránky zvolili pouze 3 respondenti z 12-ti. U poslední kategorie taktéž zvítězila komunikace osobní. Následovala telefonická a e-mailová, datové schránky stejně jako u první věkové kategorie nikdo nezvolil.

K otázce č. 6: 5 z 10 respondentů ve věku 15-20 let uvedli, že nikdy nevyužili služeb eGovernmentu (2 uvedli odpověď „ano“, 2 odpověď „nevím“). Z následující skupiny uvedla přibližně polovina respondentů, že poskytované služby někdy využili. Odpovědi „ano“ a „ne“ byly u kategorie 27-35 přibližně stejně frekventované, výsledek však o 2 hlasy hovoří pro odpověď „ano“. U následující kategorie 36-50 byly výsledky u odpovědi „ano“ X „ne“ shodné, odpověď „nevím“ vybral pouze jediný respondent. U poslední věkové skupiny 3 z 5 odpověděli, že nikdy nabízených služeb nevyužili.

K otázce č. 7: Respondenti mezi 15. a 20. rokem 7 z 10 respondentů uvedlo, že nevyužívají žádné služby eGovernmentu. U následující věkové kategorie 21-26 let absolutně „zvítězil“ projekt CzechPOINT, druhou nejčastější odpovědí byl elektronický podpis, poté nevyužívání žádných služeb, Portál veřejné správy, datové schránky, základní registry a KIVS. Stejně tomu bylo i v případě další věkové skupiny 27-35 let s výjimkou pozic elektronického podpisu a možnosti „žádné“, které se prohodily. Datové schránky a Portál veřejné správy pak byl nejčastěji zvolenou odpovědí u věkové kategorie 36-50.

K otázce č. 8: Pokud nebudeme brát ohled na odpověď, že respondent nikdy nevyužil služeb eGovernmentu, průřezově jsou tyto služby občany využívány ve většině pro osobní potřebu (v tomto případě nerozlišujeme mezi osobní potřebou pro zaměstnavatele či k dalšímu řízení), a to ve všech věkových kategoriích. Druhým nejčastějším důvodem byly důvody pracovní a pro získání informací.

6 Zhodnocení eGovernmentu

Zavádění eGovernmentu a obecně informačních technologií do chodu veřejné správy znamená globálně řešený „problém“, který je stále středem diskuzí. Průzkumy z oblasti eGovernmentu jsou činěny jak na úrovni Evropské unie, tak na úrovni národní, která má pro hodnocení eGovernmentu význam především proto, že bere v potaz specifika dané země. V rámci naší republiky jsou pro hodnocení důležité zejména ústřední úřady, z nichž absolutně nejvýraznější vyhodnocovací úlohu má ministerstvo vnitra. To má také za úkol spolupracovat s dalšími ústředními správními úřady a meziresortními institucemi za účelem získávání co nejpřesnějších dat a statistik.⁷⁹

Kromě toho, že za budováním, provozováním, využíváním a aktualizováním veškerých informačních systémů, aplikací a elektronických rozhraní stojí vidina efektivnější veřejné správy, v souvislosti s tématem elektronizace musí být také diskutovány její negativa. Tato kapitola má za úkol objasnit hlavní přínosy eGovernmentu, ale také vyhodnotit určitá rizika a negativa, která jsou s touto problematikou též spojena.

6.1 Přínosy

Stejně jako na začátku či v průběhu každého nového projektu, i v souvislosti s vytvářením eGovernmentu jsou propagována a vyzdvihována především veškerá pozitiva, které zavedení informačních systémů do veřejné správy může přinést a přináší. Hlavní cíle eGovernmentu, o kterých již bylo mnoho řečeno, jsou tak transformovány do očekávaných i reálných přínosů.

