Vysoká škola ekonomická v Praze

Národohospodářská fakulta

Hlavní specializace: Regionální studia

VYUŽITÍ E-GOVERNMENTU VE VYBRANÝCH MIKROREGIONECH: POLABÍ A STŘEDNÍ POLABÍ

diplomová práce

Autor: Bc. Jolana Zlatohlávková
Vedoucí práce: prof. Ing. Jaroslav Macháček, CSc
Rok: 2019

Prohlašuji na svou čest, že jsem diplomovou práci vypracoval samostatně a s použitím uvedené literatury.

Bc. Jolana Zlatohlávková
V Praze, dne 17. 12. 2018

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu mé diplomové práce prof. Ing. Jaroslav Macháček, CSc. za odborné vedení, cenné připomínky, ochotu a spolupráci při psaní této práce. Také bych ráda poděkovala Městskému úřadu v Poděbradech a Městskému úřadu v Lysé nad Labem za ochotu spolupracovat a za poskytnutí důležitých podkladů k vypracování praktické části a samozřejmě mé rodině za podporu, kterou mi v průběhu studia prokazovala.

Vysoká škola ekonomická v Praze
Katedra regionálních studií

Národohospodářská fakulta
Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

Zpracovatelka: **Bc. Jolana Pelikánová**

Studijní program: Ekonomie a hospodářská správa

Obor: Regionální studia

Název tématu: **Využití e-Governmantu ve vybraných mikroregionech: Polabí a Střední Polabí**

Zásady pro vypracování:

1. Hlavním cílem diplomové práce je analyzovat současný stav jednotlivých agend e-Governmentu ve vybraných obcích na území mikroregionů Polabí a Střední Polabí. Podnětem k této práci je skutečnost, že digitalizace veřejné správy je především v České republice stále hluboko pod evropským průměrem. V rámci indexu DESI, který stupeň digitalizace měří, se ČR v roce 2017 umístila až na 18. místě v Evropě.
2. 3. V teoretické části práce bude na základě studia literatury charakterizován potenciál a limity e-Governmentu, jeho výhody a také specifika jeho managementu, včetně všech požadavků, které předkládá česká legislativa. Tato část práce bude také zahrnovat teorii Smart administration a Strategii Smart administration 2007-2015, která byla realizována prostřednictvím projektů financovaných z dotací Evropské unie
3. Strategie Smart administration řeší veřejnou správu jako hexagon, jehož jednotlivé vrcholy symbolizují prvky, které jsou klíčové pro její efektivitu.
   V praktické části práce se budu zabývat implementací stávajících částí e-Governmentu u sledovaných obcí v mikroregionech Polabí a Středí Polabí. V této části budou uvedeny relevantní poznatky o sledovaných obcích na základě dokumentů poskytnutých příslušnými obecními úřady
4. Dále zde bude zhodnocena úspěšnost aplikace a funkčnost jednotlivých sytémů e-Governmentu v praxi. Na základě analýzy fungování Czech POINTu, datových schránek a základních registrů budou formulovány návrhy a doporučení na zlepšení podmínek používání vybraných složek e-Governmentu.
   Klíčová slova:
   e-Government, veřejná správa, Czech POINT, databáze, elektronické služby, smart administration

Rozsah práce: 60 stran

Seznam odborné literatury:

1. HOMBURG, V. Understanding e-government – information systems in pubic administration. Abingdon: Routledge, 2008. ISBN: 978-0-415-43094-4.
2. HRABALOVÁ, S. A KOL. Metody a nástroje řízení ve veřejné správě. 1. vydání. Brno: Masarykova univerzita, 2005. ISBN 80-210-3679-6.
3. RABAIAH, A, and VANDIJICK, E. A Strategic Framework of e-Government: Generic and Best Practice. ElectronicJournal of e-Government [online], Volume 7 Issue 3, Dostupné z: www.ejeg.com
4. SCHWESTER, R. Examining the Barriers to e-Government Adoption. Electronic journal of eGovernment, 2009 [online]. Volume 7, Issue 1, Dostupné z: www.ejeg.com
5. ŠPAČEK, David. EGovernment: cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení. Vyd. 1. V Praze: C.H. Beck, 2012. Beckova edice ekonomie. ISBN 978-807-4002-618.
6. VANÍČEK, Zdeněk. Právní aspekty eGovernmentu v ČR. Praha: Linde, 2011. ISBN 9788072018550.

Datum zadání diplomové práce: leden 2018

Termín odevzdání diplomové práce: květen 2018

Bc. Jolana Pelikánová
Řešitelka

prof. Ing. Jaroslav Macháček, CSc.
Vedoucí práce

doc. Ing. Petr Toth, Ph.D.
Vedoucí katedry

doc. Ing. Miroslav Ševčík, CSc.
Děkan NF VŠE

Název diplomové práce:

Využití e-Governmantu ve vybraných mikroregionech: Polabí a Střední Polabí

Abstrakt:

Předmětem této diplomové práce je analýza aktuálního stavu zavedení jednotlivých součástí eGovernmentu ve vybraných obcích Mikroregionu Polabí a Mikroregionu Střední Polabí. V pevní části práce bude na základě studia literatury charakterizován potenciál a limity e-Governmentu, jeho výhody a také specifika jeho managementu, včetně všech požadavků, které předkládá česká legislativa. Analytická část práce obsahuje vyhodnocení úspěšnost aplikace a funkčnost jednotlivých sytémů e-Governmentu v praxi. Na základě analýzy fungování Czech POINTu, datových schránek a základních registrů budou formulovány návrhy a doporučení na zlepšení podmínek používání vybraných složek e-Governmentu. Hlavními použitými metodami této diplomové práce jsou především rešerše relevantních zdrojů, strukturované rozhovory, vyhodnocení jeho výstupů a analýza a syntéza získaných poznatků.

Klíčová slova:

e-Government, veřejná správa, Czech POINT, elektronické služby, Smart Administration.

JEL klasifikace:

R11, R58, J18, H76

Title of the Master´s Thesis:

Utilization of eGovernment in selected micro-regions: Polabi and Central Polabi

Abstract:

The subject of this diploma thesis is an analysis of the current state of implementation of the individual components of eGovernment in selected municipalities of Microregion Polabí and Central Plain Microregion. On the basis of the literature study, the potential of the e-Government, its advantages and the specifics of its management, including all the requirements presented by the Czech legislation, will be characterized. The analytical part of the thesis contains evaluation of the success of the application and the functionality of the individual e-Government systems in practice. Based on the analysis of the functioning of Czech POINT, data boxes and basic registers, proposals and recommendations will be formulated to improve the conditions of use of selected e-Government components. The main methods used in this diploma thesis are primarily the researches of relevant sources, structured interviews, evaluation of its outputs and analysis and synthesis of acquired knowledge.

Key words:

e-Government, public administration, Czech POINT, electronic services, Smart Administration

JEL classification:

R11, R58, J18, H76

Obsah

Úvod 10
1 Teoretická část 13
1.1 Regionální ekonomie a funkce veřejné správy pro místní rozvoj 13
1.1.1 New Public Management a New Public Service 14
1.1.2 Good Governance a její vymezení 15
1.2 Vymezení základních pojmů elektronizace veřejné správy 17
1.2.1 Informační společnost a informatizace ve společnosti 17
1.2.2 Podstata elektronizace služeb samosprávy 18
1.2.3 Informatizace v rámci samosprávy 20
1.3 e-Government 21
1.3.1 Formy e-Governmentu 23
1.3.2 Principy e-Governmentu 24
1.3.3 Hlavní přínosy e-Governmentu 25
1.3.4 Aktuální problémy a bariéry e-Governmentu 26
1.3.5 Přístup k e-Governmentu v rámci Evropské unie 29
1.3.6 Měření výsledků působení e-Governmentu a jeho praktický význam 33
1.3.7 Portál veřejné správy České republiky 37
1.3.8 Komparace portálů veřejné správy v ČR a SR 39
1.4 Komparace využití e-Governmentu ve vybraných zemích EU 42
1.4.1 Německo 42
1.4.2 Estonsko 47
2 Praktická část 50
2.1 Charakteristika Mikroregionu 50
2.1.1 Stručná charakteristika mikroregionu Polabí 51
2.1.2 Stručná charakteristika Mikroregionu Střední Polabí 53
2.2 Implementace aplikace systémů E-governmentu 55
2.2.1 Implementace kontaktních míst Czech POINT 57
2.2.2 Technologická centra 62
2.2.3 Elektronická spisová služba 65
2.2.4 Konsolidace IT a služeb 68

2.2.5 Datové schránky ... 71
2.2.6 Základní registry ... 75
2.2.7 Elektronický podpis ... 77
2.3 Zhodnocení úspěšnosti aplikace a funkčnosti jednotlivých sytémů e-Governmentu v praxi ... 80
Závěr ... 83
Seznam použité literatury ... 87
Zákon č. 227/2000 Sb. ze dne 29. června 2000, o elektronickém podpisu. In: *Sbírka zákonů České republiky.* 2000, částka 68. ... 90
Seznam tabulek ... 91
Seznam grafů ... 92
Seznam obrázků ... 93

Úvod

V dnešní době se pokrok šíří velmi rychle. Vývoj nejen technologií, ale i změny probíhající v rámci společenských a lidských vztahů jsou lépe viditelné než kdy jindy v minulosti. V této zrychlené době je pokrok informačních a komunikačních technologií rok od roku větší a tyto změny můžeme snadno pozorovat a analyzovat. Držet krok s tímto pokrokem se snaží samozřejmě i veřejná správa, která si v posledních letech prochází velkými změnami a inovacemi. Elektronizace a digitalizace je tématem číslo jedna ve všech odvětvích lidské činnosti. Není proto překvapením, že s postupnou digitalizací se začal zabývat i veřejný sektor.

V rámci Regionálních studií na Národohospodářské fakultě se dozvíme, že regionální rozvoj je komplexem všech procesů, které na daném území regionu probíhají a veřejná správa v něm má své pevné neoddělitelné místo. Směřování rozvoje je spojeno s proměnami na straně subjektů (obyvatel, podnikatelů, politiků) a veřejná správa tvoří základnu pro ekonomické, sociální a environmentální změny regionu. Fungování a kultura veřejné správy v daném regionu je jedním ze základních ukazatelů vyspělosti a konkurenceschopnosti daného území oproti jiným. Proto jsem se ve své práci rozhodla se na tento ukazatel, tedy veřejnou správu zaměřit. A spojení elektronizace a veřejné správy je dnes velmi aktuálním tématem.

Jak jsem již nastínila v předchozím odstavci, ve své práci se zaměřuji na elektronizaci veřejné správy a implementaci e-Governmentu**. Myšlenkou tzv. e-Governmentu je veřejná správa, která využívá moderních elektronických nástrojů, díky kterým bude veřejná správa k občanům přátelštější, dostupnější, efektivnější, rychlejší a levnější.** V této práci se zaměřuji na hlavní pilíře e-Governmentu, jelikož obsáhnout všechny složky a věnovat se jim alespoň v dostatečné míře, by při předpokládaném rozsahu práce nebylo možné. Tento trend se netýká pouze České republiky a regionů na jejím území, ale setkáváme se s ním na mezinárodní úrovni.

Diplomovou práci jsem rozdělila na dvě hlavní části, a to teoretickou a praktickou. Při zpracování této práce byly využity relevantní zdroje z domácí i zahraniční odborné literatury, které se této problematice věnují. Všechny citované právní předpisy jsou platné i v pozdějším znění (pokud byly novelizovány). Dalšími zdroji, ze kterých bylo čerpáno, jsou stránky

ministerstev a jejich publikace, Portál veřejné správy, Strategie Smart Administration a strategie implementací rozvoje jednotlivých vybraných území. V neposlední řadě jsou zahrnuty informace získané na městských úřadech v Poděbradech a Lysé nad Labem, poskytnuté pracovníky úřadu.

V teoretické části práce se autorka zaměřila na vymezení samotné veřejné správy a její přispění k místnímu rozvoji a nové přístupy a teorie, které ovlivnily současnou veřejnou správu. Do své teoretické práce zahrnula teorie jako New Public Management, New Public Service, Good Governence. Tyto reformy se často inspirovaly soukromým sektorem a manažerskými metodami. Vedly tedy k posunu od byrokracie směrem k principům podobným ve firemním prostředí a od úředníka / administrátora více k manažerovi. Postupně jsem poté přešla k samotnému vymezení pojmů elektronizace veřejné správy. Samotná elektronizace státní správy by však k odstranění byrokracie sama nevedla.

Ve třetí části teoretické práce se zabývám samotným e-Governmentem. E-Government využívá nástrojů informačních technologií, pro zkvalitnění veřejných služeb pro občany, podnikatele a celou společnost. V této části práce se zabývám jeho formami, principy, hlavními přínosy, aktuálními problémy a bariérami a dalším. Pro mě samotnou bylo velmi přínosné nastavit si nějaká hodnící kritéria nebo určité hranice pro praktickou část diplomové práce, kde se zabývám samotným využitím e-Governmentu a čerpat tak z poznatků a zkušeností z jiných zemí, kde jsou v tomto ohledu napřed. Proto jsem i pro lepší porovnání do teoretické části práce zpracovala komparaci využití e-Governmentu v Německu a Estonsku.

Praktická část práce je realizována prostřednictvím sběru primárních a sekundárních dat, které jsou čerpány z webových stránek obcí a mikroregionů, interně poskytnutých materiálů a dalších. Při primárním sběru dat jsem využila metody strukturovaného rozhovoru s otevřenými otázkami a syntézou získaných dat od dalších subjektů. V první části práce jsou představeny samotné vybrané mikroregiony (Mikroregion Střední Polabí a Mikroregion Polabí). Tyto mikroregiony jsou shodné s územím obcí s rozšířenou působností, na jejichž městských úřadech jsem čerpala informace. Tyto obce jsou ORP Poděbrady, která náleží k Mikroregionu Polabí a ORP Lysá nad Labem, která náleží Mikroregionu Střední Polabí. Z názvu mikroregionů by se mohlo zdát, že Mikroregion Střední Polabí je pouze součástí

Mikroregionu Polabí. Tyto mikroregiony jsou však rovnocenné územní celky na stejné úrovni.

Hlavní část mé praktické práce spočívá v analýze implementace systémů e-Governmentu na vybraná území. Pro tuto část práce jsem si zvolila několik hlavních kritérií, které jsem se rozhodla porovnat a zhodnotit. Prvním ukazatelem kvality služeb e-Governmentu, který je v práci uveden, je zřizování kontakních míst Czech POINT, dale Technologická centra. Elektronická spisová služba, konsolidace IT služeb, datové schránky, základní registry a elektronický podpis. Na závěr je provedeno zhodnocení úspěšnosti aplikace jednotlivých systémů e-Governmentu v praxi a srovnání daných ORP mezi sebou.

1 Teoretická část

1.1 Regionální ekonomie a funkce veřejné správy pro místní rozvoj

Místní rozvoj je pojem velmi používaný, avšak pro upřesnění je nutné pojem lépe definovat. Rozvoj můžeme chápat jako proces změn, které přinášejí vzrůstající účelnost a efektivnost. Při tomto termínu musíme rozlišit pojem růst a rozvoj, které v tomto případě nejsou synonyma ani alternativou. Místním rozvojem pak chápeme rozvoj z hlediska formování lidských, sociálních a institucionálních zdrojů. Ekonomické subjekty a instituce místní rozvoj velmi ovlivňují. Pro naplňování všech podmínek, důležitých pro místní ekonomický rozvoj, máme řadu možností. Zahrnuje to především vytváření infrastruktury, programů kvalifikace, ovlivňování lidských zdrojů aj. Jednou z nejdůležitějších složek je právě institucionální struktura s přímými a nepřímými vazbami na ekonomické subjekty. Územní veřejná správa tvoří jádro celé této struktury.[1]

Obecně by se pojem správa, nebo také administrativa, dal rozdělit na dva základní typy, a to soukromou, která jak již říká název, spravuje záležitosti soukromého sektoru a pak druhým typem je právě veřejná správa, jejímž úkolem je zajišťování různých veřejných statků pro obyvatelstvo.[2] Veřejný sektor, čímž působí nejen na národní hospodářství, ale na celou společnost. Navzdory tomuto rozdělení však může být v současnosti náročné jednoznačné určení, ke kterému typu správy dochází, protože je stále běžnější svěřování některých funkci veřejné správy na vybrané soukromé subjekty, čímž dochází ke smíšené společnosti. Cíle a úkoly veřejné správy jsou však vymezeny zákony a jinými právními předpisy.[3]

Veřejná správa může být vnímána i ve druhém významu, a to jako soubor institucí, které správu veřejných statků zajišťují, tehdy mluvíme o formálním, nebo také institucionálním,

---

[1] MACHÁČEK, J., P. TOTH a R. WOKOUN. *Regionální a municipální ekonomie*. Praha: Oeconomica, 2011, s. 200. ISBN 978-80-245-1836-7.
[2] KERLINOVÁ, A. a E. TOMÁŠKOVÁ. *Management veřejné správy.* Brno: Masarykova univerzita, Právnická fakulta, 2014, s. 10–20. ISBN 978-80-210-6918-3.
[3] KERLINOVÁ, A. a E. TOMÁŠKOVÁ. *Management veřejné správy.* Brno: Masarykova univerzita, Právnická fakulta, 2014, s. 10–20. ISBN 978-80-210-6918-3.

organizačním pojetí veřejné správy. V této práci se však pod pojmem veřejná správa budeme pohybovat pouze v materiálně - funkčním vymezení, kdy máme na mysli souhrn všech správných činností souvisejících s jednotlivými činnostmi veřejné správy, na ústřední nebo místní úrovni a s poskytováním veřejných služeb.[4]

Management veřejné správy, označovaný také jako Public management, je spojen se snahou přiblížit veřejnou správu fungování soukromé správy, tedy zaměřit se na výsledky, výkonnost, úspornost a kontrolu. Zakomponování těchto prvků a metod do veřejného sektoru je reakcí na neefektivní a stále méně vyhovující řízení veřejné správy byrokratickým stylem, který se vyznačuje centralistické přístupem a je velmi typický zejména pro kontinentální Evropu.[5]

V tomto stylu řízení je vláda prováděna úřady a úředníky, kteří jsou jmenováni, ale ne voleni, hierarchicky organizování a zapojení občana do veřejných záležitostí je zcela minimální. Kritikou tohoto modelu řízení je nehospodárnost, neefektivnost, pomalost a zbytečná administrativní náročnost a zátěž.[6] Vzhledem k sílící kritice klasického, tzv. byrokratického managementu, začalo nastávat zejména od 80. let 20. století, prosazováním nových principů nakolik starý model byl považován za zastaralý a nefunkční. Reformy se často inspirovaly soukromým sektorem a manažerskými metodami. Vedly tedy k posunu od byrokracie směrem k tržně orientovanému přístupu a od úředníka / administrátora více k manažerovi.[7]

1.1.1 New Public Management a New Public Service

V současnosti tento pojem - New Public Management (dále jen NPM) využíváme jako označení reformní snahy veřejné správy, která čerpá zejména ze soukromého sektoru. Nejde však jen o klasickou reformu, ale o transformaci celého veřejného sektoru a jeho vztahu ke společnosti. Přístup je orientovaný na občana, jako na zákazníka, jehož potřeby by měly být

---

[4] KERLINOVÁ, A. a E. TOMÁŠKOVÁ. *Management veřejné správy.* Brno: Masarykova univerzita, Právnická fakulta, 2014, s. 10–20. ISBN 978-80-210-6918-3.
[5] HRABALOVÁ, S., V. KLÍMOVÁ a S. NUNVÁŘOVÁ. *Metody a nástroje řízení ve veřejné správě*. Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2005. ISBN 80-210-3679-6.
[6] ŠPAČEK, D. *e-Government - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení.* 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, s. 15–16. ISBN 978-80-7400-261-8.
[7] ŠPAČEK, D. *e-Government - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení.* 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, s. 17. ISBN 978-80-7400-261-8.

co nejvíce uspokojeny. Celkově je možné sledovat větší posun k decentralizaci, směřuje k eliminování nákladů k transparentnosti veřejné správy a její kontrole. Uplatňují se rovněž prvky soutěže, kdy dochází například k mechanismu kontraktace, kdy zajišťování veřejných služeb provádí soukromý sektor, dochází k výše uvedené smíšené správě mezi soukromou a veřejnou správou.[8]

Zapojení vlády do určitého procesu tak nemusí automaticky znamenat i jeho zajištění formou byrokratických prostředků a procesů. Koncept ponechává manažerům volnější přístup a kromě převzetí podnikatelských technik se často očekává i převzetí hodnot podnikatelských činností jako například **3E - Efficiency, Effectiveness, Economy**.[9] New Public Service (dále jen NPS) je koncept, který vznikl v reakci na to, že NPM je spíše soubor názorů na roli veřejné správy v rámci vládnutí a neřeší to, jak sloužit občanům, což je právě hlavní charakteristika NPS. Tento model se snaží ne řídit, ale sloužit a vytvářet vztah s občany, přičemž jeho hlavním cílem je obecný veřejný zájem.[10]

1.1.2 Good Governance a její vymezení

Také tento koncept vznikl v reakci na NPM, kdy částečně použije některé nástroje či metody, které NPM přinesl, avšak jeho cílem je vyřešit problém nedostatku demokratických prvků. Zastánci Good Governance totiž konceptu NPM vyčítají, že je až příliš propojený se soukromým sektorem a přílišným zaměřením na finance a ekonomii, což následně může vést k negativním výsledkům a korupci. Dalším kritickým bodem je pak snaha NPM vymazat specifika veřejné správy. Jelikož však nejde o soukromý sektor, je důležité zohlednit určitá specifika, jako například roli občana.[11]

Široce definováno, koncept Good Governance odpovídá na kritiku NPM a chápeme ho jako proces tvorby rozhodnutí a následnou implementaci, na kterou je kladen důraz, protože jen

---

[8] ŠPAČEK, D. *e-Government - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení.* 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012, s. 19. ISBN 978-80-7400-261-8.

[9] KERLINOVÁ, A. a E. TOMÁŠKOVÁ. *Management veřejné správy.* Brno: Masarykova univerzita, Právnická fakulta, 2014, s. 24. ISBN 978-80-210-6918-3.

[10] KERLINOVÁ, A. a E. TOMÁŠKOVÁ. *Management veřejné správy.* Brno: Masarykova univerzita, Právnická fakulta, 2014, s. 25. ISBN 978-80-210-6918-3.

[11] KERLINOVÁ, A. a E. TOMÁŠKOVÁ. *Management veřejné správy.* Brno: Masarykova univerzita, Právnická fakulta, 2014, s. 27. ISBN 978-80-210-6918-3.

správně implementované rozhodnutí může přinést nejlepší výsledky, přičemž dochází k většímu zaměření na občana a demokratizaci řízení ve veřejném sektoru. Z tohoto vyplývá, že nejdůležitějším prvkem je zaměření se na procedurální stránky a jejich zkvalitnění. Uplatňování principů by mělo vést k efektivnímu výkonu veřejné správy a zajišťování služeb, stejně jako by mělo minimalizovat problém korupce.[12] Samotný termín je obtížně přeložitelný, často se však v odborných zdrojích lze setkat s označením dobrá správa. Pro potřeby této práce však budeme využívat pojem "Good Governance", který je ustálenějším pojmem i v českém prostředí.[13]

Mezi hlavní principy Good Governance je možné zařadit následující nejdůležitější, konkrétně:[14]

- **participace** - zapojení občanů do procesu tvorby rozhodnutí,
- **transparentnost systému** – přístupnost a dostupnost informací,
- **zákonnost, právní stát, principy právního státu** - nezávislé soudy a policie, ochrana lidských práv a další,
- vstřícnost systému k občanovi a včasné vyřizování záležitostí občana,
- snaha o dosahování konsenzu,
- spravedlnost,
- účinnost a efektivnost,
- zodpovědnost za rozhodnutí, které je spojené s možností kontroly.