Jako prvním a nejdůležitějším přínosem je zefektivnění výkonu veřejné správy. Ač jsme analyzováním výsledků dotazníkového šetření došli k závěru, že využitelnost eGovernmentu je stále velmi nízká, můžeme říci, že hlavní cíl byl veskrze splněn. Efektivita veřejné správy je sice obtížně měřitelná veličina, která v sobě zahrnuje velké množství nejrůznějších aspektů výkonu veřejné správy, a to nejen ve vztahu k občanům, ale také směrem dovnitř. Přesto podíváme-li se alespoň na některé z nich, zjistíme, že realizováním jednotlivých projektů eGovernmentu byl výkon veřejné správy v České republice jednoznačně posunut o velký krok dopředu, a to jak z hlediska rychlosti

⁷⁹ ŠPAČEK, David. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie, str. 166.

vyřízení žádostí, komunikace, využívanosti elektronických zařízení a informačních systémů, tak z hlediska bezpečnosti dat bez ohledu na GDPR. Zavedením datových schránek má tak pro veřejnou správu obrovský význam pro bezpečnou a jednotnou komunikaci mezi jednotlivými orgány či úřady navzájem, čímž odpadají náklady na zasílání listinných dokumentů prostřednictvím pošty. Stejně tak zavedení informačních systémů veřejné správy, v rámci kterých došlo k propojení velkého množství jednotlivých informačních systémů a je tím způsobem zpřístupněno více informací na jednom místě, je velkým přínosem z hlediska časových i finančních úspor a v neposlední řadě také z hlediska eliminace byrokratického zatížení.

Dalším pozitivem ve vztahu k veřejné správě je faktické snížení rizik spojených s evidencí nepravdivých údajů. Tím, že do informačních systémů má přístup více osob/úřadů, je zde i velká pravděpodobnost, že chyby budou během jakéhokoliv řízení objeveny a uživatelé těchto systémů se postarají o to, aby došlo k jejich aktualizaci či opravě kontaktováním příslušného správce systému. Kromě toho už lze v současné době referenční údaje kontrolovat svépomocí prostřednictvím Portálu občana, prostřednictvím kterého mají vlastníci datové schránky či eIdentity možnost nahlížet na informace, které jsou o nich v registrech a rejstřících evidovány.

Snížení nákladů na chod veřejné správy je dalším uváděným pozitivním aspektem eGovernmentu, který však představuje diskutabilní téma. K průběžnému šetření finančních prostředků sice s využíváním zprostředkovaných systémů dochází, nýbrž v současné době se už nevedou diskuze o počátečních investicích, které byly na výstavbu celé informační a komunikační sítě využity. Mimo to se tato síť i konkrétní aplikace musejí neustále aktualizovat a jejich uživatelské prostředí je stále vylepšováno, což obnáší další výdaje.

6.2 Negativa a rizika

Každá mince má dvě strany, a proto i v souvislosti s eGovernmentem je zapotřebí poukázat na negativa jeho existence či případná rizika jeho využívání. Jedním z rizik rozvoje eGovernmentu je otevřenost a průhlednost veřejných služeb a jejich skutečné zkvalitnění. Přístup k informacím je povolen velkému množství lidí (ať se jedná o uživatele či správce) a jejich kontrola ve vztahu k nahlížení do jednotlivých systémů, poskytování výstupů z těchto systémů a šíření těchto

informací třetím stranám je zajištěna pouze prostřednictvím dalších technologií, ovšem fyzickou kontrolu osob, kterých mají k těmto informacím přístup, nikdy nelze stoprocentně zajistit. To znamená, že i přes to, že bezpečnost informačních systémů a jednotlivých aplikací je řešena a pomocí legislativy upravována, riziko jejich zneužití stále existuje a jeho odstranění je v praxi téměř nemožné.

Bezpečnost tvoří podle názoru autorky hlavní kámen úrazu a přesto, že jsou vyvíjeny systémy ochrany, kontroly a omezení, stále hrozí výše zmíněného také napadení jednotlivých systémů zvenčí či poškození archivovaných a vedených informací. Toto riziko se vzhledem k povaze většiny informací shromažďovaných v rámci výkonu veřejné správy týká především utajovaných informací, neboť únik referenčních údajů mají sice všechny úřady povinnost hlásit, avšak jejich význam pro potřeby jakýchkoliv hackerů a podobných subjektů je téměř nulový ve vztahu k přímému ohrožení státu či životů.

Výrazný nedostatek ve spojitosti s eGovernmentem v České republice spatřuje však autorka práce zejména v informování veřejnosti o eGovernmentu jako celku, ale také o jeho jednotlivých prvcích a možnostech jejich využití. Z provedeného dotazníkového šetření vyplynulo, že ačkoliv mnoho respondentů uvedlo, že vědí, co pojem eGovernment znamená, jejich následující odpovědi už tomuto tvrzení neodpovídaly. V dnešní době je marketing základem jakéhokoliv zamýšleného úspěchu, a proto by měly být náklady na provoz eGovernmentu zahrnovat i náklady na propagaci poskytovaných služeb. Tímto způsobem je možné lépe dosáhnout stanovených cílů a posunout Českou republiku blíže k představám vyspělé informační společnosti. V současné době stále většina občanů odmítá elektronickou komunikaci s veřejnou správou prostřednictvím jednotlivých prvků eGovernmentu a na vině je dle názoru autorky právě nečinnost veřejné správy, která má na využívání eGovernmentu největší zájem a která se však nezastává o to, aby společnost byla o těchto možnostech informována.

6.3 Příležitosti dalšího vývoje

V souvislosti s neustálým vývojem veřejné správy je tu stále potřeba zdokonalovat i využívané technologie. Elektronizace veřejné správy v jejích prvních etapách reagovala na tuto potřebu a dle stanovených cílů a teoreticky připravených

projektů reaguje i nadále. Zavádění elektronických služeb nejen v oblasti veřejné správy je jasně jedním z priorit každého státu, a to jak v kontextu národního rozvoje, tak v kontextu Evropské unie, v rámci které znamenají elektronické služby, jednotný trh a elektronická komunikace důležitý aspekt v jejím dalším rozvoji a v konkurenceschopnosti ve světě.

Aby v našem prostředí neznamenal kontakt s úřady nutné zlo a eGovernment opravdu představoval efektivní výkon veřejné správy, existují určité oblasti, na kterých by mělo být zapracováno. Jsou to:

- adekvátní vzdělávání a motivování úředníků (tedy uživatelů jednotlivých systémů eGovernmentu), kteří svým způsobem reprezentují celou veřejnou správu,
- vytvoření uživatelsky příjemného a přehledného prostředí v každém informačním systému či aplikaci, což by mělo za následek lepší manipulaci a orientaci při práci v systémech (a s tím spojenou menší chybovost uživatelů),
- vzbuzování důvěry v poskytování elektronických služeb mezi občany,
- větší informovanost široké veřejnosti o možnostech využívání eGovernmentu, což zajistí lepší výsledky v evropských průzkumech a dosažení základních stanovených cílů eGovernmentu.

7 Závěr

Otázka elektronizace veřejné správy je již dlouhodobě předmětem diskuzí, a to především mezi odborníky. Na politické úrovni se stalo toto téma výraznějším až po výsledcích voleb do Poslanecké sněmovny Parlamentu České republiky v roce 2017 a úspěšnosti České pirátské strany, jejíž členové se aktivně prosazují v činnosti podvýborů Výboru pro veřejnou správu a regionální rozvoj Poslanecké sněmovny ČR, a jejich poslanecká činnost je zaměřena především na problematiku elektronizace a využívání výpočetní techniky ve sféře veřejné správy. Proto bylo posláním diplomové práce seznámit čtenáře s pojmem a podstatou eGovernmentu, jeho jednotlivými prvky, a to vše podložit adekvátně zpracovaným vlastním výzkumem.

Teoreticky zaměřená první polovina práce objasnila vývoj samotné veřejné správy po roce 1989, rané procesy elektronizace a základní pojmy spojené s problematikou. Kromě jiného byla stručně rozebrána otázka bezpečnosti eGovernmentu a vypracován přehled právní úpravy, která je v této oblasti velmi rozsáhlá, neboť proces elektronizace se dotýká téměř všech oblastí veřejné správy, na což bylo nutné reagovat adekvátním upravením legislativy.

Existence a vývoj eGovernmentu nepředstavuje výrazné téma pouze na národní úrovni, a proto se autorka věnovala též výkladu z pohledu Evropské unie a vztahu míry elektronizace veřejné správy v České republice a v členských státech EU, kdy bylo zjištěno, že v evropském kontextu nedosahuje český eGovernment až takového úspěchu, jakého se těší u nás.