Good Governance podporuje, aby se do procesu tvorby rozhodnutí zapojilo široké spektrum aktérů a všichni měli možnost identifikovat problémy, hledat na ně řešení a podávat zpětnou vazbu. Proto je transparentnost systému velmi důležitá, stejně jako odpovědnost za přijaté

---

[12] DANČÁK, B. a P. HLOUČEK. *Víceúrovňové vládnutí v Evropě: zkušenosti, problémy a výzvy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2007, s. 14–19. ISBN 978-80-210-4458-6.

[13] DANČÁK, B. a P. HLOUČEK. *Víceúrovňové vládnutí v Evropě: zkušenosti, problémy a výzvy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2007, s. 14–19. ISBN 978-80-210-4458-6.

[14] RABAIAH, A. and E. VANDIJICK. A Strategic Framework of e-Government: Generic and Best Practice. *Electronic Journal of e-Government* [online]. Vol. 7, Iss. 3 [cit. 2018-06-05]. Dostupné z: http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=196

řešení. V praxi však ani tento model není ideální, protože je závislý na dalších faktorů jako například kvalitní politické strany, které ovlivňují kvalitu reprezentativní demokracie nebo kvalita zájmových organizaci, dostatečný přístup k informacím, nezávislé soudy a další skutečnosti.[15]

1.2 Vymezení základních pojmů elektronizace veřejné správy

1.2.1 Informační společnost a informatizace ve společnosti

Evropská komise v polovině devadesátých let dvacátého století nazvala informační společností svou **politiku cílevědomého přerodu hospodářský orientované společnosti na společnost informační.** Poprvé se tímto tématem zabýval summit Evropské unie v roce 1994 prostřednictvím tzv. Bangemannovy zprávy.[16] V roce 1995 summit zemí G7 v Bruselu potvrdil trend postupné přeměny industriální společnosti na informační. Zúčastněné země zároveň přijali novou politiku **Globální informační společnosti jako hlavního nástroje k dosažení další celospolečenské prosperity a nezadržitelného vývoje společnosti**.

Metodický pokyn k použití odborných výrazů pro oblast informatizace společnosti definuje informační společnost jako *"společnost, která je založena na průniku informačně-komunikačních technologií, informací a poznatků do všech oblastí společenského života a to tak, že zásadně mění společenské vztahy a procesy."* Ekonomicky nejvyspělejší země světa a významné hospodářsko-politická uskupení jako například Evropská unie a OECD mají ve svých politických programech zabudovaný i proces rozvoje informační společnosti, hovoříme o tzv. informatizaci společnosti. **Cílem strategických programů informatizace společnosti je prostřednictvím informačních a komunikačních technologií podpořit rozvoj ekonomiky, usnadnit práci a zpříjemnit život občanů, zpřístupnit a zkvalitnit vzdělávání a efektivní využití volného času každému člověku.**[17]

---

[15] DANČÁK, B. a P. HLOUČEK. *Víceúrovňové vládnutí v Evropě: zkušenosti, problémy a výzvy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2007, s. 14–19. ISBN 978-80-210-4458-6.

[16] Martin Bangemann byl tehdejší komisař Evropské unie pro telekomunikace a průmysl, podle tohoto byla daná zpráva označena podle jeho jména.

[17] DAVIES, R. e-Government: Using technology to improve public services and democratic participation. *Europa.eu* [online]. 2015, s. 29–30 [cit. 2018-06-05]. Dostupné z: http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=EPRS_IDA%282015%29565890

Informatizace společnosti představuje postupný přechod k maximálnímu využívání informačních a komunikačních technologií ve všech oblastech společenského, politického a hospodářského života. Z pohledu státu je informatizace koncepčně řízený process směřující k elektronizaci služeb poskytovaných orgány veřejné správy, tzv. e-Governmentu, k rozvoji kvalitního digitálního obsahu a k rozšíření pokrytí širokopásmovým internetem. Jde také o jednu z klíčových úkolů programů vlád vyspělých států světa. Stala se také součástí Lisabonské strategie, kde podmínkou rozvoje a znalostně orientovaných odvětví se stala informatizace. K hlavním prioritám v oblasti budování informační společnosti patří:[18]

- vybudování kvalitní a cenově dostupné informační a komunikační infrastruktury, zejména široká dostupnost internetu,
- elektronizace služeb veřejné správy, zv. E-Government,
- zajištění informační gramotnosti všech věkových a sociálních skupin obyvatelstva.

1.2.2 Podstata elektronizace služeb samosprávy

Elektronizace služeb samosprávy představuje komplexní proces transformace skládající se z aplikování informačních a komunikačních technologií ve výkonu veřejné správy ve spojení s celou škálou různých aktivit a procesů. Poskytované služby samosprávou musí byt založené na integrovaném přístupu, který zahrnuje všechny uvedené aspekty, konkrétně:[19]

- **lidský** - kultura organizace a organizační aspekt,
- **procesní** - způsob organizace a kontroly práce,
- **technologický (ICT)**.

ICT v pojetí elektronizace služeb samosprávy plní úkoly bezpapírového rozhraní, ve kterém probíhají procesy automaticky a flexibilně. Procesy, které doprovázejí nasazení konkrétního

[18] FARRELL, D. and A. GOODMAN. *Government by Design: Four Principles for a Better Public Sector*. Waltham, MA: Mackinsey & Company, 2013, p. 32.
[19] FARRELL, D. and A. GOODMAN. *Government by Design: Four Principles for a Better Public Sector*. Waltham, MA: Mackinsey & Company, 2013, p. 33.

řešení. Tyro musí být podporovány zevnitř organizace a organizační struktury na ně musí reflektovat tak, aby výkonem jednotlivých činností související s poskytováním služeb občanům zajišťovala maximální uživatelský komfort. Všechny uvedené předpoklady směřují k plnění základních strategických cílů e-Governmentu.[20]

Strategické cíle s dopadem na klienta:[21]

- snížení administrativní zátěže,
- zvýšení transparentnosti využívaných služeb,
- zvýšení přístupnosti služeb pro klienty s omezenou možností osobních návštěv,
- zvýšení interakce mezi institucemi samosprávy a veřejností.

Strategické cíle s dopadem na veřejné instituce:[22]

- snížení administrativní náročnosti vyřizování podání - zpracování služeb,
- zvýšení transparentnosti poskytování služeb,
- zlepšení kvality dostupných údajů o službách a jejich uživatelům.

Samotná elektronizace státní správy by k odstranění byrokracie rozhodne nevedla, dokázala by ji jen transformovat na tzv. infokracii, která by omezovala ty občany, kteří ať už nemají přístup k novým technologiím nebo je z různých důvodů využívat odmítají. Hlavním principem, kterým by se elektronizace státní správy měla řídit, je myšlenka, že veřejná správa má sloužit veřejnosti a má pomocí technologií zdokonalovat své aktivity, ať už navenek směrem k občanovi nebo i v rámci vlastního systému. S elektronizací veřejné správy jsou tak spojeny termíny jako e-Government a e-Governance.[23]

---

[20] MEULEMAN, L. *Public Management and the Metagoverance of Hierarchies. Networks, and Markets.* Heidelberg: Physica Verlag, 2008, s. 35–39. ISBN 978-3-7908-2053-9.
[21] MEULEMAN, L. *Public Management and the Metagoverance of Hierarchies. Networks, and Markets.* Heidelberg: Physica Verlag, 2008, s. 35–39. ISBN 978-3-7908-2053-9.
[22] FARRELL, D. and A. GOODMAN. *Government by Design: Four Principles for a Better Public Sector.* Waltham, MA: Mackinsey & Company, 2013, p. 37.
[23] FARRELL, D. and A. GOODMAN. *Government by Design: Four Principles for a Better Public Sector.* Waltham, MA: Mackinsey & Company, 2013, p. 37.

E-Government spojuje s elektronickým poskytováním služeb a procesy, které se dějí uvnitř veřejné správy, a také s elektronickou volbou / hlasováním. E-Governance se naopak vyznačuje elektronickou konzultací nebo jiným zapojováním veřejnosti do procesu rozhodování o veřejných záležitostí.[24] V obou případech ale nastává výkon prostřednictvím informačně-komunikačních technologií (dále jen ICT). Vzhledem k vybrané klíčové oblasti, jako jsou služby, které bude práce zkoumat, bude využíván vhodnější termín, tedy e-Government.[25]

1.2.3 Informatizace v rámci samosprávy

Důležitým posláním strategického řešení informatizace v ČR je definování klíčových oblastí informatizace společnosti, zdůraznění jejich vzájemné souvislosti a vytvoření rámce pro nové aktivity a procesy. **Jedním z hlavních ukazatelů rozvoje informační společnosti je dostupnost elektronizace - e-Government služeb poskytovaných prostřednictvím internetu na nejvyšší úrovni bez osobního kontaktu klienta s institucí.** Služby můžeme rozdělit podle koncového uživatele na služby pro občany, služby pro podnikatele a podle úrovně sofistikovanosti.

Nejvyšší úroveň nazýváme proaktivní službou. Taková služba poskytuje kromě elektronických formulářů i nad nimi postavené transakce funkce služby a zároveň umožnuje poskytovateli předvídat životní situace uživatele a proaktivním způsobem mu nabídnout službu, nebo požadavek daného klienta vyřídit automaticky. Při komplexním posuzování je důležité zhodnotit přístup připojení širokopásmového připojení k internetu jako způsobu přístupu k poskytovaným službám a zdrojům informací. Neméně podstatnou oblastí je zkoumání intenzity využívání ICT občany ČR a připravenosti lidských zdrojů v organizacích poskytovatele elektronické služby. Pozitivní skutečností je to, že každý žák, který řádně

[24] CAPGEMINI, L. Benchmark measurement of European eGovernment services. *Capgemini.com* [online]. 2009, pp. 19–21 [cit. 2018-06-05]. Dostupné z: https://www.capgemini.com/it-it/resources/benchmark-measurement-of-european-egovernment-services/

[25] FARRELL, D. and A. GOODMAN. *Government by Design: Four Principles for a Better Public Sector*. Waltham, MA: Mackinsey & Company, 2013, p. 39.

studuje má možnost nabýt základní digitální gramotnost do ukončení povinné školní docházky.[26]

Pro implementaci a rozvoj jsou definovány uvedeny hlavní oblasti:[27]

- budování širokopásmových připojení,
- informační bezpečnost a standardy,
- elektronická správa – e-Government,
- elektronické zdravotnictví – e-Health,
- digitální gramotnost a elektronické vzdělávání – e-Education,
- snižování energetické náročnosti a zvýšení energetické účinnosti.

Financování je zabezpečené ve smyslu limitů veřejné správy, přičemž nebudou se v této souvislosti zakládat zvýšené nároky na státní rozpočet, na rozpočty obcí a vyšších územních celků, ani na veřejnoprávní instituce. Dominantním zdrojů financování jsou prostředky ze strukturálních fondů EU, a to i pro současné programové období.

1.3 e-Government

V současnosti je e-Government v ČR upravován hlavně těmito právními předpisy. Jako první z mého pohledu důležitý zákon je zákon č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, tento zákon je známý jako zákon o e-Governmentu nebo e-Government Act, tento zákon vešel v platnost 1. července 2009. Tento zákon si klade za cíl utvořit nejvýhodnější podmínky pro elektronickou komunikaci mezi občany a úřady ale i jednotlivými úřady mezi sebou. Dalším aspektem tohoto zákona je úprava práv a povinností, které vznikají při používání datových schránek a při autorizované konverzi dokumentů. S tímot zákonem byl take přijat zákon č. 301/2008 Sb., který výše zmíněný zákon mění a upravuje.

[26] FARRELL, D. and A. GOODMAN. *Government by Design: Four Principles for a Better Public Sector.* Waltham, MA: Mackinsey & Company, 2013, p. 41.
[27] FARRELL, D. and A. GOODMAN. *Government by Design: Four Principles for a Better Public Sector.* Waltham, MA: Mackinsey & Company, 2013, p. 42.

Neméně důležitým zákonem upravujícím eGovernment je zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích. Tento zákon slouží k regulaci podmínek podnikání. Elektronická komunikace je regulována státní správou. Tato regulace supluje hospodářskou soutěž, která chybí. Zákon č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy (ISVS) stanovuje práva a povinnosti, které souvisejí s používáním, rozvojem informačních systémů zavedených ve veřejné správě. Dále jsou jím upravovány pravomoci Ministerstva vnitra, které tyto informační systémy vytváří.

Je vhodné pokračovat také zákonem č. 227/2000 Sb. o elektronickém podpisu, který upravuje užívání elektronických podpisů. Tento zákon určuje povinnosti spojené s poskytováním certifikátů a souvisejících služeb. V neposlední řadě je důležitým zákonem zákon č. 106/1999 Sb. o svobodě přístupu k informacím určující pravidla při poskytování informací a také upravující práva na svobodný přístup k těmto informacím. Tímto zákonem jsou určeny subjekty, jež musí poskytovat určité informace, mezi které patří také orgány veřejné správy.

Dalším ze zákonů je zákon o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů č. 101/2000 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Tímto zákonem jsou chráněny osoby před neoprávněným zasáhem do soukromí. Dále upravuje práva a povinnosti při zapracovávání osobních údajů a stanovuje podmínky, za kterých je možné poskytovat osobní údaje do jiných zemí. Působnost tohoto zákona je pohledem veřejné správy důkežitý při zpracovávání osobních údajů, které využívají státní orgány, orgány územní samosprávy a další orgány veřejné moci, ale např. i fyzické a právnické osoby.

Posledním zákonem je zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti upravující povinnosti a odpovědnosti osob, jež jsou šiřiteli obchodních sdělenía poskytují služby informačním společnostem. Také je velmi důležité, že tento zákon definuje pojmy jako elektronická pošta a elektronické prostředky.

E-Government je možné definovat jako elektronickou formu výkonu veřejné správy prostřednictvím informačně-komunikačních technologií. E-Government představuje využití prostředků a nástrojů informačních technologií, zejména internetu, pro zkvalitnění veřejných služeb pro občany, podnikatele a celou společnost.[28]

[28] VANÍČEK, Z. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011. ISBN 9788072018550.

Evropská unie chápe e-Government jako **způsob zlepšení veřejných služeb, demokratických procesů a posílení podpory k veřejným politikám prostřednictvím využívání informačních a komunikačních technologií v kombinaci s organizačními změnami a novými dovednostmi.**[29]

Podle definice OECD se **e-Government soustředí na využití nových ICT ve všech činnostech vlády. Především má však e-Government potenciál změnit strukturu a řízení státní moci v rámci daného státu.**[30]

Podle Metodického pokynu k použití odborných výrazů pro oblast informatizace společnosti představuje e-Government **využívání informačních a komunikačních technologií on-line ve veřejné správě spojené s organizačními změnami a novými dovednostmi s cílem zlepšit služby veřejné správy a uplatňování demokratických postupů i posílit podporu veřejných politik.**[31]

1.3.1 Formy e-Governmentu

Problematika e-Governmentu se vztahuje na všechny úrovně veřejné správy, od místní až po mezinárodní. Podle komunikujících stran rozlišujeme následující formy e-Governmentu, konkrétně:[32]

- **G2C (Government to Citizens**) - on-line komunikace mezi veřejnou správou a občany,
- **G2B (Government to Businesses)** - on-line komunikace veřejné správy s podnikatelským sektorem,
- **G2E (Government to Employees)** - on-line komunikace mezi veřejnou správou a zaměstnanci institucí spadajících pod veřejnou správu,

[29] MATES, P. a V. SMEJKAL. *eGovernment v českém právu.* Praha: Linde, 2006, 15–19. ISBN 8072016148.
[30] OECD. Digital Government. *Oecd.org* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: http://www.oecd.org/gov/digital-government/
[31] MATES, P. a V. SMEJKAL. *eGovernment v českém právu.* Praha: Linde, 2006, 15–19. ISBN 8072016148.
[32] MATES, P. a V. SMEJKAL. *eGovernment v českém právu.* Praha: Linde, 2006, 15–19. ISBN 8072016148.

- **G2G (Government to Governments)** - vzájemná on-line komunikace mezi institucemi veřejné správy,
- **G2A (Government to Administration)** - elektronická komunikace mezi veřejnou správou a administrativou,
- **C2G (Citizens to Governments)** - on-line komunikace občanů směrem k orgánům veřejné správy.

1.3.2 Principy e-Governmentu

Principy informatizace veřejné správy aktualizují obecně platné zásady, které formují informatizaci veřejné správy. Jejich důsledná aplikace při formování pilířů informatizace veřejné správy umožní vytvořit integrovanou infrastrukturu a informační systémy veřejné správy, tak, aby byly schopny spolupracovat nejen na národní, ale i na evropské úrovni. Základní stanovení principů informatizace veřejné správy vyplývá z obecně uznávaných principů e-Governmentu akceptovaných členskými státy Evropské unie. Jednotlivé principy by měly být respektovány a aplikovány správci IS VS při implementaci každého IS VS nebo každé elektronické služby poskytované veřejnou správou.[33]

Hlavní principy budování e-Government řešení jsou shrnuty v následujících bodech:[34]

- **služby občanům** - poskytování služeb orgány veřejné správy má být zaměřeny na občany a ne obrácené proti nim,
- **efektivnost** - služby poskytované elektronickými komunikačními kanály by měly být nabízeny efektivnější než konvenčně poskytované služby. Ve snaze přizpůsobit se těmto požadavkům musí veřejná správa přehodnotit stávající administrativní procesy,
- **bezpečnos**t - elektronická komunikace je realizována na bázi bezpečnostní politiky, která je podřízena pravidlům a praktikám vyplývajícím z provedené analýzy rizik. Bezpečnostní požadavky musí být sladěny s dokumentem 2001/264 / EC,

---

[33] OECD. Digital Government. *Oecd.org* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: http://www.oecd.org/gov/digital-government/

[34] ŠPAČEK, D. *e-Government - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení.* 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. ISBN 978-80-7400-261-8.

- **transparentnost** - zapojení všech zainteresovaných do procesu plánování, a implementace elektronických služeb,
- **přístupnost** - dostupnost všech elektronických služeb veřejné správy pro co nejširší vrstvy uživatelů, včetně znevýhodněných skupin,
- **ochrana soukromí** - zajištění jednoznačného ochrany osobních údajů,
- **víceúrovňová spolupráce** - zajištění schopnosti vzájemné komunikace pro všechny relevantní systémy vycházejíc z Evropského rámce interoperability, jakož i mezinárodně volně dostupných standardů a řešení,
- **používání "Open Standards"** - jako prostředku pro dosažení interoperability,
- **technologická a softwarová neutralita** - řešení musí být přístupné novým technologiím a neutrální ke konkrétní použité technologii, která může zvýhodňovat, resp. znevýhodňovat konkrétního poskytovatele řešení nebo služby.

1.3.3 Hlavní přínosy e-Governmentu

Podle programového prohlášení vlády informatizace veřejné správy odstraní opakující se požadavky na informace, doklady a údaje občanů a podnikatelů. Rychlé nasazování služeb elektronické správy zefektivní procesy ve všech oblastech, kde dochází k interakci veřejné správy s občany nebo podnikateli. **Informatizace veřejné správy má velký přínos pro občany, podnikatele, státní správu i samosprávu, protože snižuje neproduktivní čas strávený vyřizováním úředních záležitostí, minimalizuje výskyt chyb, odstraňuje vícenásobné realizování stejných úkonů.** Občan i podnikatel bude moci vyřídit úřední záležitosti z jednoho místa, případně přímo z domova nebo kanceláře prostřednictvím svého počítače. Údaje se budou vyžadovat od občana pouze jedenkrát.[35]

Občan nebo podnikatel disponující zaručeným elektronickým podpisem bude tyto procesy vyřizovat prostřednictvím ústředního portálu veřejné správy, který bude jednotným vstupním bodem do systému. Veřejná správa bude efektivnější, přehlednější, bez zbytečného

[35] WILLKE, H. *Smart Governance: Governing the Global Knowledge Society*. Illinois: University of Chicago Press, 2007, s. 44. ISBN 978-3593382531.

papírování díky postupnému přechodu k plně elektronické formě zpracování dokumentů a komunikace. Dojde tak ke snížení nákladů a zamezení korupce.

Informatizace veřejné správy nabízí řadu výhod, jako jsou zejména **efektivní a úsporné poskytování veřejných služeb, zvyšování transparentnosti, zjednodušení přístupu k úředním informacím, zvyšování účasti obyvatelstva na správě státu, možnost diskutovat a připomínkovat, podpora ochrany životního prostředí díky snižování papírové náročnosti některých úkonů ve veřejné správě, rychlé, efektivní, ale zejména pohodlné vyřízení žádosti.**[36]

e-Government však má i své specifické nevýhody, mezi které patří zejména nevyrovnanost internetového pokrytí některých regionů, čímž se snižuje jeho dostupnost, spolehlivost nabízených informací, bezpečnostní riziko přenosu dat, nutnost dostatečné digitální gramotnosti populace a další.

1.3.4 Aktuální problémy a bariéry e-Governmentu

e-Governmnet by neměl být jen jednoduchou elektronizací některých úkonů veřejné správy, ale měl by znamenat možnost reformy systému. Limity proto mohou nastat v případě, že se na tento cíl rezignuje a e-Government je implementován do současného existujícího prostředí, bez jakékoliv změny organizační struktury či zdokonalení.[37] Negativním vlivem jsou také nedostatečné informace ze strany státu o tom, jaké požadavky na systém mají občané či úřady. Národní cíle jsou tak založeny na neadekvátních informacích, ať již zmíněné poptávky nebo nedostatečné znalosti nabídky technologických možností.[38]

Výzkum e-Governmentu s názvem Breaking Barriers to e-Government[39] identifikoval třicet hlavních bariér v dané oblasti. Za bariéru přitom považuje každou skutečnou nebo i domnělou překážku, která brání v přístupu do systému nebo rozvoji e-Governmentu,

---

[36] WILLKE, H. *Smart Governance: Governing the Global Knowledge Society*. Illinois: University of Chicago Press, 2007, s. 45. ISBN 978-3593382531.
[37] WILLKE, H. *Smart Governance: Governing the Global Knowledge Society*. Illinois: University of Chicago Press, 2007, s. 47. ISBN 978-3593382531.
[38] VIGODA-GADOT, E. *Managing Collaboration in Public Administration.* Westport, Conn.: Praeger, 2013, p. 75. ISBN 978-1567205671.
[39] European Commission. Breaking Barriers to e-Government. *Ec.europa.eu* [online]. 2007 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc600f.pdf?id=27391

přičemž může mít různý charakter - právní, technický, sociální, institucionální a další. Samozřejmě, ne všechny uvedené bariéry byly stejně významné. Výzkum ponechal přiřadit jednotlivým překážkám důležitost na čtyřstupňové škále a na základě tohoto následně bylo realizováno hodnocení. Za důležité nebo velmi důležité, ve více než 60 % odpovědí, byly označeny bariéry jako:[40]

- špatná koordinace mezi centrální, regionální a místní úrovní vlády,
- odpor úředníků vůči změně,
- nedostatečná schopnost IT systémů vzájemně spolupracovat,
- nízká úroveň využití internetu určitými skupinami obyvatel,
- nedostatečná politická podpora,
- nedostatečná bezpečnost identifikace a autorizace,
- obavy z podvodu či podvodného jednání,
- nedostatečné schopnosti úředníků,
- nedostatečná motivace občanů k využívání e-Governmentu.

Přestože výzkum měl jisté limity, zejména ohledně reprezentativnosti, zastoupení států věková kategorie, zaměstnanci veřejného sektoru a další. Je proto nutné výsledky interpretovat s rezervou, uvedené bariéry dobře poslouží na nastínění základních problematických bodů a různých subjektů, kteří v oblasti e-Governmentu působí. Aplikování e-Governmentu totiž není jen o technické stránce, tedy o systému, který službu zprostředkuje (software), ale je důležité zajistit i propojení jednotlivých systémů, aby spolu dokázaly komunikovat, byly kompatibilní a dublování se jim v rámci úspory času, finančních, personálních a jiných nákladů, dařilo odstraňovat, a ne aby k němu ještě přispívaly.[41]

---

[40] HOMBURG, V. *Understanding e-government – information systems in pubic administration.* Abingdon: Routledge, 2008. ISBN 978-0-415-43094-4.