Poslední kapitolu teoretické části završil podrobnější výklad základních prvků eGovernmentu, které tvoří základní registry, datové schránky, CzechPOINT a komunikační infrastruktura veřejné správy, a některých dalších oblastí, které byly v posledních letech intenzivně diskutované, tedy evropské nařízení o elektronických občanských průkazech, Portál veřejné správy a s ním spojený Portál občana, a fenomén elektronických voleb.

Vlastní výzkum provedený prostřednictvím dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo 150 respondentů, byl zaměřený na povědomí občanů o eGovernmentu, jeho jednotlivých poskytovaných službách a jejich využívanost. Analýza dat přinesla

nepříliš pozitivní ohlasy ve zkoumaných oblastech, a proto se autorka v poslední kapitole diplomové práce zaměřila na zhodnocení přínosů a negativ eGovernmentu s uvedením některých možných zlepšení. V dnešní době, kdy je marketing alfou a omegou celého trhu a existuje řada komunikačních prostředků, díky kterým lze propagovat téměř cokoli, je proto zarážející, že ani po dvaceti letech procesu elektronizace veřejné správy nemají klienti veřejné správy ucelené informace o základních krocích elektronizace, jejích výsledných projektech, ani o možnostech jejího využití v běžném životě. Přitom se jedná o jedno z hlavních témat vnitrostátních diskuzí a především jeden z cílů, na který se dlouhodobě zaměřuje také Evropská unie.

Vzhledem k objemu dostupných informací o elektronizaci veřejné správy a zejména o jejích jednotlivých oblastech, nebylo možné v rámci diplomové práce zahrnout a podrobně popsat veškeré aspekty eGovernmentu a podat tak čtenářům kompletní vyčerpávající výklad. V souvislosti se zaměřením eGovernmentu na širokou veřejnost by si však toto téma zasloužilo bližší zkoumání a větší prostor jak v odborných publikacích, tak v mediálním prostoru.

Resumé

This diploma thesis is focused on the topic of electronic public administration in the Czech Republic, which, as in other countries of the world, is a neverending process. Electronization of public administration is collectively referred to as eGovernment and the aim of the work is to clarify this concept and its essence. eGovernment involves the deployment of information and communication technologies in public administration to make it more effective.

The first half of the thesis is a theoretical part and describes the historical development of public administration since the collapse of the Czechoslovak Federal Republic and also the development of electronization from its beginnings to the present. In addition, there is an explanation of the basic concepts related to eGovernment, the introduction of the legal bases and safety of the eGovernment systems. The next chapter contains an explanation of eGovernment from the point of view of the European Union and comparison of achieved level of electronization with other member states. The last theoretical chapter is Elements of eGovernment, which is dedicated to individual systems and applications that are used to provide eGovernment services.

The second part of the thesis is a practical part, which contains the author's subjective view on the use of eGovernment services in practice and then own research done using questionnaires. The practical part also includes evaluation of eGovernment, its benefits, negatives and opportunities.

Seznam pramenů a literatury

Literatura:

Czech POINT: historický vývoj a současná podoba 2014. Praha: CEVRO Institut [vysoká škola], 2015. ISBN 978-80-87125-30-4.

ČECHÁK, Vladimír. *Vývoj veřejné správy v Československu a České republice (1945-2004)*. Praha: Eupress, 2004. ISBN 80-86754-22-7.

EVROPSKÁ KOMISE. *Digitální agenda pro Evropu: Restart evropské ekonomiky*. Brusel: Úřad pro publikace Evropské unie, 2014. ISBN 978-92-79-41900-3.

FELIX, Ondřej, Jiří KAUCKÝ, Jindřich KOLÁŘ, et al. *Jak se (z)rodil eGON: reforma a elektronizace veřejné správy*. Praha: CEVRO Institut, 2015. ISBN 978-80-87125-28-1.

FIALA, Z.; ZPĚVÁK, A.; JONÁKOVÁ, T.; NOVOTNÝ V. a kol. *Evropská veřejná správa*. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha, 2015. ISBN 978-80-7452-110-2.

HURDA Jiří. *eGOVERNMENT a eGOVERNANCE*. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, 2013.

LIDINSKÝ, Vít. *eGovernment bezpečně*. Praha: Grada, 2008. ISBN 978-80-247-2462-1.

MATES, Pavel, ed. *Reforma veřejné správy: sborník příspěvků*. Praha: ASPI, 2007. Sborník ASPI. ISBN 978-80-7357-300-3.

ŠKUBALOVÁ, Lucie. *Využívání internetu pro komunikaci s „úřadem“ v České republice*. Bakalářská práce. Praha: Univerzita Karlova v Praze, 2010.

ŠPAČEK, David. *EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení*. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-80-7400-261-8.

ŠTĚDRONĚ, Bohumír. *Úvod do eGovernmentu v České republice: právní a technický průvodce*. Praha: Úřad vlády České republiky, 2007. ISBN 978-80-87041-25-3.

VANÍČEK, Zdeněk a Stanislav A. MARCHAL. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011. ISBN 978-80-7201-855-0.

Internetové zdroje:

Epravo.cz. [online]. *Zákon o kybernetické bezpečnosti a jeho aktuální novelizace*. Dostupné z: <https://www.epravo.cz/top/clanky/zakon-o-kyberneticke-bezpecnosti-a-jeho-aktualni-novelizace-106268.html>

EuropeanCommission. [online]. *The Digital Economy and Society Index (DESI)*. Dostupné z: <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi>

EuropeanCommission. Pressreleases database. [online]. *Digitální agenda pro Evropu: klíčové iniciativy*. Dostupné z: http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-10-200_cs.htm#footnote-1

Evropská Komise. *Evropa 2020: Sdělení Evropské komise*. Brusel. 2013. [online]. Dostupné z: https://www.vlada.cz/assets/evropske-zalezitosti/evropske-politiky/strategie-evropa-2020/Evropa_2020_cz_Sdeleni_EK.pdf

Evropská komise. Index digitální ekonomiky a společnosti (DESI) 2018 – zpráva o České republice. [online]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/information_society/newsroom/image/document/2018-20/cz-desi_2018-country-profile-lang_4AA42301-9FDC-2506-E6D2F9773021C86D_52333.pdf

Culturenet. [online]. *Státní komunikační a informační politika*. Dostupné z: <http://www.culturenet.cz/res/data/002/000269.pdf>

Ministerstvo vnitra. [online]. *Co je eGovernment?* Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/co-je-egovernment.aspx>

Ministerstvo vnitra. [online]. „*Dobrá správa*“ v dokumentech Rady Evropy. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/dobra-sprava-v-dokumentech-rady-evropy.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. [online]. *eIDAS do roka a do dne*. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/eidas-do-roka-a-do-dne.aspx>

Ministerstvo vnitra. [online]. *eSbírka a eLegislativa*. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/esbirka-a-elegislativa.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. [online]. *Portál veřejné správy*. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/portal-verejne-spravy.aspx>

Ministerstvo vnitra ČR. [online]. Přes Portál občana zjistíte stav bodového konta řidiče a jednoduše podáte i daňové přiznání. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/pres-portal-obcana-zjistite-stav-bodoveho-konta-ridice-a-jednoduse-podate-i-danove-priznani.aspx>

Ministerstvo vnitra: ochrana osobních údajů. [online]. *Metodická podpora a konzultace*. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/gdpr/clanek/temp002.aspx>

NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) č. 910/2014 ze dne 23. července 2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES. [online]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32014R0910&from=CS>

Národní bezpečnostní úřad. [online]. *Ochranautajovanýchinformací*. Dostupné z: <https://www.nbu.cz/cs/ochrana-utajovanych-informaci/>

NOVOTNÝ, Vladimír. *Elektronizace veřejné správy – Soubor vědeckých statí*. Praha, Metropolitní univerzita Praha, 2011. CD-ROM.