[41] SCHWESTER, R. Examining the Barriers to e-Government Adoption. *Electronic journal of eGovernment* [online]. 2009, Vol. 7, Iss. 1 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArt

Důležitou oblastí je otázka bezpečnosti a důvěry v daný systém. Je třeba si uvědomit, že bariéry, které budou překážkou ve využívání, totiž nemusí být jen skutečné, ale často může jít jen o domněnku, která však bude dostatečně silná na to, aby zabránila správnému fungování systému. Názorným příkladem mohou být obavy občanů o bezpečnost a funkčnost, zda systém skutečně pracuje správně, zda nemůže být ukradena občanova identita nebo nemůže jít o jiný typ podvodu, který uživatel nebude schopen odhalit. Je proto úkolem politických elit, aby dokázaly legitimovat systém a tyto domnělé bariéry se tak eliminovaly. Musí existovat dostatečná politická podpora napříč politickým spektrem, která bude stát za projektem a nejen podpoří jeho důvěryhodnost, ale také motivuje občany k tomu, aby změnili zažité chování a přešli na nový, elektronický model.[42]

Od politických elit se dostáváme k dalším dvěma důležitým skupinám aktérů, na kterých je úspěch e-Governmentu závislý. Na jedné straně jsou to občané - uživatelé, kteří musí být nakloněni tomu, aby systém využívali a podporovali ho. K tomu by měla sloužit nejen zmiňovaná důvěra a motivace, ale například i přívětivé uživatelské prostředí, ve kterém se uživatel bude schopen se snadno zorientovat a postarat se o vybavení potřebných záležitostí skrz elektronický přístup. Toto mu tak v konečném důsledku nezabere více času, než kdyby stejný problém řešil původním, byrokratickým postupem, například osobně na úřadě.[43]

Druhou významnou skupinou jsou úředníci, kteří rovněž musí být ochotni změnit své původní návyky a postupy a systém do své práce zakomponovat. Musí být pro ně rovněž uživatelsky příjemný, praktický a musí ho dobře znát, aby v něm dokázali nejen produktivně pracovat, ale také byli schopni poskytnout odbornou pomoc občanům. K naplnění těchto úkolů významně pomůže školení pracovníků a zakomponování jejich připomínek a návrhů do výsledné podoby systému. E-Government není jen jednoduchou elektronizací vybraných úkonů státní správy, ale jde o celý komplex souvisejících prvků, které propojují různí aktéři s různými požadavky. Selhání systému a nenaplnění požadovaných cílů tak může nastat na několika úrovních, jako jsou technické, odborné či uživatelské. Tato rizika a bariéry jsou

[42] European Commission. Breaking Barriers to e-Government. *Ec.europa.eu* [online]. 2007 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc600f.pdf?id=27391

[43] VIGODA-GADOT, E. *Managing Collaboration in Public Administration.* Westport, Conn.: Praeger, 2013, p. 76. ISBN 978-1567205671.

proto nutné nejen před vytvořením a prováděním zohlednit, ale i průběžně vyhodnocovat, stejně jak monitorovat.[44]

1.3.5 Přístup k e-Governmentu v rámci Evropské unie

Už na konci 90. let 20. století, konkrétně v roce 1999 Evropská komise vypracovala koncepční dokument pro e-Government v Evropské unii s názvem eEurope - An Information Society For All,[45] jehož úkolem mělo být akcelerované změny a státní služby přiblížit občanovi, redukovat státní výdaje, vytvořit pracovní místa a zlepšit informace. Přestože se v dokumentu ještě nevyužívá pojem e-Government ale Government Online, jde pouze o jiné formální označení, základní myšlenky a principy pojmů jsou shodné.[46] Na lisabonském summitu byla iniciativa revidována a schválena v podobě akčního plánu eEurope 2002.[47] Cílem bylo umožnit elektronický přístup k veřejným službám, zpřístupnit data a zjednodušit administrativní procedury. Pro lepší vyhodnocování naplňování cílů, byl vytvořen seznam 20 základních veřejných služeb, které měly být standardem pro minimální elektronizaci. Veřejná správa se tak měla rychle přizpůsobovat novým trendům a metodám, přičemž měl být zapojen i soukromý sektor a zdůrazňovalo se i partnerství mezi veřejnými institucemi navzájem.[48]

Následující iniciativa, označovaná jako eEurope 2005 zdůrazňovala, že je nutné zabezpečit více kanálů na poskytování služeb e-Governmentu a do konce roku 2004 zajistit elektronizaci veřejných služeb a to zejména těch, které byly v předešlém dokumentu definovány jako základní, přesto se plán nepodařilo naplnit a stále jejich praxe není realitou. V roce 2003 byl

---

[44] VIGODA-GADOT, E. *Managing Collaboration in Public Administration.* Westport, Conn.: Praeger, 2013, p. 78. ISBN 978-1567205671.

[45] European Commission. eEurope - An information society for all. *Europa.eu* [online]. 2001 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eeurope-information-society-all

[46] European Commission. eEurope - An information society for all. *Europa.eu* [online]. 2001 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eeurope-information-society-all

[47] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[48] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

publikován dokument The Role of e-Government for Europe 's Future,[49] který požadoval větší uživatelskou přívětivost a nutnost pozvednout důvěru ve využívání elektronických služeb.[50] Strategický dokument, z roku 2005, s názvem i2010 vytvořila Evropská komise s cílem rozpracovat základní priority, dotvořit jednotný evropský informační prostor a dosáhnout evropskou informační společnost. Na základě tohoto dokumentu následně v roce 2006 Komise zveřejnila akční plán s názvem i2010 e-Government Action Plan.[51] Ten pracoval s pěti hlavními úkoly - cíli, přičemž předpokládal jejich naplnění do konce roku 2010.[52] Ke konkrétním cílům patřily tyto:[53]

- zapojení všech občanů do e-Governmentu,
- podporovat efektivitu ve smyslu větší transparentnosti, menší byrokracie a souvisejících činností,
- implementovat nejdůležitější služby pro občany i firmy,
- realizovat klíčové předpoklady, aby měli občané a firmy přístup k otevřeným evropským službám,
- posílit participaci a demokratické rozhodování.

[49] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[50] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[51] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[52] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[53] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

Základní strategický rámec rozvoje e-Governmentu představuje Digital Agenda for Europe,[54] která je součástí strategie Evropa 2020 z roku 2010. Cíle digitální agendy byly Evropskou komisí specifikovány v akčním plánu, vydaném v roce 2010, s názvem The European eGovernment Action Plan 2011-2015.[55] Tento dokument je zároveň hlavním evropským dokumentem, ze kterého bude práce vycházet, protože jde o přesné vymezení cílů e-Governmentu v sledovaném období, které si vymezil tento výzkum.[56]

Akční plán se zaměřuje na několik oblastí. Kromě daných oblastí si Evropská komise vyčlenila i dva hlavní cíle, konkrétně:[57]

- zpřístupnit do roku 2015 on-line klíčové přeshraniční služby, které umožní podnikatelům zakládat a provozovat své firmy kdekoli v Evropě a zároveň také, aby občané mohli studovat, pracovat, bydlet a odejít do důchodu kdekoliv v EU,
- dosáhnout, aby do roku 2015 využívalo elektronické veřejné služby 50 % občanů EU a až 80 % firem v rámci EU.

Samotná Evropská komise konstatuje, že navzdory nárůstu elektronických služeb v EU nejde o rovnoměrný růst a některé země EU v této souvislosti zaostávají, přičemž k řešení této situace by měl napomoci nový Akční plán 2016-2020.[58] Ten rozvíjí cíle stanovené v předchozím akčním plánu, nakolik se jejich do stanoveného roku 2015 nepodařilo naplnit. Přesto však Evropská komise ze svých cílů nepolevuje, naopak, ještě je posouvá trochu dále. Přidávají se oblasti jako justice a klade se důraz na inkluzi a zohledňování potřeb například

[54] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[55] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[56] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[57] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[58] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

starších či zdravotně postižených osob, kteří by využívali digitální služby. Jde však jen o poměrně okrajové oblasti, které nepředstavují zásadní nové přístupy a změny oproti předešlému akčnímu plánu a většina dokumentu je s ním shodná.

Zatímco totiž nebudou dosaženy základní cíle, není možné oblast rozvíjet dále. Podle EU totiž e-Government představuje více než jen využívání IT nástrojů ve veřejné sféře, ale také umožňuje občanům, firmám a organizacím vykonávat jednotlivé úkony související s veřejnou správou snadněji, rychleji, a také s menšími náklady.[59] Rozvoj digitálního jednotného trhu je totiž nesmírně důležitý pro plný rozvoj samotného jednotného trhu, který je základní myšlenkou celé Evropské unie. Odstranění fyzických bariér prostřednictvím elektronizace, technologií a internetu by totiž umožnilo naplno občanům využívat práva na život a práci kdekoli v EU, bez nutnosti zbytečné byrokratické zátěže spojené s fyzickým vyřízením jejich žádostí, které by mohly být funkčním e-Governmentem odstraněny.[60]

Na evropské úrovni hraje roli hlavního aktéra Evropská komise, která přebírá úkoly rozvoje přeshraničních digitálních veřejných služeb, do kterých patří i e-Government. Agendu má pod správou komisař pro jednotný digitální trh. Evropský parlament a Rada rovněž podporují iniciativy e-Governmentu a to zejména formou studií, meetingů, reportů či deklarací.[61] Příkladem může být setkání ministrů v Malmö v roce 2009, kdy došlo k podepsání Deklarace, která identifikuje rozvoj e-Governmentu jako významný cíl evropské politiky a zároveň nastavuje základní cíle v této oblasti, které by měly být do roku 2015 naplněné. Ty však do značné míry kopírují a podporují Akční plán 2011 - 2015 Evropské komise a hlavním

[59] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[60] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[61] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

smyslem dokumentu je zejména podpořit motivaci ministrů k tomu, aby oblast e-Governmentu ve svém státě aktivně rozvíjeli.[62]

1.3.6 Měření výsledků působení e-Governmentu a jeho praktický význam

Hodnotit oblast e-Governmentu je velmi náročné protože jednotlivé státy přistupují k danému tématu odlišně, a to i navzdory společným stanoveným cílům. Ty jsou však často velmi obecným způsobem definovány. Dalším problémem je obtížná "měřitelnost", která by nám jednoznačně nebo alespoň jasnější dovolila posuzovat úroveň rozvoje e-Governmentu mezi jednotlivými státy. S podobným problémem se v humanitních oborech setkáváme poměrně často, jako příklad můžeme uvést měření úrovně demokracie či svobody tisku a podobně. Jelikož však nejen při porovnávání ale i při evaluaci je nezbytné sledovat vývoj a pokrok, byly navrženy indexy, které kvantifikaci umožňují.[63]

Je možné představit tři indexy, pomocí kterých lze porovnávat rozšířením digitální sféry v rámci jednotlivých států. Podobných indexů existuje sice několik, výhodou těchto je však zaměření zejména na stát a ne soukromý sektor, což je pro potřeby této práce klíčové. Jeden z indexů vytvořila Evropská komise a další dva pocházejí z OSN. Díky těmto hodnocením bude možné vytvořit si lepší představu o rozvoji a stavu e-Governmentu v zemích Evropské unie, což bude prezentováno graficky níže.

Index digitální ekonomie a společnosti - The Digital Economy and Society Index (dále jen DESI) shrnuje 30 relevantních indikátorů v rámci pěti hlavních dimenzí,[64] s cílem mapovat vývoj digitálního působení členských států Evropské unie. Index vytvořila Evropská komise, která každoročně zveřejňuje jeho výsledky, jak celkově, tak i za jednotlivé indikátory nebo skupinu souvisejících indikátorů v rámci jedné z dimenzí. Ne všechny jsou však pro

[62] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[63] European Commission. Digital Economy and Society Index: DESI Index. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi

[64] European Commission. Digital Economy and Society Index: DESI Index. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi

Evropskou komisi stejně relevantní, proto v rámci konečného hodnocení v rámci indexu je jim připisována různá váha. Jednotlivé dimenze a jejich váha jsou následující:[65]

- konektivita (propojení) – 25 %,
- lidský kapitál – 25 %,
- využívání internetu – 15 %,
- integrace digitálních technologií – 20 %,
- digitální veřejné služby – 15 %.

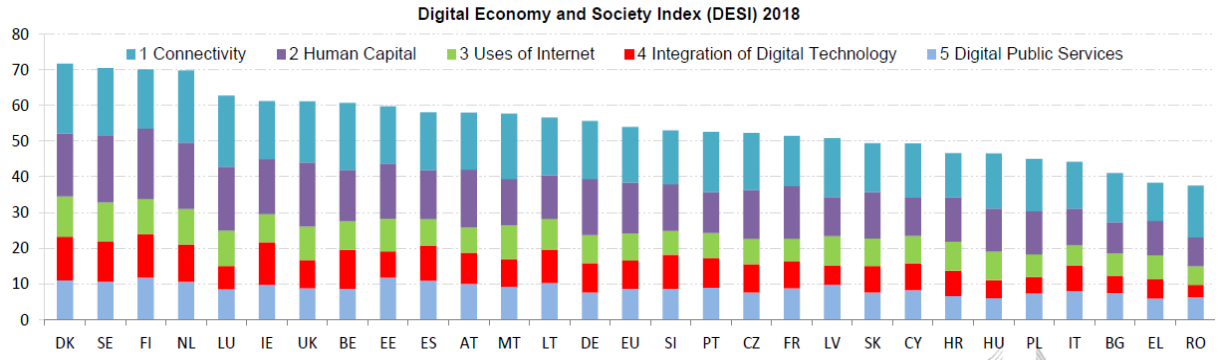
Celkový index i jednotlivé kategorie jsou hodnoceny na stupnici 0-1, kde 1 představuje nejlepší výsledek.[66] Pro potřeby této práce se zaměříme na porovnání výsledků v rámci zemí EU, jako celkového reprezentativního přehledu, přičemž pro lepší kontext uvedeme výsledky Evropské unie jako jeden celek. Vzhledem k tomu, že celkový index zahrnuje poměrně široké spektrum hodnotících oblastí, byla vybrána jako relevantní, užší kategorie Digital Public Services a v rámci ní pak ještě výsledky za prvek e-Government Users, jako uživatelé e-Governmentu.[67] V rámci celkového indexu DESI lze hodnotit, že na hodnotící škále 0-1 se průměr zemí EU pohybuje někde na prostřední hodnotě, přičemž lze sledovat trend zlepšování.

[65] European Commission. Digital Economy and Society Index: DESI Index. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi

[66] European Commission. Digital Economy and Society Index: DESI Index. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi

[67] European Commission. Digital Economy and Society Index: DESI Index. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi

Graf 1: Digitální ekonomika a společnost – oblast e-Government v roce 2018 I



Zdroj: DESI, 2018

Jak můžeme hodnotit, Česká republika je v tomto hodnocení z tohoto roku na úrovni horšího průměru Evropské unie, lze předpokládat, že současná vláda a zejména Ministerstvo obchodu ČR bude usilovat o rozšiřování a posilování oblasti digitální ekonomie a společnosti.

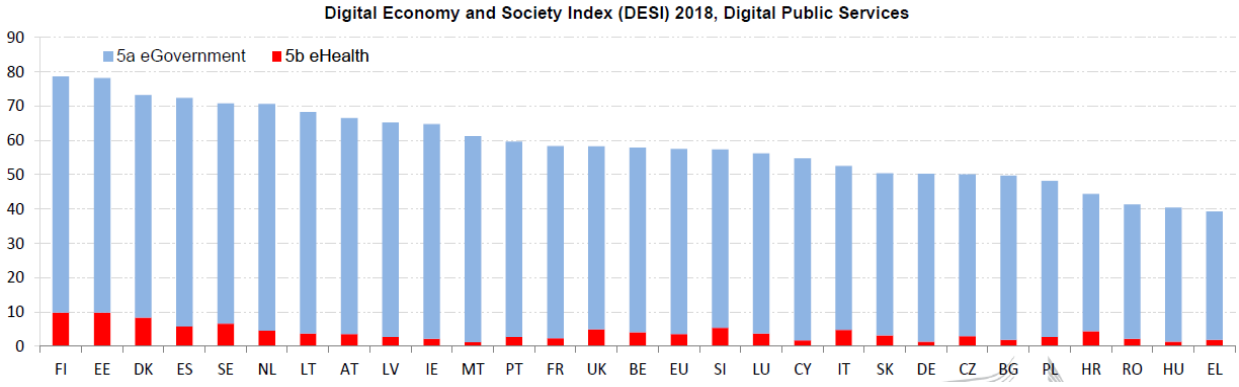
Oblast digitálních veřejných služeb se skládá ze šesti ukazatelů:[68]

- uživatelé e-Governmentu jsou měřeni jako procento těch internetových uživatelů, kteří potřebují vyřídit své požadavky vůči veřejné správě, tzv. ukazatel uživatelů elektronické správy,
- hodnocení toho, do jaké míry jsou údaje, které jsou již veřejnosti známy, předem vyplněny ve formulářích předaných uživateli, tzv. indikátor formulářů veřejné správy,
- rozsah, v jakém mohou být různé kroky při řešení veřejné správy plně on-line, tzv. indikátor dokončení služby online,
- míra interoperability a přeshraničních veřejných služeb pro firmy, tzv. ukazatel digitálních veřejných služeb pro firmy,
- vláda a její závazek otevřít data, tzv. ukazatel otevřených dat,

[68] European Commission. Digital Economy and Society Index: DESI Index. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi

- procento osob - občanů, kteří používali zdravotní a pečovatelské služby poskytované on-line, aniž by museli jít do nemocnice nebo lékařské ordinace, tzv. ukazatel služeb e-Health.

Graf 2: Digitální ekonomika a společnost – oblast e-Government v roce 2018 II

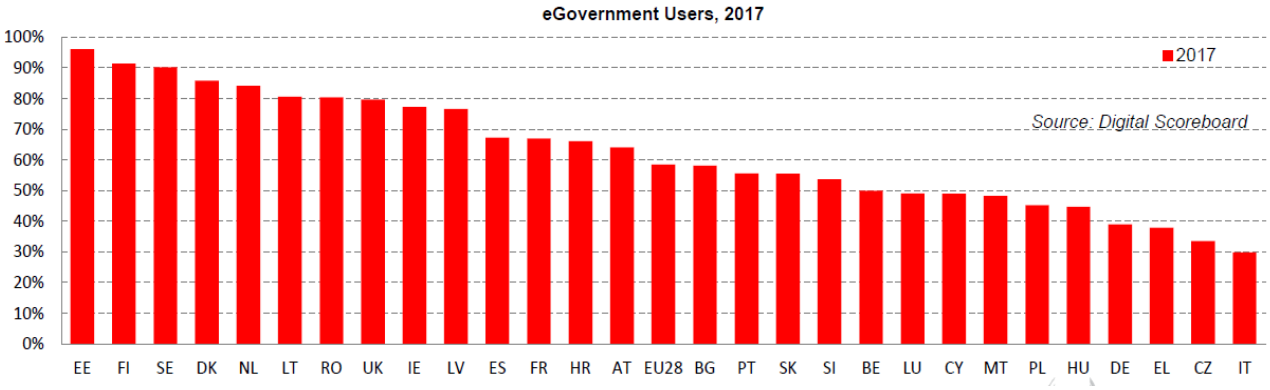


Zdroj: DESI, 2018

V tomto hodnocení je pozice České republiky výrazněji pod evropským průměrem. Je nutné uvést, že například rozsáhlejší aplikace konceptu e-Health se bude v následujících letech dále rozvíjet. V letošním roce to bylo zavedení elektronických receptů a lze předpokládat, že bude trend elektronizace v českém zdravotnictví pokračovat. Oblast e-Governmentu ve veřejné správě patří k prioritám současné Vlády České republiky a bude do budoucna také podstatně rozvíjena.

Rozsah, v němž elektronické služby snižují čas strávený v institucích veřejné správy, motivují občany k tomu, aby je aktivně využívali. Estonsko, Finsko, Švédsko, Dánsko, Nizozemsko a Litva fungují v této oblasti velmi dobře, přičemž více než 80 % uživatelů internetu potřebuje předložit formuláře veřejné správě výběru vládních portálů. Čtrnáct členských států EU je nad průměrem EU (58,5%), zatímco Itálie, Česká republika, Řecko a Německo dosahují méně než 40 %. Ve srovnání s posledními lety existuje stoupající trend od roku 2015, který se však v roce 2017 zastavil s poklesem o jeden procentní bod.[69]

Graf 3: Uživatelé služeb e-Governmentu v roce 2017



Zdroj: DESI, 2018

1.3.7 Portál veřejné správy České republiky

Český e-Government je realizován v rámci iniciativy e-Europe. Jedním z jeho nejdůležitějších projektů je tvorba a realizace Portálu veřejné správy České republiky. Také tvoří jakousi vstupní bránu do elektronického úředního světa. Jedním z počátečních, opravdu

[69] European Commission. Digital Economy and Society Index: DESI Index. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi

hlavních přínosů v rozšiřování e-Governmentu v ČR se stal portál veřejné správy (www.http://portal.gov.cz). Fungovat začal 6. října 2003 a cestou k současné podobě prošel velkými změnami.[70]

Upravuje jej ustanovení § 6 f) zákona č. 365/2000 Sb. o informačních systémech veřejné správy, kde se uvádí, že pojem portál veřejné správy je informační systém veřejné správy (ISVS), který zajišťuje přístup k informacím státních orgánů, orgánů územních samosprávných celků a orgánů veřejné moci, které nejsou státními orgány ani orgány územních samosprávných celků a komunikaci s nimi. Tato komunikace se uskutečňuje za pomoci datových schránek a prostřednictvím kontaktních míst veřejné správy.[71]

Dále podle tohoto zákona zajišťuje přístup k informacím fyzických a právnických osob na základě písemné smlouvy mezi správcem portálu a fyzickou nebo právnickou osobou, ke které informacím je zajišťován přístup. Za tuto službu zaplatí fyzická nebo právnická osoba poplatek, jehož výše je zveřejněna na portály veřejné správy. Portál poskytuje informace, které se týkají hlavně oblastí sociálního zabezpečení, zdravotnického zabezpečení, správy veřejných financí, dotaci, veřejných zakázek, státní statistické služby, evidence a identifikace osob, jejich součástí a práv a povinností těchto osob či jejich součástí a tvorby a publikace právních předpisů. Tento systém je pořádně propracovaný a nová verze je již uživatelsky srozumitelnější, což jistě pozitivně přivítají i občané méně počítačově gramotní. Od velké většiny portálů se výrazně liší tím, že ho zákon výslovně upravuje a definuje. Další odlišností je to, že Ministerstvo vnitra se stará o správu tohoto portálu.[72]

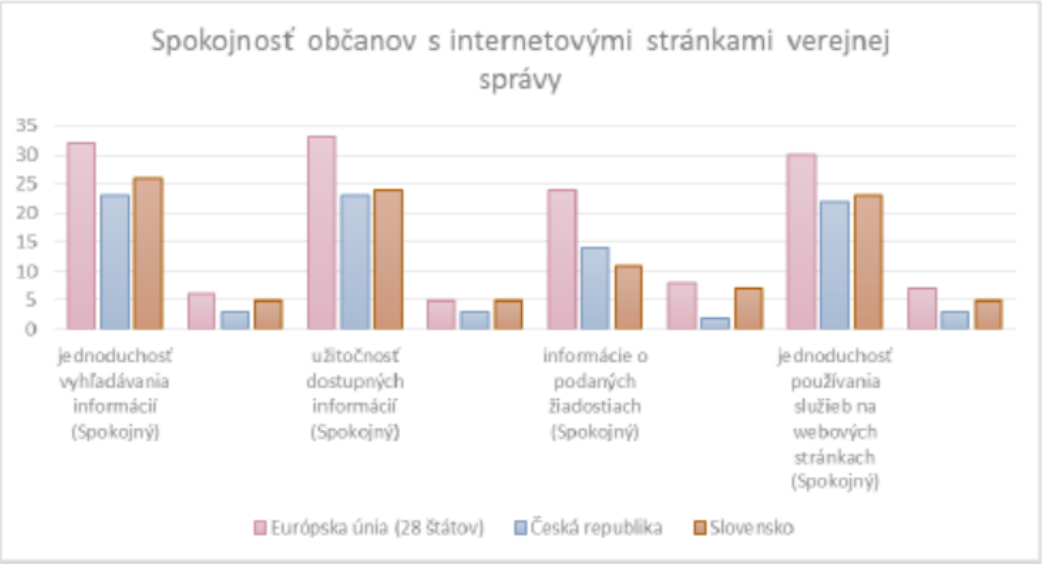
Aktuálně můžeme na tomto portálu najít nejrůznější informace pro podnikatele, živnostníky ale i pro cizince žijící v ČR. Umožňuje přístup k různým základním veřejným registrům například registru obyvatel, insolvenčního rejstříku a jiných. Dále mohou občané vyhledávat informace v aktuálně platných zákonech. Najdeme tam i užitečné odkazy na webové stránky vlády a ministerstev ČR, také Czech pointu a datových schránek. Na stránce se nacházejí informace o ČR, ale i o EU.[73]

---

[70] *Portál veřejné správy ČR* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://portal.gov.cz/obcan/
[71] *Portál veřejné správy ČR* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://portal.gov.cz/obcan/
[72] *Portál veřejné správy ČR* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://portal.gov.cz/obcan/
[73] *Portál veřejné správy ČR* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://portal.gov.cz/obcan/

Z grafu níže vyplývá, že občané byli v roce 2014 s portály veřejné správy v jednotlivých státech Evropské unie spíše spokojeni. Také díky statistickému úřadu Evropské unie - Eurostatu víme, že občané na portálech veřejné správy nejvíce oceňují hlavně dostupnost důležitých informací, ale i jednoduchost vyhledávání informací na internetových stránkách veřejné správy.[74]

Graf 4: Srovnání portálů veřejné správy



Zdroj: Vláda Slovenské republiky, statistika pro Eurostat zpracovaná v roce 2015

Je však přirozené, že se občané setkali také s konkrétními problémy. Jak uvádí statistický úřad Evropské unie, nejvíce problémů na stránkách veřejné správy bylo technických a to v rozsahu 10 %. Druhým nejčastějším problémem, se kterým se občané na jednotlivých portálech veřejné správy setkali, bylo, že informace byly buď zastaralé, nebo nejasné. Tento problém však uvedlo v roce 2014 pouze 9 % občanů žijících v zemích EU, a to podle Eurostatu.