Obecné nařízení o ochraně osobních údajů prakticky. [online]. Jaké zásadní změny GDPR přinese. Dostupné z: <https://www.gdpr.cz/gdpr/zmeny/>

Ombudsman: veřejný ochránce práv. [online]. Dostupné z: <https://www.ochrance.cz/>

Portál CzechPOINT. [online]. *Služby pro úředníky*. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/urednik/sluzby-pro-uredniky/>

Portál CzechPOINT. [online]. *Statistiky CzechPOINT*. Dostupné z: <http://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/statistiky-czp/>

Portál národního bodu pro identifikaci a autentizaci. [online]. Dostupné z: <https://www.eidentita.cz/Home>

Rámcový program pro konkurenceschopnost a inovace. [online]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/cip/index_cs.htm

SDĚLENÍ KOMISE EVROPSKÉMU PARLAMENTU, RADĚ, EVROPSKÉMU HOSPODÁŘSKÉMU A SOCIÁLNÍMU VÝBORU A VÝBORU REGIONŮ Akční plán EU pro „eGovernment“ na období 2016–2020 Urychlování digitální transformace veřejné správy, COM/2016/0179. Brusel. 2016. [online]. Dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/?uri=CELEX%3A52016DC0179>

Strategický rámec rozvoje veřejné správy České republiky pro období 2014 – 2020. Ministerství vnitra České republiky. 2016. [online]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/soubor/strategicky-ramec-rozvoje-verejne-spravy-v-cr-pro-obdobi-2014-2020.aspx>

Vláda České republiky. [online]. *Státní informační politika – cesta k informační společnosti*. Dostupné z: <https://www.vlada.cz/cz/clenove-vlady/historie-minulych-vlad/statni-informacni-politika---cesta-k-informacni-spolecnosti---dokument-2089/>

Úřad pro ochranu osobních údajů. [online]. *Úřad*. Dostupné z: <https://www.uoou.cz/urad/ds-1059/p1=1059>

Právní předpisy:

Zákon č. 358/1992 Sb., o notářích a jejich činnosti (notářský řád), ve znění pozdějších předpisů

Ústavní zákon č. 347/1997 Sb., o vytvoření vyšších územních samosprávných celků a o změně ústavního zákona České národní rady č. 1/1993 Sb., Ústava České republiky, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím

Zákon č. 349/1999 Sb., o veřejném ochránci práv, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů

Zákon č. 129/2000 Sb., o krajích, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 147/2000 Sb., o okresních úřadech

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

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

Zákon č. 320/2002 Sb., o změně a zrušení některých zákonů v souvislosti s ukončením činnosti okresních úřadů

Zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 412/2005 Sb., o ochraně utajovaných informací a o bezpečnostní způsobilosti, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 301/2008 Sb., kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů

Zákon č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 222/2016 Sb., o Sbírce zákonů a mezinárodních smluv a o tvorbě právních předpisů vyhlášených ve Sbírce zákonů a mezinárodních smluv (zákon o Sbírce zákonů a mezinárodních smluv)

Zákon č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů

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

Zákon č. 250/2017 Sb., o elektronické identifikaci

Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES

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

Směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/1148 o opatřeních k zajištění vysoké společné úrovně bezpečnosti sítí a informačních systémů v Unii

Přílohy

Příloha č. 1: Přehled platných právních předpisů souvisejících s eGovernmentem

Příloha č. 2: Symbol eGovernmentu panáček eGON

Příloha č. 3: Dotazník

Příloha č. 1: Přehled platných právních předpisů souvisejících s eGovernmentem

Typ pr. předpisu a číslo	Název	Účinnost od
Zákon č. 106/1999 Sb.	o svobodném přístupu k informacím	1.1.2000
Zákon č. 328/1999 Sb.	o občanských průkazech	1.7.2000
Zákon č. 365/2000 Sb.	o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů	23.10.2000 ⁸⁰
Zákon č. 499/2004 Sb.	o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů	1.1.2005
Zákon č. 127/2005 Sb.	o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích)	1.5.2005
Zákon č. 300/2008 Sb.	o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů	1.7.2009
Zákon č. 301/2008 Sb.	kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů	1.7.2009
Zákon č. 111/2009 Sb.	o základních registrech	1.1.2010 ⁸¹
Zákon č. 181/2014 Sb.	o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti)	1.1.2015
Zákon č. 340/2015 Sb.	o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv)	1.7.2016
Zákon č. 134/2016 Sb.	o zadávání veřejných zakázek	1.10.2016
Zákon č. 297/2016 Sb.	o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce	19.9.2016 ⁸²
Zákon č. 250/2017 Sb.	o elektronické identifikaci	1.7.2018
Vyhláška č. 645/2004 Sb.	kterou se provádějí některá ustanovení zákona o archivnictví a spisové službě a o změně některých zákonů	1.1.2005
Vyhláška č. 193/2009 Sb.	o stanovení podrobností provádění autorizované konverze dokumentů	1.7.2009
Vyhláška č. 194/2009 Sb.	o stanovení podrobností užívání a provozování informačního systému datových schránek	1.7.2009
Vyhláška č. 82/2018 Sb.	o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti)	28.5.2018

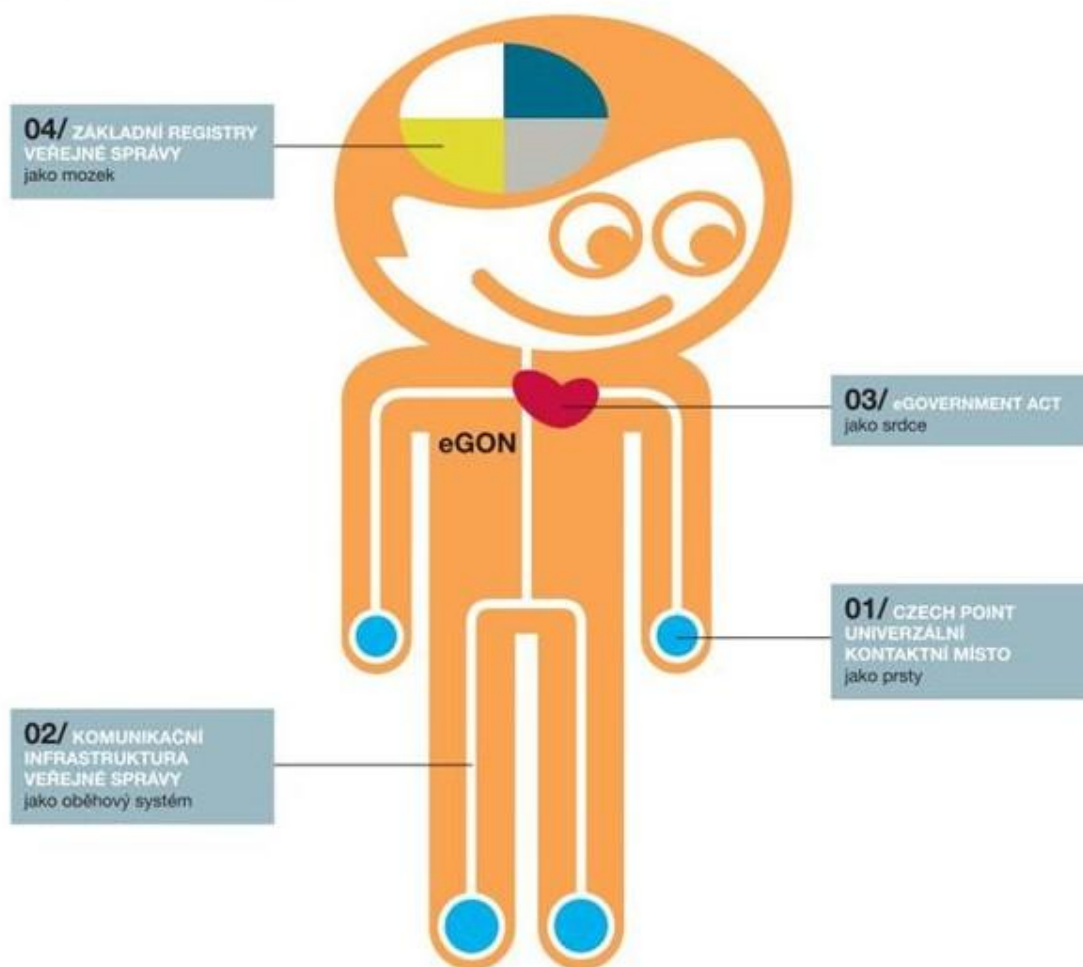
Zdroj: vlastní zpracování

⁸⁰ Dle §14 zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů nabyla některá ustanovení §5 účinnosti rozdílně. Konkrétně se jedná o ustanovení §5 odst. 2 písm. c) (účinnost 1.1.2001), §5 odst. 2 písm. f) (účinnost 1.7.2001) a §5 odst. 2 písm. g) (účinnost 1.1.2002).