1.3.8 Komparace portálů veřejné správy v ČR a SR

Podle zahraničních zkušeností například v USA nebo západních evropských zemí, tak e-Government by měl zahrnovat dobře navržené internetové stránky vlády, které by měly být tak jednoduché, jak je to jen možné, aby mohli občané najít informace a služby, které právě

[74] *Portál veřejné správy ČR* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://portal.gov.cz/obcan/

potřebují. Učit bychom se mohli například od Velké Británie, jejíž stánky vlády www.gov.uk jsou chváleny zejména pro svoji jednoduchost, pro jejich design, jasnost a transparentnost jejich obsahu a spojení stovek internetových stránek vlády v jednu.

Dále jsou pozitivně hodnoceny stránky australské vlády, které mají podobné charakteristiky jako ty britské. Jejich portál www.australia.gov.au pomohl zemi získat druhé místo v žebříčku o nejlepší e-Government v roce 2014. Také internetové stránky vlády v Hongkongu nabízejí možnost výběru až z 10 jazyků, nebo stránky vlády Nového Zélandu, které mohou uživatelé testovat a následně jejich zpětná vazba pomáhá návrhářům stránek při rozhodování. Například Jižní Korea na svých stránkách vlády používá ikony a karikatury, které odrážejí národní kulturu, přičemž stále nabízejí ten nejvyšší standard použitelnosti. Dobrým příkladem může být i Taiwan, jehož portál veřejné správy nabízí více než 2000 různých služeb, jak uvádí studie OECD z roku 2014.

Na stránkách www.DigitalGov.gov se můžeme dočíst o tom, že pro úspěch internetových stránek vlády musí stránky splňovat následující pravidla, která jsou uplatnitelná také pro český e-Government a pro portály veřejné správy v ČR, konkrétně tedy:

1. velké vyhledávací lišty jsou klíčovou součástí internetových stránek vlády,
2. směřovat stránky k jednoduchosti tím, že omezíte počet odkazů na domovské stránce pouze na ty nejoblíbenější témata,
3. seřadit obsah podle témat a zájmů uživatele, nejen podle organizační struktury,
4. přizpůsobit stránky tak, aby byly přístupné i na mobilních zařízeních, případně na tabletech, noteboocích, apod.,
5. poskytovat možnost zobrazení obsahu v jiném jazyce.

Z následující tabulky zjistíme, zda české a slovenské internetové stránky vlád podle mého názoru splňují tato pravidla.

Tabulka 1: Komparativní zhodnocení

Pravidlo	ČR	SR
Vyhledávací lišty	**ANO**	**ANO**

Jednoduchost stránek	**ANO**	**ANO**
Obsah podle témat	**ANO**	**ANO**
Přístupnost z mobilu, tabletu	**NE**	**ANO**
Výběr jazyka	**NE**	**ANO**

Zdroj: Vlastní zpracování

Z komparace vidíme, že slovenský portál vlády splňuje tato pravidla bez výjimky. Český portál sice nabízí informace pro cizince, ale nenabízí změnu jazyka, Slovenský portál vlády tuto možnost nabízí kliknutím na ikonu vlajky v pravém horním rohu stránky. Trend v současnosti je takový, že stále více lidí upřednostňuje používání tabletů a chytrých telefonů před klasickými počítači nebo notebooky, proto by tomuto trendu měly být přizpůsobeny i stránky vlády. Český portál je z mobilu přístupný jen velmi obtížně, Slovenský portál se přizpůsobil právě na takto stále častěji používaná zařízení.

Elektronizace státní správy se v ČR zpomaluje, v mezinárodním srovnání kleslo o sedm příček. Naopak Slovensko si polepšilo. U svých východních sousedů – na Slovensku mohou Češi najít inspiraci, tvrdí analýza společnosti KPMG, která porovnává stav e-Governmentu v obou zemích.

V průzkumu OSN realizovaného Odborem hospodářských a sociálních věcí "E-Government Survey 2014" skončilo Česko na 53. příčce, Slovensko bylo o dvě místa před ním. O rok dříve však Česká republika byla na 46. pozici a Slováci na 53. Analýza KPMG porovnala pět hlavních oblastí - komunikace s úřady, jednotné komunikační místa, základní registry, portály a e-government cloud, aby zjistila, v čem se obě země liší.

Jedním z hlavních důvodů pro elektronizaci státní správy je zjednodušení komunikace s úřady. Česko používá od roku 2009 datové schránky, Slovensko loni spustilo elektronické schránky. Česká cesta je pomocí tzv. fikce podpisu jednodušší pro uživatele, Slováci musí každou zprávu podepsat osobním certifikátem odesílatele, což je na jedné straně složitější, na druhé to do budoucna lépe koresponduje s evropskými předpisy.

Při porovnání systému komunikačních míst lépe vychází český **CZECH POINT**, je dostupný na více místech a nabízí mnohem více služeb. Kromě státních institucí je k dispozici například v bankách nebo na ambasádách v zahraničí. Slovenské **Integrované**

centrum občana podobně pomáhá s tím, aby občan nemusel obíhat všechny úřady, ale nabídka je menší. Na rozdíl od českého systému nabízí úhradu správních poplatků v samoobslužných platebních terminálech e-kolek.

Principem "obíhat mají data a ne občan" se řídí obě země. Prakticky by změna adresy na jakémkoliv úřadě měla stejnou operaci provést ve všech záznamech. Česko začalo dříve a má systém mnohem širší, ale Slovensko disponuje portálem, kterým občan může údaje snadno kontrolovat, co v Česku v podstatě chybí.

Český "**Portál veřejné správy**" (PVS) se postupně buduje od roku 2004 a svým zaměřením inklinuje k informativnímu portálu, ne k portálu, ze kterého občan může přímo aktivovat služby veřejné správy. Slovenský "**Ústřední portál veřejné správy**" (ÚPVS) je naopak od začátku plánován i jako kontaktní místo s veřejnou částí a neveřejnou, která je občanovi přístupná po přihlášení. Slovensku se tedy oproti Česku podařilo vytvořit místo, na které bude moci snadno navázat další služby vyžadující autentizaci a autorizaci uživatele.[75]

1.4 Komparace využití e-Governmentu ve vybraných zemích EU

1.4.1 Německo

Německé spolkové ministerstvo školství a výzkumu formulovalo technologicky orientovanou strategii, jejímž cílem je stimulovat německý vědecký a ekonomický potenciál cíleným způsobem a najít řešení globálních a národních problémů. Německo by v této souvislosti chtělo pokračovat ve své činnosti a v úsilí stát se světovým vedoucím inovátorem a prostřednictvím inovací prostřednictvím souboru formulovaných cílů, které vymezily priority a zavedly nové nástroje v široké škále různých oblastí týkajících se technologických inovací.

Strategie high-tech je první širší a ucelenější koncepcí, v níž se podílejí klíčové zúčastněné strany a jednotlivé inovace sdílejí společnou vizi. Tento koncept je založen na pěti pilířích:[76]

---

[75] *Portál veřejné správy ČR* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://portal.gov.cz/obcan/

[76] European Commission. E-Government in Germany. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Germany%20-%20February%202016%20-%2018_00%20-%20v2_00.pdf

- upřednostňování budoucích úkolů týkajících se prosperity a kvality života,
- konsolidace zdrojů a podpora transferu,
- posílení dynamiky inovací v průmyslu,
- vytváření příznivých podmínek pro inovace,
- posílení dialogu a účasti.

Konsolidační program IT německé federální vlády

Německá vláda v létě roku 2015 rozhodla, že podstatně modernizuje informační technologie ve veřejné správě. Jedním pilířem tohoto modernizačního programu je konsolidace IT federální vlády v malém počtu datových center. Program obsahuje:[77]

- konsolidace již existujících datových center Ministerstva vnitra Německa, Ministerstvo financí Německa a Ministerstvo dopravy Německa a digitální infrastruktury včetně jejich podřízených agentur,
- konsolidace zbývajících IT federální vlády,
- zavedení kontroly IT,
- konsolidace zadávání veřejných zakázek,
- rozvoj inovativních služeb IT pro federální vládu včetně důvěryhodných federální cloudových služeb.

[77] European Commission. E-Government in Germany. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Germany%20-%20February%202016%20-%2018_00%20-%20v2_00.pdf

Strategie ICT německé federální vlády: tzv. Digitální strategie 2015 e-Government

Spolková německá vláda formulovala novou strategii ICT pro digitální budoucnost německé společnosti. Stanoví vládní rámec politiky ICT pro ministerstva, aby plánovali a provádění nezbytných opatření bylo efektivní. Strategie ICT, Digitální Německo 2015, stanovilo priority, soubor hlavních úkolů a projektů na období do roku 2015. Cílem této strategie bylo:[78]

- posílit konkurenceschopnost prostřednictvím využívání informačních a komunikačních technologií ve všech oblastech hospodářského procesu,
- rozšíření digitální infrastrukturu a sítě, aby bylo možné čelit budoucím výzvám,
- ochrana chráněných a osobních práv uživatelů s ohledem na budoucí podobu internetu a používání nových médií,
- posílit výzkum a vývoj v odvětví informačních a komunikačních technologií a urychlit jejich implementaci,
- monitoring a analýza výzkumu a vývoje do obchodovatelných výrobků a služeb,
- posílit základní, středoškolské a vysokoškolské a další vzdělávání, odborné vzdělávání a kompetence v EU v oblasti digitálních technologií a inovačních služeb,
- důsledné využívání ICT pro aktivní řešení sociálních problémů, včetně udržitelnosti a ochrany klimatu, zdraví, mobilita, správa a zlepšování kvality života občanů.

[78] European Commission. E-Government in Germany. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Germany%20-%20February%202016%20-%2018_00%20-%20v2_00.pdf

Národní německá strategie elektronické správy

Národní strategii pro elektronickou správu rozhodla Rada pro plánování IT v roce 2010, aby v nadcházejících letech pomohla pokroku e-Governmentu v zemi. Souvisí a navazuje na německou strategii ICT. Tato byla byla vypracována ve spolupráci se širokým spektrem zúčastněných stran z oblasti administrativy, politiky, vědy a obchodu. Zvláštní pozornost byla také věnována zapojení občanů do tohoto procesu prostřednictvím on-line konzultací, které v této souvislosti pravidelně probíhají. Klíčové aspekty strategie již byly identifikovány a dále diskutovány v rámci odborných konferencí v následujících letech. Hlavním cílem bylo zejména, aby se podnikly technické a politické kroky, a byl vyhodnocen vývoj národního plánu e-Governmentu a aktualizován v roce 2015 pro nadcházející časové období.[79]

Státní strategie e-Governmentu má za cíl zajistit společnou orientaci pro e-Government aktivity a úsilí na federální, státní a místní úrovni s cílem vytvořit atraktivní e-Government a informační technologie pro občany a pro firmy. Tím, podle vize výše uvedené IT strategie by e-Government měl být charakterizován šesti hlavními cíli i z hlediska budoucího vývoje informační a inovační společnosti, konkrétně:[80]

- **Orientace na užitečnost pro občany, firmy a veřejnou správu:** potenciální občané a firmy jako uživatelé e-Governmentu by si měli být plně vědomi nabízených služeb a mít k nim přístup. Zejména širokopásmový přístup k internetu již v roce 2006 v rámci venkovských oblastí a digitální / mediální gramotnost občanů.
- **Nákladová efektivita a optimalizace nákladů:** aby mohla být veřejná správa schopna poskytovat rychlé, nákladově efektivní a vysoce kvalitní služby, měly by se navrhnout procesní řetězce v rámci veřejné správy, která by měla být podporována elektronickými prostředky, po přístupu orientovaném na zákazníka. Různé procesy budou digitalizovány na ve většině případů, zatímco federální vláda a spolkové země

[79] European Commission. E-Government in Germany. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Germany%20-%20February%202016%20-%2018_00%20-%20v2_00.pdf

[80] European Commission. E-Government in Germany. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Germany%20-%20February%202016%20-%2018_00%20-%20v2_00.pdf

uvedou příslušné právní, organizační a technické nástroje k zajištění povinného používání digitálních technologií.

- **Ochrana údajů, kybernetická bezpečnost a transparentnost:** ochrana dat, bezpečnost a ochrana údajů transparentnost představují důležité předpoklady pro přijetí potřebných změn a důvěru občanů intenzivně využívat e-Government. Proto je cílem národní strategie e-Governmentu zajištění transparentnosti a bezpečnosti dat tím, že věnuje zvláštní pozornost pouze shromažďování a zpracovávat relevantních dat, která jsou naprosto nezbytná pro poskytnutí konkrétní administrativní služby. Ochrana poskytovaných systémů je pro přijetí služeb e-Governmentu podstatná.
- **Sociální účast:** Aktivní zapojení občanů a firem do informační politiky, stejně jako v plánování a rozhodovacích procesech budou podporovány, pokud to bude rozumné a povolené zákonem. Dopad a výsledky účasti budou transparentní pro občany, a také pro firmy. E-Mobilita je proto brána v úvahu v nových a e-Government službách.
- **Inovace a udržitelnost:** federální, státní a místní orgány veřejné správy musí podporovat inovační schopnost a otevřenost ke změně prostřednictvím své vysoké výkonnosti a nabídky orientované na klienta – na německého občana.
- **Zajištění silné podpory elektronické správy prostřednictvím informačních technologií:** kontinuální rozvoj IT systémů by se mělo řídit jednoduchým a modulárním přístupem. Řešení by měla být tak jednoduchá a současně by měly usnadnit škálovatelnost. E-Government relevantní data / obsah, základní služby, aplikace i infrastruktura společně ve snaze znovu použít jiné skupiny uživatelů.

Národní strategie e-Governmentu se netýká pouze tzv. abstraktního konstruktu, ale je chápan federální e-Government, jako flexibilní a praktický program, který může být účinně modifikován z hlediska svého obsahu, a také na základě svého fungování.[81]

[81] European Commission. E-Government in Germany. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Germany%20-%20February%202016%20-%2018_00%20-%20v2_00.pdf

1.4.2 Estonsko

Estonsko je jedním z často zmiňovaných příkladů, jak stát může a dokáže využít moderní technologie ve svůj prospěch a podaří se mu vytvořit úspěšný systém e-Governmentu. e-Estonia je dokonce zažité označení země, které odkazuje na to, že široká elektronizace je blízká nejen vládě, ale využívají ji i samotní občané a podnikatelé.[82] e-Government je odpovědí země na to, jak profilovat budoucnost Estonska. Vzhledem k tomu, že jde o malou zemi, vytvořit atraktivní podmínky pro nové rezidenty a investory se stalo pro vládu klíčové.[83]

V roce 2002 se v Estonsku zavedeny identifikační karty, které obsahují čip a umožňují tak od přístupu k bankovnímu účtu a zdravotní kartě až po volbu online. Namísto vytváření jednoho centrálního systému se Estonsko rozhodlo jít cestou otevřeného, decentralizovaného systému, který je však propojený a umožňuje fungování různých služeb a databází. Tato flexibilita tak umožňuje dotváření nových komponentů a další rozvíjení i do budoucna. Klíčovým prvkem je tzv. X-Road mechanismus. Ten umožňuje propojení jednotlivých databází a jejich spolupráci díky schopnosti zapisování do více databází, přenášení velkých datových souborů a prohledání napříč několika databázemi. Všechna data, která procházejí přes X-Road jsou ověřovány a zaznamenány a zároveň všechny odchozí data jsou digitálně podepsané a šifrované, což poskytuje vysokou úroveň bezpečnosti celého systému.[84]

Vstupní branou pro uživatele estonského e-Governmentu tak může být informační portál eest.ee, který X-Road využívá. Systém je založen na pěti hlavních principech. Prvním je již zmíněná decentralizace - neexistuje jedná centrální databáze, což umožňuje, že každý zúčastněný aktér (například ministerstvo, zda úřad) má možnost si sesbírat a ukládat data, které potřebuje a využívat systém, který mu nejvíce vyhovuje. Díky propojení X-Road však

---

[82] European Commission. E-Government in Estonia. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Estonia%20-%20February%202016%20-%2018_00_v4_00.pdf

[83] European Commission. E-Government in Estonia. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Estonia%20-%20February%202016%20-%2018_00_v4_00.pdf

[84] European Commission. E-Government in Estonia. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Estonia%20-%20February%202016%20-%2018_00_v4_00.pdf

může komunikovat s jinými databázemi a získávat tak potřebné údaje. Tato decentralizace zároveň umožňuje jednotlivým účastníkům připojit se k systému až v tu dobu, kdy jsou na to připraveni, ale zároveň nebrzdí systém jako celek. Tím se dostáváme k druhému principu a to, že navzdory různorodosti, všechny prvky v systému dokáží vzájemně spolupracovat a vyměňovat si data, což již bylo výše popsáno.[85]

Dalším z principů je integrita, jednotlivá data jsou od sebe nezávislá, což souvisí s principem decentralizace. Čtvrtým principem je otevřená platforma, ta umožňuje jakékoliv instituci připojit se k infrastruktuře, přímo propojit své služby, a to zároveň způsobem, který bude kompatibilní s již zažitým systémem. Posledním principem je otevřený konec, díky všem předešlým principům je platforma žijící organismus, který se může stále rozvíjet a zdokonalovat, díky čemuž dokáže odpovědět na nové požadavky a možný budoucí vývoj.[86]

V estonském Tallinnu se dokonce nachází centrum, e-Estonia Showroom, které je zaměřeno na představení estonského e-Governmentu politickým představitelům, investorům, médiím či jiným zájemcům, kteří se chtějí o estonském příběhu a fungování elektronických služeb dozvědět více. Centrum funguje od roku 2014 a hostilo již několik stovek delegací z více než 120 zemí sveta. Takové otevřené prezentování je určitě dobrým důkazem toho, že Estonsko je na svůj systém pyšné a sebevědomě dokáže svůj úspěch a know-how prezentovat jako mezi vlastními občany, tak i navenek. To zároveň napomáhá budování image a značky "e-Estonska", tedy zemi otevřené e-Governmentu, jejímž cílem je přilákat díky jednoduchému, funkčnímu e-systému, který minimalizuje byrokracii, co nejvíce nových rezidentů, kteří budou pro zemi ekonomicky výhodní.[87]

Díky této oblasti se Estonsku podařilo dostat mezi světovou špičku a prezentovat se ne jako malá post-sovětská země, ale jako moderní nezávislý stát, který překročil svou minulost,

---

[85] European Commission. E-Government in Estonia. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Estonia%20-%20February%202016%20-%2018_00_v4_00.pdf

[86] European Commission. E-Government in Estonia. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Estonia%20-%20February%202016%20-%2018_00_v4_00.pdf

[87] European Commission. E-Government in Estonia. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Estonia%20-%20February%202016%20-%2018_00_v4_00.pdf

jasně se hlásí k západní Evropě a navzdory své velikosti dokáže být relevantním politickým aktérem, či dokonce lídrem. Na maximalizování úspěchu Estonsko vytvořilo e-Governance Academy (EGA) - nevládnou, neziskovou organizaci - think tank, který má sloužit jako konzultační organizace k otázkám týkajících se e-Governmentu, jeho rozvoji, poskytování informací a know-how. EGA zaškoluje úředníky, participuje na národních i mezinárodních projektech a spolupracuje s dalšími zeměmi - zejména s Finskem, Švédskem a Lotyšskem.

Vládní podporu a koordinaci pro e-Government zastupuje tzv. e-Estonia Council, v českém překladu Rada pro E-Estonsko, kterou vytvořila strategická jednotka Úřadu vlády Estonska. Jejím hlavním úkolem je řídit rozvoj digitální společnosti a e-Governmentu, a to zejména s důrazem na národní digitální agendu. Radě předsedá premiér a členy e-Estonia Council jsou pak ještě další čtyři ministři (ministerstvo financí, ministerstvo podnikání, ministerstvo vzdělávání a výzkumu a ministerstvo veřejné administrativy. Pět politických členů vyvažuje pět odborníků, přičemž jedním z nich je i předseda estonské asociace IT a telekomunikací. Rada často vytváří pracovní skupiny či výbory, které pracují na konkrétní oblasti a v případě, že si to agenda vyžaduje, jsou k Radě přizváni i další členové vlády nebo další odborníci z daného odvětví.[88]

Srovnání Estonska a Neměcka je zajímavým příkladem, jak může e-Governemnt vypadat a jakým směrem se má Česká republika ubírat. Na příkladu Německa můžeme vidět, jak se s tímto procesem vyrovnává země s necelými 83 miliony obyvatel, rozdělena na spolkové země a na druhou stranu Estonsko s 1,4 miliony obyvatel. V našem případě můžeme čerpat z obou zemí. Počtem obyvatel můžeme Estonsko srovnávat s úrovní našich krajů a naopak z Německé spolkové republiky můžeme čerpat poznatky při propojení a konsolidaci IT služeb mezi region.

[88] European Commission. E-Government in Estonia. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Estonia%20-%20February%202016%20-%2018_00_v4_00.pdf

2 Praktická část

2.1 Charakteristika Mikroregionu

Za mikroregion lze považovat svazek obcí s výraznými znaky geografické a socioekonomické sounáležitosti využívající princip soudržnosti na kompkatním území.Hranice region v nejlepším případě respektují historickou spádovost do center a přirozenou dojížďku za službami a prací.

Pojem mikroregion:[89]

- geografický význam (území, oblast),
- neformální spolupráce obcí (souhlas obecních zastupitelstev),
- formální spolupráce obcí (právnická osoba, uskupení obcí).

Obce do mikroregionů spojuje společný zájem rozvoje území a nebo jsou naopak zakládány monotematicky, například vybudování kanalizace, vodovodu nebo plynofikace, a po skončení společného projektu svoji spolupráci rozpustí. Dále jsou těmi důvody předávání informací a zkušeností ze strany obcí a starostů, realizace Programu obnovy venkova i dílčích oblastí (případně cestovní ruch, infrastruktura a dopravní obslužnost, školství) a samozřejmě také realizace společné strategie rozvoje.

Většina mikroregionů si zpracovává rozvojovou strategii rozvoje s dlouhodobými záměry, prioritami, ale i konkrétními projekty. Mikroregiony si často zpracovávájí střednědobou Strategii rozvoje (3-7 let) což koresponduje s programovacím obdobím EU a jsou připravovány pro možnosti čerpání ze strukturálních fond. Je však často btížné zjistit, nakolik se u strategií jedná o „živý“ či „mrtvý“ document. Jakým způsobem je v praxi doopravdy využíván. vyneboli, do jaké míry je v praxi využíván.

[89] PÁPOL, T. Problémy mikroregionů při tvorbě společných projektů. *Rozvoj.cz* [online]. 2006 [cit. 2018-12-01]. Dostupné z: http://www.rozvoj.cz/veda-a-vyzkum/problemy-mikroregionu.htm

2.1.1 Stručná charakteristika mikroregionu Polabí

Mikroregionem se rozumí sdružení několika obcí za účelem dosažení společného cíle. Hlavním rysem takového svazku je vznik z vlastní iniciativy, tedy dobrovolný svazek obcí. Hlavní cíl meziobecní spolupráce se nijak zásadně neliší od obecního cíle, tedy snahy usilovat o společný rozvoj spolupracujících obcí. Spolky se sdružují především ve snaze realizovat dlouhodobější a složitější projekty, které přesahují hranice obce.

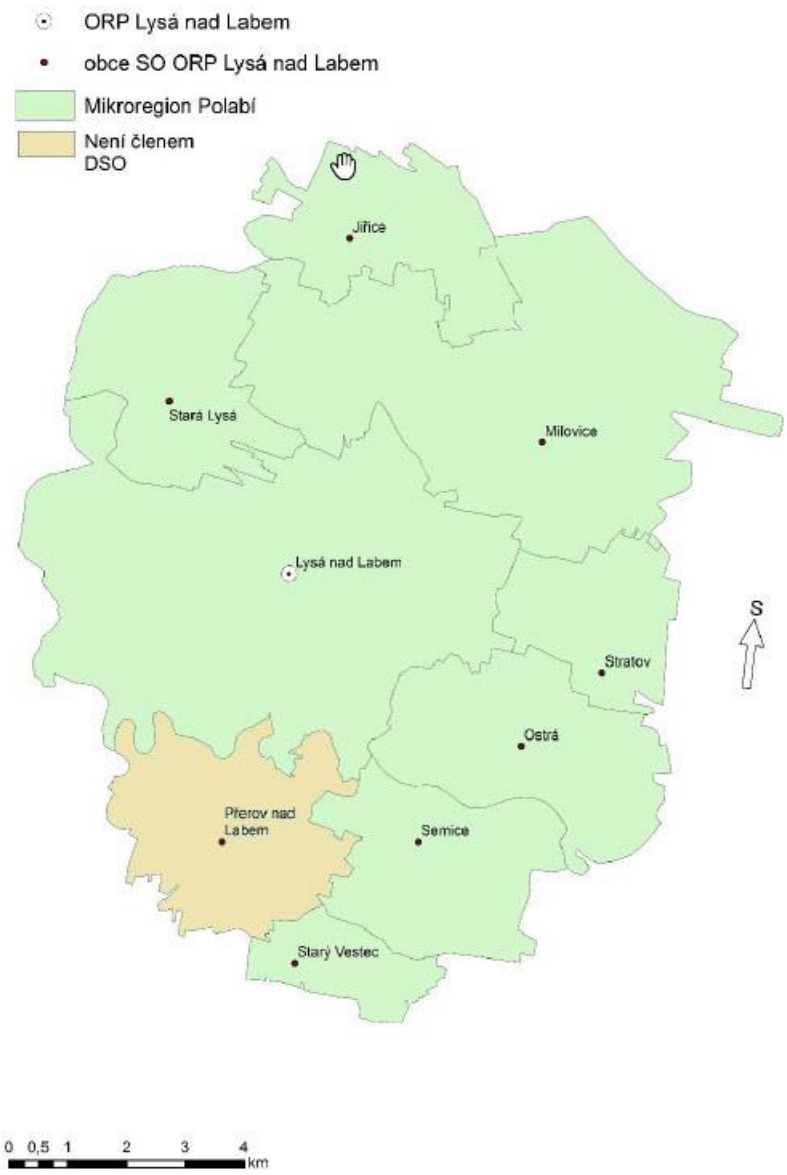
Spolupráce mezi obcemi se uskutečňuje na základě:

- smlouva uzavřená ke splnění konkrétního úkolu,
- smlouva o vytvoření dobrovolného svazku obcí podle zákona č. 128/2000 Sb., o obcích,
- zakládáním právnických osob podle obchodního zákoníku dvěma nebo více obcemi.

Mikroregion Polabí vznikl jako dobrovolné sdružení obcí na území okresu Nymburk. Byl založen roku 2003. Cílem tohoto sdružení je snaha o koordinaci práce jednotlivých obcí. Sídlo spolku se nachází v ORP Lysá nad Labem, Husovo náměstí 23, 289 22 Lysá nad Labem a předsedou sdružení je Mgr. Jiří Havelka.[90] Všechny informace o fungování organizace, realizovaných i plánovaných projektech a další lze nalézt na jejich webových stránkách www.mikroregionpolabi.cz nebo kontaktovat přímo sdružení na emailové adrese info@mikroregionzalabi.cz. Členy sdružení jsou tyto obce: Bříství, Dvorce, Jiřice, **Lysá nad Labem**, Ostrá, Milovice, Přerov nad Labem, Semice, Stará Lysá, Starý Vestec, Stratov.

[90] Mikroregion Polabí. Strategický plán rozvoje Mikroregionu Polabí. *Mikroregionpolabi.cz* [online]. 2010 [cit. 2018-11-24]. Dostupné z: http://www.mikroregionpolabi.cz/strategicky-plan/

Obrázek 1: Mapa mikroregion Polabí



Zdroj: Projekt Systémová podpora rozvoje meziobecní spolupráce v ČR v rámci území správních obvodů obcí s rozšířenou působností (číslo projektu: CZ.1.04/4.1.00/B8.00001)

2.1.1.1 Vybraná obec Lysá nad Labem

Obec Lysá nad Labem leží v okrese Nymburk ve Středočeském kraji. Tvoří spádové centrum pro okolní obce Jiřice, Milovice, Ostrá, Přerov nad Labem, Semice, Stará Lysá, Starý Vestec a Stratov. Všechny tyto obce jsou také zároveň členy sdružení Mikroregionu Polabí. Pro tyto obce současně vykonává funkci správního obvodu obce s rozšířenou působností, vymezenou

na základě zákona č. 314/2002 Sb., o stanovení obcí s pověřeným obecním úřadem a stanovení obcí s rozšířenou působností. Katastrální výměra Lysé nad Labem zabírá 33,65 km2 a ve městě a jeho místních částech žije necelých 9 600 obyvatel. V ORP Lysá nad Labem žilo k datu 31.12.2016 celkem 25 320 obyvatel. Katastrální výměra správního obvodu obce s rozšířenou působností je 12 108 ha.

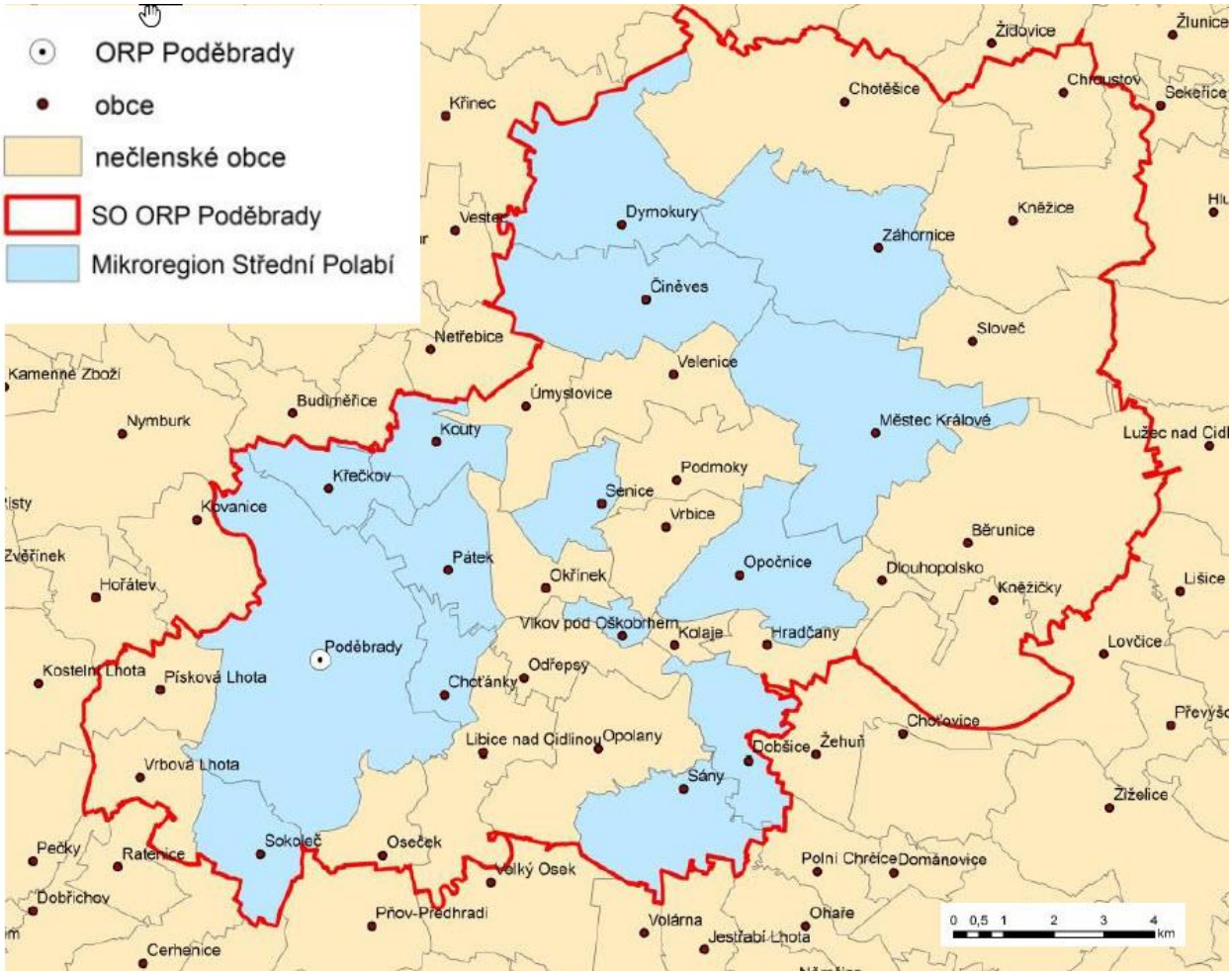
Rozvoj města byl patrný hlavně od druhé poloviny 19. století do začátku druhé světové války. V současné době je Lysá nad Labem známa hlavně díky svému výstavišti, které pořádá během roku mnoho různých výstav a sjíždějí se sem lidé z celé republiky i zahraničí. Mnoho lidí také navštíví místní dostihové závodiště. Lysá[91] je dnes také významným železničním dopravním uzlem se zrekonstruovaným nádražím.

2.1.2 Stručná charakteristika Mikroregionu Střední Polabí

Mikroregion Střední Polabí, dříve Mikroregion PODĚBRADSKÉ POLABÍ, vznikl na základě podepsání zakladatelské smlouvy 10. 10. 2006. Svazek vznikl za účelem ochrany zájmů a realizace projektů a dosahování cílů v jednotlivých oblastech, jež jsou uvedeny v předmětech jeho činnosti. Sídlo společnosti se nachází na adrese Poděbrady, Jiřího náměstí 20/I, 290 31 Poděbrady. Orgány, kterými svazek obcí jedná, jsou předseda a místopředseda. Předseda svazku je od roku 2011 pan Milan Pavlík a místopředseda pan Jiří Bulušek. Pro více relevantních informací lze navštívit webové stránky organizace www.mikroregionstrednipolabi.cz nebo kontaktovat představitele na emailové adrese: info@mispolu.cz a pavlik@mispolu.cz.

[91] *Město Lysá na Labem* [online]. 2018 [cit. 2018-12-01]. Dostupné z: https://www.mestolysa.cz/cz/

Obrázek 2: Mapa Mikroregion Střední Polabí



Zdroj: Projekt Systémová podpora rozvoje meziobecní spolupráce v ČR v rámci území správních obvodů obcí s rozšířenou působností (číslo projektu: CZ.1.04/4.1.00/B8.00001)

Členy sdružení jsou tyto okolní obce: Číněves, Dobšice, Dymokury, Choťánky, Kněžice, Kouty, Křečkov, Libice nad Cidlinou, Městec Králové, Odřepsy, Opočnice, Pátek, **Poděbrady**, Sány, Senice, Sokoleč, Vlkov pod Oškobrhem, Záhornice.

2.1.2.1 ORP Poděbrady

Město Poděbrady leží v rovinaté krajině polabské nížiny ve Středočeském kraji a rozkládá se na obou březích Labe v okrese Nymburk. V Poděbradech žije více než 14 tisíc obyvatel a jako obec s rozšířenou působností tvoří spádovou obec pro okolní obce při dojížďce za prací,

školou a službami. Katastrální výměra města je 33,70 km².[92] Počet obyvatel spadající pod ORP Poděbrady je 30 780 a katastrální výměra byla k datu 31.12.2016 vyměřena na 34 865 ha.

Území dnešního města bylo osídleno již od doby mladého paleolitu. Král Přemysl Otakar II. na těchto základech v letech 1262–1268 zbudoval kamenný hrad, postupně přestavěný do dnešní podoby na zámek. K největšímu rozkvětu panství došlo za pánů z Kunštátu. Nejznámější představitel tohoto rodu byl český král Jiří z Poděbrad. Jeho synové Poděbrady roku 1472 povýšili na město. V letech 1495–1839 koupil Poděbrady vídeňský bankéř Jiří Sina a poděbradské panství bylo spravováno královskou komorou. V roce 1905 byl na nádvoří zámku navrtán minerální pramen a v následujících desetiletích se z města staly známé lázně, specializované zejména na léčbu nemocí srdce a oběhového ústrojí.[93]

Vedení města je v současné době tvořeno starostou a dvěma místostarosty. Zastupitelstvo města se skládá z 21 členů. Rada města je tvořena 7 zastupiteli. V letošních volbách do zastupitelstev obcí v říjnu 2018 zvítězila strana Volba pro Poděbrady se 7 mandáty, jako druhé skončilo uskupení Naše Poděbrady s 5 mandáty a třetí STAN s podporou KDU-ČSL se 3 mandáty. Nově zvolený starosta Jaroslav Červinka vystřídal na postu Ing. Ivana Langra.[94]

2.2 Implementace aplikace systémů E-governmentu

Téma diplomové práce Využití e-Governmantu ve vybraných mikroregionech: Polabí a Střední Polabí jsem si vybrala především z důvody, že téma e-Governmentu, digitalizace a elektronizace je stále aktuální a to nejen ve veřejné správě. Veřejná správa a její kvalita je nedílnou součástí územního rozvoje v regionu. Tyto dvě složky tedy regionální rozvoj a veřejná správa jsou spolu napevno spjaty a veřejná správa je jednou z hlavních složek potřebných pro kvalitativní růst regionu. Na základě svých předchozích zkušeností při psaní

[92] Český statistický úřad. Počet obyvatel v obcích k 1.1.2018. 30. října 2018. *Czso.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-12-01]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich-see2a5tx8j

[93] HRABĚTOVÁ, J. *Poděbrady: průvodce po přírodních a historických zajímavostech města a okolí, po muzeích a místech, vztahujících se k významným osobnostem.* Poděbrady: Polabské muzeum, 1999. ISBN 80-238-5496-8.

[94] Město Poděbrady. Vedení města. *Město-podebrady.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: http://www.mesto-podebrady.cz/vedeni-mesta/os-54/p1=1116

mé bakalářské práce, kde jsem pro změnu zkoumala cestovní ruch v MAS Zálabí, jsem se rozhodla aplikovat tuto práci znovu na region, který je mně nejbližší, dobře ho znám a mohu snáze získávat data a popřípadě čerpat i ze svých vlastních zkušeností. Při výběru tématu diplomové práce jsem se tedy znovu soustředila na daný region, v tomto případě na Mikroregiony Střední Polabí a Polabí.

Prvotní záměrem bylo udělat kvantifikovaný výzkum s větším množstvím dat a navštívených a zahrnutých obcí. Při bližším zkoumání se však tato možnost ukázala jako nepříliš zajímavá a proveditelná. Data, která byla poskytnuta menšími obcemi, se nedala dobře zahrnout a nereflektovala příliš skutečnost v celém regionu. Nejlepší možnou volbou se tak ukázalo, bylo zahrnout do výzkumu obce s rozšířenou působností, jejichž působnost a dosah se shoduje s hranicemi právě vybraných mikroregionů. Nejenže tyto obce a jejich městské úřady mají mnohem více možností poskytnout zajímaví data, ale na úrovni ORP spolupracují právě i se založenými svazky Mikroregionů Střední Polabí a Polabí.

S návštěvou městských úřadů a kontaktováním těch správných odpovědných osob mi pomohl také fakt, že moje maminka je pracovnicí právě na městském úřadě v Poděbradech a spojila mne tak s kompetentními lidmi, kteří mi byli ochotni informace předat a odpovědět mi na mé připravené otázky. Otázky, které jsem si připravila, se týkaly základních stavebních kamenů e-Governemntu podle Strategie implementace e-Governmentu. Metoda tohoto výzkumu je tedy založena na strukturovaném rozhovoru. Pro výsledky práce se tato metoda ukázala jako nejvíce vhodná a i vzhledem k faktu, že jsem navštívila pouze dva městské úřady, jsem se mohla více zaměřit na detailnější oblasti. Tato metoda se mi také zamlouvala z hlediska osobnějšího a kvalitnějšího přístupu k datům než pouhý neosobní dotazník rozeslaný na více míst. Díky této metodě se mi podařilo získat i celistvější odpovědi, které by v případě dotazníku nebyly tak detailní.

V rámci svých rozhovorů jsem navštívila a byly mi doporučeny především dva odbory, které s touto problematikou nejvíce pracují. Prvním odborem, který je potřeba navštívit, pokud máte nějaké otázky je podatelna. Druhým odborem, kde mi byli velmi nápomocni, bylo IT oddělení příslušných úřadů. Ve svém výzkumu jsem se zaměřila na hlavní složky elektronizace veřejné správy a uvedla je do následujících kapitol. Jako nejdůležitější a relevantní ukazatele jsem si určila tato témata: implementaci kontaktních míst Czech

POINT, eGON centra nebo také technologická centra, elektronickou spisovou službu, datové schránky, základní registry a elektronický podpis na úřadech. Při shromáždění všech dostupných informací, které mi byly poskytnuty na základě strukturovaných rozhovorů na městských úřadech, jsem se rozhodla vyhodnotit výsledky svého šetření. Díky těmto výsledkům mohu vyhodnotit využití e-Governemntu ve vybraných Mikroregionech a nakonec se pokusit nastínit možná zlepšení a nastínění budoucího možného vývoje.

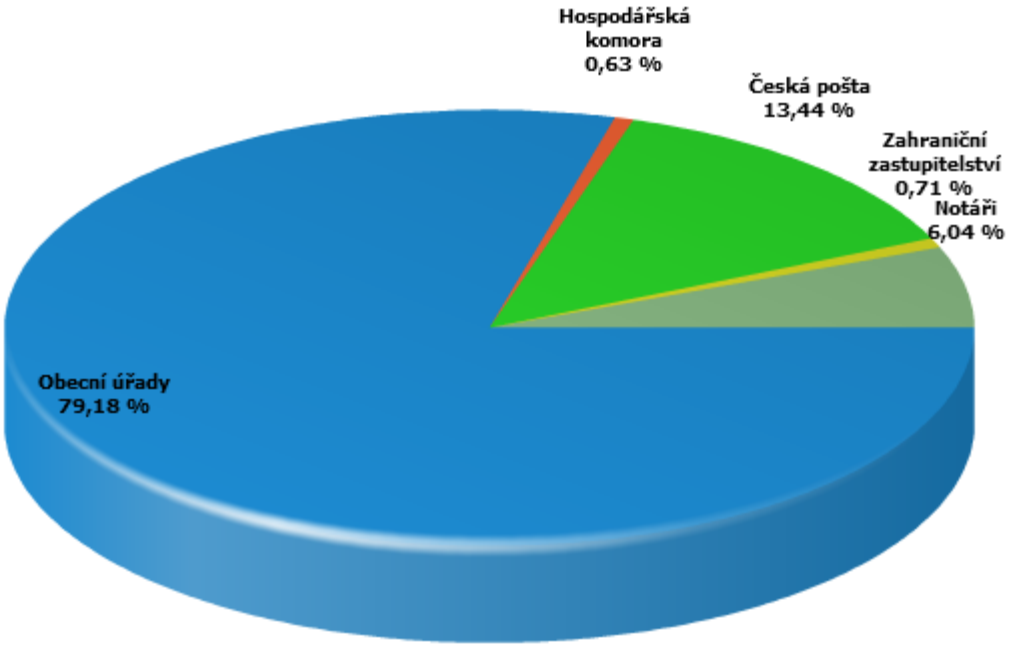
2.2.1 Implementace kontaktních míst Czech POINT

V současné době se již stala kontaktní místa Czech POINT téměř samozřejmostí a velká část lidí tato místa běžně navštěvuje a vyřizuje si zde mnoho různých záležitostí. Webové stránky portálu Czech POINT provozuje Ministerstvo vnitra České republiky a lze na nich nalézt statistiky týkající se právě využití kontaktních míst.

Ke dni 1.12. 2018 bylo v České republice zřízeno celkem 7319 pracovišť Czech POINT. Od roku 2007, kdy byl projekt Czech POINT spuštěn a byla otevřena první kontaktní místa se tento počet neustále lineárně zvětšuje. Podle dostupných statistik se za poslední rok pracoviště Czech POINTu rozrůstala průměrně o 300 poboček za měsíc. Tento nárůst je velmi rovnoměrný. Pracoviště Czech POINTu provozuje několik subjektů, které na jejich provoz mají oprávnění. Nejvíce pracovišť provozují městské a obecní úřady poměr jejich zastoupení činí až 79,18 %, což v konečném měřítku znamená, že obecní úřady zaštiťují až 5 795 poboček Czech POINTu.. Na druhém místě, i když s velmi výraznou ztrátou se řadí pobočky České pošty se 13,44% a to 984 pracovišti. Dále jsou nezanedbatelnou složkou i kontaktní místa zastoupena v kancelářích notářů a to až 6,04% a počtem 442. Poslední možností, kde se můžeme setkat s těmito pracovišti jsou zahraniční zastupitelství a Hospodářská komora, avšak ani jedna z těchto složek nedosahuje ani 1%.[95]

[95] Czech POINT. Statistiky a informace. *Czechpoint.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/

Graf 5: Poměr zastoupení pracovišť Czech POINT



Zdroj: Czechpoint.cz

V současné době jsou v Poděbradech v provozu 3 kontaktní místa Czech POINT. Prvním místem je pracoviště na městském úřadě v Poděbradech a služba je dostupná v úřední dny pondělí a středa od 8:00 do 17:00 a čtvrtek od 8:00 do 11:00. Druhou pobočkou, kam je možno přijít a využít těchto služeb, je pracoviště České pošty, které má oproti městskému úřadu tu výhodu, že je dostupné ve všechny všední dny od 8:00 do 18:00 a dokonce i v soboty d 8:00 do 12:00. Poslední třetí pobočkou je sídlo notářské kanceláře JUDr. MartyVečeřové. Notářská kancelář v Poděbradech má úřední dny od pondělí do pátku od 8:30 s různou zavírací dobou. Ve správním obvodu ORP Poděbrady se pak nachází celkem 39 poboček Czech POINTu.