⁸¹ Dle § 70 zákona č. 111/2009 Sb., o základních registrech nabyla v tento den účinnosti ustanovení §6, §7 a §63 odst. 2 a 3, všechna ostatní nabyla účinnosti až dne 1.7.2010.

⁸² Nahradil předchozí zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, a to v souladu s Nařízením EU č. 910/2014 o elektronické identifikaci a službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce na vnitřním trhu a o zrušení směrnice 1999/93/ES

Příloha č. 2: Symbol eGovernmentu panáček eGON



Zdroj: Prezentace s názvem „E-GOVERNMENT“. Dostupné z: <https://slideplayer.cz/slide/3790165/>

Příloha č. 3: Dotazník s názvem Využívání služeb eGovernmentu a komunikace s veřejnou správou

1. Váš věk:

- 15-20
- 21-26
- 27-35
- 36-50
- 51 a více

2. Máte a využíváte připojení k internetu?

- Ano, jsem stálým uživatelem
- Ano, jsem občasným uživatelem
- Mám přístup k internetu, ale nevyužívám ho
- Nemám přístup k internetu

3. Máte možnost stálého připojení (domácí, pracovní wifi, datové služby v elektronických zařízeních)?

- Využívám jen wifi
- Využívám jen data
- Využívám wifi i data
- Nevyužívám ani jedno

4. Znáte pojem eGovernment a víte, co si pod tímto pojmem představit?

- Ano
- Ne
- Mám ponětí, ale nejsem schopen/ná ho blíže popsat

eGovernment představuje poskytování elektronických služeb veřejné správy pro občany (datové schránky; kontaktní místa veřejné správy CzechPOINT, kde lze zažádat např. o poskytnutí výpisu z rejtríku trestů fyzických osob, apod.) a propojení jednotlivých systémů veřejné správy tak, aby došlo k eliminaci byrokratického zatížení občana při jednání s úřady.

5. Jaké způsoby komunikace s veřejnou správou využíváte/upřednostňujete?

Nápověda k otázce: Vyberte jednu nebo více odpovědí

- Datovou schránku
- E-mail
- Telefon
- Osobní komunikaci
- Jiné:

6. Využil/a jste někdy služeb eGovernmentu?

- Ano
- Ne
- Nevím

**7. Jaké služby eGovernmentu využíváte/využil/a jste? Náповěda k otázce:
Vyberte jednu nebo více odpovědí**

- Služby CzechPOINTu (výpisy z rejstříku trestů, z katastru nemovitostí, z evidence obyvatel, z bodového hodnocení řidiče)
- Datové schránky
- Základní registry
- Komunikační infrastrukturu veřejné správy
- Portál veřejné správy
- Elektronický podpis
- Geografické informační systémy
- Jiné:
- Žádné, nevyžívám

**8. Z jakého důvodu jste využil/a služeb eGovernmentu Náповěda k otázce:
Vyberte jednu nebo více odpovědí**

- Pro osobní potřebu (pro získání podkladů pro další jednání/řízení u jiného úřadu)
- Pro osobní potřebu (doložení dokumentů zaměstnavateli)
- Z pracovních důvodů
- Pro získání informací
- Jiný:
- Nevyžívám

9. Domníváte se, že poskytováním elektronických služeb došlo/dochází ke zrychlení odbavení občanů na úřadech?

- Ano
- Spíš ano
- Spíš ne
- Ne

10. Jste spokojen/a s přístupem úředníků a s vyřizováním Vašich žádostí?

- Spokojen/a
- Převážně spokojen/a
- Převážně nespokojen/a
- Nespokojen/a

11. Pokud máte negativní zkušenost z jednání s úřady, stručně popište důvody Vaší nespokojenosti.

Popište:

12. Měl/a byste zájem o více informací z oblasti eGovernmentu, veřejné správy, poskytování jejich služeb a možnosti jejich využití?

- Ano
- Ne
- Možná