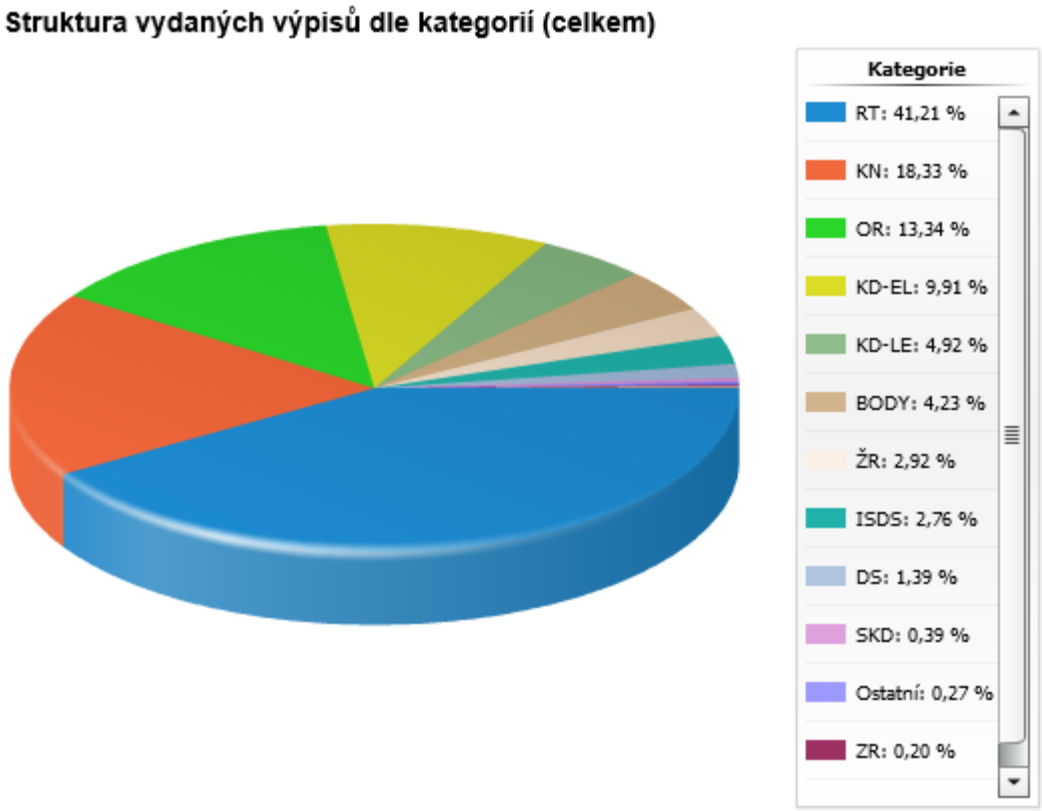
V Lysé nad Labem se počet kontaktních míst shoduje s počtem v Poděbradech, a tedy konkrétně se zde nachází také 3 pobočky Czech POINTu. Shodná jsou i působiště, na kterých je můžeme najít. Na prvním místě je městský úřad Lysé nad Labem, kde jsou úřední dny pouze v pondělí a ve středu, zato si sem své záležitosti, ale můžete přijít o hodinu dříve již od 7:00 do 17:00. Dalším pracovištěm je opět jako v předchozím případě Česká pošta s otevírací dobou od 8:00 -11:00 a 13:00 – 18:00 od pondělí do pátku a v sobotu od 8:00 do

11:00. Posledním kontaktním místem je sídlo notářské kanceláře JUDr. Jitky Krejčíkové. Ve správním obvodu ORP Lysá nad Labem je celkem 12 poboček kontaktních míst.

Výstupy kontaktních míst veřejné správy znázorňuje statistický graf níže. Ministerstvo vnitra eviduje ke dni 1. 12. 2018 celkem 20.931.049. Důležitým poznatkem, který je třeba připomenout je, že toto číslo nezahrnuje pouze výstupy, ale také podání občanů vůči veřejně činným orgánům.

Největší kus koláče na grafu zabírají výpisy z rejstříku trestů. Na celkovém počtu výpisů se podílejí až 41,21 %. Doposud bylo na kontaktních místech vydáno již více než 8,6 miliónu výpisů rejstříku trestů a i ve vybraných obcích s rozšířenou působností se tento druh výstupu řadí na první příčku nejčastěji žádaných. Druhým nejoblíbenějším výpisem, který občané na pobočkách Czech POINTu vyžadují je výpis z katastru nemovitostí. Procentuálně se výpis z katastru nemovitostí podílí na celkovém počtu 18,33 % a více než 3,8 milióny výstupy. Dalším znázorněným výstupem, který je na grafu zvýrazněn zelenou barvou je výpis z obchodního rejstříku. V obchodním rejstříku jsou zapsané obchodní společnosti a další subjekty (fyzické osoby, zahraniční osoby) a obchodní rejstřík obsahuje především základní údaje o firmách, název, předmět podnikání, základní kapitál a ostatní. Obchodní rejstřík se podílí 13,34 % a necelými 2,8 milióny výstupy. Posledním výstupem, který stojí za zmínku a zabírá v našem grafu poměrnou část je autorizovaná konverze elektronických dokumentů do listinné (tištěné) podoby. Prozatím je zastoupen poměrem 9,91% a 2 milióny výstupy. Při srovnání výsledků za uplynulý rok a po rozhovoru na městském úřadě v Poděbradech se však ukazuje tendence, že tato podoba výpisu nebo naopak konverze dokumentů z listinné do elektronické podoby, se stává stále oblíbenější a začíná zaujímat přední místa. Dalšími znázorněnými ukazateli jsou pak výpisy z bodového hodnocení řidičů, výpisy z živnostenského rejstříku. Je však důležité říci, že do agend Czech POINTu nebyly všechny služby zaváděny v jeden čas, ale některé se přidaly až postupem času. A proto některé ukazatele mohou být zkreslené a v procentuálním měřítku zkoumaném pouze za poslední rok si vedou lépe. Jako příklad může sloužit například právě konverze dokumentů, která je na Czech POINTu dostupná až později.

Graf 6: Struktura výpisů dle kategorií



Zdroj: Czechpoint.cz

Za analyzovaná kontaktní místa v mikroregionech Polabí a Střední Polabí, tedy konkrétně mnou vybrané v ORP Lysá nad Labem a v ORP Poděbrady, jsem vybrala kontaktní místa na místních městských úřadech. Zjištěné poznatky z řízených rozhovorů se zaměstnanci a pracovníky příslušných úřadů jsem vztáhla pak i na příslušné obce spadající pod obce s rozšířenou působností. V následující tabulce jsou uvedeny průměrné měsíční vstupy z Czech POINTu za rok 2018. Tento průměr byl vypočítaný za období do října 2018 a na konci roku se může mírně lišit s ohledem na stále ještě trvající rok 2018. Následně jsem tyto údaje upravila i podle počtu obyvatel připadajících na jedno takové pracoviště. Tyto výpočty byly provedeny na základě konkrétních počtů obyvatel žijících v příslušné obci a daného správního obvodu a počtů pracovišť Czech POINT. Získaní údajů ze všech úřadů nebo pracovišť se ukázalo jako neproveditelné, jelikož některé obce se těmito statistikami nezabývají a ani nejsou ochotny se o případné informace podělit. Pro statistické účely této práce to ovšem není nezbytně nutné.

V následující tabulce budou uvedeny jednotlivé výstupy. Počty kontaktních míst Czech POINTu se téměř shodují a kopírují počet obcí spadající pod správní obvod. V každé je obci je jíž dnes alespoň jedno pracoviště. Správní obvod Lysá nad Labem patří k nejmenším v kraji a je to tedy i znát i v počtu kontaktních míst, kterých je až třikrát méně než v ORP Poděbrady. Přesněji tedy se ve správním obvodu Lysé nad Labem vyskytuje pouze 12 poboček Czech POINT. Naproti tomu ve správním obvodu Poděbrad je otevřeno 39 poboček. Co se týče struktury výpisu a využívání pracovišť, v obou případech se velmi vysoko řadil výpis z rejstříku trestů. V Lysé nad Labe, výpis z rejstříku trestů obsadil hned první místo a v Poděbradech velmi těsně druhé. Dalším nejvíce využívanou službou je konverze dokumentů, ať již z listinné do elektronické podoby tak naopak.

Tabulka 2: ORP Poděbrady a ORP Lysá nad Labem

	Počet pracovišť CzP v obích ve správním obvodu	***Průměrný měsíční počet výstupů na kontaktních místech***	***Nejčastější požadavek***	***Počet obyvatel připadajících na pracoviště***	
				Obec	***správní obvod***
ORP Poděbrady	39 (36 + 3)	186	Autorizovaná konverze dokumentů	360	789
ORP Lysá nad Labem	12 (8 + 3)	260	Výpis z rejstříku trestů	788	2110

Zdroj: Údaje získané na příslušných městských úřadech, vlastní zpracování

Jako jedna z možností nahlížení na hodnocení kvality služeb, které jsou veřejnou správou poskytovány, je i počet obyvatel na jednotku pracoviště. Toto kritérium je také velmi důležité a lze na něm snadno znázornit vytíženost a dostupnost daných kontaktních míst. Pokud je počet obyvatel na jednotku nižší, je velmi pravděpodobné, že pracoviště bude méně vytížené a požadavky budou rychleji a snadněji vyřízeny bez většího čekání. Dále je také větší pravděpodobnost, že kontaktní místa jsou hustěji rozložena v daném správním obvodu a pro občany jsou tak lépe a rychleji dostupné. Jednou z hlavních myšlenek elektronizace veřejné správy a nové strategie Smart Administration je předpoklad, že budou obíhat data, nikoliv

občan. Tento ukazatel tedy považuji za relevantní, a proto jsem ho zařadila jako hodnotící indikátor v této práci. Pro úplné pochopení tohoto ukazatele bych ještě ráda uvedla, že počet obyvatel na jednotku v obci jsem počítala z celkového počtu obyvatel ve správním obvodu, pokud by to naopak a tedy, že výpočet by zahrnoval počet obyvatel pouze zkoumané obce a pouze kontaktní místa v téže obci, dopadli by výsledky opačně. Jak můžeme vidět z předešlé tabulky ORP Poděbrady jsou v tomto ukazateli na lepší úrovni než ORP Lysá nad Labem. Pokud bychom srovnávali výsledky pouze za danou obec, dopadlo by lépe město Lysá nad Labem s počtem obyvatel 9 456 a 3 kontaktními místy.

Pokud je počet občanů, které musí dané kontaktní místo obsloužit, mnohonásobně vyšší, musí se tento jev někde projevit. V ORP Lysá nad Labem pak nemůže kvalita služeb být stejná jako v ORP Poděbrady.

2.2.2 Technologická centra

Technologická centra, neboli eGON, centra lze chápat jako jednu z nejdůležitějších součástí elektronizace veřejné správy. V dokumentu Strategie implementace eGovernmentu v území jsou popsána dvěma způsoby. Pro náš rozbor jsou důležitá eGON centra v obcích s rozšířenou působností. Tato centra zajišťují technické fungování všech aplikací elektronizace veřejné správy. Při budování těchto center je samozřejmě velmi důležitá samotná složka informačních technologií a serverů, které jsou nezbytné pro úschovu elektronických dat. Dalším aspektem, aby tato centra mohla fungovat, je ale také zajištění personálního obsazení. Je nutné zajistit dostatek kvalifikovaných pracovníků, které budou jednotlivé agendy obsluhovat. Vzdělávání bylo zajištěno Institutem pro místní správu Praha, který na tyto vzdělávací kurzy obdržel dotace z Evropské unie. Tento institut je zřízen Ministerstvem vnitra ČR.

Vzdělání úředníku probíhá ve vzdělávacím centru v Benešově, které zaštiťuje právě Institut pro veřejnou správu Praha. Zaměstnanci, kteří se zde školí se zúčastní kurzů v rámci projektů **„Vzdělávání v oblasti základních registrů a dalších kmenových projektů eGovernmentu", reg. č.: CZ 1.04/ 4.1.00/A3.00004** a projekt **„Vzdělávání úředníků a zaměstnanců veřejné správy, metodiků a školitelů a politiků v oblasti zavádění eGovernmentu" reg. č.: CZ.1.04./4.1.00/38.00001**. V ORP Lysá nad Labem se myšlenka

na technologické centrum zrodila již v roce 2009. V rámci vyhlášené výzvy Integrovaného operačního programu na podání nabídky právě k vybudování technologického centra. Strategický rámec tohoto projektu je stanoven ve strategii efektivní veřejné správy. Dokument **Efektivní veřejná správa a přátelské veřejné služby – Strategie Smart Administration 2007 – 2015.** Odhadované náklady na projekt v Lysé nad Labem se vyšplhaly přibližně na 5,8 milionu Kč. Z celkových nákladů odhadovaných na vybudování technologického centra šlo 85% z prostředků Evropské unie a na zbývajících 15% se podílel rozpočet města. Projekt **Technologické centrum ORP Lysá nad Labem je spolufinancován z Evropského fondu pro regionální rozvoj (registrační číslo: Registrační číslo: CZ.1.06/2.1.00/06.06875).** Toto centrum podpořilo i uskupení Mikroregion Polabí, jehož starostové se na projektu také podíleli, jelikož toto centrum neslouží jen obyvatelů Lysé nad Labem, ale i občanům celého správního obvodu. Projekt byl rozvržen do třech částí, které jsem zpracovala do přehledné tabulky.

Tabulka 3: Realizace Technologického centra ORP Lysá nad Labem

Realizace Technologického centra ORP Lysá nad Labem		
etapa	***rok***	***předmět činnosti***
I. Etapa	2009/10	Spisová služba
II. Etapa	2012	vlastní TC (tj. hardware)
III. Etapa	2012	vnitřní integrace úřadu

Zdroj: MěÚ Lysá nad Labem, vlastní zpracování

Fyzicky bylo pořízeno a viditelným výsledkem projektu se stalo nové hardwarové zařízení v serverové místnosti. Pro městský úřad bylo pořízeno skenovací pracoviště, které slouží k digitalizaci dokumentu.

Pro realizaci technologických center se rozhodly obě sledované obce s rozšířenou působností. Jednalo se především o zřízení serverového vybavení a infrastruktury, opatření a zabezpečení všech datových úložišť, zajištění dodávky a kontroly elektrické energie

i v podobě obstarání alternativního zdroje. Velmi důležitou složkou, která je především v této době stále ne zcela prozkoumanou, je zajištění bezpečného softwaru, dostatečné ochrany dat a zabezpečení informací proti napadení softwarů hackery.

Projekt eGON center je určitým zastřešením služeb poskytovaných na úřadech a také směrem k příspěvkovým organizacím, fondům Evropské unie a obcím ve správním obvodu obce s rozšířenou působností. Podle dostupných informací ze Strategie implementace e-Governmentu by obce s rozšířenou působností měla obsahovat následující složky.

eGON centra ORP:

- technologické centrum,
- administrace eGovernment,
- kontaktní místa Czech POINT,
- vzdělávání eGovernment,
- konektivita (připojení) na KIVS,
- elektronická spisová služba.

Pro vysvětlení bych ráda rozebrala následující tabulku, kterou jsem vytvořila. V současné době již definici eGON center naplňují obě vybrané obce s rozšířenou působností. Zajištěním všech potřebných služeb a podmínek jsou srovnatelná s ostatními eGON centry na území České republiky. Tyto obce se ovšem nezúčastnily první vlny projektů eGON centra do krajů a obcí a na seznamu eGON center, který je zveřejněný na webových stránkách Institutu pro veřejnou správu Praha nejsou zapsány. Tnento projekt byl ukončen v roce 2012 a poslední aktualizace na těchto stránkách proběhla 7. 9. 2011. Proto jsem se rozhodla technologická centra a zázemí, které je již na obou městských úřadech zajištěno zohlednit ve své tabulce, ovšem nenazývat je eGON centra.

Tabulka 4: eGON centra a technologická centra

	eGON centra	***Technologická centra***
ORP Poděbrady	nezrealizováno	Vlastní zajištění
ORP Lysá nad Labem	nerealizováno	Realizováno s podporou IOP

Zdroj: Vlastní zpracování

Ve Středočeském kraji, do kterého spadají obě obce ORP Poděbrady i ORP Lysá nad Labem, jsou v registru eGON center zapsána pouze tři eGON centra, a to na krajském úřadě Středočeského kraje, magistrátu města Kladna a městského úřadu Brandýsu nad Labem – Stará Boleslav. V blízké vzdálenosti jsou od vybraného území eGON centra, buď právě na městském úřadě v Brandýsu nad Labem, tak dále až pak v kraji Královehradeckém. (městský úřad Jičín, městský úřad Hořice, městský úřad Nový Bydžov).[96]

2.2.3 Elektronická spisová služba

Elektronickou spisovou službu lze definovat jako oběh dokumentů. Celý cyklus zahrnuje příjem dokumentů, evidenci dokumentů, rozdělení dokumentů na jednotlivá oddělení, vyřizování dokumentů, vyhotovení a jejich podpis, používaní razítek, odesílání dokumentů, jejich úschova a i konečný skartační proces.[97]

- příjem či vytvoření dokumentu,
- dokument se může evidovat buď v elektronickém systému spisové služby nebo v agendovém informačním systému,
- dokument je projednáván a zpracováván, všechny operace mají transakční log,
- dokument je vyřízen a převádí se do výstupního formátu,

[96] Institut pro veřejnou správu Praha. eGON centra krajů a ORP. *Institutpraha.cz* [online]. 2011 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: https://www.institutpraha.cz/projekty/egovernment-1/egon-centra-kraju-a-orp//
[97] VAŠÍČEK, Z. a S. A. MARCHAL. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice.* Praha: Linde, a.s., 2011. ISBN 978-80-7201-855-0.

- dokument je dále odeslán nebo pouze uložen,
- dokument je po dobu skartační lhůty uložen ve spisovně,
- po uběhnutí skartační lhůty je provedena skartace; po ní následuje fyzické zničení dokumentu nebo jeho předání do archívu k trvalému uložení.

Oběh dokumentů na úřadě začíná většinou na podatelně, ať již na fyzickém oddělení podatelny tak v posledních letech na stále více využívané e-podatelně. Příchozí dokumenty musí být označeny razítkem, popřípadě pokud jsou podány elektronicky, musí na sobě mít relevantní identifikátor. Elektronická spisová služba je dalším z řady relevantních ukazatelů, jak administrativa a úřad fungují. Pomáhá urychlit celý proces a zjednodušit ho jak pro samotné občany, tak i pro zaměstnance úřadu. Samotné zakládání spisové služby v jednotlivých sledovaných obcích s rozšířenou působností je popsáno v následujícím textu. Všechny náležitosti zavádění spisové služby jsou v této práci zohledněny především na výzvu integrovaného operačního programu EU a Ministerstva pro místní rozvoj IOP „Kontinuální výzva pro prioritní osu 6.2.1d - 06 - ROZVOJ SLUŽEB E-GOVERNMENTU V OBCÍCH“.[98]

Elektronická spisová služba na městském úřadu v Poděbradech je využívána od roku 2002. Na městském úřadě v Poděbradech se používá již od začátku systém Munis. IS systém Munis vznikl na základě dlouholetých zkušeností, jedná se o informační systém pro města a obce. Tento systém je navržen tak, aby uspokojil široké spektrum zájemců a potřeb obcí. Skládá se z modulů, které lze navzájem propojovat v rámci jednotlivých agend. Umožňuje rychlé zavedení a zprovoznění důležitých agend. Díky této modularitě nedochází k přetížení zaměstnanců ani úřadu jako v případě, kdy byl rozsáhlý systém zaváděn naráz. Z poskytnutých informací městského úřadu v Poděbradech, jsem se pro lepší znázornění, rozhodla vytvořit přehlednou tabulku.

[98] Benefit 7. Integrovaný operační program. *Eu-zadost.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: https://www.eu-zadost.cz/podstromFormularu.aspx?id=22375

Tabulka 5: Zavedení EES v Poděbradech

Zavedení EES v Poděbradech	
rok	***předmět činnosti***
2003	vazba na elektronickou poštu
2004	vazba na agendy Vita SW
2009	vazba na datové schránky
2012	vazba na základní registry
2016	standardizovaná vazba na ISSD dle „best practise´´
2017	vazba na agendy GEMOS

Zdroj: MěÚ Poděbrady, vlastní zpracování

Aktuálně je na městském úřadě v Poděbradech navázáno 5 agend na dva různé dodavatele ISSD (informační systémy spravující dokumenty). V tomto okamžiku se již řeší standardizace těchto systémů. V současné době má tento proces na starosti Bc. Pavel Knytl, DiS., vedoucí odboru informatiky, který mi byl při přípravě této práce velmi nápomocen a poskytl mnoho informací a užitečných dokumentů. Důležitost centrální role elektronického systému spisové služby roste s množstvím evidovaných dokumentů v organizaci a různorodosti zpracovávaných agend. Jednoznačně pozitivně lze hodnotit fakt, že rozhraní mezi elektronickým systémem spisové služby a dalšími informativními systémy zpravujícími dokumenty, je standardizováno celostátně závazným předpisem, tedy NS ESSS (Národní standard pro elektronické systémy spisové služby).

Na městském úřadu v Lysé nad Labem je elektronická spisová služba využívána od roku 2004 podle na řízení vlády, kterým se provádí **zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém**

podpisu. V Lysé nad Labem je služba zajišťována informačním systémem GINIS, který je tvořen řadou samostatných programů, které lze vzájemně propojovat. Jedná se o řešení i pro malé např. příspěvkové nebo neziskové organizace, přestože je tento systém velmi oblíbený především v obcích. Tento systém na městském úřadě nezajišťuje pouze elektronickou spisovou službu, ale i další služby spojené s elektronizací veřejné správy. Díky tomuto systému se znatelně zlepšil příjem a rozdělování dokumentů, které tento program umí alokovat mezi jednotlivá funkční místa a ušetří tak spoustu času samotným úředníkům.

2.2.4 Konsolidace IT a služeb

Konsolidace IT a služeb je součástí modernizace a rozvoje efektivní elektronizace veřejné správy. Co ovšem znamená samotný pojem konsolidace? Konsolidace je především synonymem upevnění, ustálení a sloučení. Pro potřeby veřejné správy a informačních technologií by se nejlépe dal použít pojem sjednocení nebo unifikace. Tento projekt, který je součástí integrovaného operačního programu a byl financován z prostředků Evropské unie konkrétně z Evropského fondu pro regionální rozvoj. Tento projekt je zaštiťován Ministerstvem pro místní rozvoj ČR. Navazuje na projekt regionálních eGON center a cílem tohoto projektu je především zefektivnit výkon agend veřejné správy. Dalším neméně důležitým cílem je i touto formou zajistit a zlepšit bezpečnost informačních technologií používaných ve veřejné správě.

Výzva na podávání žádostí o poskytnutí dotací vyhlásilo Ministerstvo pro místní rozvoj ČR 14. února 2014. Vyhlášení **výzvy č. 22 IOP - Konsolidace IT a nové služby TC obcí** bylo součástí operačního programu **6 Integrovaný operační program** a prioritní osy **6.2 Zavádění ICT v územní veřejné správě - Cíl Konvergence** v programovém období 2014 – 2020.

2.2.4.1 Konsolidace IT ORP Poděbrady

Této výzvy se zúčastnily obě sledované obce s rozšířenou působností a získaly tak dotace na potřebné úpravy. Projekt ORP Poděbrady byl zaměřen především na rozšíření hardwarového a programového vybavení. Body projektu, které byly později realizovány, jsou podrobněji rozepsány viz. níže.

Body projektu Konsolidace IT ORP Poděbrady:

- modernizace ekonomického software,
- software na evidenci smluv a objednávek,
- pořízení softwaru pro tvorbu materiálů na rady zastupitelstev, včetně zápisu zasedání,
- mobilní aplikace,
- skenovací pracoviště,
- posílení hardwaru v oblasti serverové části a diskového pole,
- posílení hardwaru zálohování do druhé lokality (nám. T. G. Masaryka 1130 Poděbrady).

Na tento projekt bylo vyhlášeno zadávací řízení na veřejnou zakázku. Do výběrového řízení se přihlásily celkem tři firmy, a z toho dvě nabídky byly nakonec poslány do konečného řízení. Hlavním hodnotícím kritériem, podle kterého byl nakonec dodavatel vybrán, byla nejnižší nabídková cena. Vybraným uchazečem se stala společnost AutoCont CZ a.s. Nabídková cena, kterou společnost uvedla byla 5.712.265,00 Kč bez DPH + příslušná DPH, tj. 6.911.840,64 Kč včetně DPH. Celkové výdaje projektu byly předběžně stanoveny na 6.911.840,64 Kč. Dotace z IOP činily 5.095.707,00 Kč a město se podílelo částkou 1.816.133.64 Kč. Projet je evidován, schválen a realizován pod registračním číslem CZ.1.06./2.1.00/22.09471.[99]

[99] Město Poděbrady: Popis projektu. *Město-podebrady.cz* [online]. 2015 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: http://www.mesto-podebrady.cz/popis-projektu/d-17974/p1=17851

Tabulka 6: Harmonogram projektu Konsolidace IT ORP Poděbrady

Harmonogram projektu Konsolidace IT ORP Poděbrady		
etapa	***datum***	***předmět činnosti***
I. Etapa	20.06.2014	podána žádost o dotaci
II. Etapa	22.9.2014	Registrace Rozhodnutí o poskytnutí dotace
III. Etapa	08.04.2015	Smlouva o dílo se zhotovitelem podepsána
IV. Etapa	31. 08. 2015	Datum ukončení projektu
V. Etapa	15. 09. 2015	testovací provoz a zátěžové testy

Zdroj: MěÚ Poděbrady, vlastní zpracování

2.2.4.2 Konsolidace IT ORP Lysá nad Labem

Na městském úřadě v Lysé nad Labem se této výzvy zúčastnili také. Před podáním návrhu do vypsané výzvy probíhalo na zastupitelstvu hlasování, kterého se zúčastnilo i představenstvo spolku Mikroregionu Polabí a s návrhem souhlasilo. Tento projekt má taktéž přesah i do ostatních obcí spadajících pod ORP Lysá nad Labem a shodující se s hranicemi Mikroregionu Polabí. Předmětem realizace tohoto projektu jsou podobné požadavky jako u předchozí sledované obce ORP Poděbrady. V popisu projektu se jedná především o tři hlavní aktivity v rámci této výzvy.

Body projektu Konsolidace IT a služeb ORP Lysá nad Labem:[100]

- zvýšení bezpečnosti a bezpečnostní infrastruktury TC,
- elektronizace procesů a propojení lokálních AIS s registry veřejné správy,
- konsolidace hardwaru a softwaru, virtualizuace serverů.

[100] Regionální informační servis: Projekty EU. *Risy.cz* [online]. 2013 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: http://www.risy.cz/cs/vyhledavace/projekty-eu/detail?Id=126413

Implementace tohoto projektu byla plánována jako jednoetapová, práce byly započaty 1. září 2013 a ukončení projektu bylo plánováno na 30. června 2015. V rámci projektu se začalo pracovat na virtualizaci desktopů a aplikací, ve kterých město i nadále pokračuje. Projekt se zaměřil také na bezpečnost v oblasti ekonomického a personálního systému, kde probíhala elektronizace agend a aplikace firewallu, minulý stav totiž nesplňoval nutné požadavky. V rámci jedné etapy se tedy uskutečnily všechny naplánované fáze projektu. Projekt **Konsolidace IT a nové služby ORP Lysá nad Labem** je registrován pod číslem **CZ.1.06/2.1.00/22.09487.** Předkladatelem projektu, který byl financován ze Integrovaného operačního systému, bylo město Lysá nad Labem a cílovými skupinami byly nejen zaměstnanci měststkého úřadu, ale také organizace a obce spadající pod působnost obce s rozšířenou působností. Finanční náročnost projektu byla odhadnuta na 4 322 000 Kč a z toho bylo 3 673 700 Kč čerpáno z dotací Evropské unie. Finanční prostředky získané z rozpočtu obce se podílely částkou 648 300 Kč.

2.2.5 Datové schránky

V právním řádu České republiky jsou datové schránky definovány od roku 2009 podle zákona **č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů.** Datové schránky jsou elektronická úložiště, které jsou určeny k doručování dokumentů elektronickou cestou mezi orgány veřejné moci, fyzickými i právnickými osobami. Přednostně jsou orgány veřejné moci povinny zasílat dokumenty do datové schránky. Pro běžného uživatele funguje schránka na principu emailu, přesto technické řešení se od běžných elektronických zpráv liší, především svým zabezpečením a důvěryhodností doručovaných zpráv. Provozovatelem celého informačního systému, který má poštovní licenci, je Česká pošta s. p. Náklady na zřizování a provoz datových schránek je hrazen ze státního rozpočtu. Pro zřizovatele jsou tedy tyto úkony bezplatné. Zpoplatněna je pouze služba korespondence mezi soukromými subjekty. K datovým schránkám lze přistupovat přes webové stránky mojedatovaschranka.cz, která je provozována Ministerstvem vnitra

ČR.[101] Datové schránky se rozlišují podle několika typů, především podle toho, kdo je zřizovatelem.

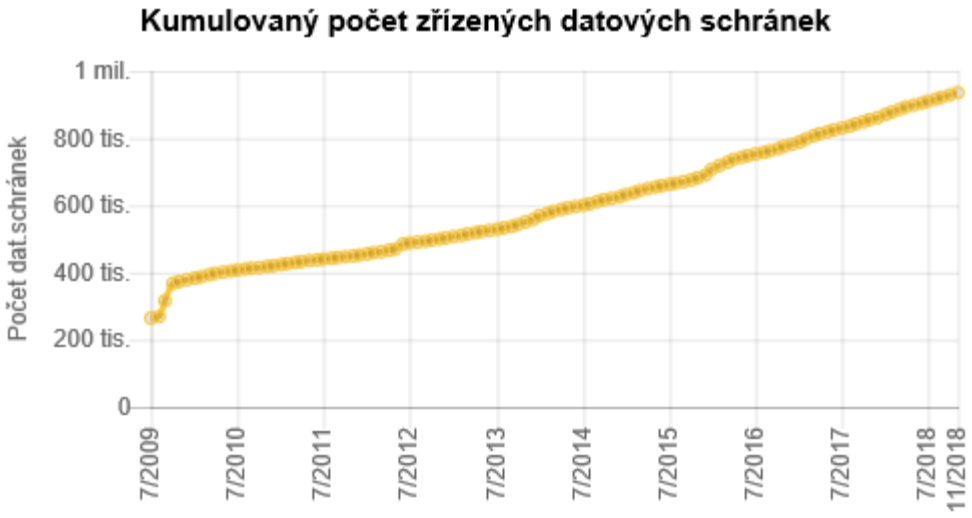
Datové schránky podle subjektu:

- občan (fyzická osoba), bezplatné zřízení, nárok pouze na jednu schránku, nepovinná,
- podnikatel (podnikající FO, advokát, daňový poradce, insolvenční správce, PO zapsaná v obchodním rejstříku, PO zřízená zákonem, PO nezapsaná v obchodním rejstříku, statutární auditor,
- orgán veřejné moci (orgán veřejné moci, exekutor, notář).

V České republice bylo ke dni 8. 12. 2018 zřízeno celkem 936 877 datových schránek a počet odeslaných zpráv se vyšplhal již k počtu 610 741 623. Počet zřizovaných schránek má stále vzrůstající tendenci. Tento trend znázorňuje následující graf, který je umístěn pod textem. Do statistik ovšem nespadají jen kvantitativní ukazatele, ale veřejná správa si kontroluje i efektivitu tohoto systému. Sleduje například procentuální úspěšnost doručených zpráv, která je ke stejnému dni 99, 54%. Toto číslo mě velmi mile překvapilo a podle dostupných statistik se doručitelnost zpráv a s tím i toto procento stále zvyšuje. Podle dostupných informací a mého názoru se tak jedná o nejspolehlivější možnou cestu od adresáta k příjemci. Nemám přehledné statistiky o tom, o kolik se toto číslo liší od doručování listinných dokumentů fyzickou cestou, ale vzhledem k několika různým faktorům, které během doručení v listinné podobě mohou nastat, mi stále tato možnost přijde jako nejvíce efektivní.

[101] PETERKA, Jiří. Česká pošta chystá malou revoluci v doručování dokumentů. *Lupa.cz* [online]. 2018 [online]. Dostupné z: https://www.lupa.cz/clanky/ceska-posta-chysta-malou-revoluci-v-nbsp-dorucovani-dokumentu/

Graf 7: Počet datových schránek



Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR

Datové schránky jsou nedílnou součástí e-Governmentu a při svém hodnocení jsem je jako důležitý parametr nemohla vynechat. Je několik možných pohledů z jakých datové schránky zkoumat a jak je zahrnout do svého kvalitativního výzkumu, aby mohly být předmětem hodnocení. Rozhodla jsem se pro porovnání počtu datových schránek na území Mikroregionu Polabí a Mikroregionu Střední Polabí, tedy v tomto případě i shodné území obcí s rozšířenou působností Poděbrady a Lysá nad Labem. Pokud bychom sledovali jen datové schránky zřízené na úřadech, toto srovnání by nebylo tak vypovídající, protože pro městské a obecní úřady je zřízení této schránky povinností. Rozhodla jsem se proto porovnat počty datových schránek celkově i se zahrnutím právnických a fyzických osob na území a toto číslo poté vydělit v poměru na obyvatele. V hodnocení institutu by se mohl tento ukazatel jevit jako nepříliš důležitý nebo relevantní, ale jelikož je nezbytnou součástí elektronizace veřejné správy, je dobré na něj brát zřetel. Z poměru počtu datových schránek na území na obyvatele totiž můžeme pozorovat vztah občanů k těmto službám. Pokud jsou na území hojně využívány, znamená to kladný vztah občanů k informačním systémům veřejné správy. V neposlední řadě to vypovídá o zavedené kultuře v regionu a na úřadech a komunikací s občany pokud se rozhodnou využít této možnosti.

Tabulka 7: Datové schránky

	Počet datových schránek v obci	*Počet DS/ počet obyvatel (obec)*	*Počet datových schránek v ORP*	*Počet DS/ počet obyvatel (ORP)*
ORP Poděbrady	2 118	15,50 %	2 993	9,70 %
ORP Lysá nad Labem	516	5,40 %	1275	5 %

Zdroj: Ministerstvo vnitra ČR, vlastní zpracování

V předešlé tabulce jsem znázornila počty datových schránek nejprve v samotných obcích a poté na celém území ORP. Tento počet jsem poté vydělila počtem obyvatel ve sledovaných obcích a území spadajícímu pod ORP. Z této tabulky je dobře znatelné, jak občané a instituce na daném území využívají možnosti datových schránek a jak jsou zapojeni do jednoho z pilířů e-Governmentu. Nejlépe se v tomto ohledu umístilo město Poděbrady, kde více než 15 % obyvatel a institucí využívá této možnosti elektronické komunikace s úřady a díky tomuto vysokému číslo se pak celé území regionu může pyšnit necelými 10% zřízených schránek na obyvatele. O poznání hůře v tomto ukazateli dopadlo město Lysá nad Labem, ve kterém je procento zřízených datových schránek pouze 5,4 %. Na celém území ORP se pak toto číslo příliš neliší a dosahuje pouze s drobným snížením o desetinná místa také 5%. Pro zajímavost jsem ještě samostatně porovnala pouze zbývající území obcí s rozšířenou působností bez započítání samotných měst. Město Poděbrady totiž tato procenta zkreslilo a svým velkým počtem a bylo zajímavé zjistit, jak si mezi sebou v porovnání vedou tyto spádové obce. Samostatné území Mikroregionu Středního Polabí bez započítání Poděbrad se pohybuje též na hranici 5,2%. Obce Mikroregionu Polabí bez obce Lysá nad Labem se taktéž pohybují na této hranici avšak z opačné strany a to 4,8%. V porovnání obou území nám tedy taktéž vyšlo lépe území ORP Poděbrady.

2.2.6 Základní registry

Základní registry spadají pod Informační systém základních registrů (ISZR) a jsou spravovány Správou základních registrů. Tento systém slučuje jednotlivé registry do jednotného agendového informačního systému. Základní registry jsou dalším z pilířů elektronizace veřejné správy. Pro principy efektivnosti, přehlednosti a hospodárnosti veřejné správy je nutná existence centrálních standardizovaných registrů, které ulehčí práci s daty a jejich oběhem. V současné době jsou tyto systémy stále v rozkvětu a ještě zcela nemůžeme vyloučit potíže, které souvisejí s nejednotností a neaktuálností některých stávajících databází. Základním zákonem pro fungování základních registrů veřejné správy je **zákon č. 111/2009 Sb., o základních registrech** a zákon, kterým se mění některé zákony v souvislosti s přijetím zákona o základních registrech **č. 227/2009 Sb**. Ke spuštění základních registrů došlo v roce 2012 a od července roku 2012, do kdy se tento systém testoval, se považuje za spuštěný a zcela funkční. Jednou z největších výhod těchto registrů je bezesporu ohlašování změn a propojenost mezi jednotlivými agendami. To znamená, že určitou změnu stačí ohlásit pouze jednou na jednom místě a prostřednictvím registrů se tato změna dostane do ostatních složek veřejné správy. Tuto výhodu jsem si během tohoto roku mohla vyzkoušet na vlastní kůži, a to při změně bydliště a příjmení, kdy vše probíhalo velmi rychle a bez problémů a při výměně dokladů jsem již nemusela ostatní náležitosti uvádět stále dokola. Ohlášení změn jsem provedla na městském úřadě v Poděbradech a všechny potřebné věci vyřídila na jednom místě.

Projekt základních registrů je pod záštitou Ministerstva vnitra České republiky a je spolufinancován ze Strukturálních fondů EU. V dokumentu Ministerstva vnitra, který je k nalezení na webových stránkách Správy základních registrů.

Typy základních registrů:[102]

- Registr osob ROS,
- Registr obyvatel ROB,

[102] Správa základních registrů. Co (ne)jsou ZR? *Szrcr.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/co-jsou-to-zakladni-registry

- Registr územní identifikace, adres a nemovitostí RÚIAN,
- Registr práv a povinností RPP,
- Informační systém základních registrů ISZR,
- Převodník identifikátorů fyzických osob ORG.

Smyslem základních registrů je propagace změn definovaných objektů a subjektů a poskytování bezpečných právně závazných referenčních údajů. Především je pak účelem zásadní zjednodušení ohlašovacích povinností. Tento proces je nejen velkým zjednodušením pro samotné občany, ale především také pro zaměstnance úřadů. Díky možnosti mít přehledné a aktuální informace stále ve svém počítači se velmi urychlila administrativa a úkony s ní spojené. V každém ohledu tento systém přinesl velkou změnu ve vztahu občana a státu nebo orgánů veřejné moci. Základní registry si úředníci velmi pochvalují. Při rozhovorech vedených jak na městském úřadě v Poděbradech tak Lysé nad Labem, bylo nejzajímavější právě porovnání dlouhodobých pracovníků úřadu, kteří měli srovnání s prací a administrativou spojenou předchozími necentralizovanými registry a dnešním informačním systémem.

Jak na městském úřadě v Poděbradech, tak i na městském úřadě v Lysé nad Labem se na nový systém museli přes spuštěným technicky připravit. Šlo především o úpravy informačních systémů a práci pro odbory IT. Na městském úřadě v Poděbradech jak již bylo řečeno, používají systém MUNIS, který spravuje i základní registry. Díky tomu, že město Poděbrady se do elektronizace a sjednocení agend pouštělo již před povinnými zaváděními těchto systémů, nebyl tento přechod a spuštění základních registrů tak složité. V Lysé nad Labem je hlavním dodavatelem AIS GINIS. Na městském úřadě v Lysé nad Labem se na spuštění těchto registrů podílel také odbor informačních technologií, který odvedl největší kus práce. Při spuštění si stanovili nejdříve testovací fázi, která proběhla velmi hladce pouze s menšími zádrhely, a na ostrý start již bylo vše připraveno a proběhl tak bez problémů.

Oba městské úřady používají stejné programy, co se týče odboru stavebního úřadu. Hlavním programem pro stavební úřad je program VITA a T-MAPY (geografický informační systém). Při spuštění těchto programů však i přes testovací fázi docházelo k větším či menším

výpadkům a první zkušenosti s programem byli pro oslovené pracovníky spíše negativní. V současné době, ale již uplynulo mnoho času a všichni si funkčnost pochvalují.

Při přechodu na centralizovanou verzi těchto registrů, bylo třeba provést tzv. čištění dat z ostatních lokálně používaných registrů. Jako další fáze začala kontrola správnosti převedených dat. Při těchto procesech a důkladném čištění, které bylo součástí zavádění systému, bylo zjištěno spousta chyb, na které se léta předtím nepřišlo. V současné době jsou tak tyto registry mnohem lépe zpracované než před rokem 2012. Průběh a zkušenosti byly velmi podobné na obou městských úřadech v obcích s rozšířenou působností.

2.2.7 Elektronický podpis

Elektronický nebo digitální podpis si můžeme představit jako náhradu klasického vlastnoručního nebo tedy ověřeného podpisu. Jedná se o specifický soubor dat, který je připojen k datové zprávě a umožňuje ověřit totožnost podepsané osoby. Internet je ze své podstaty anonymní a toto je způsob jak odesílatele snadno ověřit. V současné době jsou v České republice pouze tři organizace, které mají oprávnění na vydávání elektronických podpisů. Elektronický podpis má několik hlavních vlastností.

Vlastnosti elektronického podpisu:[103]

- autenticita (lze ověřit identitu odesílatele),
- integrita (od vytvoření podpisu nedošlo v dokumentu k žádné změně),
- nepopiratelnost (pro vytvoření elektronického podpisu je potřeba osobní klíč, který vlastní pouze autor podpisu),
- časové ukotvení (obsahuje časové razítko, prokazuje datum a čas podepsání dokumentu).

Podle legislativy České republiky je elektronický podpis ukotven v zákoně č. **227/2000 Sb., o elektronickém podpisu**, který nabyl účinnosti v roce 2002. Český zákon o elektronickém podpisu (ZoEP-ČR) definuje elektronický podpis jako **„údaje v elektronické podobě, které**

[103] BUDIŠ, P. a B. ŠTĚDROŇ. *Elektronické komunikace*. 1. vyd. Bratislava: Magnet Press, 2008. ISBN 978-80-89169-11-5.

jsou připojené k datové zprávě nebo jsou s ní logicky spojené, a které slouží jako metoda k jednoznačnému ověření identity podepsané osoby ve vztahu k datové zprávě".[104]

Využití elektronického podpisu:[105]

- podání přehledu OSVČ o příjmech a výdajích,
- přihláška k nemocenskému pojištění,
- daňové přiznání,
- elektronická komunikace s veřejnou správou,
- elektronická komunikace s krajským a obecním úřadem,
- el. komunikace se zdravotními pojišťovnami,
- žádost o dotace z EU,
- žádost o sociální dávky,
- použití datové schránky,
- podpis u faktur.

Od září letošního roku 2018 platí v oblasti elektronického podpisu jedna velká změna, která se dotkla především pracovníků úřadu. Dokumenty podepisované veřejnou správou již musejí být podepsány kvalifikovaným elektronickým podpisem. Do této doby, tedy do září 2018, stačily pouze zaručené podpisy založené na kvalifikovaném certifikátu. Hlavní rozdíl spočívá především v tom, že úředníci musí mít kvalifikované prostředky pro svůj podpis **(QSCD Qualified Signature Creation Device).** Přihlašují se tedy pomocí takzvaných tokenů, ty mají podoby buď USB zařízení nebo čipové karty.

---

[104] Zákon č. 227/2000 Sb. ze dne 29. června 2000, o elektronickém podpisu. In: *Sbírka zákonů České republiky.* 2000, částka 68.

[105] HORNÍK, Jiří. *Elektronický podpis* [online]. Praha, 2004. Bakalářská práce. VŠE [cit. 2011-01-25]. Dostupné z: http://jirkahornik.webz.cz/skolni-prace/VSE/Bakalarska%20prace%20-%20Elektronicky %20podpis.pdf

Obrázek 3: Tokeny

Zdroj: Lupa.cz[106]

Jinými slovy tedy všichni úředníci, kteří vlastní elektronický podpis musí mít k dispozici takovýto token. U fyzických a právnických osob je tato forma nepovinná a mají na výběr, zda si token pořídí či nikoliv. Aby na úřadech mohli zaměstnanci používat elektronický podpis, je zapotřebí nakoupit potřebné certifikáty. V následující tabulce jsem znázornila, jak jsou na tom s elektronickými podpisy sledované obce s rozšířenou působností. Není nezbytné, aby elektronický podpis měli všichni zaměstnanci úřadu, ale pouze ti, kteří je bezprostředně potřebují k výkonu své práce.

Tabulka 8: Počet certifikátů na elektronické podpisy

Počet certifikátů na elektronické podpisy		
Obec	***Počet pro zaměstnance úřadu***	***Plánované navýšení***
MěÚ Poděbrady	138	podle potřeby
MěÚ Lysá nad Labem	95	podle potřeby

Zdroj: MěÚ Poděbrady a Lysá nad Labem, vlastní zpracování

[106] Lupa.cz. Elektronické podpisy. *Lupa.cz* [online]. 2017 [cit. 2018-12-16]. Dostupné z: https://www.lupa.cz/obrazek/331576/

2.3 Zhodnocení úspěšnosti aplikace a funkčnosti jednotlivých sytémů e-Governmentu v praxi

Tato poslední kapitola je věnována shrnutí poznatků, které jsem rozebrala v kapitolách předešlých. Nejen, že bych tu ráda zhodnotila samotnou implementaci složek e-Governmentu do jednotlivých obcí s rozšířenou působností a úspěšnost aplikace, ale je také zajímavé porovnat obě obce mezi sebou.

Prvním ukazatelem kvality byl zvolen poměr zavedených kontaktních míst Czech POINT. Jako jedna z možností nahlížení na hodnocení kvality služeb, které jsou veřejnou správou poskytovány, je i počet obyvatel na jednotku pracoviště. Toto kritérium jsem zahrnula, jelikož je důležité a lze na něm snadno znázornit vytíženost a dostupnost daných kontaktních míst. Pokud je počet obyvatel na jednotku nižší, je velmi pravděpodobné, že pracoviště bude méně vytížené a požadavky budou rychleji a snadněji vyřízeny bez většího čekání. Dále je také větší pravděpodobnost, že kontaktní místa jsou hustěji rozložena v daném správním obvodu a pro občany jsou tak lépe a rychleji dostupné. Obě sledované obce s rozšířenou působností tímto kritériem prošly bez problému, avšak lepší poměr pracovišť na občana má ORP Poděbrady. ORP Poděbrady v tomto srovnání dopadlo tedy lépe.

Druhým ukazatelem, který jsem se rozhodla zkoumat, byla Technologická centra. Ve Středočeském kraji, do kterého spadají obě obce ORP Poděbrady i ORP Lysá nad Labem, jsou v registru eGON center zapsána pouze tři eGON centra, a to na krajském úřadě Středočeského kraje, magistrátu města Kladna a městského úřadu Brandýsu nad Labem – Stará Boleslav. Podle kritérií, kterým jsou však eGON centra definována, bychom tam mohli zahrnout i naše sledované obce. Na obou městských úřadech jsou vybudována Technologická centra. V tomto srovnání bych vyzdvihla spíše ORP Lysá nad Labem, která má ve svém obvodu lepší technické vybavení, na které čerpala i dotace z fondů EU.

Dalším hodnotícím kritériem jdou datové schránky. Datové schránky jsou nedílnou součástí e-Governmentu a při svém hodnocení, jsem je jako důležitý parametr, nemohla vynechat. Je několik možných pohledů z jakých datové schránky zahrnout do svého kvalitativního výzkumu, aby mohly být předmětem hodnocení. Rozhodla jsem se pro porovnání počtu datových schránek na území Mikroregionu Polabí a Mikroregionu Střední Polabí, tedy

v tomto případě i shodné území obcí s rozšířenou působností Poděbrady a Lysá nad Labem. Z poměru počtu datových schránek na území na obyvatele můžeme pozorovat vztah občanů k těmto službám. Pokud jsou na území hojně využívány, znamená to kladný vztah občanů k informačním systémům veřejné správy. Podle tohoto kritéria dopadlo o něco lépe ORP Poděbrady, především tedy díky samotnému městu Poděbrady, které má zřízeno nadprůměrné množství datových schránek v poměru na obyvatele.

Neméně důležitým ukazatelem kvality je elektronická spisová služba. Elektronická spisová služba je dalším z řady relevantních ukazatelů, jak administrativa a úřad fungují. Pomáhá urychlit celý proces a zjednodušit ho jak pro samotné občany, tak i pro zaměstnance úřadu. Samotné zakládání spisové služby v jednotlivých sledovaných obcích s rozšířenou působností bylo zohledněno především na výzvu integrovaného operačního programu EU a Ministerstva pro místní rozvoj IOP „Kontinuální výzva pro prioritní osu 6.2.1d - 06 - ROZVOJ SLUŽEB EGOVERNMENTU V OBCÍCH“. Na městských úřadech v Poděbradech a Lysé nad Labem používají rozdílné softwarové programy. A pokud bych měla na základě rozhovorů zhodnotit práci s těmito systémy, spokojenost úředníků s jejich používáním a jejich fungování v praxi, obě obce s rozšířenou působností tímto kritériem prošly bez větších problémů a umístila bych je v žebříčku na shodné první místo.

Předposledním ukazatelem, který jsem se ve své práci rozhodla hodnotit, jsou základní registry. Jedná se o „nejmladší´´ ze všech vybraných ukazatelů. Základní registry se používají teprve od roku 2012 a většina současných úředníků, se kterými jsem vedla rozhovor, tento proces zavádění osobně zažila. Jak na městském úřadě v Poděbradech, tak i na městském úřadě v Lysé nad Labem se na nový systém museli přes spuštěným technicky připravit. Šlo především o úpravy informačních systémů a práci pro odbory IT. Během návštěvy obou městských úřadů jsem se zajímala i o historii elektronizace na úřadě, ne pouze o současný stav a v tomto hledisku se lépe umístil městský úřad v Poděbradech, který má s elektronizací své správy dlouhodobější zkušenosti a i změny v roce 2012 měly hladší průběh.

Posledním ukazatelem elektronizace veřejné správy je elektronický podpis. Od září letošního roku 2018 platí v oblasti elektronického podpisu jedna velká změna, která se dotkla především pracovníků úřadu. Dokumenty podepisované veřejnou správou již musejí být

podepsány kvalifikovaným elektronickým podpisem. Do této doby, tedy do září 2018, stačily pouze zaručené podpisy založené na kvalifikovaném certifikátu. To znamená, že každý úředník, který disponuje elektronickým podpisem, musí mít svůj vlastní „fyzický´´ token. Tato problematika je podobná agentovým informačním systémům. Je potřebné pravidelně kontrolovat a dokupovat certifikáty pro nové zaměstnance.

Při srovnání všech indikátorů jsem došla k závěru, že na území Mikroregionu Střední Polabí a Polabí je stav elektronizace veřejné správy uspokojivý, splňující státní požadavky a svou funkci plní na dobré úrovni. Ovšem stále se jedná pouze o stav, který by se mohl a měl do budoucna zlepšovat a při studiu článků na teoretickou část práce, kdy jsem měla možnost zjistit, jak digitalizace veřejné správy funguje v zahraničí, je tento stav pouze průměrný. Pokud bych měla srovnat obě ORP, ze srovnání by lépe vyšla ORP Poděbrady. V mnou zmíněných a studovaných kritériích se pouze u jedné části, a to Technologických center, umístila na druhém místě. V ostatních ukazatelích byla kvalita služeb buď lepší nebo srovnatelná s ORP Lysá nad Labem. Jako další kroky, nejen pro mnou vybraná území mikroregionů, vidím následování Pobaltských států, které jsou v této problematice velmi napřed. Tyto státy jsem do srovnání vybrala záměrně a to zejména z důvodu podobné historie postkomunistických států i podobného počtu obyvatel a velikosti území. Myslím, že v rámci e-Governmentu, jsou tyto napřed a můžeme se od nich učit.

Závěr

Hlavním cílem této práce bylo zkoumat a hodnotit současný stav jednotlivých agend elektronizace veřejné správy ve vybraných ORP v mikroregionech Polabí a Střední Polabí. Podnětem k výběru tohoto tématu byla skutečnost, že digitalizace veřejné správy je velmi aktuálním problémem. Je to proces, který stále pokračuje a ještě nedosáhl své konečné fáze. Postupným zaváděním informačních technologií do veřejné správy je dosahováno tzv. mixu 3E (Effectivness, Effciency, Economy), což znamená, že je efektivnější, hospodárnější a účelnější.

Při hodnocení silných a slabých stránek projektu e-Governmentu v obcích s rozšířenou působností, jsem se proto zaměřila na tyto ukazatele, které jsou zmíněny výše**. Silnou stránkou je fakt, že jsou tyto služby poskytovány jen a pouze veřejnými subjekty a jejich agendami není tlak na růst ceny služeb a také na snižování nákladů, které by v konečném důsledku mohly vést ke snížení kvality služeb a dostupnosti pro všechny občany. Silnými stránkami tohoto projektu jsou bezesporu také sdílené programy a know-how mezi všemi subjekty veřejné správy.** Další velmi důležitou složkou tohoto projektu a také jeho silnou stránkou je možnost čerpání dotací, které jsou poskytovány v rámci Evropské unie ze strukturálních fondů. Díky tomuto se mohou zapojit i menší obce, které by samostatně nemohly projekt zaplatit. Velkou výhodu, tedy alespoň z mého pohledu, je jak jsem již zmínila výše, je skutečnost, že se jedná o veřejný sektor a jednotlivé subjekty nejsou nuceni podstupovat konkurenční boj o zákazníka a jsou. Celý tento projekt, který je podporován Evropskou unií, byl zaváděn postupně v logických návazných krocích a díky podpoře dotací se do projektu zapojila většina obcí a měst. Můžeme tvrdit, že dnes se kontaktní místa Czech POINT nacházejí téměř v každé malé obci a pro občany těchto obcí je to velký benefit.

Jako slabé stránky projektu shledávám především složitější byrokratický aparát, který jde ruku v ruce s využíváním fondů z Evropské unie. Pokud si uvědomíme výhody, které nám členství v Evropské unii bezesporu přináší, musíme přijmout také fakt jisté odpovědnosti a jednat v souladu s požadavky Evropské unie, které mohou některé věci

zpomalit. V rámci operačních programů je zapotřebí mít sestavený a dobře zpracovaný projekt, které ne všechny subjekty jsou schopny realizovat a přicházejí tak o možnost dotací, i přesto, že by za daných okolností projekt měl reálnou šanci na úspěch. S tímto problémem se snadno setkají především menší obce, kde není dostatečná personální kapacita. Pokud není na obci dostatečné personální obsazení nebo dokonce pokud obec zastupuje pouze neuvolněný starosta, nemůže se dost dobře soustředit na jiné projekty a nemá kapacitu, aby řešil něco jiného než vlastní běžnou agendu. Další slabou stránkou, která se netýká pouze elektronizace veřejné správy nebo projektu e-Governmentu, je kyber bezpečnost. Tato problematika zasahuje do všech odvětví, které informační technologie využívají. V České republice existuje Národní úřad pro kybernetickou bezpečnost, který vznikl roku 2014 a do té doby byl ve světě ojedinělý. Za tento úřad sklízí i na mezinárodní úrovni Česká republika body. V rámci celosvětového srovnání je kvalita českých IT odborníků na velmi dobré úrovni**. Problém ovšem nastává právě v nedostatku kvalitních IT odborníků ve veřejné správě. Podle analýzy Asociace pro mezinárodní otázky se nedaří motivovat kvalifikované odborníky k přestupu ze soukromé sféry do veřejné. Jedním z důvodů je samozřejmě finanční ohodnocení, které se v případě IT oborů velmi liší v soukromém a státním sektoru.** V případě úniku dat a osobních informací by se přitom jednalo o velmi závažný problém přesahující hranice státu, na kterém je potřeba stále pracovat. V případě elektronizace veřejné správy můžeme sice používat nejmodernější systémy a školit státní zaměstnance, jak s nimi pracovat, pokud ovšem nezajistíme i dostatečnou ochranu těchto systémů, je tento proces spíše na škodu.

V první části diplomové práce jsem se zaměřila na samotné vymezení veřejné správy, její přispění k místnímu rozvoji, nové přístupy a teorie, které ovlivnily současnou veřejnou správu. Do své teoretické práce jsem zahrnula teorie jako New Public Management, New Public Service, Good Governence. Tyto reformy se často inspirovaly soukromým sektorem a manažerskými metodami. Vedly tedy k posunu od byrokracie směrem k principům podobným ve firemním prostředí a od úředníka / administrátora více k manažerovi. Postupně jsem přešla k samotnému vymezení pojmů elektronizace veřejné správy. Samotná elektronizace státní správy by však k odstranění byrokracie sama nevedla.

Hlavní přínos této práce se týká celkového zhodnocení zavedení e-Governmentu ve vybraných obcích ORP Poděbrady a ORP Lysá nad Labem. Toto zhodnocení je podrobně rozepsáno v předcházející kapitole Zhodnocení úspěšnosti aplikace a funkčnosti jednotlivých systémů e-Governmentu v praxi. Důležitost těchto obcí tkví především v tom, že mají vliv na celý region a ovlivňují i menší obce spadající do jejich působnosti. Zaměstnanci úřadu v obcích s rozšířenou působností, kteří se zúčastnili školení, by měli své informace předávat dál a poskytovat pomoc menším obcím. To ovšem bývá často problém, neboť tyto zaměstnanci jsou vytíženi svoji vlastní agendou a na podobné akce jim nezbývá čas. Podle mého názoru by měl být dostupný pracovník, který bude mít ve své náplni práci právě školení a poradenství pro tyto obce. Při výzkumu jsem se setkala s tím, že bylo velmi těžké oslovit nějakého kvalifikovaného pracovníka, který by měl k dispozici více relevantních informací nebo mi byl ochoten na mé otázky odpovědět. Většina zaměstnanců se naučila s těmito systémy pracovat, avšak hlubší znalosti o problematice nemají. Bohužel zde nefunguje nějaký systém zpětné vazby, který by odrážel výsledky práce a vedení si statistik, jak tento proces elektronizace přispěl k usnadnění celého procesu. Při sběru informací k této práci jsem oslovila nespočet úřadů a rozeslala množství emailů, na které mi bylo většinou slušně odpovězeno, ale žádné potřebné informace jsem nezískala a nebyla jsem odkázána ani na správné lidi. Nemyslím si, že by to bylo neochotou úředníků mi takové informace poskytnout, ale většinou mi bylo odpovězeno, že žádné statistiky nevedou a takovéto informace nemají. V tomto vidím určitý problém, veřejná správa by se měla více zaměřit nejenom na zavádění nových technologií, ale také na zpětnou kontrolu a komplexnější proces hodnocení kvality služeb. (Dostatek informací jsem nasbírala jen díky své matce, která velmi dlouhou dobu pracovala na městském úřadu v Poděbradech a byla ochotna oslovit své bývalé kolegy, zda by si na mě udělali čas a odpověděli na mé otázky.) Nejprve jsem byla přesvědčena, že statistiky například ohledně Czech POINTu, jsou běžně dostupné na požádání všem občanům. Nakonec se ukázalo, že se jedná o mnohem složitější proces, při kterém bylo zapotřebí oslovit samotného tajemníka úřadu, aby mi takové informace poskytl. Stejně tak tomu bylo i na úřadě v Lysé nad Labem, kde jsem měla tu možnost získat potřebné informace, díky panu Pavlu Knitlovi, který je vedoucím na odboru informatiky na městském úřadě v Poděbradech a byl schopný mě odkázat na odpovědné zaměstnance městského úřadu v Lysé nad Labem.

Samotné hodnocení implementace vybraných složek e-Governmentu ve vybraných mikroregionech, bych potom po důkladném zpracování všech dat hodnotila jako uspokojivý, splňující požadavky státní správy a svou funkci plní na dobré úrovni. Podrobnější hodnocení jsem již uvedla v předchozí kapitole 2.3 Zhodnocení úspěšnosti aplikace a funkčnosti jednotlivých systémů. Po srovnání všech indikátorů se lépe jeví ORP Poděbrady. Neznamená to ovšem, že by ORP Lysá nad Labem dosahovala špatných výsledků.

V samotném závěru bych pak ráda stručně shrnula svá doporučení a poznatky, které se netýkají jen těchto hodnocených obcí, ale především celého fungování veřejné správy. Veřejná správa není zaměřena primárně na hospodářský výnos a funguje na jiných principech než tržní hospodářství. Za daných předpokladů to veřejné správě umožňuje plnit své funkce, primárně by to tak mělo zůstat a veřejná správa by se neměla stát otrokem hodnocení a měření výsledků. I přesto je však nutné zavést určitý systém hodnocení kvality a sledování výkonu ve veřejné správě. Jednou z možností je aby přístup k elektronizací veřejné správy byl hodnocen poptávkově orientovaným přístupem. Dalším doporučením je pak snaha o zapojení většího množství odborníků, bez kterých se veřejná správa neobejde, pokud chce nadále pokračovat v digitalizaci a zavádění nových informačních technologií. Podmínky pro tyto zaměstnance nejsou v současné době ve veřejném sektoru ideální, a proto většina působí raději v soukromém sektoru. Trend zavádění informačních technologií bude pokračovat i do budoucnosti a již dnes čelí většina institucí hackerským útokům, které budou přibývat a čím více informací bude v informačních systémech dostupných, tím větší nebezpečí úniku dat hrozí.

Seznam použité literatury

[1] Benefit 7. Integrovaný operační program. *Eu-zadost.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: https://www.eu-zadost.cz/podstromFormularu.aspx?id=22375

[2] BUDIŠ, P. a B. ŠTĚDROŇ. *Elektronické komunikace*. 1. vyd. Bratislava: Magnet Press, 2008. ISBN 978-80-89169-11-5.

[3] CAPGEMINI, L. Benchmark measurement of European eGovernment services. *Capgemini.com* [online]. 2009 [cit. 2018-06-05]. Dostupné z: https://www.capgemini.com/it-it/resources/benchmark-measurement-of-european-egovernment-services/

[4] Czech POINT. Statistiky a informace. *Czechpoint.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: http://www.czechpoint.cz/public/statistiky-a-informace/

[5] Český statistický úřad. Počet obyvatel v obcích k 1.1.2018. 30. října 2018. *Czso.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-12-01]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich-see2a5tx8j

[6] DANČÁK, B. a P. HLOUČEK. *Víceúrovňové vládnutí v Evropě: zkušenosti, problémy a výzvy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2007. ISBN 978-80-210-4458-6.

[7] DAVIES, R. e-Government: Using technology to improve public services and democratic participation. *Europa.eu* [online]. 2015 [cit. 2018-06-05]. Dostupné z: http://www.europarl.europa.eu/thinktank/en/document.html?reference=EPRS_IDA%282015%29565890

[8] European Commission. Breaking Barriers to e-Government. *Ec.europa.eu* [online]. 2007 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc600f.pdf?id=27391

[9] European Commission. Digital Economy and Society Index: DESI Index. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/desi

[10] European Commission. eEurope - An information society for all. *Europa.eu* [online]. 2001 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eeurope-information-society-all

[11] European Commission. E-Government in Estonia. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Estonia%20-%20February%202016%20-%2018_00_v4_00.pdf

[12] European Commission. E-Government in Germany. *Europa.eu* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment%20in%20Germany%20-%20February%202016%20-%2018_00%20%20v2_00.pdf

[13] European Commission. E-Government in the European Union. *Europa.eu* [online]. 2017 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://joinup.ec.europa.eu/sites/default/files/inline-files/eGovernment_in_EU_June_2017_v4_00.pdf

[14] FARRELL, D. and A. GOODMAN. *Government by Design: Four Principles for a Better Public Sector.* Waltham, MA: Mackinsey & Company, 2013.

[15] HOMBURG, V. *Understanding e-government – information systems in pubic administration.* Abingdon: Routledge, 2008. ISBN 978-0-415-43094-4.

[16] HORNÍK, Jiří. *Elektronický podpis* [online]. Praha, 2004. Bakalářská práce. VŠE [cit. 2011-01-25]. Dostupné z: http://jirkahornik.webz.cz/skolni-prace/VSE/Bakalarska%20prace%20-%20Elektronicky%20podpis.pdf

[17] HRABALOVÁ, S., V. KLÍMOVÁ a S. NUNVÁŘOVÁ. *Metody a nástroje řízení ve veřejné správě.* Brno: Masarykova univerzita v Brně, 2005. ISBN 80-210-3679-6.

[18] HRABĚTOVÁ, J. *Poděbrady: průvodce po přírodních a historických zajímavostech města a okolí, po muzeích a místech, vztahujících se k významným osobnostem.* Poděbrady: Polabské muzeum, 1999. ISBN 80-238-5496-8.

[19] Institut pro veřejnou správu Praha. eGON centra krajů a ORP. *Institutpraha.cz* [online]. 2011 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: https://www.institutpraha.cz/projekty/egovernment-1/egon-centra-kraju-a-orp//

[20] KERLINOVÁ, A. a E. TOMÁŠKOVÁ. *Management veřejné správy.* Brno: Masarykova univerzita, Právnická fakulta, 2014. ISBN 978-80-210-6918-3.

[21] Lupa.cz. Elektronické podpisy. *Lupa.cz* [online]. 2017 [cit. 2018-12-16]. Dostupné z: https://www.lupa.cz/obrazek/331576/

[22] MACHÁČEK, J., P. TOTH a R. WOKOUN. *Regionální a municipální ekonomie*. Praha: Oeconomica, 2011. ISBN 978-80-245-1836-7.

[23] MATES, P. a V. SMEJKAL. *eGovernment v českém právu.* Praha: Linde, 2006. ISBN 8072016148.

[24] *Město Lysá na Labem* [online]. 2018 [cit. 2018-12-01]. Dostupné z: https://www.mestolysa.cz/cz/

[25] Město Poděbrady. Vedení města. *Město-podebrady.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: http://www.mesto-podebrady.cz/vedeni-mesta/os-54/p1=1116

[26] Město Poděbrady: Popis projektu. *Město-podebrady.cz* [online]. 2015 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: http://www.mesto-podebrady.cz/popis-projektu/d-17974/p1=17851

[27] MEULEMAN, L. *Public Management and the Metagoverance of Hierarchies. Networks, and Markets.* Heidelberg: Physica Verlag, 2008. ISBN 978-3-7908-2053-9.

[28] Mikroregion Polabí. Strategický plán rozvoje Mikroregionu Polabí. *Mikroregionpolabi.cz* [online]. 2010 [cit. 2018-11-24]. Dostupné z: http://www.mikroregionpolabi.cz/strategicky-plan/

[29] OECD. Digital Government. *Oecd.org* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: http://www.oecd.org/gov/digital-government/

[30] PÁPOL, T. Problémy mikroregionů při tvorbě společných projektů. *Rozvoj.cz* [online]. 2006 [cit. 2018-12-01]. Dostupné z: http://www.rozvoj.cz/veda-a-vyzkum/problemy-mikroregionu.htm

[31] PETERKA, Jiří. Česká pošta chystá malou revoluci v doručování dokumentů. *Lupa.cz* [online]. 2018 [online]. Dostupné z: https://www.lupa.cz/clanky/ceska-posta-chysta-malou-revoluci-v-nbsp-dorucovani-dokumentu/

[32] *Portál veřejné správy ČR* [online]. 2018 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: https://portal.gov.cz/obcan/

[33] RABAIAH, A. and E. VANDIJICK. A Strategic Framework of e-Government: Generic and Best Practice. *Electronic Journal of e-Government* [online]. Vol. 7, Iss. 3 [cit. 2018-06-05]. Dostupné z: http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArticle=196

[34] Regionální informační servis: Projekty EU. *Risy.cz* [online]. 2013 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: http://www.risy.cz/cs/vyhledavace/projekty-eu/detail?Id=126413

[35] SCHWESTER, R. Examining the Barriers to e-Government Adoption. *Electronic journal of eGovernment* [online]. 2009, Vol. 7, Iss. 1 [cit. 2018-08-28]. Dostupné z: http://www.ejeg.com/issue/download.html?idArt
icle=184

[36] Správa základních registrů. Co (ne)jsou ZR? *Szrcr.cz* [online]. 2018 [cit. 2018-12-07]. Dostupné z: http://www.szrcr.cz/co-jsou-to-zakladni-registry

[37] ŠPAČEK, D. *e-Government - cíle, trendy a přístupy k jeho hodnocení.* 1. vyd. Praha: C. H. Beck, 2012. ISBN 978-80-7400-261-8.

[38] VANÍČEK, Z. *Právní aspekty eGovernmentu v ČR*. Praha: Linde, 2011. ISBN 9788072018550.

[39] VAŠÍČEK, Z. a S. A. MARCHAL. *Právní aspekty eGovernmentu v České republice.* Praha: Linde, a.s., 2011. ISBN 978-80-7201-855-0.

[40] VIGODA-GADOT, E. *Managing Collaboration in Public Administration.* Westport, Conn.: Praeger, 2013. ISBN 978-1567205671.

[41] WILLKE, H. *Smart Governance: Governing the Global Knowledge Society*. Illinois: University of Chicago Press, 2007. ISBN 978-3593382531.

Zákon č. 227/2000 Sb. ze dne 29. června 2000, o elektronickém podpisu. In: *Sbírka zákonů České republiky.* 2000, částka 68.

Seznam tabulek

Tabulka 1: Komparativní zhodnocení 40
Tabulka 2: ORP Poděbrady a ORP Lysá nad Labem 61
Tabulka 3: Realizace Technologického centra ORP Lysá nad Labem 63
Tabulka 4: eGON centra a technologická centra 65
Tabulka 5: Zavedení EES v Poděbradech 67
Tabulka 6: Harmonogram projektu Konsolidace IT ORP Poděbrady 70
Tabulka 7: Datové schránky 74
Tabulka 8: Počet certifikátů na elektronické podpisy 79

Seznam grafů

Graf 1: Digitální ekonomika a společnost – oblast e-Government v roce 2018 I 35
Graf 2: Digitální ekonomika a společnost – oblast e-Government v roce 2018 II 36
Graf 3: Uživatelé služeb e-Governmentu v roce 2017 37
Graf 4: Srovnání portálů veřejné správy 39
Graf 5: Poměr zastoupení pracovišť Czech POINT 58
Graf 6: Struktura výpisů dle kategorií 60
Graf 7: Počet datových schránek 73

Seznam obrázků

Obrázek 1: Mapa mikroregion Polabí 52
Obrázek 2: Mapa Mikroregion Střední Polabí 54
Obrázek 3: Tokeny 79